

**Петр Бизюков
Татьяна Новая**

**Экономическая экспертиза
для работников**

ГОРЯЧИЙ ТЕЛЕФОН ПО ЗАРПЛАТЕ:

**Организация,
результаты,
возможности**

**Опыт Сибирского
регионального профцентра**

**ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ПРАВ
МОСКВА 2007**

Брошюра подготовлена в рамках проекта «Экономическая экспертиза для работников», реализуемого АНО «Центр социально-трудовых прав» (Москва) при финансовой поддержке Московского представительства Фонда Форда.

ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ПРАВ

Москва, Сущевская ул., 8–12

Телефон: (495) 721–95–58,

e-mail: info@trudprava.ru

www.trudprava.ru

Директор — Герасимова Елена Сергеевна

Ведущий специалист проекта — Петр Вячеславович Бизюков

Содержание

Введение

Как была организована работа горячей линии?

Кто обращался?

Какие проблемы с оплатой?

Что может дать «горячий телефон» профсоюзам?

Приложения

ВВЕДЕНИЕ

Проблема оплаты труда по-прежнему не теряет своей актуальности. Только теперь на первом месте стоит вопрос о том, как ее платят и сколько платят. В этой брошюре описан опыт организации и результаты работы «Горячего телефона по зарплате», организованного Сибирским региональным профцентром (СРП) (Новосибирск). Необходимость организации «Горячего телефона» (ГТ) возникла после того, как профсоюзный центр столкнулся с трудностями в борьбе за повышение зарплаты своим членам. Очень часто лидеры бюджетных профсоюзов, требуя повышения зарплаты у муниципальных властей, сталкивались с ответом «зарплату повысить невозможно — в бюджете нет на это средств». Между тем профсоюзным лидерам постоянно поступают жалобы от членов организации и просто от работников по поводу полных или частичных невыплат зарплаты, премии, больничных и т.п. Иными словами, работодатели, пользуясь отсутствием эффективного контроля со стороны государства, позволяют себе всякие шалости в виде задержек заработной платы (а то и невыплат ее), «серых» зарплат и других способов, позволяющих не только уменьшать размер оплаты труда, но и не выплачивать налоги, из которых затем формируются государственный и муниципальные бюджеты. Прежде всего это касается подоходного налога, который остается в распоряжении муниципальных властей и поэтому является значимой статьей дохода для местных властей.

В нормальной ситуации контроль над размером и формами выплат зарплаты — функция профсоюза. Но после принятия в 2002 г. нового Трудового кодекса профсоюзы бы-

ли лишены значительной части своих контролирующих функций. В то же время ни государство, ни муниципальные власти, ни правоохранительные органы не могут взять под контроль процесс оплаты труда на предприятиях и организациях всех форм собственности. В результате сложилась, выражаясь шахматным языком, патовая ситуация: работодатели допускают массу нарушений, которые негативно сказываются и на работниках, и на процессе формирования местного бюджета, но их никто не может проконтролировать: власти слишком заняты, а профсоюзы и работники не имеют для этого правовых возможностей.

Поэтому и было задумано организовать при региональном профсоюзе «Горячий телефон по зарплате», т.е. систему обратной связи, позволяющей получать от работников и анализировать информацию о сбоях в системе выплаты заработной платы.

Целью проекта «Горячий телефон по зарплате» является сбор и анализ информации от горожан по поводу проблем, возникающих у них в связи с оплатой труда. Суть проекта заключается в том, чтобы побудить работников обращаться с жалобами и претензиями по поводу зарплаты в региональный профсоюз и выявить, какие именно проблемы у них есть. На каждый звонок заполнялась карточка, в которой фиксировался ряд параметров обратившегося: пол, возраст, образование, место работы, отрасль, категория персонала, размер зарплаты, суть проблемы и с чьей помощью работник пытался ее решить.

За период с 19 февраля по 30 сентября 2007 г. было зафиксировано 335 обращений. Разумеется, полученные данные нельзя рассматривать как результат достоверного социологического опроса. Для интерпретации полученных результатов следует понимать, что это такое — обращение на «горячую линию». Прежде всего, это показатель того, что у человека сложилась нетерпимая ситуация. В обществе, где нет традиций решения проблемы через институциональные механизмы (профсоюзы, надзорные органы, суды и т.п.), где все решается через личные связи, неформальные договоренности, такое обращение означает,

что у человека не осталось никаких возможностей для решения проблемы. Другое дело, почему он оценивает свою ситуацию как неразрешимую — может быть, это человек, который паникует по каждому поводу¹ и любую проблему считает неразрешимой. Но более вероятной является другая ситуация: у человека уже нет никаких способов справиться с проблемой, и он готов ее доверить любому, кто готов его выслушать.

