



# ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ТРУДА В ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ



**Процесс:**

«Создание рациональной системы работы с  
ответами на обращения граждан»



# ФАКТИЧЕСКАЯ КАРТА ПРОЦЕССА. Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан

**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

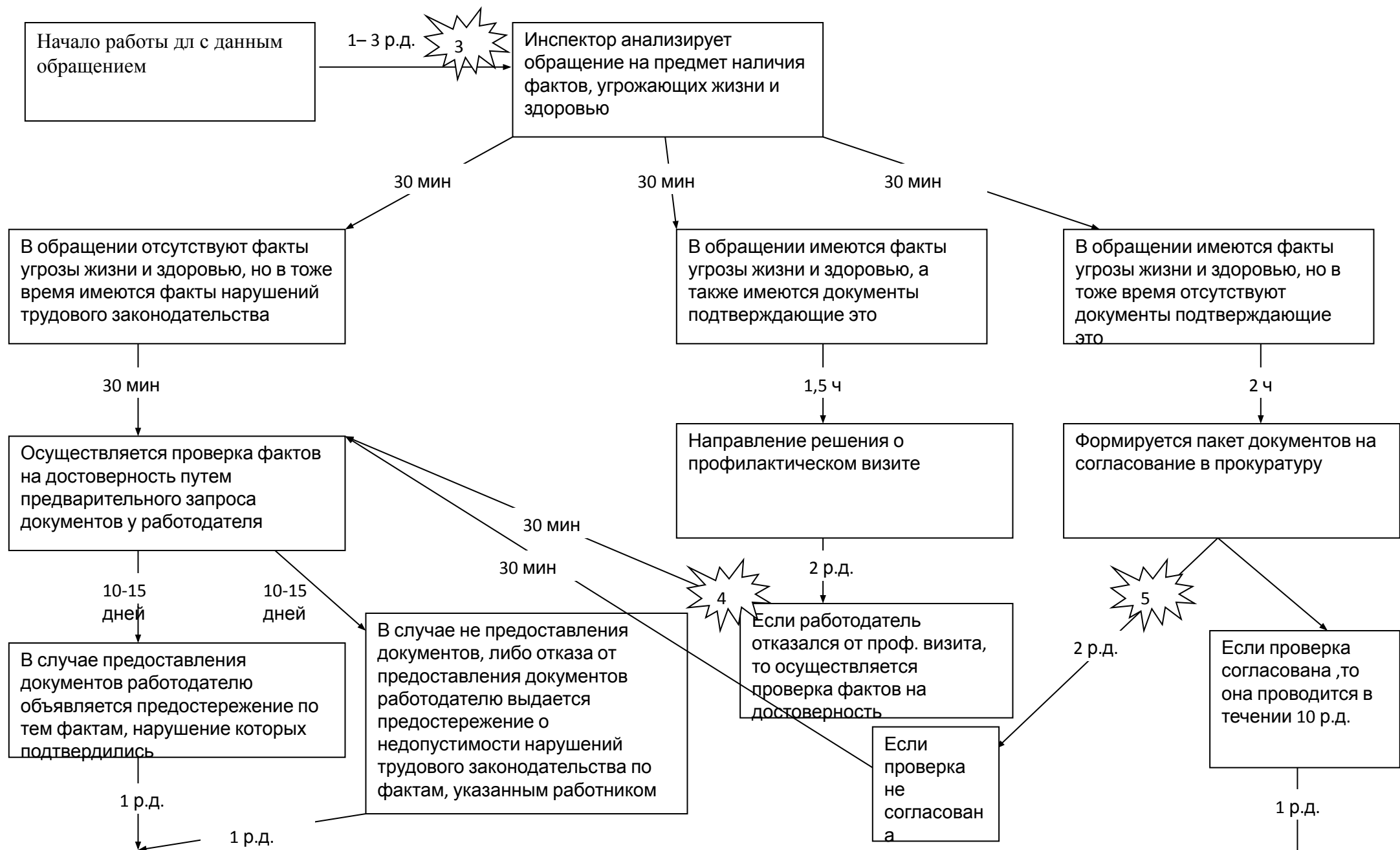
## 1. Принятие и доведение до ответственных исполнителей обращений

