



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

15.12.2018 № 725 на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Мониторинг удовлетворённости населения**

**качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 4 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)**

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

$R_{up}$  = 142 респондентов

$R_y$  = 19 респондентов

$R_{ny}$  = 0 респондент

$\max Nb$  = 161 респондентов \*5=805

$K_{yo} (\%) = \frac{(142 * 5) + (19 * 3) + (0 * 1)}{161 * 5} * 100 \% = \frac{710 + 57 + 0}{805} * 100 = \frac{767}{805} * 100 \% = 95 \%$

**3. Коэффициент наличия жалоб**

$K_{ж} = 0\%$

**4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности**

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

Директор

С.Е. Молонок

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