



Министерство труда и социальной защиты  
Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ  
(Роструд)

Государственная инспекция труда в Новгородской области

## ПРИКАЗ

«10» июня 2016 г

Великий Новгород

№ 120

### Об организации работы с обращениями граждан, заявлений, жалоб о нарушении их трудовых прав, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области (далее—Инспекция) и обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, а также с учетом «Методических рекомендаций по рассмотрению в Федеральной службе по труду и занятости и государственных инспекциях труда обращений, заявлений и жалоб о нарушении их трудовых прав» (поручение Федеральной службы по труду и занятости от 19.05.2014 №345п) п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый «Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области: приема граждан, своевременное и полное рассмотрение их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок» (далее—Порядок).

2. Заместителю руководителя и начальникам структурных подразделений Инспекции:

2.1. организовать изучение Порядка в подведомственных подразделениях и обеспечить ее безусловное выполнение всеми сотрудниками Инспекции.

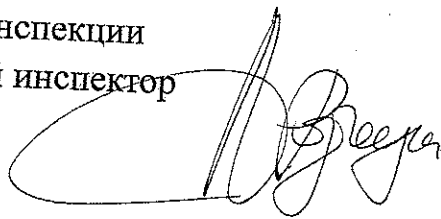
2.2. обеспечить контроль:

—за рассмотрением обращений;

— хода и результатов работы с обращениями.

- 2.3. осуществлять учет и анализ содержания поступающих обращений.
3. Обеспечить А.Р. Флотсковой—начальнику БФ и организационно-хозяйственного отдела контроль за прохождением письменных и электронных обращений граждан по регистрации и отправке ответов на обращения граждан.
4. Возложить ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством РФ сроки возлагается на заместителя руководителя М.В. Головацкую и начальника отдела по надзору и контролю за соблюдением трудового законодательства (по правовым вопросам) Пархомчука Романа Сергеевича.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Государственной инспекции  
труда — главный государственный инспектор  
труда в Новгородской области



А.Р. Розбаум



Министерство труда и социальной защиты  
Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ  
(Роструд)

Государственная инспекция труда в Новгородской области

## ПРИКАЗ

«31» октября 2016 г

Великий Новгород

№ 236

**О внесении изменений в «Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области: приема граждан, своевременное и полное рассмотрение их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок»**

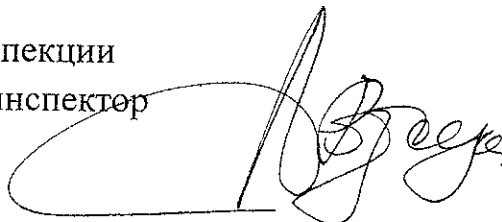
В целях совершенствования работы с обращениями граждан, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области (далее—Инспекция) и обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Внести изменения в п.59 Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в Государственную инспекцию труда в Новгородской области: приема граждан, своевременное и полное рассмотрение их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок, утвержденный приказом №120 от 10.06.2016 г. (далее—Порядок):

слова «Главные государственные инспекторы труда, государственные инспекторы труда (по правовым вопросам) проводят прием каждую среду с 10.00 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.30» заменить на «Главные государственные инспекторы труда, государственные инспекторы труда (по правовым вопросам) проводят прием каждый вторник и четверг с 10.00 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.30» (Приложение №1 к Приказу).

2. Старшему специалисту Ефимовой Л.В. ознакомить с данным приказом всех сотрудников Инспекции под роспись.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Государственной инспекции  
труда – главный государственный инспектор  
труда в Новгородской области

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A.P. Rozbaum', written over a horizontal line.

А.Р. Розбаум

**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан, поступившими**  
**в Государственную инспекцию труда в Новгородской области: организация**  
**приема граждан, своевременное и полное рассмотрение их обращений,**  
**поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и**  
**направление ответов в установленный законодательством Российской**  
**Федерации срок**

I. Общие положения

1. Порядок Государственной инспекции труда в Новгородской области (далее - Гострудинспекция) разработан с учетом «Методических рекомендаций по рассмотрению в Федеральной службе по труду и занятости и государственных инспекциях труда обращений, заявлений и жалоб граждан о нарушении их трудовых прав» (поручение Федеральной службы по труду и занятости от 19.05.2014 №34п).