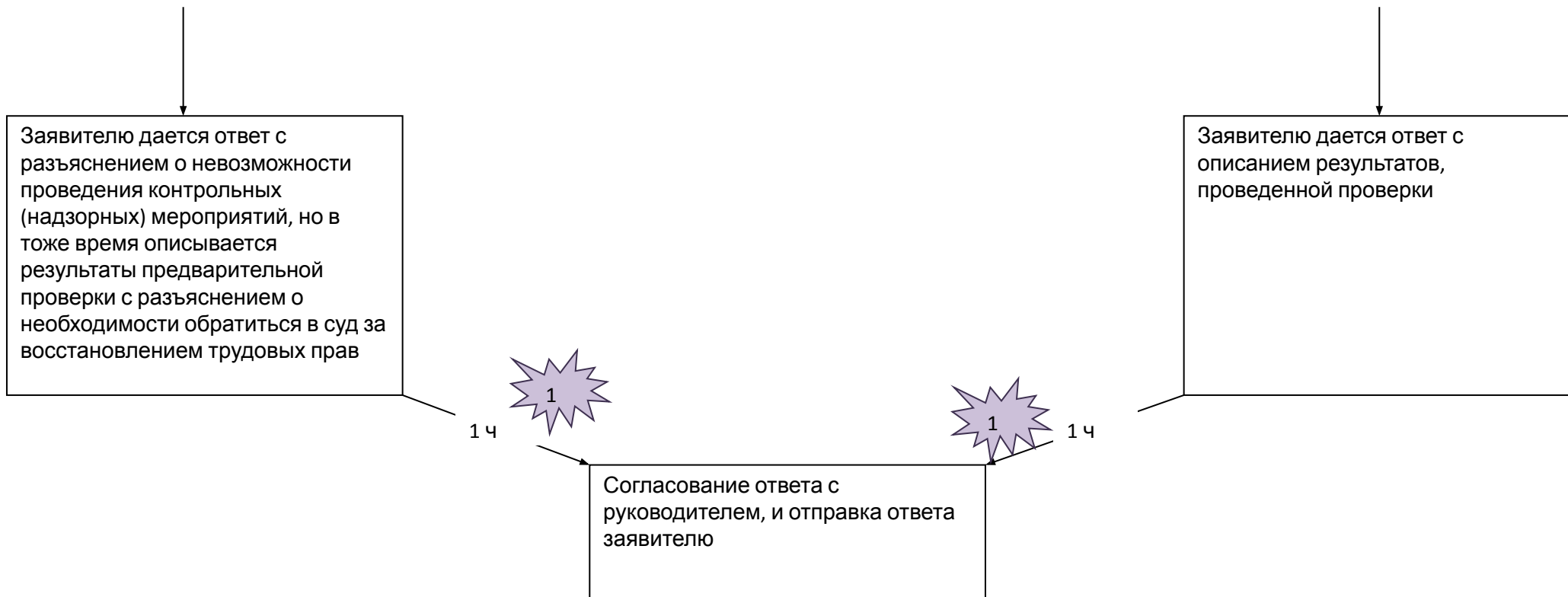


## 2. Работа с обращением ответственных лиц



**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

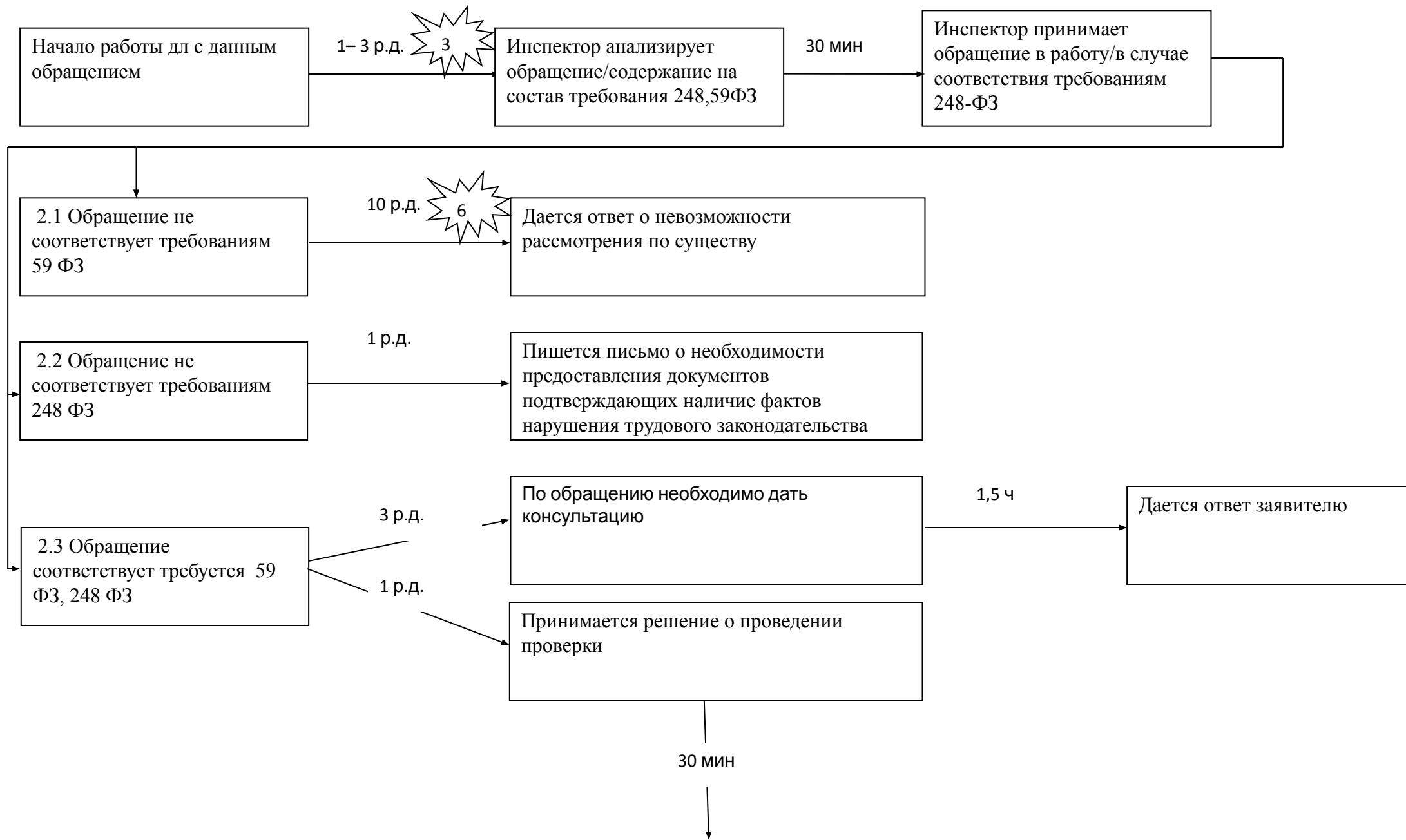






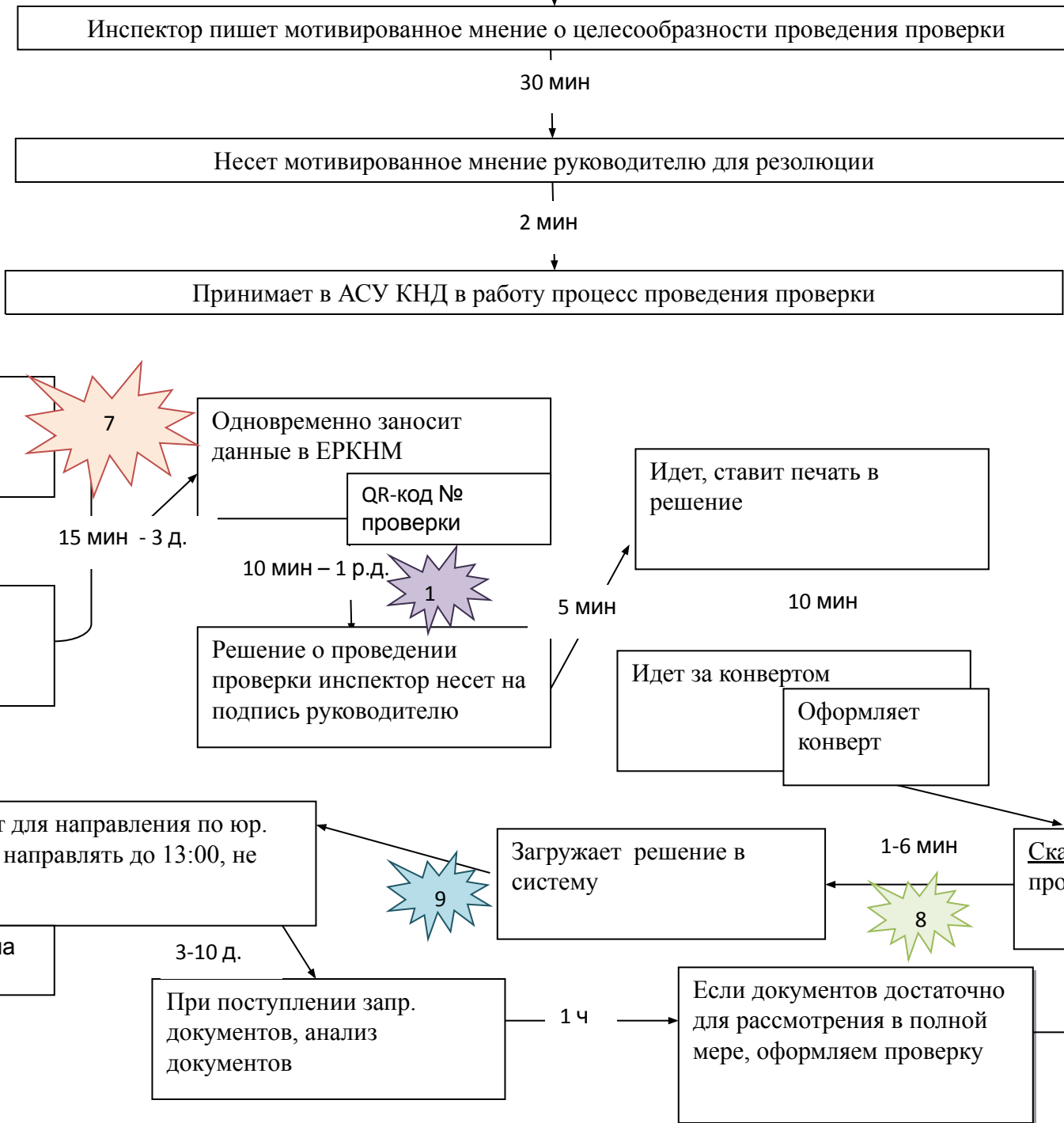
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





