

УДК 331.07

В.М. Кузьмина, канд. ист. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет» (Курск, Россия) (e-mail kuzmina-violetta@yandex.ru)

РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КУРСКА В СФЕРЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В статье раскрыта функция информационного и аналитического обеспечения в деятельности Администрации г. Курска. Она обеспечивает достижение своевременного и бесперебойного поступления потока информации как из окружающей среды в организацию, так и из организации в окружающую среду, а также информационное обеспечение управленческой деятельности системы, подчиненных ей структурных подразделений, включенных в состав организации. В случае отсутствия выполнения данной функции становится невозможным целеполагание и осуществление целей управляющей системы. Выполнение этой функции в органах местного самоуправления имеет специфические черты, в частности, присутствует проблема информационного обмена между населением и местной властью. Для того, чтобы данной проблемы не существовало, необходимо организовать работу с обращениями граждан в соответствии с административным регламентом. Обращения граждан являются важной составляющей частью делопроизводства любого муниципального учреждения. Обращения граждан в муниципальные органы с предложениями, заявлениями, жалобами - важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей муниципального аппарата с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально - культурного строительства. Являясь одной из форм участия граждан в управлении, обращения способствуют усилению контроля народа за деятельностью муниципальных органов власти, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в их работе.

Ключевые слова: муниципальное управление, административный регламент, прогнозирование, планирование, электронное правительство.

DOI: 10.21869/2223-1560-2018-22-1-142-151

Ссылка для цитирования: Кузьмина В.М. Реализация управленческой деятельности администрации города Курска в сфере работы с обращениями граждан // Известия Юго-Западного государственного университета. 2018. Т. 22, № 1(76). С. 142-151.

Местное самоуправление – это тот уровень власти, который реально приближен к населению. Рационально организованное местное самоуправление позволяет эффективно использовать муниципальные ресурсы, снимать социальную напряженность в обществе, повышать уровень социально-экономического развития муниципальных образований [1, с.18].

Организация работы с обращениями граждан в Администрации города Курска осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Методическими рекомендациями и документами по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе, юридических лиц в приемных

Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденных заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 30 июля 2015 года №А1-3272в, Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска, утвержденным постановлением Администрации города Курска от 5 февраля 2015 года № 325.

Анализ обращений проводился за месяц, квартал, полугодие, девять месяцев, год. В соответствии с Федеральными

законами от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [2], от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [3] по результатам работы с обращениями граждан осуществлялось информирование населения через средства массовой информации.

Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации города Курска разработан с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

Порядок устанавливает единые требования организации рассмотрения обращений граждан в Администрации города Курска, отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска. Положения Порядка распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами. Дело-производство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов дело-производства.

Как отмечает И.Б. Гуйдукова, «важной объективной составляющей управленческой деятельности являются информационные ресурсы. К числу их особенностей относится быстрая утрата актуальности, поэтому информационные ресурсы требуют постоянного обновления, которое должно происходить в короткие сроки» [4, с.216]. В ряде управ-

ленческих структур активно используются информационно-аналитические схемы, программы, которые прошли апробацию в коммерческих банках, позволивших оперативно собирать информацию из разных источников [5, с.105].

В администрации г. Курска данное направление пока только находится в стадии развития и апробации. Григорян А.Р. считает, что информатизация в органах власти должна способствовать более качественному, более эффективному управлению « по результатам» среди государственных или муниципальных служащих [6, с.318.]

Деятельность отдела по работе с обращениями граждан можно рассмотреть по следующей структуре:

Планирование:

– В Администрации города Курска руководящим составом осуществляется личный прием граждан, в соответствии с графиком, утвержденным главой Администрации города. Информация о планируемых приемах размещается на официальном сайте Администрации города Курска в сети Интернет, на информационном стенде в здании Администрации города Курска.

– Все поступающие письменные и устные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе обработки данных и рассматриваются в установленном порядке. В целях совершенствования работы с обращениями граждан, проведения оценки результатов рассмотрения обращений граждан, компоненты системы «Обращения граждан» установлены на удаленные рабочие места в отраслевых и территориальных органах Администрации города Курска.

