

**Мониторинг удовлетворенности населения  
качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства,  
предоставляемых МАУ ДО «ДШИ «Гармония» за 1 квартал 2020 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** = 128 (численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»)

**Ру**=32 (численность респондентов, ответивших «не совсем удовлетворен»)

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

**maxNb**= 160\*5 = 800 (максимальное (идеальное) количество баллов)

$$Куо = \frac{(128*5) + (32*3) + (0*1)}{160*5} * 100 = \frac{640+96+0}{800} * 100 = 92 (\%)$$

**3. Коэффициент наличия жалоб (Кж)**

**Кж = 0%**

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

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