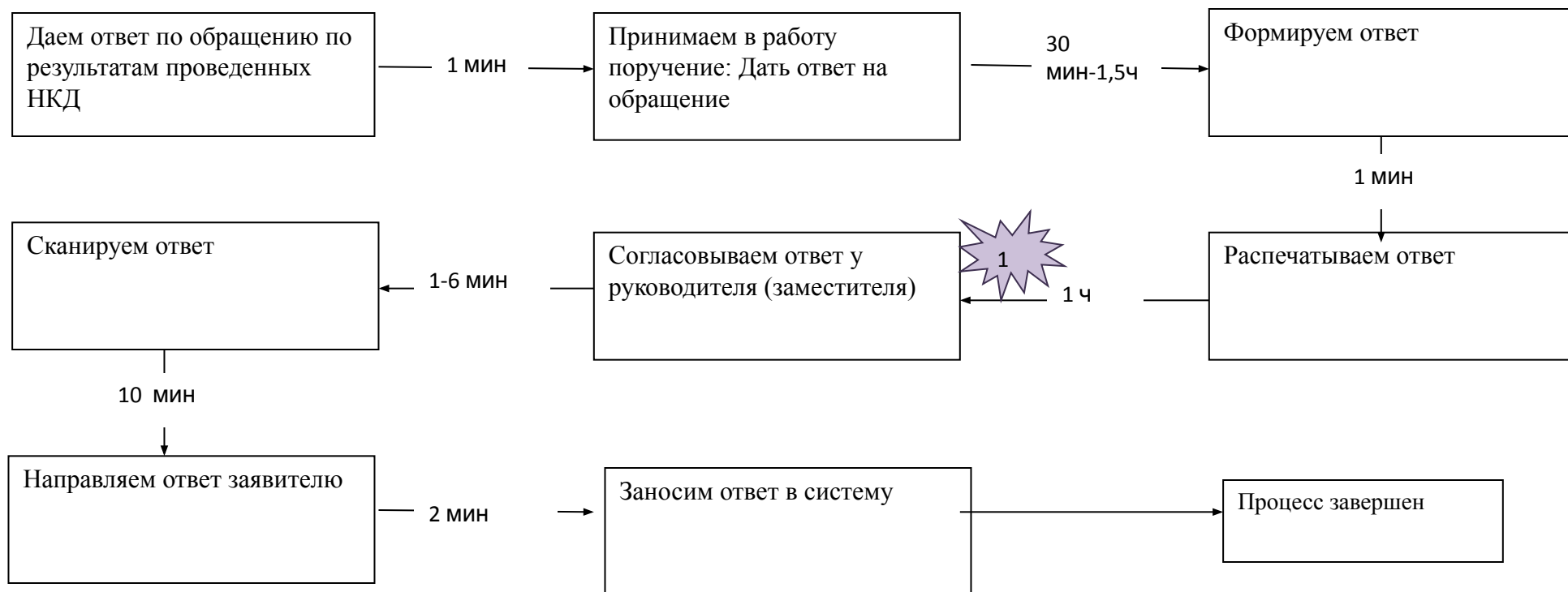
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ







**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ



- Ёж: 1 – Руководитель не всегда присутствует на рабочем месте (выездные совещания);  
2 – Ответственные лица не всегда присутствуют на рабочем месте (выездные проверки, проф. визиты и т.д.);  
3 – У ответственных исполнителей не всегда имеется возможность начать работу с обращением незамедлительно по его получению;  
4 – В законодательстве о КНД отсутствуют законодательно утвержденные основания для проф. визита;  
5 – Законодательно отсутствуют установленные признаки, согласно которым те или иные факты нарушения трудового законодательства можно трактовать как угрозу причинения вреда жизни и здоровью;  
6 – Необходимо прекратить практику отложения ответа заявителю ради иных дел;  
7 – ФГИС «ЕРКНМ» не всегда работает стабильно;  
8 – Система АСУ КНД не всегда работает стабильно;  
9 – Почтовое отделение не всегда работает полный рабочий день.



**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## ИДЕАЛЬНАЯ КАРТА ПРОЦЕССА. Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан

### 1. Принятие и доведение до ответственных исполнителей обращений

Ответственный исполнитель всегда незамедлительно приступает к рассмотрению обращений, так как у них достаточно на это времени (Роструд выделил необходимое число вакансий).

В законодательстве были утверждены основания для проведения профилактических визитов.

ФГИС «ЕРКНМ» и АСУ КНД работают стабильно и не имеют внешних конфликтов с антивирусными программами.

Почтовое отделение работает полный рабочий день.