Мотивация:

– Гражданам предоставлена возможность обращения по различным вопросам

к руководящему составу и во время проведения «прямых эфиров» на телевидении, радио, направления обращений в форме электронных документов, через факсимильную связь.

Контроль:

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» [7] усилен контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и обеспечением доступа к информации о деятельности Администрации города Курска. На официальном сайте Администрации города Курска граждане могут получить информацию о её деятельности.

Организация [8]:

– Главой Администрации города Курска проводились личные приемы граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Курской области и в региональной общественной приемной Председателя Всероссийской политической партии «Единая Россия» в Курской области.

– Обращения граждан систематизируются и анализируются в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений по количеству и характеру рассмотренных обращений граждан с их группировкой по форме – устные и письменные; по видам – жалобы, предложения, заявления; по месту жительства автора обращения.

Начальник управления делами Администрации города Курска Александр Рукин так комментирует работу с обращениями граждан в Администрацию в 2016 году: «В прошлом году только в адрес главы городской администрации и его заместителей поступило 6384 обращения

граждан, что на 5% превышает уровень 2015 года. В их числе – заявления, принятые руководителями на личном приёме граждан, вопросы, заданные курянами во время «прямых эфиров» Н.И. Овчарова и его заместителей на курских телеканалах, поступившие на официальный сайт администрации, а также обращения курян, направленные в различные органы и структуры государственной власти, переданные на рассмотрение в администрацию муниципального образования. В территориальных органах Администрации города Курска также осуществлялся прием обращений граждан. Всего в 2016 году в округах было принято более 44, 6 тысячи обращений, из них почти 24,8 тысячи – устные заявления граждан. Наиболее популярные темы: социальное обеспечение, жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство территорий, организация работы транспорта, вопросы строительства и другие.

При этом надо подчеркнуть, что люди не только просят или жалуются. В Администрацию города в 2016 году поступило 24 предложения с рекомендациями по развитию общественных отношений, совершенствованию законов, правовых актов, по улучшению социально-экономической ситуации и т.д. 40 % от общего количества обращений граждан посвящены вопросам экономики и благоустройства областного центра. Так, по результатам комиссионных проверок в связи с неоднократными просьбами жителей города были выполнены работы по восстановлению тротуара по улице Суворовской, отремонтирована бесхозная канализация по улице Соловьёвой, выполнен капитальный ремонт тепловых сетей по улице Павлуновского и по 1-му Суворовскому переулку и ряд других важных

мероприятий. Если говорить о транспортной теме, в целях удовлетворения потребностей населения в пассажирских перевозках в 2016 году приобретено 10 автобусов марки «ПАЗ» для АО «ПАТП г. Курска».

В соответствии с пожеланиями жителей районов-«новостроек» открыты новые маршруты, изменены схемы движения существующих маршрутов, в том числе для лучшего сообщения нового Северного района города с удаленными микрорайонами.

Увеличено количество автобусов большой вместимости на ряде наиболее загруженных городских маршрутов, например, на маршруте № 99 «Проспект Клыкова (перинатальный центр) – улица Косухина - проспект им. Дериглазова». По многочисленным просьбам курян введены остановки общественного транспорта «Сады» и «Улица Запольная» для посетителей поликлиники № 5. В целях обеспечения безопасности дорожного движения оборудовано 10 новых нерегулируемых пешеходных переходов, модернизировано 7 светофорных объектов, на пяти светофорах по просьбам инвалидов установлены звуковые устройства.

Из 711 обращений по вопросам образования 578 – просьбы о предоставлении места в детском саду. Надо сказать, что количество обращений курян на эту тему, по сравнению с 2015 годом, увеличилось на 35%. Но при этом следует отметить, что проблемный характер носит не обеспечение местами в детских садах в принципе, а наличие их в учреждениях дошкольного образования, расположенных в шаговой доступности от места проживания на территории новых густонаселенных микрорайонов – на проспектах

В. Клыкова и А. Дериглазова, а также в Железнодорожном округе.