Разумеется, к «горячей линии» прибегли не все, кто имел такие проблемы. Но те, кто откликнулся, рассматриваются нами как носители проблемы, а не как частные жалобщики. Кстати, некоторые из звонивших делали это по просьбе своих коллективов (от двух-трех работников до нескольких сотен). В результате звонок зарегистрирован один, но за ним стоят десятки людей, у которых точно такие же проблемы.

Таким образом, проводя обобщенный количественный анализ, можно составить общее представление о том, в какой части социально-экономического пространства проблема зарплаты стоит особенно остро. Понятно, что точную и подробную информацию о проблемах в сфере оплаты труда может дать только специальное социально-экономическое исследование. Но, во-первых, его проведение требует значительных средств, а во-вторых, большинство предприятий сегодня закрывают информацию об оплате труда, получить ее крайне тяжело. Вариант с «Горячим телефоном» требует гораздо меньших затрат, но неизбежными являются и потери в качестве информации. Здесь можно использовать только самые простые и надежные индикаторы. «Горячий телефон по зарплате» — это инструмент предварительной диагностики, не претендующий на особую точность, но способный указать на болевые точки.

¹ Одним из способов позволяющим понять, с кем приходится иметь дело, является методика беседы с обратившимся. «Паникер», как правило, не может связно и спокойно изложить свою проблему, рассказать о том, как образовалась такая ситуация. Если оператор горячей линии выявлял таких «неадекватных» информантов, то на них просто не заполнялась карточка.

КАК БЫЛА ОРГАНИЗОВАНА РАБОТА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ?

Получить надежную информацию можно только в том случае, если сбор ее осуществляется с помощью регулярного и типового сбора информации. В Сибирском региональном центре эта работа была организована следующим образом. Прежде всего, совместно со специалистами Центра социально-трудовых прав (ЦСТР) (Москва) была разработана методика опроса клиентов, обращающихся с претензией. Предполагалось, что обращение работника в профсоюз через «горячий телефон» означает его готовность поделиться информацией о себе, своей организации, в которой у него возникли проблемы с зарплатой, и о сути самой проблемы. Для фиксации этой информации была разработана регистрационная карточка, в которой оператор фиксировал необходимые ответы².

При формировании набора вопросов принималось в расчет то обстоятельство, что обращающийся работник опасается за себя и не заинтересован в том, чтобы давать о себе подробную информацию, прежде всего потому, что он не знает, можно ли доверять в полной мере организаторам «Горячего телефона». Однако необходимость получения ответов диктовалась как минимум тремя причинами. Во-первых, просто жалобы по принципу «не платят» или «платят мало» недостаточно, для того чтобы принять какие-то меры. Нужна информация о том, какое именно предприятие или организация создает проблемы с зарплатой, нужно понять, в чем их суть. Ведь заработная

² Образец регистрационной карточки приведен в Приложении № 1.

плата — это очень сложное явление, у него большое количество аспектов. Во-вторых, все «телефоны доверия» (а особенно «Горячий телефон по зарплате») должны защищаться от хулиганских звонков и недобросовестных обращений. Как показывает практика, большая часть последних распознается в том случае, если оператор задает несколько вопросов для уточнения ситуации. Распознавание таких звонков необходимо еще и для того, чтобы не было возможности оклеветать или оболгать какую-то организацию. Конечно, дать стопроцентную гарантию, что оператор обязательно распознает недобросовестные обращения, невозможно. Поэтому (и это третья причина) большое значение придается именно обобщенной информации, которая формируется по всем обращениям. Собрать информацию о нескольких сотнях звонков и не обобщить ее было бы неправильно. Ведь обращение в профсоюз — это не официальная жалоба, при которой работник должен открыть свое имя. Цель сбора информации через «Горячий телефон» — понять масштабы проблемы и ее наиболее актуальные аспекты.