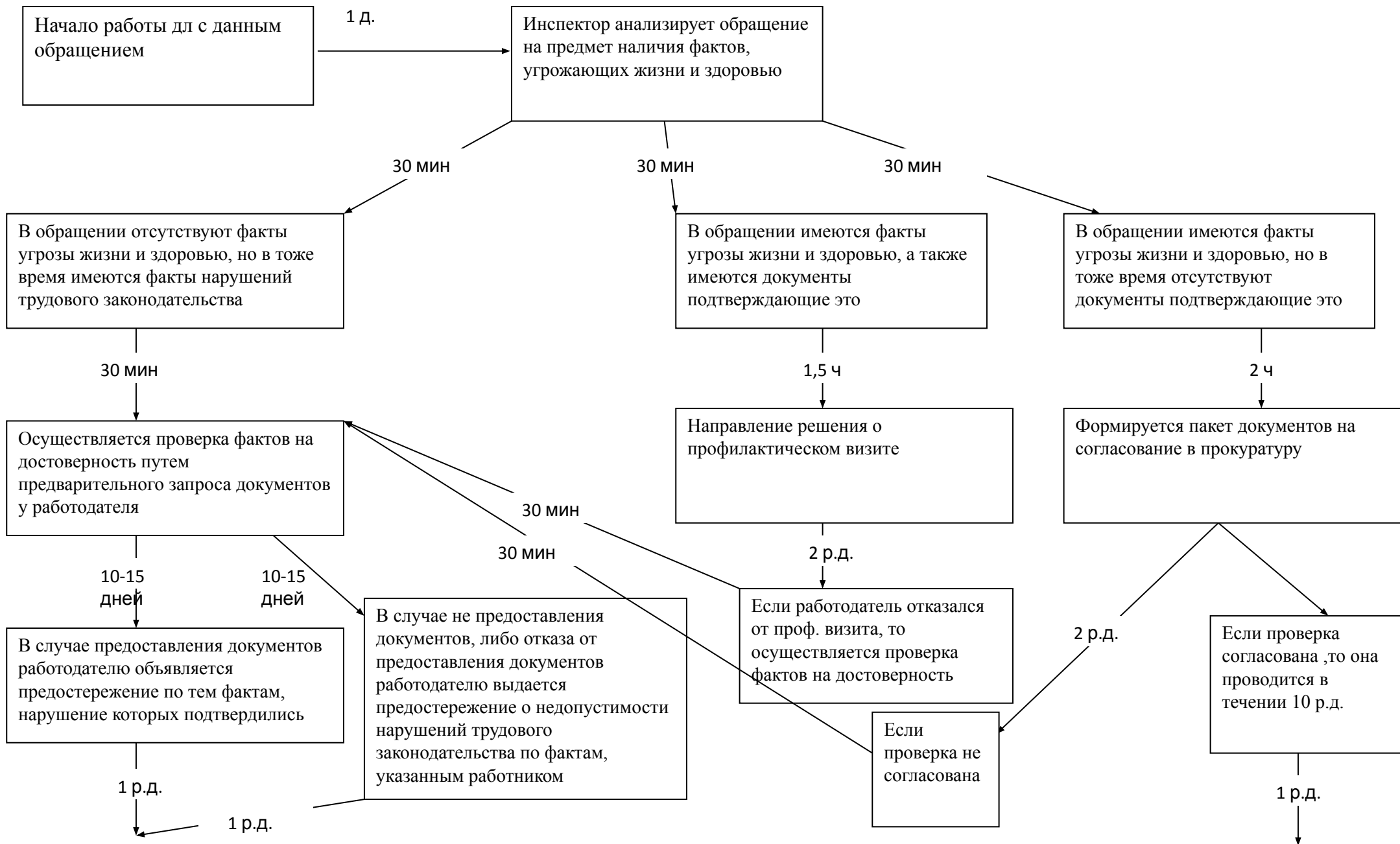




**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## 2. Работа с обращением ответственных лиц

### 2.1 Работа с обращениями в условиях 336 Постановления





Заявителю дается ответ с разъяснением о невозможности проведения контрольных (надзорных) мероприятий, но в тоже время описывается результаты предварительной проверки с разъяснением о необходимости обратиться в суд за восстановлением трудовых прав

1 ч

Согласование ответа с руководителем, и отправка ответа заявителю

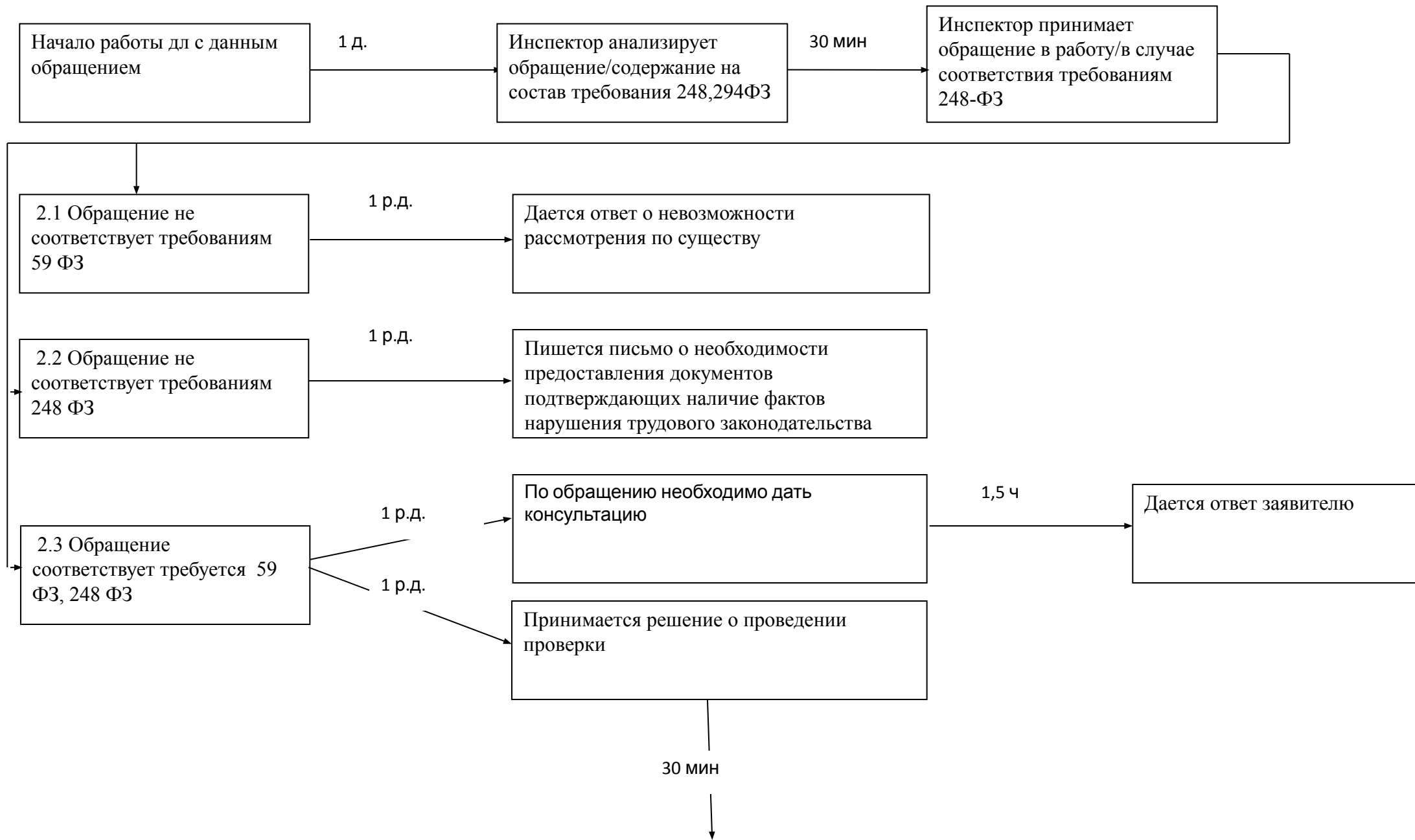
1 ч

Заявителю дается ответ с описанием результатов, проведенной проверки



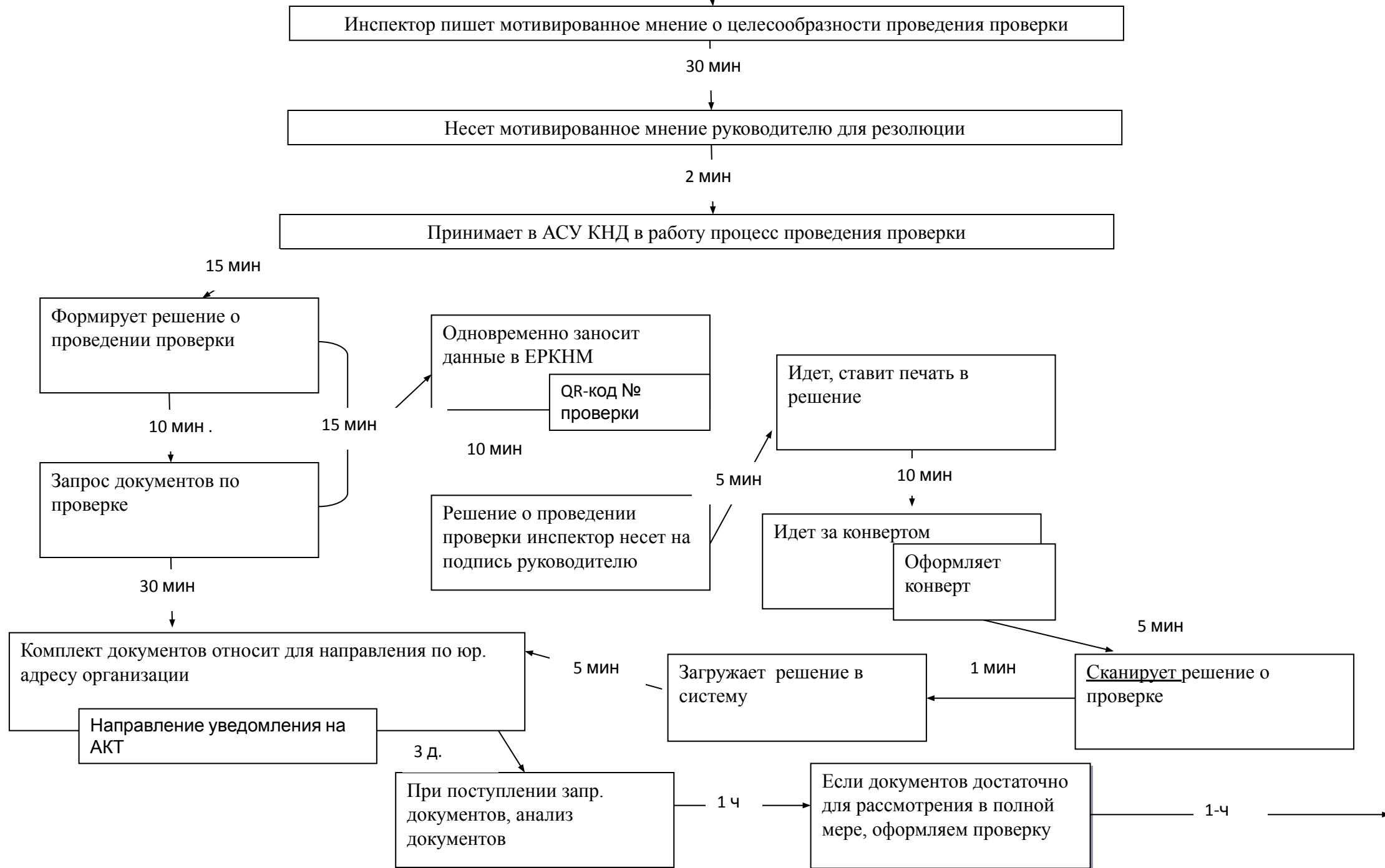
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

