



# ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ТРУДА В ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ



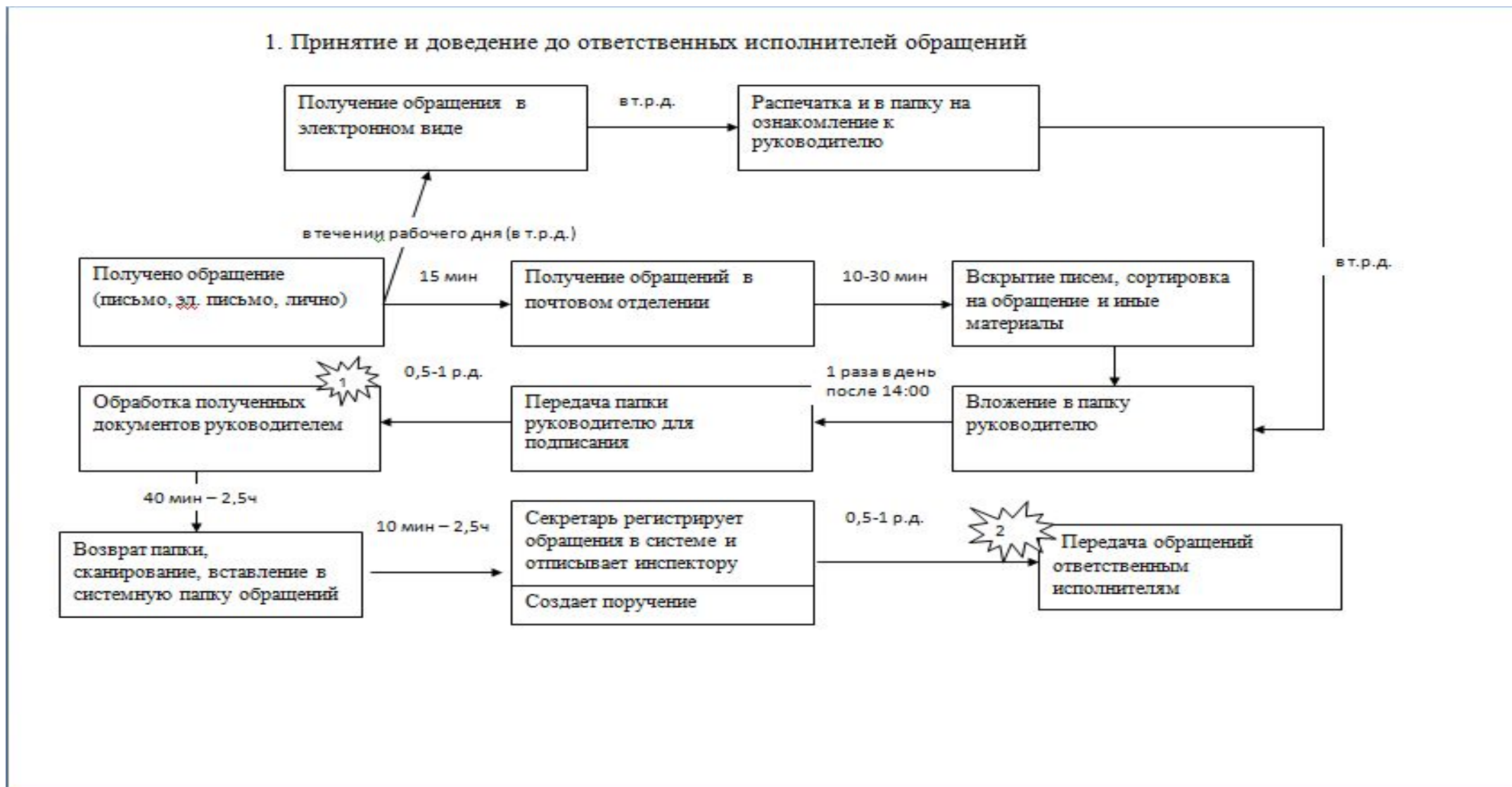
**Процесс:**

«Создание рациональной системы работы с  
ответами на обращения граждан»



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

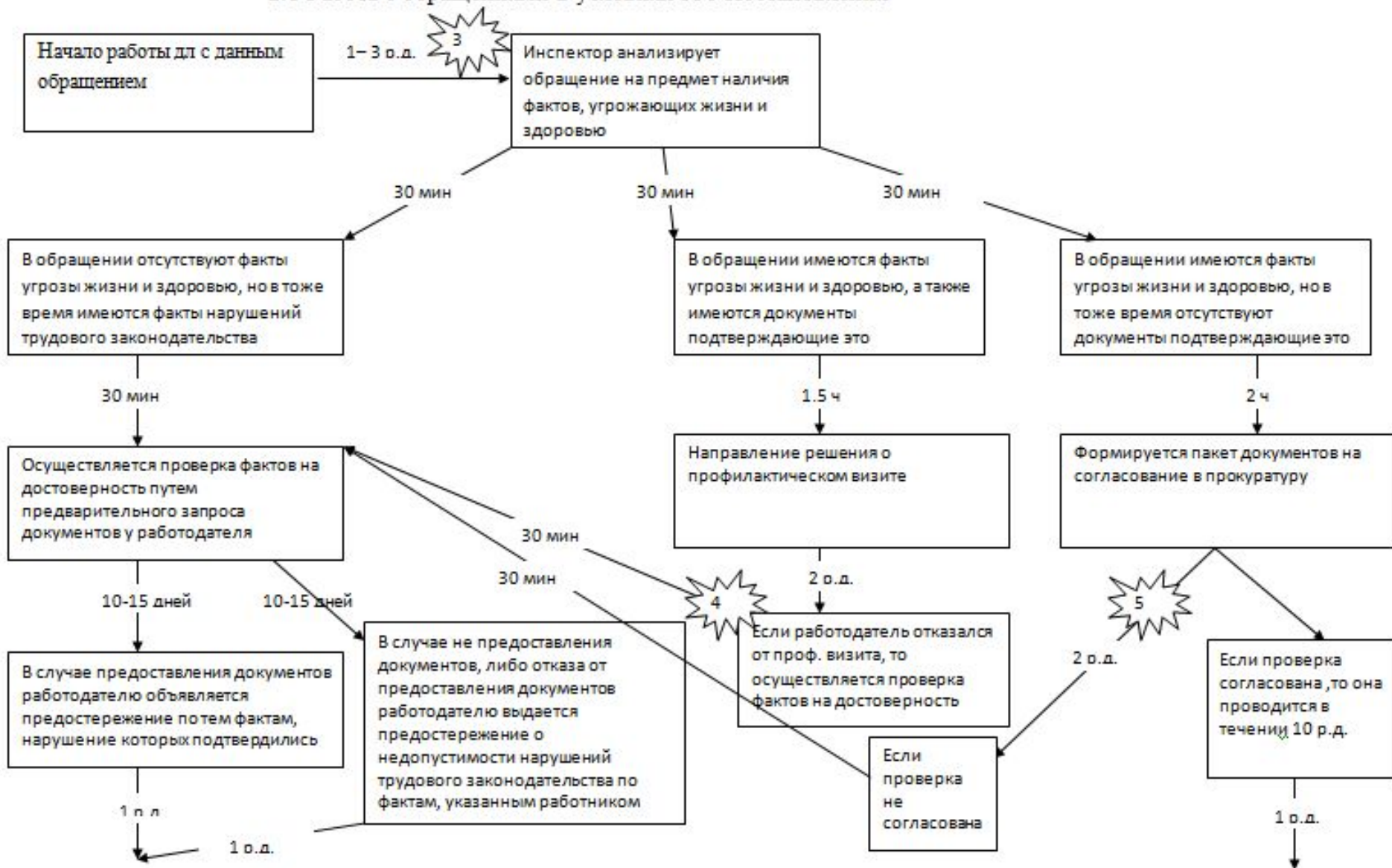
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





