

I. Общее описание «дорожной карты»

1.1. Реализация «дорожной карты» «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы в Государственном бюджетном социальном учреждении стационарного обслуживания Московской области «Пансионат «Ногинский» на 2017 – 2018 гг.» призвана обеспечить доступность, а так же повысить эффективность и качество выполнения государственного задания по предоставлению услуг в сфере социального обслуживания получателей социальных услуг пансионата.

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Пансионат «Ногинский»; сокращенное - ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский».

*Место нахождения Учреждения*: 142406, Московская область, г. Ногинск, ул. Советской Конституции, дом 103.

*Электрогорское отделение* ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский» расположено по адресу: 142531, Московская область, г. Электрогорск, ул. Некрасова, д.35.

*Лосино-Петровское отделение* ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский» расположено по адресу: 141151, Московская область, г. Лосино-Петровский, ул. Лесная, д. 1.

*Директор*: Панков Юрий Александрович (приказ № 76-кд от 24.04.2013г.)

Основной целью деятельности Учреждения является социальное обслуживание граждан, в том числе граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, а также граждан частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постороннем уходе в условиях постоянного или временного (сроком до 3-х лет) проживания, сохранивших способность к самообслуживанию и передвижению, и лиц с ограниченными возможностями, нуждающихся в социальном обслуживании в условиях временного проживания.

Учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности: предоставление социально-бытовых услуг; предоставление социально-медицинских услуг; предоставление социально-психологических услуг; предоставление социально-педагогических услуг; оказание социально-правовых услуг; предоставление социально-трудовых услуг; предоставление услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; оказание гражданам бесплатной юридической помощи в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан.

*Плановая мощность учреждения*:

ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский»- 301чел.

Электрогорское отделение ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский»-55чел.

Лосино-Петровское отделение ГБСУСО МО «Пансионат «Ногинский»-38чел.

*Структурные подразделения* Учреждения и их основные функции:

- медицинское отделение;

- отделение геронтологии;

- отделения милосердия;

- отделение трудовой реабилитации.

*Медицинское отделение* предназначено для оказания социально-медицинских услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, находящимся в Учреждении.

*Отделение геронтологии* предназначено для постоянного и временного (сроком до 3-х лет) проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), в том инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постороннем уходе, обеспечивающее создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, ремонтно-технического обслуживания проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера.

*Отделение милосердия* предназначено для постоянного, временного сроком до 3-х лет) проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), инвалидов первой и второй групп, находящихся на постельном режиме или передвигающихся в пределах палаты с посторонней помощью, обеспечивает создание соответствующих из возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга.

*Отделение трудовой реабилитации* предназначено для организации и проведения лечебно-трудовой терапии граждан пожилого возраста и инвалидов в специально оборудованных мастерских, цехах, а также в подсобном сельском хозяйстве.

Плановое количество обслуживаемых граждан – 394 чел.

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

*1)* *социально-бытовые*, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

*2) социально-медицинские*, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

*3) социально-психологические*, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

*4) социально-педагогические*, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) *социально-трудовые*, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

*6) социально-правовые*, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

*7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов*;

*8) срочные социальные услуги.*

В целях повышения информированности граждан, обеспечения доступности информации об учреждении, пансионата имеет официальный интернет-сайт: ndipi.ru; официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/pub/agency/59969?activeTab=1>; страницы в соц.сетях: <https://www.instagram.com/Pansionat_noginskii/>, <https://ru-ru.facebook.com/people/%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B9-%D0%9F%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2/100009912195113>, <https://twitter.com/up9845282>, <https://vk.com/id326743170>.

Для полного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг ( далее ПСУ) необходимо повышение уровня комфортности проживания в учреждении, расширение перечня и объемов дополнительных платных услуг, реализация по укреплению материально-технической базы пансионата, сохранение и развитие кадрового состава, повышение престижа медицинского персонала.

2. Проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания ПСУ:

2.1. Дефицит квалифицированных кадров, обоснованный большой психологической нагрузкой и низким уровнем оплаты труда.

Укомплектованность штата на 01.01.2017 года: по штату: 401,75 ставок, занято 336,15 ставок, вакансий: 65,6 ставки. 34 человека, имеющие инвалидность и проживающие в пансионате, оформлены на штатные должности, согласно рекомендации в индивидуальной программе реабилитации, с которыми заключены трудовые договоры.