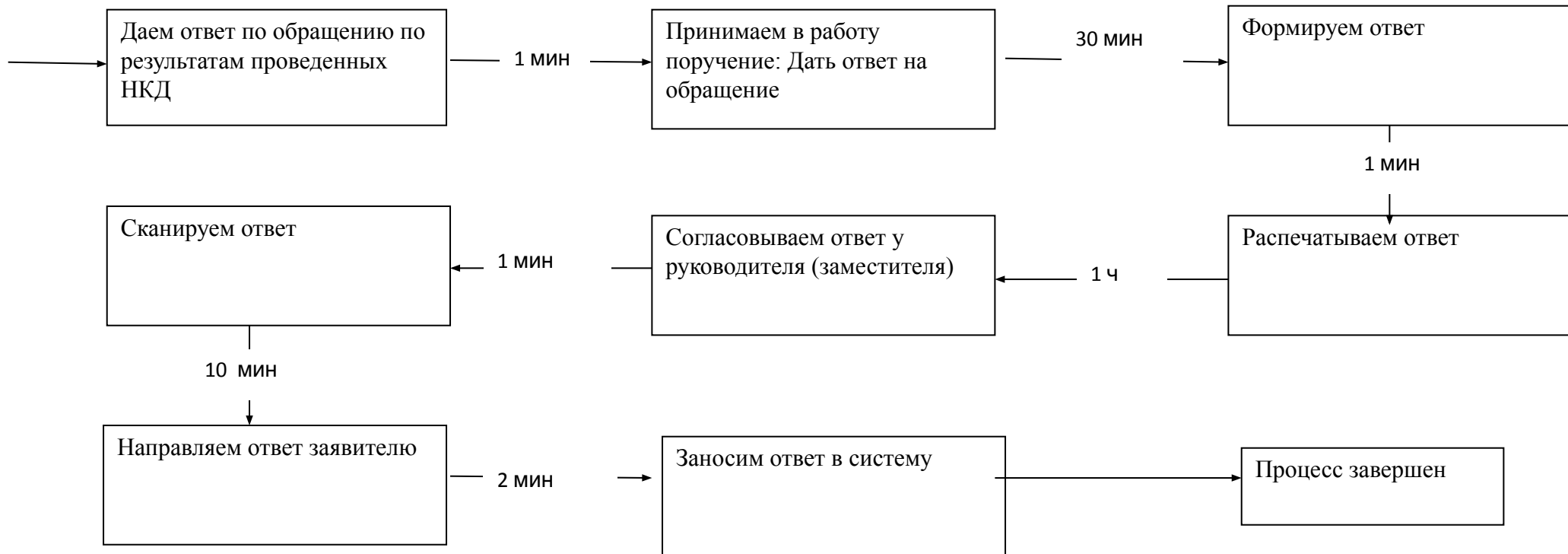
## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

