

**Информация об обращениях граждан, поступивших в ГБУ ДО ДЮТЦ «Васильевский остров» от получателей образовательных услуг в 2018-2019 учебном году  
(на 01.04.2019)**

№ п/п	Виды обращений	Число обращений
1	Поступило обращений всего, в том числе:	425
	Лично устно	6
	По телефону	386
	По электронной почте и с помощью электронного сервиса «Обратная связь»	12
	Письменно по почте России	0
	Письменно	1
2	Из числа обращений:	425
	Жалобы	3
	Предложения	1
	Вопросы	386

**Работа с обращениями граждан**

**Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУ ДО ДЮТЦ «ВО» от получателей образовательных услуг в 2018-2019 учебном году  
(на 01.04.2019)**

Тема обращения	Содержание обращения	Ответ/решение	Количество
1. Устные обращения по телефону			
Ощие 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 ОУ либо обратиться в отделы за дополнительными сведениями	386
Вопросы трудоустройства	Запись на собеседование по приёму на работу	Дан ответ о дате собеседования, перечне необходимых документов	7
2. Вопросы, полученные через электронный сервис «Обратная связь» на сайте ГБУ ДО ДЮТЦ «ВО» и электронной почте			
Запись в коллективы	Порядок записи в коллективы, выбор коллектива	Ответ направлен по электронной почте	5
Перерасчет стоимости платной услуги	Просьба произвести перерасчет платной услуги в связи с болезнью ребенка.	Ответ направлен по электронной почте	15
Безопасность	Вопросы, связанные с	Ответ направлен по	5

	безопасным нахождением детей в ОУ	электронной почте	
3. Вопросы, поступившие в письменной форме			
Благоустройство территории	Обращение общественного движения «Сделай район лучше» об отсутствии оборудованных детских площадок на территории ДЮТЦ	12.10.2018 г. зам. Директора по УВР Исакова О.Р. в письменной форме дала полные разъяснения на поставленные вопросы	1
4. Вопросы, поступившие в устной форме			
Место нахождения гардероба	Гардероб перенесен в рекреацию каб № 9	В связи с производственной необходимостью перенесен гардероб.	1
Безопасность	Безопасность нахождения детей на этажах	Педагогам усилить контроль за детьми во время перемен. По окончании занятия проводить детей на 1 этаж к гардеробу.	1
Жалобы родителей о грубом обращении вахтеров с посетителям ДЮТЦ	Грубо настаивают о соблюдении режимных вопросов.	Проведена беседа с сотрудниками о культурном поведении, внимательном и бережном обращении с учащимися и их родителями.	3
Предложение	Родителями внесено предложение об организации творческой зоны для детей на первом этаже.	Предложение рассмотрено и одобрено, к сентябрю 2019 года креативная зона будет организована.	1