



ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ТРУДА В ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ



Процесс:

«Создание рациональной системы работы с
ответами на обращения граждан»



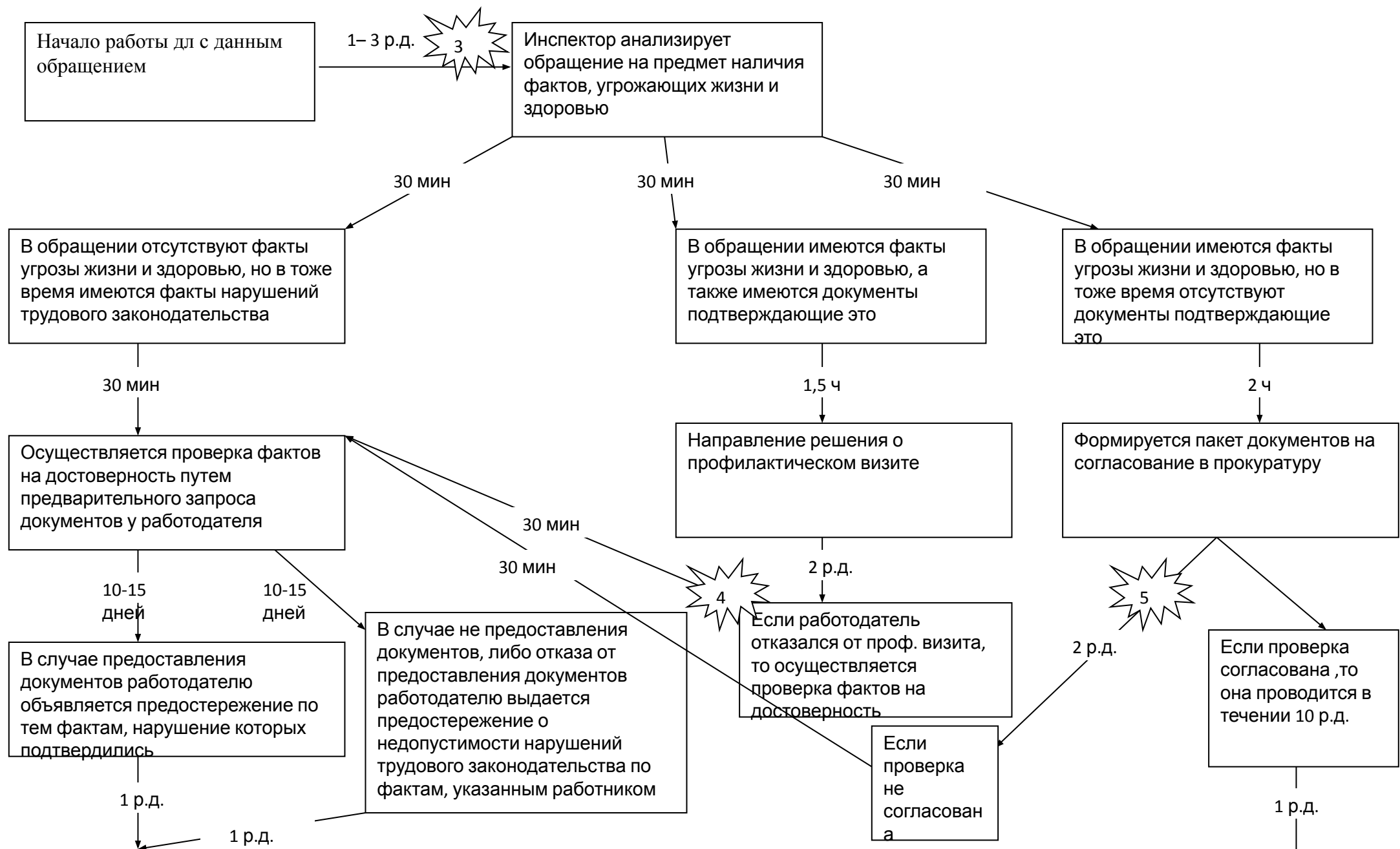
ФАКТИЧЕСКАЯ КАРТА ПРОЦЕССА. Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан

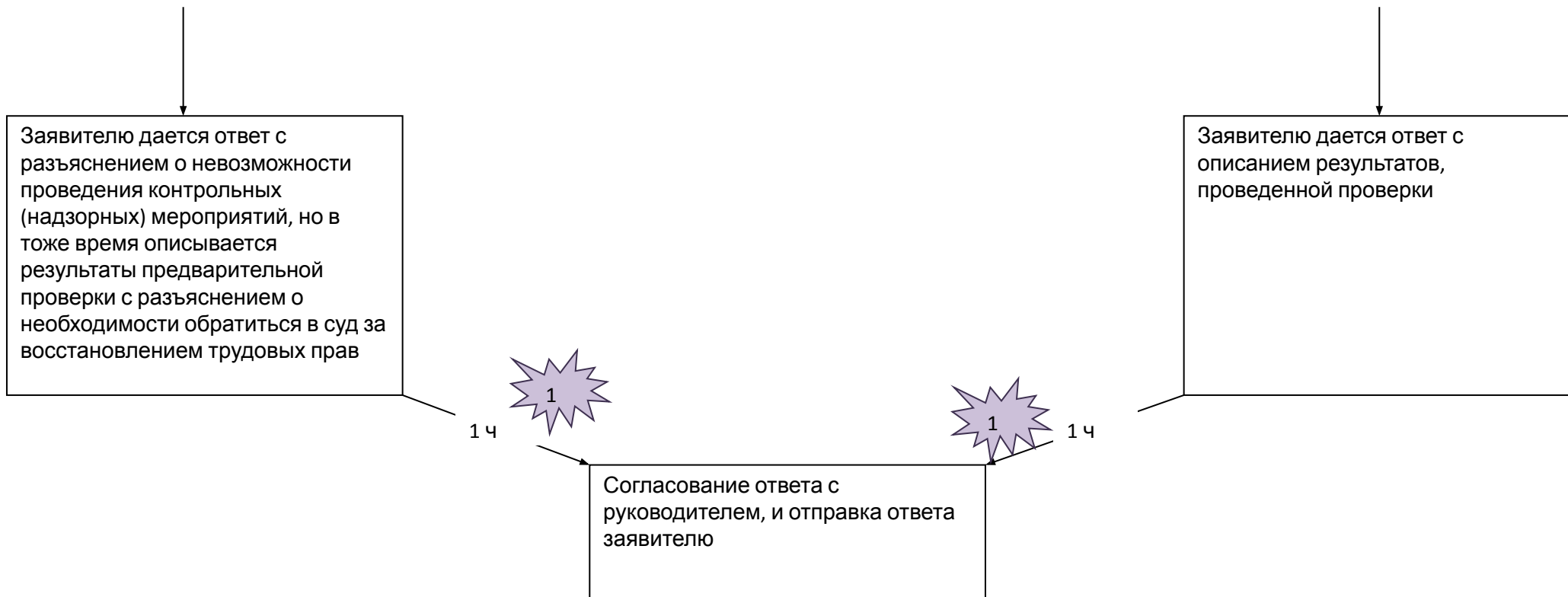
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