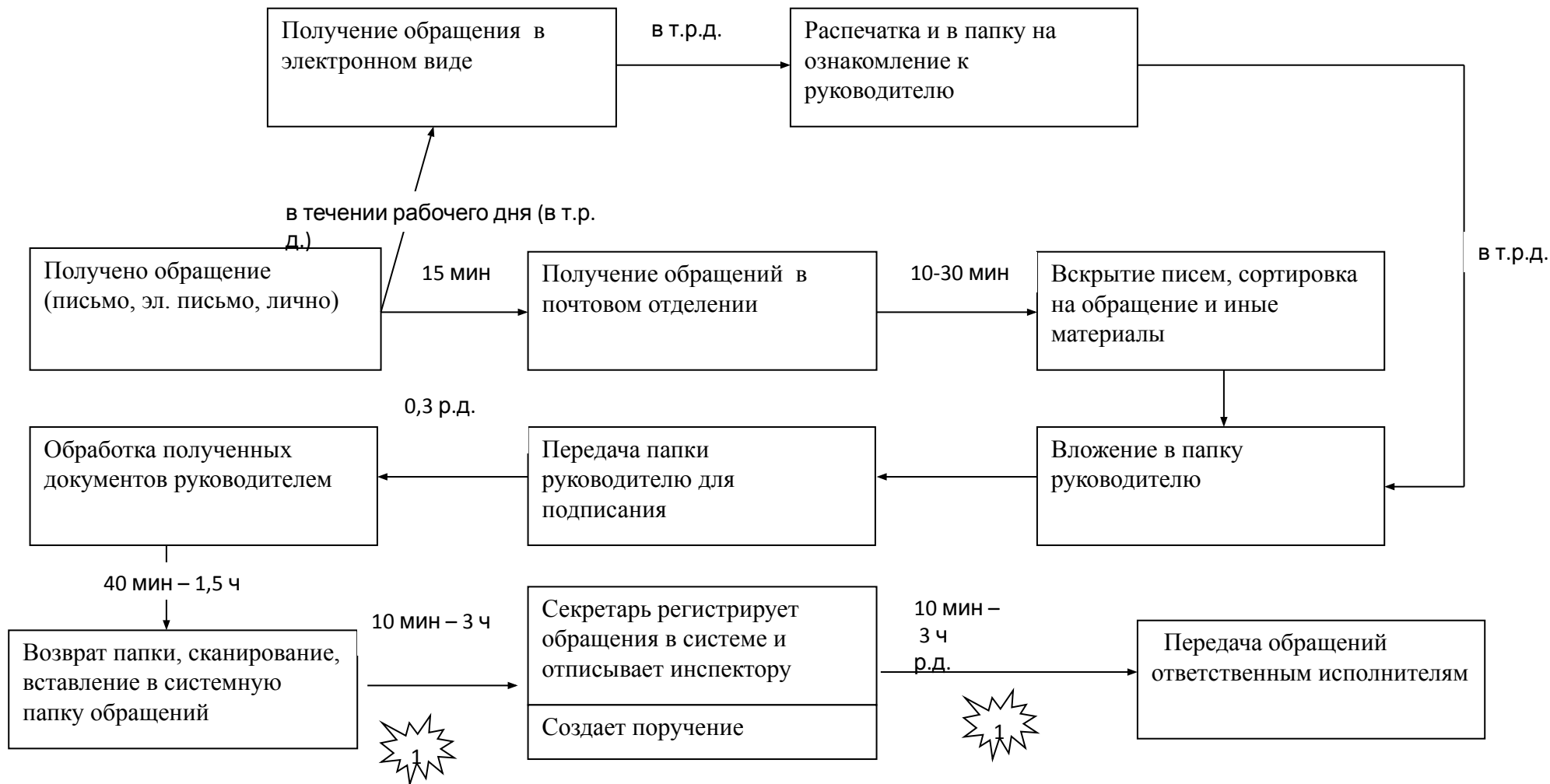






## ЦЕЛЕВАЯ КАРТА ПРОЦЕССА. Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан

### 1. Принятие и доведение до ответственных исполнителей обращений

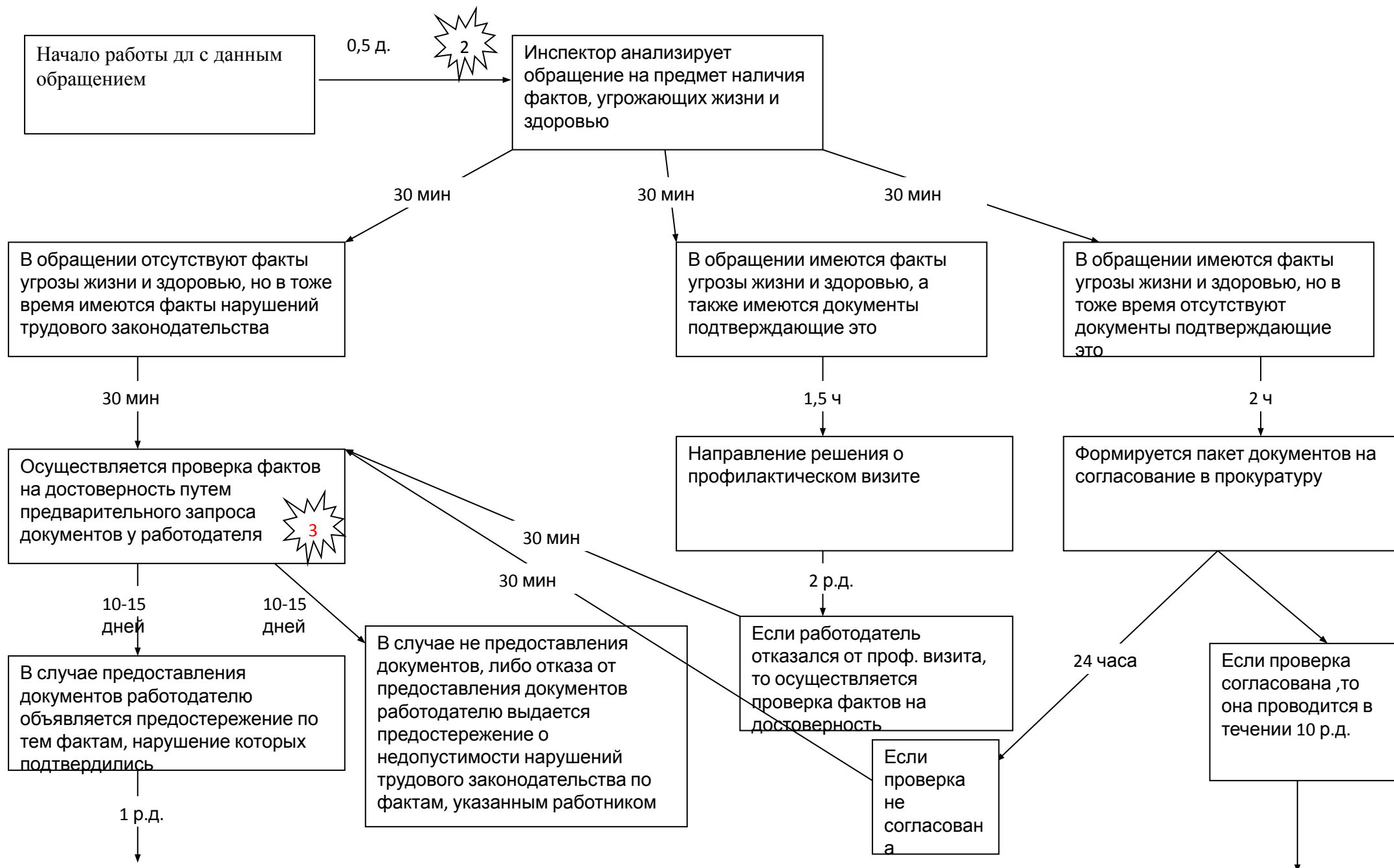






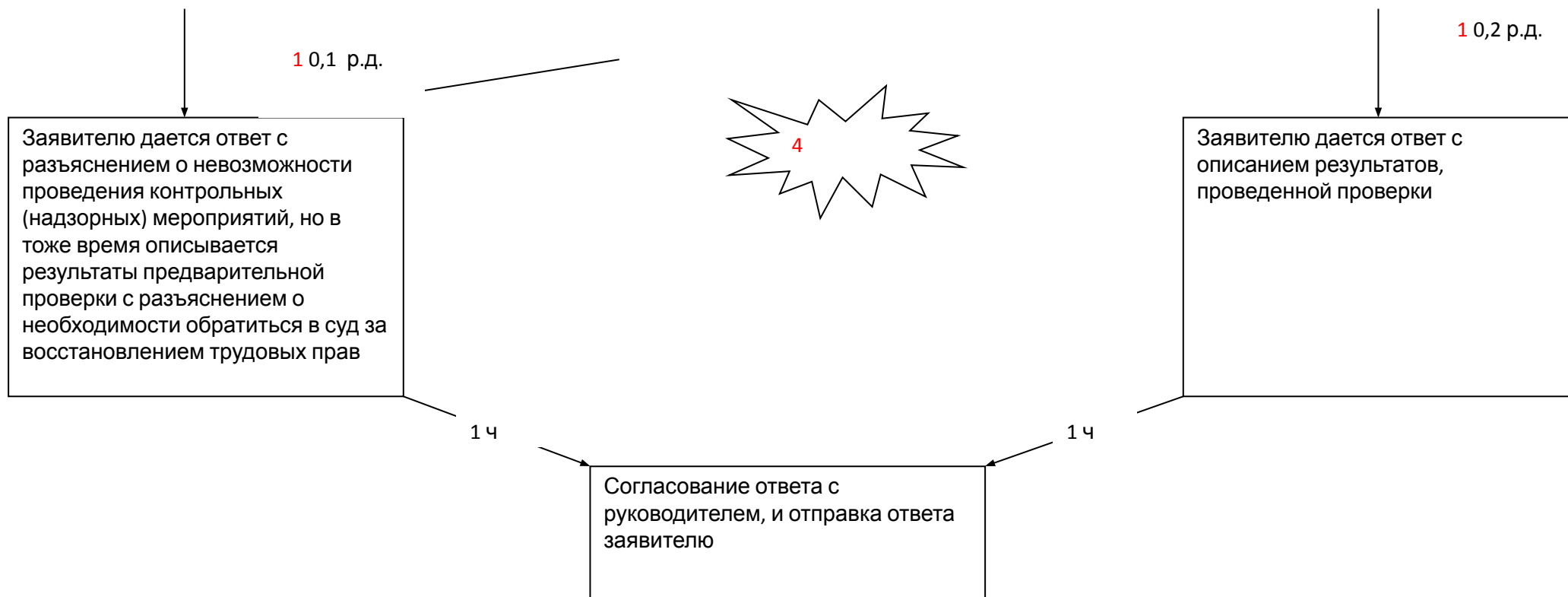
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## 2. Работа с обращением ответственных лиц





