

УТВЕРЖДЕНА
приказом руководителя Государственной
инспекции труда в Республике Коми
от "28" июня 2016 г. №24-П
(в редакции от 16.04.2018 №07-п, 26.06.2020 №20-П,
27.07.2021 №03-53/2021-75-ОД)

Инструкция о порядке рассмотрения и разрешения обращений и приема граждан в территориальных отделах Государственной инспекции труда в Республике Коми

I. Общие положения

1.1. В соответствии со ст. 7.1 Регламента внутренней организации Государственной инспекции труда в Республике Коми в территориальных подразделениях рассматриваются индивидуальные или коллективные обращения граждан, содержащие сведения о нарушении трудового законодательства на территории Республики Коми, поступившие от граждан России, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Заявление или жалоба могут быть поданы самим гражданином, права которого нарушены или его представителем, а также по просьбе гражданина надлежащим уполномоченным представителем общественной организации, трудового коллектива.

1.2. Настоящей инструкцией устанавливается порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан, должностных и иных лиц, запросов и обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственного Совета Республики Коми, а также приемы граждан, должностных и иных лиц в Инспекции и территориальных подразделениях.

1.3. Порядок приема, учета, регистрации заявлений, жалоб, запросов, их формирования в номенклатурные дела, оформления, систематизации и хранения, а также контроль за их исполнением устанавливается Регламентом внутренней организации Государственной инспекции труда и Инструкцией по делопроизводству.

1.4. Положения Инструкции распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях трудового законодательства, полученные в письменной форме по почте, на личном приеме или по информационным системам общего пользования.

1.5. В соответствии с данной Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

II. Организация по учету, систематизации и обобщению обращений

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями, поступившими по почте, 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 руководителем Инспекции либо его заместителем.

2.1. Регистрация обращения в информационной системе государственной инспекции труда.

2.1.1. Поступившие в Инспекцию обращения в письменной форме, в форме электронного документа подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Инспекцию путем создания карточки входящего документа с присвоением обращению индекса регистрации (номера) в информационной системе АСУ КНД (МАИС ГИТ). *(в редакции приказа от 16.04.2018 №07-н)*

2.1.2. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких текстов от одного, либо от разных авторов, регистрации подлежит каждый текст в отдельности.

При регистрации в карточку входящего документа вносятся:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- наименование и адрес юридического лица (работодателя);
- сведения о корреспонденте (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
- основной объем (количество листов);
- наличие приложений, либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- краткое содержание входящего документа;
- резолюция руководителя с изложением поручения определенному исполнителю, сроками исполнения и контролем.

2.1.3. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу составляется соответствующий акт и приобщается к обращению.

При обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельство и т.п.), денежных купюр, или других ценностей, составляется соответствующий акт в трех экземплярах, один из которых остается в Инспекции, другой приобщается к поступившему документу, а третий направляется отправителю. Документы, приложенные к обращению, хранятся в Инспекции до истребования заявителем.

2.2. Систематизация текстов обращений предполагает на этапе регистрации выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения с внесением в электронную карточку:

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, с решением о направлении в течение семи дней со дня регистрации обращения ответа автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без

разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, с решением о направлении автору ответа о безосновательности повторного обращения содержащего те же вопросы, и прекращении с ним переписки;

- обращения, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки;

- обращения, не поддающиеся прочтению, если фамилия и почтовый адрес автора обращения поддаются прочтению с решением о направлении автору ответа о невозможности прочтения обращения;

- обращения, не поддающиеся прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению, с решением списать обращение в дело без направления ответа автору;

- обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, с решением списать в дело без рассмотрения, сообщив об этом заявителю;

- обращения, в которых отсутствуют сведения, необходимые для рассмотрения обращения по существу поставленных в обращении вопросов, в 7-дневный срок направляется ответ с предложением указать сведения, необходимые для проведения надзорно-контрольных мероприятий.

2.3 Систематизация и обобщение текстов авторов обеспечивается путем уточнения данных о них, внесенных в электронную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 1.1. настоящей Инструкции, с учетом кратности поступления (первичное, повторное) специалистом, уполномоченным на регистрацию корреспонденции.

III. Принятие корректного решения по обращению

3.1. Решение по поступившему в Инспекцию обращению принимает руководитель Инспекции, либо уполномоченное на то должностное лицо в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения и последующей его регистрации в информационной системе Инспекции с указанием в карточке учета конкретной резолюции для исполнения своему заместителю (начальнику отдела). В случае отсутствия руководителя Инспекции решение по обращению принимает уполномоченный заместитель руководителя в тот же срок.