1. Принятие и доведение до ответственных исполнителей обращений



2. Работа с обращением ответственных лиц

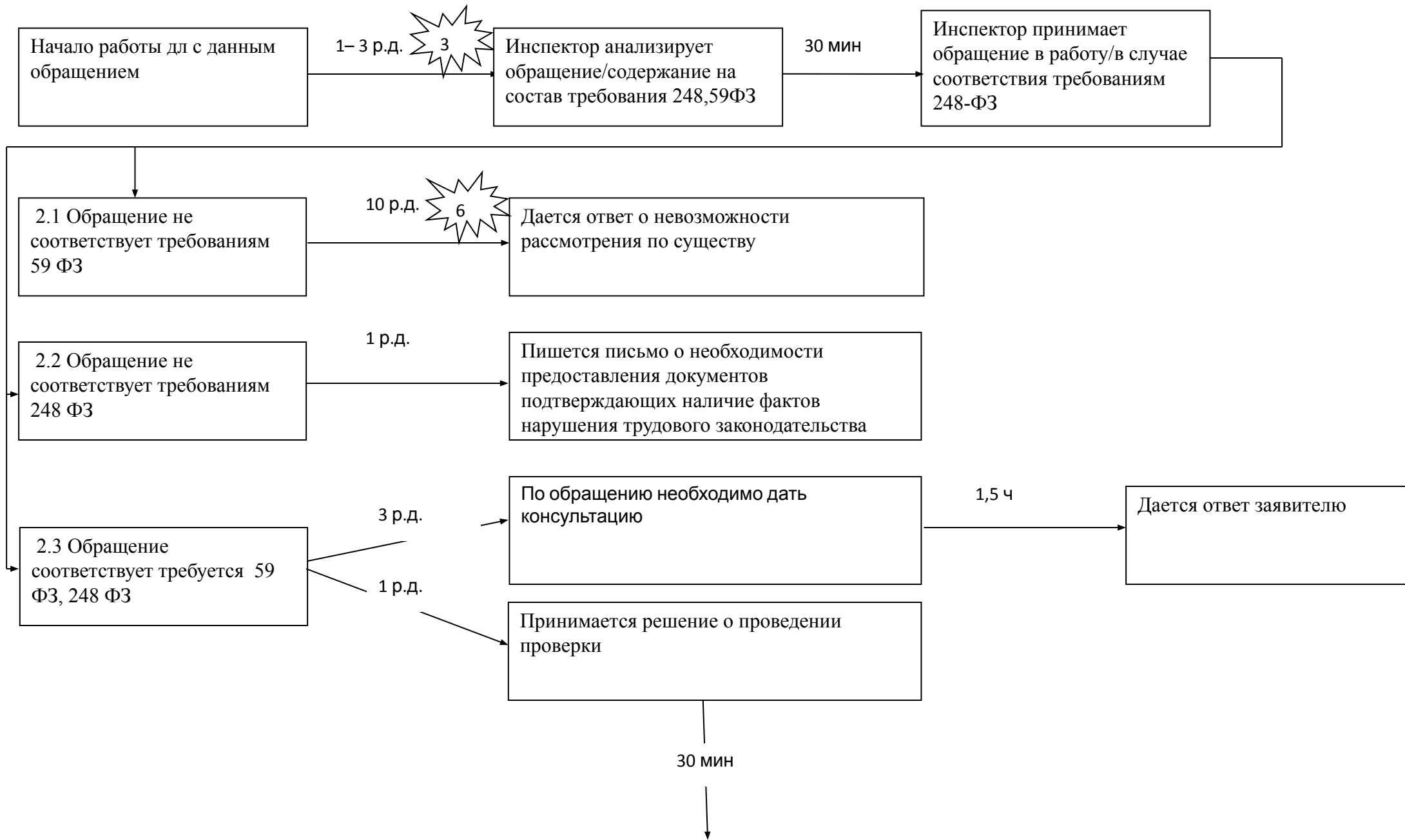






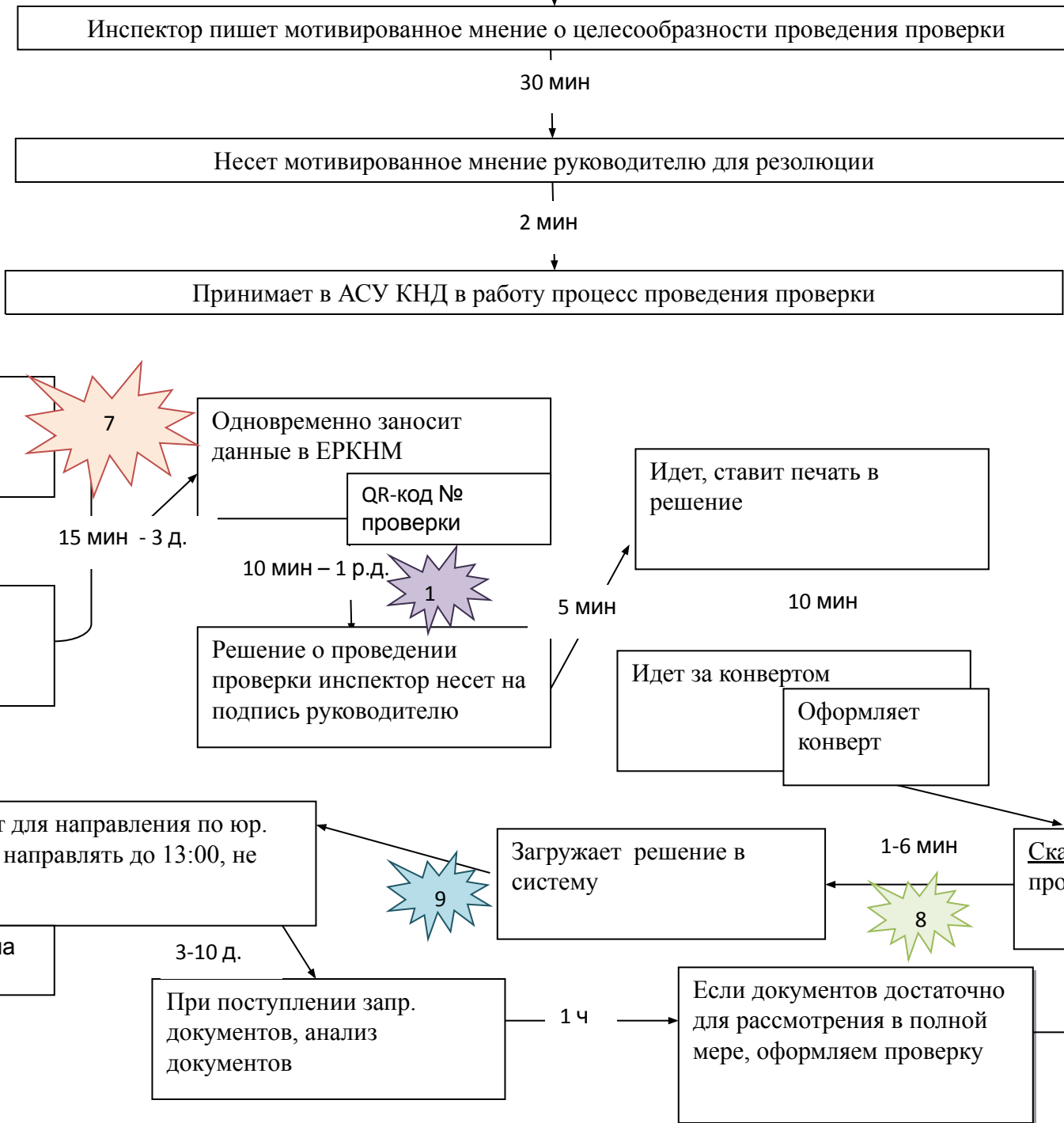
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