Порядок Гострудинспекции по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее — порядок, государственная функция) определяет стандарт и порядок осуществления государственной функции в Гострудинспекции.

2. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Гострудинспекции в процессе реализации иных государственных функций.

3. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования об осуществлении государственной функции

4. Адрес Гострудинспекции: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а.

Письменное обращение можно сдать в инспекцию лично по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а, (приемная) с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00.

5. Представление информации по обращениям осуществляется с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 по телефону 8 (8162) 77-94-09.

6. Обращения граждан в виде электронного сообщения (далее - интернет-обращение) направляются электронной почтой на [git.novgorod@gmail.com](mailto:git.novgorod@gmail.com).

7. Телефон отдела оргработы, кадров и хозобеспечения Гострудинспекции: 8 (8162) 77-94-09.

8. Сведения о месте нахождения Гострудинспекции, почтовый адрес для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на сайте <http://git53.rostrud.ru/> в сети Интернет.

9. График приема граждан размещается на официальном сайте Гострудинспекции (<http://git53.rostrud.ru/>) и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а

10. Прием граждан осуществляется должностными лицами Гострудинспекции в соответствии с установленными графиками приема.

11. Информирование граждан об исполнении государственной функции в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Гострудинспекции, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел оргработы, кадров и хозобеспечения.

12. Информирование граждан об исполнении государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, осуществляется уполномоченными должностными лицами Гострудинспекции при личном обращении, обращению по телефону или письменном обращении, в том числе с использованием электронной почты и средств массового и электронного информирования.

Письменные обращения граждан и организаций об исполнении государственной функции, включая обращения поступившие по электронной почте, рассматриваются уполномоченными должностными лицами Гострудинспекции в срок, не превышающий 15 дней с момента регистрации обращения.

13. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Гострудинспекции.

## II. Стандарт исполнения государственной функции

### Наименование государственной функции

14. Наименование государственной функции - организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, исполняющего государственную функцию

15. Государственную функцию исполняет территориальный орган Федеральной службы по труду и занятости — Государственная инспекция труда в Новгородской области.

## Результат исполнения государственной функции

16. Конечным результатом исполнения государственной функции является ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 29 Порядка, или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

17. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа по существу обращения и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## Срок исполнения государственной функции

18. Срок регистрации письменных обращений в Гострудинспекции с момента поступления - три дня.

19. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Гострудинспекции, в срок до семи дней со дня их регистрации в Гострудинспекции подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

20. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

21. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

22. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

23. В случаях направления Гострудинспекцией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам руководитель Гострудинспекции, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, а также, при необходимости, организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

24. Жалоба на решения, действия (бездействия) уполномоченного должностного лица Гострудинспекции подлежит обязательной регистрации в рок не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с исполнением государственной функции

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 08.03.2015 №22-ФЗ "О введении в действие Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации";

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ (ред. от 30.12.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016)

Постановление Правительства РФ от 19 июня 2012 г. №610 "Об утверждении Положения о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от: 21 мая, 26 августа, 6 сентября, 2, 11 ноября 2013 г., 17 мая, 23 июня, 15, 30 июля, 2 сентября, 27 декабря 2014 г., 30 января, 11 апреля, 25 декабря 2015 г., 16 января 2016 г.);

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. №324 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по труду и занятости" (с изменениями и дополнениями от: 5 сентября 2007 г., 7 ноября, 24 декабря 2008 г., 27 января, 8 августа 2009 г., 15 июня 2010 г., 24 марта, 26 декабря 2011 г., 2 апреля, 19 июня 2012 г., 9 августа, 2 ноября 2013 г., 23 июня, 30 июля, 27 декабря 2014 г., 11 апреля, 25 декабря 2015 г.);

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. №30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (с изменениями и дополнениями от: 11 ноября 2005 г., 15 октября 2007 г., 21 февраля, 28 марта 2008 г., 10 марта, 15 июня, 5 октября, 30 ноября 2009 г., 24 мая, 24 сентября 2010 г., 16, 19 августа 2011 г., 1, 6 сентября 2012 г., 26 декабря 2014 г., 30 января 2015 г., 3 апреля, 2015 г.);

