

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНСПЕКЦИИ ТРУДА В ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения.

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в Государственной инспекции труда в Воронежской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Минтруда России от 30.10.2012 № 354н «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по труду и занятости государственной функции по осуществлению федерального государственного надзора за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права»; Положением о территориальном органе Федеральной службы по труду и занятости - Государственной инспекции труда в Воронежской области, утвержденном приказом Федеральной службы по труду и занятости от 28.12.2009г. №398.

1.2. Обращения граждан могут направляться в Государственную инспекцию труда в Воронежской области в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителями в канцелярию Государственной инспекции труда в Воронежской области, доводиться до сведения на личном приеме.

1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

II. Порядок информирования о работе с обращениями граждан.

2.1 Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании Государственной инспекции труда в Воронежской области. При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан руководителем и должностными лицами Государственной инспекции труда в Воронежской области.

2.2 На информационном стенде в помещении, предназначенном для ожидания приема, размещаются:

2.3 График приема граждан должностными лицами инспекции.

2.4 При обращении граждан по телефонам по вопросам организации приема граждан телефон: 8 (473) 246-68-20 или 8 (473) 246-83-24; по работе с письмами граждан телефон: 8 (473) 246-83-24;

2.5 При обращении в Государственную инспекцию труда в Воронежской области в электронной форме электронный адрес: git@icmail.ru.

2.6 При обращении по почте - адрес для обращений: 394026, г. Воронеж, ул. Дружинников, д. 4

2.7 Через размещение информации в СМИ.

2.8 Государственные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок,

В случае если муниципальный служащий, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

III. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменные обращения, поступившие по почте через отдел правовой организационной и аналитической работы Государственной инспекции труда в Воронежской области, проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. Конверты поступивших документов не уничтожаются, если только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела правовой организационной и аналитической работы или в ходе личного приема граждан руководителями или иными должностными лицами Государственной инспекции труда в Воронежской области.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который 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.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в Государственную инспекцию труда в Воронежской области в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в Государственную инспекцию труда в Воронежской области, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

IV. Регистрация обращений.

4.1. Письменные обращения регистрируются в автоматизированной информационной системе – АСУ КНД в течение трех дней с момента их поступления.

4.2. Зарегистрированные обращения направляются для внесения резолюции исполнению руководителю, заместителям руководителя, в соответствии с распределением обязанностей между ними.

4.3. Руководитель либо заместители руководителя Государственной инспекции труда в Воронежской области вносят резолюцию исполнения с указанием фамилии, имени, отчества руководителя структурного подразделения и передают специалисту отдела правовой, организационной и аналитической работы для осуществления передачи документов посредством программного комплекса АСУ КНД и вручения исполнителю.

4.4. Обращение передается указанному в резолюции руководителю структурного подразделения Государственной инспекции труда в Воронежской области (начальнику отдела) не позднее суток со дня его регистрации.

4.5. Письменное обращение с соответствующей резолюцией начальника отдела в течение одного рабочего дня передается исполнителю для рассмотрения.

4.6. В случае, если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальные исполнители получают копию обращения.

4.7. В любое время, с момента регистрации обращения, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения. Данная информация предоставляется заявителям при личном контакте со

специалистами Государственной инспекции труда в Воронежской области при подтверждении личности заявителя его паспортом.

V. Сроки рассмотрения письменных обращений.

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Письменные обращения, поступившие в Государственной инспекции труда в Воронежской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В резолюции может быть указан более короткий срок.

5.3. В исключительных случаях руководитель Государственной инспекции труда в Воронежской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственной инспекции труда, направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.5. Если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции различных органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу.

VI. Рассмотрение обращений.

Обращение, поступившее в Государственную инспекцию труда в Воронежской области, в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.1 В случае необходимости, письменное обращение рассматривается с участием лица, направившего обращение.

6.2 В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось посредством проведения проверки, указывается информация о результатах проверки (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились), а также о принятых инспектором труда мерах по восстановлению нарушенных прав работника (при их наличии) и привлечении виновных лиц к административной ответственности.

6.3 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя, юридических лиц, ИП, включая работодателя.

