

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений,  
поступивших через официальные информационные ресурсы  
ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» в 2023-2024 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), на почту [info@anichkov.ru](mailto:info@anichkov.ru), в официальном аккаунте учреждения в социальной сети «ВКонтакте» ([https://vk.com/anichkov\\_palace](https://vk.com/anichkov_palace)). 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», «Условия приемной кампании», «Праздники в Аничковом Дворце», «Отдых в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный». Так же ведется подсчет количества обращений по конкретному отделу, это позволяет выявить самый популярный отдел, или разобраться с конкретной проблемой (в отделе N не берут трубку, не сообщили об изменении расписания или еще какой-то нюанс). Бывает, что во дворец поступает звонок или обращение не связанные с процессом обучения (например: предложения по закупкам, вопросы по аренде, вопросы исторического содержания и др.). В таких случаях мы перенаправляем к профильным специалистам, а также обучаем как отправить официальное письмо или найти самостоятельно контакт заведующего конкретным отделом или сектором.

В 2023-2024 году вопросы про «Особенности образовательного процесса» и запись в коллективы остаются самыми популярными из-за онлайн формата на новом ресурсе «Петербургское образование». Лидирующие позиции заняла запись по сертификатам. Краткосрочные программы –это новая форма и у людей много вопросов по возрасту, по содержанию, по расписанию и т.д. В дни приемной кампании актуальна тема «Приема и записи в коллективы Дворца», где потенциальные обучающиеся и их родители задают вопросы о дате начала приемной кампании, процессе подачи заявки, вступительных испытаниях, общие вопросы о секциях, о возрастных и других особенностях поступления. Граждане интересуются возможностью заранее познакомиться с коллективами Дворца и их руководителями. Для информирования детей и их родителей собрано и распространено более 10.000 буклетов с учебными программами 9 отделов Дворца. Так же в онлайн формате ежедневно обращающимся отправляются ссылки с перечнем отделом и коллективов.

С января-май огромное количество звонков и обращений насчет Зеркального, поскольку в этот период идет прием заявлений и комплектование отрядов.

«Как попасть в Зеркальный». Так же это большое количество очных обращений- вопрос о том-как подать заявления на путевку в загородный центр детско-юношеского творчества "Зеркальный". Также обращения были связаны с прохождением медосмотра, сертификатом от городских властей и самой организацией детского отдыха в лагере.

Существует группа вопросов, которые появляются реже, но требуют от сотрудников информационного центра своевременного осведомления по этим направлениям. Сюда относятся

следующие темы: «Экскурсии в музей», «Абонементы для детей и взрослых в бассейн», «Организация праздников для классов», «Сотрудничество и аренда», «Положение и принятие участие в конкурсах», «Концерты в Аничковом Дворце», «Прохождение практики».

Таблица 1. Статистика запросов по типу обращений.

Тип обращения	Сайт (в т.ч. э/п info@anichkov.ru)			«ВКонтакте»			Телефон		
	2022	2023	2024 (январь-июнь)	2022	2023	2024 (январь-июнь)	2022	2023	2024 (январь-июнь)
Вопрос	98	106		970	1460	600	3719	3017	1560
Предложение	1	0		0	0	0	0	0	0
Отзыв	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Благодарность	0	0	0	15	20	0	0	0	0
Жалобы	1	1	0	0	1	1	0	15	0
Итого:	100	52		985	1483	601	3719	3032	1560
Всего				2022 – 2 588 2023 – 4804 2024 (I п/г) –					

Таблица 2. Тематика обращений.

Тема	Кол-во обращений
<b>Оф. страница в социальной сети «ВКонтакте»- 2023-2024 уч.год</b>	
Программы и обучение в коллективах Дворца	300
Условия приемной кампании	189
Отдых в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путёвки, медосмотры и др.)	80
Работа оздоровительного центра (бассейн)	34
Поступление в Аничков лицей	43
Праздники в Аничковом дворце (в т.ч. новогодние ёлки)	170
Положения и участие в конкурсах	16
Реклама и сотрудничество, запрос на проведение фото/видео	63
Отдел техники	62
Отдел гуманитарных программ и детских социальных инициатив	58
Отдел художественного воспитания	45
Социальный сертификат (запись, расписание, группы)	66
<b>Телефон Информационного центра 2023-2024 уч.год</b>	
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен)	<b>2400</b>
Ёлки в Аничковом (Праздники в Аничковом)	<b>1300</b>
Запись и обучение в коллективах Дворца (Приемная кампания)	<b>1400</b>
Экскурсионное обслуживание	<b>500</b>
Социальный сертификат (запись, расписание, группы)	<b>480</b>
Отдел предшкольного образования	<b>366</b>
Аничков лицей	<b>311</b>
Деятельность ОХВ	<b>209</b>
Деятельность СДЮСШ ОР №2	160
Отдел техники	138
Другое	208
<b>Форма обратной связи (оф. сайт)</b>	
<b>Вопросы</b>	
Прием в коллективы Дворца	
Отдел предшкольного образования	
Отдел техники	

Отдел художественного воспитания Аничков лицей	
<b>Жалобы</b> <i>Жалобы на невозможность приобретения билетов на экскурсии не онлайн</i> Жалобы на сложность онлайн формы для записи по сертификату, жалобы на неполный ответ на заявку, что не связаться с коллективом для уточнения вопросов	2

На все обращения даны устные или письменные ответы, в зависимости от формы поступления обращения. Ответы на поступившие жалобы подготовлены и направлены в соответствии с требованиями законодательством Российской Федерации и локальных нормативных актов Учреждения.