|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Департамент культуры города Москвы  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Общество с ограниченной ответственностью «АC-Холдинг»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Соколов С.А./  м.п. |

**Отчёт**

**по результатам работы оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в парках (город Москва, 2020 год).** (Государственный контракт № 057/2020)

**Заказчик:**

Департамент культуры города Москвы

**Исполнитель:**

ООО «АС-Холдинг»

г. Москва, 2020

Оглавление

[Методика независимой оценки 3](#_Toc54785867)

[Анализ нормативно-правовой базы 3](#_Toc54785868)

[Целевые установки 4](#_Toc54785869)

[Методы исследования (сбора данных) 5](#_Toc54785870)

[Этапы и сроки проведения исследования 6](#_Toc54785871)

[График проведения исследования 11](#_Toc54785872)

[Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году 12](#_Toc54785873)

[Результаты исследования 13](#_Toc54785874)

[Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций 13](#_Toc54785875)

[Выборка опроса получателей услуг 14](#_Toc54785876)

[Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 15](#_Toc54785877)

[Рейтинг организаций 17](#_Toc54785878)

[Анализ значений критериев и показателей 18](#_Toc54785879)

[Значения критериев 18](#_Toc54785880)

[Открытость и доступность информации об организации 20](#_Toc54785881)

[Комфортность условий оказания услуг 22](#_Toc54785882)

[Доступность для инвалидов 24](#_Toc54785883)

[Доброжелательность, вежливость работников организации 26](#_Toc54785884)

[Удовлетворённость условиями оказания услуг 28](#_Toc54785885)

[Выводы и рекомендации 30](#_Toc54785886)

[Общие выводы 30](#_Toc54785887)

[Основные недостатки 31](#_Toc54785888)

[Предложения по улучшению деятельности организации 32](#_Toc54785889)

# Методика независимой оценки

## Анализ нормативно-правовой базы

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры г.Москвы (в парках) проводится в соответствии с:

* Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
* Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

## Целевые установки

**Цель исследования**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (парками) и рейтинг организаций по итогам данной оценки.

**Задачи исследования**

* оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры;
* определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры г.Москвы;
* формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры.

**Объект исследования**

Объектом исследования являются организации культуры (парки), расположенные на территории г.Москвы.

**Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

## Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценки организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры
3. Опрос получателей услуг в следующих формах:
4. *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи, недопущение учета голосов, поданных с одного IP-адреса с периодичностью <1,5 минут).
5. *Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

**Тип выборки** – неслучайная, целевая:

1. Оцениваемые организации - 17 организаций культуры г.Москвы (парков).

2. Получатели услуг - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

Общее количество лично опрошенных оператором респондентов должно составлять не менее 850 респондентов. Половозрастной квоты не предусмотрено. Требуемое количество лично опрошенных оператором респондентов по организациям культуры, определено в Перечне.

## Этапы и сроки проведения исследования

1. **Подготовительный этап**

Исполнитель (Оператор) осуществляет:

1. Разработку и подготовку Программы исследования
2. Согласование Программы исследования с Заказчиком.
3. **Сбор информации Оператором (полевой этап)**

Оператор проводит сбор информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры.

Требуемая информация включает в себя:

* оценку сайта (предварительную и окончательную);
* оценку информационных стендов (предварительную и окончательную);
* наблюдение, посещение учреждений;
* сбор анкет с посетителей.

***2.1. Оценка сайта и оценка информационных стендов***

Оператор дважды производит оценку сайта и оценку информационных стендов учреждения на предмет наличия информации о деятельности организации, а также соответствия ее содержания и порядка (формы) установленным нормативным правовым актам.

Предварительная оценка проводится в течение 7 календарных дней с момента заключения контракта.

После этого у учреждений будет время на исправление ситуации. Окончательная оценка производится в течение 7 календарных дней, начиная с 23 дня с момента заключения государственного контракта.

***2.2. Наблюдение, посещение учреждений***

Наблюдение, посещение учреждений проводится представителями Оператора, лично посещающими помещения учреждений.

Во время оценки путем наблюдения, посещения учреждения Оператор проводит фото/видеофиксацию наличия или отсутствия информации/материальных объектов, содержащихся в описании критериев.

***2.3. Сбор анкет***

Сбор анкет проводится в течение 30 календарных дней.

Сбор анкет проводится в часы работы учреждений непосредственно на их территории или у выхода после завершения (в момент проведения) мероприятий.

