

**Мониторинг удовлетворенности населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУ ДО «ДШИ «Гармония» за 1 квартал 2018 года**

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

Код = Рейтинг открытости + Доступность информации

Рейтинг открытости = 1.0

Доступность информации = 4.0

Код = 1,0+4.0 =5.0

Код = 100%

**2. Коэффициент удовлетворенности (Куо)**

$$Куо = \frac{(Руп*5) + (Ру*3) + (Рну*1)}{maxNb} * 100\%, \text{ где}$$

Руп = 80 (численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»)

Ру = 20 (численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен»)

Рну = 0 (численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен»)

maxNb = 100\*5 = 500 (максимальное (идеальное) количество баллов)

$$Куо = \frac{(80*5) + (20*3) + (0*1)}{100*5} * 100 = \frac{400 + 60}{500} * 100 = 92,00 (\%)$$

**3. Коэффициент наличия жалоб (Кж)**

Кж = 0%

**4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности (Кун)**

$$Кун = \frac{Куо + Код}{2} - Кж = \frac{92,00 + 100}{2} - 0 = 96,00 \%$$