2.2 Работа с обращениями в обычных условиях



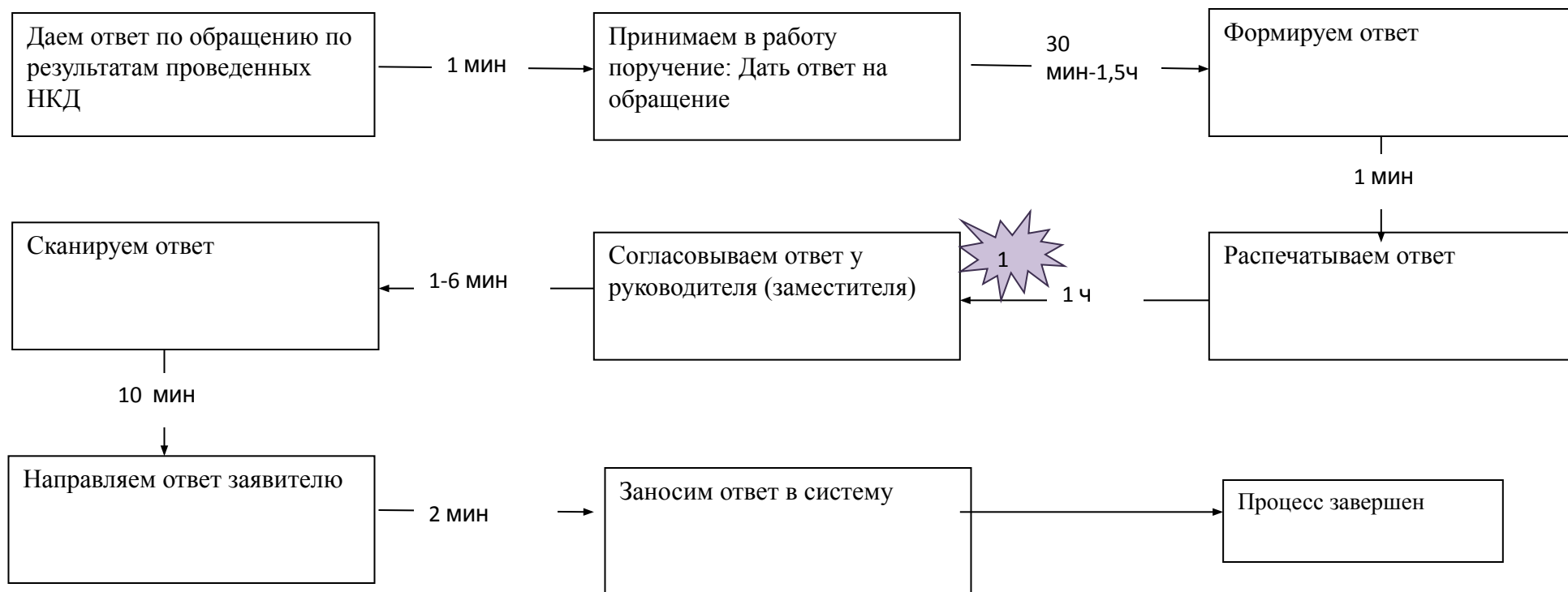


РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





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.



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.