## 2. Работа с обращением ответственных лиц

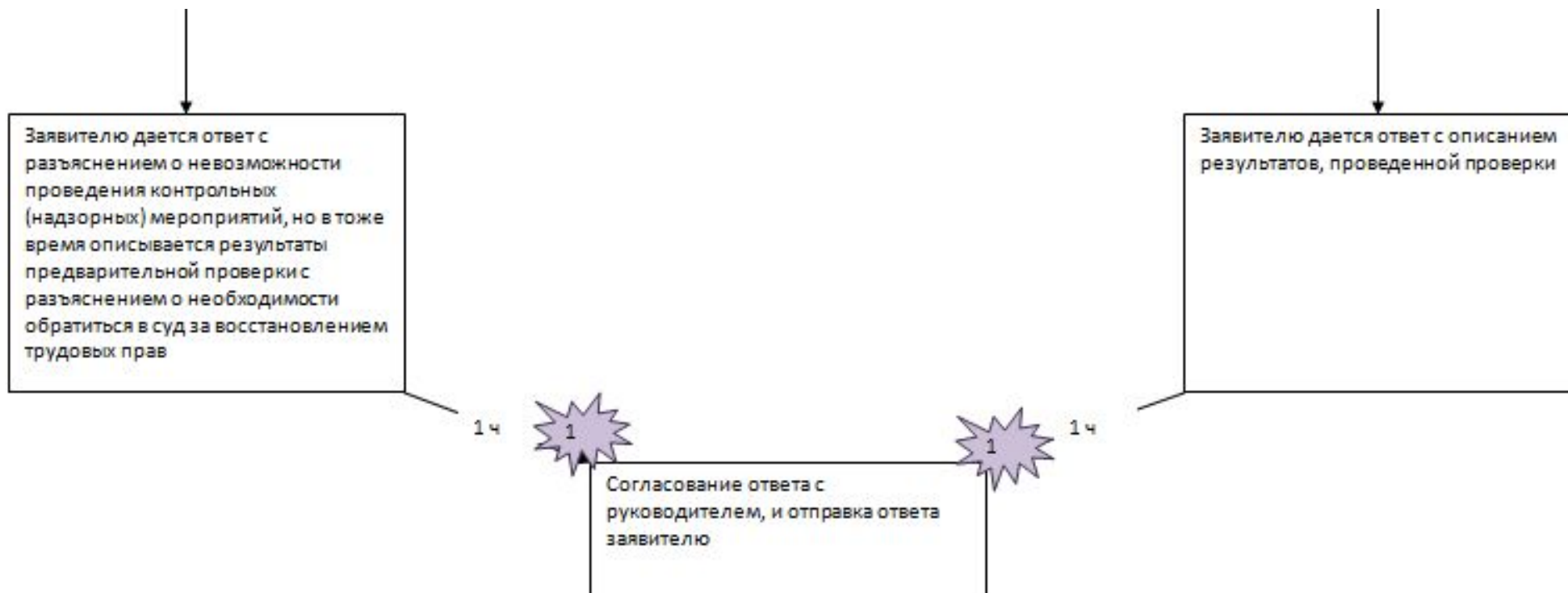
### 2.1 Работа с обращениями в условиях 336 Постановления





