

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Костромской государственной университет»
(КГУ)**

**Институт управления, экономики и финансов
Кафедра экономики и управления**

Выпускная квалификационная работа

РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ДУМЕ ГОРОДА КОСТРОМЫ

Выполнил: _____ Адугин А.С., гр. 16-ГУбо-10

Руководитель: _____ к.э.н., доцент Боженко С.В.

Цель - разработка мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Думе города Костромы

Задачи ВКР

1

изучить теоретические аспекты работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

2

провести анализ показателей работы с обращениями граждан в Думе города Костромы

3

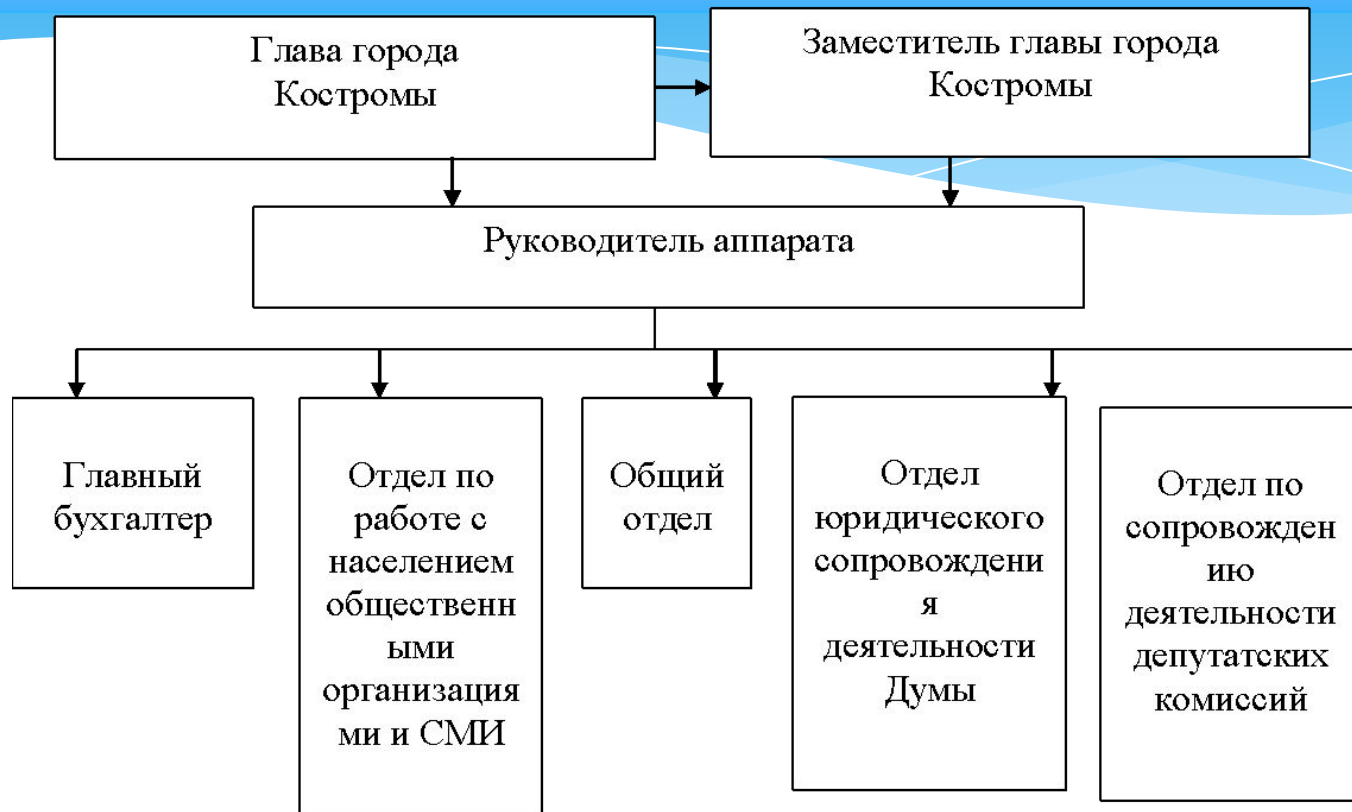
разработать направления совершенствования работы с обращениями граждан в Думе города Костромы

Объект и предмет исследования

Объект исследования – Дума города Костромы

Предмет исследования – работа с обращениями граждан в Думе города Костромы.

