

**Мониторинг удовлетворенности населения
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,
предоставляемых МАУ ДО «ДШИ «Гармония» за 3 квартал 2018 года**

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

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

Рейтинг открытости = 1.0

Доступность информации = 4.0

$$\text{Код} = 1,0 + 4,0 = 5,0$$

$$\text{Код} = 100\%$$

2. Коэффициент удовлетворенности (К_{уо})

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

$\text{Р}_{уп}$ = 97 (численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»)

$\text{Р}_{у}$ = 24 (численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен»)

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

maxNb = $112 * 5 = 560$ (максимальное (идеальное) количество баллов)

$$\text{К}_{уо} = \frac{(97 * 5) + (24 * 3) + (0 * 1)}{121 * 5} * 100 = \frac{485 + 72}{605} * 100 = 92 (\%)$$

121*5

605

3. Коэффициент наличия жалоб (К_ж)

$$\text{К}_{ж} = 0\%$$

4. Обобщающий коэффициент удовлетворенности (К_{ун})

$$\frac{\text{К}_{уо} + \text{Код}}{2} \quad \frac{92 + 100}{2}$$

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