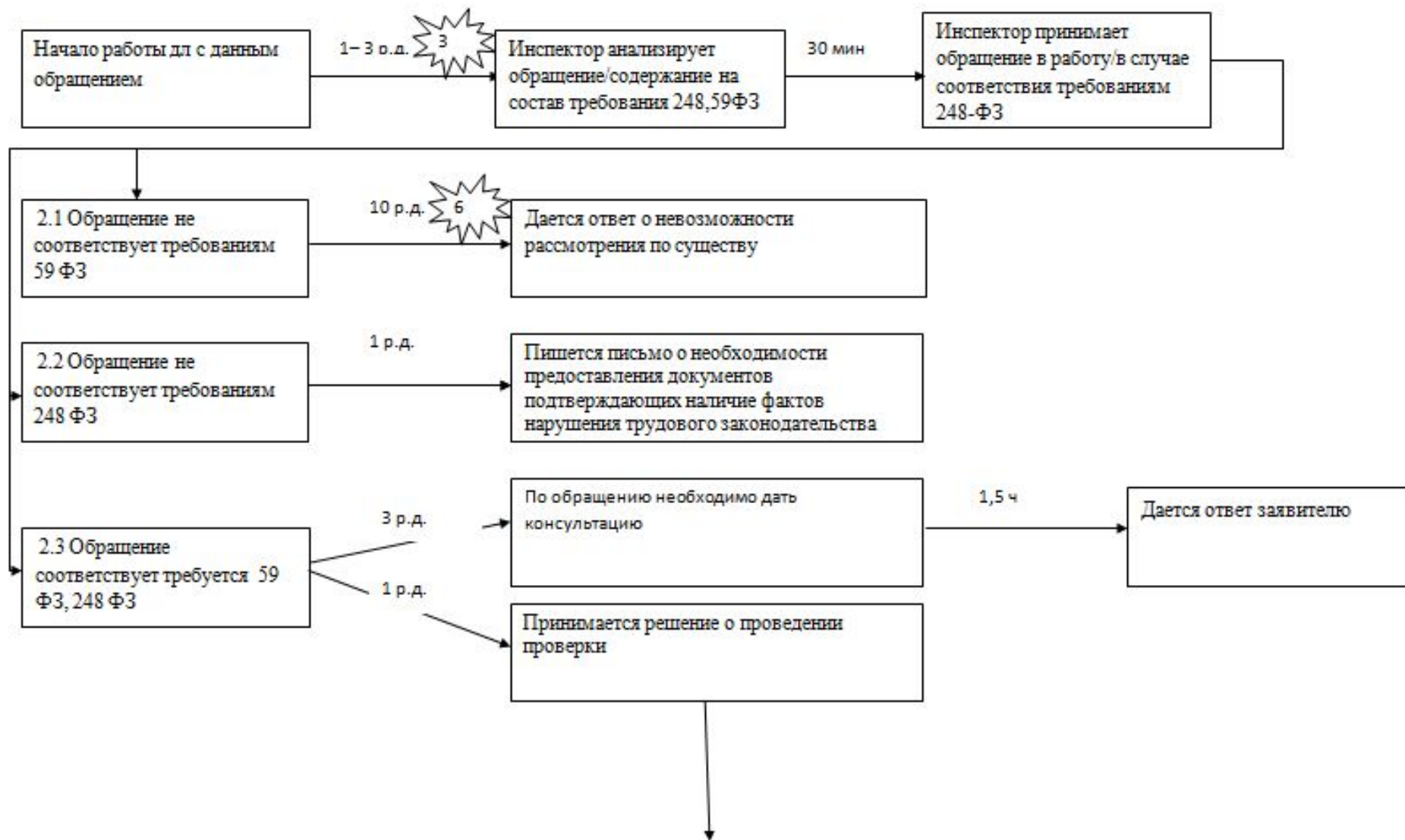


**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ



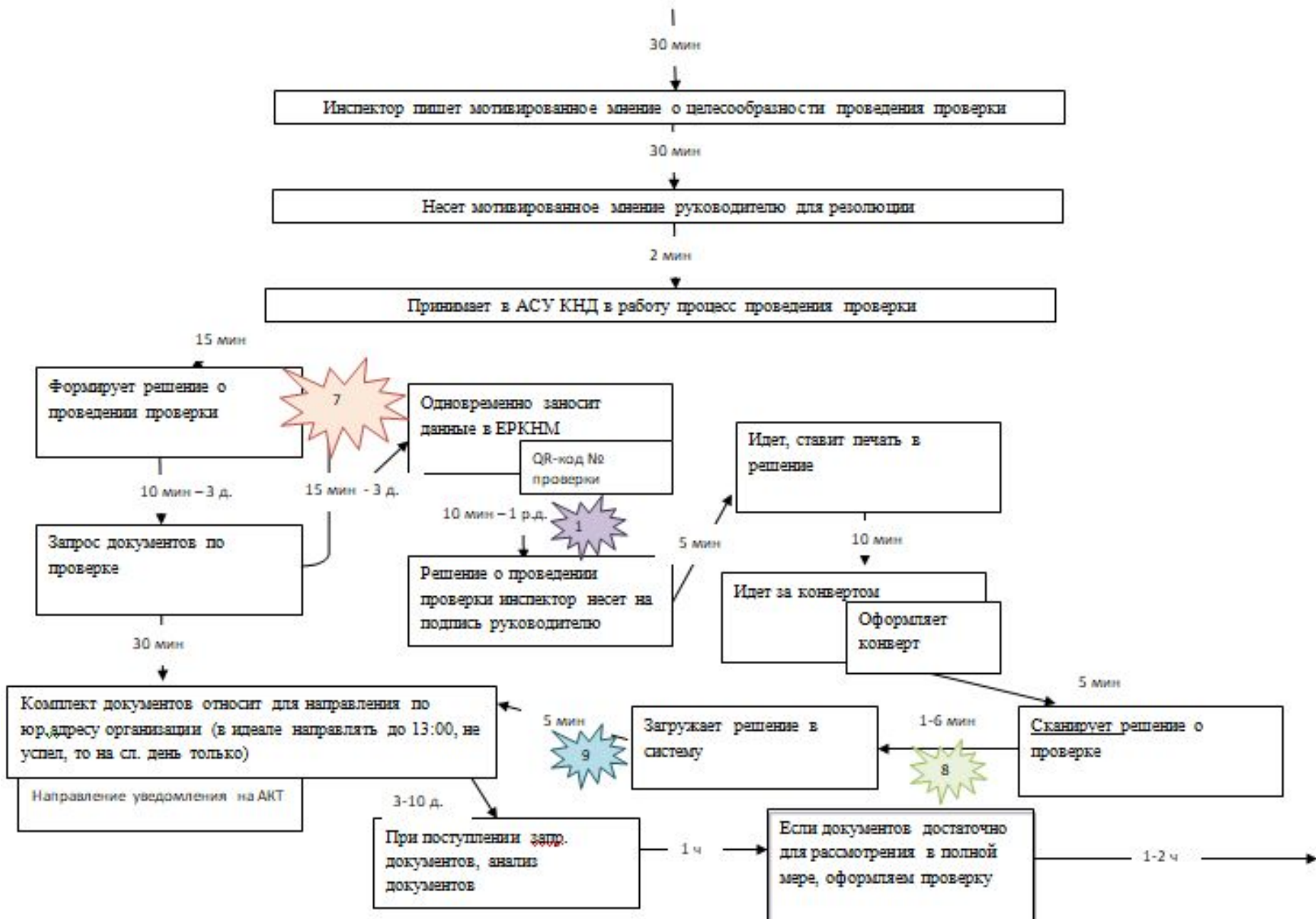


## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях



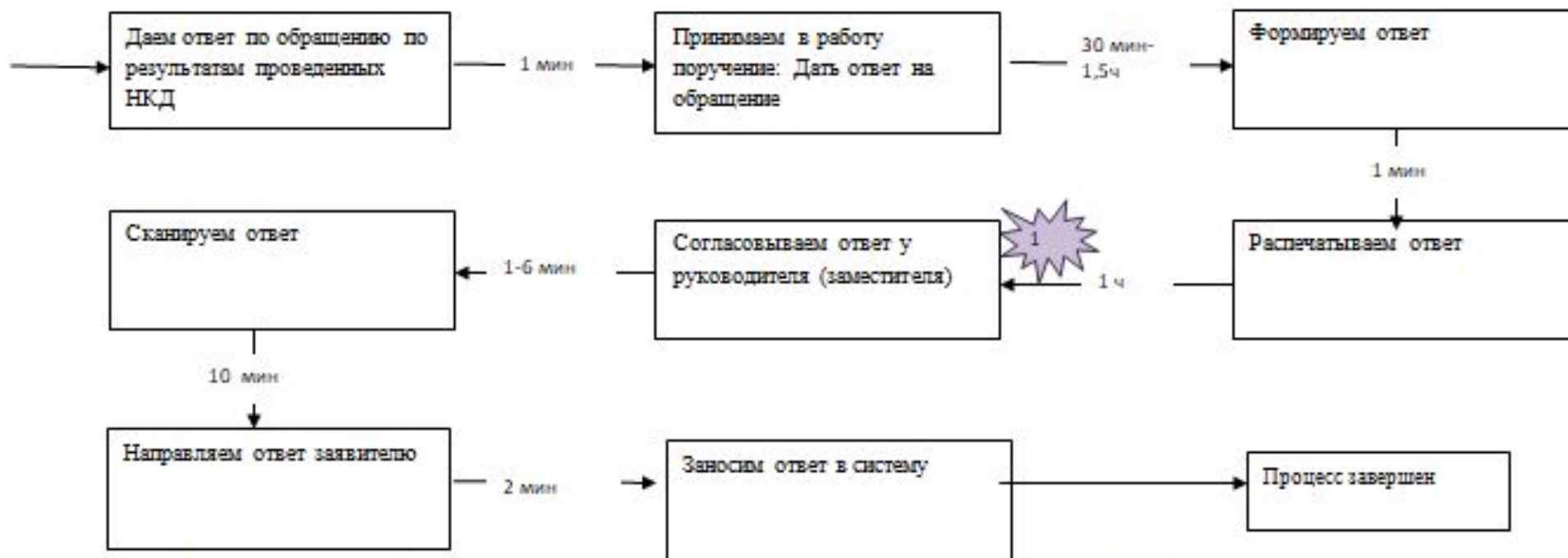


**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





**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.

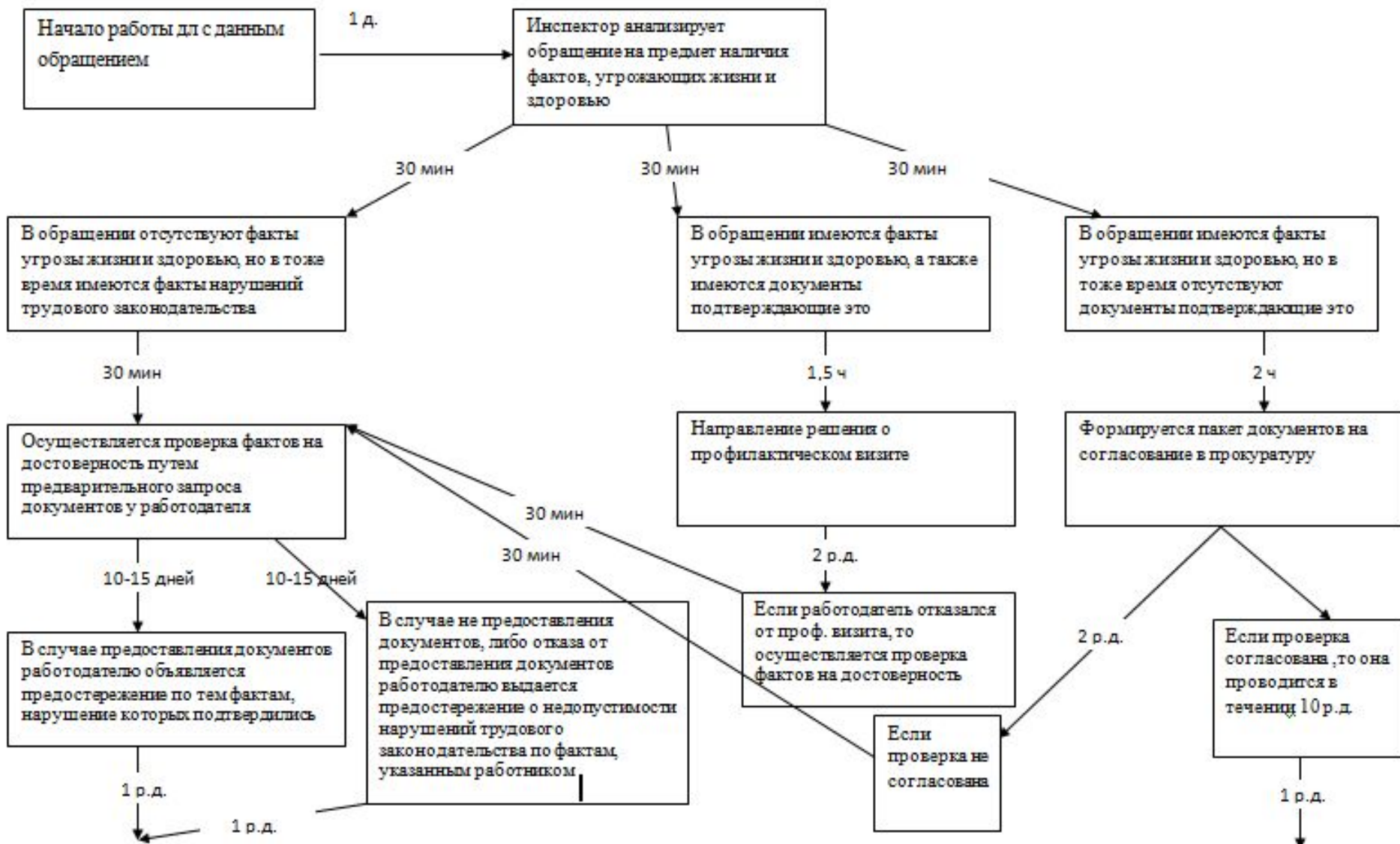






