

**Аналитическая справка по результатам статистики обращений,  
поступивших через официальные информационные ресурсы ГБНОУ  
«СПБ ГДТЮ» в 2019-2020 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»*. Большой интерес представляет для посетителей тема *«Досуг детей в ЗЦ ДЮТ «Зеркальный»*, вопросы которой связаны с медосмотром, приобретением путевки, сертификатом от города и самой организацией детского отдыха в лагере.

Особое место занимают вопросы, *связанные с сотрудничеством и арендой ТКК «Карнавал»*, в период новогодних праздников много обращений по *«Организации новогодней елки в Аничковом»*.

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.

В связи с ситуацией закрытия Дворца по причине пандемии в 2020 году, много обращений *по режиму работы Дворца, функционировании секций и общей дальнейшей работы.*

Существует группа вопросов, которые появляются не так часто, это «*Отправление детей в МДЦ «Артек»*», «*Посещение библиотеки*» и «*Абонементы для детей и взрослых в бассейн*», «*Организация праздников для классов*» и другие.

#### Статистика запросов по типу обращений

Тип обращения	Сайт		«Вконтакте»		Телефон	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Вопрос</b>	28	23	312		4 463	1 420
<b>Предложение</b>	0	3	0		0	0
<b>Отзыв</b>	0	0	0		0	0
<b>Благодарность</b>	0	1	0		0	0
<b>Жалобы</b>	6	2	4		0	0
<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>316</b>		<b>4 463</b>	<b>1 420</b>
<b>Итого обращений:</b>	<b>2019 – 4 569</b>					
	<b>2020 – 1693</b>					

#### Основные темы жалоб

Тема	Количество обращений
Организация занятий	<b>5</b>
На работу преподавателей	<b>1</b>
На длительность ответа или не получение ответа по телефону	<b>2</b>
Организация мероприятий, праздников, соревнований, фестивали, конкурсы (размещение итоговых протоколов)	<b>4</b>

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

Тема	Количество обращений
Запись в коллективы Дворца	85
Реклама, предложения о сотрудничестве	67
ЗЦ ДЮТ Зеркальный	51
Бассейн	29
Участие в мероприятиях	32
Организация дистанционного обучения	25
Новогодняя елка	27

### Основные темы обращений в Информационный центр по телефону

Тема	Количество обращений
Запись и обучение в коллективах Дворца	2 115
Новогодние представления (график представлений, покупка билетов)	1 251
Организационные вопросы и вопросы, связанные с режимом работы Дворца в период пандемии	756
Экскурсионное обслуживание	623
ЗЦ ДЮТ «Зеркальный» (путевки, медосмотры, содержание смен)	563
Аничков лицей (организационные вопросы, возможность поступления)	489
Режим работы касс учреждения, покупка и возврат билетов на мероприятия	312
Бассейн	153

## Основные темы обращений в Информационный центр через сайт

<b>Тема</b>	<b>Количество обращений</b>
Запись в коллективы Дворца	<b>12</b>
ЗЦ ДЮТ Зеркальный	<b>8</b>
Организация образовательного процесса	<b>11</b>
Участие в мероприятиях, организация праздников	<b>5</b>
Олимпиады	<b>8</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.