

- Провести работу с сотрудниками на предмет повышения вежливости и доброжелательности
- Организовать более высокую доступность записи и посещения выставок не только группами, но и индивидуально (возможно, установить четкий график)

#### **По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности);

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Культурный шок! Сегодня 3 июня 2022года звонили в дом музей Булгакова записаться на экскурсию по телефону +7(495)699-53-66 время было около 13-00. На телефон ответила женщина абсолютно хамским тоном. Это возмутительно что в столице в таком культурном центре работают такие люди. К сожалению, на экскурсию записаться так и не удалось*
- *Не интересно, скучно. Экспонатов мало... Я даже была удивлена, что столько восторженных отзывов. Во дворе я бы сказала интереснее, чем внутри. Мало чем оборудован, туалет один на всех, создает не удобство*
- *Необходимо установить четкий график посещения квартиры-музея организованными группами с экскурсоводами и самостоятельными посетителями. Чтобы самостоятельные посетители не были ущемлены в праве беспрепятственно осмотреть экспозицию. Сейчас группы с экскурсоводами в приоритете. Экскурсоводы ведут себя бесцеремонно. Самостоятельных посетителей выгоняют из комнат, когда приводят группу. Самостоятельные посетители вынуждены ждать по 20-30 минут.*
- *Приобрела бесплатный билет, по которому меня не пустили в ваш музей. Без объяснений и с ухмылками, что я такая сякая хотела на халяву пройти. Более мерзких музейных сотрудников я не встречала, даже не взглянули на мой билет, взяшей прогнали. Я была с ребёнком, разумеется, молча ушла. Ещё и посмеялись над нами, что не получилось посетить музей бесплатно.*

#### **Благодарности (цитаты):**

- *Были на двухчасовой экскурсии в пятницу, 26 августа. Благодарны экскурсоводу Елене Анатольевне за интересную, насыщенную подробностями экскурсию. Два часа слушали на одном дыхании. Полное погружение в тему, в атмосферу, в булгаковский мир. Захотелось перечитать любимые произведения.*
- *вежливый персонал, мне всё очень понравилось, спасибо за тёплый приём в этом волшебном музее*
- *Впечатлений очень много, рекомендую этот замечательный музей,*
- *Очень интересный и колоритный музей, тут проходят в том числе и экскурсии со спектаклями.*
- *Замечательный и Интересный музей, меня всё устраивает.*
- *Мой любимый музей, пожеланий нет, замечательный персонал*
- *Не смотря на то что ничего нет для инвалидов но в целом очень всё круто, у меня пожеланий нет, таинственна и загадочна эта квартирка! Там все пронизано булгаковским духом. И даже кот имеется!*
- *Особо хочу отметить Приморскую Елену Анатольевну. Отличный гид, владеет в совершенстве*

красивым русским языком, знает все о Михаиле Афанасьевиче и его произведениях, "заражает" желанием вновь перечитать и прочесть, что осталось без внимания. Наша группа очень благодарит Елену Анатольевну!

- Прекрасный музей, один из немногих бесплатных музеев в Москве. Небольшой, но уютный. Есть где сфотографироваться. Внутри маленькая кофейня, пожеланий особых нет, рекомендую этот музей всем знакомым и друзьям.
- 17.04.2022 Экскурсовод была просто офигенная

№ п/п сквозной
25
№ внутри категории
2
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР Ильи Глазунова"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Поставить кофе-автомат, организовать буфет</li><li>• Расширить гардеробные места</li><li>• Предотвращать столпотворение (по возможности расширить залы или иное решение)</li><li>• Усилить навигацию.</li></ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН). - Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Нет ни кафе, ни даже автомата с напитками. В остальном очень красивое и интересное место. Замечательные выставки и постоянные экспозиции. Хорошие концертные залы, с прекрасной акустикой.</li><li>• Слабая навигация, многие залы очень тесные. Люди буквально дышат вам в лицо. Постоянные толкания и топтания по ногам.</li><li>• Толкучка к гардеробу и на лестницах выше, чем в метро в час-пик. Расширить гардеробные места. Установить вендинговые автоматы с кофемашинами.</li><li>• Только, к сожалению, нет буфета. Поэтому советую брать с собой чай и что-то перекусить, можно поесть в гардеробе на лавочке. Оборудовать буфет с удобными сиденьями и поставить вендинговые автоматы с едой и напитками.</li><li>• Уволить кассиршу из павильона сословий, слепая по её словам не видит через стекло удостоверение ветерана, бесплатный билет отказалась выдать,, требует кинуть удостоверение ей на проверку,, что противоречит закону, слов пожалуйста не знает,, персонал в сословиях хамоватый, тупой.. Единственный кто вежлив охранник.... Разогнать паразитов, слепой кассир это нонсенс, по словам этой грымзы не видит через стекло,, гнать вон гадину</li></ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Все сотрудники очень вежливые, хоть музей уже закрывался они не подали виду, что нам пора быстрее быстрее. Было приятно. Вернусь ещё раз обязательно и уделим больше времени.</li><li>• Выставка очень приятная. Многие картины и скульптуры действительно впечатляют.</li><li>• Картины перестройки так же впечатлили!!! Оформление и атмосфера уникальны!!! Хочется провести весь день в этом замечательном творческом месте!!!!</li><li>• Меня всё устраивает!</li><li>• Мне всё понравилось. Восторг. Потрясающая галерея, огромное количество картин: 3 этажа</li></ul>

переполнены и ещё подвальный. Картины на все вкусы, небольшие и огромные на всю стену с таким огромным количеством отсылок, что глаза радуются и хочется искать ещё и ещё. Пожеланий особых нет, меня всё устраивает. Единственное что хотел что бы было побольше кулеров с водой и был кипяток в кулерах, одноразовые стаканчики так же присутствовали.

- *Моё любимое место!*
- *Один из лучших музеев Москвы. Шикарное здание, как внутри, так и снаружи. Пожеланий нет*
- *Очень интересная! Расположение великолепное, прямо возле метро. Правда, кафе там так и не открыли, открыть современный буфет с горячей едой!*
- *Прекрасная галерея.*
- *Прекрасный персонал, очень вежливые сотрудники!*
- *Приятный персонал, помог приобрести билеты онлайн.*
- *Самое здание красивое, ухоженное, одно удовольствие ходить.*
- *Хочется отдельно отметить сотрудников галереи: приятные женщины-смотрители помогли в аудиогидом, все подсказали.*
- *Шикарная галерея одного художника!! Меня всё устраивает*
- *Шикарное место! Рекомендую для посещения однозначно, пожеланий нет*

№ п/п сквозной
<b>26</b>
№ внутри категории
<b>3</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры и дополнительного образования города Москвы "Мультимедийный комплекс актуальных искусств"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 92%
Имеют предложения и/или замечания - 8%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Поставить кулеры с водой</b></li> <li>• <b>Открыть буфет</b></li> <li>• <b>Оборудовать мягкие зоны отдыха</b></li> <li>• <b>Делать скидки, программу лояльности</b></li> <li>• <b>Сделать ремонт в туалетах и следить за чистотой в туалетах, наличием мыла и т.п.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Как только на этажах - слова не добьешься. Вечно что то буркнут на вопрос и все. Это какой то диссонанс. Как будто там первый раз люди эту выставку и посетителей видят. Ну не знаю.</i></li> <li>• <i>"Некоторые современные выставки недостойны размещения в таком культовом месте.</i></li> <li>• <i>Хотелось бы видеть больше работ интересных фотографов на разные темы, а не современное искусство в самом отвратном его проявлении"</i></li> <li>• <i>бесплатный доступ к питьевой воде, кулеры</i></li> <li>• <i>Больше мест отдыха ожидания с мягкой мебелью</i></li> <li>• <i>Бывает скучно, не на что посмотреть</i></li> </ul>

- В кабинках туалета необходимы крючки для сумок. Уборка в туалетах оставляет желать лучшего.
- введите какие-нибудь скидки, пжл, дорого стало ходить к вам часто( например, на 5 посещений.
- Верните рассылки на бесплатные открытия
- Довольно дорогие входные билеты
- кофейня с хорошим ассортиментом кофе и еды
- Не мешало бы сделать ремонт в туалетах.
- не хватает мягких зон отдыха - хорошего кафе (что появилась кофейня - огромный плюс) - навигация страдает (попробуйте найти туалет, если вы первый раз в музее) - даже конкретно в этом опросе все формулировки словно из прошлого. Просто посмотрите как вы описали интернет"
- Одно из многих - летом открыть крышу для обзора окрестностей и посещения кафе и просто отдыха.
- Освещение некоторых залов, которое создает многочисленные блики и мешает не то, что сфотографировать, но и просто посмотреть
- открыть буфет с мягкой мебелью
- Открыть буфет с хорошим ассортиментом еды
- Плохо что нет свой парковки, иметь свою парковку
- Поменять красные бордюры при сход/входе на лестницы, на которых большинство людей спотыкается. Либо увеличить количество тумб с Лего, либо обозначить приоритет детей.
- Просьба поставить хотя бы один кулер для воды
- Разрешите ходить по выставке с кофе
- сделать в разделе билеты вместо «школьники» и «студенты» отдельную категорию «несовершеннолетние», а студенты оставить
- Сделать вход бесплатным в праздник Ночь в Музее
- сделать освещение более тёмным что бы можно было нормально сделать фото
- Скорректировать программу лояльности. Вообще не интересная
- Убрать в туалете
- Улучшить санитарное состояние помещений, в т.ч. туалета: почти всегда, при посещении МАММ там нет мыла, либо оно находится в диспансере, который течет, а так же проверка чистоты кабин. В гардеробе зачастую сотрудники не здороваются с посетителями.
- Установить время работы с 11.00
- Устраивать большие НЕ фотографических выставок, но показывать инсталляции, скульптуру, живопись. Важно чтобы были заполнены все пространства залов, не только стены
- Хотелось бы иметь возможность покупать билет онлайн для другого человека, без указания его имени и др. данных. Только покупка билета и номер билета. Посетитель для кого покупают сам при посещении предоставляет свои данные.
- Хочется ходить в чистые уборные, где приятно пахнет
- Чаще менять экспозиции!

#### **Благодарности (цитаты):**

- "Очень люблю Мультимедиа арт музей. Совершенно потрясающие выставки, всегда интересные экспозиции, с удовольствием хожу и с друзьями, и с родителями. Но есть разница в отношении персонала - вот где справочная служба, гардероб, охрана - очень вежливые, никаких проблем задать вопросы, все подскажут.
- И да, в музеях всегда хочется пить, но никто не делает какую то недорогую и доступную воду - хоть бы бойлер, или автомат. Чтонибудь. Потому, что в кафе дорого и там в основном чай, кофе, сок.
- Но все равно прекрасный музей. Спасибо вам за вашу работу!"
- Замечательный музей, с удовольствием хожу в него по мере возможности
- Лучший музей в России, работники - замечательные!
- Любимый комплекс актуальных искусств
- Очень интересные экскурсии, персонал всегда готов помочь и подсказать, я однажды потерялась в этажах. На лекции хожу уже 1,5 года - тоже всегда помогают и разместиться и сесть
- Работать в том же направлении, всё очень здорово
- С удовольствием посещаю выставки, общаюсь с сотрудниками, получаю массу новой информации от экскурсий и материалов сайта
- Самый лучший музей Москвы!!!!
- Так держать! Одно из моих моих любимых мест)
- У меня мечта, чтобы моя фоторабота, побывала на выставке
- Шикарное место, заряжает и вдохновляет

№ п/п сквозной <b>27</b>
№ внутри категории <b>4</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей Владимира Высоцкого"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставить кулеры с водой</li> <li>• Поставить кофе/снэк-автомат и/или буфет</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не хватает мини буфета</li> <li>• Поставить вендинговые автоматы с кофе и напитками</li> <li>• Поставить несколько кулеров</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Одна из любимых площадок.</li> <li>• Камерный, очень уютный зал.</li> <li>• Кстати, обзор с балкона лучше, чем из зала."</li> <li>• "Очень вежливый персонал, реагируют на каждого человека, очень переживают за экспозиции, подсказывают и делают разумные замечания.</li> <li>• Очень много бесплатных льготных билетов для различных категорий."</li> <li>• Волшебное место, Очень понравилось. Разноплановая экспозиция, всё мультимедийно, много исторических документов. Можно посмотреть спектакли, пожеланий нет.</li> <li>• Если вы любите творчество Высоцкого, вам обязательно надо здесь побывать. Экспозиция постоянно обновляется, очень много интерактивных экспозиций. Очень приветливый персонал музея.</li> <li>• Мой любимый музей!</li> <li>• Музей очень понравился. Креативно. С любовью. Оригинально. Очень приветливый персонал: всегда подскажут, куда нажать, как смотреть.</li> <li>• Музей понравился, меня всё устраивает! Пожеланий нет</li> <li>• Очень уютное, камерное место с домашней атмосферой.</li> <li>• Прекрасный музей, очень вежливый персонал, пожеланий нет!</li> <li>• Прекрасный музей, очень вежливый персонал, пожеланий нет! В зрительном зале видно хорошо с любого места, на балконе тоже отличный просмотр.</li> <li>• Прекрасный музей! Всем рекомендую</li> <li>• Просто и замечательно! Всем желаю познакомиться с творчеством В.С. Высоцкого поближе. Хочется отметить персонал музея. Душевные и добрые люди, всё расскажут, покажут и объяснят. Поклон.</li> <li>• хороший, уютный, небольшой зал, маленькая сцена, но при этом отлично видно сцену с любого места. Вместо привычных театральных кресел - стулья со спинкой, достаточно комфортные</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>28</b>
№ внутри категории <b>5</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей А.Н. Скрябина"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Поставить кулеры с водой
- Оборудовать помещение кондиционерами
- Сделать освещение ярче.

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Единственное неудобство очень приглушенный, не яркий свет.. С одной стороны это придаёт уют и очарование комнатам, но с другой затруднительно рассмотреть картины, например, мелкие экспонаты в шкафах.. Но это не портит общего впечатления и удовольствия от посещения... Идти-обязательно.
- Кулера с водой не хватает, либо не увидел.
- скучно и неинтересно, в комнатах очень душно, оборудовать кондиционеры. Поставить несколько кулеров с водой и стаканчики одноразовые

### Благодарности (цитаты):

- В полном восторге, нет слов одни эмоции, нет пожеланий, музей выдающегося музыканта Скрябина. Здесь можно послушать музыку в исполнении маэстро, увидеть первые светомызыкальные приспособления интересное место в арбатских двориках.
- Волшебный музей, большая благодарность руководству за такую красоту в Москве!
- Замечательное место! Очень заряжает! Рекомендую всем!
- Лучший музей, моё любимое место! Прекрасная история, лучшие гиды, пожеланий нет!
- Но был очень приятно удивлён и самой экспозицией и сотрудниками. Особенно тем что могут провести экскурсию на французском языке. Бесплатно. Огромное спасибо персоналу музея
- Очень интересный музей, где сохранилась атмосфера творчества
- Очень приятное, атмосферное место. Доброжелательные сотрудники. Здесь проходят интересные творческие встречи с Мэтрами искусства . Живое место, куда хочется вернуться.
- Пожеланий нет. Уютная душевная атмосфера в этом зале, всегда интересные концерты! Обязательно побывайте в музее Скрябина на экскурсии, или на концерте, и вы наполнитесь вдохновением и красотой.
- Потрясающее атмосферное место, увлекательнейшая и очень подробная экскурсия от умного и увлеченного своим делом молодого сотрудника . Прекрасные сотрудники, очень вежливые и доброжелательные
- Прекрасное место...Для размышлений. Для созерцания. Советую посетить в любом расположении духа.
- Рекомендую всем! Самое главное обязательно надо идти на эту экскурсию с экскурсоводом, благо что это не так дорого стоит, прекрасный музей, замечательные сотрудники.
- Чудесный и атмосферный музей великого русского композитора Александра Николаевича Скрябина!

№ п/п сквозной

29

№ внутри категории

6

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский музей современного искусства"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Провести для всех сотрудников обучение по вежливому взаимодействию с посетителями
- Делать больше современных выставок
- Обновлять уличные скульптуры
- Обеспечить питьевой водой.

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Выставки - не для меня*
- *Были приобретены электронные билеты. Охранник в здание не пустил, отправил в кассу за билетом. Со слов охранника электронный билет ни о чем не говорит. Разберитесь в бардаке. Почему я должна стоять в общей очереди на улице если заранее приобрела билет. Первый раз с таким бредом сталкиваюсь.*
- *Здравствуйтесь, по номеру отвечают одни хамы, не единожды.*
- *Обновлять уличные скульптуры, делать открытия более современных выставок в плане техники, картин, видео инсталляций, а также графических иллюзий 8D, а также виртуальной реальности*
- *Один из зрителей вёл себя грубо и не адекватно, бегал за мной из зала в зал, и дебильным взглядом смотрел на детей. Мои дети 6-9 лет ходят по музеям регулярно и ведут себя в соответствии с правилами, не прикасаются к экспонатам. И ни разу не нарушили норм этикета в музее. Тем не менее, сотрудник угрожал вызвать охрану, если я не возьму детей за руку. Ещё раз повторю, что причины для такого дикого волнения и агрессивного общения не было. Ужасно, что в современном музее, работают такие неадекватные сотрудники, не уважающие маленьких посетителей и не умеющие общаться со взрослыми.*
- *Очень хочется дождаться Большой персональной выставки живописи Зураба Церетели.*
- *Провести для сотрудников обучение по взаимодействию с посетителями. Смотрители залов крайне невежливо общаются, позволяют себе повышать голос на посетителей и "шипеть", если посетитель, по их мнению, делает что-то не так.*
- *Продавать питьевую воду*

**Благодарности (цитаты):**

- *"Музей неплох: и оборудование неплохое, и дружелюбный персонал.*
- *Доброжелательная атмосфера. И тебе поговорить, и предложат стул, если надо, и рассказывают интересно... В этом плане всё здорово!*
- *Замечательный музей*
- *Замечательный музей, всё что необходимо есть*
- *Очередей нет. Тихо спокойно, современное искусство. Все обычно как всегда. Картины, скульптуры, больше подходит для молодежи с креативным взглядом*
- *Пожеланий нет, кафе, а также внутри помещения всё современное, вежливый персонал*
- *Посещая подобные места, нужно быть готовым не всегда к положительным эмоциям. Мало чем удивило, в целом отличный музей, всем оборудован необходимым.*
- *радует буквально каждая проходящая здесь экспозиция, при том, что современное искусство я понимаю слабо*
- *Сюда можно приходить постоянно! Одна из крупнейших площадок для демонстрации различных видов искусства*
- *Уютное место, очень приятно удивлена была работами отечественных модернистов*
- *Экскурсовод Елена для групп инвалидов из Зеленограда, 28 и 29 сентября провела великолепные, запоминающийся экскурсии по творчеству Зураба Константинович Церетели! Весь персонал музея очень доброжелателен, созданы все условия для инвалидов. Огромное спасибо за вашу работу! Здоровья всем! МГОО ВОИ Зел. АО*

30
№ внутри категории
7
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить более легкий доступ к выставкам, предотвращать очереди у касс и столпотворение внутри (в том числе пересмотреть организацию приобретения электронных билетов)</li> <li>• Обеспечить парковку</li> <li>• Снизить цены в кафе</li> <li>• Провести работу с сотрудниками по повышению вежливости к посетителям.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Здание требует реконструкции, что касаясь доступной среды Манеж всем оборудован и даже лифтом, так же историческим пандусом, Эскалатором.</li> <li>• Меня и подругу не пустили делать слаймы, хотя возрастного ограничения нигде не было. Мы отстояли очередь в 15 минут. Мы очень расстроены и опечалены недоступностью услуг для более старших детей:(</li> <li>• Нет своей парковки, расширить гардеробные места, создаётся большая очередь что бы забрать свои вещи</li> <li>• Очень дорого в кафе, снизить цены на кофе, больше столиков для посетителей, когда столики все заняты не где даже присесть</li> <li>• Потратил два часа времени что бы попасть во внутрь, очень этому был не рад, мало того что жутко замёрз и промок.</li> <li>• проблемы с парковкой, Манеж оборудован всем необходимым</li> <li>• У Манежа толпы людей в очереди, в том числе с электронными билетами. Очереди занимают около двух часов. Внутри выставки толпы людей. Трудно смотреть картинку</li> <li>• Хамское поведение сотрудников, нет нормальной зоны отдыха ожидания</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Всем очень довольна осталась</li> <li>• Лучший выставочный зал в Москве</li> <li>• Манеж заряжает энергией, стилем и искусством</li> <li>• Очень вежливый персонал</li> <li>• Потрясающая выставка, очень люблю Манеж</li> <li>• Прекрасная площадка для выставок</li> <li>• Прекрасное место есть всё что угодно.</li> <li>• Рекомендую эту площадку</li> </ul>

№ п/п сквозной
31
№ внутри категории
8
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы</b>

## "Государственный музей - культурный центр "Интеграция" имени Н.А.Островского"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Организовать буфет с мягкой мебелью, кофе, выпечкой, Wi-Fi
- Сделать парковку
- Расширить гардероб
- Оборудовать кондиционерами.

### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *Буфета не хватает с кофе аппаратами и вкусной выпечкой*
- *Было бы здорово если было мороженное и буфет, хороший вай фай, слабая навигация*
- *Не где оставить машину, слабая навигация внутри помещения, слабое освещение внутри музея, буфета не хватает с мягкими диванами и столиками, где можно было бы комфортно провести время и отдохнуть.*
- *Одна проблема, не где поставить машину.*
- *Очень душно в музее, оборудовать кондиционерами.*
- *Расширить гардеробную и не хватает места не где посушить зонтик, сушилки для зонтов*

### Благодарности (цитаты):

- *Восхитительный музей, заряжает и вдохновляет, персонал очень вежливый, всё очень хорошо*
- *Кроме того, в музее регулярно проходят выставки, посвященные людям, которые создают прекрасные работы, несмотря на слабое здоровье. Музей достоин посещения! Я очень доволен посещением, меня всё устраивает.*
- *Лучший музей!!! Великолепный персонал, вежливые сотрудники, всегда подскажут и помогут.*
- *Музей расположен в удобном месте, есть всё необходимое, оборудовать более комфортную зону отдыха и автоматы с кофе*
- *Прекрасный музей, меня всё устраивает*

№ п/п сквозной

32

№ внутри категории

9

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный биологический музей им. К.А.Тимирязева"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

### Наиболее популярные рекомендации:

- По возможности снизить цены

- **Поставить кофе-автоматы и снековые автоматы (или мини-буфет)**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *вендинговые автоматы отлично бы подошли что бы оперативно перекусить*
- *Доступные цены*
- *Мини кофейни с вкусными круасанами, либо вендинговые автоматы с напитками и сендвичами*

**Благодарности (цитаты):**

- *"Много было экскурсий с детьми, да и вообще народу в будни выходные дни было немало; так что лучше посещать музей либо с утра, либо в будний день.*
- *Однако такое отличное времяпровождение могу посоветовать каждому - и интересно, и недолго. Пожеланий особых нет, музей оборудован всем необходимым."*
- *В этот раз внутрь не заходила, но была там раньше. Если время есть, рекомендую зайти и посмотреть внутренне убранство, хотя сам музей больше заточен на посещение с детьми.*
- *Всё доступной и меня всё устраивает. Нарядные терема - здания музея - построены в самом конце XIX века. Они богато украшены лепниной, кокошниками, башенками, подвесками... Внутреннее оформление, судя по оставшимся фрагментам, не уступало наружному: своды, арки, потолки с барельефами, фестоны... Очень красиво!*
- *Всем рекомендую, коллекция музея всегда впечатляла! Настолько полная, настолько обширная, дающая общее и целостное представление по теме. Экспозиции очень интересны, увлекательны и познавательны! Пожеланий нет! Руководство молодцы!*
- *Лучший музей!!*
- *Музей не большой, но удобно рассчитан на изучение/повторение школьной программы по биологии. Все наглядные пособия, схемы таблицы, экспонаты помогают усвоению/укреплению изученного в школе. Есть лабораторные занятия, но на них предварительная запись.*
- *Музей очень понравился, нахожусь под большим впечатлением, вежливые сотрудники . Всё доступно! Музей напоминает большой кабинет биологии в школе социалистического периода. Много чучел, рассказывает обо всем по немного.*
- *Ну и сам музей, его экспонаты, будут очень интересны для семейного посещения, рекомендую всем этот прекрасный музей.*
- *Само собрание музея также осталось только положительные впечатления - особенно интересны экспонаты с животными*
- *Ходим регулярно, нравится, часто что-то новое., замечательный музей и один из моих любимых, всё есть.*

№ п/п сквозной

**33**

№ внутри категории

**10**

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Государственный музей В. В. Маяковского"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Сделать комфортную зону отдыха
- Поставить кулеры с водой
- Оборудовать для инвалидов
- Улучшить навигацию
- Обеспечить парковку
- Сделать звукоизоляцию в туалете

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - режим, график работы организации культуры; Стенды - виды предоставляемых услуг организацией культуры; Стенды - перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг); Стенды - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Была в одной из этих квартир и не было кулера с водой, но уж очень хотелось пить, но постеснялась попросить.*
- *комфортную зону отдыха ожидания хотелось более лучше оборудовать*
- *Проблематично с парковкой для машины*
- *Сильная слышимость из туалета, а за стеной сидят специалисты, сотрудники организации, квартиры не предназначены для посещения инвалидов, навигации никакой нет, стрелочки можно было бы и сделать где что находится*

**Благодарности (цитаты):**

- *Всё есть, всё доступно и понятно что где находится*
- *Лучший музей Маяковского*
- *Любимый музей*
- *музей находится в очень удобном месте по транспортной доступности.*
- *Пожеланий нет, очень вежливые сотрудники*
- *Прекрасный музей, всё представлено в полном объёме, волшебное место, чувствуется сильная энергетика.*
- *Прекрасный музей, один из любимых мест это музей Маяковского.*
- *Прекрасный музей. Б большая благодарность сотрудникам музея*

№ п/п сквозной

**34**

№ внутри категории

**11**

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы**

## "Музейное объединение "Музей Москвы"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Информировать посетителей заранее о действительной продолжительности экскурсии
- Делать скидки (периодически) или акции открытых дверей
- Оборудовать для инвалидов
- Сделать зону отдыха с мини-буфетом.

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Делать скидки на вход в определённые дни
- Информация об экскурсионном обслуживании на сайте не соответствует действительности: вместо заявленного 1 часа экскурсии, экскурсия заняла 2 часа, при том, что ее начало было в 19:00, а музей закрывается в 21:00, экскурсовод добавлял много излишней (не соответствующей теме) информации, необоснованно долго рассказывал об интерактивной части выставки и видеороликах, которые составляют половину экспозиции, и которые (видеоролики и интерактив) экскурсионная группа даже не успела посмотреть. И это за 450 рублей. Если можно было бы отменить такую экскурсию и вернуть деньги, я бы с удовольствием это сделала. К самой выставке претензий нет, экспозиция отличная (из того, что мы успели увидеть).
- Нет туалета для инвалидов, музей мало чем оборудован для маломобильных, очень жаль. Мои пожелания что бы оборудовали всем необходимым.
- Сделать вход бесплатный в выходные дни
- Сделать ЧИЛ лаунж для отдыха, мини кафе с вкусными круассанами

### Благодарности (цитаты):

- Была несколько раз и каждый из них осталась очень довольна. Чудесное место с прекрасными выставками
- Добрый день! Нам с сыном очень понравилась экскурсия в депо "Измайлово". Данную экскурсию посетили 16.07 в 12:20. Экскурсовод Андрей очень приятный и грамотный экскурсовод. Видно, что он любит свою работу, так как с большим интересом и любовью к данной теме рассказывал нам, участникам экскурсии, и об истории метро, о поездах, их строении. Мы посетили такие места в депо, куда обычному человеку никогда не попасть. Мы - фанаты метро и поездов. Остались в большом восторге от экскурсии. Был очень приятен бонус, а именно возврат участников с депо на станцию "Партизанская", что было очень удобно после 2,5 часов экскурсии.
- Дружелюбный персонал
- Мой любимый музей в Москве, очень погружаешься историей Москвы, впитываешь эту всю великую историю
- Музей всем оборудован. Хорошее место. Одевайтесь теплее, в залах холодно, единственный минус.
- Отличное место что бы отвлечься от суеты
- Отличный музей, рекомендую
- Пожеланий нет, Классный новый музей! Интересные экспонаты, современное оформление.
- Понравился лаконичный интерьер в бело-красных цветах. Прекрасный музей
- Постоянно что-то новое, пожеланий особых нет
- Прекрасный музей, часто сюда вожу своих друзей и знакомых, очень нравится этот волшебный музей

№ внутри категории
<b>12</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР А. Шилова"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать парковку</li> <li>• Поставить кофе-автомат, открыть буфет</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности); Сайт - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• С парковкой проблемы, как и везде в центре. Народу не много.</li> <li>• Не где припарковать машину, не хватает кофе машины и крупного буфета</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Замечательные люди работают. Очень доброжелательные."</li> <li>• Всем низкий поклон, нам все очень понравилось, причём ещё. До новых встреч!</li> <li>• Всем рекомендую посетить это место.</li> <li>• Красивое историческое здание в замечательном месте! Внутри-все достойно! Можно сказать шикарно! Богато! Мне очень по душе! Пожеланий нет</li> <li>• Много залов. Понравилось что в день посещения персонал прекрасно справился с наплывом посетителей, никакой очереди, толкучки, и все очень вежливы... благодарим спасибо!</li> <li>• Множество интересных портретов известных людей и простых россиян. Небольшие уютные залы.</li> <li>• множеством залов, декорированных под старинные интерьеры, с красивыми люстрами, с лестницами с балясинами и ковкой. Заслуживает посещения. Меня всё устраивает</li> <li>• Одно из самых любимых мест в центре Москвы!! Одни из самых дешёвых билеты.. шикарные залы, скульптура, картины в разных стилях. Вежливый и внимательный персонал.</li> <li>• Очень демократичные цены. Есть кафе. Пожеланий нет</li> <li>• Пожеланий нет, очень понравилась картинная галерея. Красивое старинное здание, изысканный интерьер.</li> <li>• Прекрасная организация...Все очень понравилось в галерее...Обязательно буду рекомендовать знакомым..</li> <li>• Проводятся интересные экскурсии. В галерея проходят интересные концерты и творческие вечера - следите за афишей</li> <li>• Рекомендую посетить галерею прекрасного портретиста.</li> <li>• Такой красоты я не ожидала. Роскошно красивы люстра с красными подвесками и перила и лестницы из коричневого мрамора.</li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>36</b>
№ внутри категории
<b>13</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей В.А. Тропинина и московских художников его времени"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%

<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать парковку</li> <li>• Организовать перекус</li> <li>• Делать скидки</li> <li>• Чаще обновлять галерею, расширять пространство по возможности.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Негде припарковать машину.</i></li> <li>• <i>Однако цена обычного взрослого входного в 300 руб. непомерно завышена. Рекомендую пенсионерам и многодетным.</i></li> <li>• <i>Очень маленький музей, галерея не обновляется не чем новым, нет 3D картин, что бы смотреть через телефон и погружаться в искусство полностью, слабая навигация, не хватает вендингового автомата с кофе или батончиками для перекуса.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Большая благодарность руководству музея! Музей небольшой, мы быстро его посмотрели и остались довольны. Рекомендую посетить, а заодно погулять в районе Полянки</i></li> <li>• <i>Замечательный музей, очень интересные экспонаты, получили эстетическое удовольствие. Рекомендую этот отличный музей. Очень рады что попали сюда.</i></li> <li>• <i>Музей всем оборудован, целый зал отдан под акварели. Они чудесны. Экскурсию не брала. Посещением довольна.</i></li> <li>• <i>Не утомительно и интересно, тем более, что музей государственный и нам нужно как многодетным бесплатно.</i></li> <li>• <i>Один из любимых музеев!</i></li> <li>• <i>Отличный музей, вежливый персонал, небольшой музей сам по себе но при этом всё необходимое есть, в основном работы Тropicина</i></li> <li>• <i>Очень добродушный и внимательный персонал</i></li> <li>• <i>Специально зашла на сайт после посещения музея, чтобы выразить благодарность сотрудникам за теплое отношение и стремление сделать так, чтобы посетители получили как можно больше информации об экспозиции. Тронуты и очарованы отношением</i></li> <li>• <i>Так же есть разные интересные старинные вещи, фотографии. Внизу, около гардероба, можно приобрести сувениры и различные книги по искусству. Я был очень приятно удивлен такому милому, настоящему русскому музею</i></li> </ul>
№ п/п сквозной <b>37</b>
№ внутри категории <b>14</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей А.С. Пушкина"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перестать «торопить» посетителей перед закрытием музея (возможно, продлить рабочий день зрителей)!</li> <li>• Расширить парковку</li> <li>• Поставить вендинговые автоматы или открыть мини-буфет</li> <li>• Поставить кулеры с водой</li> <li>• Открыть детскую комнату</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности); Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Были сегодня (14-10-2022) в музее А. С. Пушкина на Пречистенке. Музей замечательный. Хочется смотреть, видеть и читать информацию под экспонатами. Но настроение было испорчено из-за работников музея - зрителей в залах. Начиная с 17:20 в каждом зале нам стали говорить, что нужно поторопиться. Причём с такой ненавистью. И чем дальше, тем их недовольство нарастало. В залах Сказок Дама-зрительница бежала за посетителями с сумкой и говорила своей коллеге, что сегодня не получится уйти ей пораньше. Потом сделала замечание ребёнку очень озлобленно и на повышенных тонах. Настроение от такого приёма было испорчено. Завершила этот «хор» ненависти к посетителям уборщица в туалете первого этажа: «Когда они все сегодня уйдут? Конца-края не видно?» Зачем такие люди работают в таком уважаемом месте? ПОЗОР!</i></li> <li>• <i>И зачем так устроено расписание Музея? Придя в Музей За час до официального закрытия, невозможно спокойно посмотреть залы. Получается только бегом. И это неправильно. Вероятно рабочий день сотрудников должен быть дольше, чтоб не было такого ненавистного отношения к посетителям.</i></li> <li>• <i>P.S. У гардероба услышали, как молодые люди обсуждали посещение музея. Как понравился Музей, но «если бы не эти старые гримзы». Когда мы спросили их, оказалось, что и они попали под раздачу."</i></li> <li>• <i>Большую парковку для машин как у музея Дарвина .</i></li> <li>• <i>Вендинговые автоматы с горячим кофе и сендвичами</i></li> <li>• <i>Не хватает мини буфета с кофе</i></li> <li>• <i>Открыть кафе, возобновить проект «наши литера-туры»</i></li> <li>• <i>Прошу прокомментировать отказ билетёра на пропуск в экспозиционный зал, при покупке билета льготной категории с 18 до 24 лет при наличии вида на жительства и украинского гражданства. Контролер в грубой форме направила на покупку билета по полной стоимости. Хочется отметить, что это вредит репутации РФ среди жителей освобожденных территорий Юго-Востока Украины.</i></li> <li>• <i>Сделать отдельную детскую комнату где можно оставить детей и посмотреть спокойно экспонаты и галерею, так же не хватает мини бара, кафе, буфета, так же мало информации о выставках которые проходят, музей не имеет своей парковки для машины, слабая навигация, с трудом нашла дорогу до туалета.</i></li> <li>• <i>Установить несколько кулеров с водой и стаканчиками (одноразовыми)</i></li> <li>• <i>Оборудовать детскую комнату и поставить там телевизор для детей и крутить там мультики. Вендинговый автомат с кофе машиной и капучинатором.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Очень люблю этот музей, пожеланий нет, если есть возможность - берите экскурсию, для многих она будет актуальная!</i></li> <li>• <i>И в любом случае - обязательно посетите Музей им. Пушкина, что станет для Вас хорошей памятью на долгие годы)"</i></li> <li>• <i>Восхитительный музей!!</i></li> <li>• <i>Вы наш лучший и любимый музей!</i></li> <li>• <i>Государственный Музей имени АС.Пушкина один из самых любимых и желанных к посещению.</i></li> <li>• <i>Если б удалось попасть на экскурсию, получили бы гораздо больше удовольствия! В целом всё отлично, рекомендуем этот музей всей семьёй очень удовлетворены.</i></li> </ul>

- *Замечательный музей! Не хотелось вообще уходить отсюда. И, конечно нужно вернуться сюда, т.к. экспонатов множество - редких, уникальных. В музее много древностей, но выглядит он абсолютно современно. Здесь очень интересно! Пожеланий нет, всё есть!!*
- *Мой любимый музей!!!*
- *Музей мирового уровня! А по сравнению с Эрмитажем - просто космос!!!*
- *Музей полон детей разного возраста, потому что он - идеальное место для эстетического воспитания и образования. Очень понравились залы с древними предметами - компактно и информативно.*
- *Посещение недорогое, но оно того стоит, для пенсионеров, студентов, школьников и других льготных категорий билет можно купить по скидке. Рекомендую этот музей, замечательный персонал.*
- *Прекрасный музей, всем необходимым оборудован, удивительно интересный и живой музей, который сможет провести вас по всем граням и ступням мировой цивилизации - от Фаюмских портретов Древнего Египта до отдельной выставки импрессионистов XIX века.*

№ п/п сквозной <b>38</b>
№ внутри категории <b>15</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Больше экспозиций</b></li> <li>• <b>Продлить часы работы музея</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше экспозиции!</i></li> <li>• <i>Продлить режим работы Музея хотя-бы еще на день, до 21.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Восхитительный музей!</i></li> <li>• <i>Впечатления просто потрясающие, яркие! Прекрасный музей!!</i></li> <li>• <i>Лучший дом-музей !!!</i></li> <li>• <i>Музей невероятный! Здесь представлено много ее личных вещей. А обстановка квартиры восстановлена очень тщательно по воспоминаниям дочери. Прекрасное место.</i></li> <li>• <i>Музей представлен во всех соц.сетях, у кассы через QR-код скачиваешь аудиогид, кстати хорошо сделанный для первого знакомства с заведением. Получаешь бумажный план музея, где также через QR-коды можешь узнать о разных знаковых предметах Квартиры. Меня всё устраивает, прекрасный музей.</i></li> <li>• <i>Огромное спасибо за Вашу работу!</i></li> <li>• <i>Предложений нет, все организовано очень хорошо</i></li> <li>• <i>Прекрасное место! Огромная благодарность всем причастным к созданию этого музея!</i></li> <li>• <i>Прекрасный дом музей, познавательно и интересно. Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Приятно удивило то, что музей идёт в ногу со временем. Прекрасные сотрудники, ориентирующиеся во всех аспектах работы заведения. Билет в кассе купить нельзя, мы заказали заранее через сайт, но можно купить самостоятельно в терминале самообслуживания уже на месте.</i></li> <li>• <i>Рекомендую, чудесный Дом-музей любимой поэтессы, меня всё устраивает.</i></li> <li>• <i>Удивительное место! И дело не только в том, чей это музей. Тут необыкновенно приветливые люди работают. Встречают посетителей, как долгожданных гостей. Пожеланий нет! Лучший</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>39</b>
№ внутри категории <b>16</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный музей "Дом Бурганова"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Повысить уровень чистоты в помещениях</b></li> <li>• <b>По возможности провести косметический ремонт</b></li> <li>• <b>Поставить кулеры с водой, кофе-автомат</b></li> <li>• <b>Улучшить навигацию.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Помещения очень маленькие и старые, обветшалые, в пыли. Установить несколько кулеров с водой, очень вежливый персонал</i></li> <li>• <i>Не увидела кулера с водой, не хватает кофемашин, слабая навигация.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Волшебное место! Приветливые сотрудники, замечательное расположение, интересная экспозиция и история музея.</i></li> <li>• <i>Входит в число моих любимых музеев. Пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Замечательный персонал, прекрасный музей, пожеланий нет. Очень интересный взгляд на сюрреализм. Так как большая часть экспонатов находится на улице то приходит лучше в хорошую погоду. Но есть один момент - в зависимости от погоды будет меняться и впечатление от экспонатов.</i></li> <li>• <i>Красивые, интересные скульптуры, вежливый и милый персонал, есть туалет, из минусов выход на самый верх закрыт и нельзя фотографироваться вместе с экспонатами. Отдельно фотографировать можно. В целом меня всё устраивает, пожеланий больше нет.</i></li> <li>• <i>Место интересное, со своей атмосферой, Тихое, спокойное при этом сложно организованное пространство. Как в настоящей рабочей мастерской скульптора. Мне такое по нраву, пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Моё любимое место в Москве! Рекомендую, очень вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>Музей оборудован всем необходимым, замечательный музей, хотя я не любитель скульптуры, но тут очень понравилось. Работы мастера действительно высокохудожественные и, в отличие от большинства современных скульптур</i></li> <li>• <i>Музей интересный. Хотя народу там немного. Можно спокойно походить, рассматривая причудливые скульптуры, подумать. Да, посещение лучше в сухую погоду. Зато необычно, самый центр, совсем недорого, и как часть прогулки я рекомендую посещение.</i></li> </ul>

- *Очень интересный музей, самобытный. Равнодушным точно никого не оставит, просто обязателен к посещению.*
- *Удобное расположение рядом с метро, не очень вежливый персонал*
- *Чудесный музей русского Пикассо. Бывала там неоднократно и всегда нахожу что-то новое, что раньше взгляд не цеплял. Удивительная экспозиция. Рекомендую к обязательному посещению всех*

№ п/п сквозной <b>40</b>
№ внутри категории <b>17</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное автономное учреждение города Москвы "Московский государственный зоологический парк"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Завершить ремонт</b></li> <li>• <b>Обеспечить полноценную представленность животных (или альтернативы - на время ремонта и в иных ситуациях)</b></li> <li>• <b>Обеспечить безопасность (предотвращать столпотворения)</b></li> <li>• <b>Обеспечить чистоту в вольерах и своевременный уход за животными</b></li> <li>• <b>Обеспечить комфортные дополнительные условия (дополнительные лавочки, закрытые беседки с зарядными устройствами и wi-fi, согревающие напитки, свежую еду)</b></li> <li>• <b>Обеспечить навигацию (указателями маршрута).</b></li> </ul>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"сегодня оплатили 1600 руб и не смогли посмотреть животных в зоопарке. потому что не возможно подойти и посмотреть животного, потому что людей в сто раз больше. первое такое количество людей не безопасно, т.к. коронавирусная инфекция и ее распространение не закончились, второе это давка, нельзя с ребенком трех лет гулять, могут задавить, третье это не безопасно находиться там, потому что может произойти теракт.</i></li> <li>• <i>требую, сделать количество мест доступных для входа!!! а не бизнесом заниматься.</i></li> <li>• <i>я не останюсь в своих намерениях. я буду писать дальше, чтобы вы отреагировали!!!"</i></li> <li>• <i>Больше лавочек на территории зоопарка</i></li> <li>• <i>Вай фай с хорошим интернетом на территории зоопарка</i></li> <li>• <i>Всё хорошо, но неужели сложно поставить указатели «Начало просмотра», «Выход» и прочее. По том, что даже работники зоопарка не могут внятно объяснить, как выбраться из этого лабиринта</i></li> <li>• <i>Зоопарк как и вся Москва, в состоянии бесконечного ремонта.</i></li> <li>• <i>Побольше общепита на территории зоопарка</i></li> <li>• <i>посетили с тремя внуками зоопарк. Ужасно, это мягко сказано. То что полупустые вольеры, объясняется ремонтно-строительными работами. Потеряно около 5 часов времени на пустые прогулки по территории. Естественно не только дети, но и взрослые проголодаются за это время на свежем воздухе. Решили перекусить в кафе ООО "Русский буфет". Шаурма оказалась просроченная</i></li> <li>• <i>Ремонт в зоопарке и мало животных</i></li> <li>• <i>хотелось больше Согревающих напитков в зимнее время</i></li> <li>• <i>Хотелось бы видеть закрытые беседки с зарядными устройствами на территории зоопарка</i></li> <li>• <i>я в шоке, мне даже все равно что я не увидел половину животных так как клетки были пустые, но то в каком состоянии животные это просто ужас, волк бедный со сломанной лапой еле стоит, вольеры все грязные, пруды заросшие особенно у пеликанов, верблюды с повисшими горбами как оказывается от нехватки пищи и воды, при такой посещаемости парка и такой не уход за животными это просто ужас, очень разочарован.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Гордимся нашим зоопарком, пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Замечательный зоопарк</i></li> <li>• <i>Пожеланий нет, очень любим наш Московский зоопарк</i></li> <li>• <i>Самый лучший зоопарк в России</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>41</b>
№ внутри категории <b>18</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отменить правило «выкупа» электронного билета в кассе! (организовать электронное считывание билетов при входе)</li> <li>• Провести повышение квалификации экскурсоводов</li> <li>• Организовать мини-буфет и зону отдыха</li> <li>• По возможности расширить парковку и гардеробную зону</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Не хватает буфета или мини пекарни!</i></li> <li>• <i>Для чего нужно покупать билеты онлайн, если в итоге мы вынуждены стоять в очереди в кассы.</i></li> <li>• <i>Зачем после оформления электронного билета стоят общую очередь в кассу, открывать билет в кассе и печатать его. В чем вообще тогда смысл электронного билета. Это же не так все работать должно. Поставьте отданный сканер для входа по электронному билету. Организация входа просто ужас.</i></li> <li>• <i>Здравствуйте, сегодня сына не пустили в музей из-за того, что он был с чемоданом. он ехал из лагеря Москвы и перед самолетом у него было время посетить ваш музей. В таком огромном музее не нашлось места поставить чемодан.</i></li> <li>• <i>Нет парковки, не хватает более комфортного места отдыха и большой гардеробной</i></li> <li>• <i>Экскурсовод Александр Меньшиков всю экскурсию ошибался в датах, больше половины экскурсии он указывал 1612 год вместо 1812 года. Информация подавалась с ошибками и не корректно. Заслуги Российских генералов и рядовых солдат не подчеркивались. Значимость событий занижалась. Патриотического подъёма не было. Вот такие экскурсоводы деморализуют подрастающее поколение.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Интереснейший и познавательный музей с исторической точки зрения.</i></li> <li>• <i>Интересный музей, в котором помимо панорамы также есть форма солдат того времени, картины полководцев, битв и т.д., а также различные предметы быта того времени. Гид очень интересно рассказывает про всё вышеперечисленное, а также очень подробно, доходчиво про саму панораму.</i></li> <li>• <i>Кроме того, в панорамном зале есть компьютеры, в которых можно посмотреть информацию про каждый фрагмент картины. вежливый персонал, рекомендую!</i></li> <li>• <i>Огромное пространство, великолепный экскурсовод, влюблённый в своё дело, и раскаты грома, которые звучали словно выстрелы и стали неожиданным дополнением к рассказу о Бородинской битве!</i></li> <li>• <i>Отличное место для всех, кому безразлична Россия и ее герои!</i></li> <li>• <i>Очень понравилась небольшая выставка, всего несколько залов и панорама на верхнем этаже. Очень реалистично, такого нигде не видела, людей не много, понравились интерактивные</i></li> </ul>

экраны с описанием сектора напротив которого ты находишься.

