ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Образцы бланков актов проверки основных факторов контроля качества предоставления социальных услуг (внутренний административный контроль)

**УТВЕРЖДАЮ**

директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ года.

**АКТ ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_\_\_**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку основных факторов, влияющих на работу учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **Оценка показателей** | | |
| **Соответствует полностью** | **Соответствует частично** | **Отсутствует** |
| **1. Наличие необходимых нормативных документов** |  |  |  |
| **1.1.Национальные стандарты** |  |  |  |
| ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг |  |  |  |
| ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг |  |  |  |
| ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения |  |  |  |
| ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52881-2007. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей |  |  |  |
| ГОСТ Р 52882-2007. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52883-2007. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52885-2007. Социальные услуги семье |  |  |  |
| ГОСТ Р 52886-2007. Социальные услуги женщинам |  |  |  |
| ГОСТ Р 52888-2007. Социальные услуги детям |  |  |  |
| ГОСТ Р 52884-2007. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам |  |  |  |
| ГОСТ Р 52059-2008. Социальные услуги инвалидам |  |  |  |
| ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| **1.2. Законы Российской Федерации, постановления** |  |  |  |
| Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» |  |  |  |
| Федеральный закон от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» |  |  |  |
| Федеральный закон от 05.04.2003 № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи» |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» |  |  |  |
| Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»(с изменениями от 25 ноября ,27 декабря 2009г., 28 июня, 27 июля, 29 ноября, 23 декабря 2010г., 4 июня, 25 июля 2011 г.) |  |  |  |
| Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» |  |  |  |
| Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» |  |  |  |
| Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» |  |  |  |
| Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве» |  |  |  |
| Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» |  |  |  |
| Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» |  |  |  |
| Постановление правительства Российской Федерации от 24.12.2007 № 922 «Об особенностях порядка исчисления средней заработной платы» |  |  |  |
| Постановление  Главного  государственного  санитарного  врача  РФ от 11.03.2003 № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-ОЗ» |  |  |  |
| Постановление Минтруда РФ от 29.03.2002 г. № 25 «Об утверждении Рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»(с изменениями от 23.01.2004г.) |  |  |  |
| Постановление Минтруда РФ от 30.01.1997 г. № 4 «Об утверждении  Порядка приема, содержания и выпуска лиц, находящихся в специализированном учреждении для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации» |  |  |  |
| **2. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение** |  |  |  |
| Устав учреждения |  |  |  |
| Положение об учреждении |  |  |  |
| Положение об отделении временного пребывания и реализации программ социальной реабилитации |  |  |  |
| Положение об отделении дневного пребывания |  |  |  |
| Положение об отделении по профилактике детского и семейного неблагополучия |  |  |  |
| Руководство по качеству (с Приложениями) |  |  |  |
| Положение о социальном медико-психолого-педагогическом Консилиуме |  |  |  |
| Положения о кабинетах учреждения |  |  |  |
| Инструкции по определенным видам деятельности и оформлению документов |  |  |  |
| **3. Укомплектованность, квалификация специалистов** |  |  |  |
| Наличие штатного расписания |  |  |  |
| Укомплектованность в соответствии со штатным расписанием |  |  |  |
| Должностные инструкции на каждого работника |  |  |  |
| Инструкции по охране труда на каждую должность и вид деятельности |  |  |  |
| Наличие плана обучения работников по охране труда, пожарной безопасности, гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций |  |  |  |
| **4. Условия размещения учреждения** |  |  |  |
| Доступность для всех категорий обслуживаемых граждан, в т.ч. для инвалидов и других маломобильных групп населения |  |  |  |
| Здания и помещения соответствуют санитарно-гигиеническим нормам |  |  |  |
| Здания и помещения соответствуют требованиям пожарной безопасности |  |  |  |
| Оснащение помещений средствами коммунально-бытового обслуживания |  |  |  |
| Наличие телефонной связи, факса |  |  |  |
| Наличие ADSL доступа к Интернету (без ограничения трафика по лимиту) |  |  |  |
| **5. Наличие оборудованных рабочих мест всех специалистов** |  |  |  |
| Наличие персонального компьютера |  |  |  |
| Наличие лицензионного программного обеспечения |  |  |  |
| Наличие расходных материалов |  |  |  |

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                      (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                       (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                     (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О,