Прежде всего фиксировались дата и место звонка, затем основные данные о том, кто звонил — пол, возраст, уровень образования, место работы и категория персонала, к которой относит себя обратившийся. Пол фиксировался оператором. По поводу возраста задавался вопрос о количестве полных лет, но если обратившийся не давал точного ответа, то ему задавался вопрос о возрастной группе. В некоторых случаях, если оператор мог определить возраст по голосу, а обратившийся не давал никакого ответа, он делал это самостоятельно. Последним из блока вопросов о личности был вопрос об образовании. Обращавшиеся могли отвечать на этот вопрос или отказываться от ответа.

Следующие три вопроса касались того, какую позицию в трудовом пространстве занимает обратившийся. Это вопросы о том, на каком предприятии (в какой организации) работают обратившиеся, об отрасли, к которой принадлежит предприятие (организация), и категории персонала, к которой себя относит обратившийся. Далее следовал

вопрос о размере заработной платы за последние несколько месяцев. Это сложные для обратившихся вопросы, но они необходимы для того, чтобы понять, какую позицию на предприятии (в организации) занимает работник. Если последний отказывался дать информацию по двум из этих четырех параметров, то жалоба не фиксировалась как недостаточно обоснованная.

Далее следовал самый важный вопрос — суть жалобы. Оператор выслушивал обратившегося работника и из имеющегося у него перечня проблем выбирал одну или несколько причин, имеющих отношение к данной жалобе, и фиксировал их. В заключение задавался вопрос о том, обращался ли уже работник к кому-то за помощью.

Все операторы были соответствующим образом проинструктированы о том, как им вести опрос, в ходе сбора информации несколько раз проводились проверки того, как операторы выполняют инструкции по регистрации информации.

Для работы было выделено два телефона: один — в офисе Новосибирска, а другой — в Бердске. Операторами стали секретари и дежурные офисов СРП, которые заполняли регистрационные карточки, собирали их и передавали для обработки. Обработка проводилась в ЦСТП в несколько этапов, затем данные направлялись в Новосибирск, где использовались профсоюзом, публиковались и передавались местным властям.

КТО ОБРАЩАЛСЯ?

Для понимания сути претензий, связанных с заработной платой, прежде всего следует разобраться в том, кто высказывает претензии, что это за люди, каково их положение в социально-экономическом пространстве. По нашим данным, по поводу зарплаты чаще жалуются женщины — 59 %. Мужчины обращаются реже, видимо, это связы-

вается с представлением о том, что «настоящий мужик» сам может решить свои проблемы и не нуждается ни в каких помощниках. Над женщинами этот стереотип не довлеет, поэтому они охотнее рассказывают о своих проблемах, не боясь показаться слабыми. Немаловажно и то, что у обратившихся женщин средняя зарплата (8572 руб.) на 26 % ниже, чем у обратившихся мужчин (11523 руб.).

Средний возраст обратившихся по ГТ — 37 лет (в т.ч. 37,5 лет — мужчины, 37 — женщины). Среди женщин больше тех, чей возраст принято считать средним — 31–40 лет, а среди мужчин выделяются две группы — до 30 лет и 31–40 лет. «Младшие» возрастные группы (до 40 лет) обращались по ГТ чаще, чем те, кто старше 40 лет. Это самые востребованные группы работников, которых предпочитают все работодатели. Казалось бы, большинство «жалующихся» должны быть из так называемых слабых групп — «старших» или «молодых». Но интенсивность обращений возрастной группы «старше 50 лет» намного ниже, чем у остальных.

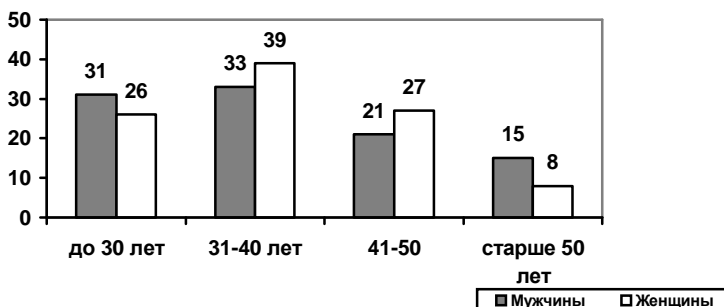


Рис. 1. Возрастные группы мужчин и женщин, обратившихся по «ГТ»

Видимо, работники предпенсионного возраста в меньшей степени готовы отстаивать свои интересы, им просто не до того — дотянуть бы до пенсии. В табл. 1 приведены дан-

ные, показывающие масштабы гендерных и возрастных отличий по заработной плате у тех, кто обратился по ГТ.

