

## **Обзор обращений граждан, поступивших в Федеральную службу по труду и занятости в 2015 году**

В 2015 году в центральный аппарат Федеральной службы по труду и занятости в 2015 году поступило 35 605 обращений граждан, из них: 7 326 - на бумажном носителе, 28 279 - в электронном виде.

Все поступившие в Роструд обращения граждан своевременно регистрировались, и направлялись по компетенции на исполнение в структурные подразделения Роструда.

Обращения граждан поступали в Роструд непосредственно от заявителей, а также из вышестоящих органов государственного управления, других ведомств и организаций.

Количественные показатели таких обращений приведены в таблице:

<b>Поступление обращений граждан</b>	<b>Количество обращений граждан, ед.</b>
Непосредственно от заявителей	10 257
Администрация Президента Российской Федерации	20 406
Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации	2 845
Аппарат Правительства Российской Федерации	1 082
Генеральная прокуратура Российской Федерации	152
Прочие ведомства и организации	863

В 2015 году из Администрации Президента Российской Федерации в Роструд поступило 20 406 обращений граждан, что в 2,8 раза больше, чем за прошлый год (7 209).

### **Тематический анализ писем граждан**

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применялся классификатор тем, содержащий наименования наиболее часто встречающихся вопросов, связанных с применением трудового законодательства, а также законодательства о занятости населения.

По поставленным гражданами вопросам количество обращений по укрупненным темам распределилось следующим образом:

<b>Темы обращения</b>	<b>Количество поставленных вопросов, ед.</b>
Нарушение трудового законодательства	29 198
Применение трудового законодательства (консультации)	2 462
Вопросы занятости населения	2 282
Прочие вопросы	1 583
Вопросы, не входящие в компетенцию Роструда	104

### **Нарушения трудового законодательства**

Анализ обращений граждан показывает, что наиболее распространенными нарушениями трудового законодательства, приводящими к необходимости таких обращений, в 2015 году являлись:

нарушения в сфере законодательства об оплате труда (невыплата заработной платы в установленные сроки, невыплата заработной платы в соответствии с установленными условиями оплаты труда);

нарушение порядка проведения мероприятий, связанных с сокращением численности или штата работников и ликвидацией организации;

нарушение трудового законодательства работодателями при возникновении трудовых отношений, в частности, не оформление трудовых договоров в письменной форме, содержание в трудовых договорах условий по оплате труда, ограничивающих права и снижающих уровень гарантий работников по сравнению с установленными нормами;

нарушение трудового законодательства при расторжении трудовых отношений в части невыплаты всех сумм, причитающихся работнику от работодателя в день увольнения, в том числе компенсации за неиспользованный отпуск, неоплаты труда за сверхурочную работу и работу в выходные и нерабочие праздничные дни;

нарушение трудового законодательства при изменении определенных сторонами условий трудового договора по инициативе работодателя;

нарушения, связанные с вопросами расследования несчастных случаев на производстве и выплат по возмещению вреда.

Количество наиболее часто встречающихся вопросов, поставленных гражданами, связанных с нарушением трудового законодательства, в 2015 году характеризуется следующей таблицей:

Тематика обращений	Количество вопросов
Задержки выплаты заработной платы и других выплат работникам	16 343
Прием и увольнение работников	4 244
Правильность оплаты и нормирования труда	5 356
Охрана труда	1 647
Расследование несчастных случаев	617

В большинстве обращений, граждане ставили одновременно несколько вопросов, связанных с нарушением трудового законодательства, данная взаимосвязь является частой причиной, когда одно допущенное недобросовестным работодателем нарушение статьи Трудового кодекса Российской Федерации порождало одновременное нарушение и нескольких других статей. В связи с этим, в представленном аналитическом материале количество поставленных гражданами вопросов превышает количество поступивших обращений.