6.4 Должностное лицо Государственной инспекции труда в Воронежской области, назначенное исполнителем по рассмотрению

обращения, готовит аргументированный, юридически обоснованный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

6.5 Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, подготовку итогового ответа заявителю (в том числе в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.6 Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.7 При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю (начальнику отдела). При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан руководителю структурного подразделения (начальнику отдела).

6.8 Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителям за подписью должностного лица, назначенного исполнителем по рассмотрению обращения.

6.9 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.10 Указанная жалоба направляется для рассмотрения вышестоящему должностному лицу,

6.11 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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, гострудинспекция вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем

вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и 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.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель гострудинспекции вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в гострудинспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, если 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в гострудинспекцию.

6.12 Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- проводит контрольно-надзорные мероприятия, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), у работодателей;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

6.13 В случае, если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично на руки, ответ выдается под роспись, при этом по почте ответ не направляется.

6.14 Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

VII. Порядок личного приема граждан.

7.1. Прием граждан в Государственной инспекции труда в Воронежской области осуществляется:

- руководителем Государственной инспекции труда в Воронежской области по четвергам, с 10-00 до 13-00;
- государственными, главными государственными инспекторами труда, согласно графикам, утверждаемым ежемесячно руководителем Государственной инспекции труда в Воронежской области.

График приема граждан размещается на информационном стенде в приемной граждан Государственной инспекции труда в Воронежской области.

7.2. Прием граждан, в соответствии с утвержденными графиками, проводится в помещении Гострудинспекции, в специально выделенном кабинете по адресу г. Воронеж, ул. Дружинников, д. 4 каб. 108.

Помещение приемной для граждан должно содержать информирования, ожидания и приема граждан, должно быть оборудовано стульями, столами (стойками) с канцелярскими приборами. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактических возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Помещение для приема граждан должно быть оборудовано с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для размещения документов, заявлений.

Помещение для приема граждан должно обеспечить реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья. Помещения должны быть оборудованы пандусами, поручнями, помещениями, расширенными проходами, позволяющими беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов, использующих кресла-коляски.

7.3. В целях обеспечения всестороннего, полного и своевременного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан в помещении, в котором проводится прием, оборудуется осуществляющей видеозапись.

Видеозапись осуществляется круглосуточно.

Информация о ведении видеозаписи размещается для сведения на стенде в помещении, где проводится прием.

7.4. Запись граждан на личный прием к руководителю администрации осуществляется специалистом Государственного комитета труда в Воронежской области в рабочие дни с 9.00 час. до 16.45 час. в пятницу - с 9.00 час. до 16.45 час., перерыв - с 13.00 час. до 14.00 час. по телефонам 8 (473) 246-68-20 или 8 (473) 246-83-24.

Специалист, выслушав посетителя, разъясняет порядок организации и проведения личного приема в Государственном комитете труда в Воронежской области, сообщает гражданину, что он может обратиться письменно.

7.5. Прием граждан государственными инспекциями осуществляется без предварительной записи, 4 дня в неделю: понедельник с 9-00 до 17-00; вторник с 9-00 до 17-00; среда и четверг с 14.00 до 17.30. На приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. Содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ на поставленных в обращении вопросов.

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.

7.8. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию госинспекции труда, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.9. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.10. На личный прием руководителя, заместителя руководителя Государственной инспекции труда в Воронежской области, при необходимости, приглашаются руководители структурных подразделений Государственной инспекции труда в Воронежской области или государственные инспекторы труда.

7.11. По просьбе гражданина ему выдается выписка из журнала личного приема.

VIII. Контроль исполнения обращений граждан

8.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляют заместители руководителя Государственной инспекции труда в Воронежской области и руководители структурных подразделений (начальники отделов).

8.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Исполнитель письменного обращения несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

8.3. Проверка качества рассмотрения обращения может проводиться на основании жалобы заявителя на полученный ответ. Данная жалоба рассматривается вышестоящим должностным лицом, которое направляет заявителю ответ по результатам проведенного контроля качества исполнения обращения.

8.4. За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут дисциплинарную ответственность.