Таблица 1

**Гендерные и возрастные отличия по зарплате
у обратившихся по ГТ (руб.)**

Возрастные группы	Мужчины	Женщины	Соотношение зарплат: женщины / мужчины (%)
До 30 лет	11393	7338	64
31–40 лет	12945	10028	77
41–50 лет	10839	8322	76
Старше 50 лет	10390	6337	61

Активное обращение по ГТ работников именно самого трудоспособного возраста позволяет говорить о том, проблемных категорий здесь нет. Наоборот, преобладание жалоб работников самого трудоспособного возраста свидетельствует о том, что они ищут способы повлиять на ситуацию и используют даже такие средства, как телефон доверия, который традиционно считается средством для слабых, а то и просто беспомощных людей.

По уровню образования обратившиеся по ГТ мужчины и женщины практически не отличаются. Самой распространенной группой являются те, у кого высшее образование — почти половина. И это вполне понятно: свои права готовы отстаивать в первую очередь те, у кого есть подкрепленные образованием представления о законах, человеческом достоинстве, справедливости. Зависимость здесь такова: чем выше уровень образования, тем в большей мере люди готовы отстаивать свои права, тем больше их возмущает несправедливость.

Из данных по поводу отрасли, в которых работают обратившиеся, видно, что почти половина из них — это работники сферы торговли и обслуживания (44 %), следом идут бюджетники (17 %) и работники промышленности (15 %). Таким образом, можно сделать вывод о том, где находят-

ся проблемные зоны — это, безусловно, сфера мелкого торгового и сервисного бизнеса, небольшие организации с небольшим числом работников, зависимых от руководства. Средняя зарплата обратившихся из этой отрасли составляет 9828 руб. Это почти столько же, как и в среднем по массиву — 9779 руб. Но здесь имеет значение не только сам размер оплаты, но и продолжительность рабочего времени, стабильность работы и т.п. В сфере обслуживания и торговле эти параметры, как правило, гораздо хуже, а средняя зарплата, судя по большому числу обратившихся, не выглядит как компенсация за менее благоприятные условия труда.

В бюджетном секторе зарплата обратившихся самая низкая — 6696 руб., а в промышленности — 9782 руб. Таким образом, прямой зависимости между величиной зарплаты и интенсивностью обращений не существует. Для выяснения причин того, почему жалуются работники с более высоким уровнем оплаты, информации недостаточно — нужно специальное исследование, более подробное и глубокое.

Большая часть обратившихся принадлежит к числу специалистов (30 %, средняя зарплата 11 274 руб.) и квалифицированных работников (26 %, средняя зарплата 8361 руб.). Это основные категории наемных работников, от усилий которых зависит эффективность деятельности предприятия (организации). Довольно значительный процент обратившихся по ГТ составляют служащие — 18 % (средняя зарплата 8679 руб.). Средняя зарплата обратившихся специалистов выше зарплаты служащих на 30 %, квалифицированных рабочих — на 35 %. Средняя зарплата обратившихся служащих выше зарплаты рабочих на 3 %.

Средние зарплаты крайних категорий — неквалифицированных рабочих (10 %) и руководителей (8 %) соответствуют статусам: самая низкая (5639 руб.) и самая высокая (16 838 руб.) соответственно.

Если анализировать распределение обратившихся с точки зрения категории персонала и отраслей, то можно выделить следующие закономерности. В промышленности чаще

имеют проблемы с зарплатой квалифицированные работники (50 %) и специалисты (27 %). В бюджетном секторе чаще жалуются специалисты (45 %) и квалифицированные рабочие (28 %). А в секторе торговли и обслуживания недовольны все примерно одинаково — квалифицированные рабочие (26 %), служащие (26 %) и специалисты (24 %). Таким образом, можно сказать, что в двух первых отраслях наиболее проблемной является основная категория работников — квалифицированные рабочие для промышленности, специалисты для бюджетного сектора. А в торговле и обслуживании трудно выделить какую-то категорию персонала как ведущую, но там проблемы есть у всех: и у рабочих, и у служащих, и у специалистов.