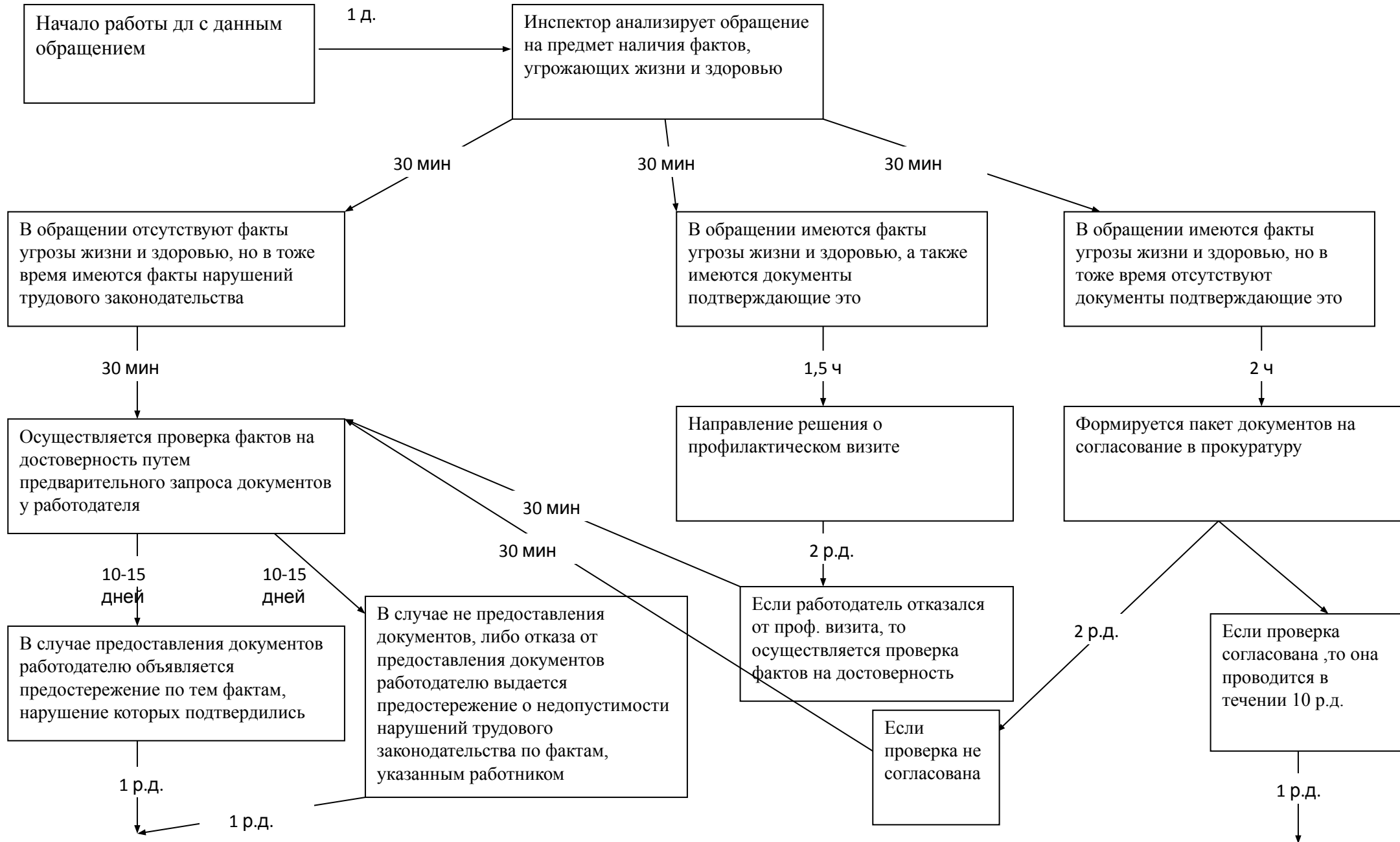
ФГИС «ЕРКНМ» и АСУ КНД работают стабильно и не имеют внешних конфликтов с антивирусными программами.

Почтовое отделение работает полный рабочий день.