Анализ ситуации показал, что все дети от 3 до 7 лет, рождённые в городе Курске и стоявшие в очереди на зачисление в детские сады, обеспечены местами. В настоящее время очередь на зачисление в детские сады состоит, в основном, из детей, переехавших из других регионов страны и районов Курской области, зарегистрированных во второй половине 2015 года и начале 2016-го. Здесь будет уместным подчеркнуть, что Администрацией Курска на протяжении нескольких лет ведётся планомерная работа по созданию дополнительных мест в дошкольных учреждениях. Благодаря этому к началу 2015 года проблема с устройством детей от 3 до 7 лет полностью была решена на большей части территории Сеймского округа - в микрорайонах Волокно, Аккумулятор и улиц Парковой и Народной. В настоящее время разработана и находится на экспертизе проектно-сметная документация по строительству детского сада на 140 мест в районе пр-та В. Клыкова, разработанная за счет средств инвестора – АО «Курский завод КПД им. А.Ф. Дериглазова», который планирует начать его строительство в этом году.

По сравнению с 2015 годом количество обращений снизилось на 32% и составило 199. По таким сигналам «Городской инспекцией по ЖКХ и благоустройству» незамедлительно принимались меры по наведению управляющими компаниями надлежащего санитарного порядка. Несомненно, способствовала этому и регулярная работа, которую проводит комиссия по обследованию придомовых территорий и контейнерных площадок на предмет их санитарного состояния и своевременного вывоза ТБО и КГМ с

контейнерных площадок и прилегающих к ним территорий, и разъяснительная работа с населением города Курска. Часть несанкционированных свалок, указанных в обращениях граждан, была ликвидирована в рамках проведения общегородских субботников».

В целом, статистические данные говорят о следующем[9]:

В сравнении с 2015 годом (6106) количество обращений граждан в Администрацию города Курска увеличилось на 5%. Из них: письменных обращений поступило 6060 (в 2015 году – 5703), в том числе, принятых в форме электронных документов – 1296, устных – 323 (в 2015 году – 403), из них: на личном приеме в Администрации города Курска – 176.

Поступило 5947 заявлений, в которых граждане просили о реализации конституционных прав, реализации конституционных прав других лиц, сообщили о нарушении нормативно-правовых актов и законов, о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления, о недостатках в работе должностных лиц, критиковали деятельность государственных органов, органов местного самоуправления и деятельность должностных лиц.

Поступило 90 жалоб, в которых содержались с просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав заявителя и других лиц; претензии к действиям должностных и уполномоченных лиц.

Поступило 24 предложения с рекомендациями по развитию общественных отношений, совершенствованию законов, правовых актов, по улучшению социально-экономической сферы общества и т.д.

Обращения граждан поступили:

– от заявителей – 2486;

– через Администрацию Курской области – 2790;

– через Приемную Президента Российской Федерации в Курской области - 99;

– через Уполномоченного по правам человека в Курской области - 15;

– через приемные политических партий – 24.

В течение 2016 года жителями областного центра было направлено 964 обращения в адрес Президента Российской Федерации (2015 год – 955). Наиболее популярные темы: социальное обеспечение – 386 обращений, жилищно-коммунальное хозяйство – 271, благоустройство территорий – 125, транспорт – 67, строительство - 12 и другие.

Количество письменных обращений граждан, направленных на рассмотрение в Администрацию города Курска через Администрацию Курской области, по сравнению с 2015 годом увеличилось на 22% (в 2015 году - 2163), через Приемную Президента Российской Федерации в Курской области уменьшилось на 40% (в 2015 году – 21).

Из Администрации Курской области по вопросам социальной сферы поступило 611 обращений, по вопросам экономики – 830 обращений, по вопросам жилищно-коммунальной сферы – 528 обращений граждан.

В ходе проведения «Прямых эфиров» с телекомпаниями ТРК «Сейм», «Такт», ГТРК «Курск» главе Администрации города Курска поступило 145 обращений граждан.

Во время проведения общероссийского дня приема граждан 14 декабря 2015 года к должностным лицам Администрации города Курска обратились 28 жителей города по социально значимым вопросам [9].