- Прекрасная познавательная экскурсия, интересная подача информации от экскурсовода, не навязчиво, пронзительно, экспонаты красивые, все на высшем уровне
- Прекрасное место и для школьников, и для взрослых, и для семейного похода.
- Прекрасный современный музей. Вежливый персонал.
- Рекомендую, шикарный музей!
- Столовая, в которой просто и вкусно можно покушать. Были с тремя детьми. Экскурсию, особенно которые ведут мужчины очень интересны, видно что люди заинтересованы темой.

№ п/п сквозной

42

№ внутри категории

19

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей обороны Москвы"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Поставить кулеры с водой
- Расширить гардеробную
- Организовать зону отдыха с буфетом

### По результатам обследования:

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Не хватает большой гардеробной и мини буфета или кафетерия с выпечкой
- Не хватает комфортной зоны отдыха с буфетом, несколько кулеров конечно нужно поставить на территории музея с одноразовыми стаканчиками. Дети часто хотят пить.

### Благодарности (цитаты):

- Какой же замечательный музей!
- Музей отличный! Экспозиция подобрана великолепно. Интересно и детям и взрослым.
- Небольшая территория музея - но очень много информации и экспонатов. Рядом с каждым доступна информация.
- Отличный музей.
- При своих небольших размерах, большая экспозиция, хорошо оформлены стенды
- Хороший музей, отличная экспозиция, погружающая в соответствующую тематическую атмосферу, приятные и приветливые смотрители, пожеланий нет! Отличный музей
- Хороший музей. Интересная экспозиция. Подробное описание истории. Много оригинальных документов. Великолепный сувенирный магазин. На улице есть небольшая выставка техники.

№ п/п сквозной

43

№ внутри категории

20

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы

## "Московский государственный объединенный художественный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%  
Имеют предложения и/или замечания - 3%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Провести работу с охранниками и экскурсоводами по повышению вежливости с посетителями
- Предоставлять Wi-Fi бесплатно
- Организовать беседки, лавочки, фонтанчики питьевые

### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности); Сайт - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *Вай фая бесплатного на территории заповедника*
- *Оборудовать лавочки с подогревом в зимнее время, питьевых фонтанчиков не хватает, беседки что бы укрыться от дождя*
- *Сменить охранников на вежливых*
- *уволить экскурсовода Животягина Екатерина Александровна, которая 22.10.2022г в 12-00 со 2 классом проводила экскурсию «Царь Алексей Михайлович и его семья в Коломенском дворце» за некомпетентность, отсутствие умения работать с детьми, грубость и нежелание идти на контакт.*

### Благодарности (цитаты):

- *"Прекрасное место для отдыха, бюджетно, если без еды.*
- *В дни бесплатного посещения музеев можно посетить оранжереи и другие старинные постройки."*
- *Место очень красивое, огромная зелёная территория, весной здесь невероятной красоты яблоневый сад, потрясающие аллеи тюльпанов всех цветов, также есть ряд интересных исторических памятников архитектуры, действующий старинный храм. Практически по всему парку оборудованы различные места для отдыха, кафе, маленькие кофейни*
- *Музей заповедник качественно отреставрировали. На территории есть все радости жизни от обрадованной набережной до старинного кладбища, храмовый комплекс, кафе и рестораны*
- *Очень интересный музей - заповедник. Огромная территория, как большой парк.*
- *Периодически здесь проводятся массовые мероприятия, которые тоже интересно бывает посетить. Рекомендую это волшебное место!*
- *Персонал здесь отличный. Расположение парковки - удобнее со стороны улицы Новинки. Кафе много. Шашлычные в основном. Кафе есть здесь даже на речном трамвайчике. Что касается интерьера, то памятники архитектуры мирового значения - это уже о многом говорит. Красота божественная.*
- *Это захватывающий по своей атмосфере парк! Очень уютный, ухоженный. Удобен по расположению! Какой богатый и красивый сад. Красивый вид на город. С парковкой, правда, в выходной день проблема, но, если покружиться, место найдётся! Цены в кафе высоковаты, но в целом, как и во всех парках*

№ п/п сквозной

44

№ внутри категории

21

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Государственный историко-архитектурный, художественный и  
ландшафтный музей-заповедник "Царицыно"**

<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провести работу с охранниками и экскурсоводами по повышению вежливости с посетителями</li> <li>• Поставить питьевые фонтанчики</li> <li>• Предоставить беседки для укрытия от дождя</li> <li>• Улучшить освещение в ночное время.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Куплен билет на посещение "Веревочного парка". Услуга не предоставлена без объяснения причины, на аттракцион не пустили, рост, форма одежды проверялись при покупке билета, все соответствовало. Хамское поведение сотрудников аттракциона вне всяких границ, чистое самоуправство, что хочу, то и делаю. Денежные средства не возвращены. Написана досудебная претензия на директора ГБУК "Царицыно". Буду обращаться в Роспотребнадзор и прокуратуру, для проверки предприятия и дачи правовой оценки поведения сотрудников.</i></li> <li>• <i>Не хватает питьевых фонтанчиков и беседок что бы укрыться от дождя в дождливую погоду.</i></li> <li>• <i>Улучшить освещение в ночное время!</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Большой туристический центр под дворцом с гардеробом, кафе, чистыми современными туалетами (что тоже немаловажно!). Есть лифты на все этажи. Хорошая экскурсия, при минимуме экспонатов</i></li> <li>• <i>Замечательная территория, есть две платные и одна бесплатная парковки. Рекомендую посетить!</i></li> <li>• <i>Красивейшие парки и замки, расположенные в черте города. 25 экспозиций в год, оранжереи и сады, мостики и фонтаны, прекрасные рассветы и закаты - все это можно лицезреть, всем этим можно насладиться в Царицыно. Вход бесплатный на территорию, осмотр зданий, оранжерей, экспозиций по билету</i></li> <li>• <i>Музей-внешне очень красив, удивительная архитектура. Внутри-еще интереснее.</i></li> <li>• <i>Они очень увлекательные и красивые. Прекрасно в этом парке всё: выставочные залы, ресторанчики, торговые точки, закусовые, оформления, музыкальный фонтан вызывает восторг, спортивные площадки, лодочные станции. Всё продуманно и грамотно устроено.</i></li> <li>• <i>Отличное место для отдыха всей семьей.</i></li> <li>• <i>Отличное место, одни из самых любимых парков Москвы. Очень мне нравится, ухоженный, чистый, красивый парк.</i></li> <li>• <i>Очень красивый, ухоженный парк! С большим удовольствием провели там время. Хотелось бы выразить благодарность сотрудникам, ответственным за чистоту и уют. Спасибо большое.</i></li> <li>• <i>Прекрасное место. Одно из наилучших мест среди музеев-заповедников, где я была. Парк-прекрасен. Удивительный аромат от деревьев в парке, ручные белки, огромные улитки, которых очень много на дорогах, утки и другие птицы, которых можно кормить с рук, ну и конечно, водоем с фонтанами.</i></li> <li>• <i>Удивительно прекрасное место.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>45</b>
№ внутри категории <b>22</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей К.Г.Паустовского"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов</b></li> </ul>

- Открыть буфет/кафе (побольше)
- Организовать зону отдыха
- Облегчить процедуру приобретения электронного билета для льготников

#### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)

#### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *Очень хотелось бы иметь возможность приобретать книги писателя Паустовского К.Г. на память о посещении музея.*
- *Больше свободного места в музее*
- *Меня сегодня не пустили в музей Паустовского Ирина Похомова и Охранник. Я одиноко проживающий пенсионер и хотела сходить в музей Паустовского 13.07.2022 в 15 часов, т.к. живу рядом, но у меня попросили электронный билет для оформления скидки для пенсионеров, и для посещения в воскресенье в рамках "Музейной недели" тоже нужен электронный билет. Не все пенсионеры имеют смартфон, мобильный интернет, ящик для электронной почты, принтер для распечатки билета, приложение в смартфоне. Весёлый улыбающийся Охранник посоветовал мне попросить помощи у детей и внуков, а Ирина Похомова посоветовала мне приехать в Тарусу на электричке и там вход в Музей Паустовского бесплатно. Нужно упростить сложную систему приобретения льготных билетов.*
- *Организация буфета*
- *Открыть побольше кафе с горячей едой или пиццерию, не хватает зоны отдыха в виде беседки для молодёжи на территории.*
- *Очень слабо оборудован музей для инвалидов — это конечно минус*

#### Благодарности (цитаты):

- *Выражаю признательность сотрудникам музея за вдохновляющую атмосферу гармонии, созданную ими. Это один из редких и исчезающих островков интеллигентности, высокой культуры, и человеческой доброты, тепла. Экспозиция настраивает на вдумчивое изучение и творчества писателя, и самой эпохи, в которую он жил - отсюда словно перекинута множество мостов в разные уголки страны и мира, и в прошлое, и в будущее.*
- *Успехов вам и процветания, расширения горизонтов - интересных конференций, экспедиций, друзей и единомышленников! И щедрых спонсоров)*
- *Благодарю всех сотрудников любимого музея за душевность и профессионализм! Спасибо за прекрасные выставки и тематические мероприятия!*
- *Большое спасибо за высокий профессионализм и заботу о музее!*
- *Большое спасибо за экскурсию Ирине Исааковне Шуваловой. Рассказ ведет просто и доступно, умеет увлекать и будоражить воображение. Успехов и процветания, спасибо за вашу работу!*
- *Великолепное место. Расположен в парке. Музей небольшой, но залы очень интересно оформлены. Каждому периоду жизни соответствует свой зал. Очень доброжелательный персонал.*
- *Выражаю благодарность сотрудникам музея за их высокий профессиональный уровень, дружелюбие и любовь к своему делу. Хочу отметить очень хороший уровень подготовки различных выставок и мероприятий.*
- *Замечательный музей, был там не раз, и приду туда ещё раз с удовольствием.*
- *Компетентность сотрудников на высшем уровне!!*
- *Мило, уютно. Очень толковые экскурсоводы, которые, не задумываясь, отвечают на самые*

*разнообразные вопросы*

- *Музей в живописном парке, где есть исторические здания. Есть неплохие кафе рядом.*
- *Музей маленький, но у него своя история, и интересная экспозиция. Приветливые, доброжелательные сотрудники. Отвечали на вопросы подробно, интересно рассказывали о К.Паустовском, его жизни и творчестве. Пожеланий нет!*
- *Музей расположен в зелёной зелени, в самом сердце парка. Довольно уютный особняк, хорошая выставка, меня всё устраивает*
- *Небольшой очень уютный музей. Красиво оформленный. Сотрудники очень доброжелательные.*
- *Несмотря на то, что музей небольшой, сотрудники делают все, чтобы экспозиция была интересной, а посетителям было комфортно находиться и перемещаться по музею. Выражаю искреннюю благодарность за ваш труд!*
- *Отличный музей. Сотрудники музея проводят экскурсию по всем залам и дают краткий обзор жизни писателя. На любые вопросы дают развернутые ответы. Было интересно. Спасибо Сотрудникам музея.*
- *Очень положительный персонал! Прекрасный музей*
- *Очень уютный музей, небольшой, камерный. Но вместе с этим совершенно разные зоны, отображающие этапы жизни писателя*
- *Очень хорошо, что есть такой музей - интересный, уютный, многогранный. В таком крошечном пространстве работники музея смогли создать целый мир. Спасибо за вашу работу и любовь к культуре и своим посетителям!*
- *Прекрасный музей, Здесь все пропитано любовью к этому замечательному писателю.*
- *Прекрасный музей! Чудесные сотрудники, изумительное местоположение.*
- *Расположен недалеко от остановки автобуса, до метро 3 остановки. Советую посетить, даже если мало знакомы с творчеством писателя. Потом обязательно захочется почитать.*
- *Современный. Светлый музей, пожеланий нет, меня всё устраивает !*
- *Хотим выразить благодарность за замечательную экскурсию. Мы попали в чудесный мир. Большое впечатление произвело талантливое и изобретательное оформление залов. Безусловно, рекомендуем этот чудесный музей! Ещё раз спасибо!*
- *Хочется сказать большое спасибо работникам музея за такую чудную атмосферу. То, с какой любовью они подходят к своему делу, заслуживает огромного уважения.*
- *Хочу выразить благодарность сотрудникам музея за высокий профессионализм и доброжелательность! Очень порадовал высокий уровень мероприятий и выставок. Обязательно вернёмся в музей и будем рекомендовать друзьям и знакомым.*

№ п/п сквозной

46

№ внутри категории

23

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Музей-усадьба "Кусково"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 89%

Имеют предложения и/или замечания - 11%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Расширить парковку**
- **Решить проблему наличия грызунов**
- **Провести работу с сотрудниками по повышению вежливости с посетителями**
- **Сделать туалеты на территории**
- **Расширить спектр услуг для детей**
- **Открыть больше качественных кафе на территории со свежей едой**
- **Заменить стулья для концертов и новые удобные**
- **Улучшить навигацию**
- **Поставить кулеры с водой/ питьевые фонтанчики**
- **Предоставлять бесплатный Wi-Fi**
- **Поставить лавочки с подогревом и зарядными устройствами**
- **Не закрывать территорию во время прогулок новобранцев**

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом

доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *По выходным много людей и сложно припарковаться, лучше ехать в будний день, мало парковочных мест, давно надо было расширить автостоянку, но администрация так и не обратила на это внимание.*
- *Но очень много мышей, местами прямо толпами бегают вдоль дорожек, очень неприятное зрелище! Хотелось бы приезжать в это место и находиться в комфорте. Особенно большая концентрация грызунов у Эрмитажа. Большая просьба как-то поспособствовать устранению этой проблемы.*
- *Добавить побольше кафе на территории усадьбы.*
- *Провести работу со смотрительницами музея. Были у вас в субботу, 16.07.2022, были удивлены хамством некоторых сотрудниц. Делали замечания посетителям в очень грубой форме.*
- *Также просим сделать вход/выход на балкон из большого зала дворца не одноразовым. Сотрудницы не донесли информацию, что выходить нельзя с балкона. В итоге мы вышли, в самом начале посещения, обратно нас не пустили, пришлось заново покупать билеты.*
- *Больше что-то для детей и оптимальные цены.*
- *В кафе недоеденные пирожки, собирают и продают повторно., мало лавочек, беседки оборудованы со столами, кофейни не хватает, тут давно нужно навести порядок!!!*
- *Вай фай на территории усадьбы, больше лавочек и беседок*
- *Заменить сотрудниц (смотрительниц). Или провести какое-то обучение. Объяснить, что хамство и грубость по отношению к посетителям недопустимы. Очень грубая сотрудница была во Дворце. Остальные просто очень недружелюбные. Исключение - сотрудницы Большой каменной оранжереи.*
- *Как-то не продуманно ничего... Туалетов тоже нет... Усадьба, лес, парк - безусловно, красивые... но и не более. Ждали большего. Если идти туда то с едой, нет кафе, ресторанов, мини баров что бы провести время с друзьями.*
- *Лавочки с подогревом в холодное время и зарядными устройствами, улучшить навигацию она уж очень слабая!*
- *Мало кафе. А то что что есть не кафе, а столовая.*
- *Не могу уже месяц попасть на выставку Абрамцевской майолики. Павильон регулярно закрыт. На сайте нет информации о днях, когда он открыт. Есть странное объявление "событие завершено", хотя выставка работает до июля.*
- *Органские концерты разрекламированы по всему городу. Но стулья внутри усадьбы оставляют желать лучшего. Выдержать даже часовой концерт достаточно сложно. Ручная работа оригами по бумаге со скотчем, сигнализирующая номер места, заслуживает отдельной награды. Прекрасно понимаю, что данная мебель позволяет быстро трансформировать место, поскольку концерты проходят не каждый день. Кто ответственный? Сколько инвестиций требуется усадьбе Кусково для обновления мебели для концертов?*
- *Ответьте, пожалуйста, на вопрос- Кусково - это государственный музей-заповедник или ЗАГС? Почему проводятся бракосочетания в павильонах и они при этом закрываются? И туристы, приехавшие издалека не могут прикоснуться к прекрасному только потому что там оказывается проводят регистрации брака? У меня был заранее куплен комплексный билет, но меня не пустили в Портретную галерею и Итальянский домик, потому-то в тот момент там кто-то регистрировал брак. Интересно, в чей карман идут деньги за подобные мероприятия и знают ли об этом в Комитете по Культуре Москвы и в Министерстве Культуры РФ?*
- *Питьевые фонтанчики на территории усадьбы*
- *Побольше кафе и ресторанов на территории усадьбы.*
- *Побольше кулеров с водой*
- *Побольше лавочек на территории усадьбы.*
- *Побольше мероприятий в летнее время.*
- *Повысьте, пожалуйста, точность оказания бронированных услуг. Экскурсоводы должны предоставляться, если экскурсия заказана заранее.*
- *Хотелось бы более доброжелательного отношения к туристам. В пасмурную погоду в Усадьбе ничего не видно.*

**Благодарности (цитаты):**

- Одна из самых шикарных и любимых мною усадеб
- Готова ездить сюда вечно.
- Великолепное место, моё любимое место. Лучший период - май-октябрь. На территории есть кафе, камера хранения, для удобства можно заказать экскурсию или воспользоваться бесплатным аудиогидом.
- Оставить все, как есть
- Очень красивое место, дворец хорошо сохранился. Территория красивая, очень ухоженная, много цветов.
- Очень хорошее место, интересные экспозиции, масштабная и красивая усадьба с большим парком. На территории все удобства.
- Пожеланий особых нет, но наблюдаю как преобразуется территория, как благоустраивают. Гулять нравится все больше, благо по билетам на концерт вход на территорию бесплатный. Приятно пройтись вдоль пруда или по парку, но нужно помнить, что после концерта попросят сразу на выход, поэтому, по возможности, приезжайте заранее, чтобы успеть насладиться прогулкой
- Прошу отметить участие и доброжелательность финансово-экономической службы музея в вопросе проведения мероприятия и дистанционного заключения договора.
- Усадьбу Кусково я очень люблю. Это волшебное место, которое подойдет для романтического или семейного отдыха. Большая ухоженная территория, красивый парк и сад, тенистые аллеи, идеальное место для фотосессий. Побольше лавочек и аттракционов для детей!

№ п/п сквозной

47

№ внутри категории

24

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Государственный Дарвиновский музей"****Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Назначить ответственного за соблюдение актуальности и корректности информации, предоставляемой посетителям (через сайт, по телефону)!
- Информировать о том, что действительно функционирует, устранить дезинформацию о том, что не выполняется
- Отладить процесс организации мероприятий, предотвращать очереди (например, онлайн-зарегистрированных впускать отдельным потоком)
- Поставить кулер с водой
- Улучшить навигацию
- Открыть кафе/ снизить цены в кафе/ разрешить приносить свою еду.

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности); Сайт - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Не очень хорошая навигация. Не понятно где начало, где доп.выставки. Логика началась только с 3 или 4-го зала
- но есть минусы ...отсутствие нормально работающей столовой или кафе
- но хотела внести небольшое пожелание, которое не относится к экспозиции. В кафе с домашней едой, которое находится в основном корпусе музея, невероятно гремящие стулья, и когда их начинают двигать, а это происходит постоянно, мозг просто взрывается от такого громкого скрежета. Замените, пожалуйста, стулья на более тихие.
- В прошлом году на День города был свободный вход на постоянную экспозицию. В этом году никакой информации не было. Я позвонила по контактному телефону узнать на счёт этого

года. Мне ответили, что в этом году будет так же. Удивились, что на сайте нет информации. Что можно зарегистрироваться на Мос ру. или взять билет в кассе 10 или 11 сентября при посещении. Я переспросила несколько раз. Сказали, что точно, и что можно не волноваться. Когда я приехала 11.09 в музей, мне ответили, что в этом году свободного посещения нет и только по обычным ценам.

- Очень жаль 2 часа на дорогу и испорченного Дня города. Научите сотрудников давать корректную информацию и так же отражать ее на сайте.
- Мы с мужем хотели посетить ваш музей 21.05.2022 во время акции "Ночь в музее". Мы заранее зарегистрировались на сайте для того, чтобы не стоять в очереди при входе. На почту пришли билеты - казалось бы, все нормально. Когда мы в районе 19-30 подошли к музею, там стояла огромная очередь метров на 300. Сначала мы подумали, что в ней стоят только люди, пришедшие без регистрации. Но охранник у входа сказал, что очередь общая для всех. Спрашивается - зачем тогда было объявлять регистрацию?! Естественно, стоять мы не стали. Но время на поездку в ваш музей было потрачено впустую и настроение испорчено.
- Дарвиновский музей - очень красивый, необычный, интересный. Но почему такая отвратительная организация мероприятий? Я думаю, что руководству музея стоит более ответственно относиться к своим обязанностям и больше уважать своих гостей.
- Буфет по стоимости неплохого ресторана, а по качеству - придорожное кафе! Наценка трёх четырёх кратная! Пожелания, снизить цены на еду в буфете.
- Детский музей для детей не имеет кулера с водой!! Нет возможности купить воду ребёнку или даже накормить. Даже яблоко запретили съесть и отругали ребёнка, после чего ребёнок расплакался и отказался от просмотра музея!!!
- Не дискриминировать клиентов.
- Предоставлять услуги в соответствии заявленных на сайте.
- Чтобы сэкономить время и деньги можете захватить с собой напитки и перекус. Это будет вдвойне правильным решением, если с вами будут дети.
- Экспозиции не менялись думаю с открытия. Посещение бесплатно в день музеев - да. Посещение за деньги - трата денег в пустую.

#### **Благодарности (цитаты):**

- Администрации музея хочется сказать слова благодарности. Мы вернемся к Вам и ещё не раз!!!
- Дарвиновский музей определенно интересен как детям, так и взрослым. Есть небольшое кафе, где можно перекусить. Так как наплыв людей обычно большой (куча детей) можно было бы добавить еще столов (или выделить другое, более просторное помещение).
- Замечательный музей, большая благодарность руководству музея !!
- Лучший музей в Москве, часто посещаем его всей семьёй, музей оборудован всем необходимым, так же есть мини кафе, своя парковка что очень нас радует.
- Лучший музей, очень люблю его посещать с друзьями
- Невероятный музей, очень красивый, познавательный, яркий, информативный, интересный как для взрослых, так и для детей. Очень доброжелательные, эрудированные, отзывчивые и готовые помочь сотрудники. В музее очень чисто и хорошие кафе, детям очень понравилось.
- Очень красивые экспозиции,
- Прекрасный музей, парковка отличная, оборудовано всё внутри со вкусом и доступностью для всех
- Спасибо вам за ваш музей, он прекрасен. Столько животных собрано.

№ п/п сквозной

**48**

№ внутри категории

**25**

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея Василия Нестеренко"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кулеры с водой
- Открыть мини-буфет
- Сделать комфортную зону ожидания с кофе-автоматом

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить навигацию</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p> <p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Пожеланий особых нет, но хотелось что бы был мини буфет.</i></li> <li>• <i>Мини буфет и более комфортную зону отдыха ожидания, автомат с кофе машиной и выпечкой.</i></li> <li>• <i>Не хватает комфортной зоны отдыха с мини баром</i></li> <li>• <i>Несколько кулеров внутри помещения и стаканчиков для воды!</i></li> <li>• <i>Усилить навигацию, мини буфета не хватает с кофе</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Всё очень понравилось, здание удачно отреставрировали. В подвальном помещении касса, туалеты, маленький гардероб. А вот два этажа здания отданы под выставочное пространство, которое легко трансформируется под нужды любой выставки. Замечательная чугунная лестница. Замечательный персонал!</i></li> <li>• <i>Замечательная картинная галерея, небольшой симпатичный особняк, здесь представлено творчество художника Нестеренко. Залы небольшие, но очень уютные.</i></li> <li>• <i>Когда слышишь в Москве - бесплатно, часто попадаешь на полную туфту, но здесь был фурор! Большая благодарность руководству. Всё замечательно.</i></li> <li>• <i>Прекрасный дом музей и чудесный персонал!</i></li> <li>• <i>Рекомендую эту картинную галерею всем друзьям и знакомым, оборудована всем необходимым!</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>49</b>
№ внутри категории
<b>26</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Мемориальный музей космонавтики"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отменить платную фотосъемку</li> <li>• Не ограничивать индивидуальные посещения по причине групповых</li> <li>• Побольше вендинговых автоматов</li> <li>• Побольше кулеров с водой</li> <li>• Улучшить навигацию и повышать дружелюбность зрителей.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - результаты

независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- побольше вендинговых автоматов с водой либо кулеров
- *Здравствуйте! Мы живем в 21 веке, когда почти у всех есть телефоны с камерами. Приравняйте их к фототехнике и уберите платные билеты на пользование фотокамерами. Результат снимком - дело каждого. Однако, за одну стоимость билетов один посетитель оставит себе несколько удачных снимков с поездки на смартфоне, а второму с камерой достанутся лишь воспоминания в памяти. Для чего вам портить впечатления от отдыха?*
- *Посетила сегодня дом-музей С.П. Королева по программе «Московская музейная неделя». Остались неоднозначные впечатления. С одной стороны понравилось наличие на -1 этаже стендов с напечатанной информацией, которая позволяет посетителям без экскурсовода получить информацию, а не просто посмотреть на стул и стол в доме. А с другой стороны столкнулась с неприятным мне поведением персонала. При бронировании билета я позвонила в дом-музей и спросила есть ли возможность организовать экскурсию за дополнительную плату. На что мне ответили, что нет, в дни посещения по программе нельзя. Я пришла в музей, изучила -1 этаж, когда стояла в коридоре -1 этажа напротив костюма Королева в узком проходе, меня обогнала экскурсовод с двумя клиентами, встала рядом и стала вести экскурсию, преградив мне путь на лестницу на 1 этаж. Конечно я решила послушать экскурсовода. Тем более расталкивать людей не очень хотелось.... Так мы и поднялись на 1 этаж, слушая экскурсовода. Ну повезло мне. На 1 этаже почти все комнаты перегорожены оградительной лентой, а оставшееся пространство съедается стенами от коридора, плюс смотрительниц несколько сидит. В общем при желании держаться на почтительном расстоянии в 5 метров от экскурсии было тяжело. Либо прятаться за углом коридоре в ущерб себе, либо уходить на другие этажи, что не хотелось, так как -1 я уже изучила, а бегать через этаж в ущерб себе тоже не хотелось, так как я ожидала дальше информацию в тексте после -1 этажа и боялась нарушить хронологию подачи материала, а также плохо ориентировалась в незнакомом мне помещении. Одна из смотрительниц, увидев что я слушаю экскурсовода и стою близко к группе, подошла и ровным голосом с улыбкой сказала, что люди оплатили индивидуальную экскурсию и таким людям обычно не приятно, что к ним пристраиваются и держаться близко к ним... А я хочу сообщить, что мне не приятно, что меня можно сказать погнали этими словами из музея. Во-первых, я готова была оплатить экскурсию ещё при бронировании билетов, однако мне сказали, что не будет экскурсий в этот день. Во -вторых следовать на расстоянии в 5 метров от группы в таком тесном помещении не возможно, а в-третьих я что не такой же человек, как эта группа? Я планирую своё время и не хочу тратить своё личное время, чтобы постоять в сторонке минут 15-20 и подождать окончания экскурсии... чтобы им не мешать. Считаю замечание смотрительницы не корректным и обидным. Прошу принять меры.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Всем родителям с детьми рекомендую к прохождению семейный квест.*
- *Потрясающая идея для изучения экспонатов без экскурсовода."*
- *Музей понравился, каждый найдет для себя что-то интересное. Оборудован всем необходимым, меня всё устраивает*
- *На территории музея имеется кафе, где можно полакомиться с едой космонавтов из тюбиков. А также можно заказать в день рождения в этой кафешке. Приятное и интересное место проведения с семьей, детьми. Но всегда лучше брать экскурсовода. Рекомендую!*
- *Отличный музей! Множество оригинальных экспонатов, скафандров, костюмов, исторических документов, личных вещей космонавтов и конструкторов*
- *Отличный музей. Однозначно рекомендую для посещения всей семьей. Очень интересно и познавательно.*
- *Отличный музей. Ходили с сыном в прошедшие выходные. Снаружи кажется, что музей небольшой и ограничивается одним залом, но это не так. Экспозиция достаточно большая. Много интерактива, что нравится детям.*
- *Очень красиво и завораживающе. Познавательно. Интересно было не только детям, но и взрослым. Рекомендую посетить всем с детьми. Особенно с мальчиками. Для них есть что посмотреть и потрогать там руками. Очень много интересного и полезного можно узнать во время экскурсии по музею. Чистота везде. В кафе всё есть для детей.*
- *Очень хороший музей! Пожеланий нет*

- Потрясающее место, пожеланий нет!
- Просто нереально крутое место для интересного отдыха и досуга! Очень много интересной информации про космонавтов, космос, про историю его освоения, много экспозиций космических станций, луноходов, скафандров. Площадь музея просто огромная
- Расположение музея очень радует близостью к метро и парку. Удобный вход, несколько касс и приятный сервис, сотрудники подскажут куда идти и прочее.
- Хорошая территория вокруг музея. Пожеланий нет

№ п/п сквозной <b>50</b>
№ внутри категории <b>27</b>
Тип/ Категория Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить навигацию внутри</li> <li>• Оборудовать комфортную мягкую зону отдыха</li> <li>• Поставить кулеры с водой</li> <li>• Открыть мини-буфет.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН). - Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не хватает зоны отдыха оборудованной мягкой мебелью и мини буфета, так же подчеркну, что слабая навигация внутри помещения!</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приятные администраторы. Адекватные охранники. Туалет на -1 этаже. Лифт. (можно немного запутаться если первый раз).</li> <li>• Рекомендую всем</li> <li>• Впервые посетила этот музей! Высокого уровня экскурсоводы, умеющие работать с группой посетителей разного уровня. Одного раза мало. Обязательно найду время для повторного посещения!</li> <li>• Классный, современный музей. Именно современный музей</li> <li>• Много экспонатов, разные выставки, отличный сквер у входа в музей с берёзками и видом на церковь. Уютный и очень познавательный центр.</li> <li>• Музей поразил. Он не большой но всё со вкусом! Рекомендую</li> <li>• Огромная благодарность всем сотрудникам музея за хранение великой Памяти о каждом гражданине нашей России, вынужденном кровавой войной оставить родину. Как же они надеялись вернуться! Как много сделали для России! Это нельзя забыть! С уважением, Чувашова Анна и моя семья.</li> <li>• Отличный музей!!!! Всегда интересные экскурсии и выставки. Приветливый и радушный персонал. Работники действительно увлечены тем, чем занимаются.</li> <li>• Очень понравилось оснащение музея современными способами презентации материалов, возможность посидеть и полистать на мониторе фото и рассказы о судьбах людей, послушать живых свидетелей. Уверена, что молодому музею есть куда расти.</li> <li>• Очень уютный музей. Правда я там всегда бываю на временных выставках. Выставки всегда очень интересные. Так же рядом есть ухоженный дворик, где можно посидеть, отдохнуть,</li> </ul>

поделиться впечатлениями.

- Тёплая и доброжелательная атмосфера, уютный зал, отличный звук и завораживающая музыка... Спасибо от всех зрителей!
- я бы рекомендовала этот музей всем, особенно посетить тем кто учится на специальности где есть задания по созданию каких либо выставочных проектов - он очень очень хороший - образцовый пример того каким вообще должен быть музей, пожеланий нет, меня всё устраивает.

№ п/п сквозной
<b>51</b>
№ внутри категории
<b>28</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей истории ГУЛАГа"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Улучшить парковку</li><li>• По возможности расширить пространство</li><li>• Добавить интерактивные экспозиции</li><li>• Рассмотреть возможность открытия с 10-11 часов</li><li>• Усилить информирование о музее в СМИ</li></ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности); Сайт - копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Больше информации в СМИ о данном музее. Не все люди знают, что в Москве есть такой музей.</li><li>• Маленький и скромный музей. я ожидала, что в этом десятилетии откроются более привлекательные для зрителей или интерактивные экспозиции музеев. Этот музей очень разочаровал. Проблемы с парковочными местами, приехала и не могла понять, где поставить машину</li><li>• Не всегда удобно, что музей работает только с 12 часов. Остальные минусы вызваны небольшим размером здания музея, к сожалению(</li><li>• Побольше узких экскурсий, затрагивающих ту или иную тему.</li></ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Предлагаю сделать посещение музея истории ГУЛАГа обязательным для школьников! Великолепнейший музей!</li><li>• Для меня это был самый впечатляющий и красивый музей в Москве. Очень современный музей</li><li>• Замечательный музей, всё что необходимо есть</li><li>• Интересный и обязательный к посещению музей</li><li>• Красиво оформленный и трогательный музей, история конечно завораживает, отличный музей, не зря потраченное время, рекомендую</li><li>• Лучший музей, нам с женой очень понравилось наше посещение. Трогательный и познавательный взгляд на жизнь в ГУЛАГе и на то, как людей выхватывали из их жизни и втягивали в них. В музее собрано множество интересных артефактов и фильмов о выживших, рассказывающих ужасы своих историй, рекомендую посетить и увидеть своими глазами.</li><li>• лучший музей!</li><li>• Музей оборудован всем, любой посетитель России должен увидеть этот музей. Он профессионально сделан с мощными экспонатами и информацией на английском языке</li><li>• Музей оборудован полностью под доступную среду, рекомендую этот замечательный музей</li><li>• Один из лучших музеев, в которых я был. Обязательно к посещению в Москве.</li><li>• отличный исследовательский центр. Я очень рекомендую это</li><li>• Очень крутой музей, он эффективно описывает ужасы коммунизма в хронологическом порядке.</li></ul>

*Если этот музей вас не трогает, у вас нет души! Это самый качественный музей, который я видел в России. рекомендую этот музей*

- *Пожеланий нет, отличный музей, до него очень легко добраться на метро, и оно того стоит.*
- *У вас потрясающий музей. Как предложение, создать в последнем зале возможность оставлять Цветы от внуков (или других членов семьи «бывшего» репрессированного/реабилитированного) цветы. Может с указанием, какие цветы можно. Это была бы своего рода психологическая помощь тем, кто прийти на место захоронения не может, а почтить хочет. Ну как-то так...*
- *это один из моих любимых музеев в Москве. Удобный доступ от метро Достоевская, пожеланий нет, всем доступен.*
- *Этот музей хорошо спланирован и отправит вас в мучительное путешествие, которое испытали миллионы. Музей передает масштаб этого события и индивидуальные переживания, которые делают его реальным, музей оборудован всем необходимым, так же могут налить стакан воды*

№ п/п сквозной

52

№ внутри категории

29

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный музей С.А. Есенина"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

### Наиболее популярные рекомендации:

- **Обеспечить парковку**
- **Оборудовать для инвалидов (поручни, туалеты, дверные проемы)**
- **По возможности расширить пространство**
- **Организовать отдельную зону отдыха.**

### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); Стенды - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - виды предоставляемых услуг организацией культуры; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Сайт - виды предоставляемых услуг организацией культуры; Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Музею требуется ремонт, так же оборудованные поручни в туалете и при входе, расширенные дверные проёмы, маленькое количество экспонатов*
- *Не где поставить машину, постоянный ремонт дороги*
- *Нет отдельной комнаты комфортной в виде зоны отдыха ожидания, музей очень узкий и маленький*
- *Нет туалета для инвалидов, так же не где припарковать машину, туалет очень узкий, не войти и не выйти*
- *Очень маленький музей, прямо ооооочень, вот зашёл и вышел весь музей!*

**Благодарности (цитаты):**

- *Бедненко, но чистенько, как говорится.*
- *Вошебный музей, меня очень вдохновляет это место*
- *Замечательный музей*
- *Замечательный музей, где можно побродить и поностальгировать о временах, когда жил Сергей Есенин. Чувствуется душевный подход людей, которые занимались организацией обстановки музея.*
- *Маленький старый деревянный дом в центре Москвы. Пожеланий особых нет, смотреть не на что*
- *Музей отличный!!!*
- *Музей очень маленький. Даже грустно, что экспозиция всего два на два метра.*
- *Отличный музей, но очень скромный*
- *Очень понравилась атмосфера в музее. Слово время там остановилось... Все представлено доступным языком. Красиво оформленные стенды. Очень вежливые сотрудники, отвечают на все вопросы.*
- *Прекрасное место для проведения досуга! Благодарю сотрудников музея за такое отношение к посетителям и неравнодушие к своему делу! Рекомендую к посещению!*

№ п/п сквозной

53

№ внутри категории

30

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа  
Троицк в городе Москве "Троицкий музей имени М.Н. Лялько"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Поставить кулеры с водой**
- **Обеспечить высокоскоростной бесплатный Wi-Fi**
- **Поставить лавочки с зарядными устройствами**
- **Открыть мини-буфет/ кофе-автомат, вендинговые автоматы**
- **Улучшить навигацию внутри.**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Не хватает мини буфета и вай фая.
- Оборудовать лавочки с зарядными устройствами, не где поставить телефон на зарядку, слабая навигация внутри помещения, оборудовать кулеры с водой (горячей и холодной)
- Поставить вендинговые автоматы с кофе и быстрой едой
- Провести более качественный вай фай с высокой скоростью интернета

**Благодарности (цитаты):**

- в общем, я советую вам прийти в этот музей, обязательно!! Спасибо вам!!!
- В этом музее было очень интересно и поучительно. Всего достаточно, музей оборудован всем необходимым, меня всё устраивает!
- вежливый прекрасный персонал, рекомендую!
- Мне очень понравилось это место, очень интересно.

№ п/п сквозной

**54**

№ внутри категории

**31**

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры поселения  
Щаповское "Музей истории усадьбы Александрово-Щапово"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90%

Имеют предложения и/или замечания - 10%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить питьевые фонтанчики
- Обеспечить высокоскоростной бесплатный Wi-Fi
- Добавить лавочек и урн
- Оборудовать для инвалидов
- Организовывать больше мероприятий и бесплатных кружков
- Организовать отдельную площадку для выгула домашних животных.

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Мало лавочек, урн мало
- Нет доступности для инвалидов, больше мероприятий, бесплатных кружков
- Просьба выделить и оборудовать отдельную площадку для выгула домашних животных
- Просьба подключить вай фай для всеобщего пользования

- Хотели бы что бы были установлены питьевые фонтанчики

**Благодарности (цитаты):**

- Музей усадьба всем оборудована
- Отличная усадьба, волшебное место, пожеланий нет
- Потрясающее место, добрый и вежливый персонал

№ п/п сквозной

55

№ внутри категории

32

Тип/ Категория

Музеи и выставочные залы

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Объединение "Выставочные залы Москвы"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кофе-автоматы, вендинговые автоматы
- Улучшить навигацию внутри.

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Слабая навигация, не хватает вендинговых автоматов с водой и кофе аппаратов

**Благодарности (цитаты):**

- Радуют экспозиции здесь.
- Весьма недооцененный выставочный центр! На входе приветливые сотрудники, цены весьма демократичные. К каждой экспозиции есть подробные описания, но понимает каждый как хочет.
- Интересный выставочный центр, необычные и непривычные инсталляции и фон к ним под стать
- Классное место. Интересные современные выставки.
- Молодёжный, современное искусство, много неожиданных задумок, экспозиций, интересный дизайн, прекрасный музей.
- Отличное место, очень атмосферно, рекомендую! Очень вежливый персонал!
- Отличный выставочный зал! Посетил уже несколько выставок и каждый раз они удивляют чем-то новым и неожиданным.
- персонал очень вежлив и приветлив, на все вопросы ответили!! Расположение супер!!!
- Прекрасное место в спальном районе для завершения прогулки по парку. Небольшая выставка и приятные впечатления. Очень уютно. Пожеланий нет, меня полностью всё устраивает. Отличное место.
- Экспозиции интересные. Интерьер в зависимости от выставки. Персонал доброжелательный. Рекомендую

№ п/п сквозной

56

№ внутри категории
<b>33</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музейно-выставочный центр "Солянка МСК"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Открыть буфет</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не хватает буфета</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выставки современного искусства, которые нужно посещать. Сегодня в Москве это большая редкость</li> <li>• Атмосферное местечко! Пожеланий нет!</li> <li>• Интересный выставочный центр, необычные и непривычные инсталляции и фон к ним под стать.</li> <li>• Классное место. Интересные современные выставки.</li> <li>• Новое пространство для современных художников и искусства. Рекомендую!</li> <li>• Одно из лучших мест в городе, где можно познакомиться с актуальным искусством.</li> <li>• Отличный выставочный зал!</li> <li>• Очень атмосферное место! Пожеланий нет</li> <li>• Сотрудники вежливые, доброжелательные, готовы помочь и разъяснить.</li> <li>• Экспозиции интересные. Интерьер в зависимости от выставки. Персонал доброжелательный.</li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>57</b>
№ внутри категории
<b>34</b>
Тип/ Категория
Музеи и выставочные залы
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный выставочный зал истории войны в Афганистане"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96% Имеют предложения и/или замечания - 4%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставить кулеры с водой</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• По возможности расширить пространство</li> <li>• Обеспечить парковку</li> <li>• Открыть мини-буфет.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Довольно скромное выставочное пространство!</li> <li>• Не хватает мини столовой, не где поставить машину, поставить несколько кулеров одноразовыми стаканчиками</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Музей сам по себе миниатюрный, но на этой площади разместилось очень много музейных экспонатов. Каждая деталь имеет свою историю</li> <li>• Время так быстро и незаметно пролетело. Рекомендую посетить его всем любителям истории, старшеклассникам и для семейного досуга тоже очень здорово подойдет данная экскурсия. Наша Вам благодарность!</li> <li>• Нет слов. Я столько получила информации, с такой теплотой сделать музей, каждая деталь имеет значение и внимания! Замечательный экскурсовод и руководитель музея!</li> <li>• Обязательно к посещению, особенно молодежи!</li> <li>• Очень скромный зал, неплохая экскурсия, интересный фильм про Афган</li> <li>• Рекомендую к посещению подросткам и жителям ВАО г.Москвы.</li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>58</b>
№ внутри категории
<b>1</b>
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Зеленоград"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличить кафе и количество посадочных мест</li> <li>• Поставить вендинговые автоматы с напитками и едой</li> <li>• Сделать ремонт театрального зала.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</p>

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Репертуар только хочется поинтересней
- А вот с кафе надо что то продумать, особенно в такие масштабные концерты. Не хватает большого кафе, буфета или столовой, мало лавочек. Оборудовать вендинговые автоматы с напитками и едой
- Театральный зал нуждается в ремонте, но даже такая обстановка не уменьшает приятных впечатлений от мероприятий на театральной сцене.

**Благодарности (цитаты):**

- Наши дворец и его сотрудники - великолепны. Спасибо за работу. Хотелось бы, чтобы их высоко ценили в Министерстве Культуры.
- Но есть то, что мне не понравилось, мы были там на концерте и приехали голодные, очень хотелось перекусить именно в этом ДК, но кроме кофейни здесь нет больше ничего
- Один из лучших домов культуры, что видел. Огромная пустая парковка. Рядом отличный парк. Внутри ЖЕ все чисто, приятно, много места
- Около центра есть большая парковка, на территории центра есть кофейня. Пожеланий нет, рекомендую!
- Отличное место для культурного досуга! После ремонта очень нравится кино-концертный зал.
- Прекрасный персонал! Всё чистенько и со вкусом, рекомендую!
- Старейший культурный центр Зеленограда по-прежнему на высоте! Хорошие подъезд и парковка, можно прогуляться по площади и в парке Победы. Комфортное пространство, вежливый персонал на входе и в гардеробе.
- Очень нравится, что на территории много различных творческих секций и для детей, и для взрослых, а многие мероприятия бывают абсолютно бесплатными для всех желающих.