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

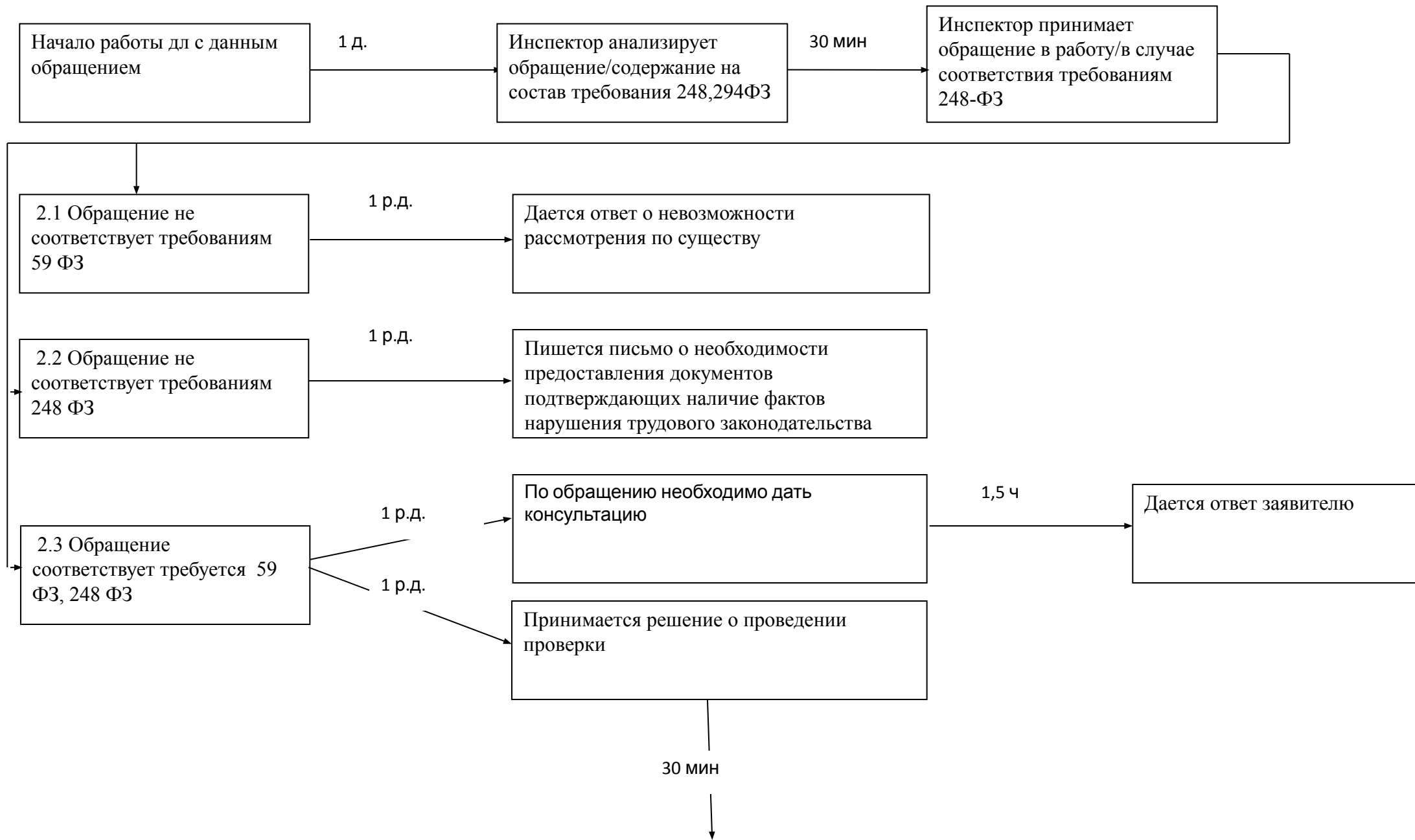
1 ч

Заявителю дается ответ с описанием результатов, проведенной проверки



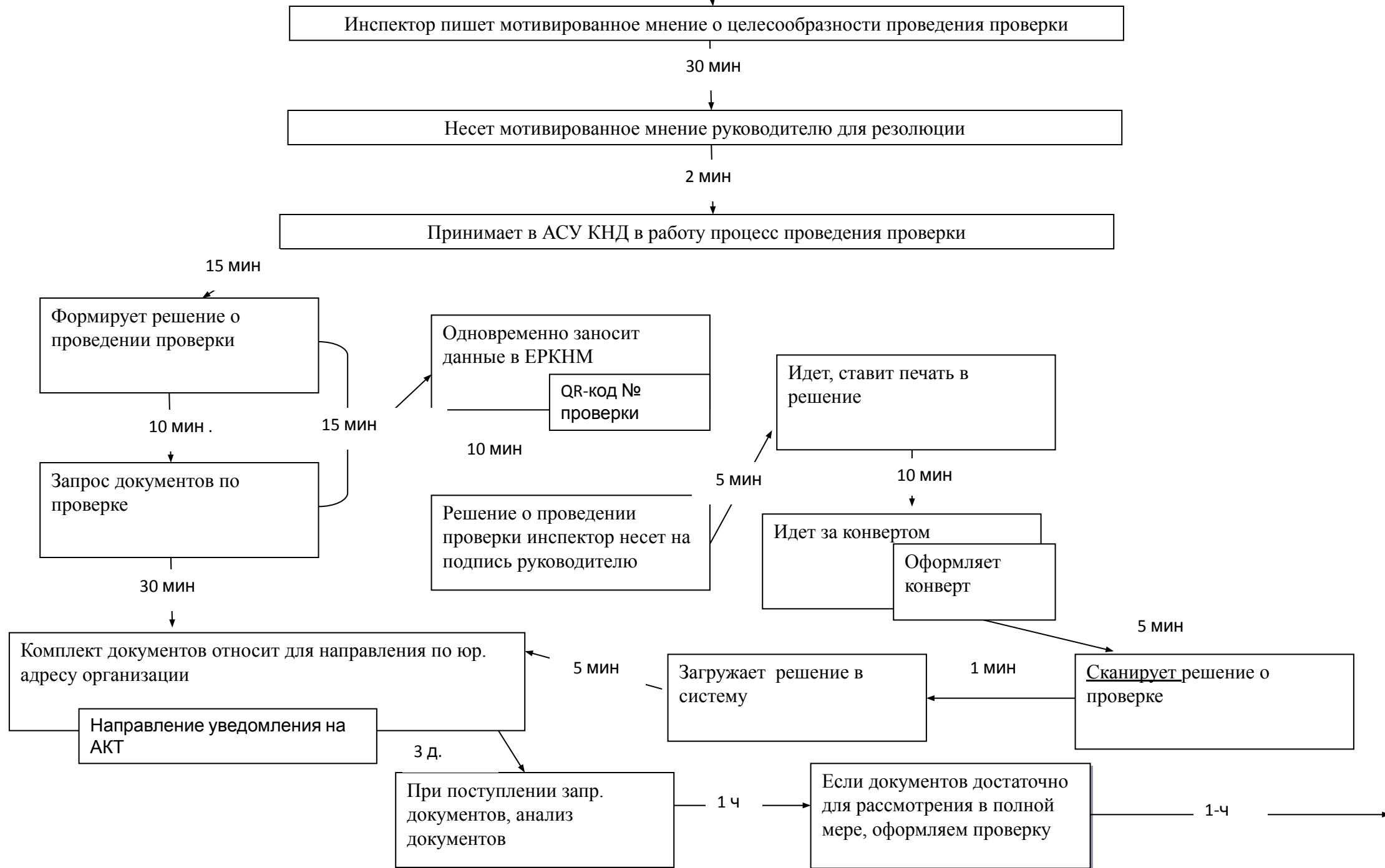
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

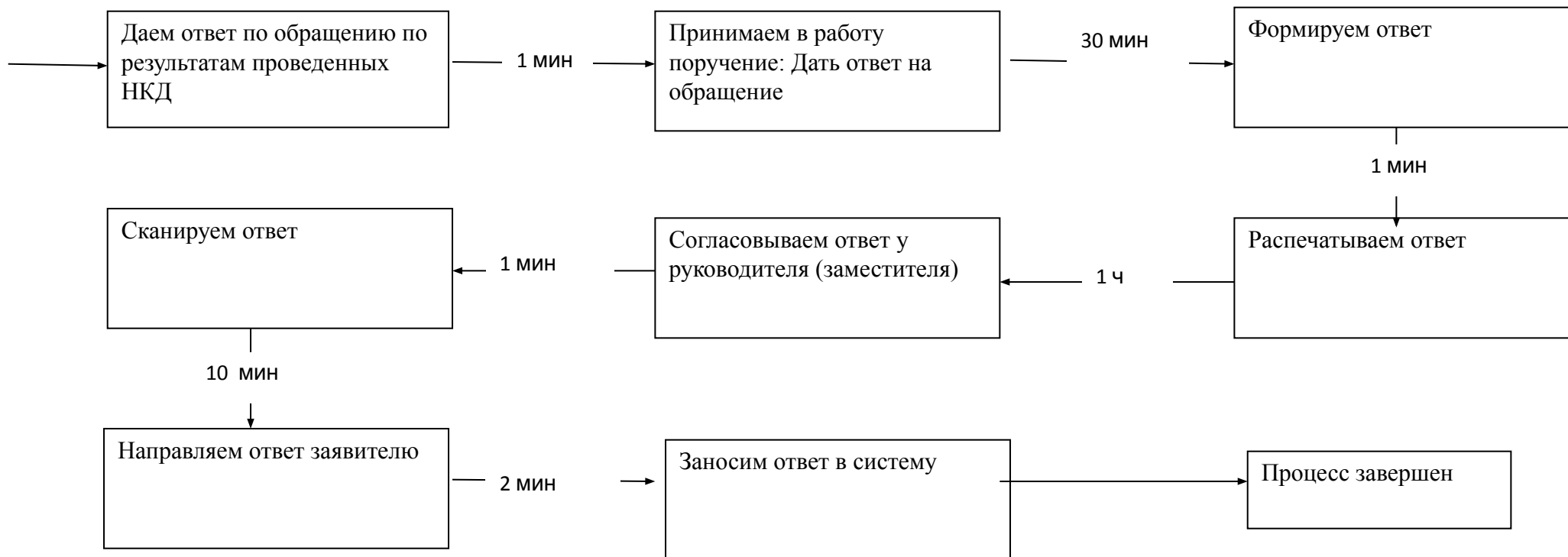
2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ



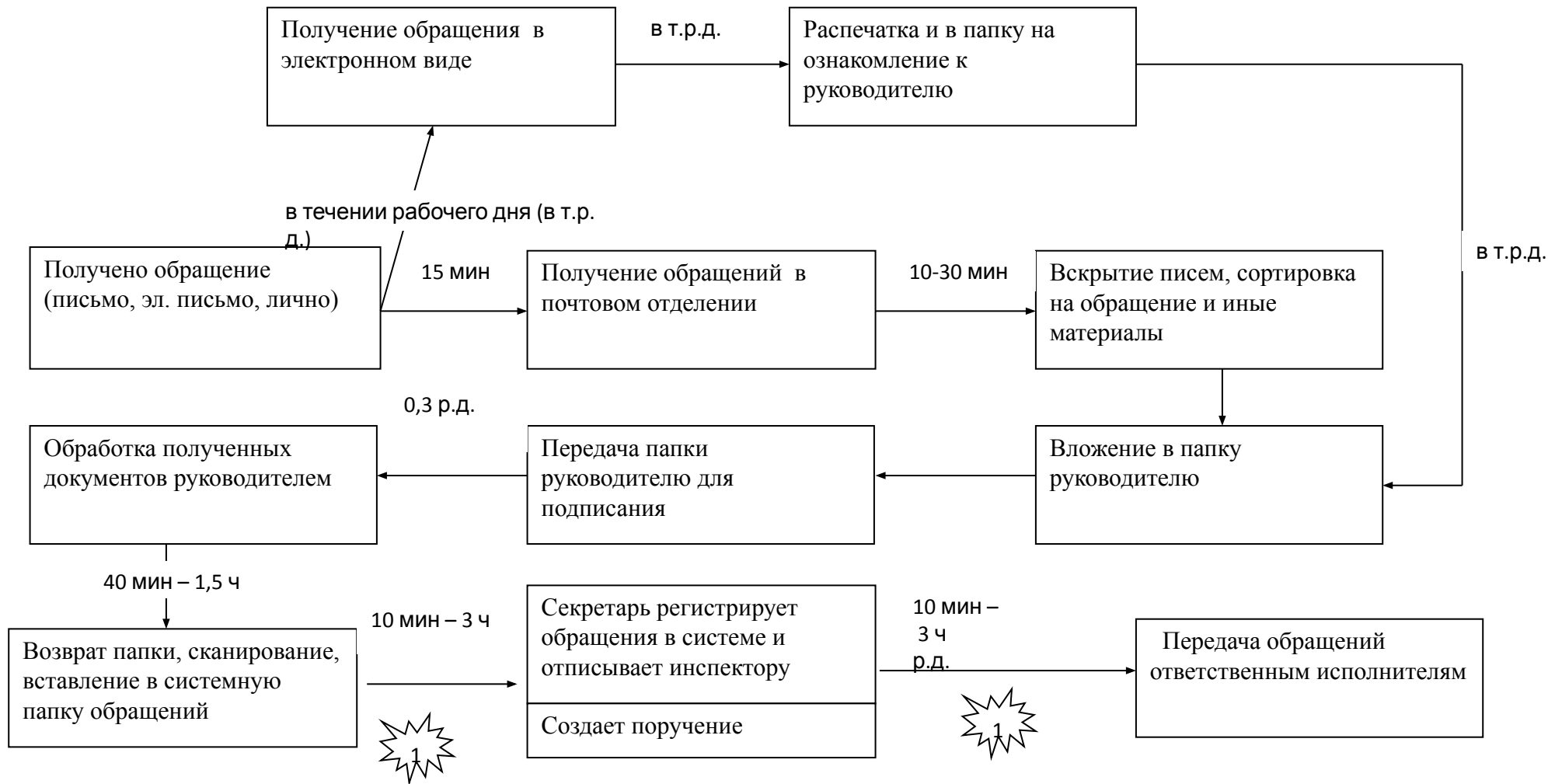




ЦЕЛЕВАЯ КАРТА ПРОЦЕССА. Создание рациональной системы работы с ответами на обращения граждан

РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

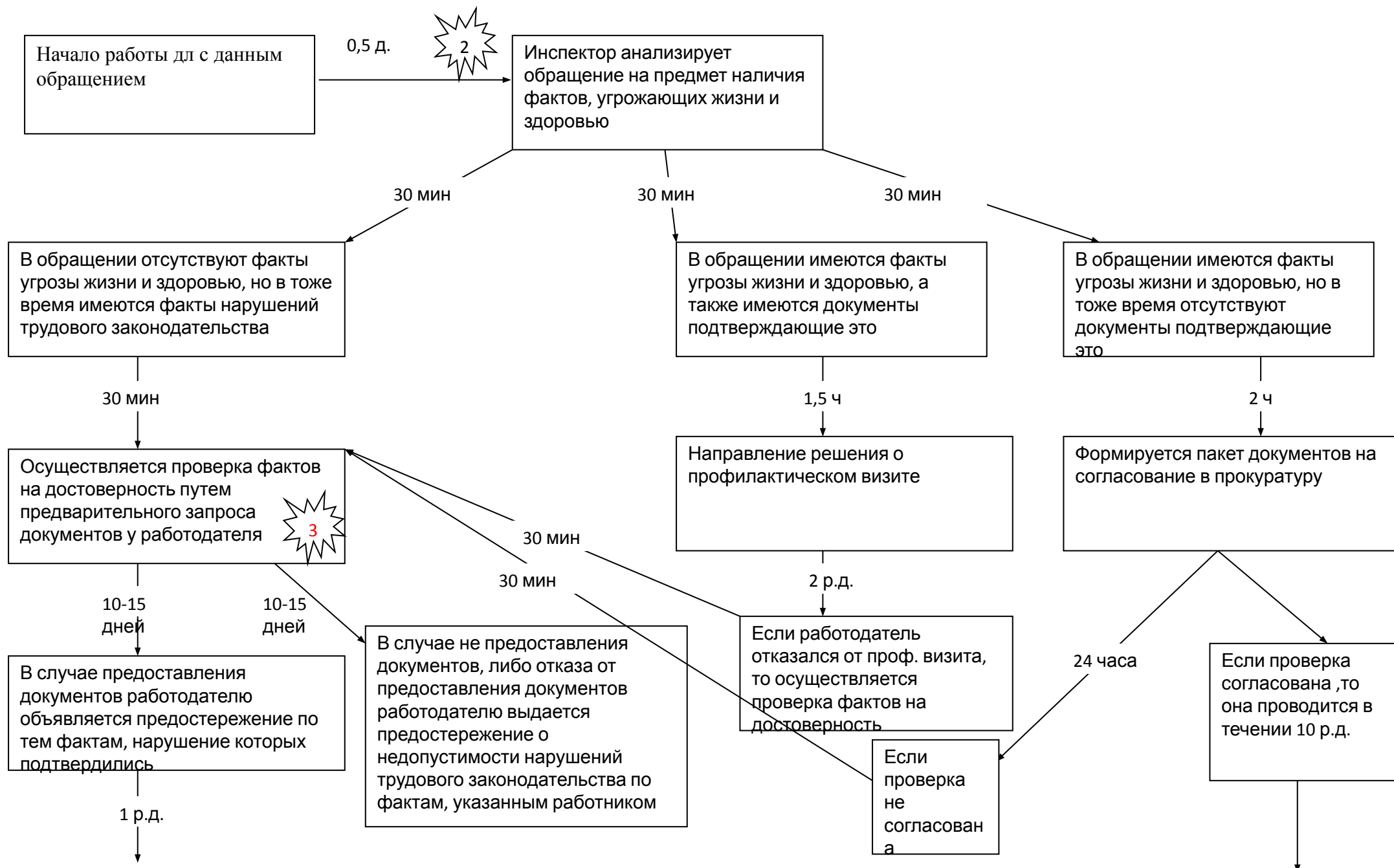
1. Принятие и доведение до ответственных исполнителей обращений





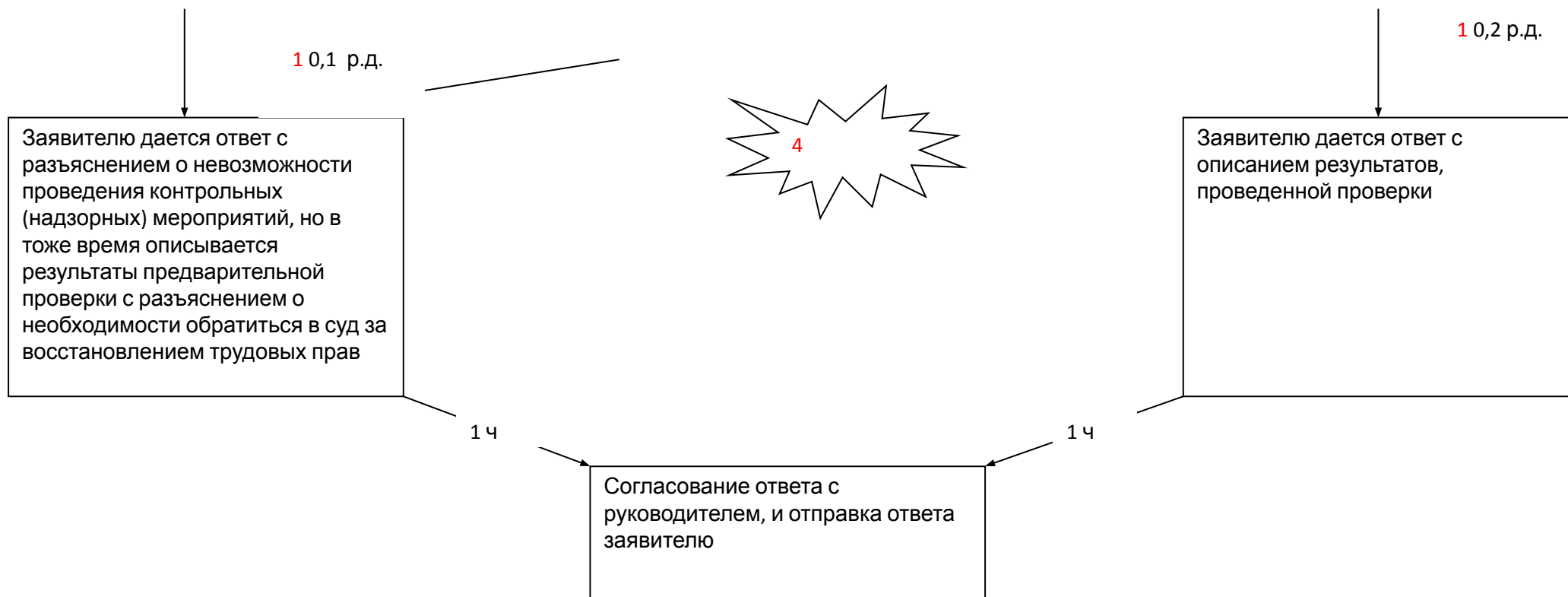
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

