

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений, поступивших
через официальные информационные ресурсы ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»
в 2016-2017 учебном году
(данные на 15 мая 2017 года)**

Методика подсчета обращений

Приемом обращений граждан в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» занимаются сотрудники Отдела информационной политики и связей с общественностью, который регистрирует обращения, получает в случае необходимости комментарии у специалистов, готовит и отправляет ответы на запросы, дает необходимые консультации при обращении по телефону. При составлении статистики обращений учитывались обращения, поступившие по телефону, через форму обратной связи на сайте учреждения www.anichkov.ru, в официальном аккаунте учреждения в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/anichkov_palace). Также посетители учреждения оставляют свои предложения, благодарности и жалобы при посещении учреждения в журнале приема обращений граждан, который находится в Информационном центре и предъявляется им по требованию.

Статистика обращений, поступающих по телефону, ведется в дни работы Информационного центра. В специальной форме сотрудник отмечает обращения, относя его к той или иной группе, согласно теме звонка.

За время работы с обращениями граждан накоплен большой опыт работы над вопросами по различным темам, и для ведения статистики они объединяются в большие группы **постоянных** тем, таких, как «*Организация образовательного процесса*», «*Экскурсионное обслуживание*», «*Обучение...*» (в зависимости от отдела название будет изменяться), «*Отдых детей в ЗЦ ДЮТ*» *Зеркальный*». Данные группы тем включают в себя самый широкий круг вопросов от того, как записаться в конкретный коллектив, до оплаты путевки в лагерь и прохождения медосмотра. Стоит отметить, что в тему «*Прием в коллективы*» включаются обращения, содержащие общие вопросы о том, какие есть коллективы в учреждении, с какого возраста принимаются на обучение дети, когда проходит запись в коллективы и другие. Также каждый учебный год отмечаются темы обращений, имеющие **периодический** характер, то есть получившие наибольшее внимание со стороны аудитории учреждения в текущем учебном году. Среди таких тем в 2016-2017 учебном году можно, например, отметить тему «*Юбилей Дворца*».

Статистика запросов по типу обращений

№	Тип обращения	Сайт	Телефон
1	Вопрос	47	5524
2	Предложение	15	0
3	Отзыв	0	0
4	Благодарность	1	0
5	Жалобы	10	0
	Итого:	73	5524
	Итого обращений:		5597

*Поздравления с Юбилеем учреждения - 21

Согласно анализу статистики обращений по их типу наибольшее количество запросов – это вопросы (5567 вопросов). Через форму на сайте поступило 47 вопросов, одна благодарность, 10 жалоб, 15 предложений. Обращений типа «Отзыв» не поступало.

