



## ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДУ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

### П Р И К А З

\_\_\_05.04.2018\_\_\_

г. Симферополь

№\_\_\_49\_\_\_

*Об утверждении Инструкции по работе с  
обращениями граждан в Инспекции  
по труду Республики Крым*

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Инспекции по труду Республики Крым, текущими изменениями в законодательство Российской Федерации об обращениях граждан, кадровыми изменениями.

#### **Приказываю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Инспекции по труду Республики Крым в новой редакции (приложение).
2. Приказ Инспекции по труду Республики Крым от 24.05.2016 №64 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Инспекции по труду Республики Крым» признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Кузичева Д.А., заместителя начальника Инспекции по труду Республики Крым.

**Начальник Инспекции  
по труду Республики Крым –  
главный государственный  
инспектор труда в Республике Крым**

**И.В. Зворский**

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Инспекции по труду  
Республики Крым  
от 05.04.2018 года № 49,  
с изменениями, внесенными приказом  
от 24.12.2018 №190

## **Инструкция по работе с обращениями граждан в Инспекции по труду Республики Крым**

### **1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Инспекции по труду Республики Крым (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. В Инспекции подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам, относящимся к компетенции Инспекции, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приёма граждан.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан Инспекцией и её должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Заместитель начальника Инспекции, заведующие структурных подразделений Инспекции, должностные лица Инспекции несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, поступающих в Инспекцию.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **2. Приём и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Граждане направляют для рассмотрения письменные обращения: лично в Инспекцию; почтовым отправлением в адрес Инспекции; по электронной почте (Интернет-обращения); посредством факсимильной связи в Инспекцию.

2.2. Интернет-обращение, в форме электронного документа, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.3. Приём обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт Инспекции в сети Интернет, посредством



«СЭД Диалог» осуществляет специалист, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства и документооборота.

2.4. Срок регистрации письменных обращений в Инспекции - три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5. Регистрация обращений граждан, поступивших в Инспекцию, производится специалистом, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства и документооборота.

2.6. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

2.7. При отсутствии системы электронного документооборота учёт обращений ведётся в журнале учёта обращений граждан.

2.8. На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.9. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются начальнику Инспекции для резолюции.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в Инспекцию в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Специалист, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства и документооборота после получения обращения с резолюцией начальника Инспекции установленной формы согласно Приложению в тот же день или на следующий рабочий день передает его заместителю начальника Инспекции, ответственного за исполнение поручения, согласно резолюции, который накладывает резолюцию и передает на исполнение в структурное подразделение..

3.3. В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Инспекции, подлинник обращения направляется структурному подразделению Инспекции - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Инспекции - соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

3.4. В случае, если структурное подразделение Инспекции (ответственный исполнитель) установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Инспекции, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день возвращается в структурное подразделение Инспекции, ответственное за работу с обращениями граждан. В этом случае структурным подразделением Инспекции, ответственным за работу с обращениями граждан, в однодневный срок материалы обращения направляются руководителю Инспекции или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим структурным подразделением.

3.5. Заведующий структурного подразделения Инспекции, получивший обращение с резолюцией о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения. В резолюции



заведующего структурного подразделения Инспекции указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

3.6. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчёркивание и выделение с помощью маркера отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

3.7. Обращения, поступившие в Инспекцию по вопросам, относящимся к компетенции Инспекции, направляются уполномоченными должностными лицами в соответствующие органы для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты срока исполнения.

3.8. Ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Инспекции.

3.9. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;
- о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности или подведомственности;
- о возвращении обращения заявителю (при наличии оснований);
- о прекращении переписки с заявителем.

3.10. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. №2004-ст и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке документа; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия)); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым.

3.11. На коллективное обращение ответ даётся на имя гражданина, чья фамилия в регистрационной карточке проставлена первой.

3.12. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Инспекции в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.13. Ответ на обращение подписывается начальником Инспекции, его заместителями.

3.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Инспекцию в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.15. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.



#### 4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник Инспекции вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Инспекции, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган Федеральной миграционной службы с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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.

4.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чём уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

4.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается.

4.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

4.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Инспекции или его заместители вправе принять решение о безосновательности



очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. 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.

4.12. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. В случае поступления в Инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года «59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

4.15. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются по обращениям граждан в случаях, если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

Кроме того, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения граждан по проведению экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

4.17. Инспекция по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

## **5. Личный приём граждан**

5.1. Личный приём граждан осуществляется, как правило, в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Инспекции, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

Для ожидающих приёма граждан, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный приём для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

5.2 Личный приём граждан в Инспекции осуществляется начальником, заместителем начальника в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым приказом Инспекции, и



уполномоченными лицами.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Инспекции, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

5.3. Информация о порядке личного приёма граждан начальником, заместителем начальника в соответствии с графиком приёма граждан размещается на официальном сайте Инспекции.

5.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. По итогам приёма гражданина должностным лицом, проводившим личный приём, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приёма гражданина (далее - карточка личного приёма) по образцу согласно приложению к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.6. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приёма, делается запись в карточке личного приёма. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приёма и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

5.7. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Инспекции, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.9. Регистрация карточек личного приёма в Инспекции осуществляется помощником начальника Инспекции.

## **6. Подготовка отчётности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан**

6.1. Структурное подразделение, определенное начальником Инспекции согласно положению об отделе (управлении), осуществляет обратную связь (в телефонном режиме, электронной почтой, пр.) с заявителем, обобщает полученную информацию, а также результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет результаты начальнику Инспекции.

6.2. Работа с обращениями граждан в Инспекции основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Инспекции справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приёма граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

6.3 порядок хранения материалов по обращениям определяется Инструкцией по делопроизводству Инспекции по труду Республики Крым.

Приложение  
к Инструкции  
по работе с обращениями граждан  
в Инспекции по труду Республики  
Крым  
(пункт 3.2)

Приложение в вх.№ \_\_\_\_\_ от 201\_\_

РЕЗОЛЮЦИЯ  
НАЧАЛЬНИКА ИНСПЕКЦИИ ПО ТРУДУ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
ЗВОРСКОГО И. В.

Срок исполнения \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.