При изучении мнений получателей используются следующие методы сбора информации – онлайн-опрос и личный опрос.

Оператор проводит личный опрос и обрабатывает весь массив данных, собранных всеми перечисленными способами. Для обеспечения эффективности опроса оператор составляет маршрутные листы для интервьюеров и направляет их (в файле Excel) на электронную почту ГБУ г.Москвы «ИНКОЦентр». Личный опрос проводится путем заполнения анкет потребителями услуг, которые затем:

а) сканируются и отправляются в формате pdf на электронную почту ГБУ г.Москвы «ИНКОЦентр» – inkocenter@culture.mos.ru,

б) аккумулируются в файле Excel, где указывается дата заполнения, ФИО и контакты респондента, оценки по всем критериям и суммарная оценка (шаблон для набивки данных в формате Excel предоставляется Заказчиком).

Оператор проводит мероприятия по верификации данных личного опроса. Данные личных опросов будут выборочно проверяться Заказчиком.

При проведении личного опроса Оператор обязан придерживаться максимально тактичного варианта разговора. Оператор обязан уточнить у получателя услуг, имеется ли возможность ответить на вопросы.

При завершении личного опроса респонденту сообщается о возможности ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах mos.ru и bus.gov.ru.

Заказчик представляет, собранные посредством портала Культура Москвы organizations.kultura.mos.ru. Указанные анкеты Оператор обязан использовать при обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

1. **Обработка собранной информации**

***3.1. Предоставление исходных данных***

Оператор предоставляет в ГБУ г. Москвы «ИНКОЦентр»:

- результаты предварительной оценки сайтов и стендов учреждений – в течение 2 рабочих дней после её проведения;

- результаты окончательной оценки сайтов и стендов учреждений – в течение 2 рабочих дней после её проведения;

- данные оценки, полученной путем наблюдения, посещения учреждений – в течение 2 рабочих дней после её завершения (с фото/видеоматериалами, подтверждающими наличие или отсутствие информации/материальных объектов, содержащихся в описании критериев);

- данные анкет, собранных лично;

- данные анкет, собранных через сайт organizations.kultura.mos.ru.

Фото и видеоматериалы должны быть переданы Заказчику на физических носителях (flash-накопитель, внешний жёсткий диск или аналог).

Анкета считается заполненной, если даны ответы на все вопросы, с учетом пропусков там, где это допускает структура анкеты.

***3.2. Расчет значений по критериям и показателям***

Оператор еженедельно в течение времени сбора анкет и через 5 рабочих дней после окончания сбора анкет вычисляет баллы по показателям П и K для каждого учреждения и итоговый балл каждого учреждения S. Оценки вычисляются с точностью до 2 знаков после запятой.

Также вычисляется общий средний балл по отрасли: усредняются значения по каждому из показателей K1 – K5 И S.

***3.3. Выявление недостатков в работе учреждений, формирование предложений по совершенствованию деятельности***

Оператор в течение времени сбора и обработки анкет выявляет на основании обобщенных данных анкет, оценки путем наблюдения, посещения учреждений и оценки сайтов и стендов учреждений недостатки в работе учреждений, а также формирует предложения по совершенствованию деятельности в течение 5 рабочих дней после окончания сбора анкет.

***3.4. Предоставление обработанных данных***

На основе полученных данных Оператор еженедельно предоставляет в ГБУ г. Москвы «ИНКОЦентр» в электронном виде текущие результаты независимой оценки качества оказания услуг (количество баллов по каждому учреждению по каждому критерию и показателю, итоговый балл по каждому учреждению, а также итоговые баллы по отрасли – результирующий и в разрезе критериев и показателей).

Массивы данных должны свободно группироваться по:

* группам учреждений;
* показателям оценки;
* дате проведения опроса получателей услуг.

Оператор обязан сформировать наглядный (графический) вариант вывода данных. Вариант вывода согласовывается с Заказчиком.

1. **Аналитический этап**

Исполнитель осуществляет:

1. Обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг населению.
2. Подготовку аналитического отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, который должен содержать:

а) перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

**Требования к результатам работ**

Через 5 рабочих дней после окончания сбора анкет Оператор представляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в Департамент культуры города Москвы на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

После сбора и обработки всей требуемой информации Заказчик предоставляет Оператору форму с сайта bus.gov.ru для ее заполнения. Заполненная и согласованная с Заказчиком форма должна быть передана Заказчику в срок до 28 октября 2020 года.