Структура Думы города Костромы



Динамика численности населения и количества обращений граждан в Думе города Костромы

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Численность населения, чел.	268 742	268 600	269 262	271 445	273 382	276 090	276 691	277 648	277 280	268 617
Количество письменных обращений граждан, ед.	90	95	99	129	135	120	117	112	80	72
количество обращений граждан в электронной форме, ед.	0	0	0	0	0	53	116	75	95	39
Итого	90	95	99	129	135	173	233	187	175	111

Динамика количества обращений граждан в Думе г. Костромы



Тематика обращений граждан в Думу города Костромы в письменной форме за 2010-2019 годы, ед.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Всего, в т.ч.:	90	95	99	129	135	120	117	112	80	72
По вопросам муниципального имущества	5	4	3	9	8	5	3	6	15	7
По вопросам социальной сферы	25	20	22	15	12	9	6	25	18	9
По вопросам ЖКХ	16	19	15	21	35	33	29	26	17	15
По вопросам благоустройства города	44	47	47	62	56	50	57	52	13	17
По вопросам местного самоуправления	0	5	5	10	20	19	18	2	15	11
По вопросам организации деятельности Думы	0	0	4	3	3	3	4	4	0	9
Иное	0	0	3	1	1	1	0	5	2	4

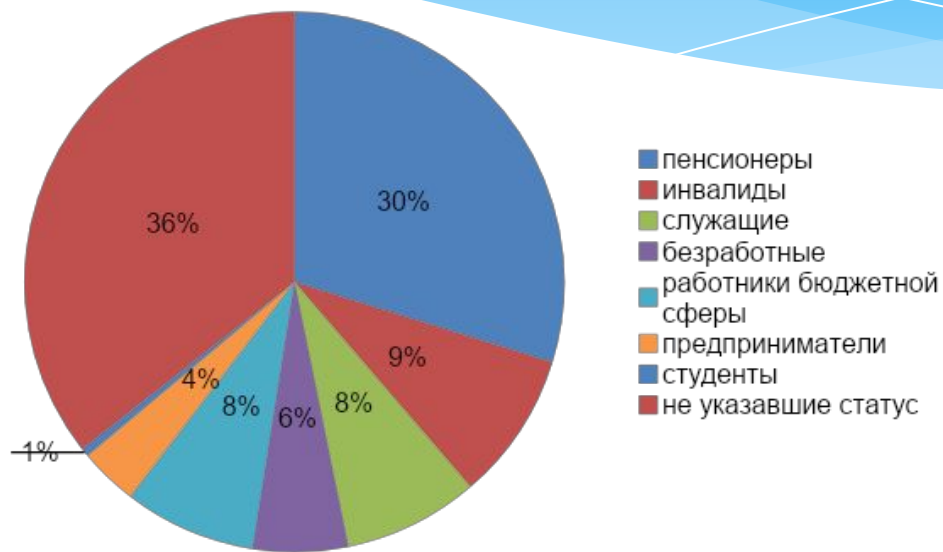
Тематика обращений граждан в Думу города Костромы в электронной форме за 2015-2019 годы, ед.

	2015	2016	2017	2018	2019
Всего, в т.ч.:	53	116	75	95	39
По вопросам муниципального имущества, ед.	2	5	4	3	1
По вопросам социальной сферы, ед.	15	20	9	12	5
По вопросам ЖКХ, ед.	9	22	16	22	3
По вопросам благоустройства города, ед.	27	49	27	35	29
По вопросам местного самоуправления, ед.	0	12	12	11	1
По вопросам организации деятельности Думы, ед.	0	5	6	6	0
Иное, ед.	0	7	1	1	0