№ п/п сквозной

59

№ внутри категории

2

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Дом Романса"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Расширить парковку
- Открыть буфет и поставить вендинговые автоматы с напитками и едой

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - режим, график работы организации культуры;

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); Наличие иного дистанционного способа взаимодействия.

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Не хватает молодёжного буфетом и автоматами с кофе и большой парковки

**Благодарности (цитаты):**

- Замечательный уютный концертный зал, теплая домашняя атмосфера
- Небольшой очень уютный зал, где проходят концерты певцов, победителей Романсиады. Цены на билеты доступные. Рекомендую! Пожеланий нет
- Отличное место для культурного досуга. Прекрасное руководство и организация концертных программ.
- Отличное место, где звучит романсовая музыка и проходят романсовые конкурсы.
- Очень душевно! Приятная, уютная обстановка, доброжелательные сотрудники. Красивые концерты с интересными артистами, которые приносят большое удовольствие, заряжают позитивом и жизненной энергией
- Очень приятная камерная обстановка. Посещая данное учреждение, наполняешься красивой музыкой и замечательными голосами.
- Очень приятное место, где проводятся концерты разного уровня, зал с хорошей акустикой, есть возможность перекусить в буфете недорогими пирожкам или чем-нибудь еще, выпить чашечку чая или кофе в перерыве или перед началом мероприятия.
- Очень уютно. Пожеланий нет!
- Приятная атмосфера, все замечательно! Спасибо организаторам, и особая благодарность руководству.
- Такое замечательное место, камерное, уютное. Осталось ощущение праздника после посещения!
- Теплая домашняя атмосфера, доброжелательный персонал, интересные программы.
- Удобная транспортная доступность.
- Уютное место, хорошо видно и слышно исполнителей, вежливый ремонт, всё чисто, пожеланий нет!

№ п/п сквозной

60

№ внутри категории

3

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Культурный центр "Строгино"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Предоставить услуги /досуг для взрослых
- Поставить кулеры с водой
- Побольше лавочек сделать
- Устранить некорректное и небезопасное паркование автобусов (привозящих детей на мероприятия)
- Обеспечить большее пространство для переодевания, шкафчики для вещей
- Улучшить кондиционирование в хореографических залах.

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных

проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Взрослому человеку в КДЦ нечем заняться. Все услуги только лишь для детей.*
- *Мало лавочек внутри помещения, оборудовать несколько кулеров с водой, слабая навигация*
- *Необходимо увеличить количество женских раздевалок или пространства в них. Места присесть переодеться не хватает, часто вещи учащихся разбросаны по лавкам, так как им не хватает шкафчиков. Необходимо улучшить полы и систему кондиционирования в хореографических залах.*
- *Прошу решить вопрос организации парковки автобусов, которые привозят детей на мероприятия, организованные Культурно-досуговым центром по адресу, Москва, ул. М. Катуюкова, д. 8. Автобусы паркуются в неполюженном месте на проезжей части вдоль центра, создавая препятствия не только для передвижения транспорта, но и опасную ситуацию для пешеходов при переходе дороги. Такая ситуация происходит систематически. Прошу решить проблему комплексно.*
- *Только одно пожелание. Сделать из детского центра место, в котором дети могли бы научиться всему. А не только занятия в студии Дружинина с педагогами-гомосексуалистами.*
- *Хотелось бы для детей мастер-класс по этике и этикету.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Во всех помещениях все аккуратно и чисто. Все готовы помочь. Хорошая навигация, отличное место, рекомендую, вежливый персонал!*
- *Все остались очень довольны : большой зал, хорошая акустика, прекрасная сцена. Очень много было зрителей и много и долго аплодировали. Все было отлично.*
- *КЦ "Строгино" отличное место. Здесь много кружков и секций, проходят спектакли, концерты и мастер-классы. Прекрасный зал, рекомендую!*
- *Очень приятное место. Позитивный персонал!*
- *Прекрасное место, замечательный персонал! Культурный центр, внутри все отремонтировано. Очень красиво. Не как обычно приходишь в дом культуры и там стены отваливаются, краска потрескалась и ощущение, что с Советского Союза тут ничего не меняли. Нет, этот новый, современный, надеюсь, что таких культурных центров будут строить больше.*
- *Современный центр, очень понравился зал для выступления, чисто, уютно. Персонал положительный. В культурном центре есть кафе, в продаже выпечка, напитки. Парковка рядом.*
- *Хороший концертный зал, в котором выступают как взрослые профессионалы, так и детские коллективы со своими отчетными концертами.*

№ п/п сквозной

61

№ внутри категории

4

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Центр культуры и искусства "Меридиан"**

*Получатели услуг:*

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Улучшить вентиляцию, поставить кондиционер!**
- **Предоставить возможность посещать секции в выходные дни, в том числе для взрослых**
- **Открыть клуб для детей и подростков по психологии, общению, ораторскому мастерству, леги, керамика**
- **Активизировать информирование о мероприятиях, печатать яркие афиши**

- Следить за чистотой и наличием бумаги в туалетах
- Оборудовать детскую комнату
- Сделать пандусы для колясок

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Огромный минус за вентиляцию. В зале очень душно.
- иногда проводятся мероприятия для малышей, но анонсов толком нет и в расписании не появляется информация.
- лично моей семье необходимы кружки 1 раз в неделю по выходным.
- Нет возможности водить ребёнка в будни, можем только в выходной день.
- А таких кружков, чтоб 1 раз в неделю нет. А было бы неплохо, пение, логоритмика, бассейн не хватает маленького, робототехника, настольные игры, английский, театр. Ничего этого неистов 1 раз в неделю в выходной. Также нужно по развитию софт скиллс, клуб для детей и подростков по психологии, общению, ораторскому мастерству. Лего, керамика. Психология для взрослых. Также для взрослых по вечерам в выходные 1 раз в неделю кружки."
- "Необходимо организовать зону отдыха для родителей, ожидающих детей. В 18-19 часов бывшая игровая закрывается, куда пойти с ноутбуком - не ясно. Да и вообще эта бывшая игровая нуждается в новой мебели.
- Меридиан позиционирует себя как открытое пространство, но везде установили кодовые замки - пусть, в принципе понятно, но зачем в 18 часов закрывать игровую, если от зала, даже если там мероприятие, ее отделяет еще одна, закрытая на замок дверь?
- Также хотелось бы указать на недостаточно хорошую работу уборщиц. Туалетная бумага в туалетах есть не всегда.
- Проводить регулярную уборку в большом и малом зрительном зале! Мусор валяется на креслах и под ними. Неудовлетворительное состояние коврового покрытия в зале, кресла грязные, грязные проходы, стены в большом и малом залах!
- Вентиляция - не справляется, пыльно!
- зимой устроить каток перед центральным входом
- Оборудовать детскую комнату для детей до 3-4х лет, т.к. много посетителей приходят с маленькими детьми и проводят боле часа в ожидании
- Плохо работает кондиционер, в малом зале душно, а в коридоре, вообще, от духоты можно в обморок упасть! Нельзя так экономить на здоровье людей!
- Сделайте пожалуйста нормальную зону ожидания для маленьких детей, которые ждут своих братиков и сестричек, поставьте площадку на улице и внутри помещения, рисовать целых полтора часа малышам неинтересно!!! У таких же культурных центров есть прекрасные зоны ожидания для родителей с маленькими детьми!!!
- Установите, пожалуйста, пандусы на лестницах за оградой, чтобы могли спускаться мамы с колясками
- Хотелось бы побольше ярких рекламных плакатов с рекламой о предстоящих мероприятиях и большего их освещения в соц. сетях и очень хотелось бы по чаще проведения различных выставок, фестивалей (анимация и пр.)

#### **Благодарности (цитаты):**

- Очень удобно расположен в практически спальном районе Москвы.
- Репертуар мероприятий прекрасный.
- Наличие большого количества кружков выгодно отличает этот Центр и привлекает детей и взрослых
- Большое количество секций на самый разный вкус, возраст и способности. Сильное направление - танцы, хореография. Для занимающихся есть парковка, внутри все устроено удобно и логично. Минус, во время выступлений в зале просто сауна, очень жарко!
- БЫЛ ВЕЧЕР ПЯТНИЦЫ 16 СЕНТЯБРЯ.....ООО "Центр Развития Культуры" в КЦ Меридиан! Музыкальный ринг! Получил большое удовольствие от подачи эстрадных песен оперными певцами.... Не очень обычно, интересно, запомнилось...Наверное захочу еще раз посетить какой нибудь ваш музыкальный проект....Удачи вам и вашему проекту!
- Всё очень хорошо. Зал небольшой, но очень уютный. Хорошо организована буферная зона. Всё очень быстро. Можно успеть перекусить.
- Любим приходить в Меридиан, хороший репертуар, вежливый персонал. Особенно, хочется

*отметить работу буфета: разнообразный ассортимент, очень вежливый персонал, доступные цены*

- *Отличная сцена для постановок, вместительный зал сам центр огромный. Рядом есть парковки недорогие, прямо возле бокового входа.*
- *Отличное место для развития детей разного возраста, с большим количеством кружков и секций. Комфортно добираться на метро, так и на автомобиле. Есть своя парковка.*
- *Очень нравится этот зал. Он такой уютный, видно со всех мест. Добираться удобно. Проходит много разных концертов, спектаклей. Персонал внимательный и приветливый. Рекомендую посетить это место.*
- *Прекрасный центр культуры и искусства!*
- *Процветания и интересных мероприятий.*
- *Спасибо Вам огромное за труд!!!*
- *Часто посещаю концерты и спектакли. Очень нравится!*

№ п/п сквозной

62

№ внутри категории

5

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Вдохновение"

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Сделать полноценную парковку**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Одна беда - парковка. Её практически нет*

**Благодарности (цитаты):**

- *Доброжелательный персонал, всегда готовый помочь/подсказать, чисто, тепло, уютно. Неплохое кафе - от пирожков до вторых блюд.*
- *Но всё же отмечу, что зал просторный, фойе большое, много точек общепита, ухоженные хоть и старенькие туалеты, везде очень чисто, за порядком строго следят. Цена большая, для*

многочисленных коллективов места предостаточно

- обожаю вдохновение!!!
- Отличный культурный центр, много разных кружков, глаза разбегаются, вкусное кофе в кафе внизу!
- Рекомендую центр. Очень много разных направлений для развития детей.
- Рекомендую это волшебное место! Прекрасное место, где активные люди организуют досуг детей и взрослых.
- Сам Культурный центр "Вдохновение" очень порадовал отзывчивым, дружелюбным и улыбочивым персоналом. Было очень приятно побыть в этих стенах снова. Всем огромное спасибо.
- Советую к посещению: мероприятия на любой вкус и платно и бесплатно одинаково хорошо!

№ п/п сквозной

63

№ внутри категории

6

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский продюсерский центр"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Сделать бесплатную полноценную парковку
- Открыть буфет
- Корректно информировать получателей услуг о расписании занятий, мероприятий, устранить безответственность

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Администратор сообщила неверное время начала занятия для ребенка 1-2 года, как итог, пришли к концу занятия (с маленьким ребенком ещё и под дождем), чтобы нам сказали, приходите следующий раз. Полная безответственность!
- Минусы как всегда парковка. Есть городская платная вдоль дороги, но забита. У такого места притяжения можно было бы что-нибудь придумать. Не хватает буфета с вкусной выпечкой и кофе

### Благодарности (цитаты):

- в целом общем, исключительно положительные эмоции - спасибо за такой опыт!
- Великолепный центр для проведения концертов-съёмок.
- Отличное место, доброжелательный персонал, всегда помогут и подскажут
- Отличный зал, удобные кресла, которые очень умно расположены - на каком бы ряду ты не сидел все видно отлично
- Просто супер место для детей и молодежи. Постоянные кружки, занятия, конкурсы, Игры, концерты. Молодцы, очень приятно и с пользой проведённое время
- Современное здание, зал понравился.
- Шикарное место! Рекомендую!!

№ п/п сквозной

64
№ внутри категории
7
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реконструировать, отремонтировать здание</li> <li>• Предоставить единое актуальное действующее расписание кружков и секций, мероприятий</li> <li>• Добавить секции единоборств.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет действительно актуального расписания всех кружков и секций. В каждую секцию нужно обращаться, чтоб узнать это расписание, что не всегда бывает удобно.</li> <li>• Не хватает спортивных секций. Восточных единоборств. Например, кендо</li> <li>• Больше внести бесплатных мероприятий для молодежи: танцы, вечерний клуб настольных игр; поставить больше диванов, потому что часто все диваны заняты; поставить больше доступных розеток; добавить в автоматы с едой не только сухарики и сладости</li> <li>• время мероприятия на сайте, не совпадает с фактическим временем мероприятия!</li> <li>• Необходима реставрация здания, с сохранением изначального убранства</li> <li>• улучшить комфортную зону отдыха и буфет организовать с хорошим ассортиментом еды</li> <li>• Хотелось бы, чтобы бала проведена масштабная реставрация, тогда бы объект стал стильным украшением района.</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гардероб, фойе чистенько и просторно. В буфете не продается алкоголь, это как никак культурный центр.</li> <li>• На самом деле порадовало то, что внутри данного здания, не смотрите на внешний вид, так же там прекрасный дворик с лавочками!</li> <li>• Замечательное культурное пространство с большим количеством интересных мероприятий, в том числе бесплатных! Работают люди с горящими глазами.</li> <li>• Известное многим здание Дворца Культуры ЗиЛ - это достопримечательность эпохи конструктивизма. Очень интересный комплекс и кто любит этот стиль, то надо обязательно посмотреть и снаружи и внутри, пожеланий нет, меня всё устраивает.</li> <li>• Пожеланий нет, большой светлый выставочный зал, отлично подходит для тренингов и бизнес конференций. Залы старые но туалетные комнаты новые и это приятно</li> <li>• Спасибо за доступные мероприятия</li> </ul>

№ п/п сквозной
65
№ внутри категории
8
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом культуры "Культурный центр"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов (пандус и прочее).</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тиффосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Оборудовать пандус, туалет для инвалидов, кнопку вызова при входе в организацию</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Свежий ремонт, замечательный Культурный центр, все современное и вежливый персонал вежливый персонал, свежий ремонт, пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Доступные платные услуги, отличные цены</i></li> <li>• <i>Замечательные сотрудники, пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Замечательный центр, доступные цены, свежий ремонт, вежливый персонал</i></li> <li>• <i>Оставаться такими же как сейчас 5+</i></li> <li>• <i>Отличное место, рекомендую</i></li> <li>• <i>Пожеланий нет, прекрасное место для релакса и побыть с самим собой</i></li> <li>• <i>Потрясающее место, добрый персонал, всегда подскажут и проконсультируют</i></li> <li>• <i>Современное место для молодёжи</i></li> <li>• <i>Хорошие педагоги!!!</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>66</b>
№ внутри категории
<b>9</b>
Тип/ Категория
<b>Учреждения культурно-досугового типа</b>
<b>Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Троицкий центр культуры и творчества"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 86%
Имеют предложения и/или замечания - 14%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Расширить спектр мероприятий: добавить вокал, детские дискотеки, взрослые мероприятия (50+), рисование, иностранные языки и другое</b></li> <li>• <b>Наладить работу кассы, устранить некорректное указание телефона</b></li> <li>• <b>Обеспечить актуальное и своевременное информирование о мероприятиях по разным каналам, расширить рекламу (интернет, афиши и т.д.)</b></li> <li>• <b>Поставить кулер с водой</b></li> <li>• <b>Поставить кофе-автоматы и снековые автоматы, открыть буфет, зону отдыха</b></li> <li>• <b>Обеспечить возможность покупки билетов онлайн</b></li> </ul>

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.).
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- На сайте позже публикуют мероприятия, чем они вешаются на улице.
- Телефон, который указан в афишах (кассы), не работает
- Расширить рекламу
- Реклама /Наружная и интернет/ - Недостаточно информации.
- Для театральных студий не хватает помещений.
- Работа кассы
- Чтобы больше было комфортных зон отдыха для ожидания.
- И чтобы можно было билеты покупать онлайн
- из-за нецелесообразности установки и неудобства пользования данной дверью, хотелось бы убрать доводчик с боковой двери ведущей в зал
- Не хватает мини буфета со столиками
- О мероприятиях, проходящих в учреждении, театральных премьерах в городе никто не знает. И о том, что можно посещать спектакли с детьми родителям не известно.
- Организовывать дискотеки 80х-90х.годов. Музыка нашей молодости.
- Поставить вендинговый аппарат с водой и кофе.
- Проводить больше бесплатных мероприятий, так же давать бесплатные уроки по изучению иностранных языков
- Проводить картинные выставки
- Проводить мастер классы по вокалу
- Проводить мастер классы по рисованию, так же тренинги по живописи.
- Установить вендинговые автоматы с сэндвичами и кофе
- Чаще проводить дискотеки кому за 50+

**Благодарности (цитаты):**

- Люди, которые здесь работают, внушают доверие. Атмосфера замечательная. Очень творческая и креативная атмосфера. Хочется приходить, чтобы заряжаться позитивом.

№ п/п сквозной

67

№ внутри категории

10

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

## Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Центр "Мост"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90%

Имеют предложения и/или замечания - 10%

### Наиболее популярные рекомендации:

- **Расширить спектр мероприятий: секции для подростков, клубы по интересам**
- **По возможности провести ремонт или открыть новое здание**
- **По возможности увеличить помещение для занятий и переодевания**
- **Сделать замки и освещение в туалете**
- **Сделать парковку**

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *Шире публиковать свои успехи.*
- *В туалете сделать элементарные замки*
- *Маленькие комнаты для переодевания, темно в туалете*
- *Маленькие помещения для занятий, хотя детей много. Хотелось бы увеличить количество помещений, зданий.*
- *Нужно новое здание, желательно в доступности от всех районов города*
- *Нужны кружки и секции для подростков 14-17 лет*
- *Провести ремонт. Выглядит немного обшарпано.*
- *Продумать парковку для посетителей Центра "Мост".*
- *Расширить круг деятельности*
- *Сделать капитальный ремонт здания! Сделать помещения светлыми и современными!*
- *Увеличить количество предоставляемых услуг, добавить ассортимент кружков, организовывать танцевальные вечера, клубы по интересам.*
- *Увеличить помещение*
- *Улучшить техническое оснащение*

### Благодарности (цитаты):

- *Я в восторге, обожаю это место и персонал!*
- *Всем оборудован, большая благодарность руководству!*
- *Моё любимое место!*
- *Помещение оборудовано всем необходимым для инвалидов, замечательный руководитель!*

№ п/п сквозной

**68**

№ внутри категории

**11**

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

## Муниципальное учреждение культуры "Дворец культуры городского округа Щербинка в городе Москве"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 92%

Имеют предложения и/или замечания - 8%

### Наиболее популярные рекомендации:

- **Открыть полноценный буфет!**
- **Поставить вендинговые автоматы**

- **Расширить спектр кружков и секций**
- **Предоставить бесплатный Wi-Fi**
- **Изменить систему вентиляции и кондиционирования**
- **Расширить гардеробную.**

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.).

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *вай фая не хватает и большой гардеробной*
- *Маленький зал, очень душно летом, не хватает буфета с горячей едой или столовой. Ремонт внутри слишком старый.*
- *Много кружков и секций для детей и даже взрослых. Но при этом все равно многого не хватает - мне не хватает нужных кружков, кафе, где можно пообедать, а не только перекусить*
- *Не хватает вендинговых автоматов или современного буфета с кофемашиной.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Всё чисто. Культурно. Персонал приветливый. Да и вообще всё хорошо.*
- *Замечательное место! Все дети занимаются с огромным удовольствием в этом дворце, пожеланий нет.*
- *Мой любимый ДК !*
- *Мой любимый ДК, всегда чисто и красиво, часто проводят концерты, что хорошо и детям, которые привыкают и учатся выступать на сцене и жителям города, которые приходят на культурные мероприятия бесплатно!!*
- *Очень отличный клуб. Постоянные организации праздников, вечеринкой от детских надувных город, эстафет, игр до взрослых вечером. очень приятная вечерняя подсветка здания*
- *прекрасное место досуга в Щербинке.*

№ п/п сквозной

**69**

№ внутри категории

**12**

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение "Досуговый центр "Гагаринец" муниципального округа Гагаринский в городе Москве**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Провести финансовый аудит деятельности учреждения и обнародовать результаты**

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Провести срочную и тщательную проверку финансовой и РЕАЛЬНОЙ, документальной социально-культурной деятельности учреждения, нарушающего все возможные законы и нормы . Увольнение порочного руководства, проверка печального наличия/отсутствия в принципе диплома об образовании у методиста "Гагаринца" Скороходовой Н.С.

**Благодарности (цитаты):**

- Необходимо больше открывать таких досуговых центров по Москве
- Отличное место и душевный коллектив! Все отлично организовано!
- Прекрасный коллектив молодых преподавателей! Пожеланий нет! Рекомендую!
- Прекрасный центр! Есть кружки для детей, творчества взрослых и многое другое.
- Так держать!
- Ходим. Очень нравится! Пожеланий нет!
- Хорошая атмосфера! Рекомендую! Всем оборудован!
- Хорошо, что есть такие центры в каждом московском районе. Большинство кружков в нём бесплатно работают для жителей

№ п/п сквозной

70

№ внутри категории

13

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение "Центр творчества и досуга "Ростки" муниципального округа Куркино**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 86%

Имеют предложения и/или замечания - 14%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Обеспечить хорошее кондиционирование воздуха в помещениях
- Мотивировать сотрудников ресепшна к ответственной работе (не отлучаться) и к доброжелательному общению с посетителями
- Расширить рекламу учреждения
- Предоставлять большее количество бюджетных мест
- Сделать детский туалет для дошкольников
- Оборудовать комфортную зону отдыха мягкой мебелью и вендинговыми автоматами
- Рассмотреть возможность гибкого графика работы
- Сделать ремонт помещения.

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Обеспечить хорошее кондиционирование воздуха в помещениях
- Начинать работать пораньше в летнее время
- Чтобы сотрудники ресепшин не отлучались со своего рабочего места надолго, а если надо отойти - чтобы оставляли вместо себя другого взрослого. Если никого нет на ресепшин, дети могут незаметно проскользнуть через двери и сбежать. Или взрослый с недобрыми намерениями может войти и увести какого-то ребенка.
- И совсем шикарно было бы, если бы у сотрудника ресепшин улыбался не только рот, но и глаза, а то складывается ощущение неискренности (возможно, руководство должно приложить какие-то усилия, чтобы сделать работников ресепшин более счастливыми, что ли)
- вообще нет никакой рекламы нигде. никто не знает про ростки. вконтакте за 10 лет 30 человек всего. Вы серьезно?
- Должно быть большее количество бюджетных мест, и справедливая их доступность для жителей района
- Из пожеланий: дошкольникам сложно самостоятельно пользоваться туалетом и раковиной для взрослых, в случае планирования ремонта учесть один детский санузел.
- Не хватает вендинговых автоматов и кофе машин, так же оборудовать комфортную зону отдыха мягкой мебелью и оборудовать мини гардероб
- Организация летнего городского лагеря июнь, июль, август
- Очень маленькое помещение! Замечательный персонал!
- Расширить бюджетные места в кружках и вообще их список для куркинцев хотя бы. На ресепшин- более позитивных и улыбочивых сотрудников!!! стаканы - к кулеру. И более гибкий график! И все будет супер!
- Само помещение «подуставшее», необходим косметический ремонт во всех комнатах и санузле.
- Хорошо было бы, если бы детям из многодетных семей можно было бы посещать на бюджетной основе не один кружок, а, например, два)

**Благодарности (цитаты):**

- Очень много кружков, адекватные педагоги, разумные цены.
- Детям нравится
- Замечательный центр
- Огромное спасибо всем работникам центра «Ростки» за веселые мероприятия (посещали с дочкой новогодний утренник, мероприятие, чаепития, организованные объединением Art Kids, в котором занимается моя дочь Алексеева Аделина, причём бесплатно- спасибо за такую услугу для жителей района Куркино.)
- Отличный центр и отличный персонал
- Очень крутой Центр!! Небольшой по квадратуре, но там очень интересно)
- Развивающие занятия, отличные преподаватели.
- Хороший детский центр, много кружков для разного возраста.

№ п/п сквозной

71

№ внутри категории

14

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Государственное бюджетное учреждение города Москвы спортивно-досуговый центр "Сокол"****Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кулер с водой
- Поставить вендинговые снековые автоматы

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *поставить кулер с водой и регулировкой температуры воды, так же вендинговые автоматы с быстрой едой!*

**Благодарности (цитаты):**

- *Отличный центр, внимательные, вежливые специалисты.*
- *Очень интересные и качественные занятия!!!*
- *Очень хорошее место, мои дети с удовольствием там занимались.*
- *Рекомендую!!*

№ п/п сквозной

72

№ внутри категории

15

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр  
"Сказка"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Открыть мини-буфет**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Сайт - учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие

оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Оборудовать мини буфет*

**Благодарности (цитаты):**

- *Очень вежливые сотрудники, название соответствует учреждению!*
- *Очень вежливый персонал*
- *Пожеланий нет! Внуки ходят и очень довольны.*
- *Прекрасное место, заряжает энергией, можно отвлечься от проблем.*
- *Рекомендую!*

№ п/п сквозной

73

№ внутри категории

16

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры Мосрентген"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Открыть буфет, поставить вендинговые автоматы**
- **Чаще проводить «день открытых дверей»**
- **Добавить музыкальную колонку в холл**
- **Регулярно проводить лагеря в каникулы**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *"Приветствуем друзья. Мы, легендарный мегамузыкант известный под сценическим псевдонимом ИМПЕРАТОР АЛЕКСАНДР АРГУНСКИЙ и наш международный центр «АС», президентом генеральным директором и продюсером которого я являюсь, запланировали в формате большого международного благотворительного концертного тура в городах России, Украины, Европы и Америки, выступить с концертом в вашем учреждении. За проведенный в вашем учреждении наш благотворительный, международный концерт, вы получите сто тысяч рублей. Просим сообщить вас, заинтересованы ли вы в подобном мероприятии, и когда хотели бы провести. Вся подробная информация на наших страницах в соц. сетях. АЛЕКСАНДР АРГУНСКИЙ г. МОСКВА. Там же можете оставить ваше решение. Или SMS на наш телефон 89850725838 . С уважением ИМПЕРАТОР АЛЕКСАНДР АРГУНСКИЙ. AS-Argunskii@yandex.ru"*
- *Больше проводить "День открытых дверей", чтоб увидеть процесс взаимодействия преподавателя и ребенка.*
- *Дом культуры стал намного хуже работать. Необходимо передать в управление городу*
- *Музыкальная колонка в холе, для музыкального сопровождения и приятного времяпровождения*
- *Предлагаю на регулярной основе устраивать на базе ДК Мосрентген городские детские лагеря в каникулярное время.*
- *сделать буфет, и аппараты для посетителей*

**Благодарности (цитаты):**

- *Благодарю ДК Мосрентген за организацию и проведение моей выставки в период с 15 по 31 июля 2022*

- Благодарю коллектив Дома культуры за программу летних интенсивов для детей "Дом, в котором живет лето!", проведенную в июне 2022 г. Мои дети были заняты делом и с пользой провели первый месяц лета.
- В данную организацию была приглашена в на собеседование, так и узнала о доме культуры Мосрентген, чему очень рада. Доброжелательные сотрудники, готовые ответить на любые интересующие вопросы о деятельности дома культуры, вежливый и ответственный директор и очень позитивные отношения в коллективе. Теперь планирую посещать там занятия по вокалу.
- Внуки очень любят детские спектакли и мероприятия, стараются не пропускать новых открытий
- Всё очень хорошо. Желаю ещё больших успехов данному месту!
- Всё хорошо, всем доволен.
- Все чудесно .ТВЁРДАЯ 5+
- ДК мосрентген является одним из излюбленных культурных пространств, на основе которого организовывается большое количество различных мероприятий, пожеланий нет, всем оборудован.
- ДК оборудован всем необходимым! Самые лучшие !
- Дом культуры находится в очень удобном месте в парковкой зоне, посёлка Мосрентген, и обеспечивает потребности в культурно досуговом развлечении, жителей поселка, тут постоянно происходят, разные мероприятия для любого возраста, и контингента.
- Замечательное культурное место для всех возрастов. Доброжелательный коллектив. С большим уважением и любовью в вашему труду!
- Замечательный Дом Культуры, отзывчивый персонал, высокопрофессиональная команда, превосходные театральные постановки, концертные программы, мастер-классы, открытые уроки и ещё много чего полезного и интересного можно посетить в стенах этого культурного центра Новой Москвы! Всегда очень уютно и чисто, но главное - уютная атмосфера, как дома!!!) Спасибо за высококлассную работу и радость которую вы дарите всем входящим в ДК!))) Молодцы!))
- Замечательный отзывчивый коллектив. Предложений нет
- Качество оказываемых услуг на высоком уровне. Сотрудники доброжелательные и вежливые. Проводятся интересные мероприятия на любой вкус и возраст.
- Мне бы хотелось поблагодарить, в первую очередь, директора дома культуры Голубева Е.В. За организацию различного рода мероприятий и за высококлассный подход к каждому мероприятию. А также поблагодарить художественных руководителей, а также других организаторов и выступающих, за проведение праздников и других различных мероприятий, за их профессионализм, артистизм, оптимизм! Все всегда проходит на высочайшем уровне! После всех мероприятий остаётся море эмоций и впечатлений.
- Мой любимый дк!! Потрясающий Дом культуры! Много разных кружков и секций. Люди там работающие, всей душой выкладываются
- Оставаться такими же открытыми к общению и взаимодействию, побольше бы таких отзывчивых и вежливых сотрудников в сфере обслуживания, как в данном доме культуры.
- **ОЧЕНЬ ЛЮБЛЮ ЭТОТ ДК**
- Очень нравится наш Дом культуры. Много кружков, отличные концерты и спектакли. Постоянно новые и интересные программы. С легкостью можно найти любую информацию. Всегда можно ознакомиться с афишами как на уличных стендах, так и в интернете. Сотрудники все очень вежливые и доброжелательные. Профессионалы своего дела !!! Хотелось бы выразить отдельные слова благодарности директору Голубеву Евгению Вячеславовичу, благодаря которому наш Дом культуры значительно преобразился! Сюда хочется возвращаться снова и снова!!! Хочу пожелать всему коллективу Дома культуры здоровья, удачи и всего самого самого наилучшего!!! Вы молодцы !!! Так держать!
- Прекрасные педагоги, отличная организация, все на высоте!
- Прекрасный ДК, дети очень любят, часто ходим всем семьёй, всем оборудован, пожеланий нет
- Прекрасный ДК. Пожеланий нет, всем доступен и оборудован для инвалидов, персонал очень вежливый и всегда подскажут и сориентируют.
- Пусть всегда остаётся таким же открытым и доступным для людей, очень рады и довольны этим ДК
- Спасибо всему коллективу ДК Мосрентген. все сотрудники от директора до уборщицы проявляют доброжелательность, интерес, участие к посетителям ДК. Очень много мероприятий для разных возрастов. Большой выбор кружков. Каждый желающий может найти себе занятие по интересу. Многие дети считают ДК своим вторым домом! Это положительный результат работы Дома Культуры. Спасибо!
- Спасибо за такое замечательное место! С удовольствием посещаемостей все ваши праздники!
- Хорошее место, чистенько, обновлённый ремонт, водичка в кулерах, чистые туалеты.

- *Хороший дом культуры, часто проводят мероприятия, мастер-классы. Проводятся занятия для детей и взрослых.*
- *Хочется поблагодарить директора ДК Мосрентген Голубева Евгения Вячеславовича - интересный, талантливый и просто хороший человек. Именно он и его замечательные сотрудники организуют для жителей поселения достойный досуг разнообразными и интересными мероприятиями, помогают раскрываться талантам, реализоваться способностям, дарят нашим жителям праздники.*

№ п/п сквозной <b>74</b>
№ внутри категории <b>17</b>
Тип/ Категория Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Звёздный"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 87% Имеют предложения и/или замечания - 13%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Организовать больше кружков (в том числе для бесплатных, и для взрослого населения, пенсионеров, и для детей с 3х лет) и мероприятий (творческие вечера, фестивали)</b></li> <li>• <b>Заранее анонсировать афишу с мероприятиями, публиковать программу на месяц</b></li> <li>• <b>Провести косметический ремонт</b></li> <li>• <b>Поставить кулеры с водой</b></li> <li>• <b>Оборудовать стоянку</b></li> <li>• <b>Сделать кафе-столовую</b></li> <li>• <b>Улучшить освещение.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.).</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше кружков (в том числе для взрослого населения)</i></li> <li>• <i>Заранее выкладывать афишу с мероприятиями в ВК</i></li> <li>• <i>Больше бесплатных кружков для детей</i></li> <li>• <i>В подразделении ДК Юбилейный совсем нет направлений от 3 лет. Всё занятия только с 5 лет. Хотелось бы с 3х.</i></li> <li>• <i>Косметический ремонт</i></li> <li>• <i>Необходим косметический ремонт</i></li> <li>• <i>оборудовать стоянку, поставить несколько кулеров с водой, так же больше доп. кружков для детей, бесплатные мероприятия для пенсионеров</i></li> <li>• <i>Организация мастер-классов.</i></li> <li>• <i>Очень мало творческих вечеров!! Сделать программу на месяц более интересную как для молодёжи, так и для среднего возраста.</i></li> <li>• <i>Переместить афиши на улицу, как раньше</i></li> </ul>

- Плохое оповещение о предстоящих мероприятиях. Часто прошедшие мероприятия еще находятся на виду
- Проводить творческие вечера, фестивали, выставки картин, не хватает конечно современного буфета и в целом помещения, требуется кап ремонт
- Сделать кафе-столовую

#### **Благодарности (цитаты):**

- Великолепный коллектив!
- Волшебное место! Название соответствует действительности!
- ДК оборудован всем необходимым, отличная навигация, вежливые сотрудники!

№ п/п сквозной

75

№ внутри категории

18

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

### **Муниципальное учреждение культуры "Дворец культуры "Московский"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90%

Имеют предложения и/или замечания - 10%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- Открыть мини-буфет, поставить вендинговые автоматы
- Организовать доп.комфорт для мам с маленькими детьми, в том числе доброжелательное отношение
- Обеспечить полноценную парковку
- Предоставлять бесплатный высокоскоростной Wi-Fi
- Расширить спектр мероприятий: кинопоказы, стендап, шахматы, творческие и развлекательные вечера.

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Администраторы 09.02.22 не имеют понятия о том, что живут в цивилизованном обществе и работают в организации предоставляющей услуги культурного досуга. Мне пришлось упрашивать пропустить меня с ребёнком 9 месяцев на коляске на выступление старшего ребёнка. Далее меня попросили не разгуливать по фойе с коляской, а стоять где-нибудь в сторонке. После окончания концерта я попросила открыть туалет для маломобильных граждан, так как спуск на нижний этаж в туалет ДК не предусмотрен. В просьбе мне отказали, предложили взять 9-месячного ребенка на руки и с ребёнком на руках идти в туалет. Извините, и как мне делать ЭТО в туалете с ребенком в руках!? Прошу найти возможность решить эти 2 вопроса, т.к. в ДК на своих детей ходят смотреть преимущественно женщины, у которых бывают маленькие дети.
- Бесплатные кинопоказы для молодёжи
- Дворец всем оборудован необходимым, не хватает вендинговых автоматов и качественного вай фая
- Не хватает большой стоянки для машин, не нашёл, где поставить машину, припарковал машину не в том месте и по возвращению машину забрали на штраф площадку.
- Оборудовать комфортную зону отдыха мягкой мебелью
- Открыть дополнительный кружок обучения шахматам для детей от 5 лет.
- Побольше развлекательных мероприятий для молодёжи

- Проводить стендап шоу, мини буфет
- Проводить творческие вечера, проводить конкурсы среди молодёжи.
- Хочется во Дворце культуры были дополнительные помещения.

#### **Благодарности (цитаты):**

- Пусть задуманные планы осуществляются!!!!!!
- О дворце культуры пусть знают все!!!!!!
- Самый лучший Дворец!!!!!!
- Особенно впечатляет своими масштабами фойе с уникальными авторскими люстрами!!!!!!
- Множество мероприятий для каждого возраста. Благодарю!!!!!!Замечательный и внимательный и дружелюбный коллектив Дворца культуры!!!!!!"
- Благодарим за отношение.
- Благодарны и рады, что у нас есть Дворец культуры.
- Если есть возможность ещё больше таких же качественных концертов
- Замечательный ДК, оборудован всем необоримым и даже больше!
- Мне очень нравится Дворец культуры "Московский"
- Очень красивый и комфортный ДК. Приятно посещать.
- Прекрасный ДК, рекомендую всем. Чудесный персонал, вежливые сотрудники.
- Пусть Дворец культуры процветает!!!!!!

№ п/п сквозной

76

№ внутри категории

19

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

### **Муниципальное бюджетное учреждение дом культуры "Первомайское"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- **Поставить кулеры с водой**
- **Сделать больше кружков в утреннее время**
- **Больше мероприятий для молодежи, кинопоказов, выставок**
- **Провести работу с сотрудниками по повышению вежливости**
- **Организовать отдельную комнату отдыха с мини-буфетом.**

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Показывать фильмы в летнее время либо мультфильмы для детей, не хватает художественных фильмов про страну, очень мало мероприятий для молодёжи, хотелось что бы проводили стендап шоу и выставки современной техники, бесплатные образовательные программы, оборудовать отдельную комнату отдыха с мини буфетом.*
- *Больше кружков в утреннее время.*
- *Коллектив непрофессионалов и сплетниц!*
- *Не хватает качественного вай фая, слабая навигация, проводить чаще культурные мероприятия, проводить бесплатные кружки, стендап шоу, не хватает мероприятий для молодёжи. Хотелось что бы проводились картинные выставки или выставки домашних животных*
- *Не хватает кулеров с водой*

- *Стоит научить коллектив разговаривать с людьми, а то лопните от высокомерия и хамства своего!*

**Благодарности (цитаты):**

- *ДК п.Первомайское Очень душевный дом культуры. Всегда много мероприятий и праздников. Самое интересное, что там всегда что-то происходит. Много кружков. С огромным удовольствием всегда прихожу туда.*
- *Замечательный Дк, вежливый и добрый персонал, всегда подскажут и помогут, проведут если где то что то не нашла, всем рекомендую!*
- *Замечательный ДК, новые и мягкие сиденья, отличная навигация, Дк оборудован всем необходимым, вежливый персонал, большая благодарность руководству!*
- *лучший ДК, вежливый персонал, замечательное место!!*
- *Прекрасный Дк!! Моё любимое место*
- *Работают от всей души! Успехов им!*

№ п/п сквозной

77

№ внутри категории

20

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Десна"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94%

Имеют предложения и/или замечания - 6%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Сделать велопарковку**
- **Отремонтировать вентиляцию и дозаторы в туалете**
- **Обеспечить безопасность личных вещей**
- **Сделать больше бесплатных кружков и секций по танцам**
- **Организовать финансовый аудит деятельности учреждения и обнародовать результаты**
- **Провести работу с руководством по повышению вежливости и доброжелательного отношения к посетителям**

**По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Безобразно себя ведет вся администрация, во главе с худруком и зам. директора. Жители Поселения "Первомайское" в шоке от их хамства и нецензурные брани.*
- *В последнее время хромает уборка помещений и санузлов. В туалетах сломаны мыльные дозаторы, падают на детей*
- *Велопарковка*
- *Во время ремонта уделить особое внимание вентиляции, т.к. Иногда "тянет" из туалета. И также пожелание: рядом с диванами поставить столики, чтобы можно было поставить стаканчик с кофе, например. Ну или мини-кафе)). А вообще все супер!*
- *Здравствуйте! Необходим ремонт в данном учреждении. Хочется больше кружков с танцами для детей с бюджетными местами (бесплатные).*
- *Низовая коррупция здесь в разгаре. Социальных проектов мало, педагоги не заинтересованы в детях, администрация не заинтересована в порядке. Хамство, халатность, разгильдяйство и круговая порука. За талантливых детей не держатся. Не организована безопасность личных вещей, постоянно что-то портится или пропадает. Местечковый царизм, никакой культуры*

**Благодарности (цитаты):**

- *Урааа! Наконец то жители Птичного дождались долгожданного ремонта в ДК!*
- *Надеемся что будет больше помещений для занятий!*
- *Большая благодарность и заслуга руководства ДК что следят за порядком и улучшением помещения как внутри так и снаружи*
- *Большая благодарность руководству ДК*
- *Большое спасибо! Очень много занятий для детей. Разноплановые, очень интересные.*

Преподаватели и весь персонал доброжелателен, ориентирован на ребенка. Очень довольны. Рекомендуем всем. Всегда на праздники приглашаем всех знакомых!

- В коллективе действительно работают сотрудники, которые с любовью организуют досуг для жителей поселка. Каждый праздник шедевр. Что уж говорить про детские мастер-классы. Дети в восторге, да и родители тоже, ведь вы даете возможность хоть час провести наедине с собой)))
- Выражаю благодарность работникам организации, а также благодарность руководителям кружков за продолжение занятий кружков и секций
- Выражаю огромную благодарность сотрудникам за доброжелательность и внимание!
- Выражаю признательность и благодарность сотрудникам Дома культуры "Десна" за организацию досуга детей поселения Первомайское. Даже после закрытия на ремонт, сотрудникам удается проводить различные мероприятия на онлайн площадках и также очно. Совсем недавно приняли участие в мастер-классе, который был организован сотрудниками Дома культуры "Десна" в Доме культуры "Ильичевка". Организаторы мастер-класса очень приветливы, доброжелательны, находят подход к каждому ребенку, это не может не радовать нас родителей. Отдельная благодарность директору и художественному руководителю за огромный вклад в организации мероприятий на территории поселения Первомайское.
- Дом культуры закрыли на капитальный ремонт, но руководство нашло выход и досуг для своих потребителей продолжает функционировать. Мероприятия продолжают проводить в социальных сетях, находят разные площадки, чтобы очно провести мероприятие или для детей мастер-класс! Спасибо большое, что вы нас не бросаете, и пытаетесь нас чем то увлечь!
- Классный дом культуры. Отличные сотрудники всегда действуют в интересах посетителей и детишек. Удачи и процветания дому культуры!
- Мой Любимый ДК, рекомендую всем
- Один из любимых ДК, ХОДИМ ВСЕЙ СЕМЬЕЙ, рекомендую всем друзьям и знакомым
- Очень классное место! Есть чем занять своих детей!
- Пожелание одно, оставаться всегда такими же весёлыми, добрыми, заботливыми, внимательными
- Спасибо большое дружному коллективу Дк "Десна" за организацию крутых ярких мероприятий. Всегда с удовольствием ходим на концерты.
- Спасибо большое сотрудникам дома культуры. Большой выбор занятий, высокопрофессиональные педагоги, все на высшем уровне. Особенно хочется отметить работу руководящего состава директора, заместителя директора и художественного руководителя, желаю процветания и успеха дому культуры!
- Спасибо сотрудникам Дома культуры "Десна" за разнообразные кружки для наших детей.
- Хороший ДК. Много бюджетных коллективов для детей. Есть чем занять ребенка.
- Хочется сказать большое спасибо руководству Дома культуры "Десна", что несмотря на закрытие учреждения на ремонт, кружки продолжают функционировать в разных уголках поселка. Спасибо за предоставленные помещения, и за то, что мой ребенок не прерывает свою деятельность!

№ п/п сквозной
78
№ внутри категории
21
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Ильичевка"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%
Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовывать больше мероприятий</li> <li>• Предоставлять больше бесплатных кружков</li> <li>• Открыть мини-буфет, поставит автоматы с кофе</li> <li>• Предоставлять бесплатный Wi-Fi</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие

оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Больше мероприятий и бесплатных кружков*
- *Вая фая с быстрым интернетом и мини буфет с кофе*
- *Не хватает хорошей навигации, больше интересных мероприятий*
- *Не хватает мини буфета с кофе*
- *Оборудовать более комфортную зону отдыха с вендинговыми автоматами с кофе*

**Благодарности (цитаты):**

- *Вдохновения и здоровья коллективу!*
- *Мой любимый ДК!!*
- *Прекрасный персонал, большая благодарность руководству Дк*

№ п/п сквозной

79

№ внутри категории

22

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры Коммунарка"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 87%

Имеют предложения и/или замечания - 13%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **По возможности разделить с библиотекой!**
- **Расширить помещения для занятий!**
- **Добавить утренние занятия для дошкольников**
- **Открыть буфет с выпечкой и кофе.**

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *нужно добавить помещений для занятий. А библиотеки предоставить другое помещение.*
- *Хотелось бы расширить площадь и количество помещений для занятий. Может быть возможность перенести библиотеку в другое место, тем самым дать возможность заниматься большому числу детей и взрослых.*
- *Выделить библиотеке отдельное помещение, на освободившихся площадях сделать дополнительный зал для современных танцев.*
- *ДК работает отлично, но Коммунарка разрастается и не хватает помещений для оказания*

услуг всем желающим.