## График проведения исследования

| **Наименование видов услуг**  **и периоды их оказания** | **Срок оказания (начало-окончание)** |
| --- | --- |
| Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и на стендах организации культуры | В течение 30 календарных дней с момента заключения государственного контракта |
| Оценка учреждения (наблюдение, посещение учреждений) представителем оператора |
| Сбор мнений получателей услуг организаций культуры (850 анкет) о качестве оказания услуг организациями культуры по каналам обратной связи (личный опрос), их техническая обработка и анализ | В течение 30 календарных дней с момента заключения государственного контракта |
| Получение данных анкет с портала Культура Москвы organizations.kultura.mos.ru. Аналитическая обработка информации (в том числе той, которая будет передана Оператору Заказчиком) о качестве оказания услуг организациями культуры |
| Расчет баллов по каждому из критериев, по каждому учреждению и по отрасли в целом | В течение 37 календарных дней с момента заключения государственного контракта |
| Выработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы для Общественного совета на основании недостатков в работе организаций социальной сферы, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг |
| Подготовка аналитического отчета.  Подготовка отчетных материалов.  Сдача отчетных документов заказчику. |

## Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Выборка (личный опрос)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Измайловский Парк культуры и отдыха» | 50 |
| 2 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Музейно-парковый комплекс «Северное Тушино» | 50 |
| 3 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Бабушкинский» | 50 |
| 4 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Ходынское поле» | 50 |
| 5 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Поклонная гора» | 50 |
| 6 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Сад культуры и отдыха им. Н. Э. Баумана» | 50 |
| 7 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Усадьба Воронцово» | 50 |
| 8 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Московский городской сад «Эрмитаж» | 50 |
| 9 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Красная Пресня» | 50 |
| 10 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник «Кузьминки-Люблино» | 50 |
| 11 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Лианозовский парк культуры и отдыха» | 50 |
| 12 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Перовский парк культуры и отдыха» | 50 |
| 13 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Сокольники» | 50 |
| 14 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Фили» | 50 |
| 15 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Таганский» | 50 |
| 16 | Государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Центральный парк культуры и отдыха имени М. Горького» | 50 |
| 17 | Государственное автономное учреждение города Москвы «Парк Яуза» | 50 |

# Результаты исследования

## Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **название организации** | кол-во материалов на информационных стендах (%) | кол-во материалов на официальном сайте (%) | кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 100% | 100% | 5 |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 100% | 100% | 5 |
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100% | 100% | 5 |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 89% | 64% | 4 |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 56% | 27% | 2 |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100% | 100% | 4 |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 100% | 100% | 6 |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 100% | 100% | 4 |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 44% | 100% | 5 |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 90% | 92% | 5 |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 88% | 100% | 6 |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 100% | 100% | 6 |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100% | 100% | 6 |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 89% | 91% | 5 |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100% | 100% | 4 |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 89% | 100% | 3 |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 20% | 33% | 1 |

## Выборка опроса получателей услуг

Всего было опрошено 1002 получателей услуг. В том числе по организациям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Выборка (анкет) |
|
|
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | **85** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | **52** |
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | **53** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | **54** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | **50** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | **54** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | **74** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | **74** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | **51** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | **50** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | **92** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | **50** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | **53** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | **54** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | **51** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | **55** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | **50** |
|  | **ВСЕГО** | **1002** |

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендахи | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 85% | 95% | 80% | 86% | 87% | 88% | 92% | 82% | 84% | 84% |
| ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 89% | 100% | 98% | 100% | 98% | 98% | 83% | 96% | 96% | 96% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 98% | 100% | 98% | 100% | 98% | 98% | 100% | 100% | 96% | 98% |
| ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 98% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 100% | 98% | 99% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 94% | 98% | 91% | 100% | 97% | 98% | 98% | 96% | 96% | 96% |
| ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 95% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100% | 100% | 96% | 100% | 98% | 98% | 100% | 98% | 98% | 98% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 88% | 96% | 91% | 83% | 94% | 98% | 97% | 96% | 93% | 96% |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100% | 100% | 92% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 94% | 100% |
| ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 100% | 100% | 96% | 100% | 98% | 98% | 100% | 98% | 98% | 98% |
| ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 100% | 100% | 90% | 100% | 98% | 98% | 100% | 96% | 98% | 98% |

## Рейтинг организаций

По результатам оценки, 16 исследуемых организаций получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов), а одна из организаций получила хорошую оценку. Оценки находятся в диапазоне от 72,4 до 96,8.