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

**АКТ ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_\_\_**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку основных факторов, влияющих на работу **отделения временного пребывания и реализации программ социальной реабилитации** учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **Оценка показателей** | | |
| **Соответствует полностью** | **Соответствует частично** | **Отсутствует** |
| **1. Наличие документов, регламентирующих деятельность отделения** |  |  |  |
| 1.1. Положение об отделении временного пребывания и реализации программ социальной реабилитации |  |  |  |
| 1.2. Должностные инструкции специалистов отделения |  |  |  |
| 1.3. Документы (приказы, указания, письма, поручения и др.) ,относящиеся к деятельности отделения. |  |  |  |
| 1.4. Планы работы  на месяц,  год |  |  |  |
| 1.5. Статистический и текстовый отчеты о работе  за месяц, квартал,  год |  |  |  |
| 1.6.Программы, реализуемые специалистами отделения |  |  |  |
| 1.7. Анкеты удовлетворенности клиентов услугами отдела |  |  |  |
| 1.8. Анализ анкетирования клиентов (текстовый) с таблицами и графиками |  |  |  |
| 1.9. Инструкции по охране труда |  |  |  |
| 1.10.Планы-сетки воспитателей отделения |  |  |  |
| 1.11.Личные дела воспитанников отделения |  |  |  |
| 1.12.Реабилитационные карты воспитанников |  |  |  |
| 1.13.Журнал инструктажа воспитанников по ТБ и ППБ |  |  |  |
| 1.14.Журнал регистрации несовершеннолетних, проходящих курс социальной  реабилитации на базе отделения |  |  |  |
| **2.Классификация сотрудников** |  |  |  |
| 2.1.Должностные инструкции на каждого работника |  |  |  |
| 2.2.Инструкции по охране труда на каждом рабочем месте |  |  |  |
| 2.3.Индивидуальные планы сотрудников на месяц |  |  |  |
| 2.4.Ежемесячные отчеты по количеству оказанных социальных услуг |  |  |  |
| 2.5.Графики работы воспитателей и младших воспитателей на месяц |  |  |  |

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                        (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                       (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                        (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года.

**АКТ ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_\_\_**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку основных факторов, влияющих на работу **отделения дневного пребывания** учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **Оценка показателей** | | |
| **Соответствует полностью** | **Соответствует частично** | **Отсутствует** |
| **1. Наличие документов, регламентирующих деятельность отделения** |  |  |  |
| 1.1. Положение об отделении дневного пребывания |  |  |  |
| 1.2. Должностные инструкции специалистов отделения |  |  |  |
| 1.3. Документы (приказы, указания, письма, поручения и др.) ,относящиеся к деятельности отделения. |  |  |  |
| 1.4. Планы работы  на месяц,  год |  |  |  |
| 1.5. Статистический и текстовый отчеты о работе  за месяц,  квартал, год |  |  |  |
| 1.6.Программы, реализуемые специалистами отделения |  |  |  |
| 1.7. Анкеты удовлетворенности клиентов услугами отдела |  |  |  |
| 1.8. Анализ анкетирования клиентов (текстовый) с таблицами и графиками |  |  |  |
| 1.9. Инструкции по охране труда |  |  |  |
| 1.10.Планы-сетки занятий по каждой программе, реализуемой на базе отделения |  |  |  |
| 1.12.Личные/социальные дела клиентов отделения |  |  |  |
| **2.Классификация сотрудников** |  |  |  |
| 2.1.Должностные инструкции на каждого работника |  |  |  |
| 2.2.Инструкции по охране труда на каждом рабочем месте |  |  |  |
| 2.3.Индивидуальные планы сотрудников на месяц |  |  |  |
| 2.4.Ежемесячные отчеты по количеству оказанных социальных услуг |  |  |  |

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                        (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                         (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                      (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

**АКТ ПРОВЕРКИ № \_\_\_\_\_\_\_**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку основных факторов, влияющих на работу **отделения профилактики детского и семейного неблагополучия** учреждения, и составили настоящий Акт проверки в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **Оценка показателей** | | |
| **Соответствует полностью** | **Соответствует частично** | **Отсутствует** |
| **1. Наличие документов, регламентирующих деятельность отделения** |  |  |  |
| 1.1. Положение об отделении профилактики детского и семейного неблагополучия |  |  |  |
| 1.2. Должностные инструкции специалистов отделения |  |  |  |
| 1.3. Документы (приказы, указания, письма, поручения и др.) ,относящиеся к деятельности отделения. |  |  |  |
| 1.4. Планы работы  на месяц,  год |  |  |  |
| 1.5. Статистический и текстовый отчеты о работе  за месяц,  квартал, год |  |  |  |
| 1.6.Программы, реализуемые специалистами отделения |  |  |  |
| 1.7. Анкеты удовлетворенности клиентов услугами отдела |  |  |  |
| 1.8. Анализ анкетирования клиентов (текстовый) с таблицами и графиками |  |  |  |
| 1.9. Инструкции по охране труда |  |  |  |
| 1.10.Планы-сетки занятий по каждой программе, реализуемой на базе отделения |  |  |  |
| 1.12.Личные/социальные дела клиентов отделения |  |  |  |
| **2.Классификация сотрудников** |  |  |  |
| 2.1.Должностные инструкции на каждого работника |  |  |  |
| 2.2.Инструкции по охране труда на каждом рабочем месте |  |  |  |
| 2.3.Индивидуальные планы сотрудников на месяц |  |  |  |
| 2.4.Ежемесячные отчеты по количеству оказанных социальных услуг |  |  |  |