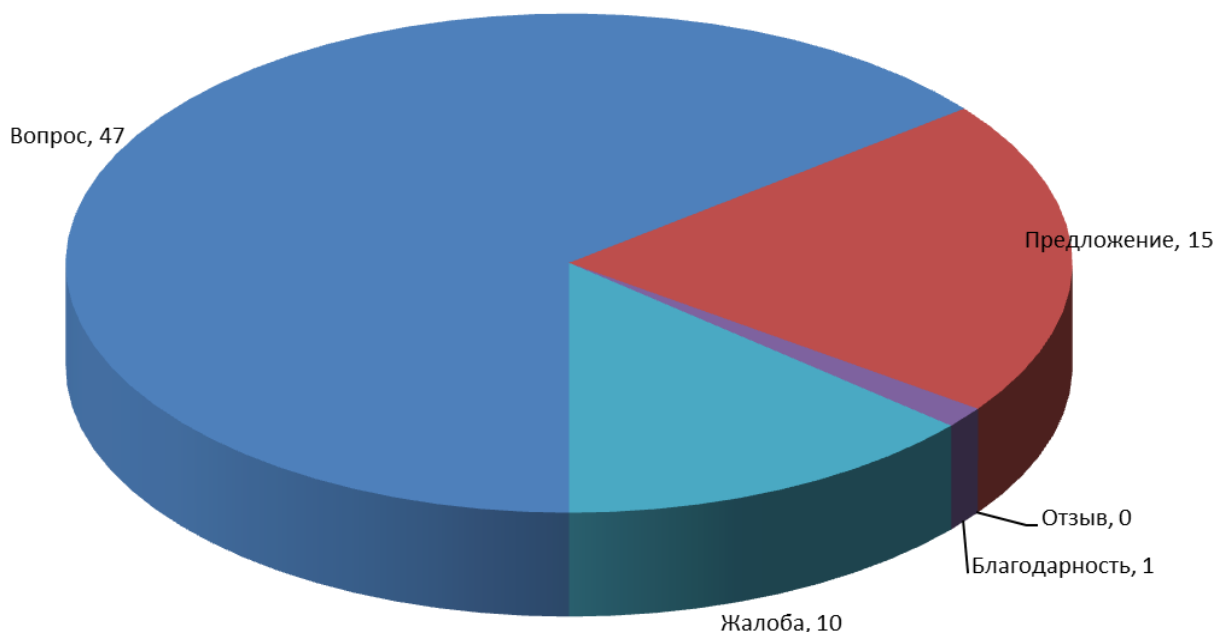


Рис. 1. Диаграмма количества обращений, принятых по телефону.

По телефону поступали только вопросы – 5524 звонка.

Статистика запросов по тематике обращений

Ниже приведены количества обращений по темам принятых по телефону и с сайта.

№	Тема обращения	Статус	Количество
Сайт учреждения			
1	Прием в коллективы	Направлен ответ	8
2	Обеспечение безопасности в учреждении	Направлен ответ	4
3	Трудоустройство	Направлен ответ	6
4	Организация образовательного процесса	Направлен ответ	19
5	Проведение праздников, соревнований, фестивалей, конкурсов	Направлен ответ	8
6	В кассе учреждения закончились билеты на Новогодние представления	Направлен ответ	1
7	Не работает портал Выборгского района	Направлен ответ	1
8	Низкая культура общения сотрудников учреждения	Направлен ответ	2
9	Отсутствие бесплатных бахил в учреждении	Направлен ответ	1
10	Претензия к работе жюри конкурса	Направлен ответ	1
11	Жалоба на просьбу внести благотворительный взнос при обучении на бюджетной основе	Направлен ответ	1
12	Отсутствие материалов по олимпиадам на сайте	Направлен ответ	3

13	Экскурсионное обслуживание	Направлен ответ	1
14	Отдых детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»	Направлен ответ	4
15	Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга	Направлен ответ	4
16	Обучение в Аничковом лицее	Направлен ответ	2
17	Отдых детей в Городском оздоровительном лагере с дневным пребыванием	Направлен ответ	2
18	Коммерческое предложение	Направлен ответ	5
	Телефон (Информационный центр)		
19	Обучение детей дошкольного возраста	Дан ответ	134
20	Обучение в Отделе художественного воспитания	Дан ответ	196
21	Обучение в Отделе гуманитарных программ и детских социальных инициатив	Дан ответ	127
22	Обучение в Театрально-художественном отделе	Дан ответ	89
23	Обучение в Аничковом лицее	Дан ответ	209
24	Обучение в Отделе техники	Дан ответ	289
25	Обучение в Эколого-биологическом центре «Крестовский остров»	Дан ответ	57
26	Обучение в СДЮСШОР №1	Дан ответ	216
27	Обучение в СДЮСШОР №2	Дан ответ	71
28	Прием в коллективы	Дан ответ	632
29	Занятия в бассейне (Учебно-оздоровительный отдел)	Дан ответ	130
30	Экскурсионное обслуживание	Дан ответ	149
31	Отдых детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»	Дан ответ	850
32	Отдых детей в Городском оздоровительном лагере с дневным пребыванием	Дан ответ	49
33	Проведение праздников в Аничковом дворце	Дан ответ	118
34	Новогодние представления	Дан ответ	1192
35	Продажа билетов в кассе ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»	Дан ответ	350
36	Занятия спортом в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»	Дан ответ	11
37	Проведение мероприятий в ТКК «Карнавал»	Дан ответ	45
38	Обучение на курсах повышения квалификации, проведение мероприятий в ГЦРДО	Дан ответ	58
39	Трудоустройство	Дан ответ	35
40	Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга	Дан ответ	135
41	Юбилей Дворца	Дан ответ	15
42	Реализация каникулярных программ в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»	Дан ответ	66
43	Аренда помещений	Дан ответ	18
44	Парковка для людей с ограниченными возможностями	Дан ответ	10
45	Организация работы по формированию и сопровождению групп детей в МДЦ «Артек»	Дан ответ	5
46	Разное	Дан ответ	268
	Итого обращений:		5597



Рис. 2. Диаграмма тем обращений, принятых через форму обратной связи на сайте.

