



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 № 344

на № _____ от _____

**Мониторинг удовлетворённости населения
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 2 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} = 144 респондентов

P_u = 20 респондентов

P_{nu} = 0 респондент

$\max Nb$ = 164 респондентов * 5 = 820

$K_{yo} (\%) = \frac{(144 * 5) + (20 * 3) + (0 * 1)}{164 * 5} * 100 \% = \frac{720 + 60 + 0}{820} * 100 \% = \frac{780}{820} * 100 \% = 95,1 \% = 95 \%$

3. Коэффициент наличия жалоб

$K_{ж} = 0\%$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности

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

Директор

С.Е. Молонок