## 2. Работа с обращением ответственных лиц

### 2.1 Работа с обращениями в условиях 336 Постановления





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

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

Заявителю дается ответ с описанием результатов, проведенной проверки

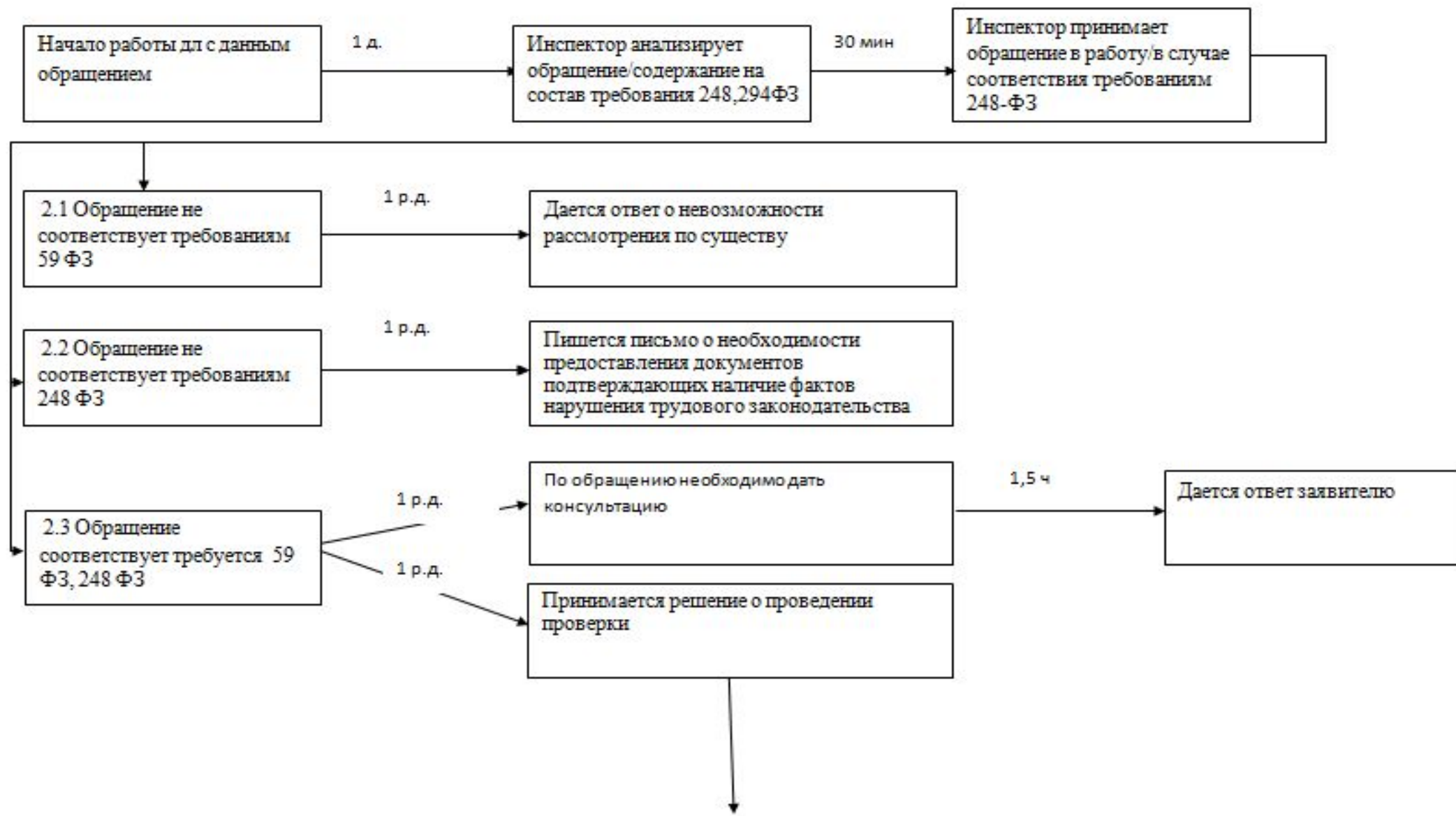
1 ч

1 ч

Согласование ответа с руководителем, и отправка ответа заявителю



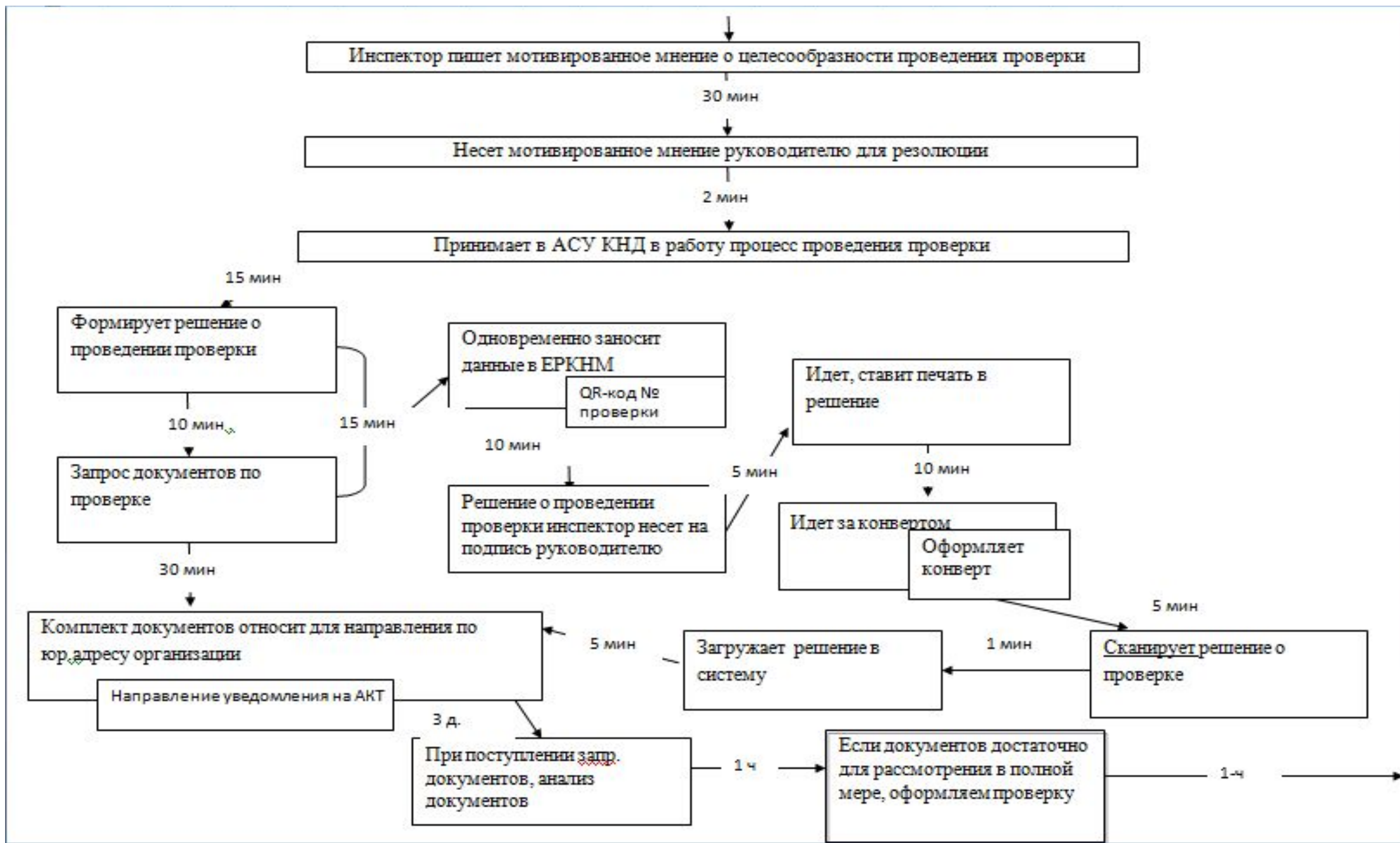
## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





