

**DOI**

**УДК 352.071.1(470.56)**

**Конышев Н.Ю., студент**

**ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы и управления**

**при Главе Республики Башкортостан»**

**Научный руководитель: Рысаев И.Ш., кандидат социологических наук,**

**доцент ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы и  
управления при Главе Республики Башкортостан»**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ РОСТА ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ:  
ОПЫТ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД УФА**

*Аннотация.* В статье представлен анализ практики работы с обращениями граждан в Администрации городского округа город Уфа за 2022–2024 гг. Установлено, что доля электронных обращений выросла с 73,1 % до 82,1 %, в то время как обращения по почте сократились на 34,4 %. Несмотря на высокий уровень соблюдения 30-дневного срока рассмотрения (98,7 % в 2024 г.), остаются системные проблемы: трудоёмкость ручной обработки, нарушение сроков из-за межведомственной пересылки по электронной почте, сложности подготовки управленческой отчётности. На основе статистики и выявленных узких мест предложено внедрение специализированного модуля «Обращения граждан» на платформе DIRECTUM. Расчёт показал: при единовременных затратах 273 280 руб. экономия фонда оплаты труда 8 сотрудников Управления документационного и организационного обеспечения составит 921 600 руб. в год за счёт сокращения временных затрат с 30 % до 10 % рабочего времени. Внедрение модуля позволит автоматизировать регистрацию, маршрутизацию, контроль сроков и формирование аналитики без изменения существующей организационной структуры.

*Ключевые слова: обращения граждан; электронное обращение; автоматизация; эффективность; город Уфа.*

*Konyshov N.Yu., student*

*State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Bashkir Academy of Public Service and Administration under the Head of the Republic of Bashkortostan»*

*Scientific Supervisor: Rysaev I.Sh., Candidate of Sociological Sciences*

**IMPROVING THE EFFICIENCY OF HANDLING CITIZENS' APPEALS  
IN THE CONTEXT OF GROWING ELECTRONIC APPEALS:  
EXPERIENCE OF THE ADMINISTRATION OF THE UFA CITY URBAN  
DISTRICT**

*Abstract. The article presents an analysis of the practice of handling citizens' appeals in the Administration of the Ufa City Urban District for 2022–2024. It was found that the share of electronic appeals increased from 73.1 % to 82.1 %, while postal appeals decreased by 34.4 %. Despite a high level of compliance with the 30-day review period (98.7 % in 2024), systemic problems remain: labour-intensive manual processing, deadline violations due to interdepartmental forwarding via email, and difficulties in preparing management reports. Based on statistics and identified bottlenecks, the introduction of a specialised "Citizens' Appeals" module on the DIRECTUM platform is proposed. The calculation shows that with one-time costs of 273,280 RUB, the wage fund savings for 8 employees of the Department of Documentation and Organisational Support will amount to 921,600 RUB per year due to a reduction in time spent from 30 % to 10 % of working time. Module implementation will automate registration, routing, deadline control, and analytics generation without changing the existing organisational structure.*

*Keywords: citizens' appeals; electronic appeals; automation; efficiency; Ufa city.*

Право граждан на обращение в органы власти, закреплённое в ст. 33 Конституции РФ, является одним из ключевых инструментов обратной связи

между обществом и государством. В условиях цифровой трансформации всё большую долю в структуре обращений занимают электронные формы - это требует адаптации управленческих процессов к новым реалиям.

Город Уфа, как крупнейший город Поволжья, ежегодно рассматривает около 30 тысяч обращений. Согласно открытым данным администрации, в 2024 году зафиксировано существенное изменение в структуре каналов подачи: доля электронных обращений достигла 82,1 %.

Цель статьи - на основе реальных данных показать, как рост электронного обращения влияет на эффективность внутренних процессов, и предложить технически и экономически обоснованное решение для их оптимизации.

В исследовании использованы:

1. Анализ статистики Администрации ГО г. Уфа за 2022–2024 гг. (размещена на [официальном сайте]<https://gorodufa.ru>));
2. Наблюдение и интервьюирование (в рамках прохождения практики и анализа внутренней документации в Управлении документационного и организационного обеспечения);
3. Экономический расчёт эффективности внедрения ИТ-решения на основе данных по численности и заработной плате сотрудников;
4. Сравнительный анализ функционала существующей системы «Журнал обращений» и промышленного решения DIRECTUM (по описанию на [официальном сайте]<https://www.directum.ru>)).

Выбор методов обусловлен необходимостью сочетания количественной оценки (динамика, структура) и качественного анализа (выявление узких мест на уровне исполнителей).

Результаты оригинального авторского исследования

1. Структурные сдвиги: рост электронных обращений при сохранении ручной обработки

По данным Администрации Уфы (табл. 1), в 2024 г. поступило 29 764 обращения, из них:

- 24 436 (82,1 %) - в электронном виде;
- 4 078 (13,7 %) - по почте (снижение на 34,4 % за 2 года);
- 1 250 (4,2 %) - личные приёмы.