При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

* ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО»
* ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино»
* ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский»
* ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж»
* ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники»

Наименее высокую оценку получило:

* ГАУ г. Москвы «Парк Яуза»

# Анализ значений критериев и показателей

## Значения критериев

Средний балл составил 91,27. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии доброжелательности и вежливости критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (98 баллов), далее следуют критерии комфортности условий оказания услуг (97 баллов), открытости и доступности информации (93 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (71 балл).

Значения критериев по организациям отражены в таблице

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** |
|
|
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 96,0 | 90,0 | 65,8 | 88,4 | 82,7 | **84,58** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 97,6 | 99,0 | 84,0 | 95,0 | 96,0 | **94,32** |
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100,0 | 100,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | **96,00** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 92,4 | 99,0 | 50,0 | 98,4 | 98,2 | **87,60** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 70,3 | 100,0 | 54,0 | 100,0 | 100,0 | **84,86** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100,0 | 100,0 | 72,0 | 100,0 | 99,6 | **94,32** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 99,6 | 99,5 | 72,0 | 100,0 | 99,7 | **94,16** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 99,6 | 99,5 | 80,0 | 99,6 | 99,8 | **95,70** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 91,2 | 100,0 | 58,0 | 100,0 | 100,0 | **89,84** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 97,3 | 100,0 | 86,0 | 99,4 | 100,0 | **96,54** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 96,6 | 95,5 | 56,0 | 97,6 | 96,0 | **88,34** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 98,8 | 99,0 | 86,0 | 100,0 | 100,0 | **96,76** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100,0 | 98,0 | 84,0 | 98,4 | 98,0 | **95,68** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 93,8 | 95,5 | 82,9 | 96,2 | 95,4 | **92,76** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100,0 | 96,0 | 72,0 | 99,2 | 98,8 | **93,20** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 95,2 | 98,0 | 84,0 | 98,4 | 98,0 | **94,72** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 48,1 | 75,0 | 42,0 | 98,4 | 97,4 | **72,18** |

## Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах внутри организации. Средний балл по критерию составил 93.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 100 | 100 | 99 | **99,6** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 100 | 100 | 99 | **99,6** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 100 | 100 | 97 | **98,8** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 100 | 100 | 94 | **97,6** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 91 | 100 | 100 | **97,3** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 94 | 100 | 96 | **96,6** |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 100 | 100 | 90 | **96,0** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 94 | 90 | 100 | **95,2** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 90 | 100 | 92 | **93,8** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 76 | 100 | 99 | **92,4** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 72 | 100 | 99 | **91,2** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 41 | 60 | 100 | **70,3** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 27 | - | 100 | **48,1** |
|  | **среднее** | **87,35** | **91,18** | **97,94** | **92,74** |

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 49 до 100 баллов. При этом 15 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов), одна организация получила баллы, соответствующие оценке «хорошо» (от 61 до 80 баллов), 1 организация получила баллы, соответствующие оценке «удовлетворительно» (от 41 до 60 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получили ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский», «Сад КиО им. Н. Э. Баумана», «ПКиО «Сокольники», «ПКиО «Таганский» (100 баллов). Наиболее низкие баллы получило ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» (49 баллов).

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 88 баллов. При этом 13 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru, 2 - соответствующие оценке «хорошо», 2 - соответствующие оценке «удовлетворительно». 8 организаций получили максимальный балл (100 баллов). Наиболее низкие баллы получили ГАУК г. Москвы «Поклонная гора», ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» (45 и 31 балл).

Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 91 балл. При этом 15 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru, 1 - «хорошо», 1 - «плохо». 16 организаций получили максимальный балл (100 баллов). Наиболее низкие баллы получило ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» (0 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 98 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

## Комфортность условий оказания услуг

Данный критерий отражает комфортность условий оказания услуг. Он характеризуется объективной и субъективной оценкой: количеством условий комфортности и удовлетворённостью получателе услуг. По показателю комфортности условий, организации получили оценку 97 баллов из 100 возможных.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.своевр[[1]](#footnote-1).** | **2.3. У.комф.** |
|
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 100 | 99 | 99 | **99,5** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 100 | 99 | 99 | **99,5** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 100 | 99 | 98 | **99,0** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 100 | 99 | 98 | **99,0** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 100 | 99 | 98 | **99,0** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100 | 98 | 96 | **98,0** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 100 | 98 | 96 | **98,0** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100 | 96 | 92 | **96,0** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 100 | 95 | 91 | **95,5** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 100 | 95 | 91 | **95,5** |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 100 | 90 | 80 | **90,0** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 60 | 75 | 90 | **75,0** |
|  | **среднее** | **97,65** | **96,59** | **95,76** | **96,71** |

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 75 баллов до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). При этом 16 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов), 1 организация получила баллы, соответствующие оценке «хорошо» (от 61 до 80 баллов).

Наиболее высокое значение критерия (100 баллов) отмечается в ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский», «Поклонная гора» «Сад КиО им. Н. Э. Баумана», «ПКиО «Красная Пресня», «ГМЗ «Кузьминки-Люблино». Наиболее низкое значение отмечается в ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» (75 баллов).

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 98 баллов, или 100 баллов для всех организаций, кроме одной (ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» - 60 баллов).

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 96 баллов, при этом значение по всем организациям находится в диапазоне от 80 до 100 баллов.

Наиболее высокое значение критерия (100 баллов) отмечается в ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский», «Поклонная гора» «Сад КиО им. Н. Э. Баумана», «ПКиО «Красная Пресня», «ГМЗ «Кузьминки-Люблино». Наиболее низкое значение отмечается в ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» (80 баллов).

## Доступность для инвалидов

Среднее значение критерия доступности инвалидов для организаций составило 71 балл. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 80 | 80 | 100 | **86,0** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 80 | 80 | 100 | **86,0** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 100 | 60 | 100 | **84,0** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 100 | 60 | 100 | **84,0** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 100 | 60 | 100 | **84,0** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 60 | 100 | 83 | **82,9** |
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 60 | 80 | 100 | **80,0** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 60 | 80 | 100 | **80,0** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 60 | 60 | 100 | **72,0** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 60 | 60 | 100 | **72,0** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 60 | 60 | 100 | **72,0** |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 80 | 40 | 86 | **65,8** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 40 | 40 | 100 | **58,0** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 60 | 20 | 100 | **56,0** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 80 | - | 100 | **54,0** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 40 | 20 | 100 | **50,0** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 40 | - | 100 | **42,0** |
|  | **среднее** | **68,24** | **52,94** | **98,18** | **71,10** |

По данному критерию 6 организаций получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов). 6 - соответствующие оценке «хорошо» на сайте bus.gov.ru (от 61 до 80 баллов). 5 организаций - соответствующие оценке «удовлетворительно» (от 41 до 60 баллов). Диапазон составил от 42 до 86 баллов. Наиболее высокую оценку получили «ГМЗ «Кузьминки-Люблино», «Перовский ПКиО», «Северное Тушино», «ПКиО «Сокольники», «ЦПКиО имени М. Горького», «ПКиО «Фили».

Анализ показателей выявил, что наиболее низкое значение принимает такой показатель, как «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (53 балла). По данному показателю 1 организация получила отличную оценку, 4 организации – хорошую оценку, 6 организаций – удовлетворительную оценку, 6 организаций – неудовлетворительные или плохие «ПКиО «Фили» (100 баллов), а самые низкие оценки получили «Поклонная гора» и ГАУ г. Москвы «Парк Яуза».

Более высокое значение принимает показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», который оценивает возможности, предоставляемые организацией, для инвалидов-колясочников и лиц с двигательными нарушениями. Значение данного показателя составило в среднем 68 баллов из 100 возможных. По данному данному показателю 1 организация получила отличную оценку, 4 организации – хорошую оценку, 5 организаций – удовлетворительную оценку, 5 организаций – неудовлетворительную. Диапазон составил от 40 до 100 баллов. По данному показателю лидируют ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино», «ПКиО «Сокольники», «ЦПКиО имени М. Горького». Наиболее низкую оценку получили «ПКиО «Красная Пресня», «Ходынское поле», «Парк Яуза».