В целом работники основных категорий персонала недовольны ситуацией в сфере зарплаты, и именно это заставляет их обращаться по ГТ. Всего клиенты ГТ назвали 243 предприятия и организации, в том числе работники 33-х предприятий говорили о «серой зарплате», 97 — о невыплатах различного рода.

КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ С ОПЛАТОЙ?

Самая главная проблема, которую называли обратившиеся по горячей линии, — это низкий уровень зарплаты (57 %), вторая по значимости проблема — невыплаты или задержки зарплаты (24 %) и невыплаты (задержки) различных выплат и доплат (12 %).

Анализируя характеристики тех, кто обозначил те или иные проблемы, можно выделить следующие особенности. Прежде всего, нужно отметить, что у проблем выявилась четкая гендерная специфика. Во-первых, средняя зарплата обратившихся женщин на 35 % ниже, чем у мужчин. Во-вторых, низкая зарплата — это преимущественно женская проблема, в то время как проблема невыплат

всей зарплаты или ее части в виде доплат, надбавок в равной мере касается и мужчин, и женщин.

Про невыплаты зарплаты чаще говорят работники промышленных предприятий, а на задержки доплат чаще жалуются работники бюджетной сферы. На низкий уровень зарплаты чаще жалуются специалисты, на задержку зарплаты в целом — неквалифицированные работники, а на невыплаты или задержку доплат — квалифицированные работники. Таким образом, можно сделать предположение, что проблемы зарплаты дифференцированы для разных групп. Единой проблемы, как в середине 1990-х годов, когда у всех была одна проблема — неплатежи, сейчас нет.

Проблемы зарплаты становятся многосторонними. Растет их число, но самое главное: различные проблемы локализуются в рамках отдельных групп работников. У женщин свои проблемы, у бюджетников — свои, в промышленности — свои, у специалистов — свои. А наложение сразу нескольких категорий (например, «женщины» + «бюджетники») приводит к совмещению и соответственно увеличению проблем. Поэтому нужно и дальше внимательно отслеживать ситуацию и собирать «коллекцию» зарплатных проблем у разных категорий работников.

Как мы уже сказали, обращение по ГТ свидетельствует о том, что работник не может решить свои проблемы без чьей-то посторонней помощи. Но, как показывают результаты, только 29 % обратившихся не пытались решить проблемы своей зарплаты на рабочем месте. Чаще всего клиенты ГТ обращались к товарищам и коллегам по работе (38 %), чуть реже — к высшему руководству предприятий (организаций) (24 %) и руководителям среднего звена (19 %). В профсоюз обращались только 7 % клиентов ГТ. Эти данные позволяют говорить о том, что внутри предприятий и организаций нет достаточно эффективных механизмов, с помощью которых работники могут решать проблемы, связанные с их зарплатой.

Из всего сказанного следуют такие выводы:

1. Абсолютный размер зарплаты не является решающим критерием для понимания того, как складывается ситуация в сфере оплаты труда. Здесь многое относительно. Например, работники торгового сектора чаще, чем другие, жалуются на то, что у них «низкая» зарплата. На самом деле она у них выше, чем у бюджетников (у последних, кстати, выше квалификация). Но это не означает, что работники торговли «заелись», просто норма оплаты в этой отрасли выше, и выше она потому, что там гораздо меньше уровень защищенности работника. Более высокая зарплата — это плата за риск, но, видимо, в современных условиях и этих денег становится недостаточно: увеличивается нагрузка на работников, возрастают риски увольнения и т.п.
2. Невыплаты зарплаты можно считать крайним пунктом шкалы, с помощью которой описывается проблематика в сфере оплаты труда. Решение проблем невыплат ставит на очередь другие проблемы — величина оплаты, справедливость оплаты и т.п. Даже на этом небольшом массиве видно, что там, где исчезли проблемы со своевременностью выплат, возникли проблемы со справедливостью и величиной заработка. Можно обоснованно утверждать, что по мере увеличения числа обращений будет увеличиваться разнообразие проблем и выявляться все новые нюансы, позволяющие понять, как людям платят, сколько им платят, справедливо ли им платят.

