

**Анализ статистики обращений, поступивших
в ГБУ ЦДЮТТ Колпинского района
Санкт-Петербурга в 2016-2017 учебном году
(данные на 31 мая 2017 года)**

Статистика запросов по типу обращений

Согласно анализу статистики обращений по их типу наибольшее количество запросов – это благодарности (61 благодарность).

№	Тип обращения	Сайт	Книга отзывов и предложений	Социальная сеть «ВКонтакте»
1	Вопрос	16	0	7
2	Предложение	2	1	0
3	Отзыв	10	6	0
4	Благодарность	22	39	0
5	Жалобы	0	0	0
Итого:		50	46	7
Итого обращений:				103

Через форму на сайте поступило: 22 благодарности, 16 вопросов, 10 отзывов, 2 предложения. Обращений типа «Жалобы» не поступало.

В книге отзывов и предложений оставлены следующие обращения: 39 благодарностей, 6 отзывов, 1 предложение. Обращений типов «Вопрос» и «Жалобы» не поступало.

Через социальную сеть «ВКонтакте» поступали только вопросы – 7 обращений.

Статистика запросов по тематике обращений

Ниже приведены запросы количества обращений по темам принятых через сайт учреждения, в книге отзывов и предложений, через социальную сеть «ВКонтакте».

№	Тема обращений	Статус	Количество
Сайт учреждения			
1	Набор в объединения	Направлен ответ	11
2	Трудоустройство	Направлен ответ	1
3	Возрастные рамки в объединениях	Направлен ответ	4
4	Коммерческое предложение	Направлен ответ	2
5	Отзывы о мероприятиях учреждения	Направлен ответ	7
6	Отзывы о работе сотрудников	Направлен ответ	2

7	Отзывы об учреждении	Направлен ответ	1
8	Организация и проведение мастер-классов	Направлен ответ	9
9	Организация и проведение мероприятий на базе ЦДЮТТ	Направлен ответ	11
10	Организация и проведение игр на базе ЦДЮТТ	Направлен ответ	2
Книга отзывов			
11	Организация и проведение мастер-классов на базе ЦДЮТТ	-	7
12	Организация и проведение мероприятий и фестивалей на базе ЦДЮТТ	-	16
13	Благодарность на проведение занятий в классе «Транс-форс»	-	14
14	Оценка мастерства педагогов	-	6
15	Новогодние представления	-	2
16	Предложение о возможности размещения детских колясок на территории учреждения	-	1
Социальная сеть «ВКонтакте»			
17	Набор в объединения	Направлен ответ	4
18	Информация о наличии объединений	Направлен ответ	1
19	Возрастные рамки в объединениях	Направлен ответ	2
Итого обращений:			103