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составило 98 баллов. Показатель удовлетворённости доступностью для инвалидов, как правило, зависит от внимательности работников организации к нуждам инвалидов. По данному показателю все организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

## Доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий включает оценку получателями услуг вежливости и доброжелательности работников организации, осуществляющих первичный контакт, работников, непосредственно оказывающих услугу и работников с которыми взаимодействовали дистанционно. По данному критерию организации в среднем получили 98 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 99 | 100 | 100 | **99,6** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 100 | 100 | 97 | **99,4** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 98 | 100 | 100 | **99,2** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 98 | 98 | 100 | **98,4** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 98 | 98 | 100 | **98,4** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 98 | 98 | 100 | **98,4** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 98 | 98 | 100 | **98,4** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 97 | 98 | 98 | **97,6** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 94 | 98 | 97 | **96,2** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 98 | 98 | 83 | **95,0** |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 87 | 88 | 92 | **88,4** |
|  | **среднее** | **97,94** | **98,47** | **98,06** | **98,18** |

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 88 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получили «ПКиО «Бабушкинский», «Поклонная гора», «Сад КиО им. Н. Э. Баумана», «Усадьба Воронцово», «ПКиО «Красная Пресня», «Перовский ПКиО» (100 баллов). Наиболее низкие баллы получил «Измайловский ПКиО» (88 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

## Удовлетворённость условиями оказания услуг

Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами в целом условиями оказания услуг в организации. Он включает такие показатели, как удовлетворённость

По данному критерию организации получили 98 баллов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 3 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 5 | ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 9 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 10 | ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 12 | ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | 100 | 100 | 100 | **100,0** |
| 8 | ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | 100 | 99 | 100 | **99,8** |
| 7 | ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | 99 | 100 | 100 | **99,7** |
| 6 | ГАУК г. Москвы «ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | 100 | 98 | 100 | **99,6** |
| 15 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | 100 | 94 | 100 | **98,8** |
| 4 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | 100 | 96 | 98 | **98,2** |
| 13 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | 98 | 98 | 98 | **98,0** |
| 16 | ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | 98 | 98 | 98 | **98,0** |
| 17 | ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | 96 | 98 | 98 | **97,4** |
| 2 | ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | 96 | 96 | 96 | **96,0** |
| 11 | ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | 96 | 96 | 96 | **96,0** |
| 14 | ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | 96 | 93 | 96 | **95,4** |
| 1 | ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | 82 | 83 | 83 | **82,7** |
|  | **среднее** | **97,71** | **97,00** | **97,82** | **97,62** |

Диапазон оценок организаций по критерию составил от 83 до 100 баллов. При этом все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Наиболее высокие оценки по критерию получили «ПКиО «Бабушкинский», «Поклонная гора», « «Усадьба Воронцово», «ГМЗ «Кузьминки-Люблино», «ПКиО «Красная Пресня», «Перовский ПКиО» (100 баллов). Наиболее низкие баллы получил «Измайловский ПКиО» (83 балла).

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило 97 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило 98 баллов. Все оцениваемые организации получили баллы, соответствующие оценке «отлично» на сайте bus.gov.ru (от 81 до 100 баллов).

# Выводы и рекомендации

## Общие выводы

По результатам оценки, 16 исследуемых организаций получили отличные оценки согласно критериям сайта bus.gov.ru (81-100 баллов), а одна из организаций получила хорошую оценку. Оценки находятся в диапазоне от 72,4 до 96,8.

При этом наиболее высоко оценивается качество условий оказания услуг в следующих организациях:

* ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО»
* ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино»
* ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский»
* ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж»
* ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники»

Наименее высокую оценку получило:

* ГАУ г. Москвы «Парк Яуза»

Средний балл составил 91,27. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии доброжелательности и вежливости критерии удовлетворённости условиями оказания услуг (98 баллов), далее следуют критерии комфортности условий оказания услуг (97 баллов), открытости и доступности информации (93 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (71 балл).

## Основные недостатки

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это прежде всего отсутствие оборудованных санитарных помещений, специальных парковочных мест для инвалидов, сменных кресло-колясок и условий доступности помещений внутри организации – расширенные дверные проёмы, поручни и т.д.

К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля.

