



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

04.04.2018

№ 185

на №

от

**Мониторинг удовлетворённости населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 1 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)**

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

$R_{up}$  = 162 респондентов

$R_u$  = 24 респондентов

$R_{nu}$  = 0 респондент

$\max Nb$  = 186 респондентов \*5=930

$K_{yo} (\%) = \frac{(162 * 5) + (24 * 3) + (0 * 1)}{186 * 5} * 100 \% = \frac{810 + 72 + 0}{930} * 100 = \frac{882}{930} * 100 \% = 94,8 = 95\%$

**3. Коэффициент наличия жалоб**

$K_{ж} = 0\%$

**4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности**

$K_{ун} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - КЖ = \frac{95 \% + 100 \%}{2} - 0 \text{ жалоб} = \frac{195\%}{2} = 97,5 = 98\%$

Директор

 С.Е. Молонок