3.2. Принятие решения по обращению:

3.2.1. Обращение не содержит вопросов, входящих в компетенцию Инспекции - **(резолуция «Для направления по подведомственности»):**

- в течение семи дней со дня регистрации обращение (подлинник) направляется (с регистрацией на почте) за подписью руководителя (заместителя руководителя) Инспекции на рассмотрение в орган, должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса с одновременным уведомлением об этом автора обращения (возможно на одном бланке с указанием разных адресатов), в территориальных отделах Инспекции ;

- копия обращения с копией сопроводительного письма и копией уведомления автору обращения о перенаправлении сдается исполнителем на хранение в архив.

В территориальных отделах Инспекции, если обращение поступило непосредственно в отдел, за подписью начальника отдела.

3.2.2. Обращение содержит не только вопросы, входящие в компетенцию Инспекции, но и ряд других вопросов, которые относятся к компетенции другого (их) органа (ов) – **(резолуция «Для рассмотрения по существу в пределах полномочий»):**

- в течение семи дней со дня регистрации копия обращения за подписью руководителя (заместителя руководителя) Инспекции направляется на рассмотрение в соответствующий орган(ны), или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных вопросов, с уведомлением об этом заявителя;

3.2.3. Обращение содержит вопросы, входящие в компетенцию Инспекции другого субъекта РФ, поскольку на территории получившего обращение территориального органа работодатель ведет хозяйственную деятельность и имеет филиалы, в которых не осуществляется ведение соответствующей документации, позволяющей разрешить поставленные в обращении вопросы, поскольку кадровая и бухгалтерская документация оформляется по месту нахождения работодателя – **(резолуция «Направить по территориальности»).**

Сопроводительное письмо о перенаправлении обращения в другую Инспекцию может быть подписано только руководителем Инспекции, а в его отсутствие уполномоченным заместителем;

- если на этапе регистрации и систематизации текста будет установлено уполномоченным на регистрацию корреспонденции специалистом отсутствие в тексте адреса места нахождения работодателя, либо заявитель сам указывает на факт осуществления деятельности работодателя на территории другого субъекта, то в течение 3-х дней со дня регистрации обращение посредством электронной почты (с последующей досылкой по почте подлинника обращения) за подписью руководителя (заместителя руководителя) Инспекции направляется на рассмотрение в тот территориальный орган, где зарегистрирован работодатель, или фактически осуществляется хозяйственная деятельность субъекта, ведется вся кадровая и бухгалтерская документация по территориальной подведомственности, с

письменным уведомлением об этом автора;

- если на этапе проверки исполнителем будет установлено отсутствие работодателя по месту регистрации или по адресу, указанному заявителем в обращении, либо получения письменной информацией от представителя работодателя о том что вся необходимая документация находится на территории другого субъекта РФ, то в течение 3-х дней с момента получения такой информации, обращение посредством электронной почты за подписью руководителя Инспекции (заместителя) направляется на рассмотрение в соответствующую Инспекцию по территориальной подведомственности с письменным уведомлением об этом заявителя с последующей досылкой подлинного обращения по почте.

Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня первичной регистрации в Инспекции, в которую оно поступило впервые;

- в случае, если обращение поступило в Инспекцию по информационным системам общего пользования, аналогичным образом оно направляется в другую инспекцию, при этом, последующего отправления обращения в соответствующую Инспекцию по почте не требуется;

- уведомление заявителя о направлении его обращения, поступившего по информационным системам общего пользования, осуществляется только посредством электронной почты в случае отсутствия почтового адреса. Если указывается заявителем почтовый адрес, ответ направляется заявителю по указанному им почтовому адресу.

3.2.4. Обращение содержит просьбу принять меры инспекторского реагирования в соответствии с компетенцией Инспекции (**резюлюция «Провести проверку и дать ответ заявителю»**); в случае, если в обращении содержатся иные вопросы, не входящие в компетенцию Инспекции – **резюлюция «Прошу провести проверку в пределах компетенции»**):

- подготовка распоряжения на проведение проверки осуществляется в течение 3-х рабочих дней со дня получения обращения непосредственным исполнителем на основании резолюции, содержащейся на карточке входящего документа, при этом решение о проведении документарной или выездной проверки принимается руководителем (заместителем руководителя) Инспекции;