- Можно ли организовать подвижную кружковую деятельность для детей в возрасте от 4 до 6 лет в утренние часы работы вашего учреждения (10.00 до 13.00)?
- Не хватает мини буфета с вкусной выпечкой и кофе
- Не хватает помещений для кружков, может для библиотеки нужно найти другое помещение, а освободившуюся площадь отдать под кружки? С учетом увеличения населения необходимость в количестве кружков для занятий как детей, так и взрослых возросла!
- Не хватает хореографических залов, один зал на 5 кружков мало!
- Необходима смена руководства ДК. Так как отношение к жителям пос. Коммунарка хамское. Ведут себя как собственники помещения, а не наземные руководители муниципального образования. Препятствуют жителям Коммунарка заниматься творчеством. При этом налицо не целевое использование бюджетных средств. Прошу провести проверку данной организации. На жалобы руководство не реагирует.
- Необходимо больше помещений для еще более эффективной работы Дома культуры.
- Планирование и проведение мероприятий с привлечением артистов разговорного жанра, артистов театра и кино.

**Благодарности (цитаты):**

- Большое спасибо работникам ДК Коммунарка за их работу, за прекрасные концертные программы.
- В ДК много интересных активностей!! Коммунарка растёт, желающих заниматься в ДК все больше и больше!!
- Вокруг приятная территория для прогулок и отдыха. Настоящий центр культуры и отдыха микрорайона
- Все устраивает, мероприятия проводятся на профессиональном уровне.
- Отличное место, есть много кружков для детей, для их развития. Приятный персонал
- Отличное место, разнообразный досуг для детей и взрослых. Регулярно проходят выставки, концерты, спектакли, даже с известными артистами.
- Уютно и дружелюбно, пожеланий нет!

№ п/п сквозной

80

№ внутри категории

23

Тип/ Категория

Учреждения культурно-досугового типа

**Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и спорта  
"Филимонковское"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кофе-автомат в холле с безналичной оплатой

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; Стенды - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); Стенды - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - режим, график работы организации культуры; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; Наличие и доступность питьевой воды

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Не хватает автоматов с кофе с оплатой картой в холле*

**Благодарности (цитаты):**

- *ДК очень насыщен разнообразными кружками. Педагоги тоже неплохие. Ремонт приличный.*
- *Есть аппарат с чаем/кофе и шоколадками. Ходим с удовольствием.*
- *Любимый дом культуры. Процветания вам!*
- *Прекрасное место для детей и взрослых. Множество кружков, есть бесплатные, есть платные, стыкуется со школьным расписанием, в котором есть гибкий график и дети учатся в разное время. Удобно расположен*
- *Прекрасный дом культуры, насыщенный, разнообразный, яркий, здесь каждому найдется интересное занятие или мероприятие! Для детей очень много разных кружков да и для взрослых тоже!*

№ п/п сквозной
<b>81</b>
№ внутри категории
<b>24</b>
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры поселения Щаповское "Дом культуры "Солнечный"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%
Имеют предложения и/или замечания - 0%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Поддерживать реализацию условий на высоком уровне</b></li> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Нет</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Доброжелательность и внимание работников дома культуры!</i></li> <li>• <i>Очень классное помещение, где можно научиться многому, рекомендую!</i></li> <li>• <i>Персонал отзывчивый всегда помогут и подскажут!!</i></li> <li>• <i>Просторное, красивое, уютное место отдыха в посёлке. Красивый банкетный зал с великолепными люстрами. Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Там классно, есть что-то типа кинотеатра, много разных кружков и секций, и добрые работники. Ещё там есть автомат с едой и кофе, там очень вкусный кофе и еда! Пожеланий нет! Рекомендую!</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>82</b>
№ внутри категории <b>25</b>
Тип/ Категория Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение "Спортивно-досуговый центр "Щукинец" внутригородского муниципального образования Щукино в городе Москве</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100% Имеют предложения и/или замечания - 0%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Поддерживать реализацию условий на высоком уровне</b></li> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Нет</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Отличное место. Уютная обстановка.</i></li> <li>• <i>Прекрасное место! Учат буквы, цифры, ставят руку, потом чтение, счёт, прописи. Что больше всего лично меня радует- рисункам, поделкам и прочему творчеству особо места нет, и правильно, порисовать и полетить можно и в садике) очень рекомендую</i></li> <li>• <i>прекрасное руководство!</i></li> <li>• <i>Ходила сюда в спорт зал! отличное место! хорошие тренажеры. Кардио и силовые. Есть секции для детишек, пожеланий нет!</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>83</b>
-----------------------------

№ внутри категории
<b>26</b>
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры "Дружба"</b>
<i>Получатели услуг:</i>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить навигацию</li> <li>• Искать возможности расширения концертного зала в будущем</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - виды предоставляемых услуг организацией культуры; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Есть один минус - концертный зал маловат, слабая навигация</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Дальнейшего процветания нашему дружелюбному Дому культуры!</i></li> <li>• <i>Небольшой уютный дом культуры! Тут есть множество секций для детишек, как бесплатно, так и платно.</i></li> <li>• <i>Очень уютное место!</i></li> <li>• <i>Прекрасная зона ожидания для родителей. Так же есть студии для старшего поколения.</i></li> <li>• <i>Уютный Дом культуры. Хороший ремонт и современное оснащение.</i></li> <li>• <i>Хороший дом культуры рядом с домом.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>84</b>
№ внутри категории
<b>27</b>
Тип/ Категория
Учреждения культурно-досугового типа
<b>Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры и спорта Воскресенское"</b>
<i>Получатели услуг:</i>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100% Имеют предложения и/или замечания - 0%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• По возможности закупить рояль для сцены</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов.</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Интересные кружки, приветливые преподаватели. пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Лучший дом культуры приятный персонал всегда подскажут и помогут в вопросах, и много интересного для детей любых возрастов</i></li> <li>• <i>Отличное место для детей. Рекомендую!</i></li> <li>• <i>Отличное место для детского творчества. Рекомендую!</i></li> <li>• <i>Отличный зал и сцена для демонстрации талантов. На мой взгляд, такому солидному учреждению необходим рояль на сцене.</i></li> <li>• <i>Прекрасный ДК, всё есть, очень хорошо и интересно организован весь процесс.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной	85
№ внутри категории	28
Тип/ Категория	Учреждения культурно-досугового типа
<b>Государственное бюджетное учреждение города Москвы "Окружной общественный центр имени МОССОВЕТА"</b>	
<b>Получатели услуг:</b>	
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%	
Имеют предложения и/или замечания - 0%	
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Дополнить информацию на стендах и сайтах</b></li> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов.</b></li> </ul>	
<b>По результатам обследования:</b>	
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; Сайт - место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Сайт - учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Сайт - режим, график работы организации культуры; Сайт - виды предоставляемых услуг организацией культуры; Сайт - перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*; Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством</p>	

Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Сайт - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Нет

**Благодарности (цитаты):**

- Прекрасное и, я бы добавила, уникальное место для мероприятий!
- Хорошая танцевальная школа, высокопрофессиональные преподаватели, большие залы. Есть также небольшой кинотеатр.
- Хороший зал, занимаемся там балльными танцами. Рекомендую!
- Хороший Культурный Центр, много чем можно по заниматься

№ п/п сквозной
<b>86</b>
№ внутри категории
<b>1</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театрально-концертный центр Павла Слободкина"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Открыть буфет</li> <li>• Обеспечить парковку</li> <li>• Улучшить навигацию</li> <li>• Улучшить / ооборудовать зону отдыха.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; Сайт - учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Сайт - перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*; Сайт -

материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Негде поставить машину, большие проблемы с этим, оборудовать зону отдыха, не хватает мини буфета.*
- *слабая навигация, еще не работает буфет, не могу сказать по какой причине.*

**Благодарности (цитаты):**

- *"Зал очень красивый, холл и акустика потрясающие.*
- *Единственное сожаление вызвало то, что зрителей было не много. Прекрасный персонал."*
- *Замечательный и очень красивый центр в старейшей районе Москвы*
- *Меня всё устраивает, прекрасный театр. Один из лучших оркестров не только в Москве, но и в стране! Таких интересных концертов, с прекрасными программами не было ни у одного оркестра.*
- *Неплохой концертный зал, но второго сорта. Концертов немного, хотя часто с интересной программой.*
- *Одно из немногих мест, где можно послушать хорошую, классическую музыку в прекрасном исполнении!*

№ п/п сквозной

87

№ внутри категории

2

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский международный Дом музыки"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Поставить вендинговые автоматы**
- **Предоставлять горячую еду**
- **Снизить цены для инвалидов**

**По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Для инвалидов установить тариф не более 500 р*

- Мечтаем однажды увидеть в Московском Доме Музыки - Камерный оркестр «Дивертисмент» из Санкт-Петербурга.
- Не хватает вендинговых автоматов с напитками и едой горячей!

#### **Благодарности (цитаты):**

- *Везде аккуратность и чистота. Но самое главное - какие в этих залах проходят концерты и представления! Очень часто по продажам билетов бывают акции. Советую посетить.*
- *Видно и слышно с любого места. Здесь выступают знаменитые коллективы и солисты. Здесь очень уютно и приятно просто находиться а уж тем более внимать мировым шедеврам. Есть еще камерный и театральный зал. Всем, кто не был, очень рекомендую посетить.*
- *Замечательное концертное место в Москве!*
- *Замечательное место, которое красиво не только снаружи, но и изнутри. Очень комфортно и прекрасная акустика.*
- *Классный концертный зал! Небольшой, очень уютный с хорошим буфетом, что тоже важно. Из окон открываются прекрасные виды на Москву. Великолепная акустика.*
- *огромный красивый и величественный зал. Качество звука в нём отличное, будто слушаешь музыку в дорогих наушниках. Хороший персонал. Удобная расстановка мест, отовсюду прекрасно видно сцену.*
- *Отличная акустика, зал уютный, музыкантов видно из всех мест (нет слепых зон). Большой холл в сочетании с просторной лестницей, поэтому нет узких длинных очередей как иногда бывает при входах. Из парковки спокойно поднимаетесь на лифте прям в холл, при этом людей на вход меньше, чем на центральном входе. Очень удобно на машине*
- *Пожеланий нет! Очень понравилось!!! Здание новое, красивое, буфеты на любой вкус. Но самое великолепное - это концерт, музыка потрясающая, так слажено, такое разнообразие инструментов. Такое звучание!!*
- *Прекрасный комплекс. Посещала все залы.*
- *Рекомендую однозначно!*
- *С любого места хорошая видимость, отличная акустика. Хорошо подобранный обслуживающий персонал: внимательный, тактичный, грамотный. Кафе-буфет по нынешним временам - терпимый.*

№ п/п сквозной

**88**

№ внутри категории

**3**

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

### **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центр оперного пения имени Галины Вишневской"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- **Поставить вендинговые автоматы**
- **Оборудовать мягкую зону отдыха**
- **Улучшить кондиционирование зала**

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Не хватает вендинговых автоматов и оборудованной зоны отдыха с мягкой мебелью, очень душно в зале!*

<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Вошебное место, замечательный персонал!</i></li> <li>• <i>Есть буфет с разумным ценником и свежими блюдами.</i></li> <li>• <i>И не пожалел. Маленький, почти игрушечный, но в то же время совсем настоящий зал. Да, в нем всего рядов 10, но есть ложи и балкон. Очень приятный недорогой буфет.</i></li> <li>• <i>Камерность зала и высокий профессионализм исполнителей -основные характеристики центра. Меня всё устраивает.</i></li> <li>• <i>Необыкновенный оперный театр в центре города</i></li> <li>• <i>Очень уютный, комфортный зал, сравнительно небольшой. Но постановки просто впечатляют. Молодые, сильные голоса, красивое исполнение арий, прекрасная атмосфера создают праздничное настроение.</i></li> <li>• <i>Прекрасный небольшой зал, отличная акустика, очень доброжелательный персонал.</i></li> <li>• <i>Прекрасный персонал, рекомендую!</i></li> <li>• <i>Фойе Центра оформлено в сине-белых цветах, с красивыми люстрами. Зал компактный, с двумя ярусами балконов, думаю, с любого места должно быть хорошо видно сцену. Пожеланий нет, всё со вкусом, прекрасный и вежливый персонал, очень вежливые сотрудники !</i></li> <li>• <i>Чисто и ухожено. Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Это один из моих любимых театров!</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>89</b>
№ внутри категории
<b>4</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический камерный хор"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обеспечить парковку</b></li> <li>• <b>Обеспечить видимость сцены с любого ряда в зале</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>мягкие сиденья в зале и парковку для машины, негде припарковаться</i></li> <li>• <i>Но если вы хотите хоть что-то увидеть, то для вас только два ряда 7 и 10. В зале нет обычного плавного подъема, вместо этого подъем ступеньками, и вот 7 и 10 ряд в их начале.</i></li> <li>• <i>Когда вы покупаете билеты, вы не знаете, где именно будете сидеть, потому что конфигурация зала меняется под каждый спектакль.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Большая благодарность персоналу и руководству! Прекрасное место, заряжает энергией</i></li> <li>• <i>вежливый персонал. В целом прекрасный театр.</i></li> <li>• <i>Выдающаяся музыка, прекрасный оркестр, отличные голоса, харизматичный дирижер. Замечательный зал, мягкие сиденья, вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>Особенно хотелось бы отметить просторную общественную зону и уютный небольшой зрительный зал, напоминающий далекие забытые театры "дворянских гнезд".Рекомендую, меня всё устраивает.</i></li> <li>• <i>После этого пересмотрели весь репертуар и старались не пропускать ни одной премьеры. Музыкальная часть всегда превосходна, но также великолепна и режиссерская работа,</i></li> </ul>

драматическая игра артистов, их перевоплощения.

- У не очень большого зала, какого-то домашнего, что-ли, прекрасная акустика. Музыкой можно наслаждаться без всяких помех и лишнего шума. рекомендую!
- Чудесный атмосферный театр!
- очень вежливые сотрудники !

№ п/п сквозной

90

№ внутри категории

5

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский концертный зал "Зарядье"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

### Наиболее популярные рекомендации:

- снизить шум от вентиляции зала
- контролировать уровень вежливости общения сотрудников с посетителями
- улучшить афишу на сайте (после просмотра концерта возвращаться не к началу месяца)
- повышать квалификацию ведущих и пунктуальность мероприятий

### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- В большом концертном зале так громко работала вентиляция (а может быть, это от чего-то другого шел звук работающего мотора), что когда оркестр звучал тихо, а весь зал замирал, что бы насладиться этими проникновенно тихими моментами музыки, посторонний звук сбивал впечатление и мешал погрузиться в музыку. Было очень обидно и за себя, как зрителя, и за дирижера, и за музыкантов. Разве допустимы посторонние звуки в концертном зале, где исполняют классическую музыку мастера самого высокого класса?
- Зал неприятный, когда заходишь - как аэропорт. Капельдинеры - грубые и невоспитанные.
- Не чувствуешь, что тебе здесь рады. Всегда неприятные ощущения от любого концерта. Расположен неудачно. В гололед зрители частенько падают, когда спускаются. Хожу на концерты только из-за исполнителя.
- не слишком удобная афиша на сайте: после просмотра информации о концерте тебя возвращают в афишу начала месяца, - в перспективе, конечно подъем рядов в Малом зале, уже с 11 ряда видимость плохая - буфет и его персонал это позор Зарядья )) Качество работы, а главное, стиль общения слабо отличаются от плохого городского рынка. Для такого роскошного и солидного зала это досадная оплошность
- Начинать концерты вовремя! Или хотя бы приносить извинения за задержки.
- Следить за текстами ведущего! Объявить художника Беллини (Джованни) вместо композитора Беллини (Винченцо) - это ещё один из самых невинных "ляпов".
- Больше комфортных зон отдыха ожидания и кулеров с водой горячей и холодной
- Больше концертов хороших и разных в этом прекрасном зале...
- Вай фая с быстрым интернетом не хватает

### Благодарности (цитаты):

- "Мягкие удобные кресла, нормальный обзор. Акустика и освещение очень хорошие, оборудование современное.
- Слушали симфонический концерт, классическую музыку. Очень понравилось !!! Меня всё устраивает."
- "Пожеланий нет, прекрасный концертный зал! Отличное решение доверить молодым людям встречать и сопровождать зрителей! Ребята вежливые, доброжелательные и внимательные!
- Сам зал удобный и с хорошей акустической.
- И о да!!! Буфет!!! Тожэ на 5+!"
- "Рекомендую!! Современный зал, интересная компоновка здания. Большое кафе на 3-м этаже.
- На каждом шагу - молодые сотрудники, парни и девушки. Улыбчивые, внимательные.

*Подсказывают, помогают, очень доброжелательно. Пожеланий нет, очень всё понравилось!"*

- *Зарядье начинается с просторного, воздушного холла, где тебя всегда рады встретить приветливые сотрудники. Подскажут куда идти, и встретят программкой мероприятия, я очень удовлетворена этой концертной площадкой, пожеланий нет*
- *Неплохой запас места между рядами, ноги не затекают, да и протискиваться к своему месту не приходится. За счет большого количества сотрудников нет очередей в гардероб, равно как и скопления людей перед входами в зал. Есть несколько буфетов, в каждом как минимум две отдельные очереди, кассиры работают быстро, но антракта может не хватить, чтобы без спешки перекусить.*
- *Прекрасный концертный зал, все на мировом уровне. Отличная акустика, комфортабельные кресла с отклоняющейся спинкой, идеальная чистота, очень гостеприимный сервис.*
- *Прекрасный современный зал! Очень красивый, удобный, комфортный для посещения.*
- *Просторный современный зал, музыку слышно с любого места; спецэффекты и освещение отлично дополняют атмосферу. Меня всё устраивает*
- *Сам зал великолепен. Акустика потрясающая. Зал многофункциональный, трансформируемый. Пожеланий нет*
- *Сотрудники все молодые, вежливые, обслуживание в гардеробе и кафе быстрое. Я была на концерте классической музыки, билеты были в бельэтаж. Все видео и слышно прекрасно. Вся мебель новая, кондиционирование отличное, не душно. Очень советую для посещения*
- *Шикарно всё, пожеланий нет! В перерыве работают кафе, можно подкрепиться легкими закусками. Добраться либо на метро, либо такси, которых большое количество стоит на набережной в ожидании пассажиров*

№ п/п сквозной
<b>91</b>
№ внутри категории
<b>6</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр танца "Гжель"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Открыть буфет</b></li><li>• <b>Сделать сиденья с откидными спинками в зале</b></li><li>• <b>Побольше мягкой мебели в зоне ожидания</b></li></ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>буфет с вкусной едой, сидения с откидными спинками, очень неудобно сидеть</i></li><li>• <i>побольше мягких сидений там, где комфортная зона ожидания</i></li></ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Сам театр очень уютный, приятный буфет с демократичными ценами и вкусным кофе.</i></li><li>• <i>Большое спасибо всем, обязательно придем ещё!</i></li><li>• <i>Актеры в красивом соотечественнике подходят, а потом мы искались что-то подобное в течение долгого времени для сувениров! Танцы с саблями, очень удивлены нас, я никогда не видел ничего подобного.</i></li><li>• <i>В этом театре мы впервые, зал понравился: удобные мягкие кресла, хороший подъём, сцена высокая</i></li><li>• <i>Выступление на высоком уровне. Зал хороший.</i></li><li>• <i>Очень интересный театр, небольшой, но вместимый. Большая сцена, что я и люблю, хорошая акустика, рекомендую.</i></li><li>• <i>Пожеланий нет. Очень довольны, побывали семьей на концерте театра танца "Гжель". В восторге. Все представление смотрели с огромным удовольствием. Любим танцы, дочь занимается хореографией с четырех лет. И даже она, наша маленькая скептик, сказала, что</i></li></ul>

*понравилось. Прекрасные костюмы, каждый танец, как маленький спектакль, ярко, красиво. Как говорит дочка, все синхронно, точно, техника отличная*

- *Потрясающий театр! Я в восторге. Настоящие профи, любящие танцы и Родину. От темпа захватывает дух. все слажено. Коллектив видно живёт и работает одним ритмом. Костюмы шикарные.*
- *Прекрасные костюму. замечательное, профессиональное исполнение*
- *Чистые туалеты и хороший персонал.*
- *Яркие декорации, постоянно меняются с помощью видео проекции. Пожеланий нет*

№ п/п сквозной

92

№ внутри категории

7

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Москонцерт"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

### Наиболее популярные рекомендации:

- **Разнообразить досуг в ожидании концерта**
- **По возможности сделать зал ярусным**
- **Обеспечить парковку**
- **Улучшить вентиляцию в зале**

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *в зале нет ярусности, выбирайте 1 ряд нет подушек для детей*
- *Единственное, душно в залах. Вентиляции не хватает. И не стоит приезжать заранее, делать перед спектаклем совсем нечего.*
- *Парковки нет*

### Благодарности (цитаты):

- *1) персонал, все очень вежливые, чувствуешь, что тебе здесь очень рады.*
- *2) местоположение театра*
- *3) маленький зал, создаёт ощущение камерности*
- *В гардеробе очередь быстро движется, в кафе чисто и уютно, цены ниже, чем в других концертных залах. Персонал вежливый, на входе проверяются билеты и наличие кода прививки*
- *В центре совсем около метро находится этот прекрасный концертный зал. Удобный гардероб, кафе, фойе, красивые залы.*
- *Замечательные залы. Акустика не самая лучшая. Был в Зеркальном зале. Зал плоский. Сцена небольшая.*
- *Остались очень добрые и приятные впечатления!!! Ненапыщенно, уютный небольшой зал, прекрасно видно сцену с любого ряда.*
- *Очень уютно и комфортно!*
- *Прекрасный зал с отличной акустикой, пожеланий нет, вежливый персонал.*
- *Прекрасный театр, пожеланий нет!*
- *Прекрасный театр!*
- *При входе встречает вежливый персонал, гардероб на месте, туалеты доступны*

№ п/п сквозной <b>93</b>
№ внутри категории <b>8</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский театр эстрады"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить вентиляцию в зале</li> <li>• По возможности расширить зал и гардеробную</li> <li>• Добавить фудкорт</li> <li>• Сменить сиденья на более удобные</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Маленький зал, очень душно, не удобные сиденья, не хватает большой гардеробной, парковки и фудкорта</i></li> <li>• <i>Пришли с женой посмотреть выступления внука. Потрясающее хамство, лицемерие и неуважение к себе почувствовали еще на входе. Начальник отдела по организации театрально-концертной деятельности Рожкова Ксения Сергеевна потребовала от нас с женой QR-код на бумажном носителе или его фото "в телефоне". Никакие попытки предъявить имеющиеся у нас справки о вакцинации, полученные в районной поликлинике о прививках, не вызвали со стороны работников театра не только желания "привести к общему знаменателю" имеющиеся данные о прививках, но вызвали последовательную "вспышку синдрома вахтера" - точно по Пришибеевски - "Держать и не пущать!". Особенно отличился присутствующий неподалеку Овсянников Валентин (худрук), поразивший барским поведением - вместо просьбы "Представьтесь, пожалуйста? - кто вы?" - ответ поразил высокомерием : "нужно афиши смотреть!... Вызывай Росгвардию!!!" "Истинный барин! Простите Валентин Овсянников, что "недостойный холоп неправильно челобитную подавал!!!" Вы, конечно же, имеете полное право вызвать Росгвардейцев, оболгав человека (якобы нарушающего порядок) и исказив ситуацию так, что прибывший на место "представитель закона" начал вести себя как "браток" в "крышующем" магазине... Стыдно за поведение сотрудников театра, стыдно за росгвардейцев, перепутавших Закон и личные амбиции, трусливо отказывающихся предъявить свои документы, но гордо "предъявляющие стрелковое оружие (автоматы Калашникова), стыдно, что все это произошло в детском "очаге культуры", свидетелями чему стали множество (десятки) людей с детьми!!! Позорище вам, работники Московского детского театра эстрады! Ну, и конечно!!!, пусть на вашей совести останутся несчастные 500 рублей пенсионера, которые вы отказались вернуть по совершенно абсурдным формулировкам! Справки о прививках от районной поликлиники вас не устроили, но при этом рядом проходили люди БЕЗ QR-кодов - заявляю это ответственно!- в той форме, которую сотрудники театра требовали от меня. Пусть Руководство ведомства обратится ко мне за доказательствами - я докажу. Те, кто читает эти отзывы о театре - будьте осторожны не только потому, что можете столкнуться в стенах театра с грубостью, неуважением, волонтаризмом и другими нелицеприятными качествами в свой адрес - задумайтесь, прежде чем связывать воспитание собственных детей с учреждением/организацией/"храмом культуры", в котором трудятся столь своеобразные люди, понимающие своей задачей создание таких ситуаций... По результатам диалога с росгвардейцами (ретировавшимися после предложения предъявить свои документы) я</i></li> </ul>

почувствовал себя плохо (сердце - ИБС - две "железки в сердце" - буквально) и попросил вызвать "скорую медицинскую помощь", но сотрудники просто проигнорировали мое обращение... Вот так!!! Читайте! Думайте, люди! "Куда" и "к кому" вы пришли! И будьте готовы к подобным фарсам - все-таки - имеете дело с "профессионалами"!

**Благодарности (цитаты):**

- Ангельское место, дети очень довольны. Пожеланий нет
- Внешне здание выглядит большим, громоздким, а внутри места не так уж и много. Общий зал, несколько диванчиков для сидения, буфет, гардероб. Не сказала бы что обстановка давящая, места хватает всем.
- На втором этаже уютный холл с диванчиками, фото актеров, большие окна, цветочки - вполне уютно. Буфет есть, но не были, про цены не знаю. Перекусить после спектакля есть где, театр - часть каких-то торговых рядов, где есть заведения для перекуса, точно не знаю, не были, но видели.
- Но в целом все отлично - рекомендую. Замечательный зал, вежливый персонал. Рекомендую
- Очень удобный зал - ряды расположены настолько круто, что проблемы того, что головы впереди сидящих зрителей заслонят сцену, просто не существует. Удобные широкие кресла, проходы, просторное фойе.
- Приветливый спокойный персонал. Рекомендую!
- Ребенку очень понравилось и он захотел посмотреть продолжение. Пожеланий нет!
- Советую театр для проведения полезного досуга с детьми.
- Театр дает не только хорошие спектакли детской труппы актеров, но и имеет свою школу искусств. Рекомендую, отличный театр, ходим сюда всегда, нам очень нравится.
- театр с небольшим и уютным залом и хорошим расположением мест. Совсем недалеко от метро. Цены на уровне среднесмоковских театральных.
- Театр создан специально для маленьких детей. Каждый праздник тут проводятся различные мероприятия с конкурсами. Детям очень нравится. Пожеланий нет!

№ п/п сквозной

94

№ внутри категории

9

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский детский Сказочный театр"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Делать скидки для маленьких детей и школьников
- Обеспечить бесплатный Wi-Fi
- Обеспечить удобную парковку
- Поставить кулер с водой.

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Бесплатный вай фай на территории театра

- Бесплатный питьевой режим, кулер с водой
- Жаль нет скидок учащимся. С 2х лет как со взрослого
- не удобно парковаться
- расширить зону отдыха ожидания

**Благодарности (цитаты):**

- Благодарны всему персоналу в этом волшебном театре
- Все организация на высшем уровне!
- Лучший театр для детей
- Нам очень понравился спектакль о Жар птице и глупой царице
- Обязательно вернёмся!!) И уже многим знакомым посоветовали этот театр.
- Отличное место, замечательные декорации и куклы! Прекрасная игра актёров. Аквагрим. Ребёнок остался более чем доволен. Вернёмся!
- Театр маленький, ориентирован на малышей и младших школьников. Хотя впечатление обманчиво- профессионалы умеют сделать так, что все что происходит - для тебя!!!
- Хороший детский театр. Подходит как для совсем малышей, так и для деток постарше. Есть буфет, где можно перекусить. А в ожидании представления можно прогуляться по парку

№ п/п сквозной

95

№ внутри категории

10

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский театр детской книги "Волшебная лампа"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%

Имеют предложения и/или замечания - 0%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Так держать!
- По возможности сделать косметический ремонт.

**По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Нет

**Благодарности (цитаты):**

- Большое спасибо театру за чуткое отношение к маленьким зрителям.
- вежливый персонал! Прекрасный театр. Чудесное отношение к детям.!
- Замечательно! Пожалуй, лучший из всех детских спектаклей для младшего возраста, которые я видела. Рекомендую! Пожеланий нет.
- Замечательное, новое здание театра в центре города, рядом с метро. Очень доброжелательный персонал, по телефону, в кассе, охрана, гардероб и конечно администратор, меня всё устраивает.
- Красивое фойе, приятный буфет. Знакомить детей с миром театра одна радость.
- Лучший детский театр, пожеланий нет!
- Любимый театр внуков, рекомендую!!
- Но все очень уютно. Ремонт, судя по всему, был давно, интерьер, как говорится, сделан простенько, но со вкусом, в театре чисто (лично для меня это в общем-то на втором плане). Вместо китайских побрекушек в театре продают книги, которые представляют сами авторы. Косметический ремонт не помешал бы.
- Пожеланий нет. Моей четырехлетке было комфортно- рассаживают в зале как удобней детям, в буфете неплохой набор соков- чая- печенья и пряников.
- Прекрасный театр для детей, рекомендую. Всё необходимое есть.
- Ребёнок в восторге. Здание старое, маленькое, но сотрудники театра так стараются угодить маленьким зрителям, что все остальное не имеет значения.
- Театр очень камерный, уютный, с теплой атмосферой. Необычные куклы, интересные сюжеты, профессиональные актеры, отличный администратор. Свежие пирожные в буфете.

№ п/п сквозной
96
№ внутри категории
11
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский театр марионеток"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить навигацию внутри</li> <li>• Снизить цены в буфете</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Минус - буфет. Кофе дорого и не вкусно, готовят. Слабая навигация внутри помещения.</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хочется выразить огромную благодарность всему коллективу театра!!"</li> <li>• Большая благодарность руководству театра! Общая атмосфера в театре по-домашнему теплая, уходить не хотелось ни детям, ни взрослым.</li> <li>• Будем по возможности ещё посещать и для детей рекомендую. Очень приятно удивил буфет - цены не дикие, и для ребенка были пряники и леденцы петушки.</li> <li>• Все понравилось! Артисты супер, отзывчивый персонал. Зал прекрасный, удобные сиденья</li> <li>• Для маленьких детей там самое то. Маленький зал, на кресел, примерно 130. Интерактив. Прекрасные артисты, очень доброжелательные сотрудники. Редко где увидишь такое человеческое отношение к зрителям. Большое спасибо и низкий поклон.</li> <li>• Замечательный театр. Интересный спектакль. Чуткие актёры. Всём советую! Держат внимание детей до последней минуты. Все очень доброжелательные. Анимация в начале супер! Всем огромное спасибо!</li> <li>• Коллектив театра доброжелательно относится к зрителям начиная, что называется, с гардероба.</li> <li>• Мы периодически посещаем это излюбленное место .Очень нравится.Удобные сидения. Декорации очень красочные, костюмы</li> <li>• Нам тут нравится. Уютный зал, хорошие актеры. Перед спектаклем интерактивные игры</li> <li>• Общее впечатление очень положительное.</li> <li>• Прекрасный театр, актеры играют на высочайшем уровне, уютный зал, дети были в восторге, а пока дети были на представлении мы отдыхали в буфете, пили кофе с десертиками, все очень вкусно</li> <li>• Прекрасный театр!! Замечательный персонал!</li> <li>• Театр совсем небольшой, уютный. Ребёнку понравилось</li> </ul>

№ п/п сквозной
97
№ внутри категории
12
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский музыкальный театр юного актера"</b>

<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставить кулеры с водой</li> <li>• Сделать больше мест ожидания для родителей с бесплатным Wi-Fi</li> <li>• Сделать большие афиши при входе</li> <li>• Обеспечить более легкую навигацию театра снаружи</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• бесплатный вай фай внутри помещения</li> <li>• Больше рекламы и Афиши при входе</li> <li>• больше мест отдыха ожидания для родителей</li> <li>• кулер для родителей при входе</li> <li>• Сделать афишу на несколько месяцев вперед, больше визуального ряда</li> <li>• Театр сложно найти. Маленькая дверка в подворотне...Видимо, самое прекрасное и достойное всегда должно быть скрыто от глаз. Но только не Приключение Тома Сойера в исполнении юных актеров!</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• в восторге от театра</li> <li>• Лучшие спектакли в исполнении детей</li> <li>• Лучший детский театр</li> <li>• Расширяться только и расти в этом же направлении</li> <li>• Самое лучшее место в Москве для детей и молодёжи!!! Так держать!!!</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>98</b>
№ внутри категории <b>13</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Театр Луны"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100% Имеют предложения и/или замечания - 0%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширить парковку, по возможности сделать бесплатную парковку</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>

Нет
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Внутри театра особо компактно и уютно, приятно были сражены буфетом " Советского Союза". Оборудовать новый буфет!!</i></li> <li>• <i>Зал небольшой, но очень располагающий, с наличием удобных, просторных кресел, комфортным климат - контролем</i></li> <li>• <i>Небольшой камерный театр, в который приятно прийти и отдохнуть. Только платная парковка, но к сожалению она всегда занята</i></li> <li>• <i>Обязательно будем посещать театр снова и снова!</i></li> <li>• <i>Отличный театр!!!</i></li> <li>• <i>Очень необычный и интересный театр, оформление внутри вообще особенное и создает нужное настроение перед спектаклем</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр со своим вкусом, отличием от других.</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, театр оборудован всем необходимым, пожеланий нет, подчеркну что очень вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>Театр небольшой, находится в центре города. Часто посещаю с подругами, этот театр меня вдохновляет!</i></li> <li>• <i>Удобный зал с широкими рядами, хорошо видно даже с дальних рядом!</i></li> <li>• <i>Хороший театр с бюджетными билетами.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>99</b>
№ внутри категории
<b>14</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени К.С. Станиславского"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%
Имеют предложения и/или замечания - 0%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Так держать!</b></li> <li>• <b>Доукомплектовать для инвалидов</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
Нет
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В театре Станиславского очень красиво. Удобные кресла...хорошая акустика. Со сцены хорошо все слышно. Фойе очень красивое. Есть маленький музей. Там очень красивые костюмы в витринах под стеклом.</i></li> <li>• <i>Красивый ремонт. На втором этаже находится мини-музей театра. Что очень интересно и познавательно.</i></li> <li>• <i>Лучший театр!</i></li> <li>• <i>Мой любимый театр, вежливый персонал, удобные сиденья.</i></li> <li>• <i>Очень вежливый персонал, благодарю руководство за всё! Спасибо за прекрасный театр.</i></li> <li>• <i>Очень вежливый персонал, рекомендую! Понравилось всё!!! Старое здание, но в отличной форме, еще советская постройка, но хорошо поддерживают</i></li> <li>• <i>Очень люблю этот театр, рекомендую его всем друзьям и знакомым!</i></li> <li>• <i>Очень теплая приятная атмосфера. Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Прекрасный интерьер, вежливый персонал, низкие цены на билеты.</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, рекомендую, пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Театр имеет огромную популярность у культурного общества и имеет свой сайт где можно</i></li> </ul>

ознакомиться с репертуаром, отзывами и заказать билет. Там же схема проезда. Актеры играют великолепно, да и спектакли на которых был действительно интересные. Прекрасный театр, рекомендую!

- Театр находится в центре города, доступен с точки зрения транспорта и пеших прогулок по городу. Есть буфет
- Театр современной постройки, не скажу что вау, но и неплохо смотрится, неплохо оформлен.
- Уютный зал, красивый, теплая атмосфера, которую создают обслуживающий персонал и актеры

№ п/п сквозной

100

№ внутри категории

15

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр "Человек"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Открыть буфет
- Обеспечить возможность безналичной оплаты буфета
- Сделать парковку
- Поставить вендинговые автоматы
- Сделать нумерацию сидений в зале

### По результатам обследования:

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Буфета я что-то не заметила. В фойе мест для сидения мало, не развернёшься.
- Вместо буфета ( для тех, кто после работы) ручная кофемашина (запас мелочи необходим-сдачи нет).
- Не хватает буфета с вкусной горячей едой и адекватными ценами
- Не хватает вендинговых автоматов с кофе и едой, нет своей парковки !
- Нумерации мест на стульях нет, предлагают занять свободные ( у стенки)
- Сиденья помягче в зале и оборудовать мини буфет с оплатой по карте!

### Благодарности (цитаты):

- Великолепный театр! Пожеланий нет. В заключение всем посоветую посетить этот театр!
- Лучший театр!! Кроме этого в театре царит дружественная атмосфера уюта и доброты. Хочется приходить сюда еще и еще!
- На мой взгляд, самый необычный театр в Москве, все спектакли наполнены пластикой, общением со зрителем и многослойными смыслами. Очень довольна театром, меня всё устраивает.

- Потрясающей театр, оборудован всем необходимым!
- Театр хороший, очень маленький зал, но мне понравились актеры. Я любитель, но двух спектаклей хватило, чтобы понять – это мой театр. Театр всем оборудован, спасибо сотрудникам за заботу и вежливость.

№ п/п сквозной <b>101</b>
№ внутри категории <b>16</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московское театральное-концертное музыкальное объединение под руководством А. Градского"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить вентиляцию</li> <li>• Открыть буфет</li> <li>• Поставить скамейки в фойе, сделать его уютным</li> <li>• Поставить кулеры с водой.</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать современный буфет для любого возраста с доступными ценами</li> <li>• Ни одной скамейки в фойе, поставить несколько кулеров с водой очень душно в театре а пить хочется всегда.</li> <li>• Что касается фойе - наверное, его можно было бы сделать и чуть удобнее, оно не слишком уютное. Однако удобство собственно зрительного зала для меня куда важнее, а в этом смысле претензий никаких!</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прекрасный театр Оркестр Градский холл дарит вместе с солистами такую великолепную музыку на любой вкус .</li> <li>• Новое здание, уютный зал, хороший подъем кресел, все видно прекрасно.</li> <li>• Свето-и звуко оформление по последнему слову .</li> <li>• Прекрасное место в Москве. Моё любимое место!"</li> <li>• Большая благодарность руководству такого прекрасного театра! Пожеланий и слов нет!!</li> <li>• Волшебное место!! Пожеланий нет!</li> <li>• Лучшее место для проведения досуга!!</li> <li>• Небольшой (это плюс), но очень комфортный зал. Звук и особенно световое сопровождение на высоте. Замечательные концерты и хорошее кафе. Прекрасный театр. Пожеланий нет.</li> <li>• Поразило великолепное световое шоу, наполняющее весь зал. Также понравилось визуальное</li> </ul>

- оформление сцены.
- *Прекрасный театр!*
  - *Приятное, атмосферное место. Уютный зал с качественной светом и музыкальной аппаратурой. Видно будет с любого места, не важно куда брать билеты.*
  - *Сам зал - выше всех похвал: можно покупать абсолютно любое место, отовсюду прекрасно видно, неудобных просто не существует! Прекрасно оснащён технически, думаю, всех его возможностей ещё даже не использовали. Не хватает вендинговых автоматов и вкусного кофе!*
  - *Сходили всей семьёй с большим удовольствием посмотрели спектакль и получили удовольствие, театр оборудован всем необходимым!*
  - *Хороший зал: видно и слышно с любого места. Пожеланий нет*

№ п/п сквозной <b>102</b>
№ внутри категории <b>17</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени Н.В. Гоголя"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Расширить парковку</b></li> <li>• <b>Поставить вендинговые автоматы для перекуса</b></li> <li>• <b>Улучшить навигацию внутри</b></li> <li>• <b>Расширить гардероб</b></li> <li>• <b>Сменить сидения на более удобные, с откидными спинками</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Мягкие сиденья с откидными спинками. Расширить гардеробную</i></li> <li>• <i>Слабая навигация, не хватает вендинговых автоматов с перекусом, большой парковки. Стулья были не самыми удобными, но это в театрах не редкость</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Прекрасный театр и коллектив, один из лучших в Москве</i></li> <li>• <i>В холле целое общественное пространство: приём вторсырья, лекции перед спектаклями, буфет с потрясающими сложносочиненными бутербродами, стулья как произведения искусства.</i></li> <li>• <i>Любимый театр с лучшими спектаклями !!Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Персонал крутой, от работников гардероба до работников буфета - все молодцы, не напоказ молодцы, а по-настоящему</i></li> <li>• <i>Прекрасный современный театр с оригинальными спектаклями.</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, один из моих любимых!! Всегда рада встречам в театре. Репертуар эксклюзивный. Перед спектаклями - тематические встречи. Кафе с прекрасным изысканным набором напитков и закусок. Персонал - максимально дружелюбен. Рекомендую!</i></li> <li>• <i>Расслабленная обстановка, красивый лофтовый холл, где перед спектаклем литературовед рассказывал всем желающим малоизвестные подробности о Гоголе, достаточное количество туалетов, буфетов, приятные молодые ребята в гардеробе, старающиеся сделать работу быстро и ответить гостям на любые вопросы - все понравилось.</i></li> <li>• <i>Рекомендую! Любимый театр. Пространство для отдыха и размышлений. Современный, продуманный интерьер, звук, свет, техническое оснащение на высшем уровне. Зал отличный, даже самые недорогие билеты гарантируют удобство и отличный обзор.</i></li> <li>• <i>Сотрудники театра-учтивые,вежливые, улыбающиеся молодые люди. Интересная и приятная публика. Ну и конечно же репертуар театра,который вызывает интерес, побуждает думать и не оставляет равнодушным.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>103</b>
№ внутри категории <b>18</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театральный центр "Вишневы сад" под руководством Александра Вилькина"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить высокоскоростной бесплатный Интернет</li> <li>• Продавать программу спектакля</li> <li>• Поставить кулер с водой</li> <li>• Заменить сидения на более мягкие</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>вай фая не хватает с быстрым интернетом</i></li> <li>• <i>Оборудовать более комфортную зону отдыха и ожиданий.</i></li> <li>• <i>Оборудовать несколько кулеров!</i></li> <li>• <i>Хотелось бы, чтобы продавались програмки спектаклей.</i></li> <li>• <i>Это не просто театральный центр, это самый настоящий театр с прекрасными актерами. Не хватает более мягких сидений.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>После разрушения МХАТ им. Горького ""Вишневы сад"" последний настоящий русский классический драматический театр.</i></li> <li>• <i>Огромное спасибо художественному руководителю н.а. РФ Александру Вилькину и всем артистам театра за сохранение русской культуры и огромный вклад в искусство!</i></li> <li>• <i>Большое спасибо за игру актёров и полученное удовольствие от спектакля!</i></li> <li>• <i>В самом театре очень приятная и уютная атмосфера, всем советую! Мягкие кресла, вежливый персонал, отличный театр, рекомендую!</i></li> <li>• <i>В театральном центре "Вишнёвы сад" побывали впервые, открыли его для себя. Очень современно, уютно, со вкусом.</i></li> <li>• <i>В театре очень уютно, и все видно с любого места. Время прошло незаметно. Рекомендуем сходить в этот театр. вежливый персонал, пожеланий нет.</i></li> <li>• <i>Все очень понравилось. Была поражена внешним видом и атмосферой театра. Влюбилась в него.</i></li> <li>• <i>Мы группой (17 человек) впервые посетили театральный центр "Вишнёвы сад". смотрели спектакль "Тартюф". Всем понравился сам театр, его сотрудники. Особенно все высоко оценили работу актёров! Столько эмоций, переживаний на сцене. Классическая пьеса Мольера смотрится сегодня очень современно в такой прекрасной постановке! Спасибо! Bravo!!!</i></li> <li>• <i>Остались очень довольны вечером! Всем рекомендую. Замечательный театр. Пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Отличный театр! Спектакль "Рядовые" просто потрясающий, bravo режиссеру и артистам,</i></li> </ul>

особенно актеру, сыгравшему роль Деда. Даже спустя два дня слёзы застилают глаза, когда вспоминаю сцены из этого спектакля. Театры посещаю часто, но, честно говоря, такой пронзительный спектакль увидела впервые. Спасибо!