ЧТО МОЖЕТ ДАТЬ «ГОРЯЧИЙ ТЕЛЕФОН» ПРОФСОЮЗАМ

Горячий телефон по зарплате работал всего несколько месяцев, но уже имеющиеся (пусть пока и скромные) результаты дают возможность увидеть всю сложность проблемы и оценить различные ее аспекты. Думается, что дальнейшее накопление информации приведет к еще более обоснованным и точным результатам, которые окажутся по-

лезными и для властей, и для профсоюзов, но главное — для работников, которые смогут поделиться своими «зарплатными» проблемами и привлечь к ним внимание.

Какие основные результаты можно получить, запустив Горячий телефон?

Организация «телефона доверия» не очень сложна.

Нужны 1) методика; 2) телефонный номер; 3) оператор; 4) реклама номера.

Опыт работы телефонов доверия показывает, если тема не очень актуальная, то рекламы надо много и часто. А если тема «больная», то рекламы нужно меньше — людей «прорвет», и они будут звонить и рассказывать. Но полученной информацией нужно правильно распорядиться, чтобы у обратившихся не возникло чувства, что они зря «доверились этому телефону».

Выше был приведен анализ информации, полученной от людей, звонивших в Сибирский региональный профцентр. И это **самый важный результат — получение обобщенной информации**, раскрывающей суть проблемы, позволяющей оценить ее актуальность и распространенность. Разумеется, чтобы такой анализ состоялся, нужно соблюдать методические требования при заполнении карточек, нужен человек, который имеет навыки обработки стандартизированной информации. Это может быть специалист (например, социолог), который раз в несколько месяцев кодирует такие карточки и проводит их обработку³. Результаты за определенный период могут сравниваться с предыдущими (отслеживание динамики проблем), их можно включать и в общий массив.

Полученные обзоры и выводы могут служить хорошим **материалом для публикаций** как в профсоюзной, так и в местной общественно-политической прессе. Причем чем чаще появляются интересные и актуальные результаты,

³ Применяемый здесь анализ не сложен. С такой задачей может справиться даже студент местного вуза, где есть специальности, связанные с маркетингом, социологией, психологией и математикой.

тем чаще люди начинают обращаться по «Горячему телефону»: он превращается в действующий канал обратной связи.

Такие обзоры могут быть интересны и для местных и муниципальных органов власти. Например, данные о «серой» и невыплаченной зарплате — это данные о невыплаченных налогах, прежде всего подоходного, который остается в местных бюджетах. Горячий телефон, как компас, может указать, где и какая проблема, связанная с зарплатой, существует, тем более что обратившиеся называют предприятия и организации, где у них возникают такие проблемы. Разумеется, информация, полученная через ГТ, не может служить основанием для немедленного принятия решений по поводу данного предприятия, но это вполне достаточный повод, чтобы обратиться на него внимание, начать дискуссию и т.п.

Наконец, если в обращении, которое поступает через ГТ, содержится **информация о грубых, недопустимых нарушениях прав работников**, то уже одно это может стать причиной пристального внимания к предприятию или организации, где это происходит.

Горячие телефоны, телефоны доверия — эффективные инструменты, часто используемые общественными организациями, которым нужна живая и оперативная связь с людьми. Этот инструмент не очень сложный, хотя его использование требует определенных знаний и навыков. Это недорогой инструмент, хотя и здесь нужны некоторые затраты. Наконец, это саморазвивающийся инструмент: чем больше ГТ действует, тем больше к нему доверия и тем больше информации он дает.

Профсоюзы сегодня находятся в непростой ситуации: падает членство, снижается авторитет, уменьшаются возможности влияния на ситуацию. Горячий телефон — это пример информационной (т.е. самой современной) технологии, которая позволяет решать много задач, и профсоюзам не стоит игнорировать этот современный и эффективный инструмент.

