

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений,
поступивших через официальные информационные ресурсы
ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» в 2017-2018 учебном году**

Методика подсчета обращений

Прием и обработку обращений граждан в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» ведет Информационный центр учреждения: 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 (Аничков дворец, Невский пр., 39) и предъявляется по первому 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...*», «*Отдых детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»*».

Данные группы тем включают в себя самый широкий круг вопросов, начиная с того, как записаться в конкретный коллектив, до оплаты путевки в лагерь и прохождения медосмотра. Тема «*Прием в коллективы*» включает обращения, содержащие общие вопросы о том, какие есть коллективы в учреждении, с какого возраста принимаются на обучение дети, когда проходит запись в коллективы и др.

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 2017-2018 учебном году стала, например, тема «*Детские музейные дни в Аничковом дворце*».

Статистика запросов по типу обращений

Тип обращения	Сайт		«ВКонтакте»		Телефон	
	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018
Вопрос	47	76	164	195	5524	8701
Предложение	15	14	2	0	0	0
Отзыв	0	1	0	0	0	0
Благодарность	1	8	0	0	0	0
Жалобы	10	5	4	2	0	0
Итого:	73	104	170	197	5524	8701
Итого обращений:	2016-2017 – 5597 , 2017-2018 – 9002					

Основные темы жалоб (принято всего – 30)

Тема	Количество обращений
Отсутствие возможности записаться в бюджетную группу	20
Образовательный процесс, отмена/перенос занятий	5
Новогодние представления	3
Возможности паркинга на территории учреждения	1
Занятия в бассейне	1

Основные темы вопросов в социальной сети «ВКонтакте» (более 10 обращений)

Тема	Количество обращений
Благодарности	31
Запись в коллективы Дворца	19
Занятия в отделе техники	14
Занятия в отделе гуманитарных программ и детских социальных инициатив	10
Занятия в бассейне	10

Основные темы обращений в Информационный центр по телефону (более 50)

Тема	Количество обращений
Запись и обучение в коллективах Дворца	4511
Новогодние представления (график представлений, покупка билетов)	864
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен)	834
Режим работы касс учреждения, покупка и возврат билетов на мероприятия	400
Экскурсионное обслуживание	301
Занятия в бассейне учреждения	227
Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга	198
День открытых дверей во Дворце	175
Праздники в Аничковом дворце	135
Проведение Детских музейных дней в Аничковом дворце	128
Организация и посещение мероприятий в ТКК «Карнавал»	108
Режим работы Дворца в период карантина	93
График проведения родительских собраний	69

Основные темы обращений в Информационный центр через сайт

Тема	Количество обращений
Запись в коллективы Дворца	40
Трудоустройство в учреждение	9
Организация образовательного процесса	6
Официальные сведения об учреждении	6
Участие в олимпиадах, работа Центра олимпиад	6
Предложения о сотрудничестве	5
Занятия в бассейне	4
Сведения о платных образовательных услугах	4
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (приобретение путевок)	3

На все обращения даны устные либо направленные письменные ответы, в ответ на жалобы направлены официальные ответы в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.