По обращениям граждан, связанных с нарушением трудового законодательства, государственным инспекциям труда в субъектах Российской Федерации (далее – ГИТ), были даны соответствующие поручения для проведения проверок соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, и принятия соответствующих мер инспекторского реагирования.

Анализ обращений, связанных с несчастными случаями, показывает, что наиболее распространенными являются обращения по следующим вопросам: расследования несчастных случаев, произошедших с заявителями; выплат по возмещению вреда, причиненного здоровью заявителя в результате несчастного случая,

анализа материалов, представляемых ГИТ, связанными с поручениями Минтруда России по вопросам подготовки оперативной информации по чрезвычайным происшествиям с тяжелыми последствиями.

По обращениям граждан, связанным с расследованиями несчастных случаев Рострудом, как правило, даются поручения соответствующим ГИТ по организации и проверке сведений, указанных в обращениях.

В ряде спорных случаев у территориальных органов Роструда запрашиваются материалы расследования, и производится проверка качества их проведения. По результатам проверок заявителям направляются мотивированные ответы.

В порядке реализации полномочий, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, при выявлении в ходе надзорно-контрольной деятельности нарушений трудового законодательства работодателями по обращениям граждан, ГИТ были приняты меры инспекторского реагирования по восстановлению нарушенных прав заявителей.

### **Применение трудового законодательства (консультации)**

По вопросам правового регулирования в сфере труда и занятости населения за отчетный период в Роструд поступило 2 462 обращений граждан.

Количество наиболее часто встречающихся вопросов, поставленных гражданами, связанных с применением трудового законодательства, в 2015 году характеризуется следующей таблицей:

Тематика обращений	Количество вопросов
Прием на работу	281
Увольнение	287
Правильность оплаты и нормирования труда, других выплат	706
Предоставление времени отдыха (отпуска)	201
Использование и учет рабочего времени	158

Обращения граждан по вопросам правового регулирования можно разделить на 3 категории:

разъяснение положений трудового законодательства, при этом часть из этих вопросов не являются проблемными, и четко урегулированы нормами Трудового кодекса Российской Федерации;

оценка действий работодателя по отношению к работнику и как правило, исходя из содержания писем, имело место нарушение работодателем трудового законодательства. В этом случае авторам обращений разъяснились нормы законодательства, и сообщалась информация о возможности обращения в ГИТ

для проведения мер инспекторского реагирования и устранения выявленных нарушений;  
недовольство отдельными положениями трудового законодательства и предложения по их изменению.

## **Вопросы занятости населения**

Из общего количества поступивших в Роструд в 2015 году обращений граждан, 2 282 обращения касались вопросов занятости населения.

В своих письмах граждане поднимали вопросы:

- о трудоустройстве;
- о величине и выплате пособий по безработице;
- о предоставлении услуг гражданам центрами занятости населения;
- о регистрации в центрах занятости населения в качестве безработных;
- о выплате субсидий, составлении бизнес-планов и другие вопросы.

В 1,4 раза увеличилось количество обращений граждан по вопросам трудоустройства (1 479 против 1 041 в 2014 году).

В 2015 году продолжали поступать письма с проблемными вопросами трудоустройства различных категорий граждан, а также личными просьбами о трудоустройстве. Проблемы трудоустройства охватывают практически все возрастные группы граждан.

## **Надзор и контроль за предоставлением государственных услуг в сфере занятости населения**

За 2015 год в Роструд поступило 292 обращения от граждан с жалобами на действия работников службы занятости населения, предложениями и вопросами о порядке и сроках оказания государственных услуг в сфере занятости населения.