3.2.5. В случае получения от заявителя повторного обращения о неприятии работодателем мер к устранению выявленных Инспекцией нарушений, учитывая сроки - (**резюлюция «Для рассмотрения»**) - руководитель (заместитель руководителя) Инспекции должен затребовать документы у непосредственного исполнителя, и принять все меры к разрешению проблемной ситуации;

- в случае если руководителем (заместителем руководителя) Инспекции был установлен факт ненадлежащего исполнения обязанностей должностным лицом (не все поставленные заявителем вопросы были рассмотрены в процессе проверки, не на все вопросы были даны мотивированные ответы по существу, не был осуществлен контроль за исполнением предписания в установленный срок, и т.п.), которому было поручено рассмотрение

обращения, назначается служебная проверка и по ее результатам рассматривается вопрос о применении мер дисциплинарной ответственности.

- заявителю необходимо направить ответ на повторное обращение, содержащий, в том числе, и информацию о принятых мерах к исполнителю, допустившему ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

3.2.6. В случае если заявитель просит в заявлении прекратить рассмотрение обращения (отзыв ранее поданного обращения – **(резолуция «Для рассмотрения и подготовки ответа заявителю):**

- рекомендуется идентифицировать автора первичного обращения с автором, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- в случае подачи заявителем первичного обращения по электронной почте с указанного в обращении адреса возможен отзыв этого обращения с того же адреса.

В случае подачи заявления о прекращении рассмотрения обращения до подписания распоряжения на проведение надзорных мероприятий проверка не проводится. На первоначальное заявление и на заявление о прекращении рассмотрения обращения дается 2 ответа.

3.2.7. при рассмотрении обращений, содержащих нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (**резолуция «Для рассмотрения»**):

- должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение обращений граждан в целях обеспечения единого порядка применения части 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» вправе сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом, и оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов; информирует заявителя об административной ответственности за оскорбление, предусмотренной статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

Руководитель (заместитель руководителя) Инспекции в случае наличия в обращении угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи направляет обращение (подлинник) в Управление Министерства внутренних дел РФ по территориальной подведомственности для организации проверки в рамках Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи и сообщает об этом заявителю.

3.2.8. При определении повторности обращения заявителя по поставленному(ым) в обращении вопросу(ам), уполномоченное должностное лицо проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств. Если в обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения происходит в установленном порядке.

Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или

обстоятельства, то уполномоченное лицо направляет заявителю ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможном прекращении переписки:

Например, «...Уведомляю, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам)».

В случае поступления очередного обращения по тем же вопросам от гражданина после уведомления его о возможном прекращении с ним переписки, руководитель Инспекции принимает в течение 3-х дней с момента регистрации данного обращения решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

Например, «Ваше обращение, поступившее в Инспекцию, рассмотрено. Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов)) прекращается. Руководствуясь пунктом 4 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Вы имеете право обжаловать соответствующее решение в судебном или административном порядке».

3.2.9. В случае обжалования судебного решения (**резолуция «Для рассмотрения»**) обращение должно быть возвращено в 7-дневный срок заявителю с разъяснением порядка обжалования судебного акта.

3.2.10. Поступление повторного обращения в Инспекцию с просьбой ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (**резолуция «Для рассмотрения»**).

Обращение должно быть рассмотрено по существу поставленного вопроса, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в случае отсутствия в указанных документах и материалах сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, что не означает возникновения у заявителя права истребовать копии соответствующих документов и материалов рассматривающей обращение Инспекции.

3.2.11. В обращении отсутствует почтовый адрес гражданина (**резолуция «Провести проверку и списать в дело»**).

При отсутствии почтового адреса гражданина, по которому должен быть направлен ответ, обращение рассматривается в установленном порядке, но ответ на него не направляется заявителю. Обращение списывается в архив на

основании служебной записки в соответствии с резолюцией руководителя Инспекции. Обращение, поступившее по информационным системам подлежит рассмотрению в установленном порядке.

3.2.12. Обращение содержит информацию о несогласии пострадавшего в результате несчастного случая (его законного представителя или иного доверенного лица), лица, состоявшего на иждивении погибшего в результате несчастного случая, либо лица, состоявшего с ним в близком родстве или свойстве (их законного представителя или иного доверенного лица), с выводами комиссии по расследованию несчастного случая, либо содержит информацию, объективно свидетельствующую о нарушении порядка расследования несчастного случая (отсутствие своевременного сообщения о тяжелом или смертельном несчастном случае, расследование его комиссией ненадлежащего состава и т.п.) (**резолюция «Провести дополнительное расследование»**).

