

**Мониторинг удовлетворенности населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУ ДО «ДШИ «Гармония» за 2 квартал 2018 года**

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

$$\text{Код} = \text{Рейтинг открытости} + \text{Доступность информации}$$

$$\text{Рейтинг открытости} = 1.0$$

$$\text{Доступность информации} = 4.0$$

$$\text{Код} = 1,0+4.0 = 5.0$$

$$\text{Код} = 100\%$$

**2. Коэффициент удовлетворенности (К<sub>уо</sub>)**

$$\text{К}_{уо} = \frac{(\text{Р}_{уп} * 5) + (\text{Р}_{у} * 3) + (\text{Р}_{ну} * 1)}{\text{maxNb}} * 100\%, \text{ где}$$

$$\text{Р}_{уп} = 90 \text{ (численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»)}$$

$$\text{Р}_{у} = 22 \text{ (численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен»)}$$

$$\text{Р}_{ну} = 0 \text{ (численность респондентов, ответивших «совершенно не удовлетворен»)}$$

$$\text{maxNb} = 112 * 5 = 560 \text{ (максимальное (идеальное) количество баллов)}$$

$$\text{К}_{уо} = \frac{(90 * 5) + (22 * 3) + (0 * 1)}{112 * 5} * 100 = \frac{450 + 66}{560} * 100 = 92 (\%)$$

**3. Коэффициент наличия жалоб (К<sub>ж</sub>)**

$$\text{К}_{ж} = 0\%$$

**4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности (К<sub>ун</sub>)**

$$\text{К}_{ун} = \frac{\text{К}_{уо} + \text{Код}}{2} - \text{К}_{ж} = \frac{92 + 100}{2} - 0 = 96 \%$$