625 обращений или 10 % от общего количества поступило от граждан, имеющих льготы, установленные действующим законодательством, среди них: участники и инвалиды Великой Отечественной войны – 26, инвалиды детства – 20, инвалиды других категорий – 224, многодетные семьи – 130, молодые семьи – 68, ветераны труда – 37, участники боевых действий – 34, дети сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей – 18 и другие.

Из числа граждан, указавших социальный статус, пенсионеров – 557, рабочих – 218, служащих – 146, предпринимателей – 55, домохозяек – 99, студентов – 37, безработных – 80, беженцев – 49 и другие.

Повторных обращений граждан поступило 1699, многократных обращений

– 315. Без подписи данных о заявителе поступило 103 обращений граждан. Как правило, возникновение повторных, многократных обращений связано с тем, что решение обозначенных вопросов носит долгосрочный характер, либо требуется вынесение судебного решения, поэтому разъяснения органов власти заявителей не устраивают.

В Администрацию города Курска в отчетный период поступило 389 коллективных обращений от жителей города, содержащих вопросы: проведение капитального ремонта многоквартирных домов, благоустройство территорий, строительство объектов инженерной инфраструктуры в поселках ИЖС, оценка деятельности управляющих компаний и другие.



Рис. Распределение тематики обращений граждан в Администрацию г. Курска за 2016 год, шт.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 2105 обращений или 33% от общего количества обращений (2015 – 2254), в том числе [9]:

– по вопросам коммунального хозяйства поступило 1110 обращений, из ко-

торых: по вопросам эксплуатации и ремонта многоквартирных домов – 95, по вопросам предоставления услуг ненадлежащего качества – 112, по вопросам оплаты за жилищно-коммунальные услуги, а также по тарифам, нормативам и

льготам за услуги ЖКХ – 140, по вопросам санитарного состояния придомовых территорий – 199, по вопросам работы управляющих компаний, ТСЖ – 88, о ненадлежащем состоянии общего имущества – 51, по вопросу ремонта и эксплуатации квартир – 43 и другие;

– по вопросам предоставления жилого помещения, в том числе по договору социального найма, поступило 310 обращений; предоставления жилья: гражданам, имеющих право первоочередного получения жилья - 12, молодым семьям и специалистам - 25, детям сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей - 11 обращений; по вопросам переселения из аварийных, ветхих домов – 177, обследования жилого дома на предмет пригодности для проживания – 76 и другие.

По вопросам социальной сферы поступило 1352 обращения или 21% от общего количества обращений (2015 – 1248), в том числе:

– 163 обращения поступило по вопросам предоставления льгот многодетным семьям, детям – сиротам, семьям, имеющим инвалидов, ветеранам труда, инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, и другим категориям граждан;

– в 142 обращениях содержались просьбы об оказании материальной помощи на дорогостоящее лечение и приобретение лекарственных препаратов для тяжелобольных, приобретение предметов первой необходимости и жилья, пострадавшим от пожаров, стихийных бедствий, на неотложные нужды малообеспеченной категории граждан и другим;

– 711 обращений поступило по вопросам образования, из них 578 обращений с просьбами о предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного

образования, 5 обращений по вопросам оплаты за содержание детей и недостатков в организации работы в учреждениях дошкольного образования, 26 обращений с просьбами о разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования;

– 39 обращений граждан поступило по вопросам трудоустройства, в том числе, беженцев с Украины, работы предприятий и порядка выплаты заработной платы, увеличения размера заработной платы работникам, и другие.

По вопросам экономики поступило 2539 обращений или 40% от общего количества обращений (2015 – 2223), в том числе:

– в 878 обращениях граждане высказывали мнения по вопросам, связанным с благоустройством города;

– 687 обращений поступило по вопросам организации транспортного обслуживания населения, транспортной безопасности, организации стоянок и парковок автотранспорта, льготного проезда в общественном транспорте, установки и содержания остановок общественного транспорта;

– 176 обращений поступило по вопросам строительства объектов социальной сферы, строительства и ремонта дорог в областном центре;

– 79 обращений касались решения земельных споров, предоставления земельных участков для индивидуального жилищного строительства, приватизации земель, изменения статуса земельных участков;

– 62 обращения поступили по вопросам архитектуры и градостроительства.