- *Пожеланий нет, еще раз убедились, какой современный и уютный этот театр. Обязательно будем туда ходить!*
- *После того, как обходительно и тепло нас обслужили сотрудники гардероба, мы поняла, что в этом театре всё будет на высшем уровне. Прекрасный театр, очень вежливые сотрудники, нас всё устраивает.*
- *Прекрасное новое здание, уютный зал*
- *Приятно, что в Москве существуют такие места, куда можно прийти всей семьей и быть уверенной, что все получат удовольствие. Красивое, современное здание, интересная планировка, удобные кресла в зале*

№ п/п сквозной

104

№ внутри категории

19

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский драматический театр "Модерн"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 2%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Улучшить вентиляцию, кондиционирование!**

**По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Для меня единственный минус-душно в жару. Нуждается в реконструкции системы кондиционирования.*
- *Единственный минус- в театре очень жарко. Даёшь кондиционеры!*
- *Не удобные сидения, сложности с парковочными местами.*
- *Необходимо улучшить вентиляцию и кондиционирования в театре, летом очень жарко и душно*
- *Оборудовать поручни входной зоне*

**Благодарности (цитаты):**

- *Ходим с семьёй в этот театр регулярно. Театр потрясающий. Всё в нём организовано на благо зрителя. Чисто, уютно, очень красиво, стильно. Персонал внимательный, профессиональный. Замечательная труппа. Прогрессивный, гениальный режиссёр!*
- *Замечательный театр, оборудован всем, пожеланий нет, свет, декорации, костюмы - всё на высоте! Развивайтесь, друзья, посещайте театры!*
- *Замечательный театр, прекрасная зона отдыха ожидания с кожаными креслами, всё с душой и со вкусом, а также большой креатив в этом всё есть*
- *Мой любимый театр! Хожу и буду ходить. Прекрасно всё-от вешалки- до буфета. Самая лучшая труппа артистов в Москве! Очень талантливый и интересный руководитель.*
- *Отдельно хочу выделить атмосферу самого театра. Он не похож ни на один из театров, где я была. Здесь вы как будто попадаете в другой мир. В буфете много интересных предметов интерьера, играет приятная музыка*
- *Очень и очень красивый интерьер театра!*
- *Очень хорошее кафе, чтобы провести время до или после спектакля.*
- *Современный театр с интересным репертуаром, прекрасный театр*
- *Современный театр, пожеланий нет.*
- *Театр «Модерн» - изумительный театр, в котором идеально всё*

№ п/п сквозной

105

№ внутри категории

20
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "У Никитских ворот"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Расширить гардеробную, предотвращать очереди</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>НО! Толчения в гардеробе, очередь начитается с лестницы. Большая просьба расширьте Гардеробную, создайте для людей комфорт.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Красивое, маленькое здание с уютным холлом и сценой.</i></li> <li>• <i>Театр богат на световые и звуковые спецэффекты. Пожеланий нет.</i></li> <li>• <i>Камерный, удобный зал. Хорошо все видно с любого ряда. Фойе небольшое, но красиво оформленное, есть буфет и отдельная стойка с мороженым.</i></li> <li>• <i>Маленький и очень уютный театр в центре Москвы на Никитском бульваре. Здесь отлично видно и слышно со всех мест. Немного расстроил буфет, с отсутствием шампанского. Как-то принято перед спектаклем выпить бокал игристого вина ))</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, очень атмосферный !!!</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр, оборудован всем необходимым</i></li> <li>• <i>Сам зал маленький, камерный. Симпатичное фойе, вкусные пироженки и на этом все!</i></li> <li>• <i>Сам театр понравился - внутренние интерьеры в духе особняков старой Москвы, чисто</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>106</b>
№ внутри категории <b>21</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Школа современной пьесы"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98% Имеют предложения и/или замечания - 2%

<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить парковку</li> <li>• Оборудовать всем для инвалидов</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Есть не большие проблемы с парковкой, негде оставить машину</i></li> <li>• <i>плохо что театр не оборудован ничем для колясочников, буду надеяться на то что со временем всё появится и будет оборудовано всем необходимым для инвалидов</i></li> <li>• <i>Проведение творческих встреч с мастерами сцены этого театра по примеру "Татьянин день" с Т.Г.Васильевой</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Великолепно, гениально, восхитительно. 10 из 10, лучший театр</i></li> <li>• <i>Комфортные сидения, хорошая навигация</i></li> <li>• <i>Мне очень нравится театр "Школа современной пьесы"</i></li> <li>• <i>Необычно, интересно, стоит потраченного времени</i></li> <li>• <i>Очень доволен этим театром так как при театре есть кафе, можно перекусить и выпить чашечку вкусного кофе</i></li> <li>• <i>Очень интересный сам театр</i></li> <li>• <i>Очень хороший театр, расположен в очень удобном месте, рядом с метро в пешей доступности</i></li> <li>• <i>Пожеланий нет, очень вежливые сотрудники театра</i></li> <li>• <i>Пожеланий нет, прекрасный театр, очень нравятся спектакли</i></li> <li>• <i>Посмотрели всей семьей с удовольствием, отдохнули, получили заряд эмоций! Рекомендуем всем, достаточно необычно.</i></li> <li>• <i>Рекомендую этот театр друзьям и знакомым, очень довольна</i></li> <li>• <i>Сменился Худ. Рук. театра, очень надеюсь что Иосиф Леонидович Райхельгауз останется режиссером. Ничего восемьдесят процентов спектаклей и каждый спектакль это шедевр и на них хочется ходить по несколько раз. Прекрасная труппа-каждый артист это талант! Очень приятно, что сегодня политика дает возможность ходить в театр пенсионерам! До встречи в театре!!! Успехов! Поздравим открытием сезона!!!</i></li> <li>• <i>Театр оборудован всем для инвалидов, очень добрый персонал, всегда помогут</i></li> <li>• <i>Хороший театр, всё чисто, вежливые сотрудники, всегда подскажут и помогут</i></li> <li>• <i>Хороший театр, очень люблю его посещать с подругами</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>107</b>
№ внутри категории
<b>22</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Московский театр Олега Табакова"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%
Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить кондиционирование, вентиляцию</li> </ul>

- Тщательно отбирать постановщиков
- Устранить технические препятствия и неполадки на сайте при покупке билетов и применении промокодов

#### По результатам обследования:

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

#### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Более комфортную зону отдыха, кофемашины и выпечка (мини пекарня)
- В качестве режиссера на постановку комедии Гоголя пригласить СВЕДУЩЕГО В ЛИТЕРАТУРЕ человека, для которого дух этой комедии не пустой звук. Хорошие артисты - это музыкальные инструменты, но если дать их в руки тем, кто в музыке профан, получится какофония. При всей любви к талантливым артистам СПЕКТАКЛЬ по комедии Николая Васильевича ОТВРАТИТЕЛЬНЫЙ. О нем можно сказать шуткой Аркадия Райкина: "Блестящий В НЕКОТОРЫХ местах... (костюм)..." Я не ханжа, но Боже мой, сколько пошлости в утрировании, ненужной экспрессии, отсутствии характеров или присутствии некоего образа, за которым нечего, кроме якобы находки якобы режиссера (это об образе почтмейстера или доктора Гибнера) НИЧЕГО НЕ СТОИТ!.. Тратит большие деньги на то, чтобы любоваться кривляньем ВЫДАЮЩИХСЯ АРТИСТОВ (по-другому это шоу не назовешь) не стоит. Мы любим наших артистов за их сильные работы. Но здесь смотреть не на что: Гоголь изуродован. И изуродовали его талантливые актеры, вывернувшись наизнанку, чтобы "отработать" большие деньги небедных зрителей пошлыми увертками, ором, плевками в автора комедии,... Стоило ли оно того? Хлестаков только ОДИН в колее задуманного Гоголем. Остальные - мимо! Хлестаков получился, потому что у Гоголя он списан с Пушкина (Гоголь считал его центральным персонажем), поэтому роль прописана так, что характер очевиден. Но и молодой актер, надо отдать ему должное, ПЛАСТИЧЕН, ВЫРАЗИТЕЛЕН и соответствует роли. Но ПОЧЕМУ нет ЛИЧНОСТИ гордничего?! Его мудрости, на которую рассчитывал Гоголь, вкладывая в его уста фразу: НАД КЕМ смеетесь?! Отсутствие характеров при использовании великого и всем известного сюжета есть ПОШЛОСТЬ, оскорбляющая нашу культуру. Я бы поставила этот спектакль ИНАЧЕ. Зрелищность - это не балаган и бестолковая экспрессия с множеством гэгов, а глубина, тонкость, юмор, живость... С такими артистами Гоголь мог бы сверкать, а он, извините за выражение, ЗАГАЖЕН (это я мягко выразилась)
- Единственный минус - ну очень душно летом в фойе, когда все собираются и ждут начала спектакля. Кондиционер или вентилятор в летнее время.
- На сайте нет поиска. Обратилась в службу поддержки с этим. Во-первых, они сказали, что они это возврат билетов. Но это единственный адрес службы поддержки. Т.е и службы поддержки нет. Во-вторых, они сказали, сто есть. Пришлось спрашивать, где. До сих пор жду ответа. Чтобы найти нужный спектакль, нужно просчитывать все, а не искать в поиске. 2.театр нарушает безотзывную оферту. Мне пришло "промокод до 16.10 на 3 определённых спектакля". Пытаюсь купить на 12.11 - промо не действует. На 31.10 действует. Ничего не понимаю, лажу пл всему сайту, чтобы найти имейл поддержки (окно поиска отсутствует, помним). Нахожу - там врут, что это виновата касса! Какая, не сказали). Потом врут, что это на спектакли октября. Я пишу, что это нарушение безотзывной оферты - ничего про октябрь, ноябрь и др нет в промо рассылке. Мне ничего не ответили, т.е театр, который существует на мои налоги будет и дальше нарушать закон росс. Фед-и. П.с а почему по умолчанию мужской пол? Ведь большинство посетителей культуры женщины
- Невозможно купить билет. Во всех разделах меню нет поиска определённого спектакля. Т.е мне

*предлагают либо мотать мотать мотать афишу до определённого дня, в который будет этот спектакль. Либо в разделе спектакли мотать мотать мотать, пока я не найду нужный. Строка поиска есть только в независимой оценке. Почему?? И она в любом случае не работает*

**Благодарности (цитаты):**

- *Чувствуешь себя Алисой в Зазеркалье. Просто нереальный мир, сказочный.*
- *Очень удобный зал. Пожеланий нет, очень атмосферно*
- *Зал не очень большой, персонал театра очень доброжелательный. Рекомендую!*
- *Замечательный театр, меня всё устраивает*
- *Немаловажный плюс - в кафе принимают карты, пожеланий нет, меня всё устраивает.*
- *Очень понравился сам театр. Все новое. Очень удобный зал, хорошо видно отовсюду.*

№ п/п сквозной

**108**

№ внутри категории

**23**

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский театр "ЕТ СЕТЕРА" под руководством Александра  
Калягина"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Обеспечить парковку**
- **Делать скидки и акции на спектакли**
- **Лучше информировать о мероприятиях**
- **Заменить сидения на мягкие с откидными спинками**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Вай фай с быстрым интернетом*
- *негде припарковать машину, хотелось, чтобы такой прекрасный театр имел свою большую стоянку для машин*
- *Не удобные сиденья, хотелось чтобы спинки сидений откидывались назад, очень сложно усидеть полтора часа. Оборудовать комфортную зону отдыха мягкими диванами и креслами, расширить гардеробные*
- *Побольше премьер*
- *Подземную парковку для машин, большие проблемы с парковочными местами*

- Устраивать промоакции и делать скидки на спектакли
- Хотелось бы получать информацию о мероприятии Ночь в театре

#### **Благодарности (цитаты):**

- "Хочется больше премьер в новом юбилейном сезоне!
- А так очень приятное место. Спасибо за ""Утиную охоту"" и ""Пожары""!
- Была в Эфросовском зале и меня любезно проводили из гардеробной на лифте. Спасибо за внимание.
- Восхищаюсь этим чудесным театром, часто его посещаю с подругами, театр всем оборудован, пожеланий нет
- Все супер, очень нравится театр!!!!
- Желаем театру успеха!
- замечательный удобный театр так держать
- Лучший театр!!!
- Люблю ваш театр! Поход к вам всегда праздник! Желаю успехов!
- Мне нравится то что огромная сцена, система прожекторов, движения масштабных панелей. Органы чувств зрителей охвачены: игра с цветом, звуковое многообразное воздействие, вибрирующая тишина, фантастический живой туман, погруживший в 5D, такой натуральный как чудо дождь. Такому перформансу удовольствие отдаваться всецело. В целом 5+ МЕНЯ ВСЁ УСТРАИВАЕТ, ПОЖЕЛАНИЙ НЕТ.
- Мой любимый театр, пожеланий нет, благодарность руководству и всему персоналу театра
- Первоклассный театр, самые яркие ощущения
- Потрясающий театр, пожеланий нет
- Прекрасный театр, вежливый персонал, всегда помогут и подскажут
- Процветания любимому театру! Он прекрасен и снаружи, и внутри, и сцене, и на сайте
- Сам театр изысканный до мелочей, всё прямо как с иголки, очень приятно находится в любом уголке, меня всё устраивает.

№ п/п сквозной

109

№ внутри категории

24

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

### **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный театр "Ленком Марка Захарова"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- По возможности расширить зал или пространство между рядами
- Устранить проблемы с сантехникой в туалетах

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- В целом театр отличный . Но есть одни нюансы связанный с уборной. Нет, я была готова, что в женский туалет очередь и все такое. Но в этом театре есть еще один нюанс. Туалет всего один, кабинок около 10. Ну да ладно, это можно пережить, не в туалет пришли в театр, хотя это, конечно, очень неудобно. Так еще, когда я мыла руки, мыло решило прыснуть мне не только в руку, но еще и на кофту. Не удобные сидения.
- Зал темный и тесный, да, но про это как-то быстро забываешь. Аура потрясающая. Была в

<p><i>Ленкоме первый раз. Пойду еще непременно.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Очень тесный зал! Чтобы пропустить кого-то на последнее место приходится выходить из ряда...</i></li> <li>• <i>Проблемы с сантехникой в туалетах...</i></li> </ul>
<p><b>Благодарности (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В антракте я рассмотрела театр, не могу сказать, что это особо красивый театр, обычный. Лучшее, чем в Сатиры, но хуже, чем в других.</i></li> <li>• <i>Один из моих любимых театров, театр всем оборудован, сотрудники вежливые.</i></li> <li>• <i>Очень расторопные гардеробщицы!</i></li> <li>• <i>Пожеланий нет, вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>Театр и правда очень теплый! Работники все приветливые, очередей не чувствуется нигде.</i></li> </ul>

<p>№ п/п сквозной <b>110</b></p> <p>№ внутри категории <b>25</b></p> <p>Тип/ Категория Театры и концертные организации</p> <p><b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени А.С. Пушкина"</b></p> <p><b>Получатели услуг:</b></p> <p>НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96% Имеют предложения и/или замечания - 4%</p> <p><b>Наиболее популярные рекомендации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить вентиляцию</li> <li>• Устранить следы протечек на потолке</li> <li>• Открыть буфет с горячей едой</li> <li>• Расширить фойе и проходы между рядами в зале (по возможности)</li> </ul> <p><b>По результатам обследования:</b></p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p><b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Жалоба на одного из администраторов, который испортил купленные за не маленькие деньги букет (сломанный один из бутонов и полностью испорченная упаковка)</i></li> <li>• <i>Побольше дополнительных мероприятий вроде квизов и читок</i></li> <li>• <i>Буфета не хватает с вкусной горячей едой</i></li> <li>• <i>В театре неприятные капельдинеры.</i></li> <li>• <i>Из плюсов: в театре постановки хороших режиссеров, Минусы: - маленькое фойе, после спектакля не удалось найти место, для того, чтобы одеться, пришлось выйти в предбанник</i></li> <li>• <i>Срочно провести реставрационные работы на втором этаже в залах фойе. Следы протечек на потолке и стенах. Трещины штукатурки на потолке и стенах. Нужно спасать историческую красоту интерьера театра.</i></li> <li>• <i>Театр собран, на верхних этажах даже небольшой музей расположен, однако все остальное неудобно. Проход между креслами узкий, выходов из зала мало. Чтобы ждать первого выпуска, необходимо дожидаться окончания всего зала</i></li> <li>• <i>Хотелось, чтобы в театре было легче дышать. Была летом и было очень душно, многие жаловались на это...</i></li> </ul> <p><b>Благодарности (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Всё прекрасно, хотя побольше спектаклей</i></li> <li>• <i>Всё прекрасно. Помимо спектаклей, множество интересных событий и проектов</i></li> <li>• <i>Долгих лет жизни и благополучия прекрасному театру!</i></li> <li>• <i>Никаких предложений, только слова благодарности замечательному театру!</i></li> <li>• <i>Один из лучших театров Москвы!</i></li> <li>• <i>Руководству театра удастся предвосхитить все мои предложения. Как в сказе о рыбаке и рыбке.</i></li> <li>• <i>С нетерпением ждем премьер Писарева и его прекрасной команды актеров</i></li> <li>• <i>Театр оборудован всем необходимым</i></li> <li>• <i>Теплая атмосфера, приемлемые цены на билеты</i></li> </ul>
---

- *Хороший театр. Интересный внутренний интерьер, классический театральный зал, удобные кресла.*
- *Я люблю ходить в театры и конечно же театр имени Пушкина я не упоминала стороной. Он очень красивый, с большим гардеробом и красиво оформленными залами с экспозициями*

№ п/п сквозной <b>111</b>
№ внутри категории <b>26</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр музыки и драмы под руководством Стаса Намина"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94% Имеют предложения и/или замечания - 6%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить питьевой водой</li> <li>• Сделать больше мест для ожидания</li> <li>• Предоставить бесплатный Wi-Fi</li> <li>• Открыть доступный буфет с горячей едой</li> <li>• Снизить цены, сделать льготы</li> <li>• Оборудовать для инвалидов</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>бесплатный вай фай на территории театра</i></li> <li>• <i>Бесплатный доступ к воде</i></li> <li>• <i>более мягкие сиденья</i></li> <li>• <i>Больше мест для отдыха ожидания</i></li> <li>• <i>Буфет в театре и сделать более доступные цены на напитки еду</i></li> <li>• <i>Не было жидкого мыла в туалете</i></li> <li>• <i>нет пандуса и оборудованного на территории для инвалидов</i></li> <li>• <i>очень крутая лестница внутри помещения</i></li> <li>• <i>Слабая навигация внутри помещения</i></li> <li>• <i>снизить цены на билеты, сделать льготы для студентов</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<i>Очень хороший театр</i>

№ п/п сквозной <b>112</b>
№ внутри категории <b>27</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский музыкальный театр "Геликон-опера" под руководством</b>

## Дмитрия Бергмана"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Обеспечить возможность покупки билетов разными способами
- Как можно раньше (заранее) публиковать состав артистов
- Улучшить навигацию внутри

### По результатам обследования:

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- *К сожалению, не смог попасть ни на "Девичник", ни на "Мальчишник": покупка билетов ТОЛЬКО через сайт, карточки и наличные не принимают, а не умею пользоваться онлайн-банком, у меня даже смартфона нет.*
- *Как можно раньше публиковать составы исполнителей, чтобы не покупать билеты, как "кота в мешке".*
- *Мне не понравилась Аида в исполнении театра Геликон, и ничего с этим я поделать не могу. Я ушла после первого акта. Постановка уровня варьете, поверхностная. Поэтому роли получились мелкие и прозвучали посредственно, хоть и делали потуги изобразить эмоции. Хор из молодежи с небогатыми голосами. Увы и увы. Не хочу такое. Будем искать и ждать другую Аиду Верди.*
- *Наплевать на рекомендации собянинцев и работать с полным залом*
- *Начало спектаклей по воскресеньям в 16.00 - очень удачная и удобная традиция театра. Пожалуйста, Рассмотрите возможность начала спектаклей в такое же время и по субботам (или хотя бы в 18.00)*
- *Пожелание одно: ходить в театр без qr кода*
- *Предоставить возможность посещения очень интересных выставочных экспозиций, организуемых в фойе театра, вне связи с посещением спектаклей! Отдельно, в течение дня...*
- *Сделать новости на сайте более "доступными", т.е. вынести их в отдельный пункт. Сейчас в списке вариантов страниц на сайте новостей нет. Ссылка "О театре" выводит не на основную страницу.*
- *Слабая навигация внутри помещения, так сразу не сориентировался где туалет, когда спросил у кого то из сотрудников то меня проигнорировали.*
- *Составы премьер неужели нельзя публиковать не за несколько дней, а как во всех серьёзных театрах?*
- *Так в целом всё хорошо, но больше похоже на праздничную халтурку артистов при довольно высокой цене билетов. Не жалко было заплатить по 5 тр за места в партере для мужа. Но ожидания не сбылись. Увы. Не рекомендую*
- *Хорошо бы взаимодействия с хоровыми школами искусств Москвы, м.б мастер классы*
- *хорошо бы льготная продажа билетов*

### Благодарности (цитаты):

- *"Прекрасный театр, интересная режиссура, лучшие солисты, хор и оркестр*
- *декорации, костюмы-все на высоком уровне. Каждый поход в этот театр- настоящий праздник*
- *ваши спектакли для меня праздник, большое спасибо*
- *Дорогой и любимый театр Геликон -опера! Я счастлива бывать на ваших спектаклях!!!! Жду очередной встречи с вами 25 марта 2022г.на опере "Волшебная флейта". Уверена, что это будет праздник для зрителей и актёров! Успехов вам на все времена!!!*
- *Есть возможность купить билеты в он-лайн. Необычный антураж внутреннего интерьера*
- *Искренне благодарю весь коллектив Театра. Вся атмосфера театра пронизана любовью и уважением к зрителю и к искусству.*
- *качество услуг не вызывает нареканий Прекрасно все организовано Хочется почаще бывать в такой изысканной атмосфере Большое спасибо*
- *Любимый театр, прекрасные спектакли,хороший персонал.Спасибо*
- *Обожаю "Геликон"! Предлагаю себе чаще там бывать. Всё прекрасно!*

- Огромное спасибо всему коллективу за работу! Это лучший театр!
- Очень хороший театр, по доступности проблем, всё ясно и понятно
- Пожеланий нет, доступность для инвалидов отличная.
- Прекрасный и совершенный театр во всех смыслах! Общение и любовь к зрителю, организация и эстетика пространства, сценическое искусство, постановки, труппа, стиль театра - все на высоте!!!
- Продолжать оказывать услуги на таком же высоком уровне.
- Спасибо за потрясающий театр, новых интересных постановок и творческих успехов!
- Театр "Геликон" является образцом предоставления услуг в сфере искусства. А, именно, своим доброжелательным отношением к своему зрителю, отличным разнообразным репертуаром, высококлассными исполнителями. Постоянно посещаю этот театр.
- Театр выше всяких похвал. Я не знаю театра организованного лучше чем Геликон. А я поверьте театралка со стажем.
- Тут сложно что-то предложить) успеть бы увидеть все прокаты, которые проходят в течении театрального сезона!
- У меня нет предложений, на мой взгляд в театре организация реализована на высшем уровне. Просто хочу выразить свою благодарность всем причастным: именно ваш театр привил мне любовь к опере!
- удобные сидения, красивый интерьер внутри театра
- Удобный зал, где видно и слышно отовсюду всё, спасибо руководству
- Успехов и процветания театру!
- Холить и лелеять этот уникальный, потрясающий театр!!!

№ п/п сквозной <b>113</b>
№ внутри категории <b>28</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Новая Опера" имени Е.В.Колобова"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать зону отдыха с напитками и едой</li> <li>• Обеспечить быстрым интернетом</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>

- Оборудовать более комфортную зону отдыха ожидания с кофемашиной и мини лаунж с горячей едой, вай фая не хватает с быстрым интернетом

#### **Благодарности (цитаты):**

- Люблю этот театр за особенную душевную атмосферу. Хороший репертуар, оркестр и голоса чудесные. Кресла в зале лучше чем в большом . Очень внимательно относятся к гостям театра.
- Наши любимый музыкальный театр. Пожеланий нет!
- Обширный репертуар. Удобный зал с балконом. Буфет просторный, можно сесть с большой компанией за стол и выпить шампанского.
- Отлично видно, уютный зал, красивые декорации. Меня всё устраивает
- Отличное место. Интерьер, количество гардеробов, организация- все на высшем уровне.
- Отличный театр. Музыка прекрасная. Репертуар тоже. Интерьер красивый. Театр большой, красивый. Персонал отзывчивый.
- Очень люблю этот театр! Пожеланий нет!
- Потрясающий театр! Чудесное помещение театра и дивный зал и звучание музыки великолепно!!! Спектакли один лучше другого! Мой самый любимый Волшебный напиток! И другие невероятно хороши!
- Приятная атмосфера в фойе. Красивый зрительский зал. Креативные, стильные и современные декорации. Дорогой буфет
- Расположение удобное. Кресла удобные. Есть рядом много разных просто замечательных кафе. Всем рекомендую.
- Рекомендую этот прекрасный театр! Персонал очень вежлив и внимателен. Можно познакомиться с историей театра а также узнать о его создателе Евгении Колобове. Символом театра являются колокола, что заметно по интерьеру.

№ п/п сквозной

**114**

№ внутри категории

**29**

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

### **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр оперетты"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94%

Имеют предложения и/или замечания - 6%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- Улучшить вентиляцию, кондиционирование
- Больше информации давать зрителям о театре составляющих
- Обеспечить бесплатные кулеры с водой
- Улучшить навигацию
- Организовывать мастер-классы и фотосесии с артистами (взаимодействие)

#### **По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- В зрительном зале было очень жарко, возможно вопрос в кондиционировании
- Бесплатные мастер классы от актеров и артистов
- Бесплатный питьевой режим с кулером и одноразовыми стаканчиками
- В самом помещении театра мало информации о его истории. Есть портреты артистов, есть старые афиши, но к грядущему через пять лет 100-летнему юбилею, хочется увидеть стенды, рассказывающие о спектаклях, об истории оперетты, истории здания. Возможно фото из старых и современных спектаклей. Это один из лучших театров, приходит много молодых зрителей, которых нужно знакомить с традициями оперетты, чтобы зритель понимал этот жанр.
- Моё предложение -платить больше артистам, работникам театра, молодым и пожилым, всячески поддерживать и благодарить за труд. Потому что это чудесный театр. И большие ставки оперетт, хотя мюзиклы мне тоже нравятся. Ещё больше хочется знать о композиторе Гельсат Шайдуловой . О ней даже статьи в Википедии нет. Музыка прекрасная. По поводу современных композиторов да, больше информации стоит нам, зрителям, давать.
- Необходимо записать на видео мюзикл "Анна Каренина" с участием не только Гусевой, но и Ольги Белвевой. Я дважды побывала на спектакле с участием Беляевой и хотела приобрести диск, но, как оказалось, записан спектакль только с Гусевой (что ограничивает выбор зрителей)
- Расстроена театром, крышка унитаза в женском туалете болталась и чуть не упала, театр меня в целом не порадовал в очередной раз
- Улучшить навигацию внутри театра, она очень слабая и не развита
- Хотелось что бы была возможная фотосессия с актерами, либо раздача автографов каждому зрителю
- Хотелось что бы приходили всякие новости на почту об интересных спектаклях в виде рассылки, так же хотел что бы была скидочная карта для постоянных клиентов
- ярче освещение в театре, очень тусклый свет

**Благодарности (цитаты):**

- Все очень красиво, великолепная премьера «Каприз императрицы»!
- вежливый персонал, всегда подскажут и помогут если что то надо
- Очень довольная театром и его спектаклями особенно подчерку Анна Каренина очень понравился спектакль, по доступности всё есть
- Пожеланий нет, хороший театр, всем оснащён

№ п/п сквозной

115

№ внутри категории

30

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кулеры с водой
- Обеспечить более комфортное ожидание (лавочки с зарядными устройствами, больше мест сидения, сейфы для хранения вещей, бесплатный Wi-Fi)
- Снизить цены на спектакли

**По результатам обследования:**

Нет замечаний

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- бесплатный вай фай на территории театра
- больше мест отдыха ожидания
- Больше парковочных мест для инвалидов в подземном паркинге
- кулеры с водой
- кулеры с водой на каждом этаже
- Лавочки оборудовать с зарядным устройством
- отдельные сейфы ячейки для хранения одежды перед спектаклем
- снизить цены на спектакли

**Благодарности (цитаты):**

*Любимый театр, пожеланий нет, только благодарности за талант*

№ п/п сквозной

116

№ внутри категории

31

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский государственный музыкальный театр пластического  
балета "Новый балет"****Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Поставить кулеры с водой
- Поставить кофе-автоматы и снековые автоматы, продавать выпечку

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; Сайт - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Не хватает мини буфета с выпечкой
- Поставить вендинговые автоматы и несколько кулеров с водой

**Благодарности (цитаты):**

- Качество постановок хорошее. Мне лично все понравилось.
- Персонал театра вежливый, обаятельный, особенно, администратор, рекомендую этот волшебный театр!
- Потрясающий театр, очень понравилось посещение! Уютный зал, сцена необычная
- Рекомендую посетить этот театр
- Сначала удивило, что такой зал маленький, но всё очень уютно и хорошо видно. Театр оборудован всем необходимым, всё устраивает!

№ п/п сквозной

117

№ внутри категории

32

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Театр "Школа драматического искусства"****Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 98%

Имеют предложения и/или замечания - 3%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Обеспечить парковку

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставить автоматы с напитками и едой</li> <li>• Обеспечить бесплатный Wi-Fi</li> <li>• Сделать более комфортную зону ожидания и отдыха (мягкая мебель)</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Поставить вендинговые автоматы с сендвичами и кофемашину поставить</i></li> <li>• <i>Буфет порадует демократическими ценами. Сняла оценку за неудобные кресла.</i></li> <li>• <i>Комфортной зоны отдыха и вая фая с вендинговыми автоматами</i></li> <li>• <i>негде припарковать машину, слабая навигация внутри организации, оборудовать более комфортную зону отдыха, расширить буфет с большим количеством мест.</i></li> <li>• <i>Оборудовать более комфортную зону отдыха с мягкой мебелью</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>интересный зал, камерный, кажется, что зрители соучаствуют, есть легкий интерактив, расширить гардеробную.</i></li> <li>• <i>Какой прекрасный персонал в этом театре, все вокруг дышит теплом и улыбкой! Рекомендую этот замечательный театр.</i></li> <li>• <i>Обожаю этот театр. За нестандартные постановки, атмосферу...</i></li> <li>• <i>Очень красивое, необычное, новое здание театра, не хватает современного буфета.</i></li> <li>• <i>Помещение небольшое, поэтому есть интерактив со зрителем. Пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр ! Необыкновенные постановки, радушный приём.</i></li> <li>• <i>Театр красив и необычен как внутри, так и снаружи. Притягательное место, хочется снова и снова приходить сюда!</i></li> <li>• <i>У театра свой стиль.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>118</b>
№ внутри категории
<b>33</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Московский театр ОКОЛО дома Станиславского"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Открыть комментарии в Телеграм-канале театра</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и</p>

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

*Хотелось бы, чтобы были открыты комментарии в телеграм-канале любимого театра «Около».*

**Благодарности (цитаты):**

- *Большая благодарность Великому Театру!*
- *Будьте всегда!!! Аллилуйя!!!*
- *В театре приятная атмосфера. Стоит сходить, чтобы понять, что такое маленький театр. В спектаклях много абсурда. Много условностей. Но всегда отличная игра актеров.*
- *Вошебный театр. Маленький театр, дорогу к которому в первый раз сложно найти, а потом сложно забыть. Пожеланий нет*
- *Мой самый любимый в Москве да и в России театр. Видел все спектакли. Удивительные голоса у артистов. Иногда прихожу просто чтобы поднять настроение.*
- *Очень любим этот маленький театр в центре Москвы. Каждая премьера этого театра - событие для нашей семьи. Камерная атмосфера располагает к восприятию сложных произведений.*
- *Сохранить этот оазис благородной культуры как можно дольше и прибавить финансирование.*
- *Сухие факты: зал крохотный, так что видно хорошо с любого места. У театра простенький, но неплохой сайт, там удобно и покупать билеты.*
- *Театр маленький, и это скорее его преимущество. Цены приятные, люди работают вежливые и дружелюбные.*
- *Благодарность и уважение замечательной труппе и Юрию Николаевичу Погребничко!*

№ п/п сквозной

**119**

№ внутри категории

**34**

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Открыть современный молодежный качественный буфет**
- **Предотвращать скопления в гардеробной**
- **Улучшить вентиляцию и кондиционирование**
- **Прописывать четко составы артистов заранее с указанием ролей**
- **Настроить микрофон**

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *не хватает более мягких сидений в зале, качественного буфета и обслуживания!*
- *Чуть заранее выкладывать о переносах или отменах спектакля (хотя бы по почте) или на официальных сайтах (включая соц сети). (т. е. не за несколько часов, либо же вообще не сообщать). – разобраться с iCloud (почта). Ибо не всегда (а сейчас вообще) долетают письма. – писать состав. пожалуйста (не просто фамилии, некоторые уже и не участвуют)) А прям «роль-фамилия», если есть несколько составов. Потому что покупаешь билет в надежде, что играть будет один актёр, а его не оказывается (. Звонить не всегда удобно в кассу, плюс, отвлекать от работы не хочется персонал. комплименты: буфет и все, кто там работает, лапочки &lt;; охране респект главному админу тоже, всегда реагирует на различные непредсказуемые курьёзы, если вдруг что-то случится.*
- *Не хватает современности театру, всё очень устарело! Молодёжного буфета, стандартное*

скопление в гардеробной! Очень душно, в зале ощущение заброшенного склада, пыльное, грязное помещение, невыносимо, вытяжек нет.

- Очень хочется нормальной настройки микрофона на спектаклях, особенно на "1900" и "Оркестр мечты. Медь"

#### **Благодарности (цитаты):**

- В целом - мне нравится этот театр. За 2 года он несколько изменился, в лучшую сторону. Нравится фойе театра с фотографиями и картинами, на мой взгляд стало очень стильно и симпатично. Здесь можно сделать хорошие фотоснимки. Всем рекомендую!
- Добираться до театра тоже достаточно удобно. Находится он в самом центре Москвы, пожеланий нет! Мне всё нравится!
- Интересно было бы посмотреть спектакль Сирано Де Бержерак. Пьеса потрясающая, на спектаклях всегда ажиотаж (и неважно в каком театре играет спектакль).
- Интересный и концептуальный интерьер, небольшой зал с тремя рядами сидений о счастье ранжированных по высоте
- Отличный театр на Тверской улице с удобными креслами и отличным звуком.
- Отличный театр. Очень уютный внутри. Всегда отличные спектакли. Мой любимый театр!
- Очень понравилась атмосфера!! Замечательный театр, всем оборудован, пожеланий нет
- Потрясающий театр с отличными спектаклями! Понравилось все, пожеланий нет!
- Стильный театр! Интересные спектакли!
- Театр очень привлекателен с его разнообразным репертуаром. Очень бы хотелось, чтоб театр гастролировал по стране! Возможно ли начало спектаклей перенести на 18.00, это для иногородних зрителей удобнее.
- Театр. Очень понравился - небольшой, уютный, стильный.
- Удобные кресла в зрительном зале. Работает буфет!! Пожеланий нет

№ п/п сквозной

120

№ внутри категории

35

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр на Покровке"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- **Расширить инфраструктуру внутри (открыть кафе, сделать зону мягкую для отдыха)**
- **Улучшить навигацию**
- **Сделать парковку**
- **Оборудовать для инвалидов**

#### **По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Более развитую навигацию внутри помещения
- Нет своего кафе
- Нет свой парковки а это очень большой минус. В целом театр хороший
- Очередные проблемы в с парковкой, в очередной раз машину забирает эвакуатор
- Побольше места отдыха с хорошей мягкой мебелью
- Усовершенствовать театр так же привести его в соответственный вид и оборудовать всем необходимым для инвалидов а так же для любимых посетителей

**Благодарности (цитаты):**

- Всем советую посетить этот театр. Особенно родителям с малыши детками, школьникам и всем кто любит ТЕАТР!
- Милый, камерный театр
- Очень хороший театр
- самый любимый театр! Пожеланий нет
- театр на Покровке - новая жизнь!
- Театр очень понравился
- Удобное месторасположение

№ п/п сквозной

121

№ внутри категории

36

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский академический театр имени Вл. Маяковского"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Сделать парковку
- Расширить гардероб
- Добавить столики в буфете
- Улучшить навигацию внутри

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- На 1 этаже в гардеробе не протолкнешься, как в метро в час-пик, расширить места в гардеробе
- Интересный театр (Главное — не заблудиться внутри многочисленных коридоров), слабая навигация
- К залу и актерам никаких претензий. Очень удобно сделаны туалеты. Буфет уютный и мало места для столиков. И да... Будьте готовы отдать за парковку вокруг 200р/час...

**Благодарности (цитаты):**

- В буфете хороший выбор.
- Замечательный, прекрасный театр, сохраняющий традиции, с, действительно, качественными спектаклями, сделанными со вкусом и любовью к зрителю
- Любимый театр в Москве!!!

- Меня всё устраивает, суперский театр. Старая школа постановки... обязательно к посещению... да, и публика неплохая
- Очень душевный театр. Понравилась организация внутреннего пространства. Хороший звук. Буфет приятный.
- Очень удобные банкетки у стенки в бельэтаже

№ п/п сквозной

122

№ внутри категории

37

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр "Русская песня"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Расширить меню в буфете, снизить цены, увеличить количество персонала в буфете
- Провести работу с сотрудниками, кассирами по повышению вежливости и отзывчивости
- Усилить рекламу детских спектаклей
- Предоставить высокоскоростной Wi-Fi

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Буфет на "троечку" - бедное меню, высокие цены. Расширить ассортимент в буфете.
- 2 августа жалоба обращение Надежда Георгиевна, спасибо вам большое за вашу миссию. Это огромное дело. Я с великим уважением отношусь к Вам и вашему творчеству. Недавно мне подарили возможность посетить ваш театр и Национальное Шоу Кострома. Но я столкнулась с беспрецедентным хамством, оскорблением и высокомерием от сотрудника кассы, вашего академического театра. Это было настолько сильно, что пишу Вам чтобы наверно помочь. Я не верю что это норма и уровень вашего театра. 2 августа я решила узнать по телефону в Кассе театра, как добраться до вашего театра на метро. И опешила. Грубый, высокомерный тон сбил меня с ног. Я педагог с большим стажем, а меня отчитали так, как будто я первоклассник и балуюсь телефоном. По итогу мне сказали что, цитирую часть: «Я откуда знаю как доехать на метро? Я на машине добираться, как я вам могу рассказать?!». Я позвонила на другой номер и высказала своё негодование администратору театра. Она мне подсказала как доехать. Огромное ей спасибо. Но эта ситуация настолько меня потрясла, что даже по прошествию времени я не могу не написать об этом. И я думаю что это происходит каждый день. Неужели никто не говорит об этой проблеме? Проблеме не компетенции сотрудника театра? Она первая от кого получаешь впечатление. И оно ужасно испорчено. У меня огромная просьба обратить на это внимание, мне кажется это важно. Прошу извинить за эмоции и не совсем лестный отзыв. Спасибо вашим сотрудникам администраторам, которые подсказали куда написать кроме социальных сетей. Очень надеюсь что мое обращение дойдет до вас и поможет улучшить ваш сервис. И все же ожидаю хоть какую то обратную связь. Спасибо.
- Ваши дамы в бордовых жилетах могли бы быть полюбезнее. Не все зрители ваших спектаклей являются заядлыми театралом. И не обязаны знать все нюансы, схему зала, названия посадочных зон и где они находятся. Поэтому если я спрашиваю где вход в партер, можно просто ответить- пройдите на первый этаж. А не делать высокомерное лицо и не читать лекцию, что вааапцета всегда он был на первом, как можно не знать. Можно. Вот подобные бабки в церквях на людей шипят и после туда приходиться не хочется.
- Второй момент. Спектакль понравился, но слишком много внимания алкоголю. Давно ЗОЖ в тренде. Это раз. Русский=пьяный это русофобский миф это два. И в третьих это просто пошло.
- И последнее. Было бы хорошо, если бы все актёры играющие главные роли были размещены в описании к спектаклю на сайте. Там всего по 5 человек. А их больше, не всех запомнить

пофамильно и в лицо.

- в буфете надо увеличить количество буфетчиков и скорость обслуживания, т.к. за 20-минутный антракт 2 человека на первом этаже не справляются.
- Здравствуйте. Сегодня посетили шоу «КОСТРОМА». Шоу прекрасное, артисты молодцы, идеально передают дух русского танца. Сам театр великолепный! К сожалению посещение шоу было омрачено полнейшим отсутствием гостеприимства одного из сотрудников театра. Администратор, отвечающая за VIP 1, встретила нас с очень недовольным, недоброжелательным, унылым лицом, постоянно делала нелепые замечания нашему сыну, который танцевал, от вдохновения, полученного на шоу. Замечания были подкреплены аргументацией, что в театре себя так не ведут. По окончании шоу, администратор забежала к нам в ложу, быстро выпроводила. По всей видимости очень торопилась, поскольку уехала на трамвае, раньше чем приехало наше такси. Очень жаль, что подобные эпизоды портят общую картину происходящего. Надеюсь данное сообщение не останется без внимания и Вы проведёте разъяснительную работу с сотрудниками театра.
- Не удобные сидения, очень дорого в буфе и не чего купить
- Не хватает быстрого вай фая
- Не хватает быстрого вай фая и вендинговых автоматов
- Нет рекламы детских спектаклей! А они чудесны! Случайно увидела на сайте Tisketland. Тем более билеты по очень милой цене.

**Благодарности (цитаты):**

- В театре все идеально продуманно от буфета до каждого места в зале, пожеланий нет.
- Внутри театра просторно и светло. В зале большое пространство между рядами, очень комфортно. Пожеланий нет!
- Замечательный театр, оборудован всем необходимым, пожеланий нет!
- Красивые люстры в буфете, диванчики, орхидеи. В общем, чувствуется уважение к гостям. Рекомендую!!
- отличные постановки и музыкальное сопровождение. Спасибо. Замечательный театр, вежливые сотрудники.
- Отмечу сразу, что для меня было приятным удивлением: туалеты чистые, зеркала в багетных рамках, бра, бумажные полотенца. Это очень важный момент для меня так как с ребенком и чистота туалетов играет не последнюю роль. Обстановка современная, я бы сказала богатая.
- Пожеланий нет, обожаю этот театр: уютный, душевный, приятные работники везде. Пересмотрели с подругами и спектакли и концерты, получили массу удовольствия.
- Прежде всего отличный, удобный для зрителей зал, хорошо видно и слышно даже на последних рядах. Мне очень понравились световые декорации и изображения нашей Родины великой и огромной во время выступлений артистов. Пожеланий нет, меня всё устраивает и даже больше, большая благодарность руководству.
- Прекрасный театр, стал моим любимым, во время антракта можно перекусить в кафе, расположенных на первом и втором этажах. Мы прогулялись по этажам и сделали симпатичные фотографии. Можно воспользоваться услугами фотографов, которых в антракте и перед спектаклем множество. Имеется витрина с сувенирной продукцией (это больше интересно женщинам). Всё что необходимо есть.
- Сам театр великолепен!
- Спасибо в самом театре и спектакль все понравилось, и персонал был любезен, предлагал свою помощь. НО сразу на выходе из театра нас ждали крайне не дружелюбные ростовые куклы розовых лошадей, которые нам нагрубили и обозвали(((
- Артистам низкий поклон за красоту исполнения. Зал был слабо наполнен, но актёров это не смутило. Под впечатлением! Спасибо! И Надежде Георгиевна тоже! Мощная популяризация русского мира.

№ п/п сквозной

123

№ внутри категории

38

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Театр Музыки и Поэзии п/р Е.Камбуровой"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• По возможности расширить зал или сделать менее тесными ряды</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Малый зал всего три ряда немного меня расстроил. Очень тесно сидеть.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Очень маленький и уютный и зал. Складывается ощущение, что присутствуешь на дружеских посиделках.</i></li> <li>• <i>Маленький, уютный буфет, внимательный персонал!</i></li> <li>• <i>Очень рекомендую спектакли</i></li> <li>• <i>Великолепный театр, уникальный в своём роде. Творческий профессиональный подход руководства и самих артистов.</i></li> <li>• <i>Великолепный театр. Живая музыка.</i></li> <li>• <i>Замечательные спектакли! Два небольших зала. Новый зал очень радует-небольшой, хорошо видно с любого места, кресла удобные.</i></li> <li>• <i>Один из лучших театров в Москве, сохраняющий традиционное искусство.</i></li> <li>• <i>Потрясающий, удивительный камерный театр. Там так приятно находится! Фойе оформлено с душой.</i></li> <li>• <i>Прекрасное место, шикарные спектакли. Так всё уютненько и со вкусом. А спектакли поражают и удивляют! Спасибо всем.</i></li> <li>• <i>Чудесный театр! Рекомендую всем. Камерный, можно сказать семейный.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>124</b>
№ внутри категории
<b>39</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр на Таганке"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%
Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Скорректировать/пересмотреть цензурную и ценностную составляющую</b></li> <li>• <b>Улучшить навигацию</b></li> <li>• <b>По возможности расширить проходы между рядами и поставить более мягкие сидения</b></li> <li>• <b>Открыть буфет с мягкими диванами и Wi-Fi</b></li> <li>• <b>Обеспечить парковку</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);
- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Более мягкие сидения, персоналу нужно быть чуточку добрее, в целом театр не плохо но есть некие минусы, буфета не хватает с мягкими диванами, вай фая с быстрым интернетом.
- Вернуть назад на свои места афиши Театра Содружества актеров Таганки, фото артистов в фойе, историю театра на стендах в фойе
- Гардероб импровизированный, есть кофейня. В самом зале не кресла, а офисные стулья. Не продуманный буфет, оборудовать его не мешало и сделать более молодёжным!
- Кресла удобные, а вот расстояние между рядами очень маленькое - ногам, когда зритель впереди садится и кресло отодвигается назад, весьма неудобно. Не продумано всё это, навигация слабая внутри театра.
- Оборудовать свою парковку.
- Позор. Позор. Ставить "Женитьбу" Гоголя и превращать её в стриптиз... Позор. Нет ничего святого у постановщика.
- Театр показался мрачным, зал не удобным, душным.
- Цензуру проходят постановки?

**Благодарности (цитаты):**

- Давненько я не получала такого удовольствия от похода в театр!
- Замечательный театр, уютный зрительный зал, меня всё устраивает.
- Отличный, современный театр с удобными залами и актуальным репертуаром. Всем рекомендую, замечательный и вежливый персонал.
- Очень люблю этот театр хожу уже много лет
- Продолжайте радовать прекрасными постановками! ❤️
- Совершенно потрясающее атмосферное, уютное и просторное место с внутренним двориком, отличный театр, рекомендую!

