



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

27.03.2020

№ 190

на №

от

**Мониторинг удовлетворённости населения
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 1 квартал 2020 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)

$K_{yo} = \frac{(P_{yp} * 5) + (P_y * 3) + (P_{ny} * 1)}{\max Nb} * 100 \%$, где

P_{yp} = 135 респондентов

P_y = 30 респондентов

P_{ny} = 0 респондент

$\max Nb$ = 165 респондентов * 5 = 825

$K_{yo} (\%) = \frac{(135 * 5) + (30 * 3) + (0 * 1)}{165 * 5} * 100 \% = \frac{675 + 90 + 0}{825} * 100 \% = \frac{765}{825} * 100 \% = 93 \%$

3. Коэффициент наличия жалоб

$K_{ж} = 0\%$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности

$K_{ун} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - K_{ж} = \frac{93 \% + 100 \%}{2} - 0 \text{ жалоб} = \frac{193\%}{2} = 96 - 0 \text{ жалоб} = 96 \%$

Директор

 С.Е. Молонок

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