Из поступивших обращений граждан 3986 или 62% рассмотрено в срок от 5 до 15 дней со дня поступления.

2168 обращений или 34%, поступивших в Администрацию города Курска, рассмотрено коллегиально, 1489 обращений или 23% рассмотрено с выездом на место, в том числе с участием заявителей, решено положительно 1206 или 19% обращений граждан.

В результате рассмотрения обращений граждан в случаях выявленного ненадлежащего исполнения муниципальными служащими служебных обязанностей в 97 случаях нарушения прав граждан в отношении виновных применены меры административной ответственности, в 3 – дисциплинарной ответственности.

В 2016 году:

1. В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, сокращения сроков направления обращений на рассмотрение, повышение качества контроля за порядком рассмотрения обращений граждан обработка, регистрация поступивших обращений, оценка результативности рассмотрения обращений осуществлялись в информационной системе «Обращения граждан».

2. Проведена работа по подготовке и проведению общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2016 года.

3. Проведены проверки соответствия организации работы с обращениями граждан действующему законодательству в территориальных и отраслевых органах Администрации города.

4. Осуществлялась аналитическая, методическая и иная деятельность, связанная с организацией работы с обращениями граждан в территориальных и отраслевых органах Администрации города, проводились семинары-совещания для специалистов по совершенствованию организации работы с обращениями

граждан в соответствии с действующим законодательством.

В целом, работа с обращениями граждан ведется планомерно, методично, без нарушений в данной области деятельности. Но этого недостаточно. Как отмечает В.В. Зотов и Е.Н. Фурман «необходимо эффективное проектирование и осуществление технологического процесса» в области формирования управленческих кадров [10, с.125]. Это необходимо для того, чтобы управленческие кадры умели оперативно, в том числе с применением информационно-аналитических технологий, решать насущные проблемы граждан.

Список литературы

1. Крыжановская О.А. Региональный стратегический менеджмент: приоритеты социально-экономического развития Курской области // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2015. №2 (15). С.18.

2. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>

3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>

4. Гайдукова И. Б. Инновационный потенциал управленческой деятельности: понятие и структура// Известия Юго-Западного государственного университе-

та. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2017. Т.7, №2(23). С.213.

5. Световцева Т. А., Щедрин И. В. Развитие консультационных информационно-аналитических услуг с использованием веб-приложения для оценки надежности коммерческих банков // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2017. Т. 7, № 1 (22). С.105.

6. Григорян А. Р. Информатизация процедур «управления по результатам» в органах власти // Известия Юго-Западного государственного университета. 2017. Т.21. №4(73). С.318.

7. О противодействии коррупции [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 25.12.2008г. № 273-ФЗ 2. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru>

8. Положение о комитете организационной и кадровой работы Админи-

страции города Курска [Электронный ресурс]: Постановление Администрации города Курска от 15.04.2014 № 1385 «О внесении изменений и дополнений в постановление главы Администрации города Курска от 13.05.2008 № 16 (в ред. от 18.08.2009 № 1761)» // Официальный сайт Администрации г. Курска. URL: <http://www.kurskadmin.ru>

9. Информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2016 году [Электронный ресурс]. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=444&mat_id=64403

10. Зотов В. В., Фурман Е. Н. Особенности кадровых процессов в органах местного самоуправления // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2015. №4(17). С.125.

Поступила в редакцию 15.11.17

UDC 331.07

V.M. Kuzmina, Candidate of Historical Sciences, Associate Professor, Southwest State University (Kursk, Russia) (e-mail kuzmina-violetta@yandex.ru)