Данные об удельном весе обращений в разрезе статуса заявителя, %

Статус заявителя	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Пенсионеры, %	41,8	40,4	35,8	39,1	40,2	42,3	38,5	35,2	31,2	29,8
Инвалиды, %	10,1	11,2	12,3	9,8	7,6	8,6	9,2	8,4	9,1	8,9
Служащие, %	5,4	6,2	7,6	8,5	9,3	10,1	7,9	7,1	8,1	8,1
Безработные, %	4,2	5,9	6,2	4,9	6,2	6,5	5,8	5,5	5,6	5,7
Работники бюджетной сферы, %	6,3	8,6	7,1	6,3	5,4	6,2	6,7	6,3	7,8	7,9
Предприниматели, %	4,5	2,9	3,2	3,8	3,3	2,9	3,1	2,9	3,4	3,5
Студенты	0,8	0,4	0,5	0,4	0,3	0,6	0,4	0,5	0,4	0,5
Прочие, в том числе не указавшие статус	26,9	24,4	27,3	27,2	27,7	22,8	28,4	34,1	34,4	35,6

Структура обращений граждан в Думу города Костромы в разрезе статуса заявителя в 2019 году



Динамика результативности обращений граждан в Думу города Костромы, %

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Решено положительно, %	48,5	47,9	51,2	48,7	48,1	47,6	45,6	45,9	43,2	44,5
Отказано, %	1,9	2,1	3,2	1,3	0,1	2,7	2,3	1,4	2,7	2,1
Разъяснено, %	47	46,3	44,3	45,6	46,9	45,4	47,5	47,4	49,3	48,1
Направлено на рассмотрение по принадлежности, %	1,6	1,7	1,2	2,5	2,6	2,5	3,3	3,5	3,3	3,4
Оставлено на контроле, %	1	2	0,1	1,9	2,3	1,8	1,3	1,8	1,5	1,9

Динамика количества обращений граждан в городские Думы муниципального образования, 2010-2019 г., ед.

Город	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ярославль, ед.	346	358	372	365	355	374	394	371	390	378
Иваново, ед.	192	196	213	196	168	221	245	224	244	235
Владимир, ед.	128	135	138	132	151	173	181	185	189	175
Вологда, ед.	140	163	161	150	145	159	163	153	150	140
Кострома, ед.	90	95	99	129	135	173	233	187	175	111

Количество обращений граждан в Думе муниципального образования на 10 000 человек населения, ед.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ярославль, ед.	5,7	5,9	6,2	6,1	5,9	6,2	6,5	6,1	6,4	6,2
Иваново, ед.	4,7	4,8	5,2	4,8	4,1	5,4	6	5,5	6	5,8
Владимир, ед.	3,7	3,9	4	3,8	4,3	4,9	5,1	5,2	5,3	4,9
Вологда, ед	4,7	5,4	5,3	4,9	4,7	5,1	5,2	4,9	4,8	4,5
Кострома, ед.	3,3	3,5	3,7	4,8	4,9	6,3	8,4	6,7	6,3	4,1

Сравнительный анализ удельного веса обращений в разрезе тематики за 2019 год

Удельный вес количества обращений	Кострома	Ярославль	Иваново	Владимир	Вологда
По вопросам муниципального имущества, %	7,21	12,3	8,1	7,1	5,1
По вопросам социальной сферы, %	12,61	15,8	26,7	26,6	25,8
По вопросам ЖКХ, %	16,22	25,4	28,5	29,9	18,9
По вопросам благоустройства города, %	41,44	26,9	27,3	21,1	41,7
По вопросам местного самоуправления, %	10,81	10,9	4,9	5,1	3,8
По вопросам организации деятельности Думы, %	8,11	5,8	3,7	8,1	2,9
Иное, %	3,60	2,9	0,8	2,1	1,8

Проблемы работы с обращениями граждан в Думе города Костромы

Низкий уровень информированности жителей о предоставлении услуг в электронном виде

Низкий уровень статистико-аналитической деятельности

Неопределённость критериев «значимости» обращений, по которым принимается решение о постановке обращения на контроль

Вовлеченность населения в управление, участие граждан в законодательных и общественных инициативах.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!