Исполнитель обязан провести дополнительное расследование несчастного случая в установленные законодательством сроки, а заявителю направить ответ с соответствующей информацией и разъяснением о направлении ему дополнительного ответа по результатам расследования.

IV. Рассмотрение обращений граждан государственным инспектором труда

4.1. При получении обращения госинспектор труда в течение 3-х рабочих дней с момента поступления документа на исполнение, исполняет решение вышестоящего руководителя в точном соответствии с резолюцией:

- готовит проект ответа, содержащий разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов без проведения надзорных мероприятий;
- готовит проект ответа заявителю о наличии индивидуального трудового спора, с соответствующими разъяснениями;
- инициирует проведение проверки по обращению в порядке, установленном действующим законодательством;
- проводит надзорно-контрольные мероприятия и применяет меры административного воздействия в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Распоряжение на проведение проверки по обращению подписывает руководитель Инспекции или его заместитель при наличии визы начальника отдела или должностного лица, уполномоченного на осуществление контроля за рассмотрением обращений в Инспекции.

4.3. Обращения по вопросам:

- невыплаты заработной платы работникам и иных выплат, причитающихся работнику (пособие по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, по уходу за ребенком и т.д.);
- ненадлежащего оформления работодателем трудовых отношений;
- неудовлетворительных условий труда;

- несчастных случаев на производстве и их последствиям;
- условий и охраны труда на рабочем месте работника;
- в иных случаях по решению руководителя (заместителя руководителя) Инспекции, госинспекторы труда, как правило, рассматривают в рамках внеплановой выездной проверки.

4.4. Внеплановая документарная проверка проводится на основании распоряжения на проведение проверки, подписанного руководителем (заместителем руководителя) Инспекции. Начальнику отдела или должностному лицу, уполномоченному руководителем Инспекции на осуществление контроля за рассмотрением поступивших в Инспекцию обращений, рекомендуется проверять перечень запрашиваемых для рассмотрения документов, с целью всестороннего и полного рассмотрения обращения по существу поставленных в нем вопросов, исключив случаи истребования документов, не относящихся к предмету проверки.

Запрос на получение документов вручается или направляется работодателю любым доступным способом (электронная почта, факс и т.д.).

4.5. В случае отсутствия возможности проведения проверки по обращению гражданина, в виду отсутствия организации, ее должностных лиц, по адресу, указанному в заявлении, данным, содержащимся в ЕГРЮЛ, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», госинспектор труда направляет информацию в налоговый орган об отсутствии организации по месту регистрации, с целью рассмотрения вопроса о привлечении юридического лица к административной ответственности.

Госинспектор труда письменно уведомляет заявителя об отсутствии возможности проведения надзорных мероприятий и сообщает о рассмотрении обращения по существу при получении дополнительных сведений о месте нахождения работодателя либо его должностных лиц.

4.6. Ответы на первичные обращения граждан подписывают начальники структурных подразделений (их заместители), или лица, уполномоченные соответствующим приказом руководителя Инспекции.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами подписывает руководитель (заместитель руководителя) Инспекции.

Исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то заявителю дается разъяснение, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.7. В случае, если при рассмотрении обращения о невыплате гражданину заработной платы, госинспектору труда становятся известны факты несвоевременной выплаты заработной платы другим работникам, госинспектор труда оформляет соответствующую служебную записку на имя руководителя Инспекции с приложением соответствующих документов (при наличии таковых). Руководитель (заместитель руководителя) издает

распоряжение на проведении внеплановой проверки в отношении всех работников организации (индивидуального предпринимателя).

4.8. Общий срок рассмотрения обращения, поступившего в Роструд, либо Инспекцию составляет 30 дней со дня его регистрации.

Взятые на особый контроль обращения по наиболее важным вопросам рассматриваются, как правило, в сроки, определенные по каждому конкретному обращению руководителем Инспекции или лицом, его замещающим.

4.9. Продление срока рассмотрения обращения гражданина возможно в исключительных случаях, а также в случае направления Инспекцией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Не допускается продление срока рассмотрения обращения гражданина о нарушении его трудовых прав по вопросам:

- невыплаты заработной платы иных выплат, причитающихся работнику (пособие по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, по уходу за ребенком и т.д.);
- охраны и условий труда.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется руководителем Инспекции на основании мотивированного ходатайства (служебной записки) исполнителя, при наличии согласования с начальником отдела, лицом, уполномоченными на осуществление контроля за рассмотрением обращений в Инспекции. Решение об исключительности случая продления рассмотрения обращения принимает руководитель (заместитель руководителя) Инспекции.