## Предложения по улучшению деятельности организации

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование организации | Рекомендации по итогам экспертной оценки |
| ГАУК г. Москвы «Измайловский ПКиО» | Обеспечить вежливость и компетентность сотрудников организации при взаимодействии с получателями услуг.  Провести тренинги для сотрудников.  В частности, улучшить работу сотрудников парковки, операторов аттракционов, в том числе – консультирование по вопросам работы карт оплаты и пользования сервисами.  Увеличить количество декоративных зелёных насаждений – кустарников, клумб, газонов и пр.  Обеспечить наличие сменных кресло-колясок для инвалидов.  Обеспечить условия навигации по парку для людей с сенсорными нарушениями (аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы, тактильная плитка), возможность пользования аудиогидом.  Разместить элементы навигации с использованием шрифта Брайля для посетителей с нарушениями зрения.  Обеспечить возможность представления при необхоимости инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) за счёт обучения сотрудника либо заключения договора об оказании услуг с соответствующей организацией. Организовать инструктирование либо обучение для сотрудников по сопровождению инвалидов с различными нарушениями. |
| ГАУК г. Москвы «МПК «Северное Тушино» | Работать с графиком работы парка: продлить время работы парка.  Организовать дополнительные развлечения для детской аудитории.  Улучшить условия доступной среды для инвалидов с сенсорными либо ментальными нарушениями:  Разместить альтернативные элементы навигации: аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы, тактильная плитка), таблички с использованием шрифта Брайля.  Обеспечить возможность представления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) за счёт обучения сотрудника либо заключения договора об оказании услуг с соответствующей организацией. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Бабушкинский» | Следить за соблюдениями правил выгула собак в парке. Разместить внутри парка площадки для выгула собак.  Обеспечить место для стоянки автотранспорта инвалидов. Приобрести сменные ккресло-коляски.  Обеспечить альтернативные элементы навигации для инвалидов с сенсорными нарушениями - возможность пользования аудиогидом, наличие цветовых табло, звуковых сигналов, тактильной плитки.  Обеспечить возможность представления при необхоимости инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) за счёт обучения сотрудника либо заключения договора об оказании услуг с соответствующей организацией. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» | Увеличить количество санитарных помещений в парке.  Увеличить количество крупных зелёных насаждений, сделать аллеи, «зелёные» социальные пространства.  Привести информацию на официальном сайте и информационных стендах внутри организации в соответствии с требованиями, определёнными нормативными актами: разместить информацию о структуре организации, локальные нормативные акты.  Обеспечить оборудование территори парка для инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата и инвалидов-колясочников: специализированные стоянки для автотранспорта инвалидов, пандусы.  Для инвалидов с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Разместить на сайте альтернативную версию для слабовидящих.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «Поклонная гора» | Разместить больше социальных пространств с местами для отдыха, оснащённых скамейками.  Обеспечить стабильный доступ в Интернет.  Разместить информацию на официальном сайте и информационных стендах внутри организации в соответствии с требованиями, определёнными нормативными актами: разместить информацию о структуре организации, локальные нормативные акты, информацию об оказываемых услугах, разместить график работы на сайте.  Разместить на сайте электронные сервисы (форма для подачи обращения, раздел Часто задаваемые вопросы, анкету для посетителей или ссылку на неё, форум или ссылку на аккаунты с социальных сетях, мессенджерах.  Обеспечить доступность питьевой воды (наличие фонтана с питьевой водой, кулера и т.д.).  Приобрести сменные кресло-коляски для инвалидов.  Для лиц с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Разместить на сайте альтернативную версию для слабовидящих.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «Сад КиО им. Н. Э. Баумана» | Увеличить количество культурно-массовых мероприятий.  Увеличить количество зелёных насаждений.  Организовать парковки для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить наличие сменных кресло-колясок.  Для инвалидов с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы. Организовать обучение сотрудников основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «Усадьба Воронцово» | Разместить больше сидячих мест для отдыха по пути наиболее актуальных маршрутов усадьбы.  Разместить больше окультуренных зелёных насаждений – декоративных кустарников, клумб.  Организовать парковки для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить наличие сменных кресло-колясок.  Улучшить условия доступной среды для инвалидов с сенсорными либо ментальными нарушениями:  Разместить альтернативные элементы навигации: аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы, тактильная плитка), таблички с использованием шрифта Брайля.  Обеспечить возможность представления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) за счёт обучения сотрудника либо заключения договора об оказании услуг с соответствующей организацией. |
| ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» | Увеличить количество культурно-массовых мероприятий.  Продлить время работы парка.  Обеспечить доступ к питьевой воде.  Разместить специально оборудованные парковки для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить наличие сменных кресло-колясок.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Красная Пресня» | Ооганизовать больше мест для отдыха, оснащённых скамейками.  Устранить неисправности освещения.  Разместить на стендах информацию о дате создания организации и её структуре, видах оказываемых услуг, в том числе – платных услугах, информацию о НОК.  Для инвалидов с двигательными нарушениями и инвалидов-колячсочников, оборудовать удобные аллеи, пути следования без резких изменений высоты, порогов. Организовать специализированную стоянку. Приобрести сменные кресло-коляски.  Обеспечить оборудование территори парка для инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата и инвалидов-колясочников: специализированные стоянки для автотранспорта инвалидов, пандусы.  Для инвалидов с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «ГМЗ «Кузьминки-Люблино» | Чаще проводить культурно-массовые мероприятия.  Увеличить количество декоративных зелёных насаждений – кустарников, клумб, газонов и пр.  Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.  Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.  Провести инструктирование или обучение сотрудников организации для сопровождания лиц с инвалидностью. |
| ГАУК г. Москвы «Лианозовский ПКиО» | Увеличить количество культурно-массовых мероприятий.  Установить недорогие аттракционы для детей.  Почистить пруд.  Продлить время работы парка.  Разместить на стендах информацию о видах платных услуг и анонсы мероприятий.  Разместить специально оборудованные парковки для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить наличие сменных кресло-колясок  Для лиц с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Разместить на сайте альтернативную версию для слабовидящих.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «Перовский ПКиО» | Увеличить количество культурно-массовых мероприятий.  Разместить больше декоративных кустарников.  Увеличить количество объектов питания.  Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Для лиц с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: тактильная плитка, цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Организовать обучение сотрудников основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Сокольники» | Увеличить количество культурно-массовых мероприятий.  Поставить фонтанчики с питьевой водой.  Установить кофейный автомат.  Организовать обучение сотрудников основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги.  Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Фили» | Поставить аттракционы для детей. Увеличить количество зелёных насаждений.  Сохранять исторические ландшафты парка.  Следить за порядком в парке и соблюдением правил выгула собак.  Разместить на стенде организации результаты НОК, планы по улучшению качества деятельности. Сайт дополнить планом ФХД и перечнем платных услуг.  Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресло-колясок. |
| ГАУК г. Москвы «ПКиО «Таганский» | Разместить большее количество «зелёных» социальных пространств – лавки вокруг клумб, кустарников. Открыть кафе.  Продлить время работы парка.  Продолжить занятия (в т.ч. зумбой).  Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Провести закупку наличие сменных кресло-колясок.  Для инвалидов с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУК г. Москвы «ЦПКиО имени М. Горького» | Вернуть аттракционы.  Поставить больше лавочек.  Увеличить количество зелёных насаждений.  Продлить время работы парка.  Следить за порядком в парке, выявлять нарушителе общественного порядка.  Разместить на стендах афишу предстоящих мероприятий.  Разместить на сайте электронные сервисы, раздел Часто задаваемые вопросы; анкету посетителя.  Обеспечить на сайте наличие альтернативной версии для лиц с нарушением зрения.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |
| ГАУ г. Москвы «Парк Яуза» | Увеличить количество аттракционов и развлечений для детей и взрослых.  Оснастить территорию парка банкоматами.  Поставить больше лавочек.  Привести информацию на официальном сайте и информационных стендах внутри организации в соответствии с требованиями, определёнными нормативными актами – отсутствует большая часть информации.  Привести информацию на сайте внутри организации в соответствии с требованиями, определёнными нормативными актами.  Разместить на официальном сайте организации: электронные сервисы, раздел Часто задаваемые вопросы; анкету, ссылки на аккаунты в социальных сетях либо форум.  Обеспечить доступность питьевой воды и аадекватное состояние санитарных помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).  Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Для лиц с сенсорными нарушениями, обеспечить навигацию по парку: цветовые табло, аудиогид, аудио- и видеоинформаторы, звуковые сигналы.  Таблички и указатели снабдить дублирующими надписями с использованием шрифта Брайля.  Разместить на сайте альтернативную версию для слабовидящих.  Организовать обучение сотрудников сопровождению лиц с инвалидностью и также основам сурдо- и тифлосурдоперевода, либо заключить договор с организацией, предоставляющей такие услуги. |

1. Показатель не измерялся и определён расчётно [↑](#footnote-ref-1)