IMPLEMENTATION OF THE MANAGERIAL ACTIVITY OF THE KURSK CITY ADMINISTRATION IN THE AREA OF WORK WITH CITIZENS 'APPEALS

The article reveals insights into the function of information and analytical support in the activities of the Administration of the city of Kursk. It ensures the timely and uninterrupted flow of information both from the environment to the organization and from the organization to the environment as well as information support for the managerial activities of the system, its subordinate structural units incorporated in the organization. In the absence of this function, the goal-setting and implementation of the objectives of the management system becomes impossible. This function execution in local self-government bodies has specific features, in particular, there is a problem of information exchange between the population and local authorities. In order to avoid this problem, it is necessary to organize work with citizens' appeals in accordance with the administrative regulations. Citizens' appeals are an important part of the office work of any municipal institution. Citizens' appeals with proposals, applications, and complaints to municipal bodies are an important means of exercising and protecting the rights of a person, strengthening the ties of a municipal body with the population, an essential source of information necessary for solving current and future problems of state, economic and socio-cultural construction. Being one of the forms of citizens' participation in the process of management, appeals contribute to strengthening people's control over the activities of municipal authorities, combating red-tape, bureaucracy and other shortcomings in their work.

Key words: local administration, administrative provision, forecasting, planning, eGovernment.

DOI: 10.21869/2223-1560-2018-22-1-142-151

For citation: Kuzmina V.M. Implementation of the Managerial Activity of the Kursk City Administration in the Area of Work with Citizens 'Appeals. Proceedings of the Southwest State University, 2018, vol. 22, no. 1(76), pp. 142-151 (in Russ.).

Reference

1. Kryzhanovskaya O.A. Regionalnyy strategicheskiy menedzhment: priority sotsialno-ekonomicheskogo razvitiya kurskoy oblasti. Izvestija Jugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Serija Jekonomika. Sociologija. Menedzhment, 2015, no.2(13), p.18.

2. Ob obespechenii dostupa k informatsii o deyatelnosti gosudarstvennykh organov i organov mestnogo samoupravleniya. Federalnyy zakon ot 09.02.2009 g. № 8-FZ. Dostup iz sprav.-pravovoy sistemy «Konsul'tantPljus». URL: <http://www.consultant.ru>

3. O poryadke rassmotreniya obrashcheniy grazhdan Rossiyskoy Federatsii. Federalnyy zakon ot 02.05.2006g. № 59-FZ. Dostup iz sprav.-pravovoy sistemy «Konsul'tantPljus». URL: <http://www.consultant.ru>

4. Gaydukova I. B. Innovatsionnyy potentsial upravlencheskoy deyatelnosti: ponyatiye i struktura. Izvestija Jugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Serija Jekonomika. Sociologija. Menedzhment, 2017, vol. 7, no. 2(23), p.213.

5. Svetovtseva T. A., Shchedrin I. V. Razvitiye konsultatsionnykh informatsionno-analiticheskikh uslug s ispolzovaniyem veb-prilozheniya dlya otsenki nadezhnosti kommercheskikh bankov. Izvestija Jugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta.

Serija Jekonomika. Sociologija. Menedzhment, 2017, vol. 7, no. 1 (22), p.105.

6. Grigoryan A. R. Informatizatsiya protsedur «upravleniya po rezultatam» v organakh vlasti. Izvestija Jugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta, 2017, vol. 21, no.4 (73), p.318.

7. O protivodeystvii korruptsii. Federalnyy zakon ot 25.12.2008g. № 273-FZ 2. Dostup iz sprav.-pravovoy sistemy «Konsul'tantPljus». URL: <http://www.consultant.ru>

8. Polozheniye o komitete organizatsionnoy i kadrovoy raboty Administratsii goroda Kurska. Postanovleniyem Administratsii goroda Kurska ot 15.04.2014 № 1385 «O vnesenii izmeneniy i dopolneniy v postanovleniye glavy Administratsii goroda Kurska ot 13.05.2008 № 16 (v red. ot 18.08.2009 № 1761)». Ofitsialnyy sayt Administratsii g. Kurska. URL: <http://www.kurskadmin.ru>

9. Informatsiya ob obrashcheniyakh grazhdan. postupivshikh v Administratsiyu Kurskoy oblasti v 2016 godu. URL: http://adm.rkursk.ru/index.php?id=444&mat_id=64403

10. Zotov V. V., Furman E. N. Osobennosti kadrovyykh protsessov v organakh mestnogo samoupravlenii. Izvestija Jugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Serija Jekonomika. Sociologija. Menedzhment, 2015, no.4(17), p.125.