4.10. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения государственным инспектором труда 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.

4.11. Обращения граждан, запросы (обращения) членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственного Совета Республики Коми считаются разрешенными и снимаются с контроля, если рассмотрены поставленные в них вопросы, приняты меры инспекторского реагирования при необходимости, даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством и отправлен письменный ответ.

4.12. Промежуточные и итоговые ответы на первичные обращения граждан, поступившие в территориальные отделы Государственной инспекции труда в РК (гг.Воркута, Ухта, Печора), требующие проведения соответствующих контрольных мероприятий, а также ответы на запросы, поступившие в территориальные отделы, начальниками отделов, подписывать начальниками отделов в вышеуказанных городах.

Промежуточные и итоговые ответы на первичные обращения граждан, поступившие в адрес Государственной инспекции труда в РК (в том числе в отдел надзора и контроля по соблюдению законодательства о труде и охране труда в г. Сыктывкар (Сыктывкарский отдел)), требующие проведения соответствующих контрольных (надзорных) мероприятий, подписывать начальником отдела или лицом его замещающим, а не требующие проведения соответствующих контрольных (надзорных) мероприятий – главным государственным инспектором труда.

В случае отсутствия начальником отдела и заместителя начальника отдела, главного государственного инспектора (отпуск, командировка и т.д.) ответы подписывать у заместителя руководителя Инспекции по направлениям деятельности. *(в редакции приказов от 26.06.2020 №20-П, от 27.07.2021 №03-53/2021-75-ОД)*

Ответы и запросы депутатам Государственной Думы, Государственного Совета Республики Коми, руководителю Роструда, его заместителям, начальникам Управлений Роструда, высшему должностному лицу Республики Коми, прокурору Республики Коми, прокурорам городов и районов Республики Коми, Председателю Верховного Суда Республики, руководителям органов государственной власти Коми, руководителям органов местного самоуправления, руководителям территориальных органов федеральных органов исполнительной власти подписываются только руководителем Инспекции.

4.13. Ответ на обращение, поступившее в Инспекцию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Инспекцию, через сайт, направляется по электронному адресу (скан с подписью), указанному в обращении и размещается на сайте Инспекции.

V. Контроль за порядком рассмотрения обращений в Инспекции

Контроль за порядком рассмотрения обращений в Инспекции осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений 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.

5.1. Начальники структурных подразделений (их заместители), лица, уполномоченные на осуществление контроля порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляют непосредственный и постоянный контроль за рассмотрением первичных обращений граждан на стадии рассмотрения обращения и подписания ответа на него.

Обеспечивают постоянный контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, определенный приказом руководителя Инспекции.

5.2. Руководитель (заместитель руководителя) Инспекции рассматривает жалобы на действия (бездействие) и решения начальников отделов, уполномоченных на рассмотрение обращение должностных лиц Инспекции.

Решение по жалобе на действия (бездействие) уполномоченного должностного лица в территориальном органе Роструда принимается руководителем территориального органа Роструда (его заместителем) в течение 30 дней со дня регистрации жалобы в территориальном органе Роструда.

5.3. Руководитель (заместитель руководителя) Инспекции осуществляет контроль за порядком рассмотрения обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, иных федеральных органов власти.

В ходе осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан должностные лица Инспекции (заместители руководителя, начальники отделов, уполномоченные должностные лица) обязаны:

- 1) еженедельно запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- 2) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- 3) вносить госинспекторам труда предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений;
- 4) регулярно, не реже одного раза в неделю, проверять состояние исполнительской дисциплины, используя информационные системы;
- 5) контролировать соблюдение должностными лицами установленных сроков рассмотрения обращений;

6) анализировать качество подготовленных проектов ответов на обращения;

7) принимать меры по устранению выявленных нарушений порядка рассмотрения обращения гражданина;

8) проводить плановые и внеплановые проверки работы госинспекторов труда по соблюдению ими настоящих базовых принципов.

5.4. Руководитель Инспекции ежемесячно подводит итоги работы за месяц каждого госинспектора труда по количеству и качеству рассмотренных обращений, проведенных проверках, принятых мерах инспекторского реагирования на совещании с государственными гражданскими служащими Инспекции.