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. №452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (с изменениями и дополнениями от: 15 октября 2007 г., 21 февраля, 28 марта, 7 ноября 2008 г., 17 марта, 30 апреля, 15 июня, 16, 30 ноября 2009 г., 20 февраля, 24 мая, 24 сентября 2010 г., 6 апреля, 16, 19 августа 2011 г., 1, 6 сентября, 27 декабря 2012 г., 27 марта 2013 г., 30 января, 13 марта, 3 апреля, 18 июля, 27 августа 2015 г.);

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. №373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями и дополнениями от: 19 августа 2011 г., 30 июня, 25 августа, 3, 18 декабря 2012 г., 23 января 2014 г.);

Постановление Правительства РФ от 01.09.2012 №875 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права" (с изменениями и дополнениями от 13 июля 2015 г.);

Положение о территориальном органе Федеральной службы по труду и занятости — Государственной инспекции труда в Новгородской области,



утвержденное приказом Федеральной службы по труду и занятости от 28.12.2009г. №420.

Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами  
для исполнения государственной функции

25. Основанием для исполнения государственной функции является обращение, направленное:

в письменном виде по почте в Гострудинспекцию;  
электронной почтой в Гострудинспекцию (git.novgorod@gmail.com);  
лично в Гострудинспекцию.

26. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Гострудинспекция), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

27. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в исполнении государственной функции

28. Основания для приостановления исполнения государственной функции отсутствуют.

29. Основания для отказа в исполнении государственной функции:

в письменном обращении не указаны: фамилия, имя гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Гострудинспекцию или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Порядок, размер и основания взимания государственной  
пошлины или иной платы, взимаемой за исполнение  
государственной функции

30. Государственная функция осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса об исполнении государственной функции и при получении результата исполнения государственной функции

31. Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Гострудинспекции не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя об исполнении государственной функции, в том числе в электронной форме

32. Обращение, поступившее в Гострудинспекцию, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Требования к помещениям, в которых осуществляется государственная функция информация о порядке исполнения государственной функции

33. В местах осуществления государственной функции предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан. Для ожидания гражданами приема и заполнения

необходимых для осуществления государственной функции документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями. Места получения информации об исполнении государственной функции оборудуются информационными стендами.

#### Показатели доступности и качества государственной функции

34. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Гострудинспекцией имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

35. Должностные лица Гострудинспекции обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

36. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Гострудинспекции при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

37. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в Гострудинспекции являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации гражданами о порядке исполнения государственной функции;  
оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности осуществления государственной функции в электронной форме

38. Обеспечение возможности получения гражданами информации об осуществляемой государственной функции на официальном сайте Гострудинспекции.

39. Обеспечение возможности получения гражданами на официальном сайте Гострудинспекции заявлений и иных документов, необходимых для исполнения государственной функции в электронном виде.

40. В случае необходимости обеспечение возможности для граждан в целях осуществления государственной функции представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Гострудинспекции или электронной почты [git.novgorod@gmail.com](mailto:git.novgorod@gmail.com).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по осуществлению государственной функции, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

41. Осуществление государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;  
направление обращения на рассмотрение по подведомственности;  
рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;  
направление ответа на обращение.

Прием и регистрация обращения

42. Письменные обращения поступают в отдел оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения Гострудинспекции.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;  
сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом копии документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя (тремя) работниками отдела оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения Гострудинспекции.

43. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Гострудинспекцию, производится работниками отдела оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения в автоматизированной информационной системе надзора за соблюдением законодательства о труде (далее - АИС ГИТ) в течение трех дней с даты их поступления в Гострудинспекцию.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Работники орготдела Гострудинспекции при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.).

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в РКК в графе "Ф.И.О." делается запись "Не указаны". Ответы на подобные обращения не даются.

По результатам регистрации указанные обращения направляются работниками орготдела для сведения и использования в работе в профильное структурное подразделение по существу поставленных вопросов или списываются "В дело".

Графа "Адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом, если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК. Слова "город", "край", "область", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 173000, г. В.Новгород, ул. Химиков, д. 10-1-2.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"обл." - область;

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станица;

"х." - хутор;

"ст." - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр." - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп." - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп отдела оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения Гострудинспекции установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АИС ГИТ и регистрационного номера обращения.