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                       (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                     (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                                    (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**АКТ ПРОВЕРКИ**

**качества услуг, оказываемых отделением временного пребывания и реализации программ социальной реабилитации**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку качества услуг, оказываемых клиентам специалистами **отделения временного пребывания** **и реализации программ социальной реабилитации** по результатам экспресс-опроса (анкетирования) клиентов, и составили настоящий Акт проверки:

**1. Количество опрошенных клиентов** \_\_\_\_\_\_ чел,, что составляет \_\_\_\_\_\_\_% от общего количества клиентов, обслуженных  за  \_\_\_ квартал  20\_\_\_ года.

Мужчины \мальчики\_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_%;. Женщины\девочки \_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%.

**2.Частота обращений клиентов:**

Впервые обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Повторно обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Регулярно обращаются \_\_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

**3.Наиболее востребованы среди опрошенных клиентов следующие услуги:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_% 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     \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Личное общение со знакомыми                \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Интернет                                                      \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_% 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 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают качество услуг на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

**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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают отношение специалиста на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

**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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают степень удовлетворенности полученной услугой  на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                            (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                                  (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**АКТ ПРОВЕРКИ**

**качества услуг, оказываемых отделением дневного пребывания**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку качества услуг, оказываемых клиентам специалистами **отделения дневного пребывания** по результатам экспресс-опроса (анкетирования) клиентов, и составили настоящий Акт проверки:

**1. Количество опрошенных клиентов** \_\_\_\_\_\_ чел,, что составляет \_\_\_\_\_\_\_% от общего количества клиентов, обслуженных  за  \_\_\_\_\_ квартал  20\_\_\_ года.

Мужчины\мальчики \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_%;. Женщины\девочки \_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%.

**2.Частота обращений клиентов:**

Впервые обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Повторно обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Регулярно обращаются \_\_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

**3. Предоставление клиентам информации об услугах отделения (о их характеристиках, этапах, сроках предоставления), об учреждении:**

Да                      \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Частично          \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Нет                    \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

В целом, клиентам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_информация об услугах отдела и о учреждении.

**4.  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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают отношение специалиста на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

**5.Соответствие услуги реальным потребностям клиента:**

Да                      \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Частично          \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Нет                    \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Другое \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

В целом, услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_соответствуют реальным потребностям клиента.

**6. 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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают степень удовлетворенности полученной услугой  на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                          (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                          (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)        (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУ КО СРЦН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**АКТ ПРОВЕРКИ**

**качества услуг, оказываемых отделением профилактики детского и семейного неблагополучия**

   Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

члены Службы контроля качества, провели в период с «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. проверку качества услуг, оказываемых клиентам специалистами **отделения профилактики детского и семейного неблагополучия** по результатам экспресс-опроса (анкетирования) клиентов, и составили настоящий Акт проверки:

**1. Количество опрошенных клиентов** \_\_\_\_\_\_ чел,, что составляет \_\_\_\_\_\_\_% от общего количества клиентов, обслуженных  за  \_\_\_\_\_ квартал  20\_\_\_ года.

Мужчины\мальчики \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_%;. Женщины\девочки \_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%.

**2.Частота обращений клиентов:**

Впервые обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Повторно обратилось \_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

Регулярно обращаются \_\_\_\_\_\_\_ клиентов, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_% от числа опрошенных.

**3. Предоставление клиентам информации об услугах отделения (о их характеристиках, этапах, сроках предоставления), об учреждении:**

Да                      \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Частично          \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Нет                    \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

В целом, клиентам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_информация об услугах отдела и о учреждении.

**4.  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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают отношение специалиста на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

**5.Соответствие услуги реальным потребностям клиента:**

Да                      \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Частично          \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Нет                    \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

Другое \_\_\_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_% опрошенных клиентов.

В целом, услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_соответствуют реальным потребностям клиента.

**6. 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    \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

10 \_\_\_\_\_чел., \_\_\_\_\_\_\_\_%  опрошенных клиентов.

В среднем, клиенты оценивают степень удовлетворенности полученной услугой  на \_\_\_\_\_\_\_ балл.

В процессе проведения проверки выявлено следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Членами Службы контроля качества высказаны следующие замечания:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

которые следует устранить  в срок до «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Члены Службы контроля качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                       (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                       (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                    (фамилия, имя, отчество)                                          (подпись)

Дата составления:  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.