№ п/п сквозной

125

№ внутри категории

40

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Театр "Уголок дедушки Дурова"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 91%

Имеют предложения и/или замечания - 9%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Снизить провокационность некоторых театральных приемов
- Честно организовывать регистрацию бесплатных билетов (согласно обещанному времени)
- Провести работу с билетёршами по повышению компетентности, отзывчивости и доброжелательности
- Расширить гардероб
- Компенсировать неприятный запах от животных

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Присутствовали на спектакле 13 октября в 11 утра на большой сцене. Сидела на 9 ряду. В середине спектакля почувствовали запах дыма сигарет. И это явно не зрители)) уверена все

сразу догадаются кто виновник и каким образом произошла данная ситуация. В зале маленькие дети. Запах сигарет не повышает репутацию театра.

- Посещали 19 мая спектакль ""Счастливые дни Емели"" (возрастная категория 1+). Мама и ребенок 2,2 года. 6 ряд, места 29 и 30. Сначала я волновалась, что будем сидеть так далеко, в итоге была рада. Дочь привычна к спектаклям и заинтересована в просмотрах. Радовалась выступлением животных. Но с появлением ревущей принцессы-несмеяны настроение начало стремительно портиться. Даже мне взрослому человеку было неприятно слышать столь частое, супер громкое и резкое завывание. Я обратила внимание на других деток. Многие притихли и выглядели испуганными после таких ревущих вставок. Детки чувствительны и возможно в этой истерике чувствовали угрозу? В том числе угрозу от животных, раз их таким образом провожала принцесса? Я не знаю в чем вышла проблема: в громкости микрофона или рвении актрисы. Но под конец спектакля ребенок был готов уходить, уже не радовали выступающие зверята. И даже итоговое веселье не исправило впечатления. Все же в данный театр мы приходили за впечатлением от артистичности зверюшек, а они поблекли на фоне регулярного стресса с супергромким ревом принцессы. И впервые дочь была рада побыстрее уйти из зала после окончания спектакля и в разговоре вернемся ли мы сюда впервые ответила ""нет"". Для меня это неприятный опыт. Я возлагала надежды на мой любимый из детства ""Уголок бабушки Дурова"" и не ожидала такого подвоха.
- Был второй неприятный момент, не относящийся к спектаклю, но к сотрудникам. После спектакля мы зашли за водой в буфет, за игрушкой на отдельном столе продаж, в туалет и сделали все это довольно быстро ""первыми в потоке из зала"". Но не успели подойти сделать фотографии с животными, потому что сотрудники фойе и гардероба громко требовали, чтобы мы немедленно забрали вещи и ушли. Это возмутило не только меня, но и других посетителей.
- Заменить билетёри! 27.05.2022 на сеанс 14.10 у нас было куплено 3 билета на спектакль ""Мышиная железная дорога"". Мы приехали в театр заранее, билетерша на входе отсканировала наши билеты, пропустила нас в театр и сказала, чтобы мы ожидали приглашения. Мы стали ожидать. На наше удивление нас пригласили в музей. На мой вопрос - а где спектакль, билетерша ответила, что он уже начался, присоединить к нему нет возможности и вообще она думала, что мы пришли в музей. Из-за того, что билетерша не изучила наши билеты, мы не попали на спектакль. Во-первых мы не собирались в музей, а пришли на спектакль - т.е.мы ехали более часа с 2мя детьми, а во-вторых стоимость билетов не равнозначная - спектакль 350р за один билет, музей 100р за один билет. Прошу вернуть разницу между билетами в сумме  $350*3 - 100*3 = 750р$
- Большие комфортных зон отдыха
- вай фай в театре, очень душно, лето дышать не чем
- вай фай на территории театра
- Доброго времени суток! Зачем обманываете бедных обычных людей! Вся информация ПОЛНЫЙ ОБМАН! Дешевый пиар и СТЫД, что 10.09.22 регистрация получить бесплатный билет. Ваш сайт специально не работал с 11 часов и обычному человеку не зарегистрироваться-потом спустя время обман "регистрация закончена", ее и не было!!!!Мне стыдно за ВАС!!!!УЖАСНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ!!!!по тел Ваши сотрудники вообще кидают трубки...фу
- Если честно, то, я просто в шоке, как вы пошутили над людьми. Написали, что регистрация с 11.00, а сами её открыли в 10.45. Люди в шоке.
- кафе в ассортименте так же мороженное и сладкая вата
- Кулер с водой
- не информативно представлена афиша
- Не приятный запах от животных чувствуется
- Одним из минусом можно назвать, уж совсем маленький зал, порой душноватый, но это все компенсируется представлением
- Отвратительно и некрасивый поступок театра. Начало бесплатной регистрации на событие ко дню города было объявлено на определённый день и определённое время. А оказалось, что регистрация началась задолго (примерно за 20 минут) до назначенного времени. Да сайт был не подготовлен к регистрации, т. к. В 10:55, когда я на него зашла уже попросту не работал.
- Расширить Гардероб
- Резкий запах от животных на сцене а так в целом всё устраивает особенно спектакли в виде шоу
- Хотелось бы более улыбочивый персонал

#### **Благодарности (цитаты):**

- Крайне понравилось представление и особенно порадовала ухоженность зверей!!!
- Всё супер, спасибо за откровенность и атмосферу, был на мышинной дороге 33 года назад,

30.04.22г. посетил вашу атмосферу просто не забываемые впечатления для всей моей семьи, спасибо вам за теплый прием!!! Так держать молодцы.

- Глубокая благодарность всему коллективу за прекрасную атмосферу, доброжелательность, высокий профессионализм и сохранение лучших традиций династии Дуровых! Особое почтение за чуткое, искреннее отношение к пернатым и хвостатым артистам - безмерной любовью и добротой к ним пронизано все представление! С искренней благодарностью и самыми сердечными пожеланиями, семья Косаревских.
- замечательный театр! всё просто супер. всего вам доброго, процветания и здоровья вам и всем животным, они большие молодцы.
- Огромное спасибо за представление. Программа прекрасная, дети и родители в восторге. Внимательный и доброжелательный персонал. Удивительные звери! Хочется прийти еще раз!
- Огромное спасибо Заведующему кассами Олегу Князькину за помощь и разъяснение по возврату билетов, вежливое, подробное объяснение. Спасибо, что перезвонили, по этому поводу. К счастью смогли попасть на представление, билеты не пришлось сдавать"
- Огромное СПАСИБО!!! ТЕПЛАЯ АТМОСФЕРА И ЧУТКИЕ ЛЮДИ РАБОТАЮТ В ЭТОМ ТЕАТРЕ!!!
- Очень понравилась "Мышиная железная дорога", как будто вернулась в детство! Далее были на экскурсии в театре: восхитительно! Всех сотрудники, экскурсоводы любят свой театр, эта любовь передаётся и посетителям. Я бы только увеличила время экскурсии по театру, очень интересно, но пролетела мгновенно. Огромное спасибо!!
- Прекрасный театр! И музей просто замечательный! Часто возжу туда группы младших школьников, все в восторге: и дети, и родители, и учителя.

№ п/п сквозной

126

№ внутри категории

41

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр Эрмитаж"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Сделать парковку
- Оборудовать для инвалидов
- Улучшить навигацию
- Побольше зон отдыха

### По результатам обследования:

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Доступная среда полностью отсутствует для маломобильных
- Большая проблема с парковочными местами, негде поставить машину а если и есть место парковки то оно занято
- Верните театр "Сфера"!!!, Почему ее нет в списках Московских театров? Кто-то должен

<p><i>ответить за уничтожение театра!</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Моё пожелание : хотелось бы видеть реконструкцию этого старого здания и навести порядок внутри театра, полное оснащение новым оборудованием а так сценой и сиденьями</i></li> <li>• <i>Навигация очень слабая, буфет с вкусной и не дорогой едой</i></li> <li>• <i>Оборудовать туалет для инвалидов с поручнями по бокам</i></li> <li>• <i>Побольше зон отдыха ожидания</i></li> <li>• <i>Хотелось, что бы продавали алкоголь, а также еду</i></li> </ul>
<p><b>Благодарности (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>театр не самый известный и не самый популярный, но обладает своим стилем и своим репертуаром, а это очень важно.</i></li> <li>• <i>Хороший театр</i></li> </ul>

<p>№ п/п сквозной <b>127</b></p> <p>№ внутри категории <b>42</b></p> <p>Тип/ Категория Театры и концертные организации</p> <p><b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр кукол"</b></p> <p><b>Получатели услуг:</b></p> <p>НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%</p> <p><b>Наиболее популярные рекомендации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Улучшить навигацию внутри</b></li> <li>• <b>Расширить ассортимент буфета</b></li> </ul> <p><b>По результатам обследования:</b></p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p><b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Слабая навигация внутри помещения, в буфете не хватает ассортимента готовой еды, тех же бутербродов или тортиков.</i></li> </ul> <p><b>Благодарности (цитаты):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Зал уютный и удобный, пожеланий нет!</i></li> <li>• <i>Кресла удобные, залы небольшие, ощущение камерности.</i></li> <li>• <i>Мой любимый театр! Вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>Один из моих любимых театров!</i></li> <li>• <i>Очень уютный, душевный театр. Пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Посещение этого театра это лучшее, что могло случиться!!!</i></li> <li>• <i>Прекрасный театр!</i></li> <li>• <i>Разнообразный репертуар, на любой возраст!</i></li> <li>• <i>Театр очень приятный, уютный.</i></li> <li>• <i>Удобный зал, были на 1м ряду, удобно, на сиденьях предусмотрены дополнительные сиденьки повыше для малышей</i></li> </ul>
--

<p>№ п/п сквозной <b>128</b></p> <p>№ внутри категории <b>43</b></p> <p>Тип/ Категория Театры и концертные организации</p> <p><b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр Юного Зрителя"</b></p> <p><b>Получатели услуг:</b></p>
---

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Сделать более мягкие сиденья в зале с откидными спинками и официально продавать места на эти сиденья**
- **Поставить вендинговые аппараты с кофе и сэндвичами**
- **Расширить гардероб**
- **Обеспечить парковку**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Более мягкие сиденья в зале с откидными спинками*
- *Вендинговые аппараты с кофе и сэндвичами*
- *Делать какие то скидки и спец предложения для новых посетителей*
- *Не хватает кофе машины и буфета с лаунж зоной с комфортной мебелью*
- *Оборудовать комфортную зону отдыха мягкой мебелью*
- *Открыть продажу откидных мест ОФИЦИАЛЬНО!!! Вы их все равно продаете... на входе охранник берет за эти места деньги! На них сидят люди с билетами...Но купить их на сайте невозможно давно стало.( Ну год примерно, два назад так было, потом я перестал ходить.)Так почему не продавать их на сайте?*
- *Расширить Гардероб, создаёт большую толпу людей*
- *Слабая навигация, выделить два-три места для парковки машины*

**Благодарности (цитаты):**

- *Замечательный театр, очень люблю его посещать в осеннее время и открывать для себя сезон театров именно с этого театра Юного Зрителя, пожеланий нет, вежливый персонал.*
- *Лучший театр, очень его люблю посещать с внучкой.*
- *Отличный, бюджетный, уютный театр для всей семье, рекомендую, пожеланий нет, всё есть.*
- *Пожеланий нет, прекрасный персонал*
- *Удобное расположение, уютный буфет, вкусные пирожки и бутерброды, холодное шампанское.*

№ п/п сквозной

129

№ внутри категории

44

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский театр "Современник"**

*Получатели услуг:*

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить вентиляцию</li> <li>• Устранить столпотворение в гардеробе</li> <li>• Снизить цены в буфете</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы"; Наличие дистанционного способа взаимодействия: технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Безумная толкучка в гардеробе, буфет-вроде бы места много, но так все неорганизовано, цены выше, чем в др театрах. В зале очень душно!</i></li> <li>• <i>Но вот первый ряд бельэтажа совершенно не подходит для комфортного просмотра. Не видно НИЧЕГО! Если сесть комфортно в кресло, а не вытягивать шею, сидя на краешке, всё представление, то массивное ограждение полностью перекрывает обзор. По-моему проектировщик ошибся при расчетах.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Классный буфет, где практически нет очередей.</i></li> <li>• <i>Театр отреставрирован недавно и привлекает много к себе внимания, меня всё удовлетворяет</i></li> <li>• <i>Один из лучших театров</i></li> <li>• <i>После ремонта театр смотрится неплохо. Чисто, уютно, удобные кресла. вежливый персонал.</i></li> <li>• <i>После свежего ремонта - внутри вполне уютно. Поразили детские цены в буфете (в Большом театре - дешевле!). И удивительно, что после реконструкции в бельэтаже остались неудобные места. С первого ряда - ничего не видно, люди тянули шеи и сидели на краю кресел</i></li> <li>• <i>Современник - прекрасный театр. Пожеланий нет</i></li> <li>• <i>Стильно, качественно, интересно. Это лучший театр Москвы</i></li> <li>• <i>Удобный, просторный зал. Меня всё устраивает</i></li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>130</b>
№ внутри категории
<b>45</b>
Тип/ Категория
Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Московский академический театр сатиры"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%
Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшить буфет (возможность безналичной оплаты)</li> <li>• Сменить кресла в зале на новые удобные</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на

общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Минус - буфет только за наличные. Не удобные кресла.*
- *Не хватает хорошего мини буфета с большим залом и комфортными сиденьями*

**Благодарности (цитаты):**

- *Большая благодарность руководству. Пожеланий нет, меня всё устраивает.*
- *Впервые побывала в этом замечательном театре. Замечательное оформление, красивые помещения. Вежливые гардеробщицы и билетеры. Пожеланий нет!*
- *Замечательный театр, побольше бы таких!*
- *Замечательный театр, прекрасный персонал, очень вежливые сотрудники.*
- *Кресла удобные. Зал прохладный.*
- *Прекрасный театр, всем оборудован, рекомендую!*
- *Это удивительный, волшебный театр, собравший на своей сцене драгоценный букет талантливейших и самых любимых актеров. Театр оборудован всем необходимым*

№ п/п сквозной

131

№ внутри категории

46

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский драматический театр на Малой Бронной"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Обеспечить парковку**

**По результатам обследования:**

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Проблема с парковкой, но это проблема для всего центра*

**Благодарности (цитаты):**

- *Сделано все в стиле, красивый новый ремонт, очень приятный глазам голубой цвет, зал маленький и очень уютный*
- *Достойный ремонт, удобный зал, кондиционированное помещение*
- *Интерьер стильный, цвет роскошный, очистили первоначальный вид от наслоений времени и зал, как бы вздохнул.*
- *Небольшой театр, с балкона видны эмоции актеров. Удобные кресла, если с подушкой.*
- *Потрясающий современный театр. Все идеально! От внешнего вида и до спектаклей!*
- *Это не просто театр с историей, это великолепный дизайн, восхитительный актерский состав, шикарные постановки и отличные пьесы. Расположение театра в одном из самых*

необычных мест столицы. Уютно и впечатляюще.

- Прекрасный театр! Персонал молодые, вежливые и улыбающиеся люди! Прекрасный современный интерьер, гардероб и даже дамские комнаты!

№ п/п сквозной

132

№ внутри категории

47

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93%

Имеют предложения и/или замечания - 7%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Рассмотреть возможность смены художественного руководителя
- Информировать зрителей заранее (до покупки билета) и наличии существенных неудобств на некоторых местах
- Улучшить кондиционирование
- Улучшить навигацию

### По результатам обследования:

Нет замечаний

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- 20 июля мы с подругой посетили спектакль ""Укрощение строптивой"" Билеты были куплены в первый ряд амфитеатра, места 42 и 43 - за 3 000 р штука. Пройдя в амфитеатр, мы обнаружили, что сидеть на этих местах, как собственно- во всем амфитеатре- невозможно, очень маленькое расстояние между рядом кресел и ограждением амфитеатра, и между рядами кресел выше. Мы попросили поставить какой-нибудь стул на свободное место- нам отказали, ссылаясь на противопожарную безопасность. Хотя на этом месте в виртуальном туре на сайте театра стоит банкетка. У моей подруги- больные ноги, находиться в одном положении и не иметь возможности хоть чуточку изменить положение ног-мучительно для нее. В итоге она ушла не дождавшись начала, я смогла выдержать только первое действие, т.к ноги сильно отекали и было крайне некомфортно дальше находиться в подобном положении.
- Хотелось бы обратить внимание на то, что подобного рода проблема- не индивидуальная, вместе со мной из амфитеатра ушло около 10 человек-по той же причине. При продаже билетов на места в амфитеатре- по крайней мере, пока театр не поменяет кресла и не сделает расстояние между ними приемлемыми для людей разного роста и физических возможностей- необходимо делать пометку- неудобное место! Тогда при покупке я-зритель-беру на себя ответственность за то, что мне будет неудобно, но я потерплю из любви к искусству! А сейчас- я рада за финансовый успех, зал был полон, но смотреть спектакль было невозможно- из за крайнего неудобства, и никаких предупреждений об этом нет ни на сайте театра ни при продаже билетов через другие ресурсы. Прошу учесть, что мы с подругой- не высокого роста, до 160 см, не выдающегося телосложения- среднестатистические дамы 50 лет. И ушедшие вместе со мной после первого действия - обычные люди, не баскетболисты. Я буду благодарна вам, если вы обратите внимание на мое письмо, поскольку хожу в театры часто, и конкретно в театр им Моссовета- много и с удовольствием и мне обидно не только за потраченные деньги. но и за испорченный вечер, за спектакль который я так и не досмотрела."
- 03.05.22 мы с женой были на спектакле Ричард III в театре Моссовета. Купленные места 3 ряд амфитеатра 36, 37. Каково было наше удивление, что для сценических эффектов непосредственно рядом с нашими местами установили кинопроектор для сценических эффектов. И все бы ничего, если бы от этой аппаратуры не исходил шум, заглушающий реплики актеров. При этом более половины реплик мы, а также наши ближайшие соседи, не слышали. Организаторы спектакля абсолютно не позаботились о какой-либо шумоизоляции, аппаратура была огорожена лишь матерчатой ширмой. Собирались уже покинуть театр. К началу второго действия спектакля удалось перебраться на освободившиеся места в партере. Однако впечатление было уже полностью испорчено. Считаем, что случившееся не просто неуважением к зрителям, а настоящим хамством. Никому не посоветуем приобретать билеты с местами, вблизи тех, где оказались мы.
- Больше детских спектаклей
- В Программах надо ОБЯЗАТЕЛЬНО напротив фамилии играющего в день спектакля актёра делать отметку. Я весь интернет перерыла, что бы узнать кто играл Чацкого - Артем Ешкин

или Павел Усачев. Я впервые в театре, а по фото в интернете не смогла понять. Это неуважение к актерам и зрителям.

- Единственный минус было немного душно, слабая навигация, снизить цены на еду в буфете.
- Из недостатков, в партере кресла расположены под очень маленьким уклоном, если он там вообще есть. Поэтому бывает, если перед тобой сел высокий человек, то плохо видно.
- Крайне недоволен поведением вашего оператора колл-центра Ирины Александровны, мало того что при звонке она начала разговор с фразы "алло, что хотели?" так ещё после заданного мною вопроса повесила трубку не дав ответа. Прошу провести работу с вашим персоналом. Очень расстроен что в вашем театре работают такие хамские сотрудники
- Освободить от должности художественного руководителя Е. Марчелли
- Поменять худрука:) очень много пошлых спектаклей. Ранее играли на пианино, очень красиво. Сейчас нет.
- Разорвать контракт с художественным руководителем театра Марчелли.Е.Ж.

#### **Благодарности (цитаты):**

- Сайт после обновления стал ещё более интерактивным и удобным. По сайту дополнение - не смогла найти информацию о порядке действий для возврата билетов"
- Отличный театр! Очень любим всей семьей ходить в Моссовета. Репертуар театра широчайший, представлено множество спектаклей, от консервативной классики до смелых постановок молодых режиссеров. С маленькими детьми ходим на «Карлсона», с подростками на «Жестокие игры», со взрослыми на «Ричард 3» И тд. В Моссовете сохранился дух времени, дух ссср, но приятно посетить театр будет всем!
- Про худрука хочется сказать только положительное. При Евгении Жозефовиче театр ожил: множество премьер на любой вкус (опять же, от «Фрекен Жюли» и «Человек в закрытой комнате» до «Волки и овцы»), ремонт в фойе немного обновил и без того прекрасный театр. Моссовет также стал супер площадкой для старта новых талантов: вчерашние выпускники театральных училищ стоят на сцене с метрами московской сцены. Спасибо худруку и директору за сегодняшний Моссовет, который привлекает москвичей любого возраста, социального статуса и мировоззрения!"
- "Прекрасный театр, разнообразная труппа, режиссерский состав. Отдельная благодарность худруку Моссовета Евгению Марчелли - его спектакли трогают душу и сердце, заставляют задуматься о самом важном. «Жестокие игры» считаю его лучшим спектаклем. Радостно, что он вышел именно на сцене московского театра. Спасибо за множество премьер и новых посетителей.
- Если несколько лет назад о «старом» Моссовете никто ничего не знал и не слышал, то последние пару лет паутину убрали, театр обновили (касается и нового стильного ремонта, и новых молодых актеров, и новых режиссеров, и новых спектаклей и тд, продолжать еще можно долго), теперь в это прекрасное заведение ходят не только старички, но и молодежь. Мне радостно видеть эту обстановку, это новое дыхание!"
- Мой любимый театр! Есть буфет. Огромный балкон. Персонал замечательный, вежливый.
- Отличный театр и спектакли. Обязательно вернемся к вам в новом сезоне! Большое вам спасибо за работу и доброжелательное отношение к зрителям. :)
- Очень люблю этот театр. Все прекрасно, атмосферно
- Перед входом потрясающий по красоте и уюту сад аквариум, фонтанчики, фойе просторное, идеально чисто, выход на балкон, буфет хороший, интерьер супер!!! персонал вежлив и приветлив, атмосфера величественная, праздничная, зал очень хороший, кресла расположены очень удобно впереди сидящие не загораживают сцену, у меня были места ложа амфитеатра, видно сцену очень хорошо.
- Персонал очень внимательный и добросердечный, зал уютный, мы были в партере, но и другие ярусы также удобны как и партер. Кресла удобные, мягкие, легко садиться, легко вставать, чтобы пропустить соседей.
- Прекрасная атмосфера, зал, доброжелательный персонал.
- Прекрасный театр им. Моссовета! Ходим всей семьей не реже раза в месяц. В репертуаре театра есть спектакли на любой вкус, от работ опытных и многоуважаемых мастеров, до молодых режиссеров, которым начальство театра дает ход. Очень рада, что в театре началась жизнь: от множества премьерных спектаклей, до ремонта в фойе!
- Театр Моссовета - самый любимый. Очень много нового и хорошего происходит здесь за последние годы. Театр преобразился и из древнего здания, куда ходят только старушки, превратился в настоящую точку пересечения поколений, мнений, жизненных позиций. Знаю, некоторых не устраивает сегодняшняя политика театра и художественного руководителя. Я скажу коротко цитатой заслуженной артистки россии, актрисы театра Моссовета Ирины Климовой «Театр Моссовета мечтал о таком художественном руководителе!». Этим, и положительными откликами актеров все сказано.
- Увольнение художественного руководителя театра Марчелли Е.Ж

- Уютный театр. Игра актёров всегда на высоте, постановки впечатляют. Найдётся на каждого своё направление. Бар с нескольких сторон, есть балкон, куда можно выйти в теплое время до спектакля.

№ п/п сквозной <b>133</b>
№ внутри категории <b>48</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центр театра и кино на Поварской"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Чаще ставить премьеры</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<i>Больше премьер!</i>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Атмосфера в театре прекрасная! Люди работают замечательные: добрые и отзывчивые! Зал очень удобный, головы не мешают! Буфет хороший, доступный. Постановка, декорации, игра актёров бесподобная!!! Были 2-ой раз. Приедем ещё :)</i></li> <li>• <i>В театре атмосфера любви и доверия, крепкой профессиональной семьи и дружбы.</i></li> <li>• <i>Великолепный камерный театр, который вырос на наших глазах!</i></li> <li>• <i>Организация на высшем уровне.</i></li> <li>• <i>Очень атмосферный и душевный камерный театр.</i></li> <li>• <i>Прекрасный атмосферный частный театр.</i></li> <li>• <i>Театр изумительный</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>134</b>
№ внутри категории <b>49</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский драматический театр "На набережной"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Обеспечить парковку</b></li> <li>• <b>Поставить вендинговые автоматы и мини-пекарню</b></li> <li>• <b>Сделать комфортную зону отдыха с мягкой мебелью</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Есть одно но, всё портит совсем узкое пространство, совсем не годное к происходящему на сцене*
- *Не хватает мини пекарни с кофемашиной и комфортной зоны отдыха с мягкой мебелью, слабая навигация*
- *Оборудовать комфортную зону отдыха с буфетом, проблем с парковочными местами.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Энергетика невероятная.*
- *Лучшее место, чтобы задуматься и помечтать.*
- *Приходи чтобы почувствовать атмосферу*
- *Добрый старый детский театр с далеко не детскими постановками. Пожеланий нет*
- *Очень нравится театр. Где самые серьезные произведения доступны и нравятся детям всех возрастов! Пожеланий нет*
- *Потрясающее место, очень атмосферное место, всегда заставляет задуматься после увиденного в театре спектакля, рекомендую к посещению.*
- *Прекрасное место, дружеская тёплая атмосфера!*
- *Прекрасный театр, прекрасные педагоги, дружный коллектив, интересные спектакли*
- *Театр небольшой, но очень душевный. Получил море удовольствия!*

№ п/п сквозной <b>135</b>
№ внутри категории <b>50</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Ведогонь-театр"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94% Имеют предложения и/или замечания - 6%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Открыть полноценный буфет</b></li> <li>• <b>Снизить цены на билеты</b></li> <li>• <b>Расширять репертуар (разнообразие)</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>В кафе в антракте нереально попасть, хотелось бы иметь такую возможность. Огромная очередь, маленькое предложение. До ремонта быстро можно было купить какие-то десерты, а раньше были в вазочках очень красивые десерты. После спектакля хотели купить воды, так как в антракте не успели, но кафе уже не работало.</i></li> <li>• <i>В театре должен быть полноценный буфет)</i></li> <li>• <i>Дороговаты билеты</i></li> <li>• <i>Кормите актёров.</i></li> <li>• <i>На сайте смотреть информацию намного приятнее чем общаться с Вашим администратором</i></li> </ul>

в кассах театра, были с дочкой 22.09.22 и хотели купить билеты на детский спектакль, так админ не корректно отвечала и вела себя на мои вопросы! дочь очень хотела пойти в театр, я бы после такого больше не пришла!!! Смените админа, вот мое предложение

- На сайте театра можно авторизоваться, но я новый пользователь, хотел бы зарегистрироваться, так как понял, что в этот театр надо ходить. Но как зарегистрироваться - не понял. Хотя не критично, с покупкой билетов на сайте нет проблем
- Не удобные кресла, театр требует реконструкции и свежего ремонта
- Открыть театральную студию для взрослых. Студийцы смогу вложить большой вклад в развитие театра!
- Поменяйте пожалуйста репертуар, сколько можно одно и тоже, спектакли одни и те же были, что до реконструкции, то и сейчас, для детей ничего нет! Кроме Рики... Этот спектакль уже весь Зеленоград пересмотрел, раньше были и приглашённые театры, и Денискины рассказы! Да и для взрослых ничего нового! Хозяйку гостиницы и Скупой сколько можно показывать!?
- Расширить сюжетную линию комедий, мне показались они однообразны. Спектакли все хорошие.
- Сделайте пожалуйста алкоголь в буфете)) Всё остальное безупречно!

#### **Благодарности (цитаты):**

- Лучший театр в Зеленограде, хороший подбор артистов, всем оборудован
- Небольшой зал, комфортно себя чувствуешь, ближе к сцене и ко всему, что на ней происходит. Недорогие билеты, хорошие актеры. Некоторые можно увидеть в рекламе и сериалах.
- Очень уютный театр, хоть и маленький. Актерский состав хороший, приятно посмотреть
- Потрясающий театр, приятная доброжелательная атмосфера, сам по себе театр не большой, но это только добавляет уюта. В зале всего 7 рядов, сцену видно с любого места даже если оно с краю зала.
- Процветания театру. Спасибо за новую программу для детей.
- С творчеством «Ведогонь-Театра» я уже давно знакома по тем спектаклям, которые они играли на разных московских площадках. А вот в Зеленограде, в родном здании этого театра, я оказалась впервые. И по достоинству оценила и прекрасное его оформление, и уютный зал с удобными креслами, и вежливость сотрудников
- Театр оборудован всем необходимым, хороший театр, хорошие постановки, всегда душевное исполнение. Театр совсем небольшой и это скорее плюс. Очень близко находишься к сцене и актерам. Ощущение камерности, погружаешься в сюжет полностью
- Уютный маленький театр в помещении бывшего кинотеатра "Эра" в Зеленограде. С удовольствием посещаем всей семьей - интересные постановки для взрослых и представления для детей.
- Чудесный театр

№ п/п сквозной

136

№ внутри категории

51

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

### **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр на Юго-Западе"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- Обеспечить возможность позвонить в театр и уточнить любой вопрос (не автоответчик)
- Открыть буфет
- Расширить гардероб  
сделать больше мест для отдыха и ожидания
- Чаше организовывать акции, скидки, снизить цены на билеты

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или

обеспечить альтернативные условия для ОКН).

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- более удобные сиденья в основном зале
- Больше мест для инвалидов
- больше мест отдыха (лавочек, диванов)
- буфет с едой
- Гардероб с расширенным количеством мест для одежды и сумок
- не понятный график работы
- Открыть телефон, по которому можно было бы задавать срочные вопросы живому человеку. Сейчас при звонке по телефону, указанному на сайте, отвечает робот.
- побольше мест отдыха ожидания
- Побольше в театре сувениров о театре, для зрителей важно
- Почаще устраивать акции для постоянных зрителей, Как-то: скидки на билеты, творческие встречи с актёрами и тд
- Провести косметический ремонт зала!
- Увеличить субсидирование театра государством и снизить цены на билеты, чтобы посещать великолепные спектакли этого замечательного театра можно было чаще.
- Хотелось бы иметь информацию о составах на все спектакли, где есть варианты составов. На данный момент эта информация неполная, что затрудняет выбор даты и покупку билета

**Благодарности (цитаты):**

- Сотрудники внимательные, приветливые, к зрителям, в том числе к инвалидам, относятся уважительно.
- Меня полностью удовлетворяет информация, отраженная на официальном сайте театра.
- Оставайтесь такими же, потрясающими!
- Отметить театр поощрением от имени департамента культуры г. Москвы, или просто добавить финансирования.
- Очень люблю этот театр. Атмосфера такая, что чувствуешь себя как дома. Благодарю всех артистов и персонал театра за теплоту и душевность.
- Процветания любимому театру! Лучший театр Москвы!
- Спасибо всему коллективу за их доброе и внимательное отношение к инвалидам. Это родной дом, в который хочется вернуться.

№ п/п сквозной

137

№ внутри категории

52

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Театр кошек Куклачева"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93%

Имеют предложения и/или замечания - 7%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Расширить спектр услуг (аквагрим, шарики, ассортимент буфета, сладкая вата, поп-корн)
- Улучшить навигацию
- Привлечь квалифицированных специалистов для повышения качества представлений (музыка, костюмы, декорации, онлайн-трансляция)
- Увеличить скидку для льготных категорий

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Единственное наверное, хотелось бы побольше процентов скидки для многодетных. 20% уже было бы гораздо доступнее для нашей категории)
- уровень декораций, костюмов, музыкального «сопровождения» настолько низкий, что даже в районных ДК, вероятно, сейчас более высокий уровень.
- Ужасное воплощение онлайн-трансляции! Мало просто повтыкать камеры, надо и грамотно настроить их, да не просто ""2 минуты сверху, три сбоку"", а в зависимости от ситуации на сцене. Артист работает перед публикой, а нам его сверху сзади показывают-зачем? Да и разрешение камер то ещё-свет постоянно бликует. В общем, пустая трата денег и времени. Разочарование полное.
- Надеемся, театр перестанет играть в фашизм и проверять аусвайсы у собственных зрителей. Тогда и придём
- Добавить Аква Грим
- Больше мест зоны отдыха
- лавочки с подзарядными устройствами
- Не понятна навигация внутри помещения
- Продажа шариков для детей
- Просьба контролируйте вопрос с туалетной бумагой ее к сожалению не было
- расширить ассортимент буфета
- сладкая вата и поп корн
- Чистую линию мороженное в летний период и зимний

#### **Благодарности (цитаты):**

- *Всё очень хорошо и с душой. Сначала я возмутилась ценами, но потом увидела, что оно того стоит! Спектакль большой, с антрактом. Все продумано до мелочей! И мне и детям очень понравилось представление!*
- *Маленький, уютный театр*

№ п/п сквозной

**138**

№ внутри категории

**53**

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## **Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Фольклорный центр "Москва"**

#### **Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

#### **Наиболее популярные рекомендации:**

- Улучшит навигацию
- Контролировать температурный режим во всех помещениях

#### **По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

#### **Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Слабая навигация!*
- *Из минусов буфет, где очень жарко, за такие деньги должно быть комфортно в буфете.*

#### **Благодарности (цитаты):**

- *Большое спасибо руководству, всем артистам за такое удовольствие! Я вас обожаю!!!! Обязательно будем приходить ещё!!!*
- *Внутри чисто и уютно. Персонаж вежливый, тактичный. Местный буфер, на втором этаже, не опробовала, но он имеется. Актеры просто бомба. Спасибо всем сотрудникам за проведённое время!*
- *Мне очень нравится этот театр! Хотелось бы отметить очень удобные кресла и зал, видно отовсюду прекрасно. Единственное, не советовала бы первый ряд для детей, высоковата сцена. А остальные ряды подъем высокий и все видно.*
- *Но - всегда очень чисто и ухожено. В фойе не заблудитесь. Зал небольшой, и с прекрасной*

видимостью, практически с любого места.

- Отличное место для проведения мероприятий. Просторное фойе. Удобные кресла!
- Отличное место. Удобно добираться, очень хорошо относятся к наличию детей
- Пожеланий нет! Красивый, самобытный театр, запоминающийся, узнаваемый интерьер. Доброжелательный и вежливый персонал, приемлемые цены. Администратор всегда на месте.
- Прекрасная концертная площадка! Единственно, было прохладно, одевайтесь теплее или берите с собой палантины, что я и сделала. Термостат плохо работает видимо нет регулировки температуры в помещении что бы было комфортно всем !
- Прекрасный зал!!! Интерьер супер, тёплая атмосфера, кресла очень удобные

№ п/п сквозной

139

№ внутри категории

54

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский театр "Мастерская П.Н. Фоменко"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95%

Имеют предложения и/или замечания - 5%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Снизить стоимость билетов!
- Оставить возможность покупки билетов за наличные в кассе
- Соблюдать время начало спектаклей!
- Поставить кулеры с водой
- Как можно раньше и активнее информировать о начале продажи билетов

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Было бы здорово, если бы опять заработала касса, не всегда удобно покупать билеты онлайн.
- Льготы для инвалидов при покупке билетов на сайте
- Начинать спектакли в 19.05, не позднее.
- Очень душно, поставить несколько кулеров с водой с одноразовыми стаканчиками!
- Поменьше влезать в работу профессионалов чиновников от культуры.
- Построить ещё одно здание для лучшего театра в стране
- Предложение делать дневные сеансы. Востребованные дорогие спектакли ставить на большой сцене, т.к. дорогие билеты
- Сделать дешевле билеты на «Одну счастливую деревню»
- Снижение цен на билеты на топовые спектакли.
- Снизить цены на билеты, сократить число безболезненно ков (контрмарки, студенты)
- сохранить видеотрансляцию входа в театр
- Ставьте пожалуйста большие классики для молодежи 12-18 . Очень нужно!
- Ужасная работа администратора! Абсолютное безразличие к гостям. Все спектакли начинаются позже расписание и, видимо, судя по реакции администратора, это норма. В итоге идёт прямое нарушение договора (покупка билета).
- Хотелось, чтобы на сайте публиковались заранее объявления о начале продажи билетов.

**Благодарности (цитаты):**

- Я считаю, что по уровню работы со зрителями, по уровню высококультурных постановок, по уровню режиссерского и актерского мастерства это лучший московский театр.
- Большое спасибо театру за профессионализм. Отдельное спасибо за музыкальные вечера в фойе
- Всё отлично, была на спектаклях в Мастерской Фоменко больше 40 раз, один из любимых московских театров, в том числе с точки зрения организации пространства, заботы и зрителях и открытости разнот информации. Большое спасибо!
- Зал комфортный, удобные кресла, с любого места хорошо видно сцену, большое и чистое кафе с приятным персоналом.
- Мне очень нравится этот театр. Архитектура восторг!
- Один из лучших театров Москвы! Мне больше нравится новая сцена. Репертуар превосходный. Один из лучших вариантов познакомить подростков с классическими произведениями
- Персонал восхитительный . Впечатления незабываемые
- Поощрить театр (наградить, финансово или "грамотно", обнять, поцеловать) за исключительную работу со зрителями категории "пенсионеры ". Спасибо за отзывчивость и человечность.
- Прекрасный театр ! Спектакль-СУПЕР !!! Расположение идеальное . Вид божественный . Кафе великолепное . Восторг полный .
- Роскошный театр, вид из окна на реку, на сити, многоуровневый холл, свободное пространство, зал великолепный, видимость замечательная со всех локацией, была на 7 ряду, центр, все отлично видно, акустики отличная
- Спектакли очень хорошие. Зал удобный, все хорошо видно и слышно. Во многих спектаклях участвует оркестр и вживую аккомпанирует действие. Актёры играют так, что смотря спектакль полностью погружаешься в действие.
- Хочется конечно же начать со здания!!!!Очень красивое и современное как снаружи, так и внутри. Отличные панорамные окна с красивым видом на Москва-реку, много мест где посидеть в антракте. Огромный буфет с отличным выбором еды и напитков, а так же, что является редкостью, достаточное количество столов, для комфортного размещения посетителей.
- Шикарный театр! Очень современный, стильный, внутри так красиво и спокойно.

№ п/п сквозной	140
№ внутри категории	55
Тип/ Категория	Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр "Бенефис"</b>	
<b>Получатели услуг:</b>	
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%	
Имеют предложения и/или замечания - 0%	
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудовать для инвалидов</li> <li>• Держать достигнутый уровень</li> </ul>	
<b>По результатам обследования:</b>	
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>	
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нет</li> </ul>	
<b>Благодарности (цитаты):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Отличный и недорогой театр!</li> <li>• Начиная от приветливого персонала и до классных актёров!"</li> </ul>	

- *Маленький, да удаленький театр.*
- *Небольшой, уютный театр с очень хорошим классическим репертуаром. Красивые и талантливые актёры, прекрасная режиссура.*
- *Необычный камерный зал, приятная атмосфера!!!! Спасибо!*
- *Отличный театр, добрый и очень...домашний.*
- *Очень очень рекомендуем!!! Прекрасный уютный домашний театр! Очень красиво, уютно!*
- *Очень уютно и необычно. Пожеланий нет! Отличный театр!*
- *Потрясающая камерная атмосфера, интересный репертуар. Настоящее чудо.*
- *Удобные сиденья и всегда расставлены по-разному..Меня устраивает всё!*
- *Уютный камерный театр, в котором работают чудесные отзывчивые люди.*
- *Уютный театр, замечательный репертуар, классные актёры.*
- *Хороший репертуар, удобный зал, отличная игра актёров. Мне очень понравилось. Обязательно приду в этот театр ещё, и не раз.*

№ п/п сквозной <b>141</b>
№ внутри категории <b>56</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театриум на Серпуховке под руководством Терезы Дуровой"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 97% Имеют предложения и/или замечания - 3%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Предоставить возможность безналичной оплаты в буфете</b></li> <li>• <b>Расширить ассортимент в буфете</b></li> <li>• <b>Снизить цены на спектакли и буфет</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Мне показалось странным фойе. Оно прямоугольной формы и в нем находится все: кассы, администраторы, гардероб, буфет, столики... Никаких тебе коридорчиков или ответвлений. Все в куче. Причем как-то гардероб раньше касс... Часть его и после касс. Рядом с буфетом... Одни с едой и напитками, другие - с верхней одеждой... В общем, все как-то... каша какая-то. Даже скромная фотозона поместилась.</i></li> <li>• <i>Буфет. Ассортимент маленький. Принимают только наличные! Цены... это да!! Пара бутербродов, водичка и малюсенькое пирожное - большие тысячи! Алкоголя нет никакого. Вроде раньше было пиво и сидр. Считаю, что это не театральные напитки)) Но сейчас и этого нет.</i></li> <li>• <i>Высасывание юмора из пальца на пользу никакому спектаклю не идет.</i></li> <li>• <i>Отслеживать мошеннические сайты, продающие билеты в Ваш театр, в т.ч. под видом подарочных сертификатов и т.п.</i></li> <li>• <i>Рассмотрите скидку для детей из многодетных семей и возможность выбирать такие билеты на сайте.</i></li> <li>• <i>Расстроили в своё время - маски заставляли надевать и на qr-коды повелись. Не уважаю с тех пор</i></li> <li>• <i>Хотелось бы внутри театра стенд электронной покупки билетов, чтобы можно было приобрести билеты как в кино - без кассира.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Остаются всегда на таком высоком уровне искусства! Так держать!</i></li> <li>• <i>Отличный театр. Оборудован всем необходимым</i></li> <li>• <i>Очень вежливый персонал</i></li> <li>• <i>Прекрасные костюмы. замечательное, профессиональное исполнение</i></li> <li>• <i>Театр на 5 с плюсом, очень понравился и часто его посещаю</i></li> </ul>

- Театр оснащён всем необходимым для инвалидов, постановку плюс

№ п/п сквозной <b>142</b>
№ внутри категории <b>57</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский музыкально-драматический театр"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Добавить возможность публиковать на сайте любые отзывы</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</p> <p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>На сайт театра пропускаются только хвалебные, положительные отзывы. Это плохо. Потому, что лишает возможности и руководство театра, и его безусловно талантливых артистов посмотреть на себя со стороны, объективно и не предвзято. Говорю это как многолетний зритель представлений для взрослых сего музыкально-драматического балагана. Почему хожу? Мой секрет. Но в "чихачёвке" сменилось руководство. Может быть, и молодым будет дорога.</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Вежливый, доброжелательный персонал! Просторный зрительный зал с удобными креслами. Хороший буфет с доступными ценами и широким ассортиментом свежей, вкусной выпечкой.</i></li> <li>• <i>Есть буфет с разнообразным ассортиментом перекуса- бутерброды, пирожки, мороженое, напитки, сладости. В зале, что немаловажно, не душно и не холодно, очень комфортно, но кому-то может пригодиться кофточка.</i></li> <li>• <i>Зал не очень большой, уютный. Сиденья комфортные, видно с любого ряда. Посмотрела в этом театре много детских спектаклей- все отличные!!</i></li> <li>• <i>Зал небольшой, с очень удобными и необычными, трансформирующимися креслами, для маленьких деток.</i></li> <li>• <i>Отличная постановка, замечательная игра актеров. Живой звук, симфонический оркестр, два часа пролетели незаметно. Впервые вчера открыли для себя этот театр. Небольшой, уютный зал, удобные кресла с подъемом на каждом ряду, видно хорошо, звук прекрасный.</i></li> <li>• <i>Очарованы театром - небольшой, уютный зал и удобные кресла- трансформеры и для детей и для взрослых. Видно хорошо отовсюду.</i></li> <li>• <i>Очень хороший театр! Уже третий спектакль посетили с малышом. Очень понравилось. Ребенок в восторге, смотрит спектакль как зачарованный. Зал большой, удобные сидения для детей, можно сложить само сидение и ребенок будет сидеть выше.</i></li> <li>• <i>Прекрасный, уютный театр. Необыкновенно атмосферно. Спектакль очень понравился.</i></li> </ul>

№ п/п сквозной <b>143</b>
№ внутри категории <b>58</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский театр теней"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94% Имеют предложения и/или замечания - 6%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Снизить стоимость билетов для детей до 10 лет</li> <li>• Расширить гардероб</li> <li>• Сделать больше мест отдыха и ожидания</li> <li>• Поставить кулеры с водой</li> <li>• Расширить спектр развлечений и услуг (сувениры, аквагрим, театральные мастер-классы, буфет)</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Более удобные кресла</li> <li>• больше мест отдыха и ожидания</li> <li>• Больше мест отдыха, гардероб побольше</li> <li>• буфет на территории театра</li> <li>• Доступный питьевой режим бесплатный</li> <li>• Из развлечений буфет с сувенирами, аквагрим. В самом зрительном зале удобные кресла-трансформеры.</li> <li>• Обучение детей театральному искусству</li> <li>• Театральные мастер классы для детей бесплатные</li> <li>• Хочу кресла как в кинотеатрах с откидными спинками</li> <li>• Чуть снизить цену, хотя бы для детей до 10 лет</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Зал небольшой, длинный и неширокий. Сидения поднимаются для детей, поэтому можно смело брать билеты и на более дальние ряды. Ближе 3го, на мой взгляд, слишком близко и некомфортно. Видно везде отлично!</li> <li>• Пожеланий нет,но после спектакля меня немного надоумило, что на поклон вышли только куклы, а не создатели спектакля. Но, может, это специально, чтобы не разрушать детям сказку? За которой мы обязательно пойдём ещё в Московский театр теней.</li> </ul>

59
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр иллюзии"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99% Имеют предложения и/или замечания - 1%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать буфет с мягкой мебелью</li> <li>• Поставить кофе-автомат и вендинговые автоматы</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН). - Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не хватает буфета с мягкой мебелью!</li> <li>• Не хватает вендинговых автоматов с кофемашиной!</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• классный современный театр с современным оснащением и сценой.</li> <li>• Очень понравился маленький уютный театр!</li> <li>• Первый раз в этом театре, очень понравилась атмосфера в театре, теплая, дружественная.</li> <li>• Театр очень с хорошими представлениями, но он для детей.</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>145</b>
№ внутри категории <b>60</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр Романа Виктюка"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93% Имеют предложения и/или замечания - 7%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить возможность покупки абонементов на спектакли</li> <li>• Снизить цены на билеты</li> <li>• Устранить проблемы с медленной работой сайта</li> <li>• Указывать заранее точный актерский состав и сообщать о заменах</li> <li>• Больше интерактивных мероприятий</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Абонементы</li> <li>• Больше интерактивных мероприятий.</li> </ul>

- *Больше мастер-классов от артистов театра))*
- *Выкинуть у персонала лазерные указки или просто перестать ими светить во время спектакля. Отвлекает куда больше, чем горящие экраны телефона. А если ещё и луч попадает в глаза, то это очень неприятно.*
- *Не понравилось как в спектакле коварство и любовь девушку таскали за ноги по сцене*
- *Обустроить территорию при театре для отдыха посетителей*
- *Отправить маркетологов театра на обучение имейл-маркетингу и SMM, чтобы они шли в ногу со временем и умели "продавать" свой театр и спектакли. Скорректировать ценовую политику, чтобы билеты в партер были доступны целевой аудитории (вместо того, чтобы набивать зал случайными людьми, которым абсолютно не принципиально, куда идти и что смотреть, по льготным билетам).*
- *Очень хочется видеть на стенах дома Света фото артистов, которые украшали и радовали))))*
- *Работа буфета после спектакля - хороший тон и привлекательное маркетинговое предложение для истинных поклонников ТРВ!!!*
- *Сайт жутко тормозит, не было возможности купить билет онлайн, пришлось ехать и покупать билет через кассу, потратила на это много времени и нервов.*
- *Снизить цены на билеты и перестать раздавать непроданные через собес.*
- *Указывать на сайте состав актёров, которые будут играть в тот или иной день. И, естественно, если в составе замена, то тоже сообщать.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Необычный театр и необычные идеи его руководителя*
- *Один из лидирующих театров в моём виденье, большая благодарность администрации театру и сотрудникам в целом за их открытость и вежливость*
- *Спасибо Театру Виктюку за глубокое погружение и невероятные эмоции, это мой первый такой чувственный опыт в театре*
- *Театр на уровне чувств*
- *Театр оборудован всем необходимым*

№ п/п сквозной <b>146</b>
№ внутри категории <b>61</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный историко-этнографический театр"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94% Имеют предложения и/или замечания - 6%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Открыть кафе</b></li> <li>• <b>Предоставить Wi-Fi</b></li> <li>• <b>Обеспечить парковку</b></li> <li>• <b>Оборудовать для инвалидов</b></li> <li>• <b>Указывать на сайте актуальный актерский состав на день спектакля</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность</p>

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Вай фай на территории театра*
- *Здание требует кап ремонта*
- *Лавочки с зарядными устройствами*
- *минус в том что театр не имеет свою большую парковку для принятия большого количества гостей*
- *не удобные сидения, не понятно где ставить машину, из за того что искала где поставить машину опаздала на спектакль, театр требует реконструкции*
- *Предлагаю размещать на сайте информацию об актёрах, играющих в спектаклях в определенную дату*
- *Слабая доступность для инвалидов, здание требует реконструкции а так же оснащённости по доступной среде для маломобильных граждан*
- *Театру нужен свой буфет или кафе с комфортной мебелью*
- *Хотелось кафе при театре, где можно посидеть и расслабиться с друзьями*

**Благодарности (цитаты):**

- *Волшебное место, пожеланий нет*
- *Недалеко от парка "Лосиный остров" расположился по-домашнему уютный Историко-этнографический театр. Каждая встреча с театром похожа на свидание со старым другом, которого видишь редко, но знаешь, что он тебя всегда будет рад видеть*

№ п/п сквозной

147

№ внутри категории

62

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Московский молодежный экспериментальный театр под  
руководством Вячеслава Спесивцева"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Заменить сидения на более удобные, мягкие**
- **По возможности обновить интерьер**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Единственное не очень удобные кресла . А так все круто .*
- *Интерьер нуждается в ремонте, более мягкие сидения.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Актёры молодые, талантливые. Зал удобный. Чисто. Расположен театр в шаговой*

доступности от метро. Будем посещать ещё.