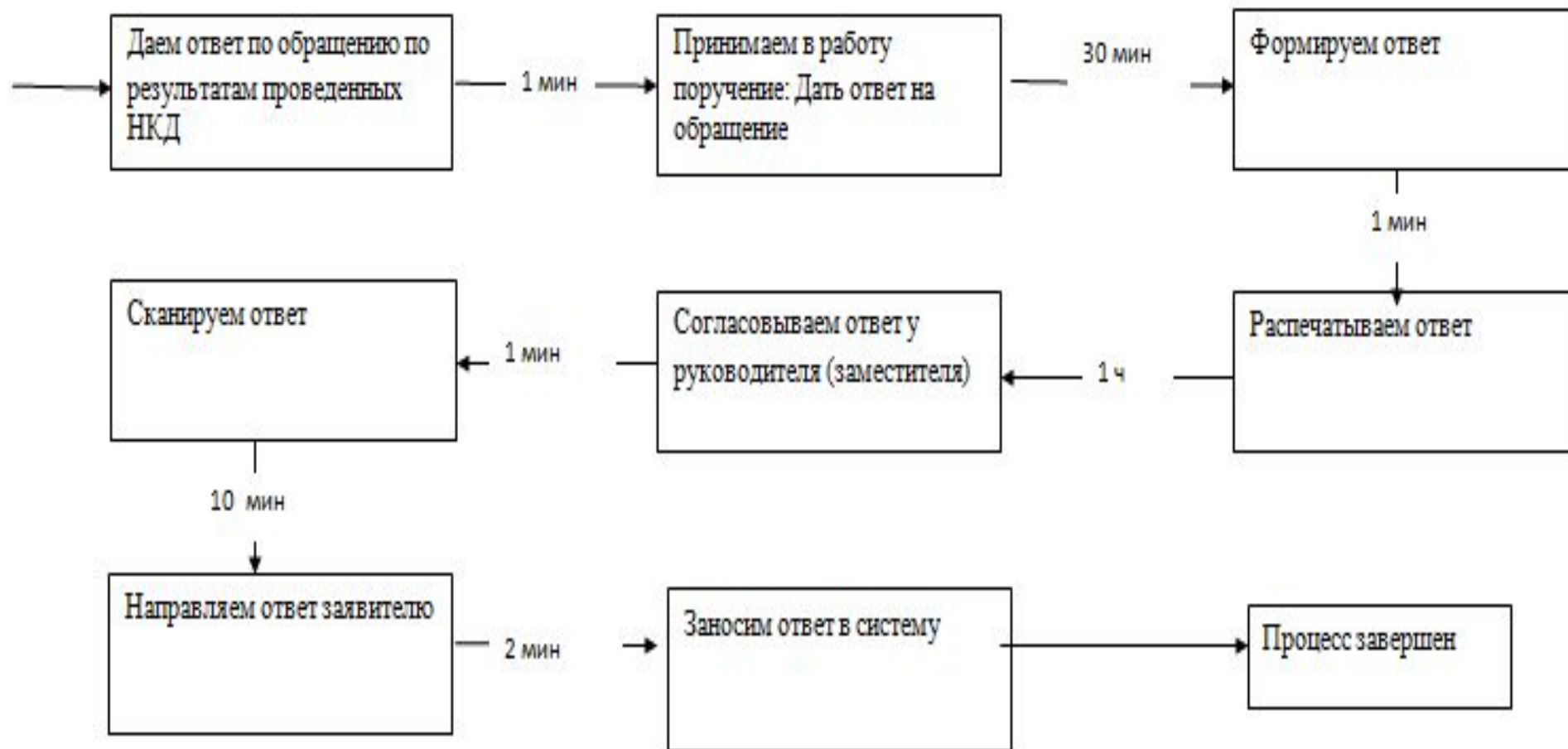


**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





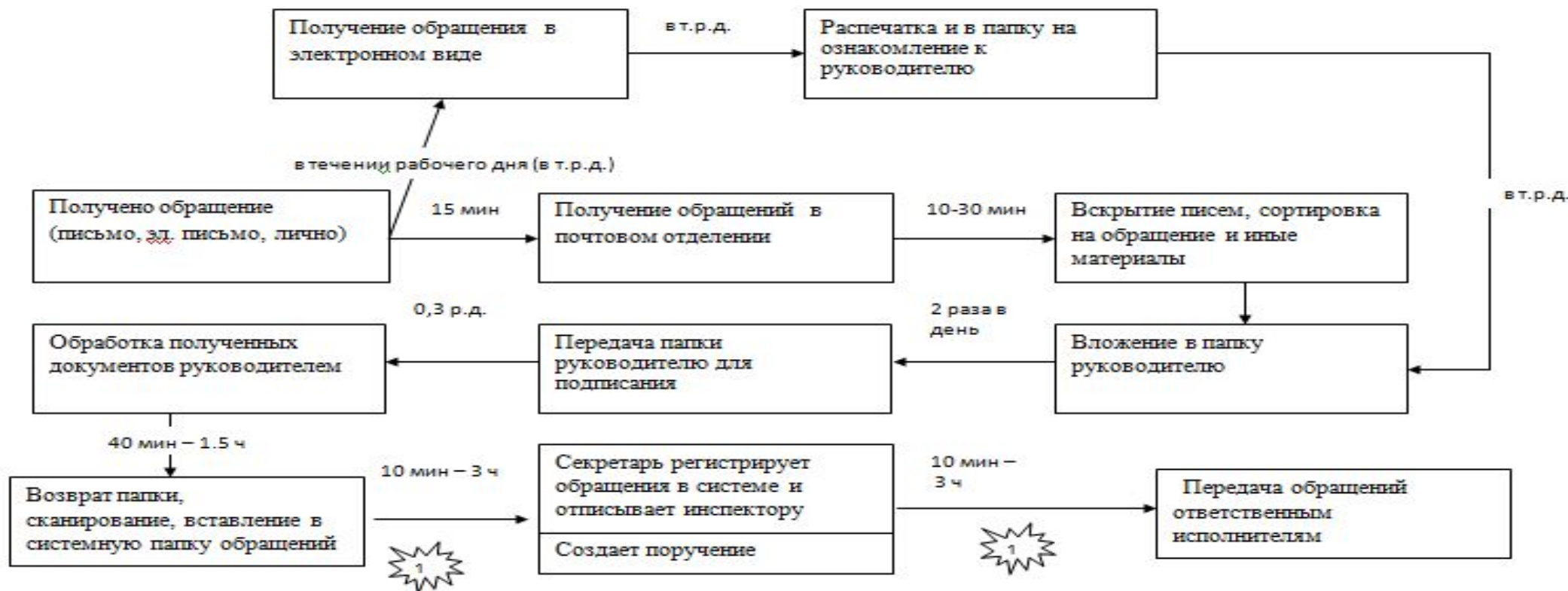
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