2.2. Материально-техническая база требует постоянного обновления и модернизации. Нуждается в реконструкции подсобное хозяйство учреждения. Подлежит капитальному ремонту здание Лосино-Петровского отделения пансионата, здание банно-прачечного комбината, теплицы, находящиеся на территории пансионата «Ногинский».

3. Ожидаемые результаты реализации «дорожной карты»

3.1. Повышение качества оказываемых социальных услуг.

Снижение уровня заболеваемости ПСУ.

3.3. Популяризация учреждения, поддержание рейтинга.

Обеспечение мер комплексной безопасности и санитарных норм, профилактики заболеваний на ранних стадиях развития, повышение уровня информированности ПСУ и граждан, нуждающихся в социальных услугах в стационарной форме.

3.2. Сохранение и развитие кадрового потенциала.

Таблица 1. Дорожная карта «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества работы учреждения»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование критерия по результатам независимой оценки | Количественный показатель | Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг | Ожидаемый результат | Срок  реализации | Ответственный исполнитель |
| 1 | "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет". | 100 % |  |  |  |  |
| 2 | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". | 100 % | Периодическое обновление информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика | Повышение уровня информированности ПСУ | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 3 | Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | 100 % | Периодическое обновление информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | Повышение уровня информированности ПСУ | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 4 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. | 100 % | Дальнейшая модернизация сайта, для улучшения восприятия информации инвалидами по зрению | Повышение доступности информации, размещенной на сайте учреждения, для инвалидов по зрению | III квартал 2017 года | Первый заместитель директора |
| 5 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон. | 100 % | Дальнейшее взаимодействия организации и получателей социальных услуг различными дистанционными способами | Повышение уровня информированности и взаимодействия с ПСУ | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 6 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет". | 100 % | Дальнейшее взаимодействия организации и получателей социальных услуг путем использования электронных и интернет-способов | Повышение уровня информированности и взаимодействия с ПСУ | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 7 | Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков. | 100 % |  |  |  |  |
| 8 | Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений. | 100 % |  |  |  |  |
| 9 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания. | 100 % |  |  |  |  |
| 10 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет". | 100 % |  |  |  |  |
| 11 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания. | 100 % |  |  |  |  |
| 12 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания. | 100 % | Периодическое обновление информации в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 13 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет". | 100 % | Периодический мониторинг и обновление информации на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 14 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". | 100 % | Периодический мониторинг и обновление информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. | 100 % | Ежеквартальное анкетирование ПСУ по вопросам качества, полноты и доступности информации о работе организации социального обслуживания | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 16 | Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски). | 100 % | Обновление технического оснащения для улучшения доступности территории учреждения для маломобильных получателей услуг | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 17 | Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения. | 100 % | Обновление оборудования входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 18 | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. | 100 % |  |  |  |  |
| 19 | Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. | 100 % |  |  |  |  |
| 20 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. | 100 % | Ежеквартальное анкетирование ПСУ по вопросам доступности оказания услуг | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 21 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. | 100 % |  |  |  |  |
| 22 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. | 87 % | Поиск специалистов для осуществления предоставления социальных услуг путем взаимодействия с центром занятости населения, интернет-сайтов поиска работы, размещением вакансий на нескольких интернет-порталах по поиску работы, сайте учреждения, объявлениях в городских и районных СМИ. Работа с кадрами. | Повышение укомплектованности специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | III квартал 2017 года | Первый заместитель директора |
| 23 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. | 100 % | Организация работ по благоустройству и содержанию помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 24 | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. | 98 % | Сокращение срока ожидания предоставление услуги в организации социального обслуживания, путем уменьшения сроков оформления документов для их предоставления | Повышение качества оказываемых услуг | I квартал 2017 года | Первый заместитель директора |
| 25 | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). | 100 % |  |  |  |  |
| 26 | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. | 100 % | 2 раза в год проведение месячников культуры общения. Ежемесячное проведение лекций по этике и культуре общения | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 27 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. | 100% | Повышение квалификации сотрудников учреждения путем посещения курсов, семинаров, лекций. Повышение и подтверждение категорий медицинского персонала | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 28 | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. | 62% | Проводить обучение сотрудников учреждения, путем направления их на профильные курсы в специализированные образовательные учреждения | Повышение квалификации сотрудников учреждения | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 29 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. | 100 % | Улучшение качества жизни ПСУ путем периодического обновления материально-технической базы учреждения, применение в работе новых методов и технологий, с учетом последних инноваций | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 30 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением. | 100 % | Анкетирование ПСУ удовлетворенностью предоставленных жилым помещением. Периодический ремонт жилых помещений, оборудование комнат ПСУ с учетом их пожеланий и потребностей | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 31 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг. | 100 % | Обновление оборудования для предоставления социальных услуг. | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 32 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием. | 100 % | Проведение анкетирования ПСУ по качеству приготовления пищи. Составление меню с учетом пожеланий ПСУ, добавление в меню новых блюд. | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 33 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем. | 100 % | Постоянное обновление мебели и мягкого инвентаря с учетом пожелания и потребности ПСУ | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 34 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг. | 100 % | Обновление оборудования для работы парикмахера учреждения. Привлечение к работе мастеров и специалистов парикмахерских и салонов красоты для проведения благотворительных акций | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Заместитель директора по мед. части |
| 35 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей. | 100 % |  |  |  |  |
| 36 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. | 100 % | Обновление оборудования для санитарно-гигиенических помещений | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 37 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования. | 100 % | Постоянное взаимодействие с  городской санэпидемстанцией, и роспотребнадзором. Закупка и использование в работе современных дез. средств и оборудования | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Заместитель директора по медчасти |
| 38 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг. | 100 % | Осуществление контроля за порядком оплаты социальных услуг | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Главный бухгалтер |
| 39 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг. | 100 % | Осуществление контроля за конфиденциальностью предоставления социальных услуг. | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 40 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания. | 100 % | Ежеквартальное анкетирование ПСУ, работа с родственниками по вопросу посещаемости ПСУ | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 41 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом. | 100 % |  |  |  |  |
| 42 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов. | 100 % | Контроль руководителей структурных подразделений за оперативностью решения возникающих вопросов у ПСУ | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 43 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. | 100 % | Применение в социальной работе новых методов и технологий | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 44 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством мероприятий по социально-трудовой реабилитации | 100 % | Применение в социально-трудовой реабилитации новых методов и технологий работы с ПСУ | Повышение качества оказываемых услуг | Постоянно | Первый заместитель директора |
| 45 | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). | 100 % |  |  |  |  |
| 46 | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. | 100 % |  |  |  |  |

