

Статистика работы с обращениями через сайт Учреждения, по телефону и электронной почте
сентябрь-декабрь 2015 г.

Тема обращения	Содержание обращения	Ответ/решение	Кол-во
Обращения в Информационный центр по телефону			
Общие вопросы	Вопросы, связанные с порядком записи в коллективы, подбором занятий, режимом работы, наличием свободных мест в коллективах, расписанием занятий.	Дана справочная информация, рекомендовано посетить сайт учреждения либо обратиться в отделы за дополнительными сведениями по телефону.	5394
Занятия, которых во Дворце нет	Художественная гимнастика для девочек, настольный теннис, боевые искусства (школьный возраст), футбол.	Дан ответ о том, какие альтернативные занятия, виды спорта, образовательные программы есть в учреждении.	
Музей	Информация о работе учреждения в период фестиваля «Детские дни в Петербурге», наличие и стоимость билетов, расписание экскурсий.	Рекомендовано посетить сайт учреждения, где размещена информация по данной теме.	
Новогодние представления	Стоимость и наличие билетов в кассе дворца, наличие билетов в других кассах города, содержание новогодней программы и подарка, возможность прийти с детьми младше указанного возраста.	Дана информация по данному вопросу. Рекомендовано о наличии билетов обращаться в кассу учреждения по телефону либо приехать лично.	
Безопасность	Вопросы, связанные с мерами безопасности на новогодних елках и других массовых мероприятиях.	Дан ответ о работе сотрудников учреждения на представлениях, сопровождении ими детей и о том, как организована охрана мероприятий.	
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»	Покупка путевок на смены, распределение путевок между коллективами, оформление документов для медосмотра.	Дана информация по вопросу, рекомендовано обратиться за дополнительными сведениями обращаться к сайту учреждения либо в билетно-кассовый сектор по телефону либо приехать лично.	
Специальные возможности Дворца	Вопросы, связанные с посещением учреждения людям с ограниченными возможностями здоровья.	Даны необходимые разъяснения о том, при каких условиях возможно посещение мероприятий с необходимым оборудованием, а также возможности подъезда на личном транспорте к входу.	
Обращения в Информационный центр по электронной почте, через электронный сервис «Задать вопрос»			
Запись в коллективы	Поступление в коллективы и весенняя приемная кампания. Результаты приема. Наличие свободных мест в коллективах. Как записаться.	Ответ направлен по электронной почте.	24
Положения о мероприятиях	Просьбы предоставить положения о проведении	Ответ направлен по электронной почте.	6

	конкурсов, дать ссылки на электронные копии.		
Олимпиады	Поиск информации о сроках проведения, жеребьевке, победителях и призерах олимпиад.		4
Новогодние елки	Поиск информации о начале продажи билетов, сроках проведения, цене билетов, билеты для взрослых, покупка билетов на класс.		2
Программы для дошкольников (3-6 лет)	Поиск информации о том, как записаться, расписании занятий, стоимости.		4
Занятия в коллективах	Поиск информации о расписании занятий, проведении родительских собраний.		4
ГЦРДО	Курсы повышения квалификации: сроки, наличие определенных программ.	Вопросы переадресованы в ГЦРДО. Ответ направлен по электронной почте.	2
	Поиск информации о перечне ГМО, на основании каких документов они созданы.		1
	Поиск аналитического отчета ГЦРДО.	1	
	Поиск сведений о ГМО на сайте Учреждения.	3	
Прочие вопросы	Как написать руководителю ЭБЦ «Крестовский остров»? Начало педагогического совета экологов-биологов. Как стать помощником вожатого? В каком отделе я нахожусь?	Ответы направлены по электронной почте.	4
Жалобы, принятые через Информационный центр			
«Детские дни в Петербурге»	Ребенок в бахилах очень скользит по лестнице и 2 раза упал на спину. Жалоба: очень скользко, родитель боится отправлять ребенка во Дворец из-за опасности травмы.	Жалоба зафиксирована в «Журнале регистрации учета обращений граждан» Информационного центра, дирекция поставлена в известность. Объяснено, если ребенок приходит на мероприятие с родителями, то за его жизнь и здоровье отвечает родитель. Учреждение считает, что делать замечание ребенку в присутствии родителей не этично. Дворцом будут изготовлены предупредительные таблички о скользких лестницах и полах.	1
	Обратилась группа родителей – касса перестала продавать билеты на фестиваль «Детские	Запрос переадресован в билетно-кассовый сектор, продажа билетов была возобновлена.	1

	дни в Петербурге».	Жалоба внесена в «Журнал регистрации учета обращений граждан».	
	Обратилась бабушка из многодетной семьи с требованием пройти с одним ребенком-дошкольником бесплатно по маршруту фестиваля. В других музеях они проходили бесплатно по удостоверению. Оплачивать полную стоимость билета посетительница отказалась.	Дано разъяснение, что ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» является образовательным учреждением, а не музеем, где предусмотрена продажа билетов по льготе. Посетители были направлены к сотрудникам музея для получения консультации. По взаимной договоренности вопрос был решен. Жалоба внесена в «Журнал регистрации учета обращений граждан».	1
«Детские дни в Петербурге»	Посетитель с ребенком, придя через неделю после окончания фестиваля, предъявил претензию в связи с невозможностью посетить маршрут.	Даны разъяснения о сроках проведения фестиваля. В посещении музея было отказано. Рекомендовано посетить экскурсию. Жалоба внесена в «Журнал регистрации учета обращений граждан».	1
	Посетительница во время фестиваля настойчиво просила вызвать главного администратора или выдать книгу жалоб. Основное содержание претензии – цены на билеты превышают заявленные в программе, нет скидки многодетным семьям, программа почти не меняется три года подряд.	Жалоба передана заведующему музеем и руководителю отдела информационной политики и связей с общественностью. Жалоба внесена в «Журнал регистрации учета обращений граждан». Ответ отправлен по электронной почте посетительницы.	1
Учебный процесс, отмена занятий	Группа из четырех детей пришла на занятия клуба геологов «Мир камня». Кабинет был закрыт, родители одного из детей обратились с вопросом, не отменяли ли занятия в связи с каникулами. Об изменениях они пропустили не знали, в клуб не дозвонились. Остальные дети утверждали, что им никто не сообщал об отмене.	Клуб юных геологов и Аничков лицей не ответили по телефону. Родителям были переданы телефоны клуба и директора лицея для личного обращения по данному вопросу. Руководитель клуба поставил в известность об инциденте заместителя директора Аничкова лицея и провел разъяснительную работу с педагогом, не обеспечившим информирование родителей об отмене занятия. Педагог написал объяснительную. Жалоба внесена в «Журнал регистрации учета обращений граждан».	1