



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

30.09.2019 № 424 на № _____ от _____

Мониторинг удовлетворённости населения
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,
предоставляемых МАУК «ЦГБС» за 3 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)

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

R_{up} = 179 респондентов

R_u = 11 респондентов

R_{nu} = 0 респондент

$\max Nb$ = 190 респондентов * 5 = 950

$K_{yo} (\%) = \frac{(179 * 5) + (11 * 3) + (0 * 1)}{190 * 5} * 100 \% = \frac{895 + 33 + 0}{950} * 100 = \frac{928}{950} * 100 \% = 97 \%$

3. Коэффициент наличия жалоб

$K_{ж} = 0 \%$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности

$K_{un} = \frac{(K_{yo} + Код)}{2} - \frac{КЖ}{2} = \frac{97 \% + 100 \%}{2} - \frac{0 \text{ жалоб}}{2} = \frac{197 \%}{2} = 98 - 0 \text{ жалоб} = 98 \%$

Директор



 С.Е. Молонок

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