2. Работа с обращением ответственных лиц





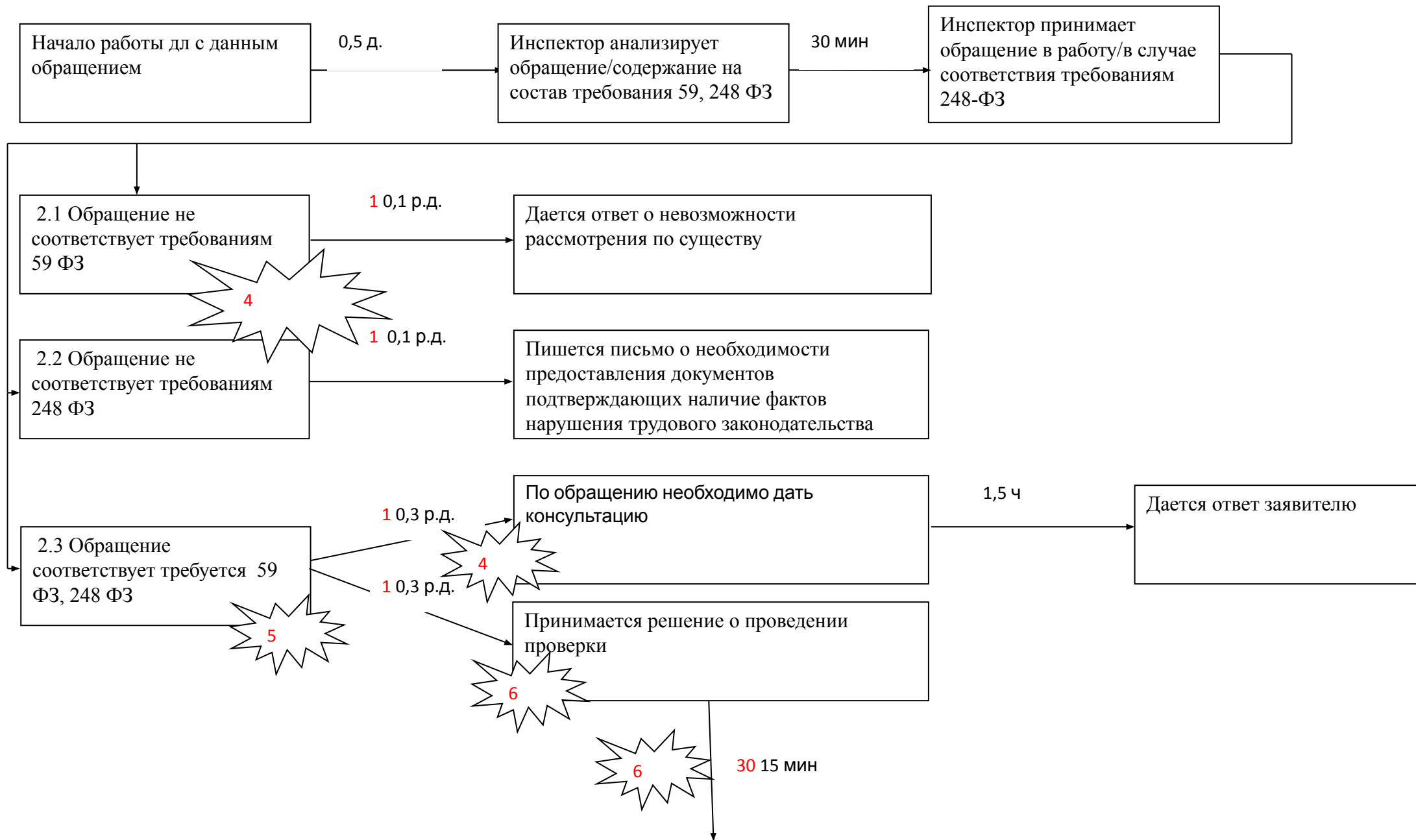
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





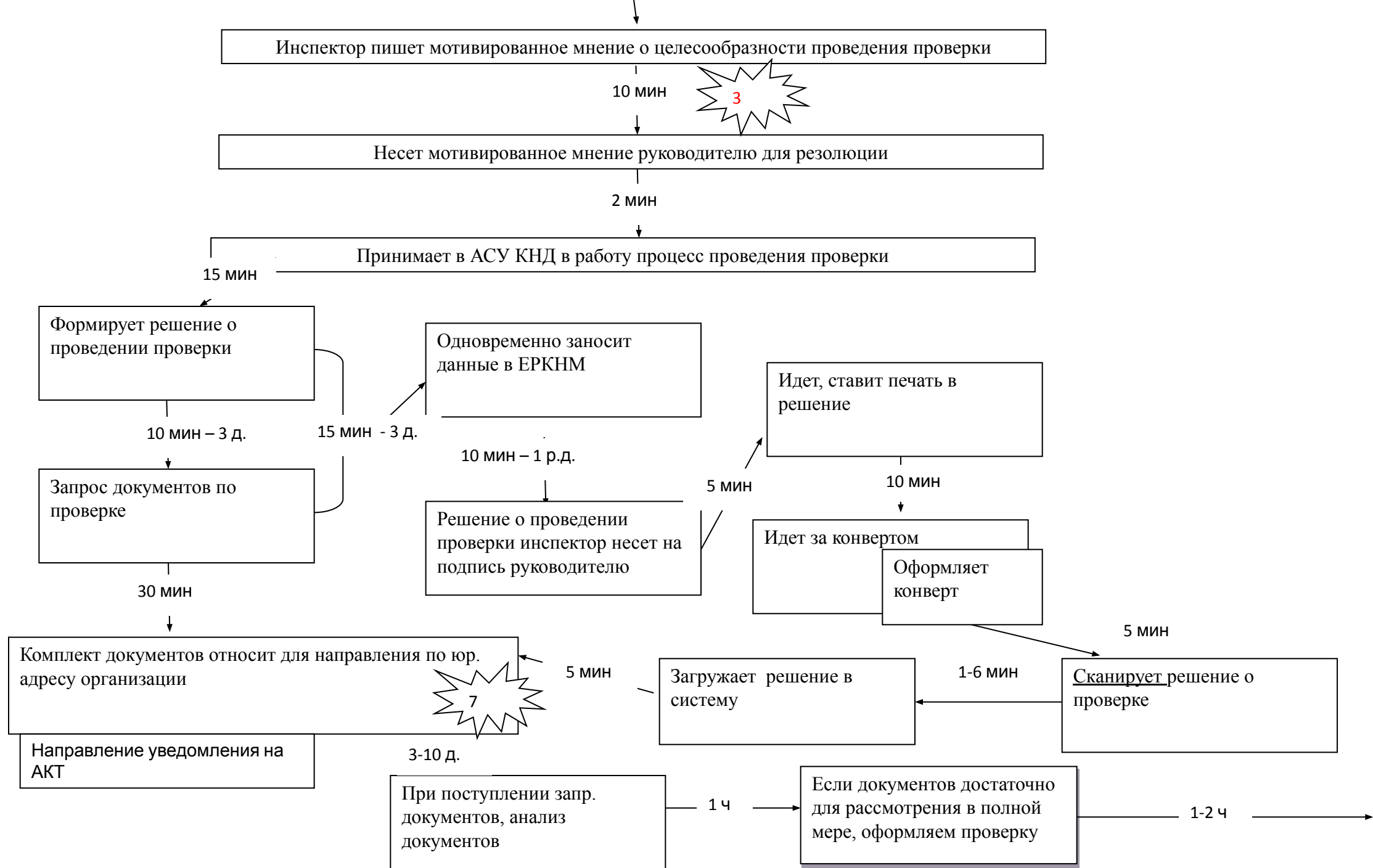
РОСТРУД
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

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 вероятность 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.