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

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

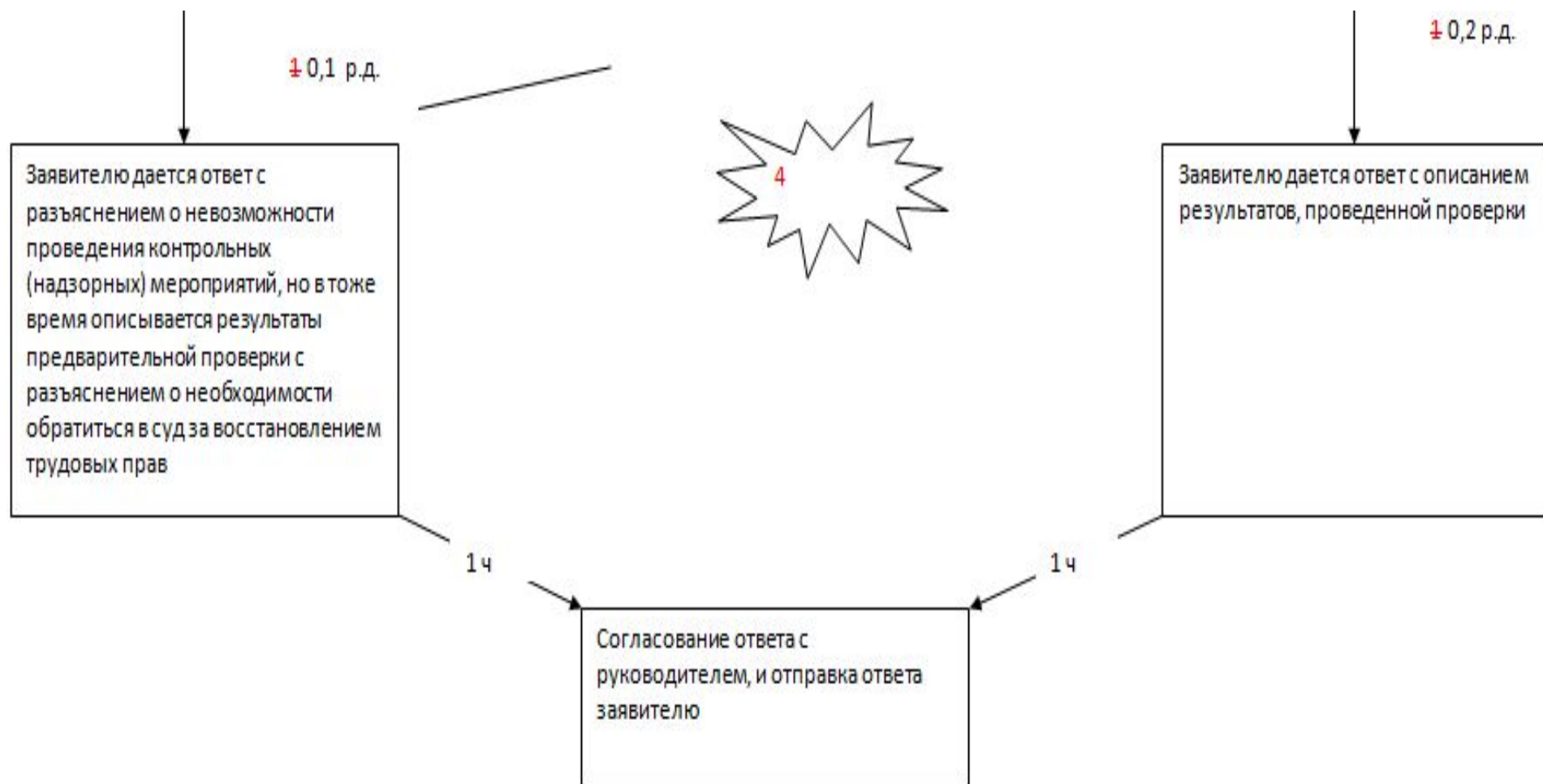








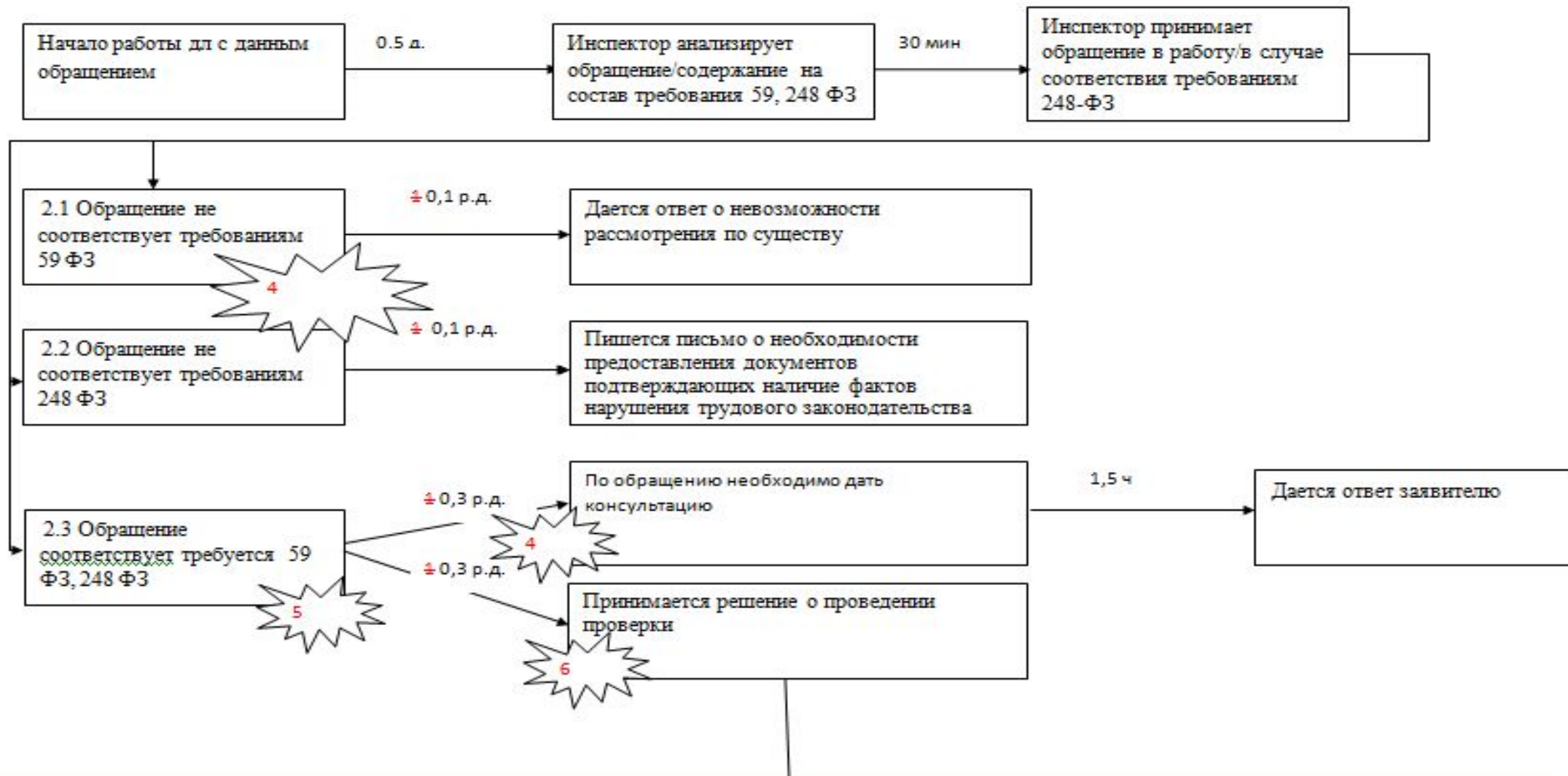
**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