Больше всего обращений поступило по следующим темам:

с сайта (см. Рис. 2):

- Организация образовательного процесса – 19;
- Прием в коллективы – 8;
- Проведение праздников, соревнований, фестивалей, конкурсов – 8;
- Коммерческое предложение – 5;

по телефону (см. Рис. 3):

- Отдых детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» – 580;
- Прием в коллективы – 352;
- Обучение в Отделе техники – 98;
- Новогодние представления – 97;
- Обучение в СДЮСШОР №1 – 82;
- Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга – 79;
- Продажа билетов в кассе ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» – 76;
- Обучение в Аничковом лицее – 73;
- Обучение в Отделе художественного воспитания – 71;
- Обучение детей дошкольного возраста – 68.

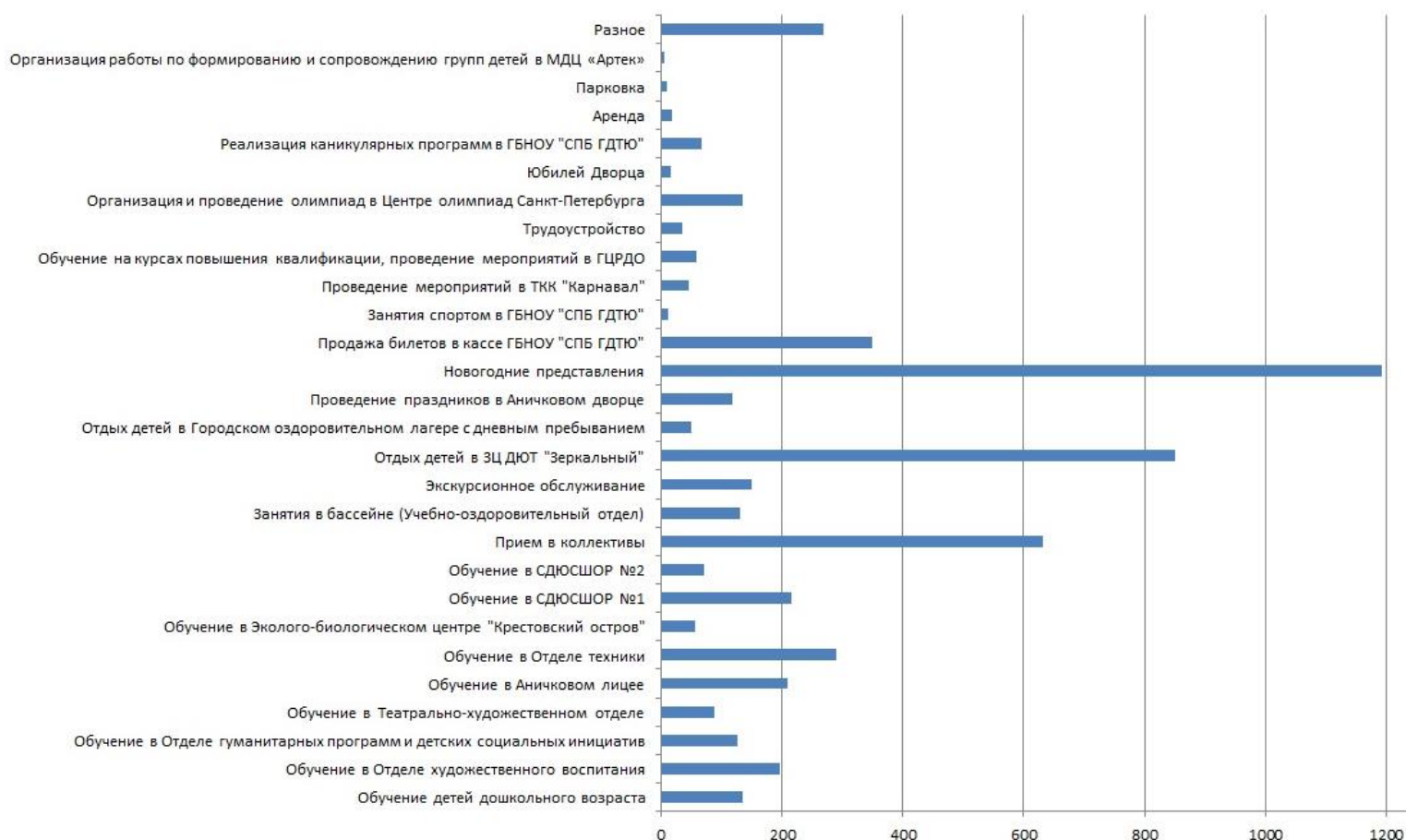


Рис. 3. Диаграмма тем обращений, принятых по телефону.

Сведения о количестве запросов по темам обращений

Данная таблица представляет обобщенные сведения о количестве обращений по темам, полученные Информационным центром, как по телефону, так и с сайта учреждения.

