



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

01.07.2019

№ 287

на №

от

Мониторинг удовлетворённости населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 2 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

$R_{up}$  = 159 респондентов

$R_y$  = 20 респондентов

$R_{ny}$  = 0 респондент

$\max Nb$  = 179 респондентов \* 5 = 895

$K_{yo} (\%) = \frac{(159 * 5) + (20 * 3) + (0 * 1)}{179 * 5} * 100 \% = \frac{795 + 60 + 0}{895} * 100 = \frac{855}{895} * 100 \% = 95,5 = 96\%$


3. Коэффициент наличия жалоб

$K_{ж} = 0\%$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности

$K_{ун} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - K_{ж} = \frac{96 \% + 100 \%}{2} - 0 \text{ жалоб} = \frac{196\%}{2} = 98 - 0 \text{ жалоб} = 98 \%$

Директор

 С.Е. Молонок