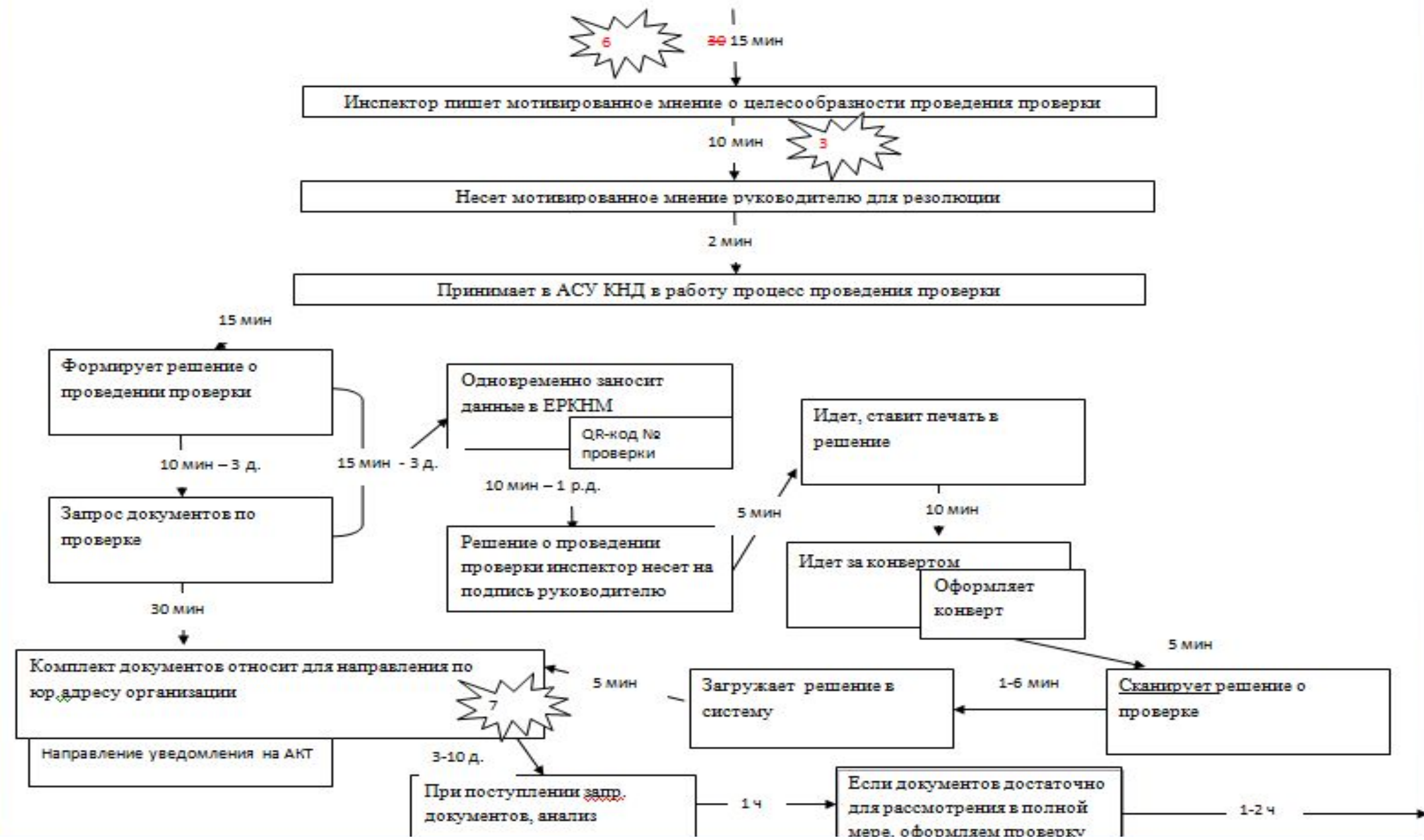
## 2.2 Работа с обращениями в обычных условиях





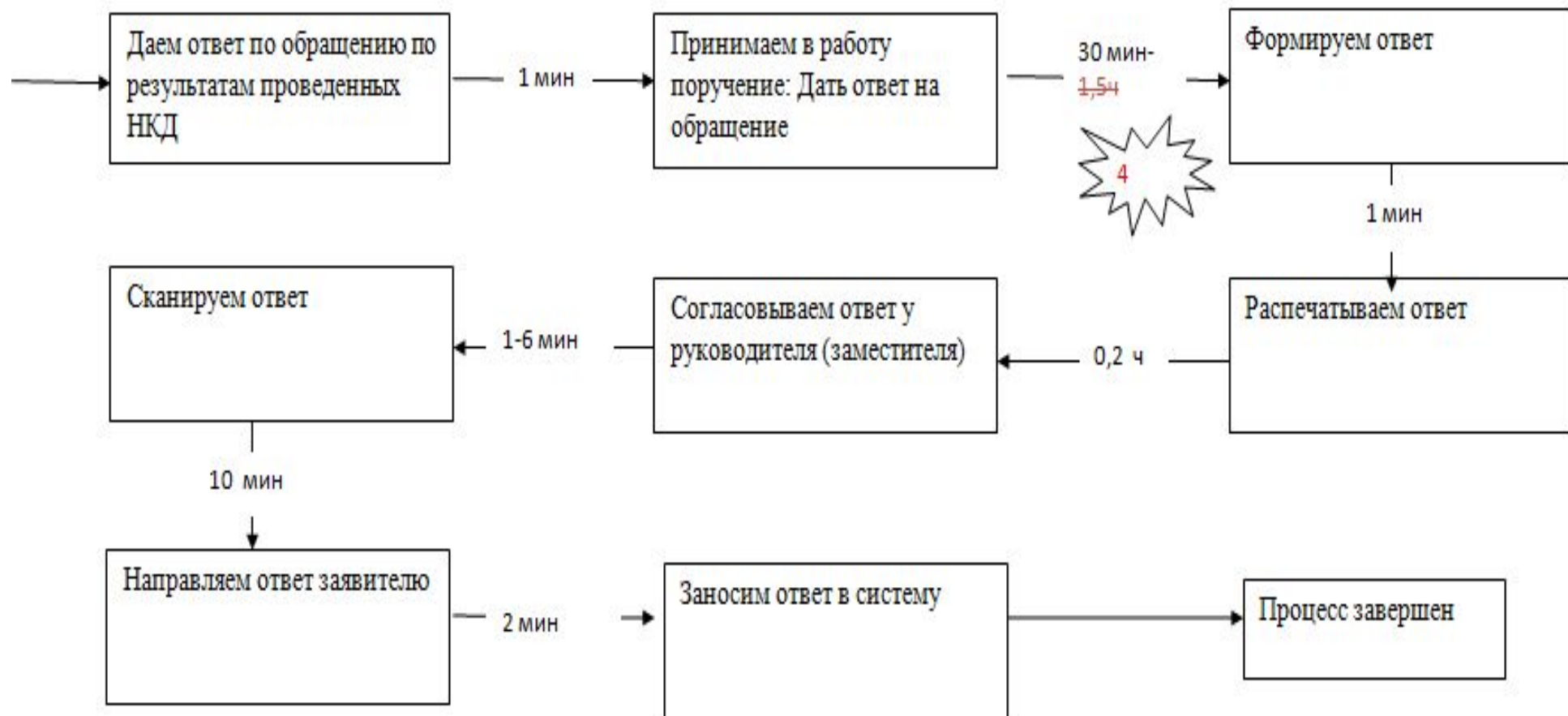


**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ





# ПРОБЛЕМЫ (ЕЖИ)

## УРОВЕНЬ ПРОЦЕССА

**3.** 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).

Решение: проведение информационной кампании, разъясняющей, какие именно документы необходимо предоставить в качестве приложения к обращению по тому или иному вопросу путем размещения данной информации на информационных стендах, сайте инспекции, разъяснение данных вопросов при публичных выступлениях.

**4.** Проблема в трате большого количества времени на написание ответа.

Решение: проведение стандартизации и выработки шаблонов ответов при определенных ситуациях и (или) блоков для ответа по определенным вопросам.

**5.** 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.

Решение: разработка образца обращения, содержащего все необходимые реквизиты и доведение данного образца до сведения граждан путем размещения его на информационных стендах, размещение его на сайте инспекции.

**6.** Проблема в трате времени на выработку стратегии при работе по обращению.

Решение: создание стандартизированных СТОП-листов и ЧЕК-листов, которыми можно пользоваться при работе по определенным вопросам.





## УРОВЕНЬ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

3. 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).