Таблица 1 – Динамика обращений граждан в Администрацию городского округа город Уфа за 2022-2024 гг.

Показатель	2022г.	2023г.	2024г.	Абсолютное изменение	Темп прироста, %
Поступило обращений, шт., в том числе:	28645	30028	29764	1119	3,9
в электронном виде	20939	23602	24436	3497	16,7
лично	1490	1441	1250	-239	-16,1
по почте	6216	4985	4078	-2138	-34,4

Источник: [составлено автором]

При этом, регистрация и маршрутизация по-прежнему выполняются вручную: оператор вводит данные, определяет профильное управление, формирует резолюцию. Например, обращение о яме во дворе сначала классифицируется как «благоустройство», затем направляется в Управление коммунального хозяйства, а далее - в районную администрацию. При ошибке в определении профиля - возврат и повторная обработка.

## 2. Проблемы, выявленные на практике

На основе проведенного анализа внутренних процессов выделены три ключевые проблемы:

- Трудоёмкость классификации и маршрутизации. При поступлении 200+ обращений в день оператор тратит до 30 % рабочего времени только на ввод и распределение.
- Нарушение сроков при межведомственном взаимодействии. Пересылка между подразделениями часто осуществляется по электронной почте, что приводит к потере писем, дублированию запросов, задержкам.

- Затраты на подготовку отчётности. Формирование аналитики (например, «Топ-5 тем по Демскому району») требует ручной выгрузки, фильтрации и категоризации - до 3–4 часов на отчёт.

### 3. Предложение: внедрение специализированного модуля DIRECTUM

Анализ показал, что существующая система «Журнал обращений» не поддерживает сквозную автоматизацию. В качестве решения предложено внедрение модуля «Обращения граждан» от компании DIRECTUM - уже используемого в Правительстве Курганской области, Администрации Берёзовского ГО и др. Согласно проведенным расчётом:

- Затраты на внедрение: 273 280 руб. (лицензия на 8 пользователей, оборудование, обучение);

- Экономия ФОТ:

-  $8 \text{ сотрудников} \times 48\ 000 \text{ руб./мес} \times (30\% - 10\%) = 76\ 800 \text{ руб./мес};$

- 921 600 руб./год.

Срок окупаемости - менее 4 месяцев.

При этом, модуль обеспечивает: автоматическую классификацию по тексту (ИИ-движок); маршрутизацию по заранее настроенным правилам; контроль сроков и уведомления при приближении дедлайна; формирование отчётов «одним кликом».

Таким образом, подводя итог, можно сделать следующие выводы:

1. В Администрации Уфы зафиксирован устойчивый тренд на цифровизацию обращений (82,1 % - электронно), но внутренние процессы остались ручными, что создаёт избыточную нагрузку на сотрудников и повышает риски нарушения сроков.

2. Внедрение специализированного модуля DIRECTUM - реалистичное и экономически оправданное решение, не требующее реорганизации структуры или привлечения внешних консультантов. Опыт других регионов подтверждает его работоспособность.

3. Результаты исследования могут быть использованы не только в Уфе, но и в других городских округах с аналогичной структурой нагрузки и уровнем цифровизации.

4. Дальнейшие исследования целесообразно направить на оценку влияния автоматизации на уровень удовлетворённости заявителей - с использованием пост-опросов через SMS/QR-код, как рекомендовано в Методических рекомендациях Минтруда (2022).

### **Использованные источники**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 01.07.2020).

2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2006. № 19. Ст. 2060.

3. Закон Республики Башкортостан от 12.12.2006 № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» // Ведомости ВР РБ. 2006. № 49–50. Ст. 1730.

4. Администрация городского округа город Уфа. Статистика обращений граждан за 2022–2024 гг. [Электронный ресурс]. URL: <https://gorodufa.ru> (дата обращения: 16.12.2025).

5. DIRECTUM. Информационный продукт «Обращения граждан» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.directum.ru/solution/rx\\_petitions\\_management](https://www.directum.ru/solution/rx_petitions_management) (дата обращения: 16.12.2025).

6. В 2024 году жителей Уфы больше всего интересовали вопросы ЖКХ // Башинформ. 2025. 15 янв. URL: <https://www.bashinform.ru/news/social/2025-01-15/v-2024-godu-zhiteley-ufy-bolshe-vsego-interesovali-voprosy-zhkh-4084301> (дата обращения: 16.12.2025).

7. Министерство труда РФ. Методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан (письмо от 28.11.2022 № 15-

3/10/B-7853). URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/15-3-10-v-7853>  
(дата обращения: 16.12.2025).