Таблица 2. Оценка сотрудников учреждения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доля работников, удовлетворенных комфортностью рабочего места | 95% | Реконструкция подсобного хозяйства учреждения, капитальный ремонт здания Лосино-Петровского отделения пансионата, здания банно-прачечного комбината, теплицы | Повышение комфорта рабочих мест | По мере финансирования | Первый заместитель директора |
| 2 | Доля работников, удовлетворенных количеством необходимого инвентаря/оборудования/хоз. средств | 93% | Периодическое обновление рабочего оборудования, закупка нового оборудования по потребности сотрудников | Повышение удовлетворенности необходимым инвентарем/оборудованием | По мере финансирования | Первый заместитель директора |
| 3 | Доля работников, удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе | 94% | Проведение лекций и тренингов по профилактике профессионального выгорания, тренингов командообразования, решения конфликтов. Индивидуальная работа психологов по запросу | Повышение удовлетворенности психологическим климатом и отношением в коллективе | IIквартал 2017 года | Заместитель директора по мед. части, психологи |
| 4 | Доля работников, удовлетворенных профессионализмом руководителя учреждения | 94% | Периодическое проведение бесед, анкетирования и анализа полученных результатов с целью устранения выявленных результатов | Создание доверительных отношений между руководством и сотрудниками учреждения | Постоянно | Директор |
| 5 | Доля работников, удовлетворенных заработной платой | 82% | Развитие платных услуг | Доведение заработной платы до значений, установленных «дорожной картой» Московской области | 2017–2018 г. | Директор, главный бухгалтер |
| 6 | Доля работников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных | 90% | Укомплектованность штата до 95%, уточнение должностных обязанностей отдельных категорий сотрудников | Повышение доли сотрудников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных | 2017–2018 г. | Первый заместитель директора |
| 7 | Доля работников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками | 91% | Четкое разграничение должностных обязанностей сотрудников | Повышение доли сотрудников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками | 2017 г. | Первый заместитель директора |
| 8 | Доля работников, удовлетворенных работой в учреждении соц. обслуживания | 93% | Выявление негативных факторов и их устранение | 100% удовлетворенность работой | 2017 г. | Первый заместитель директора |