Решение: проведение информационной кампании, разъясняющей, какие именно документы необходимо предоставить в качестве приложения к обращению по тому или иному вопросу путем размещения данной информации путем межведомственного взаимодействия на информационных стендах и сайтах иных органов государственной власти.

5. 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.

Решение: доведение разработанного образца заявления путем межведомственного взаимодействия до сотрудников прокуратуры или иных органов государственной власти, МФЦ, для предоставления данного бланка лицам, пожелавшим написать обращение о нарушении трудового законодательства на личном приеме.





**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## 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.

Решение: предложение по внесению изменений в формы подачи обращений через «Онлайнинспекция» и ЕПГУ путем невозможности подачи данного обращения, пока не будут до конца заполнены данные реквизиты: полное наименование работодателя, его ИНН, юридический адрес, фактический адрес, а также наличие отметки на бланке обращения о даче заявителем согласия на обработку инспекцией труда его персональных данных.

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).

Решение: предложение по внедрению в системы «Онлайнинспекция» и ЕПГУ системы электронных подсказок, какие именно документы желательно приобщать при обращении по тому или иному вопросу.

3. Проблема с поиском быстрой контактной информации с работодателем (телефон, электронная почта).

Решение: внесение предложения об обязательности внесения такой информации как электронная почта и телефон в выписки из ЕГРЮЛ.

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).

Решение: внести предложение о разработке противовирусной программы, которая бы не считала программу АСУ КНД и сайты органов власти изначально вредными.

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.

Решение: обратить внимание ответственных лиц на данный вопрос.





## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

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

В целях устранения организационных проблем, мешающих оперативно, рационально и в полном объеме давать ответы на обращения граждан, утвердить следующий план мероприятий по их решению:

1. Доработать и утвердить в окончательном виде образец обращения граждан до 14.08.2022;

2. Доработать и утвердить в окончательном виде ЧЕК-листы, содержащие в себе информацию о документах, необходимых для подтверждения факта достоверности сведений нарушения трудового законодательства по тому или иному вопросу до 14.08.2022;

3. Доработать и утвердить в окончательном виде СТОП-листы, содержащие в себе информацию, согласно которой то или иное обращение не может быть рассмотрено по существу, а также методы оперативного устранения данных препятствий до 14.08.2022;

4. Осуществить кампанию по оповещению работников о наличии образца обращения:

А) разместить данный образец на сайте инспекции до 14.08.2022;

Б) разослать данный образец в государственные и муниципальные органы для оповещения работников и размещения его на их сайтах до 14.08.2022;

В) доводить до сведения работников при публичных выступлениях до 14.08.2022.

5. Осуществить информационную кампанию по доведению до работников сведений ЧЕК-листов и СТОП-листов:

А) разместить данные образцы на сайте инспекции до 14.08.2022;

Б) разослать данные образцы в государственные и муниципальные органы для оповещения работников и размещения на их сайтах до 14.08.2022;

В) доводить до сведения работников при публичных выступлениях до 14.08.2022.



**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

Куратору по реализации  
подпроектов 3 каскада  
Г.Н. Хлебникову  
руководителя проектной группы  
Орловской области  
М.А. Медведева

В целях устранения организационных проблем, мешающих оперативно, рационально и в полном объеме давать ответы на обращения граждан, просим Вас выступить с инициативой по следующим вопросам:

- предложение по внесению изменений в формы подачи обращений через «Онлайнинспекция» и ЕПГУ путем невозможности подачи данного обращения, пока не будут до конца заполнены данные реквизиты: полное наименование работодателя, его ИНН, юридический адрес, фактический адрес, а также наличие отметки на бланке обращения о даче заявителем согласия на обработку инспекцией труда его персональных данных;

- предложение по внедрению в системы «Онлайнинспекция» и ЕПГУ системы электронных подсказок, какие именно документы желательно приобщать при обращении по тому или иному вопросу;

- предложение по внедрению в ЕГРЮЛ таких обязательных реквизитов, как телефон и электронная почта (в настоящее время данные реквизиты являются заполняемыми только по желанию юридического лица).

Руководитель проектной группы

М.А. Медведев





## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИИ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИИ

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.
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.
  - 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.







**РОСТРУД**  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА  
ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ

## ПАМЯТКА ПО НАПИСАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ИНСПЕКЦИЮ ТРУДА В ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Необходимо помнить, что Государственная инспекция труда в Орловской области осуществляет государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований трудового законодательства в сфере трудовых отношений.

То есть, необходимо уточнить, в рамках каких отношений гражданин осуществляет свою деятельность во взаимодействии с тем или иным хозяйственным субъектом (трудовые – трудовой договор; гражданско-правовые – иные виды договора (договор подряда, договор оказания услуг и т.д.).

Если у гражданина на руках один из видов гражданско-правовых договоров (не трудовой договор), то ему необходимо обратиться в суд для разрешения экономического спора.

Также необходимо отметить, что Государственная инспекция труда не регулирует внутрихозяйственные отношения (например, прием на работу, перемещения по карьерной лестнице, межличностные конфликты и т.д.). Все это относится к сфере индивидуальных трудовых споров и разрешается только в рамках судебных заседаний.

2. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Из этого следует, что обращения, в которых отсутствует ФИО заявителя, либо отсутствует его подпись считаются «анонимными», и если по реквизитам, оставленным для обратной связи, не удастся достоверно установить, кем именно было подано обращение, то рассмотреть данное обращение по существу не представляется возможным.

Если по какой-либо причине гражданин желает скрыть от работодателя факт своего обращения, то ему необходимо сделать отметку об этом в тексте своего обращения в виде запрета на разглашение персональных данных, содержащихся в обращении, на основании которого проводятся контрольно-надзорные мероприятия.

3. В обращении необходимо указать реквизиты, способствующие идентификации Вашего работодателя: полное (краткое наименование) организации (учреждения) (см. трудовой договор); его ИНН. Если работодатель имеет разрозненную структуру (имеет несколько обособленных подразделений, филиалов и т.д.), то необходимо указать юридический адрес Вашего работодателя, фактический адрес нахождения административных работников,

которым Вы подчиняетесь (руководители филиалов, обособленных подразделений, работников бухгалтерии и отдела кадров, осуществляющих деятельность в отношении именно Вашего филиала, обособленного подразделения), фактический адрес осуществления Вами трудовой деятельности.

По возможности необходимо указать телефоны работодателя (приемной руководителя, бухгалтерии, отдела кадров, непосредственного руководителя, в чем подчинении Вы находитесь).

4. В соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», гражданин должен дать согласие на обработку персональных данных, как с использованием автоматизации, так и без нее. Если гражданин такое согласие не дал, то такое обращение не может быть принято Государственной инспекцией труда в Орловской области, проведение контрольных (надзорных) и иных мероприятий не может быть проведено.

5. При написании обращения по существу необходимо помнить, что в случае наличия заведомо ложных сведений в Вашем обращении, Государственная инспекция труда может обратиться в суд с целью взыскания расходов, связанных с рассмотрением данного обращения.

6. Необходимо указывать корректные и действующие в настоящее время реквизиты для оперативной связи с Вами (телефон, электронная почта). Это необходимо для уточнения сведений, изложенных в обращении, а также для уточнения достоверности сведений, полученных от работодателя, направленных на урегулирование вопросов, изложенных в Вашем обращении.

7. При изложении вопросов по существу, необходимо каждый вопрос излагать по формуле (Что? Где? Когда?). Необходимо помимо описания самого нарушения, указывать время, когда оно произошло (год, месяц, число), а также адрес того места, где оно произошло, если это касается нарушений государственных требований охраны труда.

8. В рамках требований Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», факты, изложенные в обращении должны пройти оценку на достоверность.

Для этой цели к обращению необходимо приложить документы, подтверждающие изложенные в обращении факты (например, трудовой договор, расчетный лист, приказы, письменные обращения к работодателю с отметкой о принятии, документы, образованные при осуществлении Вами трудовой деятельности (содержащие Ваши ФИО и (или) подпись). Для этих же целей можно указать ФИО и реквизиты для оперативной связи лиц, которые при опросе смогут подтвердить достоверность фактов, указанных Вами в обращении.



## 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.