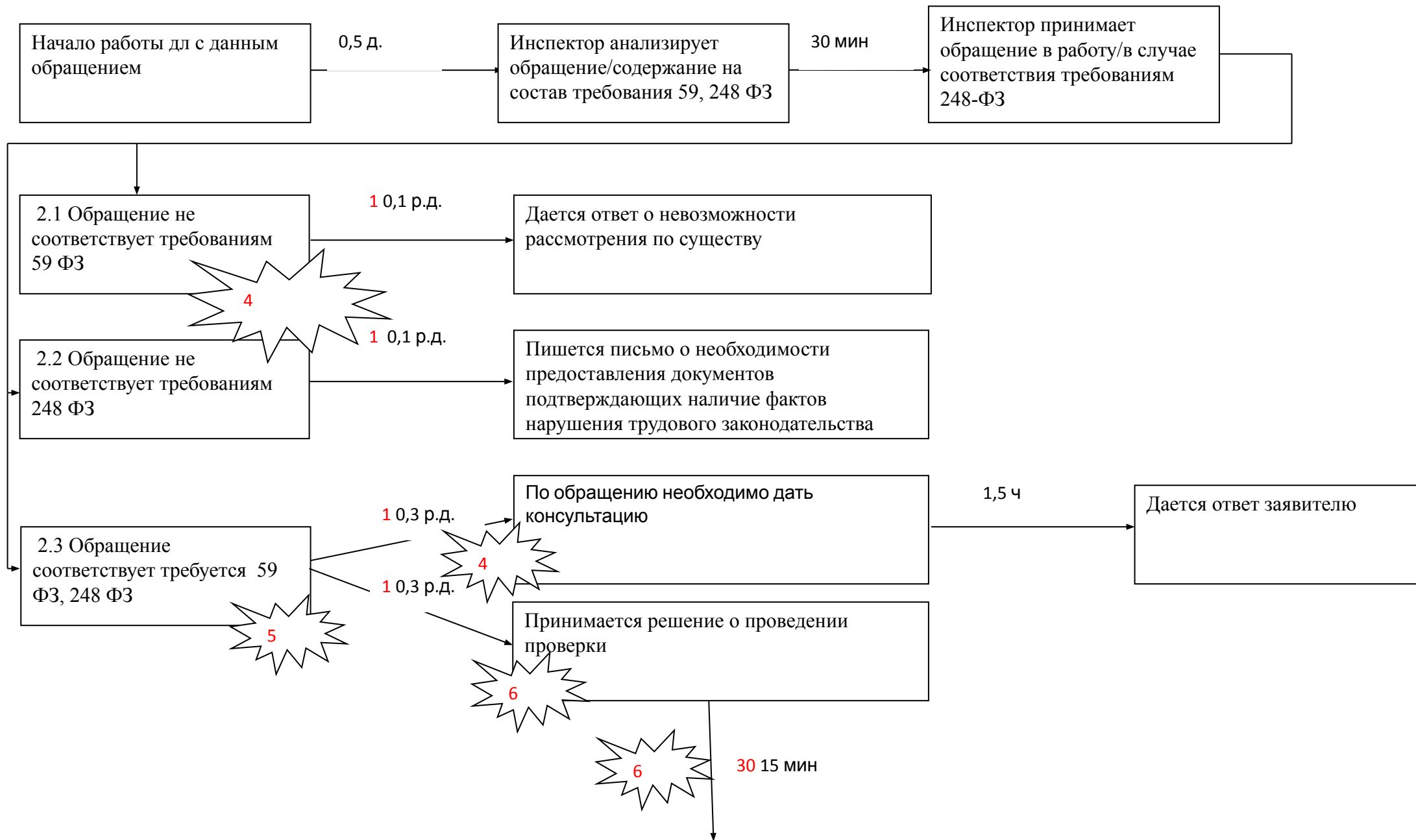
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





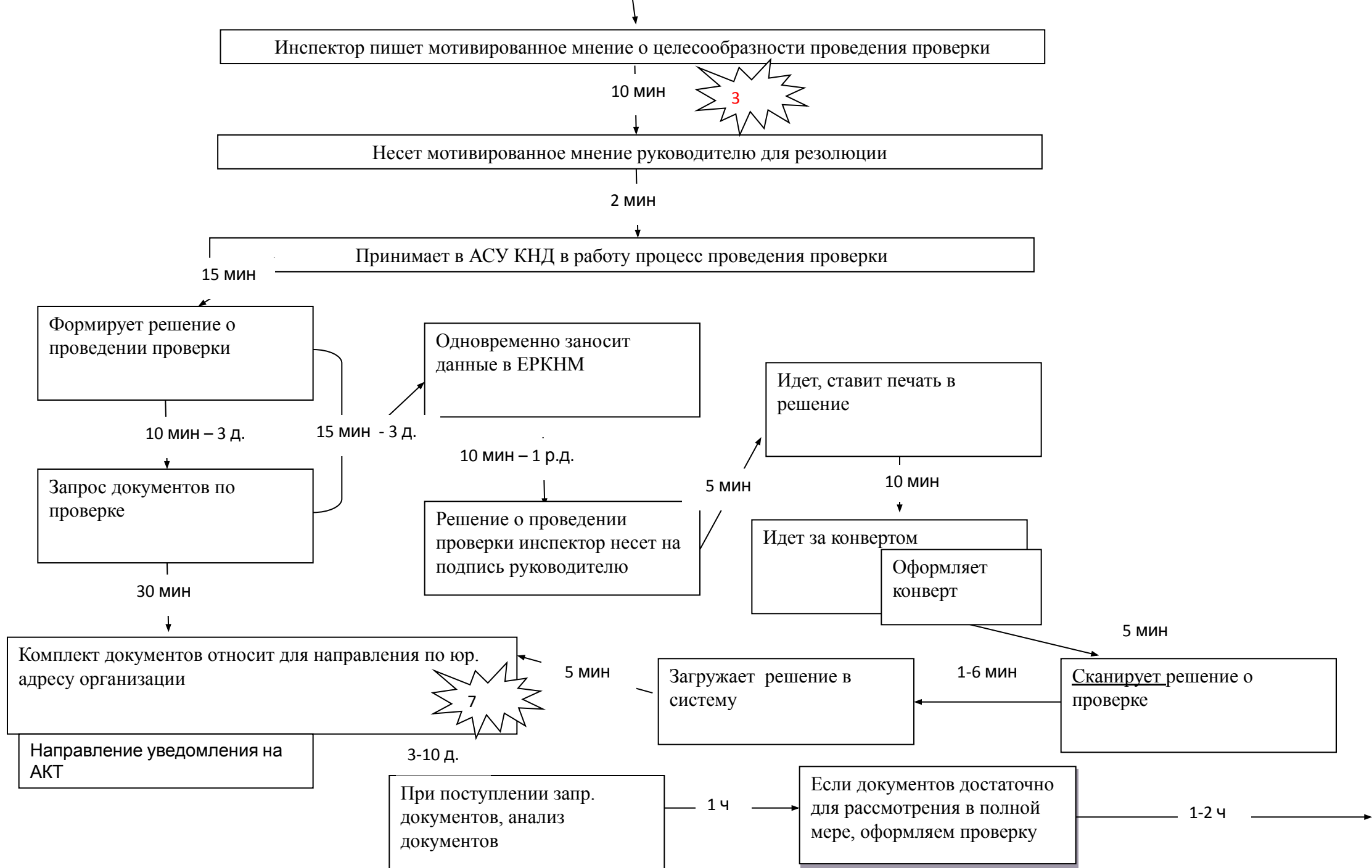
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ







