

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений,
поступивших через официальные информационные ресурсы ГБНОУ «СПб ГДТЮ»
в 2018-2019 учебном году**

Методика подсчета обращений

Информационный центр ГБНОУ «СПб ГДТЮ» принимает и обрабатывает обращения граждан, регистрирует обращения, готовит и отправляет ответы на запросы, дает необходимые консультации при обращении по телефону и лично в Информационном центре (Аничков дворец, Невский пр., 39).

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 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*», «*Организация образовательного процесса*», «*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 «*Запись в коллективы Дворца*» 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 2018-2019 учебном году можно отметить: «*Новогодние представления*» и «*Организация летнего детского отдыха в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»*».

Статистика запросов по типу обращений

| Тип обращения | Сайт | | «ВКонтакте» | | Телефон | |
|-------------------------|---|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Вопрос | 79 | 47 | 195 | 219 | 8701 | 6762 |
| Предложение | 14 | 7 | 0 | 38 | 0 | 0 |
| Отзыв | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Благодарность | 8 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Жалобы | 5 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Итого: | 104 | 58 | 197 | 264 | 8701 | 6762 |
| Итого обращений: | 2017-2018 – 9002 , 2018-2019 – 7084 . | | | | | |

Основные темы жалоб

| Тема | Количество обращений |
|---|----------------------|
| Организация образовательного процесса, отмена/перенос занятий | 4 |
| Новогодняя ёлка в Аничковом дворце | 1 |
| Возможности паркинга на территории учреждения | 1 |

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

| Тема | Количество обращений |
|---------------------------------------|----------------------|
| Запись в коллективы Дворца | 37 |
| Организация образовательного процесса | 15 |
| Праздники, концерты во Дворце | 12 |
| Запись и занятия в бассейне | 10 |

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

| Тема | Количество обращений |
|--|----------------------|
| Запись и обучение в коллективах Дворца | 3146 |
| ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен) | 903 |
| Новогодние представления (график представлений, покупка билетов) | 735 |
| Организация и проведение олимпиад в Центре олимпиад Санкт-Петербурга | 311 |
| Экскурсионное обслуживание | 263 |
| Режим работы касс учреждения, покупка и возврат билетов на мероприятия | 234 |
| Занятия в бассейне учреждения | 224 |
| Праздники для школьников в Аничковом дворце | 92 |
| Предложения сотрудничества | 67 |

Основные темы обращений в Информационный центр через сайт

| Тема | Количество обращений |
|---|----------------------|
| Запись в коллективы Дворца | 19 |
| Организация образовательного процесса | 8 |
| Организация летнего детского отдыха (ЗЦ ДЮТ «Зеркальный», городской лагерь) | 7 |
| Участие в олимпиадах, работа Центра олимпиад | 7 |
| Трудоустройство в учреждение | 3 |

На все обращения даны устные ответы либо направлены письма на указанные адреса электронной почты. В ответ на жалобы направлены официальные ответы в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.