ОБРАЗЕЦ КОДИРОВОЧНОЙ КАРТОЧКИ

ГОРЯЧИЙ ТЕЛЕФОН ПО ЗАРПЛАТЕ

КАРТОЧКА № _____

1. Место

Город	
Область	

2. Дата звонка

Число	
Месяц	
Год	

СВЕДЕНИЯ О ЗВОНЯЩЕМ:

3. Пол

1. Мужчина	2. Женщина

4. Возраст _____ (исполнившихся лет) или

1. До 30 лет	2. 31–40 лет	3. 41–50 лет	4. Старше 50 лет

5. Образование

1. Неполное среднее, начальное	2. Среднее	3. Сред. Спец. (ПТУ, училище)	4. Сред. Проф. (техникум, колледж)	5. Высшее

МЕСТО РАБОТЫ

(название предприятия)

6. Предприятие (организация)

1. Промышленное предприятие	
2. Бюджетная организация	
3. Торговля, услуги, обслуживание	
4. Бизнес, банки, страхование	
5. Госуправление, армия, МВД, МЧС	
6. Другое	

7. Кем работает (профессия, должность)

1. Неквалифицированный рабочий	
2. Квалифицированный рабочий	
3. Служащий	
4. Специалист	
5. Руководитель	
6. Другое	

8. Начисленная заработная плата за последние несколько месяцев _____ руб.

9. В чем проблема, претензия (любое количество вариантов)

1. Невыплата (задержки) зарплаты	
2. Невыплата (задержки) выплат (ночные, праздничные, сверхурочные, вредность и т.п.)	
3. Невыплата (задержки) премий	
4. Невыплата (задержки) отпускных	
5. Невыплата (задержки) больничных	
6. Другие невыплаты (задержки)	
7. Серая зарплата	
8. Низкая зарплата	
9. Сложная система оплаты труда (невозможно разобраться)	
10. Несправедливая система оплаты труда (платят меньше, чем положено)	

11. Неверное (ошибочное, несправедливое) определение среднего заработка	
12. Другое, что именно	

10. К кому обращался за помощью в решении проблем?

К высшему руководству предприятия (организации)	
К руководителям среднего звена	
К товарищам, коллегам, с которыми работает	
В профсоюз	
Другое	

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ОБРАТИВШИХСЯ
ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»**

Пол обратившихся

Мужчины	41
Женщины	59
ВСЕГО	100

Возраст обратившихся

До 30 лет	27
31-40 лет	36
41-50 лет	25
Старше 50 лет	11
Нет данных	1
ВСЕГО	100
<i>Средний возраст (оценка, лет)</i>	<i>37,2</i>

Образование обратившихся

Неполное среднее	2
Среднее	7
Среднее (ПТУ, училище)	18
Среднее (техникум, колледж)	24
Высшее	47
Нет информации	2
ВСЕГО	100

Отрасль, где работают обратившиеся

Промышленное предприятие	15
Бюджетная организация	17
Торговля, услуги, обслуживание	44
Бизнес, банки страхование	8
Госуправление, армия, МВД, МЧС	7
Другое	7
Нет информации	2
ВСЕГО	100

Кем работают обратившиеся

Неквалифицированный рабочий	10
Квалифицированный рабочий	26
Служащий	18
Специалист	30
Руководитель	8
Другое	4
Нет информации	4
ВСЕГО	100

Размер зарплат обратившихся

Средняя зарплата (руб.)	9779
Минимальная зарплата (руб.)	0
Максимальная зарплата (руб.)	40 000

Распределение по зарплатным группам

Нет зарплаты	4
До 5 тыс. руб.	18
От 5 до 7,5 тыс. руб.	18
От 7,5 до 10 тыс. руб.	27
От 10 до 12,5 тыс. руб.	11
От 12,5 до 15 тыс. руб.	9
Свыше 15 тыс. руб.	13

В чем проблема?

Невыплата (задержки) зарплаты	24
Невыплата (задержки) выплат (ночные, праздничные, сверхурочные, вредность и т.п.)	12
Невыплата (задержки) премий	11
Невыплата (задержки) отпускных	10
Невыплата (задержки) больничных	10
Другие невыплаты (задержки)	6
Серая зарплата	14
Низкая зарплата	57
Сложная система оплаты труда (невозможно понять, разобраться)	10
Несправедливая система оплаты труда (платят меньше, чем положено)	9
Неверное (ошибочное, несправедливое) определение среднего заработка	4
Другое	4

Примечание: так как можно было указывать несколько проблем, то сумма ответов не равна 100 .

К кому обращался за помощью в решении проблемы

К высшему руководству предприятия (организации)	24
К руководителям среднего звена	19
К товарищам, коллегам, с которыми работает	38
В профсоюз	7
Другое	2
Не обращался ни к кому	29

Примечание: так как можно было указывать несколько ответов, то сумма ответов не равна 100