



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

03.04.2019 № 147 на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Мониторинг удовлетворённости населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 1 квартал 2019 года**

**1. Коэффициент открытости (прозрачности) и доступности информации**

Код = Рейтинг открытости + Доступность информации

Рейтинг открытости = 1,0

Рейтинг доступности = 4,0

Код=1,0+4,0= 5,0

Код(%)=5,0 =100%

**2. Коэффициент удовлетворенности (опрос)**

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

$R_{up}$  = 162 респондентов

$R_y$  = 24 респондентов

$R_{ny}$  = 0 респондент

$\max Nb$  = 203 респондентов \* 5 = 1015

$K_{yo} (\%) = \frac{(188 * 5) + (15 * 3) + (0 * 1)}{203 * 5} * 100 \% = \frac{940 + 45 + 0}{1015} * 100 = \frac{985}{1015} * 100 \% = 97 \%$


**3. Коэффициент наличия жалоб**

$K_{ж} = 0 \%$

**4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности**

$K_{ун} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - \frac{КЖ}{2} = \frac{97 \% + 100 \%}{2} - \frac{1 жалоба}{2} = \frac{197 \%}{2} = 98,5 = 99 \% - 1 жалоба = 98 \%$

Директор

 С.Е. Молонок

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