№	Темы обращений	Количество
1	Прием в коллективы	640
2	Организация образовательного процесса	1608
3	Трудоустройство	41
4	Новогодние представления	1192
5	Отдых детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»	854
6	Праздники, соревнования, фестивали, конкурсы	171
7	Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга	139
8	Отдых детей в Городском оздоровительном лагере с дневным пребыванием	51
9	Экскурсионное обслуживание	150
10	Коммерческое предложение	5
11	Обеспечение безопасности в учреждении	4
12	Продажа билетов в кассе ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»	350
13	Реализация каникулярных программ в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»	66
14	Юбилей Дворца	15
15	Аренда помещений	18

16	Парковка для людей с ограниченными возможностями	10
17	Организация работы по формированию и сопровождению групп детей в МДЦ «Артек»	5
18	Разное	268
19	Жалобы	10
	Итого:	5597

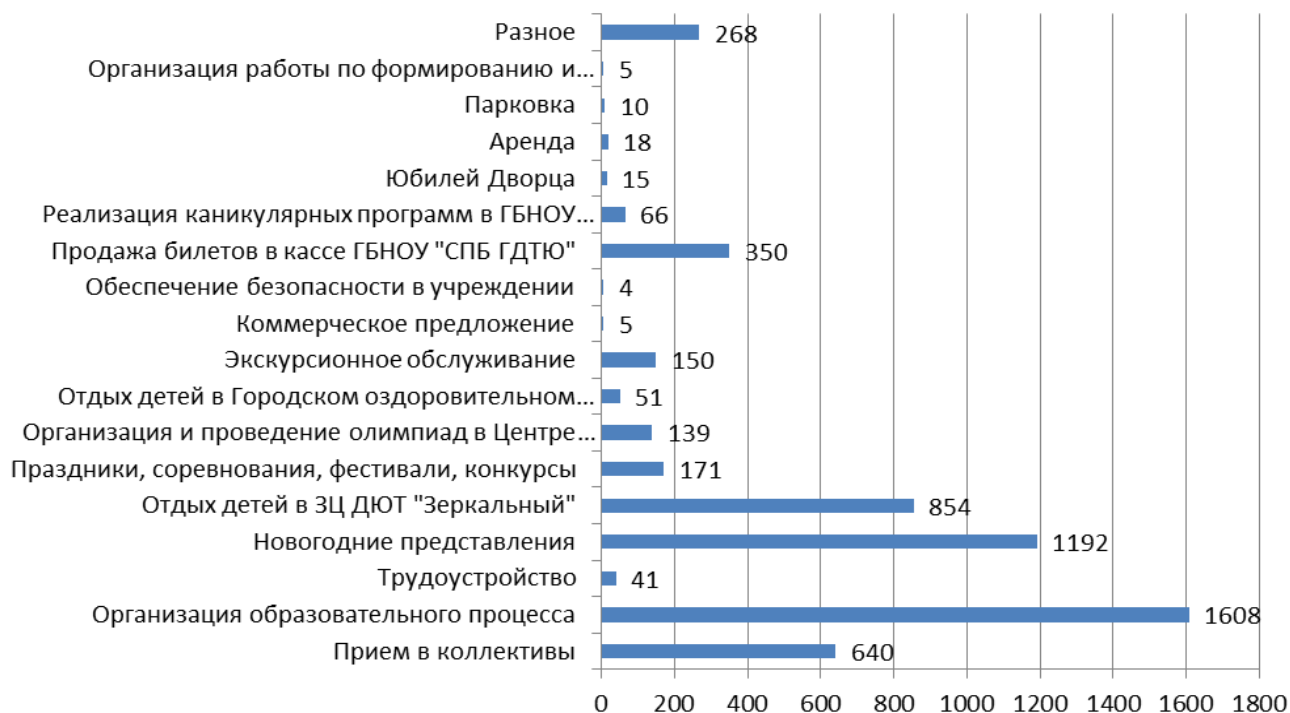


Рис. 4. Диаграмма количества запросов по темам обращения.

Сведения о количестве обращений, полученных в официальном аккаунте учреждения в социальной сети «ВКонтакте»

Прием обращений в социальной сети «ВКонтакте» организован в специальном тематическом блоге и в комментариях к новостным публикациям. Как и в других источниках обращений наибольшее количество запросов относится к типу «Вопрос».

№	Тип обращения	Количество
1	Жалоба	4
2	Предложение	2
3	Вопрос	164
4	Разное	6
	Итого:	176