44. Прошедшие регистрацию обращения с резолюцией руководителя или уполномоченного лица в зависимости от содержания вопроса направляются для рассмотрения в структурное подразделение Гострудинспекции.

#### Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

45. По письменному обращению и Интернет-обращению, поступившему в Гострудинспекцию, должно быть принято одно из следующих решений о:

принятии к рассмотрению;

передаче на рассмотрение в структурные подразделения Гострудинспекции;

направлении в другие организации и учреждения;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщении гражданину о прекращении переписки;

списании "В дело".

Обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции Гострудинспекции, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

46. Обращения, поступившие на рассмотрение в Гострудинспекцию из Администрации Президента Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Прокуратуры Новгородской области, Уполномоченного по правам

человека в Новгородской области и далее, взятые ими на контроль, докладываются руководителю Гострудинспекции или его заместителям.

47. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Гострудинспекции, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

48. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Гострудинспекции, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее-ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Ответственный исполнитель изучает обращение гражданина, при необходимости делает с него копии и через орготдел передает соисполнителям по обращению (далее — Соисполнители). Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

#### Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

49. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись начальнику структурного подразделения либо руководителю Гострудинспекции или его заместителю. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой руководителя о срочности доставки: "Срочно" рассматриваются незамедлительно.

В случае ошибочного направления обращения работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 3-х дней с даты его регистрации в Гострудинспекции возвращает его в отдел оргработы и кадров, с пометкой начальника отдела для внесения необходимых исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через отдел оргработы и кадров.

В случае разногласий между начальниками отделов о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Гострудинспекции или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

50. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае, если данных, указанных в обращении,

недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на первичные обращения граждан подписывают начальники отделов.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами готовятся за подписью руководителя Гострудинспекции или его заместителей.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

51. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### Направление ответа на обращение

52. В структурном подразделении Гострудинспекции исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного номера обращения в АИС ГИТ и табельного номера ответственного исполнителя.

Например: 7-115-16-ОБ/100/1, где 115 - регистрационный номер обращения в АИС ГИТ, 16 - год, ОБ - обращение, 100 - табельный номер ответственного исполнителя, 1- порядковый номер документа.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, подписанные руководителем и его заместителями, начальниками структурных подразделений присваиваются в структурных подразделениях, исполнивших обращения.

53. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются ответственному за формирование списка почтовых отправлений (реестров) и отправку корреспонденции сотрудников подразделений по охране труда и по правовым вопросам, а также отделов управления для дальнейшей отправки адресатам. Формирование списка почтовых отправлений (реестров) и отправку



корреспонденции отделов управления осуществляет отдел оргработы, кадров и хозобеспечения.

54. Ответ на обращение, поступившее в Гострудинспекцию в форме электронного документа, направляется отделом оргработы, кадров и хозобеспечения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

55. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел.

Ответственный исполнитель после исполнения обращения ставит отметку об исполнении в АИС ГИТ и накладывает резолюцию "Списать в дело".

#### Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

56. Обеспечить возможность заявителям направлять обращения с использованием официального сайта Гострудинспекции.

57. В случае направления заявителем обращения в Гострудинспекцию в форме электронного документа ответ по просьбе заявителя направляется также в виде электронного документа.

#### Личный прием граждан

58. Личный прием граждан осуществляется руководителем Гострудинспекции, его заместителями в соответствии с записью в Журнале установленного образца.

Подготовка документов для приема граждан руководителем и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляет орготдел. При необходимости по инициативе начальников структурных подразделений к этой работе могут привлекаться работники других структурных подразделений к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

59. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), и сообщает суть обращения.

Беременные женщины или женщины, имеющие детей в возрасте до 3 лет, могут записаться на прием по тел.: 77-94-09 к руководителю инспекции, заместителю руководителя или к начальнику отдела в зависимости от компетентности вопроса в соответствии с графиком приема, в удобное для них время или получить консультацию по телефону. Вопрос изложением сути проблемы беременная женщина может отправить по электронной почте [git.novgorod@gmail.com](mailto:git.novgorod@gmail.com). Специалист орготдела организует прием и сообщает беременной женщине по телефону дату, время приема и адрес.

