



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТЮМЕНИ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТЮМЕНИ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»  
(МАУК «ЦГБС»)

ул. Луначарского, 51/3, г. Тюмень, 625001; Тел./факс: 8(3452) 221-369; E-mail: citylib-tyumen@yandex.ru  
ОКПО 04870838, ОГРН 1027200860752, ИНН/КПП 7204037883/720301001

28.09.2018

№ 523

на №

от

Мониторинг удовлетворённости населения

качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 3 квартал 2018 года

1. Коэффициент открытости (прозрачности) и доступности информации

Код = Рейтинг открытости + Доступность информации

Рейтинг открытости = 0,8

Рейтинг доступности = 4,0

Код=0,8+4,0= 4,8

Код(%)=4,8 =100%

2. Коэффициент удовлетворенности (опрос)

$K_{yo} = \frac{(P_{up} * 5) + (P_u * 3) + (P_{nu} * 1)}{\max Nb} * 100 \%$ , где

$P_{up}$  = 152 респондентов

$P_u$  = 32 респондентов

$P_{nu}$  = 0 респондент

$\max Nb$  = 184 респондентов \*5=920

$K_{yo} (\%) = \frac{(152 * 5) + (32 * 3) + (0 * 1)}{184 * 5} * 100 \% = \frac{760 + 96 + 0}{920} * 100 = \frac{856}{920} * 100 \% = 93 \%$

3. Коэффициент наличия жалоб

$K_{ж} = 0\%$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности

$K_{un} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - \frac{K_{ж}}{2} = \frac{93 \% + 100 \%}{2} - \frac{0 \%}{2} = \frac{193 \%}{2} = 96,5 = 97\%$

Врио директора

Т.В. Ющенко

Исполнитель: ведущий библиотекарь отдела развития ЦГБ  
Светлана Викторовна Шихова, тел.: 43-28-48