# ПРОБЛЕМЫ (ЕЖИ)

## УРОВЕНЬ ПРОЦЕССА

1. Проблема в трате большого количества времени на уточнение информации о работодателе и о вопросах, которые ставит перед нами заявитель в связи с некачественно оформленным обращением.
2. Проблема в трате большого количества времени на проверку указанных фактов на достоверность (прокуратура согласовывает проверки только при наличии документального подтверждения имеющегося нарушения или документов, которые показывают большую вероятностью наличия нарушения).
3. Проблема в трате большого количества времени на написание ответа.
4. Проблема в трате времени на выработку стратегии при работе по обращению.





# ПРОБЛЕМЫ (ЕЖИ)

## УРОВЕНЬ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

1. Проблема в трате большого количества времени на уточнение информации о работодателе и о вопросах, которые ставит перед нами заявитель в связи с некачественно оформленным обращением.
2. Проблема в трате большого количества времени на проверку указанных фактов на достоверность (прокуратура согласовывает проверки только при наличии документального подтверждения имеющегося нарушения или документов, которые показывают большую вероятностью наличия нарушения).



# ПРОБЛЕМЫ (ЕЖИ)

## УРОВЕНЬ СИСТЕМЫ

1. Проблема в трате большого количества времени на уточнение информации о работодателе и о вопросах, которые ставит перед нами заявитель в связи с некачественно оформленным обращением.
2. Проблема в трате большого количества времени на проверку указанных фактов на достоверность (прокуратура согласовывает проверки только при наличии документального подтверждения имеющегося нарушения или документов, которые показывают большую вероятностью наличия нарушения).
3. Проблема с поиском быстрой контактной информации с работодателем (телефон, электронная почта).
4. Проблема с работой всего технического обеспечения, завязанного на работу с интернетом (идет конфликт между АСУ КНД, сайтами официальных органов государственной власти, ЕРКНМ и установленной лицензионной противовирусной программой).
5. Проблема с непостоянством скорости отклика в АСУ КНД, что замедляет процесс работы, а также подчас не дает дать быстрый ответ на обращения через «Онлайнинспекция» и ЕПГУ.



## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

к подпроекту «Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан»

1. Доработать и утвердить в окончательном виде образец обращения граждан.
2. Осуществить кампанию по оповещению работников о наличии образца обращения:
  - А) разместить данный образец на сайте инспекции;
  - Б) разослать данный образец в государственные и муниципальные органы для оповещения работников и размещения его на их сайтах;
  - В) доводить до сведения работников при публичных выступлениях;
3. Разработать алгоритм действий при регистрации и рассмотрении обращений.



## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

1. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, необходимо в течение 1 часа с момента поступления текста обращения обеспечивает его предоставление лицу, ответственному за первичный анализ и делегирование конкретному специалисту вне зависимости о формы его подачи.
2. Лицо, ответственное за первичный анализ и делегирование конкретному специалисту, в течение 1 часа с момента предоставления текста данного обращения проводит первичный анализ данного обращения на предмет необходимости консультирования по вопросам трудового законодательства (в том числе, на предмет трудового спора) и необходимости контрольно-надзорных действий. Результаты данного анализа указываются на обращении в виде резолюции, а также данные назначаются ответственное лицо для рассмотрения данного обращения.
3. После выполнения п. 2, лицо, ответственное за регистрацию обращений незамедлительно регистрирует данное обращение в системе АСУ КНД и передает ответственному лицу для рассмотрения данного обращения по существу.



## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

4. Лицо, ответственное за рассмотрение по существу, в течение 1 суток с момента получения обращения принимает его в работу и последовательно осуществляет следующие действия:
  - 4.1 Анализ формы обращения на предмет соответствия его реквизитов требованиям Федерального закона № 59-ФЗ. В случае не соответствия его реквизитов данным требованиям, лицо связывается с заявителем на предмет их устранения.
  - 4.2 Работа с первичной резолюцией. В случае, если данное обращение требует только ответа в виде консультации по вопросам трудового законодательства либо содержит одни вопросы индивидуального трудового спора, то лицо дает ответ в течение 7 дней.
  - 4.3 Анализ на предмет наличия в обращении реквизитов, способствующих идентификации конкретного работодателя и реквизитов, способствующих оперативной связи с ним. В случае отсутствия, лицо связывается с заявителем с целью уточнения данных реквизитов.



## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.4 Анализ на предмет содержания в обращении вопросов о наличии непосредственной угрозы жизни и здоровью работников. В случае наличия указанной угрозы, и отсутствия документального подтверждения, лицо связывается с заявителем по вопросу выяснения возможности наличия документального подтверждения данного факта у заявителя. В случае наличия документального подтверждения, лицо незамедлительно оформляет пакет документов, необходимый для согласования проверки прокуратурой.
- 4.5 В случае отсутствия у работника документального подтверждения указанным им вопросов, а также в случае наличия в обращении фактов, не связанных с непосредственной угрозой жизни и здоровья работников, осуществляется предварительная проверка данных фактов путем предварительного взаимодействия с работодателем путем запроса документов для уточнения достоверности фактов, указанных в обращении. Срок данного взаимодействия не должен превышать 10 дней.
- 4.6 В случае, если после предоставления работодателем документов, выяснится, что документального подтверждения указанные факты не нашли, ответ дается заявителю в течение 3 дней.
- 4.7 В случае, если указанные в обращении факты нашли свое документальное подтверждение, но в процессе предварительного взаимодействия работодателем нарушения были устранены, то ответ об этом дается работнику в течение 3 дней.
- 4.8 В случае, если по результатам взаимодействия с работодателем необходимо проведение проверки, лицо в течение 1 суток готовит документы для согласования с прокуратурой. После проведения проверки лицо готовит ответ в течение 3 дней.





## РЕЗУЛЬТАТЫ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

- Была разработана «форма обращения» и памятка для заполнения «формы обращения». По результатам информационной кампании направленной на внедрение данной формы, количество обращений, у которых отсутствие определенных реквизитов мешало сразу приступить к рассмотрению обращения по существу без взаимодействия с заявителем, снизилось в 2 раза.
- Внедрения новой «формы обращения» позволило снизить общее количество дней, потраченных для рассмотрения обращения, на 2-3 дня.
- Время начала проведения проверки (направления запроса на уточнение у работодателя достоверности данных) в настоящее время составляет в среднем 3 дня (ранее – 10 дней).



## РЕЗУЛЬТАТЫ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

- Время рассмотрения «по существу» обращения составляет 5 дней (ранее – 8 дней).
- Общее время рассмотрения обращения (от регистрации до ответа) в среднем составляет 15-16 дней (было 20 дней).
- Наличие свободного доступа в электронном виде к ранее данным ответам для использования в качестве примера, позволило сократить время дачи ответа на 0,5 дней и стандартизировать данные ответы.