Руководитель Гострудинспекции осуществляет прием каждый понедельник по предварительной записи по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 1а.

Руководитель принимает тех граждан, которые ранее обращались в соответствующие структурные подразделения Гострудинспекции, и их вопросы были не решены, а также по спорным вопросам и по жалобам на решения заместителей руководителя Гострудинспекции. При отсутствии руководителя Гострудинспекции прием осуществляет заместитель руководителя, исполняющий обязанности руководителя.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. По результатам приема ставится отметка в Журнале. В остальных случаях (на письменные обращения) дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в письменном обращении гражданина.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Гострудинспекции, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Запись на личный прием к заместителям руководителя осуществляется по телефону 8 (8162) 77-94-09 в отделе оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения в Журнале приема граждан. Заместители руководителя Гострудинспекции принимают граждан по вопросам ранее поданных обращений на нарушение их трудовых прав при наличии у них аргументированных возражений на решение начальников отделов, главных государственных инспекторов труда.

Заместитель руководителя (по охране труда) проводит личный прием граждан (работников и работодателей) по вторникам и пятницам с 15.00 до 17.00 по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а, каб.27.

Начальник отдела надзора за соблюдением трудового законодательства проводит личный прием граждан по вопросам ранее поданных обращений на нарушение их трудовых прав при наличии у них аргументированных возражений на решение главных государственных инспекторов труда и государственных инспекторов труда.

Начальник отдела надзора за соблюдением трудового законодательства проводит личный прием граждан (работников и работодателей) по четвергам с 15.00 до 17.00 по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.1а, каб.34а.

Главные государственные инспекторы труда, государственные инспекторы труда подразделения по охране труда и подразделения по правовым вопросам осуществляют личный прием граждан по вопросам рассмотрения обращений на нарушение их трудовых прав, находящихся в данный момент на рассмотрении у инспектора.

Главные государственные инспекторы труда, государственные инспекторы труда (по правовым вопросам) проводят прием каждый вторник и четверг с 10.00 до 17.30, перерыв с 13.00 до 14.30.

Главные государственные инспекторы труда, государственные инспекторы труда (по охране труда) проводят прием по предварительной записи по телефонам 77-90-01 либо 77-94-09.

Прием главными государственными инспекторами труда, государственными инспекторами труда осуществляется на своих рабочих местах, по окончании приема вносится запись в Журнал посетителей сотрудниками отдела.

#### Анализ обращений, поступивших в Гострудинспекцию

60. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений Гострудинспекции осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения.

61. Начальники структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах его полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений или их заместители организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Отдел оргработы, кадров и хозяйственного обеспечения обобщает и представляет соответствующий доклад руководителю Гострудинспекции.

#### IV. Формы контроля за осуществлением государственной функции

62. Общий контроль за исполнением Порядка в Гострудинспекции осуществляет Федеральная служба по труду и занятости.

63. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

64. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя и начальниками структурных подразделений определенными в качестве ответственных исполнителей.

65. Орготдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Гострудинспекцию из федеральных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется отметка "Контроль" и делается соответствующая отметка в АИС ГИТ и РКК.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя и на начальников структурных подразделений Гострудинспекции.

66. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления ответов по существу заявителям и контролирующим органам, а также соответствующей отметки в АИС ГИТ.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и находятся на контроле у начальников отделов.

67. Начальники структурных подразделений должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Гострудинспекции

68. Граждане обращаются в Гострудинспекцию с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Гострудинспекции в ходе осуществления государственной функции на основании настоящего Порядка.

69. Граждане обжалуют действия (бездействие):

руководителя Гострудинспекции - в Федеральную службу по труду и занятости (Роструд);

должностных лиц структурных подразделений Гострудинспекции — руководителю Гострудинспекции и его заместителям;

70. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации в Гострудинспекции.

71. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

72. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе осуществления государственной функции, руководитель Гострудинспекции или его заместители:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения государственной функции;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

73. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе осуществления государственной функции, повлекшие за собой жалобу гражданина.

74. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.