5.5. В случае выявления случаев некачественного рассмотрения, нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, начальники структурных подразделений, заместители руководителя Инспекции труда информируют руководителя Инспекции посредством направления служебной записки с указанием конкретных фактов ненадлежащего исполнения должностными лицами Инспекции своих должностных обязанностей по своевременному и качественному рассмотрению обращений.

5.6. Руководитель Инспекции при рассмотрении обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц Инспекции принимает одно из следующих решений:

1) признает правомерными действия должностных лиц Инспекции в ходе рассмотрения обращения гражданина и дает ответ по существу вопросов обращения, в случае необходимости, с целью предотвращения поступления дальнейших жалоб, назначает встречу с заявителем для разъяснения вопросов обращения;

2) признает действия (бездействие) должностных лиц Инспекции в ходе рассмотрения обращения гражданина неправомерными и определяет меры, которые необходимо принять с целью устранения допущенных нарушений:

- отменяет результаты ранее проведенной проверки соблюдения трудового законодательства;

- назначает повторную проверку по вопросам обращения;

- назначает служебную проверку в отношении должностных лиц Инспекции, виновных в ненадлежащем рассмотрении обращений граждан;

- по результатам служебной проверки комиссия по служебному расследованию дает руководителю соответствующие рекомендации об ответственности виновных должностных лиц Инспекции;

- руководитель Инспекции принимает решение о привлечении виновных должностных лиц к дисциплинарной ответственности.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих поступление обоснованных жалоб граждан, руководители Инспекций осуществляют учет и анализ рассмотрения обращений граждан.

VI. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Инспекции, поступающие в Роструд, Государственную инспекцию труда в Республике Коми

6.1. Должностные лица Инспекции осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Инспекциях; анализируют содержание поступающих жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Инспекций, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Руководитель Инспекции осуществляет особый контроль за рассмотрением обращений, поступивших в Инспекцию из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

6.3. Жалобы на действие (бездействие) и решения должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб в Инспекции, рассматривают заместители руководителя Инспекции.

Жалобы на действие (бездействие) и решения заместителей руководителя Инспекции, рассматривает руководитель Инспекции.

При выявлении фактов бездействия, нарушения действующего законодательства заместителями руководителя Инспекции направляется служебная записка в Роструд для рассмотрения вопроса о проведении служебной проверки.

Решение по жалобе на решения, действия (бездействие) заместителей руководителя Инспекции принимается руководителем Роструда на основании результатов служебной проверки.

Заместители руководителя Инспекции по направлениям деятельности:

1) направляет обращение гражданина о нарушении его трудовых прав в отделы по территориальной подведомственности для рассмотрения по существу поставленных вопросов;

2) обеспечивает ежемесячное обобщение информации по жалобам на действие (бездействие) должностных лиц Инспекции.

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Инспекции, должностными лицами Инспекции принимаются следующие решения:

1) Об отказе в удовлетворении жалобы. Признает правомерными действия (бездействие) должностных лиц в ходе рассмотрения обращения гражданина и дает ответ по существу вопросов обращения.

2) О рассмотрении жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Инспекций с истребованием материалов проверки.

3) Об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены

результатов проверки должностных лиц Инспекции.

При запросе материалов проверок на действия (бездействие) должностных лиц должностными лицами Роструда Инспекция при представлении в установленный в запросе срок материалов в Роструд должна направлять их с соответствующим сопроводительным письмом, содержащим информацию о количестве прикладываемых листов, за подписью руководителя (врио руководителя) Инспекции.

VII. Личный прием граждан.

7.1. Прием граждан в Инспекции и территориальных подразделениях осуществляется в единый установленный Руководителем Инспекции рабочий день в соответствии с графиком в служебных помещениях.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные вопросы не должно превышать 30 минут.

7.2. Граждане, прибывающие из вне населенного пункта, в котором располагается территориальное подразделение, принимаются независимо от графика.

7.3. Прием граждан осуществляется в организациях в период инспектирования.

7.4. График приема граждан вывешивается в территориальных подразделениях в доступном для граждан месте.

7.5. Регистрация приема граждан ведется в журнале регистрации консультаций работодателей и работников по вопросам соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права с отражением результата предоставленной государственной услуги.

7.6. В случае, если заявитель выражает потребность в получении дополнительных сведений по вопросам соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, которые не могут быть объективно рассмотрены непосредственно в процессе личного приема должностное лицо, осуществляющий прием граждан предлагает заявителю заполнить заявление (приложение Административного регламента), указав в нем способ получения указанных сведений.

Все письменные обращения с личного приема после регистрации рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу, поставленных в обращении вопросов.