- Необыкновенная синергия, новаторство. Прекрасный театр! Рекомендую! Необыкновенно интересные представления, всем рекомендую!
- Первое, что хочется отметить: удобное расположение театра и удобные сидения, замечательный театр!
- Театр именно молодежный! Меня всё устраивает!
- Театр небольшой, но уютный, удобные кресла, всё чистенько.
- Ходим регулярно. Я очень довольна, дети в восторге.
- Чудесная атмосфера. Потрясающий руководитель, который выходит к зрителям и общается перед и после спектакля

№ п/п сквозной

148

№ внутри категории

63

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

## Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский Новый драматический театр"

### Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 99%

Имеют предложения и/или замечания - 1%

### Наиболее популярные рекомендации:

- Оборудовать для инвалидов

### По результатам обследования:

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);

### Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- 06.07.2022г. обратился по официальному адресу электронному адресу к PR-специалисту МНДТ Смирновой Л.В. по поводу незаконной блокировки (внесения в "черные списки") меня, Шульгина А.В. в официальной группе ГБУК г.Москвы "Новый драматический театр" в социальной сети "ВКонтакте". Указанное обращение PR-специалисту МНДТ Смирновой Л.В. было проигнорировано. Предлагаю - разобраться по данному конкретному случаю нарушения допуска к официальному информационному ресурсу МНДТ и игнорированием должностным лицом МНДТ (PR-специалистом МНДТ Смирновой Л.В.) официального обращения по данному поводу. Указать соответствующим должностным лицам МНДТ на недопустимость самоуправства по блокировки допуска к официальному информационному ресурсу МНДТ и недопустимости игнорирования обращения граждан при обращении по предоставленным на официальном сайте ГБУК г.Москвы "Новый драматический театр" адресам эл. почты.

### Благодарности (цитаты):

- Небольшой зал, уютная атмосфера, очень комфортно. В фойе театра можно посмотреть фотографии артистов, спектаклей, разнообразные награды, пообщаться на диванчиках или посидеть в небольшом кафе. Театр оборудован всем, пожеланий нет!"
- Любим театр. Замечательные постановки, игра, артисты! Зал небольшой, без балкона. Кресла удобные, обзор хороший.
- Место необычное и очень уютное, нет пафосности и помпезности центральных театров.
- Небольшой уютный зал, свободное фойе и отличный буфет с гуманными ценами
- Отличный театральный зал, хорошая акустика и эффекты очень порадовали. Цены в буфете «не кусаются». Доброжелательный персонал театра. Место отличное. Всем советую туда сходить.
- Рекомендую! Всё очень понравилось, атмосфера театра, приветливый персонал, уют, удобный зал, были на детском спектакле, просто восторг, свет, звук, декорации, а костюмы это просто

№ п/п сквозной <b>149</b>
№ внутри категории <b>64</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр "Центр драматургии и режиссуры"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудовать для инвалидов</li> <li>• Поставить кулер с водой</li> <li>• Сделать парковку</li> <li>• Сделать больше мягких мест для отдыха и ожидания</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для инвалидов вообще ничего нет, очень расстроена, хотела привезти свою подругу, но она колясочница, но сам театр не приспособлен для инвалидов буквально ничем</li> <li>• бар с алкоголем</li> <li>• Больше мест отдыха ожидания с мягкой мебелью</li> <li>• вай фай с хорошим интернетом</li> <li>• Куллер с водой</li> <li>• Не понятный график работы</li> <li>• Отдельную стоянку для машин</li> <li>• улучшить навигацию внутри помещения</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осталась в восторге от театра</li> <li>• Очень рада была открыть для себя это место, пожеланий нет</li> <li>• Очень хороший театр и прекрасные спектакли</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>150</b>
№ внутри категории <b>65</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский музыкально-драматический цыганский театр "Ромэн"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 88% Имеют предложения и/или замечания - 12%

<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставить кулер с водой</li> <li>• Сделать больше мест отдыха и ожидания</li> <li>• Открыть буфет полноценный</li> <li>• Обновить мебель, ремонт</li> <li>• Оснастить всем необходимым для инвалидов, а также туалет для всех</li> <li>• Активнее информировать о театре</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Очень грустная ситуация происходит в театром «Ромэн». В начале лета была на самом, как заявляется, популярном спектакле («Мы - цыгане»). В зале сидело от силы 20 человек, дуло, динамик работал один на весь зал и тот находился где-то сбоку. Чтобы передать звук, актеры пели в динамические микрофоны на подставках или свеианных с потолка. Это где такое видано в наши дни? Почему город не может посодействовать и купить современные микрофоны? Театру выделено огромное помещение, территория никак не наполняется. Стоит зал в холле на 2 этаже : потолок 15 метров, сам наверное 40 * 40: по краям скамеечки. Хоть бы фотовыставку сделали, рассказали про цыган или свои спектакли. В буфете молодой человек за прилавком всем отвечал, что он вообще работает в другом театре, но денежная нужда его сподвигла идти работать в Ромэн, поэтому, что в меню находится он не знал. Ну смех же) не может быть театр таким мертвым местом.</i></li> <li>• <i>Я считаю, что лучшим для Ромэна станет объединение с другими театрами. Например, с Шаломом, который только недавно перестал ездить и играть в торговых центрах.... И найти еще бедных и обделенных, но талантливых театров. И будет один театр народов России. Всем от этого будет только лучше. Это очень большая загадка для меня, как Ромэн в сегодняшних реалиях выживает</i></li> <li>• <i>бесплатный доступ к питьевой воде, куллеры</i></li> <li>• <i>больше лавочек и зон отдыха</i></li> <li>• <i>Больше мест отдыха</i></li> <li>• <i>буфет в театре, так же расширить его ассортимент еды, добавить алкоголь</i></li> <li>• <i>буфет закрыт, неудобное расположение, если без машины</i></li> <li>• <i>В театре запах ветхости.</i></li> <li>• <i>в целом театр тоже негативное впечатление создаёт, все старое и публика посещающая театр тоже одни пенсионеры, мало места комфортной зоны, грязный туалет</i></li> <li>• <i>Для инвалидов разрешить проход в фойе минуя лестницы, это возможно</i></li> <li>• <i>Инв.2 гр, трудно ходить по лестницам.Иногда позволяют пройти сразу в фойе, а иногда нет. Это не каприз, это больно и трудно.</i></li> <li>• <i>Лавочки с подзарядным устройством</i></li> <li>• <i>негде зарядить телефон</i></li> <li>• <i>Не удобные сидения</i></li> <li>• <i>не чем сушить руки</i></li> <li>• <i>Нет нормального буфета</i></li> <li>• <i>Очень старая мебель,хотелось бы новую мебель</i></li> <li>• <i>Пандус для инвалидов и больше поручней, так же улучшить навигацию внутри театра</i></li> <li>• <i>раньше бесплатно билеты инвалидам давали сейчас не дают только купить можно но со скидкой</i></li> <li>• <i>Требуется капитальный ремонт театра либо снос</i></li> <li>• <i>Хотелось бы больше информации в СМИ о деятельности этого замечательного театра!</i></li> <li>• <i>Хотелось бы больше информации и афиш на стендах парков и районных средств массовой информации! Очень ценно, что театр сохраняет культуру и язык своего народа!</i></li> <li>• <i>Хотелось бы, чтобы в театре был открыт буфет с напитками и легкими закусками, особенно важно для зрителей с детьми.</i></li> <li>• <i>Что удивило: в мужском туалете (а я был только здесь)) нет писсуаров. Нет салфеток для вытирания рук. Нет электрических сушилка рук. Это впервые в моей жизни, чтобы в туалете не было сушилок. Нет пандуса для инвалидов</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Все актеры очень талантливы,смотришь спектакль, душа уходит в пятки,мурашки по спине...Одним словом МОЛОДЦЫ! С уважением! Фракция ЛДПР"</i></li> </ul>

- *Великолепное исполнение. Потрясающая атмосфера. Благодарю от Всей души! И конечно же пойдём ещё и ещё на выступления!*
- *Замечательный театр, прекрасные актёры, добрая и дружелюбная атмосфера. Спасибо!*
- *Здравствуйтесь, прекрасные спектакли! Актёры, музыканты на высшем уровне! Театр Ромен и Центральный Московский Ипподром это та эпоха 19 века где отдыхаешь и набираешься сил. Но скоро с предстоящей реконструкцией ЦМИ она может исчезнуть в не бытие! Друзья давайте сохраним наше наследие доставшееся нам, поддержим ЦМИ и тех кто сейчас борется за то что бы рысаки и люди там работающие десятками лет не исчезли, театр поддержи нас, мы выступаем за то что бы реконструкция проходила поэтапно без прерывания испытаний! Иначе останется только название одно, мы должны объединиться! Благодарю за сегодняшнее ощущение той былой эпохи. Наездник ЦМИ.*
- *Спасибо вам за творчество, за радость, за настроение которые дарите людям!*

№ п/п сквозной <b>151</b>
№ внутри категории <b>66</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "На досках"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Прояснить для посетителей режим работы</b></li> <li>• <b>Улучшить навигацию</b></li> <li>• <b>Поставить кулер с водой</b></li> <li>• <b>Открыть буфет</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Бесплатный питьевой режим</i></li> <li>• <i>больше мест отдыха и ожидания</i></li> <li>• <i>вай фай в театре так же буфет</i></li> <li>• <i>сделать более понятливую навигацию, она есть но ее мало</i></li> <li>• <i>сделать буфет для аперитива</i></li> <li>• <i>Слабая навигация, не понятный режим работы (со скольки до скольки работают )</i></li> <li>• <i>Я бы назвал это антипостановкой и антитеатром. Действия как такового нет. Три часа мы наблюдаем партийную дискуссию о путях развития революции в России. Повествование щедро разбавлено отступлениями в традиции магического реализма и метайнформацией.</i></li> </ul>

**Благодарности (цитаты):**

- *Здесь уважают зрителя, считая его человеком, которому интересно думать, делать выводы, а не "расслабляться" после работы. Мне всегда интересно бывать здесь.*
- *интересны встречи с режиссером театра С.Е.Кургинаном, проходящие после каждого спектакля*
- *Я постоянный зритель театра "На досках". Это место, где у меня получается эмоционально размышлять. Спектакли "многослойные", некоторые смотрю по несколько раз, каждый раз открываю для себя новые смыслы*

№ п/п сквозной

152

№ внутри категории

67

Тип/ Категория

Театры и концертные организации

**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы  
"Киноконцертный зал "Эльдар"****Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 100%

Имеют предложения и/или замечания - 0%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Доукомплектовать для инвалидов**
- **Держать высокий уровень реализации условий**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Нет*

**Благодарности (цитаты):**

- *Все супер! Уютное место со своей бесплатной парковкой, прекрасное оформление и снаружи, и внутри, отличный зрительный зал с удобными креслами*
- *Есть миникафе, парковка, ресторан (временно закрыт). Несколько залов с отличными креслами, звуком, "синема техникой", и добродушным персоналом .*
- *Замечательное место! Необычная для концертных площадок обстановка.*
- *Очень Уютный зрительный зал!*
- *Парковка удобная, бесплатная! Рекомендую этот прекрасный театр!*
- *Пожеланий нет. Великолепный клуб. Интересный интерьер-фотографии известных артистов из любимых фильмов, старые афиши, вкусный кофе и мороженое в кафе, можно душевно посидеть перед концертом, даже здесь есть небольшой музейчик*
- *Прекрасные залы, демократичный кафетерий в вестибюле, вечера встреч с интересными певцами, актёрами, фильмы первого проката, недорогие билеты и, конечно, Бесплатная парковка. Очень люблю это место*
- *Хороший театр! Внутри красиво и спокойно! Зал с удобными креслами! Небольшой, но уютный! Есть кафе, можно перекусить!*
- *Чудеснейшие залы! Приятный персонал, недорогой был буфет. Очень атмосферно, развешаны фотографии известных режиссёров и актёров прошлого. Ставят постеры новых фильмов. В*

№ п/п сквозной <b>153</b>
№ внутри категории <b>68</b>
Тип/ Категория Театры и концертные организации
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Русский духовный театр "ГЛАС"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96% Имеют предложения и/или замечания - 4%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провести ремонт здания</li> <li>• Открыть кафе с горячей едой и напитками</li> <li>• Оборудовать для инвалидов</li> <li>• Обновить мебель</li> <li>• Обеспечить парковку</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• здание требует капитального ремонта, а также облицовку и покраску фасада</li> <li>• негде парковать машину, это большой минус, так как хочется приехать на своей машине</li> <li>• Нет горячего питания при театре и напитков</li> <li>• оборудовать всем необходимым для инвалида</li> <li>• Старый театр, мало что есть, слабое оснащение театра современной мебелью так же сантехникой, вода из-под крана течёт через раз</li> <li>• Театр не оборудован почти ничем</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настоящий театр, был в восторге от всего, благодарен персоналу театра</li> <li>• От всего сердца благодарю за ваш театр!!! За такую добрую, тёплую, душевную атмосферу!!!! За чудесные спектакли, на которые ходила даже не один раз и ещё хочется!!! Хотелось рассказать всем про него, чтобы каждый знал, что есть у нас в Москве такая жемчужина, такой замечательный театр "Глас". Дай Бог сил и вдохновения всем трудящимся в нём!!! Спасибо</li> <li>• удобное месторасположение</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>154</b>
№ внутри категории <b>1</b>
Тип/ Категория Кинотеатры
<b>Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московское кино"</b>
<b>Получатели услуг:</b>

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%
Имеют предложения и/или замечания - 4%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Заменить сидения на более мягкие, с откидными спинками</b></li> <li>• <b>Поставить вендинговые автоматы</b></li> <li>• <b>Расширить ассортимент детских фильмов</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</p> <p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Более мягкие сиденья!</i></li> <li>• <i>большой экран, большой выбор фильмов</i></li> <li>• <i>Не хватает более мягких сидений с откидными спинками и выдвигающей подставки для ног, снизить цены на поп корн и напитки! Очень дорого</i></li> <li>• <i>нужно больше точек кино</i></li> <li>• <i>Поставить вендинговые автоматы с сендвичами</i></li> <li>• <i>Расширить ассортимент детских фильмов и количество сеансов</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<i>Замечательный кинотеатр, показывают интересные фильмы</i>

№ п/п сквозной
<b>155</b>
№ внутри категории
<b>1</b>
Тип/ Категория
<b>Парки культуры и отдыха</b>
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Сад культуры и отдыха им. Н. Э. Баумана"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 88%
Имеют предложения и/или замечания - 12%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Сделать больше лавочек</b></li> <li>• <b>Организовывать больше развлечений для детей</b></li> <li>• <b>Предоставлять больше бесплатных кружков для детей</b></li> <li>• <b>Обеспечить настольные игры, теннис</b></li> <li>• <b>Добавить освещение ярче в спортивной зоне</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>

Нет замечаний
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бесплатные кружки для детей</li> <li>• Больше бесплатных кружков</li> <li>• Больше лавочек</li> <li>• больше развлечений для детей</li> <li>• была не довольна поведением сотрудников</li> <li>• Было бы здорово, если бы рядом с растениями установили таблички с названиями! Столько интересных деревьев и кустов в Саду!</li> <li>• мини Теннис</li> <li>• Можно ли как-то организовать освещение в зоне настольного тенниса? В августе уже быстро темнеет и мячик плохо видно уже в 8 вечера</li> <li>• Настольные игры</li> <li>• Нужны зонтики от солнца или навес перед сценой, летом очень жарко</li> <li>• Обновить детские площадки было бы не лишним</li> <li>• Очень не хватает навесов над лавочками у сцены.. может зонтики какие-то можно на лето ставить...</li> <li>• Очень не хватает света в спортивной зоне</li> <li>• Свет на спорт площадке</li> <li>• Хотели бы кино показы</li> <li>• Хочется еще больше цветущих растений и кустов в Саду! Так здорово когда сад благоухает!</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спасибо за розарий у входа! Давайте еще где-нибудь посадим розы!</li> <li>• Спасибо за такой чудесный парк</li> <li>• Хочу сказать спасибо за очень удобный телеграф канал и обзоры на выходные. Стало просто супер удобно узнавать о событиях в саду</li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>156</b>
№ внутри категории
<b>2</b>
Тип/ Категория
Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Таганский"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90%
Имеют предложения и/или замечания - 10%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать больше лавочек</li> <li>• Организовывать больше развлечений для детей, мероприятий</li> <li>• Больше информации о секциях</li> <li>• Запретить выгул собак</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• больше зеленых насаждений</li> <li>• Больше кино</li> <li>• больше лавочек</li> <li>• больше развлечений для детей</li> </ul>

- В парке новые охранники, совсем не следят за тем, что там распивают спиртные напитки, курят, гоняют на самокатах сбивая гуляющих, уборщица иногда после 17 вечера уходит, вечерами везде разбросаны окурки и пакеты, в парке Пряжикова, часто грязные столы в беседках, охрана делает вид что не замечает курящих и выпивающих. Надо запретить выгул собак, а то будет пахнуть, как в неубранном туалете, очень плохо, что в летний период делаете ремонт, мешаете отдыхающим, вместо воздуха дышат краской
- Все идеально. Из идей - можно добавить точек фуд-корта.
- Закрывать парк на ночь
- Исключить парки Москвы из мест разрешенного выгула собак в соответствии с региональным законодательством.
- Не включать музыкальное сопровождение, например, до обеда в будни
- Не увидел информации о том, что в парке имеется верёвочный парк - прочитал об этом в интернете и был сильно удивлён :) также хотелось бы получить больше информации о секциях на футбольном поле, интересуют занятия для взрослых любителей (женского пола)
- Не удавлетворён, нет вай фая в парке, нет доступа к подзарядке моб телефона
- Павильон Здоровая Москва занимает место, где дети играли в бадминтон и катались на самокатах. Павильон этот в парке лишний.
- побольше информации в соцсетях
- Побольше озеленения в парке и побольше мест досуга
- Поставить кулер в помещениях, где проводятся детские занятия. Обеспечить доступ для инвалидов и мам с колясками.
- Собак запретить выгул, так как на месте фекалий не растут травы и портится растеня, засыхают
- Уберите выгул собачек
- хотелось бы больше развлечений для детей
- Хотелось бы больше ярких мероприятий
- Хотелось чтобы в ночное время парк закрывался.
- Я знаю, что на территории есть музыкальная школа. Хочется видеть выступления ее учащихся, преподавателей и в инициативней, взаимодействия со школой (может быть даже какие-то занятия)

#### **Благодарности (цитаты):**

- спасибо всем сотрудникам за доброжелательность
- спасибо за отличное обслуживание

№ п/п сквозной <b>157</b>
№ внутри категории <b>3</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Красная Пресня"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93%
Имеют предложения и/или замечания - 7%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Сделать больше зеленых насаждений</b></li> <li>• <b>Проводить больше культурных мероприятий в парке</b></li> <li>• <b>Поставить больше лавочек</b></li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";
- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *больше зеленых насаждений*
- *оборудовать футбольную, баскетбольную и волейбольную площадку*
- *побольше культурных мероприятий в парке*
- *побольше лавочек*

**Благодарности (цитаты):**

*спасибо за вашу работу*

№ п/п сквозной

**158**

№ внутри категории

**4**

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение культуры города Москвы**

**"Московский городской сад "Эрмитаж"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 91%

Имеют предложения и/или замечания - 9%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Сделать больше зеленых насаждений**
- **Проводить больше культурных мероприятий в парке и развлечений для детей**
- **Обеспечить Wi-Fi**

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать:

Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *аттракционы для детей*
- *больше зеленых насаждений*
- *больше развлечений для детей*
- *вай фай с хорошим интернетом*
- *побольше культурных мероприятий в парке*
- *Побольше навигации внутри парка*
- *хотелось бы больше культурных мероприятий*

**Благодарности (цитаты):**

- *замечательный парк*
- *все устраивает*

№ п/п сквозной

**159**

№ внутри категории

**5**

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

# Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Центральный парк культуры и отдыха имени М. Горького"

## Получатели услуг:

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 94%

Имеют предложения и/или замечания - 6%

## Наиболее популярные рекомендации:

- Сделать больше мероприятий в парке
- Сделать больше лавочек
- Установить аттракционы
- Запретить электросамокаты в парке и выгул собак
- Продлить время работы парка
- Сделать вход в парк платным

## По результатам обследования:

Нет замечаний

## Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):

- Больше камерных музыкальных мероприятий
- Больше концертов
- больше лавочек
- Больше питьевых фонтанчиков :) поздравляю парк с праздником!
- Больше экологических проектов.
- Быть более доброжелательными сотрудникам на кассе при входе в парк с Крымского моста.
- В зимний период оставить пешеходные дорожки, не заливать всё льдом.
- В парке нет розеток для подзарядки и wi-fi
- Возможность бронирования / покупки билетов через мобильное приложение.
- Въезд на парковку является опасным из за неправильного устройства бордюров. Выезд тоже не безопасен, лучше бы сразу на дублёр
- Вынести банкомат на крыльцо
- Добавить входов в парк
- Запретить вход в парк для посетителей с собаками
- Запретить электронные самокаты на территории парка
- Любимый парк, все нравится в нем. Предложение: починить Ванный домик у пруда и другие исторические здания.
- Нет wi-fi. Дорогие цены а еду.
- обустроить площадку для выгула собак
- очень хочется более позднего закрытия парка
- Поставить декоративные низкие мини-фонтанчики для питья для птиц и белок на территории Музеона и Нескучного сада. Либо водоразбрызгиватели, чтобы и цветы не взяли и птички могли попить. Потому что пластиковые или прочие поилки долго не простоят.
- Продлить время работы общественных туалетов.
- Прошу организовать больше лежаков
- Ребёнок 2 января получил сотрясение мозга на площадке Мегакачели (при качании подкинуло, произошёл удар головы о верхнее металлическое крепление троса) на центральных качелях. Находится в стационаре. Просьба проверить данное оборудование на соответствие нормам безопасности и связаться с родителями для информирования о результатах.
- Сделать вход в парк платным
- сделать платный вход в парк
- Слишком много самокатов, ходить не возможно! Парк в центре города, сюда с детьми приходят и пожилые люди.
- Улчить количество мастер классов в школе
- Установить в парке аттракционы.
- хотелось бы больше культурных мероприятий
- Хотелось бы, чтобы многодетные семья могли бы, например, посещать каток со скидками не только в самое неудобное время, когда дети в школе, родители на работе, но и в удобное. Так предоставляют льготу тогда, когда на самом деле её не предоставляют. Лучшие бы тогда вообще не упоминали, а так только обижаете тех, кто вас не обижал
- хотелось, чтобы о парке больше рассказывали на телевидении

## Благодарности (цитаты):

- Безумно понравилось в парке Горького. Впечатляет безупречная организация комфорта для посетителей начиная со входа. Очень приятно, что директор заинтересован в отличном сервисе и желании гостя вернуться к вам снова! Благодарим каждого сотрудника за отличную

работу, это заметно в каждом уголке парка. В парке чисто, за этим здесь усиленно следят. Это самый любимый парк нашей семьи! Лучший!!!

- Все прекрасно, все устраивает
- Особенно порадовала чистота туалетов
- Отличная организация досуга города!
- Очень довольны всем особенно всем оснащённым для детей
- очень красивый парк
- Такие молодцы сотрудник, всегда помогут дедушке, всегда подскажут куда идти. Прекрасный парк, еще маленьким сюда с папкой ходил, он меня здесь сладостями угощал, выпечкой. Мама пирожки пекла и мы по нескучному саду гуляли. Прекрасный парк и прекрасные воспоминания.
- Хорошая чистая территория

№ п/п сквозной

160

№ внутри категории

6

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

## Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк "Зарядье"

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 96%

Имеют предложения и/или замечания - 4%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Устранить неполадки в работе вендинговых автоматов и впредь контролировать их функционирование
- Устранить неприятный запах в туалете
- Поставить лавочки в тени
- Обеспечить питьевой водой, питьевыми фонтанчиками

**По результатам обследования:**

Нет замечаний

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- непродуманные подходы к WC (рядом с кафе), чтобы подойти, надо обойти приличное расстояние, поэтому люди уже протоптали дорожку по газону.
- автоматы с водой и мороженым не работают!!!, около реки в Зарядье.
- негде купить воду и мороженое. ужасная очередь в ресторан!!!
- нет лавочек в тени!!!
- в туалете неадекватно организовано мытье рук, в соседнем помещении почему-то. туалетная бумага ужасного качества невозможно достать тонкая рвется (центр Москвы, рядом с кремлем), запах в туалете, что недопустимо!!!
- По поводу экскурсии детской. Хотелось бы чтобы детские экскурсии вели лица с традиционной ориентацией. На мой взгляд вполне выполнимое условие!"
- Парковые насаждения не в лучшем виде Автоматы- роботы которые продают кофе не доливают кофе. Очень часто не работают или если работают наливают половину стакана
- В рамках акции "МОСКОВСКАЯ МУЗЕЙНАЯ НЕДЕЛЯ" хотела посетить Старый Английский двор 14 февраля 2022г., но ни в один из заявленных промежутков времени "Нет свободных мест для данного мероприятия". При этом информации о том, что билеты отсутствуют, нет.
- Газоны покошены и практически высохли. Полива нет, деревья засыхают. От такого вида газонов и деревьев удручающее впечатление, не хочется больше приходить. Хотя когда была здесь в год открытия парка, получила большое удовольствие именно от прогулки, это действительно была сказка. Что случилось? Почему не производится полив, тем более что стоит такая жара? По улицам и то машины ездят поливальные - охлаждают воздух, а здесь растения - и такое пренебрежение.
- Изменить длительность фильмов в афише - не соответствует действительности. Фильм длится минут 7, а не 20. Никому не порекомендую ваши панорамы. Очень жаль. Дорого слишком за "трейлер", который рассмотреть даже не успеваешь.
- Очень не хватает питьевых точек фонтанчиков, что было бы очень актуально при долгой длительной прогулке. И было бы очень экологично не использовать эти пластиковые бутылки с водой, которые можно купить

**Благодарности (цитаты):**

- "17 мая 2022 года в рамках Медвузовского методического семинара, организованного МОО

«Лига Преподавателей Высшей Школы» при поддержке Минобрнауки России и Комитета по науке и высшего образования Государственной Думы Российской Федерации прошла экскурсия по парку «Зарядье». Участники экскурсии - преподаватели ведущих вузов России - восторженно отзывались об экскурсии, всем очень понравилась и организация, и содержание, и отзывчивость персонала, техническое оснащение. Было интересно и познавательно увидеть возможности парка как инновационной образовательной, научной и просветительской площадки. Выражаем глубокую признательность сотрудникам парка за проведение экскурсии на высоком уровне, за клиентоориентированность и энтузиазм. Желаем парку развития, готовы предложить идеи совместных проектов."

- Очень красивый парк!

№ п/п сквозной <b>161</b>
№ внутри категории <b>7</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 87%
Имеют предложения и/или замечания - 13%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить высокоскоростной стабильный бесплатный Wi-Fi</li> <li>• Сделать больше лавочек!</li> <li>• Сделать больше фонтанчиков, в том числе питьевых</li> <li>• Сделать зоны отдыха, с ландшафтным дизайном, шахматами, кинотеатром</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить:</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• больше зеленых насаждений</li> <li>• больше искусственных фонтанчиков</li> <li>• больше лавочек</li> <li>• больше развлечений для детей и внуков</li> <li>• больше туалетов на территории парка</li> <li>• большую парковку</li> <li>• Зоны отдыха</li> <li>• Кинотеатр с зоной отдыха</li> <li>• киоски с мороженым</li> <li>• Ландшафтный дизайн</li> <li>• мало лавочек</li> <li>• Мини кинотеатр</li> <li>• Мини шахматы</li> <li>• отдельные дорожки для велосипеда, самоката а так же бега</li> <li>• питьевые фонтанчики</li> <li>• хочу хороший вай фай в парке, не устойчивая мобильная связь в парке</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
продолжайте в том же духе. Очень понравилось

№ п/п сквозной <b>162</b>
№ внутри категории

<b>8</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Фили"</b>
<i>Получатели услуг:</i>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90% Имеют предложения и/или замечания - 10%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать больше зелёных насаждений!</li> <li>• Сделать больше лавочек</li> <li>• Предоставлять больше мероприятий и развлечений, зону для настольных игр</li> <li>• Сделать больше туалетов, обновить туалеты</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
Нет замечаний
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хотелось бы обновить туалетные модули</li> <li>• аттракционы для детей</li> <li>• Бесплатные мультфильмы на большом экране для детей</li> <li>• больше зеленых насаждений</li> <li>• больше лавочек</li> <li>• больше туалетов на территории парка</li> <li>• лавочки с подогревом в холодное время года</li> <li>• Места для отдыха оборудовать на территории парка</li> <li>• Настольные игры, отдельно выделенные места (беседки) для настольных игр</li> <li>• открыть новое кафе</li> <li>• открыть теннисный корт, большой теннис и маленький теннис</li> <li>• Парковку для машин</li> <li>• побольше зеленых насаждений</li> <li>• побольше лавочек</li> <li>• Побольше лавочек на территории парка</li> <li>• побольше развлечений для детей и взрослых</li> <li>• Посадить больше цветов.</li> <li>• поставить банкомат</li> <li>• Прокат самокатов</li> <li>• Способствовать организации пологого спуска на набережную Москва-реки</li> <li>• фонтанчики с водой</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Парк замечательный, очень приятно гулять. в целом все хорошо.</li> <li>• Хороший, благоустроенный парк, дорожки для прогулок, велосипедная дорога, прокаты разного транспорта, современные чистые туалеты бесплатно, большая набережная Москва-реки, много хороших детских площадок для разного возраста, лазилки всевозможные, канатная дорога, кафе, ларьки с разными вкусняшками, много лавочек посидеть. Много входов и рядом с ними бесплатная парковка.</li> </ul>

№ п/п сквозной <b>163</b>
№ внутри категории <b>9</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник "Кузьминки-Люблино"</b>
<i>Получатели услуг:</i>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 87% Имеют предложения и/или замечания - 13%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Побольше зеленых насаждений</li> <li>• Сделать аттракционы для детей</li> <li>• Сделать фонтанчики с питьевой водой</li> <li>• Предотвращать столпотворение</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
Нет замечаний
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 52 человека при заявленных 25 на программе "В поисках заветного желания" это перебор. Дети 4х лет ничего толком не увидели. Про деда мороза вообще молчу, дети даже в кадр не смогли попасть с дедом, не то что бы, хотя бы рядом постоять. Очень жаль потраченных денег и времени. Дети плакали что им не было места на скамейках в гостях у Бабы Яги, и я еще за это заплатила, что бы дети расстроились, очень и очень разочарованы</li> <li>• автомат с кофе</li> <li>• аттракционы для детей</li> <li>• больше мероприятий</li> <li>• вай фай с хорошим интернетом</li> <li>• Добрый день. Мне все очень понравилось, единственное : надо почистить ото льда дорожку, которая ведёт к усадьбе деда Мороза. А сама усадьба просто класс, очень хороший дед Мороз и Снегурочкой. Вчера в 12.00 ходили с сыном к ним в гости.</li> <li>• Закрыть лодочную станцию!! Угроза жизни людей!!! Работают неквалифицированные рабочим! Нет спасателей!!</li> <li>• Лавочки с зарядником</li> <li>• Ландшафтный дизайн</li> <li>• побольше зеленых насаждений</li> <li>• побольше культурных мероприятий в парке</li> <li>• побольше лавочек</li> <li>• Побольше онлайн мероприятий</li> <li>• поставить фонтанчик с питьевой водой</li> <li>• продлить режим работы парка</li> <li>• Толпа народу дети даже не поняли, детей просто затоптали.</li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Очень хороший парк</li> </ul>

№ п/п сквозной
<b>164</b>
№ внутри категории
<b>10</b>
Тип/ Категория
Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы</b>
<b>"Парк культуры и отдыха "Ходынское поле"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 92%
Имеют предложения и/или замечания - 8%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать больше зелёных насаждений</li> <li>• Сделать больше лавочек</li> <li>• Больше культурных мероприятий и развлечений в парке</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• больше зеленых насаждений</li> <li>• больше лавочек</li> </ul>

- *Больше освещения в ночное время*
- *больше развлечений для детей*
- *Организовать бесплатные доп. занятия для детей.*
- *Планируется ли руководством парка привлечь охрану парка и полицию для обеспечения безопасности посетителей парка? На протяжении месяца, с середины декабря и по настоящее время, ежедневно, в непосредственной близости от собачьей площадки и детского сада, в течении продолжительного времени запускают петарды и фейерверки. Сотрудники охраны парка бездействуют.*
- *побольше культурных мероприятий в парке*
- *побольше лавочек*
- *хотелось бы больше культурных мероприятий*
- *Хотя бы - выровнять лёд. Заточить коньки. Называть это убожество катком язык не поворачивается*

**Благодарности (цитаты):**

*Отличный парк*

№ п/п сквозной

**165**

№ внутри категории

**11**

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение культуры города Москвы  
"Усадьба Воронцово"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 88%

Имеют предложения и/или замечания - 12%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Ввести правила посещения парка, ограничивающие поведение, смущающее других людей (кормление грудью прилюдно, загорание в открытых купальниках, выгул собак без намордников и т.п.)**
- **Сделать питьевые фонтанчики в парке**
- **Более четко организовывать мероприятия, разделяя их территориально и соблюдая тайминг**

**По результатам обследования:**

Нет замечаний

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *На спортивной площадке около церкви регулярно собираются посторонние люди - кормящие грудью матери около борцовской груши и шведской стенки. Сегодня, 13-го августа 2022 года, я лично наблюдала двух таких. Зачем были установлены 3 видеокамеры, если там старушки собак водят через площадку и младенцы орут? Запретите уже коляски и кормление грудью рядом с силовыми тренажёрами. Люди сами не понимают.*
- *Несмотря на то, что по всему парку ящики и пакеты для уборки за собаками, которые уродуют внешний вид, ими вообще никто не пользуется. Вся поляна около входа со стороны метро Новаторов завалена бычками от сигарет и собачьими экскрементами.*
- *Около центрального пруда загорают голые полные женщины в стрингах ниточках и без верха бикини. Другая такая в стрингах и майке играла в бадминтон сегодня. Созерцание голых толстых ягодиц в городском парке Москвы, расположенном рядом с ишитским культурным центром, вообще неприемлемо. Если у нас население без тормозов и отсутствует полиция нравов, предлагаю включить это в правила парка. То есть, запрет на ношение трусов бразилиано и трусов стрингов на территории парка и наличие охранников, которые увидев женщину с голым задом, просили бы её уйти из парка. Есть комната матери и ребёнка, пусть младенцев кормят их там, если им приспичило. Спасибо"*
- *Бесплатный вай фай в парке, питьевые фонтанчики, площадка для скейтборда*
- *больше мероприятий*
- *все прекрасно, хочется больше развлечений для детей так же и для взрослых, Тир, аттракционы*
- *Единственное, что очень не нравится и из-за чего редко прихожу в парк - это машинки на пульта. Дети катают по всему парку, иногда даже в лесную часть заезжают и спрятаться от их шума и того, что могут наехать на тебя на любой дорожке невозможно. Должны быть определённые места для таких развлечений, а не весь парк в распоряжении. Понятно когда велосипеды дают в аренду или лодки, но дети на шумных машинках повсюду, и истерический*

плач из-за того что с них пора слезать, это очень напрягает. У меня 2е детей, но развлечения должны быть в установленных местах

- Ландшафтный дизайн
- Немного не устраивает сумбур в организации фестивалей и праздников в парке. Когда в программе заявлена какая-то активность, но нет точного времени ее проведения, и организатор не может ответить на вопрос о времени. Например, во время фестиваля Времена и эпохи танцы были заявлены на той же поляне, что и рыцарский турнир. В итоге когда люди интересовались танцами, им говорили, просто ждать конца турнира. Когда же турнир кончился, желающих танцевать уже не было, потому что люди не знали, сколько ждать и уходили. Пожелание: более четко писать программу мероприятий и разделять площадки и время для разных активностей.
- Несколько раз обращалась к администрации парка ( по телефону и по почте) с вопросом относительно взаимодействия с собаками - могут ли они посещать парк без намордников, есть ли зоны выгула - мне отвечали как обычно в таких ситуациях ( если отвечали по телефону, на письма я ответа так и не дождалась) мы подумаем, уточним, поговорим. Итог - нулевой.
- Открыть кафе с кальянными
- Открыть бесплатный кинотеатр
- открыть новое кафе
- Питьевые фонтанчики в парке
- Площадку с тренажерами
- побольше зеленых насаждений
- побольше культурных мероприятий в парке
- побольше лавочек
- Прокат скандинавских палочек

**Благодарности (цитаты):**

- Отличный парк! Просто супер! Нужно больше мероприятий, таких как вчера в китайском саду! Спасибо администрации за работу.
- Прекрасное Усадьба, вечером очень сказочно))

№ п/п сквозной

166

№ внутри категории

12

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение культуры города Москвы  
"Парк культуры и отдыха "Дубки"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 90%

Имеют предложения и/или замечания - 10%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Сделать больше зеленых насаждений
- Больше лавочек
- Больше культурных мероприятий
- Добавить баскетбольную площадку и футбольное поле
- Сделать питьевые фонтанчики

**По результатам обследования:**

- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Стенды - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); Сайт - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или

обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Аттракционы для детей*
- *Беседки и зоны Барбекю*
- *Бесплатные кино показы как для взрослых так и для детей*
- *больше зеленых насаждений*
- *больше лавочек на территории парка*
- *Больше мероприятий детских для детей*
- *Больше развлекательных мероприятий, больше вагончиков с фаст фудом, спортивная площадка, теннисные столы для игр в маленький теннис, большой теннис, так же хочу баскетбольную площадку*
- *больше развлечений для детей*
- *Питьевые фонтанчики в парке*
- *побольше культурных мероприятий в парке*
- *побольше лавочек*
- *Футбольное поле*
- *Чистить лучше снег и листья (зимой/осенью)*

**Благодарности (цитаты):**

*Все замечательно*

№ п/п сквозной

**167**

№ внутри категории

**13**

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение культуры города Москвы  
"Перовский парк культуры и отдыха"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93%

Имеют предложения и/или замечания - 7%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Сделать больше лавочек!**
- **Наказывать за курение в парке**
- **Отвечать на обращения граждан через сайт**
- **Улучшать и обновлять спортивные площадки, сделать рядом питьевые фонтанчики**

**По результатам обследования:**

- Повышать уровень обеспеченности наличием на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно скорректировать/добавить: Наличие дистанционного способа взаимодействия: раздела "Часто задаваемые вопросы";

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *Баскетбольных площадки три - и все с кривыми корзинами самыми дешёвыми цитами.*
- *Волейбольная одна площадка! Очень популярна. Кусково закрыто. Не хватает площадок.*
- *Рядом с площадками неплохо бы было фонтанчики с питьевой водой.*
- *Жуткие цветные фонари необходимо демонтировать.*
- *Обратная связь на сайте Перовского парка не работает - все обращения без ответа.*
- *Пока на Мэровском ресурсе не обратишься - никто не чешется.*
- *больше лавочек*

- *больше лавочек на территории парка*
- *больше развлечений для детей и внуков*
- *Добавить больше столов для настольного тенниса. Желающих играть и заниматься этим видом спорта достаточно много и из-за этого очереди к столам!*
- *Лавочки с подогревом в зимний период*
- *мало лавочек*
- *Ни разу не видел чтобы охрана или другие сотрудники парка или росгвардии делали замечание из-за курения в парке. Считаю что надо штрафовать тут же, и выделить отдельного человека на это. А ещё замечаний не делали хозяевам собак, из-за отсутствия намордника или поводка. Считаю что за это сразу штраф надо выписывать. Зато делают замечания детям, которые могут закрутить качели вокруг оси, чтобы раскрутиться, но не взрослым, которые сидят на этих качелях, ругаются матом. Вот что портит впечатление от парка.*
- *открыть новое кафе*
- *питьевых фонтанчиков*
- *Прокат самокатов, теннисный корт, волейбольная площадка*

**Благодарности (цитаты):**

*Все прекрасно*

№ п/п сквозной

**168**

№ внутри категории

**14**

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение культуры города Москвы  
"Измайловский Парк культуры и отдыха"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 75%

Имеют предложения и/или замечания - 25%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- **Обеспечить должный уход за сиреневым садом**
- **Привести в порядок перечень услуг, реально оказываемый и заявленный на сайте**
- **Обновить график работы парка и внутренних мероприятий на актуальный**
- **Контролировать качество оказываемых услуг (выравнивать лед на катке и т.п.)**
- **Сделать туалеты,дополнительные**

**По результатам обследования:**

- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).

- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- *На спорт батуте необходимо исправить только в правилах рост(это видимо ошибка при изготовлении правил было) так как наверху в правилах написано что допускается рост до 106 см, а в самих правилах ниже прописано, что допускается рост до 1 метра 60 см. А так же исправить вверху в правилах на Фермерском паровозике(это видимо ошибка при изготовлении правил было), так как вверху написано от 3-х лет, а в самих правилах прописано что с нуля! А так же добавьте правило в лошадки(карусель), что у них ограничение по возрасту до 8 лет, а то как то правило не прописали качественно! А САМОЕ ГЛАВНОЕ, ПОСТАВЬТЕ ПОЖАЛУЙСТА ЗАБОР, ГДЕ СПОРТ БАТУТ(ЧТОБЫ И ПРАВИЛО УДОБНО ВИСЕЛО(ТАК КАК РОДИТЕЛИ ЧАСТО ПУТАЮТ СПОРТ БАТУТ С НАДУВНЫМ БАТУТОМ) И БЫЛА УДОБНАЯ И ПОНЯТНАЯ ОЧЕРЕДЬ КТО КУДА ИДЕТ И ДРУГИЕ ДЕТИ НЕ РВАЛИСЬ НА СПОРТ БАТУТ ТОЛПОЙ, КОГДА РОДИТЕЛИ ГДЕ ТО! ТАК КАК МНОГИЕ ДУМАЮТ ЧТО СПОРТ БАТУТ БЕСПЛАТНЫЙ(ХОТЯ ОПЕРАТОРЫ ОБЪЯСНЯЮТ ПРАВИЛА И КАК ТОЛЬКО ПОДОШЛИ К*

*БАТУТУ, ОПЕРАТОРЫ БЕГУТ К ПОСЕТИТЕЛЯМ ЧТОБЫ ОНИ ИХ НЕ ЖДАЛИ-ЭТО КАСАЕТСЯ БУДНИХ ДНЕЙ), ТАК КАК НЕ ОГОРОЖЕН ЗАБОРОМ! На лодках повесьте новые веревки на ограничитель зеленой зоны, а так же повесьте ограничитель входа на зеленую зону, где зорб. Надеюсь все мои предложения и замечания устранятся и примутся компанией к моему последующему приходу(а хожу я каждые 3-5 дней в неделю со своими детьми!)*

- туалет должен работать каждый день, а в сезон цветения особенно важно следить за его состоянием и наличием доступа
- мечтаю о подписанных сортах, карте и навигации по саду, даже готова помочь лично.
- "Были на занятии в Школе волшебства ' и Улекательная наука' Снова видим Ксению - почему у вас работает Несовершеннолетняя?! Это обычная практика? Грубая и не обязательная особа, плохо выполняет свои обязанности. Почти уверен, устроилась по благу. Будем жаловаться выше!"
- "Добрый день! Хотелось бы, чтобы за Сиреневым садом, находящийся по адресу Щелковское шоссе, вл. 8-12, ухаживали должным образом.
- Сирень, как и прочие кустарники, нуждается в ежегодной коррекции кроны. Пересохишие побеги, увядающие соцветия, отводки и поросль угнетают вегетативные процессы внутри растения и негативно сказываются на его общем состоянии. В связи с этим садоводы проводят ежегодную обрезку сирени после цветения, осенью, а также ранней весной.
- В ""Сиреновом саду"" своевременно к сожалению не делают обрезку кроны сирени, на соцветиях формируются семена, тратя на это все свои силы. Тем самым цветение уникальных сортов сирени уже не такое обильное.
- Хотелось бы сохранить культуру сирени, редкие сорта который разводил и выращивал Леонид Колесников."
- "Индивидуальный тренер на беговых лыжах 1200 руб Эта услуга указана на сайте и на стенде пункта проката, но на самом деле ее нет и не будет в этом году. Мы только из за неё ехали. Беговых лыж и ботинок нужного размера тоже не было в обоих пунктах. Что это за организация?"
- "Карты для платных услуг на колесе и в парках развлечений разделили, это очень неудобно.
- Работники при посетителях используют воздуходувки, при этом мусор летит в лицо."
- "Парковка платная, это минус.
- Просьба оставлять комнату матери и ребенка открытой, неудобно посещать под надзором охранника."
- "Пользуемся услугами катка постоянно. 08.01.2022 катались с 10.00 до 12.00. Искусственный лед был не подготовлен к прокату. Большие выбоины и трещины по всей поверхности.
- Естественный лед был в хорошем состоянии. Учитывая достаточно высокую стоимость входного билета, необходимо производить заливку льда перед каждым прокатом. Недопустимо предоставлять услуги не соответствующего качества."
- "Посещала ваш каток с ребёнком 3х лет, зайти через центральный вход не получилось, пришлось идти через шатёр. В шатре толпа на входе не чего не понятно, стоят парни молодые с бейджами сразу не ориентируешься что эти люди работники катка. ( выдают футболки, пусть сверху курток оденут). Лёд в дырках, не хватает для детей пингвинов и других зверят чтоб учиться кататься( для взрослых можно придумать что-то другое чтоб держаться и ехать).
- После сеанса хотели с ребёнком выйти через центральный выход, меня с ребёнком не хотели пропускать, сказали карточки нет, вам тут выйти на положено, обходите и выходите где зашли. Сказали правила такие, спросила где написаны данные правила, показать отказались, сказали это мои проблемы, а не их, что мне придётся выйти через шатёр раз я там зашла, что тут видется учёт вошедших и вышедших по картам. Я поняла так что через шатёр людей не считают, заходи сколько хочешь. Они сказали что там ведётся так же учёт но без карточек, вообще не чего не понятно и Роспотребнадзора плачет по такой организации мероприятия входа и выхода и подсчета человек на катке. В итоге ребёнок устал обходить обратно через шатёр нам не удобно, выпустить меня с маленьким ребёнком отказались, сказали идите через шатёр! Я крайне недовольна! Я заплатила деньги так же как и все но меня не могут выпустить только потому что нет карты, я считаю что это скотское отношение! Вышли какие то молодые администраторы и начали гнуть что это мои проблемы что я с ребёнком пришла, что он устал и сто обходить тяжело молодому администратору Тимуру по барабану, он только и твердил что разговор упирается в никуда! Я огорчена что вот так работают сотрудники и не могут выпустить мать с ребёнком без карточки но с оплаченным билетом!"
- "Снег не убирали. Лед одинаково плохой на верхнем и нижнем катке, впечатление, что искусственный лед вообще не заливали. На нижнем катке местами проступает земля.
- Новая услуга ""прокат входит в стоимость билета"" - очень странное нововведение. Почему я купив коньки должен оплачивать прокат не знакомых мне людей?"
- "Улучшить информационную составляющую о мероприятиях и местах проведения, либо

переноса, с указанием на карте. Парк очень большой, но сложновато ориентироваться только по стрелкам, к этим указателям можно также и карту парку схематично приложить.

- На маршруте из части парка у пруда к парку возле м. Партизанская негде отдохнуть, нет скамеек (не доходя до ЛЭП), далее уже достаточно скамеек. В остальном все хорошо, спасибо. Прекрасный ландшафтный дизайн, чистота,"
- "Хорошо бы, чтобы туалеты открывались не в 9.00, а раньше. Для тех, кто занимается спортом утром это было бы удобно.
- И очень не нравится уборка листвы шумными пылесосами. Парк для тишины и отдыха - как для людей, так и для птиц и животных. А этот рёв просто ужасен."
- 02.01.22 пытался посетить каток. Купили билеты онлайн. Стоим в очереди. Сеанс начинается 21-00. Очередь не двигается. Отвратительная организация работы. На входе непонятный сотрудник хамит, без маски, антиковидные меры не соблюдаются.
- Хотелось бы рабочий кулер со свежей водой в зале для занятий бальными танцами
- 14.06 на сотрудники лодочной станции 15 минут не могли предоставить нам катамаран по купленным билетам, занимались своими делами, просушивали технику. В итоге предложили катамаран наполовину заполненный водой. При этом еще нагрубили и нахамили. Билеты пришлось сдать и просто погулять по парку. Работали молодые парни, очень нервные и похоже любители подраться, т.к на лице одного из них были явно видны синяки. Предложение мое в том, что такие сотрудники вряд ли могут оказывать качественные услуги, хотелось бы видеть более доброжелательный русскоговорящий персонал.
- Атракционы для детей
- Бесплатные кинопоказы
- больше беседок и лавочек
- Больше детских бесплатных мероприятий
- Больше лавочек на территории парка, фонтанчики на территории парка, беседки, места для загара с лежаками, новые рестораны
- Больше мероприятий детских, новые детские аттракционы
- Больше освещения в ночное время
- больше туалетов на территории парка
- Больше фаст фуда на территории парка
- Бургерные
- В выходные в парке очень много людей, особенно с детьми!!! Туалет вечно не работает! Не частные две кабинки, Уж можно и с другой стороны парка поставить туалет. Пожалуйста, решите этот вопрос уже. Ни первый год эта проблема
- В парке необходимы фонтанчики с питьевой водой (как в Сокольниках и Парке Горького), в нашем парке много спортивных людей и детишек, которые нуждаются в этом.
- Вокруг лебедянского и других прудов совсем мало скамеек. Неужели так сложно дать возможность людям сидеть на берегу и отдыхать?
- Всё у Вас хорошо кроме одного- оставьте старые турники в покое хотя бы около баварского кёрлинга. Там надо было восстановить только скамейку рядом с площадкой. Новое что Вы творите годится молодым да и то не всем. Прошу Вас оставьте площадку нам старикам. Была передача и там показали тренировки пенсионеров в Китае турники брусья скамейки и всё. А мы русские пенсионеры чем хуже? Не нужен нам новодел. Лучшее враг хорошего.
- Выкладывать на сайт новости, анонс мероприятий и праздников. Также на сайте нет информации о стоимости аттракционов и другой нужной
- Добавить освещение
- Добрый день! У вас такой большой парк, а в нем нет скейт площадок! Мы живем на Первомайской нам так бы хотелось, что бы для деток открыли скейт-площадку в северной части парка Измайлово. Вы не представляете, как это сейчас популярно. Пусть гоняют себе на здоровье, учатся владеть телом, общаются, проводят время на воздухе. Будем вам очень благодарны. Если я не по адресу написала, вы скажите куда написать, я напишу. Спасибо.
- Добрый день. Не совсем прозрачная система оплаты парковки. Работники парковки берут плату себе в карман систематически, объясняя тем что нет карт для парковки. Неужели при планировании парковочного пространства не предусмотрели достаточное количество карт? Ремонт сделали только год назад.
- Домики с горячими напитками
- Домики с Тырдельниками на территории парка
- Желая чтобы охрана напоминала всем кто гуляет в парке с собаками, о том, что своих звере нужно держать на поводке и в намордниках! Не давно из за кустов выскочила собака и сильно напугала моего сына!!!
- Здравствуйте, к самому мероприятию у меня претензий нет, но хотелось бы отметить одно из мероприятий, которое там проводилось. А именно конкурс рисунков. Во первых, рисунки падали

и переворачивались из-за ветра, а некоторую часть было просто невозможно увидеть из-за большого количества работ. Во вторых я сама принимала участие в этом конкурсе и потратила на рисунок около 25 часов своего времени и считаю свой рисунок достойным 1 места. Но призовые места заняли учащиеся до 7-8 лет. Я понимаю что это мероприятие не рассчитано на детей старше 10 лет, но стоило это указать.

- Какое было мое удивление, Когда я приехал в парк на мотоцикле и решил припарковаться на северный парковка около катка. На парковку не пустили обосновывает тем что на мотоцикле нельзя, Что парковка частная. Очень странная ситуация. Везде в Москве можно а тут нельзя. Прошу дайте комментарии. Спасибо. Обратной связи
- Мало туалетов. Иногда очень сложно найти нужно мероприятие, учитывая размеры парка
- На сайте неправильное расписание. Заточка коньков не работает с 12.00, как указано на сайте.
- Не могу найти график работы буккроссинга в Измайловском парке. два раза приносила книги, павильон был закрыт!!! Уже писала на сайт, мне не ответили. Как заставить кого-то в павильоне, чтобы принести книги???!!!
- Не хватает указателей, схем. Сложно найти туалеты, приходится спрашивать.
- Необходимо привлечь к законной ответственности лиц, допустивших погаснуть Вечному огню на Площади Мужества
- О проводимых мероприятиях надо оповещать за неделю и на сайте и в мессенджерах. Было бы не плохо постоянно иметь обратную связь на возникающие вопросы.
- Один туалет на весь парк это ужасно
- Отремонтировать большое колесо обозрения, сделать больше развлечений и аттракционов для взрослых. Территория прекрасная и место позволяет, кроме прогулок по парку и катание на лодках, больше там нечем развлечься. Вообще 2022 год, и так мало развлечений, аттракционов. Велопрокат стал дорогим, уже не позволишь себе часто покататься. и нужно добавить бесплатную воду попить, ТК купить воду тоже не дешево.
- Очень не хватает действующей афиши мероприятий в парке. Хочется, чтобы починили большое колесо обозрения.
- Питьевые фонтанчики в парке
- Побольше физкультуры тренировок в осенний и весенний периоды, а также открыть прокат лыж.
- Поставить автоматы для покупки еды корма птицам. Повесить таблички о запрете кормления птиц хлебом. Поставить круглосуточные автоматы с питьевой водой.
- Предоставление услуг не соответствует указанной информации на сайтах и тому, что говорили врачи в поликлинике
- Пришли покататься на лыжах. Нам работники сказали, что проката лыж нет. Информация, размещенная на сайте неверная. Прошу привести информацию на сайте в соответствие с реально предоставляемыми услугами.
- Просьба сделать тише музыку возле причала лодок и катамаранов. Очень приятное место, хочется туда приезжать, но атмосферу портит громкая музыка. Хочется гармонии.
- Прошу в Сиреневом саду сделать фоновую классическую музыку, к примеру, "Сирень" С. Рахманинова. Поскольку музыка усиливает восприятие красоты сада. Сделайте подборку романтической классики с цветочной тематикой, людям понравится.
- Прошу Вас отремонтировать детскую площадку в парке "Сиреневый сад" или дать указания на ремонт, так как не раз лично просил отремонтировать сломанный (на грани травматического падения со снаряда спортивного инвентаря парка). работники парка игнорировали на этот факт (сломанный инвентарь не огораживали, не делали сигнализационных приспособлений о сломанной ситуации)! Инвентарь находится в виде ромба в котором представлены брусья, канатные джорджи, перила для переворачивания. В одном инвентаре практически откручено крепление при котором легко поломать и повредить любую часть тела, а на площадке много детей в разгар летних каникул
- Сделайте, пожалуйста, туалеты в "дикой" части парка, и там же нужно больше корзин для мусора и в целом нужно периодически убирать мусор в лесу.
- Сделайте парковку для инвалидов. Зимой убирают скамейки, негде посидеть. Нет хороших кафе. Можно было бы сделать переносные точки с "кофе с собой" (в районе красного пруда и лебедянки).
- Сменить музыку, играющую на территории парка
- Состояние кустов сирени, даже в маточнике, находится в критическом состоянии из-за обилия паразитов, грибковых инфекций, сухостоя и отсутствия санитарной обрезки. Имею фото. 89269242792 Александра Елена
- Требую тщательно отбирать арендаторов площадей под оказание услуг. Выявлены грубость и неумение вежливо общаться с посетителями парка сотрудников проката велосипедов и сотрудников катка в зимнее время. Последние ещё и правила посещения катка устанавливают иезуитские, запрещающие сопровождающим детей и плохо катающимся проходить без коньков.

### *Дикость!*

- Увеличить зону парковки
- Улучшить качество асфальта
- Установка дополнительных лавок с видом на круглый пруд, установка нескольких дополнительных качелей

### **Благодарности (цитаты):**

- *Посетил повторно парк аттракционов Кроха!!! Всё на высшем уровне, все операторы вежливые, улыбчивые, доброжелательные, всегда помогут ребенку залезть в аттракцион и вылезти из него, очень отлично объясняют, а главное доходчиво правила!!! Я в восторге от операторов и в целом от парка аттракционов Кроха!!! Я постоянный посетитель данного парка!!! А самое главное, что считаю операторов за такую отличную работу премировать!!!! Так как сколько обошел аттракционов, как в Крохе отличного отношения к посетителям в других парках отсутствует!*
- *Прекрасный сиреневый сад! Выражаю благодарность за организацию чудесного места. Вызвало огорчение лишь вода в фонтанах зеленого цвета, люди в купальниках прямо в центре сада, пьющие алкогольную продукцию, а также несоблюдение охраны за сиренью: многие срывают ее и бросают на траву, когда фотографируются, несмотря на наличие правил посещения. Хотелось бы быть уверенной, что за уникальными сортами и садом ведется более тщательное наблюдение. Спасибо за возможность обратной связи!*
- *"Хочу оставить положительный отзыв о преподавателе арт-студии. Ольга отлично находит общий язык и с детьми и со взрослыми, на ее занятиях не бывает скучно, все участники погружены в творческий процесс, занятия проходят в дружественной и позитивной обстановке. Моя дочь с нетерпением ждет когда снова придет время идти в любимый парк на занятия с Ольгой.*
- *Очень бы хотелось, чтобы в программу арт-студии включили так же уроки по скетчингу."*
- *Были несколько раз на аква-анимации, каждый раз попадали на разных "учителей". Детишкам очень понравилось. Да и взрослым было интересно)) Спасибо сотрудникам за теплый приём и за вежливость. Сейчас продолжается период пандемии, и хорошо, когда в помещении соблюдается масочный режим. Но не все дети носят маски и создается опасность заражения для тех, кто там работает (тем более, что кто-то уже в пожилом возрасте). В Библии есть принцип, записанный в книге Притч 22 главе 3 стихе: "благоразумный видит беду, и укрывается". Поэтому, если у вас будут посещения по QR-кодам, для тех, кто переболел или привился, это дополнительно обезопасит всех.*
- *В большей части парка, именно Измайловского парка, в который входит лес и остров с усадьбой Михайловых, нет освещения! Такая территория остаётся бесполезной в темное время суток, а учитывая, что с октября по апрель темнеет рано, парк пригоден для людей только в выходные дни, в первую его половину. Непозволительная с моей точки зрения оплошность. В районе новый асфальт кладут на новый асфальт, пилится огромный бюджет и ни кому в голову не приходит, что пропадает такая территория. Ну пилите дальше, но сделайте освещение!*
- *В целом все хорошо, парк становится лучше и лучше! На аттракционах Кроха и Малое Колесо обозрение все понравилось! Отличные сотрудники, вежливые, все чисто и порядок, А САМОЕ ГЛАВНОЕ ЧТО ВСЕ ВЫПОЛНЯЮТ СВОЮ РАБОТУ НА ОТЛИЧНО!!!! Вот только вопрос к администратору, почему не следит за состоянием краски на заборах и аттракционах, например как Малое Колесо обозрение - которое нужно красить (так как везде видна ржавчина), кабинки уже в плохом состоянии (от изношенности годов)? А так же не очень понятно, зачем парк аттракционов работает в дождь, ведь администратор заранее должен знать погоду, в дождь никого нет - смысл завлекать народ и тратить здоровье сотрудников!? Все нормальные парки аттракционов закрывались в дождь, либо в дождь вообще не открывались! Я конечно иногда видел, что сотрудники косят траву, красят заборы, моют окна - ТОЛЬКО НЕ СОВСЕМ ПОНЯТНО, ПОЧЕМУ ЭКСПЛУАТИРУЮТ ОПЕРАТОРОВ, А НЕ НАНИМАЮТ СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ!!!! Ведь оператор - это лицо компании, у него большая ответственность и он должен дарить радость людям на аттракционах, а не красить заборы/лестницы; а так же должен получать достойную заработную плату от 2500 (знаю расценки, что оператором платят меньше, так как моя дочь хотела устроиться - озвучили что при такой переработке по часам платят в будни 1500 р, а в выходные платят 1700 р - ЭТО НЕ НОРМАЛЬНО, ТАК КАК ДОЛЖНЫ ДОСТАТОЧНО ХОРОШО ОПЛАЧИВАТЬ ДАННУЮ ДОЛЖНОСТЬ ОПЕРАТОР) как минимум с учётом большой переработки (считать по графику работы парка аттракционов)!!!!*
- *Девушки из 99 библиотеки - создали максимальные удобные условия для организации досуга детей, за это им большое спасибо, НО претензия не к сотрудникам летней библиотеки, а к организаторам (парка?) . Помещение, где трудились девушки и проводился мастер-класс, очень мало места, на мой вопрос "Почему вы не заняли помещение побольше?" \_ девушки только развели руками и указали на баннер при входе. Оказалось что помещение для библиотек совсем не для библиотек, а для коммерческой организации, которая выставила свои плакаты и можно*

было подумать, что праздник для детей организовали они.

- *Добрый вечер! Парк любим, восхищаемся красотой и ухоженностью, но в последнее посещение испортили все впечатление работники лодочной станции (такого количества бранных слов не слышали ни разу в данном месте, не следят, надеты ли жилеты, нам не выдали, потом только поняли, что упустили данный факт и не только у нас такая ситуация).*
- *Один из лучших парков Москвы! Живем рядом и всей семьей с огромным удовольствием проводим время в Измайловском парке. Дети с радостью посещают бесплатные занятия в течение лета, дедушка участвует в программе "Московское долголетие". Предложение только одно - сохранять имеющийся уровень развития и "наполненности" Парка и по возможности развивать новые направления!*
- *Особый плюс - за живую музыку в парке, особенно джазовые концерты.*
- *очень понравилась работа шахматного клуба! отдельно хочу отметить прекрасное интересное небанальное оформление клуб! прекрасный парк!*

№ п/п сквозной <b>169</b>
№ внутри категории <b>15</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Сокольники"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Сделать больше зеленых насаждений</li><li>• Больше лавочек</li></ul>
<b>По результатам обследования:</b>
- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Аттракционы для детей и взрослых, прокат велосипедов(самокатов)</i></li><li>• <i>больше зеленых насаждений</i></li><li>• <i>больше лавочек</i></li><li>• <i>больше развлечений для детей и внуков</i></li><li>• <i>мало лавочек</i></li><li>• <i>очень хочется более позднего закрытия парка</i></li><li>• <i>Снизить стоимость билетов в Большой розарий</i></li><li>• <i>хотелось, чтобы о парке больше рассказывали на телевидении</i></li></ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<i>Процветания. Спасибо ландшафтным дизайнерам парка, садовником и все кто следит за красотой цветов, садов и прочего. Не терять ниточку истории парка и всем добра</i>

№ п/п сквозной <b>170</b>
№ внутри категории <b>16</b>
Тип/ Категория Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Лианозовский парк культуры и отдыха"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 95% Имеют предложения и/или замечания - 5%

<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать больше туалетов</li> <li>• Больше лавочек</li> <li>• Больше спортивных площадок</li> <li>• Больше детских мероприятий</li> <li>• Больше зон питания и Wi-Fi</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать обеспечение полного соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, а именно скорректировать/добавить: Сайт - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
<b>Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Больше детских мероприятий, аквагрим, выставки собак и кошек организовать</i></li> <li>• <i>больше зеленых насаждений</i></li> <li>• <i>больше туалетов на территории парка</i></li> <li>• <i>Больше фаст фуда на территории парка</i></li> <li>• <i>вай фай с хорошим интернетом</i></li> <li>• <i>Мало лавочек, плохая уборка парка в зимний период, также в осенний, больше туалетов на территории парка</i></li> <li>• <i>ночной клуб на территории парка, аттракционы для детей, зона Барбекю, больше туалетов на территории парка</i></li> <li>• <i>тренажерные площадки, футбольное поле</i></li> </ul>
<b>Благодарности (цитаты):</b>
<i>очень хороший парк</i>

№ п/п сквозной
<b>171</b>
№ внутри категории
<b>17</b>
Тип/ Категория
Парки культуры и отдыха
<b>Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Бабушкинский"</b>
<b>Получатели услуг:</b>
НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 91%
Имеют предложения и/или замечания - 9%
<b>Наиболее популярные рекомендации:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сделать больше лавочек</li> <li>• Сделать питьевые фонтанчики</li> <li>• Обеспечить Wi-Fi</li> <li>• Больше развлекательных доп.услуг (беседки, кальяны, аттракционы, кинотеатр)</li> </ul>
<b>По результатам обследования:</b>
<p>- Повышать комфортность условий предоставления услуг, а именно обеспечить/скорректировать: Наличие и доступность питьевой воды</p> <p>- Улучшить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (при отсутствии, по возможности, обеспечить условия из списка: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; или обеспечить альтернативные условия для ОКН).</p> <p>- Улучшить обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно обеспечить: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Наличие возможности предоставления</p>

услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- 5D И 7D кинотеатр
- беседки с зоной Барбекю
- Бесплатный вай фай на территории парка, больше лавочек
- Больше аттракционов для детей и взрослых
- больше лавочек
- Больше освещения в ночное время
- Больше фаст фуда на территории парка
- вай фай с хорошим интернетом
- выставки машин
- Кальяны на территории парка/ прокат
- лавочки с розетками (подзарядным устройством)
- питьевых фонтанчиков
- Продлить время выставок
- 10 сентября 2022 года был в ландшафтном парке Митино на дне города, был неприятно удивлен внешним освещением парка, главный вход, лестницы, 100 метров от главной сцены темень непроглядная, очень темно людей очень много, толкотня, приходится постоянно напрягать зрение, фонари парка очень слабые, многие не работают!!! Примите пожалуйста меры по увеличению освещенности парка

**Благодарности (цитаты):**

очень хороший парк, всего хватает

№ п/п сквозной

172

№ внутри категории

18

Тип/ Категория

Парки культуры и отдыха

**Государственное автономное учреждение города Москвы "Парк Яуза"**

**Получатели услуг:**

НЕ имеют предложений и замечаний, выражают благодарность - 93%

Имеют предложения и/или замечания - 7%

**Наиболее популярные рекомендации:**

- Обеспечить работу туалетов
- Сделать больше лавочек (в том числе с подсветкой и зарядным устройством для телефона)
- Расширить спектр услуг (бесплатные кружки, беседки, кофейни, прокат инвентаря, экскурсии)

**По результатам обследования:**

Нет замечаний

**Замечания, жалобы, предложения, пожелания (цитаты):**

- Аттракционы для взрослых
- Бесплатные кружки для пенсионеров
- больше беседок укрыться от дождя
- больше домиков с кофейнями в холодное время
- больше лавочек
- Больше освещения в ночное время
- больше ресторанов и фастфудов
- Восстановить мост через реку, который смыло в 2020 г. С коляской по мосту-коромыслу очень неудобно переходить на другой берег, а в дождь и слякоть это травмоопасно
- Лавочки с подсветкой в ночное время
- Лавочки с подзарядным устройством для телефонов
- лавочки с подогревом, библиотека при парке
- Ландшафтный дизайн
- надувные батуты для внуков
- Организуйте пункт оказания первой помощи в местах катания детей на самокатах и скейтах. Часто происходят ушибы и травмы и нет рядом элементарных средств первой помощи.
- Проводить больше экскурсий, рассказывающих о растениях, насекомых, животных обитающих в парке.
- прокат палочек для скандинавской ходьбы

- *Туалеты для красоты поставили? Или для чего? Все кабинки в обрубленном парке закрыты*
- *Чтоб парк яуза был круглогодичным.*

**Благодарности (цитаты):**

- *Бываю в парке нечасто, поэтому вижу изменения, происходящие в парке. Спасибо администрации.*
- *Мне все нравится, и парк, и мероприятия и занятия на свежем воздухе*
- *Продолжайте в том же духе. Парк преобразился. Мероприятия - огонь!*
- *Чудесное место! Всегда с супругом здесь гуляем. Отличная Охрана. Вернули нам потерянный зонт. Спасибо!*

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ  
ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ВЫБОРКА**

**ОЦЕНИВАЕМЫХ**

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
1	1	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом А.Ф. Лосева - научная библиотека и мемориальный музей"	7704239052	160
2	2	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова"	7707100027	156
3	3	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева"	7708018953	214
4	4	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Библиотека-читальня им. А.С. Пушкина"	7701030454	154
5	5	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центральная городская детская библиотека имени А.П. Гайдара"	7710114340	151
6	6	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центральная городская молодежная библиотека им. М.А. Светлова"	7710605211	152
7	7	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом Н.В. Гоголя - мемориальный музей и научная библиотека"	7703395806	186
8	8	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центральная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова"	7703182460	154
9	9	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Северо-Восточного административного округа"	7717694852	155
10	10	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Юго-Западного административного округа"	7728812089	152
11	11	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Западного административного округа"	7731022796	567
12	12	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Юго-Восточного административного округа"	7721062542	205
13	13	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы	7718106782	152

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
			"Объединение культурных центров Восточного административного округа"		
14	14	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Южного административного округа"	7724078460	156
15	15	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Северного административного округа"	7743842112	152
16	16	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Северо-Западного административного округа"	7733100217	362
17	17	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Центрального административного округа"	7709034517	156
18	18	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Зеленоградского административного округа"	7735061980	187
19	19	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение культурных центров Новомосковского и Троицкого административных округов"	7728813942	167
20	20	Библиотеки	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"	7717033281	277
21	21	Библиотеки	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Троицкая библиотека №1 им. Михайловых"	5046066042	112
22	22	Библиотеки	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Троицкая библиотека №2"	5046066684	54
23	23	Библиотеки	Муниципальное учреждение "Централизованная библиотечная система городского округа Щербинка в городе Москве"	5051011666	83
24	1	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей М.А. Булгакова"	7710699594	159
25	2	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР Ильи Глазунова"	7704204959	153
26	3	Музеи и	Государственное бюджетное	7704022941	371

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		выставочные залы	учреждение культуры и дополнительного образования города Москвы "Мультимедийный комплекс актуальных искусств"		
27	4	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей Владимира Высоцкого"	7709180959	150
28	5	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей А.Н. Скрябина"	7704140014	152
29	6	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский музей современного искусства"	7707278050	168
30	7	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж"	7710170225	154
31	8	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей - культурный центр "Интеграция" имени Н.А.Островского"	7710005800	150
32	9	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный биологический музей им. К.А.Тимирязева"	7703014401	150
33	10	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей В. В. Маяковского"	7701005112	150
34	11	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музейное объединение "Музей Москвы"	7710036808	152
35	12	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея народного художника СССР А. Шилова"	7704159590	152
36	13	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей В.А. Тропинина и московских художников его времени"	7706021157	156
37	14	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей А.С. Пушкина"	7704060915	167
38	15	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом-музей Марины Цветаевой"	7704047022	180
39	16	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный музей "Дом Бурганова"	7704233170	150
40	17	Музеи и	Государственное автономное	7710031380	151

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		выставочные залы	учреждение города Москвы "Московский государственный зоологический парк"		
41	18	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва"	7730027914	154
42	19	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей обороны Москвы"	7729281183	151
43	20	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный объединенный художественный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник"	7724093531	154
44	21	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный историко-архитектурный, художественный и ландшафтный музей-заповедник "Царицыно"	7737012762	153
45	22	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей К.Г.Паустовского"	7721041687	210
46	23	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей-усадьба "Кусково"	7720059307	169
47	24	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный Дарвиновский музей"	7704012037	160
48	25	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московская государственная картинная галерея Василия Нестеренко"	7704217179	151
49	26	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Мемориальный музей космонавтики"	7717038138	154
50	27	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом русского зарубежья имени Александра Солженицына"	7709181695	152
51	28	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей истории ГУЛАГа"	7707300259	219
52	29	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный музей С.А. Есенина"	7705104851	150
53	30	Музеи и выставочные залы	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Троицкий музей имени М.Н. Лялько"	5046064126	62
54	31	Музеи и	Муниципальное бюджетное	5074022600	50

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		выставочные залы	учреждение культуры поселения Щаповское "Музей истории усадьбы Александрово-Щапово"		
55	32	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Объединение "Выставочные залы Москвы"	7715042114	150
56	33	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музейно-выставочный центр "Солянка МСК"	7709050445	150
57	34	Музеи и выставочные залы	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный выставочный зал истории войны в Афганистане"	7720278154	50
58	1	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Зеленоград"	7735070504	155
59	2	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом Романса"	7734118908	150
60	3	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Строгино"	7734115199	159
61	4	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан"	7728601320	208
62	5	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр "Вдохновение"	7728670701	150
63	6	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский продюсерский центр"	7726187753	153
64	7	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"	7725648137	168
65	8	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Дом культуры "Культурный центр"	7717073686	153
66	9	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Троицкий центр культуры и творчества"	5046053477	111
67	10	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Троицк в городе Москве "Центр "Мост"	5046072550	132
68	11	Учреждения культурно-	Муниципальное учреждение культуры "Дворец культуры	5051007860	50

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		досугового типа	городского округа Щербинка в городе Москве"		
69	12	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Досуговый центр "Гагаринец" муниципального округа Гагаринский в городе Москве	7736551602	71
70	13	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр творчества и досуга "Ростки" муниципального округа Куркино	7733589118	73
71	14	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение города Москвы спортивно-досуговый центр "Сокол"	7743624192	50
72	15	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение города Москвы Центр "Сказка"	7713604590	50
73	16	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры Мосрентген"	5003084375	156
74	17	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Звёздный"	5074030440	93
75	18	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное учреждение культуры "Дворец культуры "Московский"	5003030700	105
76	19	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение дом культуры "Первомайское"	5030074337	136
77	20	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Десна"	5030042110	117
78	21	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Ильичевка"	5030048545	111
79	22	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры Коммунарка"	5003084671	68
80	23	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и спорта "Филимонковское"	5003084368	56
81	24	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры поселения Щаповское "Дом культуры "Солнечный"	5074030513	53
82	25	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Спортивно-досуговый центр "Щукинец" внутригородского муниципального образования	7734556450	50

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
			Щукино в городе Москве		
83	26	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры "Дружба"	5074029780	64
84	27	Учреждения культурно-досугового типа	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом культуры и спорта Воскресенское"	7751139175	50
85	28	Учреждения культурно-досугового типа	Государственное бюджетное учреждение города Москвы "Окружной общественный центр имени МОССОВЕТА"	9718159964	50
86	1	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театрално-концертный центр Павла Слободкина"	7704056115	150
87	2	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский международный Дом музыки"	7705464692	166
88	3	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центр оперного пения имени Галины Вишневской"	7704242030	151
89	4	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический камерный хор"	7722001239	150
90	5	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский концертный зал "Зарядье"	7702421588	160
91	6	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр танца "Гжель"	7733057547	237
92	7	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Москонцерт"	7714008061	150
93	8	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский театр эстрады"	7710042865	163
94	9	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский Сказочный театр"	7709264045	161
95	10	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр детской книги "Волшебная лампа"	7708107804	150
96	11	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский театр марионеток"	7701199901	150
97	12	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский музыкальный театр юного	7707120908	180

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
			актера"		
98	13	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Театр Луны"	7710018171	150
99	14	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени К.С. Станиславского"	7710009515	150
100	15	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр "Человек"	7703127934	150
101	16	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московское театральное-концертное музыкальное объединение под руководством А. Градского"	7707105586	150
102	17	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени Н.В. Гоголя"	7709018353	153
103	18	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театральный центр "Вишневый сад" под руководством Александра Вилькина"	7704132084	171
104	19	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр "Модернь"	7701127897	160
105	20	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "У Никитских ворот"	7703093185	151
106	21	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Школа современной пьесы"	7707064139	159
107	22	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр Олега Табакова"	7701117909	156
108	23	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "ET CETERA" под руководством Александра Калягина"	7707098113	187
109	24	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный театр "Ленком Марка Захарова"	7707062124	151
110	25	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр имени А.С. Пушкина"	7703035553	202
111	26	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр музыки и драмы под руководством Стаса Намина"	7723316672	154
112	27	Театры и	Государственное бюджетное	7703063504	318

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		концертные организации	учреждение культуры города Москвы "Московский музыкальный театр "Геликон-опера" под руководством Дмитрия Бергмана"		
113	28	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Новая Опера" имени Е.В.Колобова"	7704249283	150
114	29	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр оперетты"	7707086767	168
115	30	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко"	7710081367	150
116	31	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный музыкальный театр пластического балета "Новый балет"	7701015505	150
117	32	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр "Школа драматического искусства"	7702619852	160
118	33	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр ОКОЛО дома Станиславского"	7703068710	167
119	34	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр им. М.Н. Ермоловой"	7710143327	208
120	35	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр на Покровке"	7701045549	150
121	36	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский академический театр имени Вл. Маяковского"	7703025812	153
122	37	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный академический театр "Русская песня"	7714039052	174
123	38	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр Музыки и Поэзии п/р Е.Камбуровой"	7702078561	150
124	39	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр на Таганке"	7709010548	158
125	40	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр "Уголок дедушки Дурова"	7702061293	181
126	41	Театры и концертные	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы	7707085202	151

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		организации	"Московский театр Эрмитаж"		
127	42	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр кукол"	7701109200	151
128	43	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр Юного Зрителя"	7710130279	151
129	44	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Современник"	7701046341	153
130	45	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский академический театр сатиры"	7710002492	150
131	46	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр на Малой Бронной"	7703001970	150
132	47	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный академический театр имени Моссовета"	7710040730	183
133	48	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Центр театра и кино на Поварской"	7704060947	169
134	49	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Детский драматический театр "На набережной"	7704224472	151
135	50	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Ведогонь-театр"	7735026248	214
136	51	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр на Юго-Западе"	7729217597	364
137	52	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр кошек Куклачева"	7730519779	153
138	53	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Фольклорный центр "Москва"	7730116466	150
139	54	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "Мастерская П.Н. Фоменко"	7703002886	303
140	55	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский драматический театр "Бенефис"	7728039292	150
141	56	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театриум на Серпуховке под руководством Терезы Дуровой"	7725054895	167
142	57	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский детский музыкально-драматический театр"	7721032971	151
143	58	Театры и	Государственное бюджетное	7719013636	163

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		концертные организации	учреждение культуры города Москвы "Московский детский театр теней"		
144	59	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр иллюзии"	7720056169	150
145	60	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр Романа Виктюка"	7718120924	196
146	61	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский государственный историко-этнографический театр"	7716149741	154
147	62	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский молодежный экспериментальный театр под руководством Вячеслава Спесивцева"	7715049230	150
148	63	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский Новый драматический театр"	7716028803	151
149	64	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Театр "Центр драматургии и режиссуры"	7722284474	158
150	65	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский музыкально-драматический цыганский театр "Ромэн"	7714035227	196
151	66	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московский театр "На досках"	7703014835	150
152	67	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Киноконцертный зал "Эльдар"	7728536689	150
153	68	Театры и концертные организации	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Русский духовный театр "ГЛАС"	7702069567	160
154	1	Кинотеатры	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Московское кино"	7719765428	162
155	1	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Сад культуры и отдыха им. Н. Э. Баумана"	7701036840	172
156	2	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Таганский"	7709047883	291
157	3	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Красная Пресня"	7703032947	150
158	4	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Московский городской сад "Эрмитаж"	7707057170	150
159	5	Парки	Государственное автономное	7706052148	540

№ сквозной	№ в категории	Тип	Учреждение	ИНН	Выборка (количество опрошенных получателей услуг)
		культуры и отдыха	учреждение культуры города Москвы "Центральный парк культуры и отдыха имени М. Горького"		
160	6	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк "Зарядье"	7702403412	164
161	7	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Музейно-парковый комплекс "Северное Тушино"	7733046665	150
162	8	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Фили"	7730017296	235
163	9	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Государственный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник "Кузьминки-Люблино"	7721062736	155
164	10	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Ходынское поле"	7723788918	152
165	11	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Усадьба Воронцово"	7728657531	165
166	12	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Дубки"	7730667350	151
167	13	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Перовский парк культуры и отдыха"	7720048778	156
168	14	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Измайловский Парк культуры и отдыха"	7719019638	248
169	15	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Сокольники"	7718059719	153
170	16	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Лианозовский парк культуры и отдыха"	7715029346	150
171	17	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк культуры и отдыха "Бабушкинский"	7716105688	156
172	18	Парки культуры и отдыха	Государственное автономное учреждение города Москвы "Парк Яуза"	9715365510	265

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Методика расчёта показателей сформирована в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры») и отражена в таблице 2.

№ п/п	Показатель, критерий	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Обозначение
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>				<b>К1</b>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов	П <sub>инф</sub>
$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где  <math>I_{\text{стенд}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации.            При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>I_{\text{стенд}} = (I_{\text{стенд}1} + I_{\text{стенд}2} + \dots + I_{\text{стенд}N})/N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>I_{\text{сайт}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);  <math>I_{\text{норм-стенд}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;  <math>I_{\text{норм-сайт}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации в сети Интернет установлено нормативными правовыми актами.</p>					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	100 баллов	30%	30 баллов	П <sub>дис</sub>

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$					
<p>где</p> <p><math>T_{\text{дист}}</math> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p><math>C_{\text{дист}}</math> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов</p>					
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{откр\_уд}}$
$P_{\text{откр\_уд}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{U_{\text{стенд}}}{C_{\text{общ-стенд}}} + \frac{U_{\text{сайт}}}{C_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$					
<p>где:</p> <p><math>U_{\text{стенд}}</math> – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p><math>U_{\text{сайт}}</math> – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p><math>C_{\text{общ}}</math> – общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p><math>C_{\text{общ-стенд}}</math> – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p><math>C_{\text{общ-сайт}}</math> – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте</p>					
Итого по 1 критерию «Открытость и доступность информации об организации» $K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр\_уд}})$			100%	100 баллов	

2.	<b>«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» &lt;2&gt;</b>				<b>К2</b>
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов	П <sub>комф.усл</sub>
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ <p>где:  <math>T_{\text{комф}}</math> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации  <math>T_{\text{комф}} = (T_{\text{комф} 1} + T_{\text{комф} 2} + \dots + T_{\text{комф} N}) / N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>C_{\text{комф}}</math> – количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (P<sub>комф.усл</sub>) принимает значение 100 баллов</p>					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.				P <sup>со</sup> <sub>ожид</sub>
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	P <sup>комф</sup> <sub>уд</sub>
$P_{\text{комф} \text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где  <math>U_{\text{комф}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
Итого по 2 критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P_{\text{комф} \text{уд}}^{\text{комф}})$		100%	100 баллов		
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов» &lt;3&gt;</b>				<b>К3</b>
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	100 баллов	30%	30 баллов	P <sup>орг</sup> <sub>дост</sub>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>				
$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$ <p>где:  <math>T_{\text{орг дост}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие)  При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>T_{\text{орг дост}} = (T_{\text{орг дост 1}} + T_{\text{орг дост 2}} + \dots + T_{\text{орг дост N}}) / N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>C_{\text{орг дост}}</math> – количество условий доступности организации для инвалидов.  При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (<math>P_{\text{орг дост}}</math>) принимает значение 100 баллов.</p>					
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{услуг дост}}$
$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)$ <p>где:  <math>T_{\text{услуг дост}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие).  При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>T_{\text{услуг дост}} = (T_{\text{услуг дост 1}} + T_{\text{услуг дост 2}} + \dots + T_{\text{услуг дост N}}) / N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>C_{\text{услуг дост}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>P_{\text{услуг дост}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>					

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	$П^{дост}_{уд}$
$П^{дост}_{уд} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ <p>где  <math>У^{дост}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;  <math>Ч_{инв}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов</p>					
Итого по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов» $K^3 = (0,3 \times П^{орг}_{дост} + 0,4 \times П^{услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{дост}_{уд})$			100%	100 баллов	

<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» &lt;2&gt;</b>				<b>К4</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{перв.конт}_{уд}$
$П^{перв.конт}_{уд} = \left( \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где  <math>У^{перв.конт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$П^{показ.услуг}_{уд}$
$П^{показ.услуг}_{уд} = \left( \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где  <math>У^{оказ.услуг}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение	100 баллов	20%	20 баллов	$П^{вежл.дист}_{уд}$

консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$				
<p>где  <math>U_{\text{вежл.дист}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>				
Итого по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$	100%	100 баллов		

<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» &lt;2&gt;</b>				<b>K5</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	$P_{\text{реком}}$
$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$					
<p>где  <math>U_{\text{реком}}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$
$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$					
<p>где  <math>U_{\text{орг.усл}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	$P_{\text{уд}}$
$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$					
<p>где  <math>U_{\text{уд}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
Итого по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания			100%	100 баллов	

услуг»  $K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$

Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества  $S_n = \sum K_n^m / 5$ , (6)

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации

$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}$ , (7)

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

$S_n^{ou}$  – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3. АНКЕТЫ (ФОРМЫ)

### ФОРМА анкеты для театров и концертных учреждений

Оцениваемое учреждение \_\_\_\_\_

Возраст опрашиваемого \_\_\_\_\_

Пол опрашиваемого \_\_\_\_\_

Дата сбора материала \_\_\_\_\_

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

\_\_\_\_\_

**ФОРМА анкеты для учреждений культурно-досугового типа, кинотеатра, парков, библиотек, музеев и выставочных залов**

Оцениваемое учреждение \_\_\_\_\_

Возраст опрашиваемого \_\_\_\_\_

Пол опрашиваемого \_\_\_\_\_

Дата сбора материала \_\_\_\_\_

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

**Установленный нормативными правовыми актами  
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности  
организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных  
информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	➤ X	✓
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*;	✓ *	✓ *

цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*		
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	➤ X	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	➤ X	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
<b>Всего</b>	<b>10 (8**)</b>	<b>13 (11**)</b>

**Условные обозначения:**

✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации  $I_{\text{норм}}$  уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации  $I_{\text{норм}}$ , уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности

(в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).