

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений, поступивших через  
официальные информационные ресурсы ГБНОУ «СПБ ГДТЮ»  
в 2020-2021 учебном году**

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](http://www.anichkov.ru), в официальном аккаунте учреждения в социальной сети «ВКонтакте» ([https://vk.com/anichkov\\_palace](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 «Особенности образовательного процесса», «Экскурсионное обслуживание», «Участие в городских олимпиадах» и «Условия приемной кампании». В 2020-2021 году вопросы про «Особенности образовательного процесса» стали особенно популярными из-за эпидемиологической обстановки. Родители интересовались онлайн-форматом проведения занятий, возобновлением массовых мероприятий и праздников.

Большой интерес представляет для посетителей тема «Летней оздоровительной кампании». Обращения были связаны в основном с прохождением медосмотра, приобретением путевки, сертификатом от города, новой функцией кешбека карты мир и самой организацией детского отдыха в лагере.

В дни приемной кампании актуальна тема «Приема и записи в коллективы Дворца», где потенциальные обучающиеся и их родители задают вопросы о вступительных испытаниях, общие вопросы о секциях, о возрастных и других особенностях поступления.

Существует группа вопросов, которые появляются не так часто, это «Отправление детей в МДЦ «Артек»», «Посещение библиотеки», «Абонементы для детей и взрослых в бассейн», «Организация праздников для классов», «Сотрудничество и аренда», «Положение и принятие участие в конкурсах».

### Основные темы обращений в Информационный центр через сайт

Темы	Количество обращений
<b>Вопросы</b> 1) Летние программы 2) Прием в коллективы Дворца 3) Олимпиады	<b>44</b>
<b>Предложения</b> Работа во Дворце	<b>1</b>
<b>Отзывы</b> Образовательный процесс – конкурс «Звонкие голоса»	<b>1</b>
<b>Благодарности</b> Условия проведения образовательного процесса	<b>1</b>
<b>Жалобы</b> 1) Запись в коллективы Дворца 2) Организация образовательного процесса 3) Условия проведения и подсчет результатов по олимпиаде 4) Усиление пропускного режима 5) Расторжение договора и возврат средств	<b>5</b>

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.

### Основные темы обращений в Информационный центр по телефону

Темы	Количество обращений
Запись и обучение в коллективах Дворца	<b>2 226</b>
Раздел «Другое» (организационные вопросы и вопросы, связанные с режимом работы Дворца в период пандемии)	<b>483</b>
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен)	<b>453</b>
Аничков лицей (организационные вопросы, возможность поступления)	<b>236</b>
Экскурсионное обслуживание	<b>228</b>
Центр Олимпиад	<b>215</b>

### Основные темы вопросов в социальной сети «ВКонтакте»

Темы	Количество обращений
Запись и обучение в коллективах Дворца	<b>191</b>
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен)	<b>78</b>

Положения, принятие участие в конкурсах	<b>64</b>
Реклама, предложения о сотрудничестве	<b>51</b>
Бассейн	<b>32</b>
Поступление в Аничков лицей	<b>16</b>
Вопросы по размещению фото-видео материалов	<b>11</b>

#### Итоговые подсчеты обращений за 2020-2021 год

Тип обращения	Сайт		ВКонтакте		Телефон	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Вопросы</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>394</b>	<b>3 700</b>	<b>1 839</b>
<b>Предложения</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Отзывы</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Благодарности</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Жалобы</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Итого</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>83</b>	<b>394</b>	<b>3 700</b>	<b>1 839</b>
<b>Итого обращений</b>	<p style="text-align: center;"><b>2020 – 3818</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2021 – 2247</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Всего – 6065</b></p>					

#### Основные темы жалоб

Тема	Количество обращений
Запись в коллективы Дворца	<b>1</b>
Усиление пропускного режима	<b>1</b>
Организация образовательного процесса	<b>1</b>