Анализ содержания обращений показал, что граждане поднимали следующие вопросы:

- осуществление социальных выплат (размер начисленного пособия по безработице и периоды его выплаты; порядок и сроки выплаты пособия по безработице; правомерность приостановки выплаты пособия по безработице; условия и порядок оплаты листков нетрудоспособности; условия продления срока выплаты пособия по безработице);

- регистрация в целях поиска подходящей работы и отказы в присвоении статуса безработного (по причине отсутствия справки о средней заработной плате с последнего места работы; по причине открытия гражданином лицевого счета в банке, с которым служба занятости населения не заключила договор о совместной деятельности);

- направление на пенсию по старости досрочно;

- содействие в поиске подходящей работы (предоставление занятых другими соискателями вакансий; направление на переговоры по имеющимся вакансиям без учета требований к подходящей работе; отсутствие вакансий для инвалидов);

профессиональная подготовка, переподготовка (сроки и качество обучения; длительное ожидание начала обучения; отказы направить на курсы, в том числе из-за отсутствия средств на профессиональное обучение);

содействие самозанятости безработных граждан (условия оказания и правомерность принятия решения об отказе в оказании финансовой помощи);

снятие безработных граждан с регистрационного учета (правомерность, порядок, учет наличия уважительных причин).

По всем вопросам, содержащимся в обращениях, заявителям своевременно направлены ответы, даны подробные разъяснения положений и требований действующего законодательства о занятости.

Часть поступавших обращений в установленном порядке была переадресована по компетенции в органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения.

### **Альтернативная гражданская служба**

В Роструд поступило 75 писем от граждан, которые уже реализовывают свое право или предполагают реализовать право на альтернативную граждансскую службу.

В своих письмах молодые люди призывного возраста задавали вопросы о порядке прохождения альтернативной гражданской службы, выборе места службы, сроках прохождения, возможности перевода на службу в другую местность и в другую организацию по различным причинам и другие вопросы.

На все поставленные вопросы были даны исчерпывающие ответы.

### **Предоставление социальных гарантий и организация государственного контроля качества оказания социальной помощи населению**

По вопросам предоставления социальных гарантий и организации государственного контроля качества оказания социальной помощи населению в 2015 году в Роструд поступило 187 обращений граждан, в том числе, по следующим вопросам, связанным с:

выплатой денежной компенсации в возмещение вреда, причиненного здоровью граждан в связи с радиационным воздействием вследствие чернобыльской аварии либо с выполнением работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС (индексация, выплата сумм в возмещение вреда в соответствии с судебными решениями);

выплатой ежемесячной денежной компенсации в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 февраля 2013 года № 142 «О финансовом обеспечении и об осуществлении выплаты ежемесячной денежной компенсации, установленной частями 9, 10 и 13 статьи 3 Федерального закона "О денежном довольствии военнослужащих и предоставлении им отдельных выплат" (по несвоевременной выплате компенсации, назначению компенсации, получение компенсации вдовами и наследниками, по доставке денежных средств на дом получателям);

социальным обслуживанием населения, установлением степени утраты профессиональной трудоспособности в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, деятельностью органов опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Роструда, касающимся установления группы инвалидности, обеспечения техническими средствами реабилитации и санаторно-курортным лечением, жалоб на деятельность учреждений здравоохранения перенаправлялись по компетенции.

### **Организация личного приема граждан руководителями и специалистами Роструда**

В течение 2015 года в Роструде на личный прием по различным вопросам принято 350 граждан.

Информация о порядке и времени личного приема руководителями и специалистами размещена на официальном сайте Роструда, а также в здании Роструда на видном месте размещен информационный стенд, на котором удобно для ознакомления граждан помещены следующие материалы:

Конституция Российской Федерации;

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

График приема граждан руководителями и специалистами Роструда на текущий квартал;

порядок личного приема;

информация о работе Интернет-системы «Онлайнинспекция.РФ»;

образец заявления гражданина в Роструд;

бланк заявления в Роструд для заполнения гражданином.

Последние два (образец и бланк) размножены в достаточном количестве для того, чтобы при необходимости гражданин мог их взять с собой и составить заявление дома в удобное время.

Большое количество устных обращений граждан связано с обжалованием действий работодателей по вопросам оплаты труда, по незаконному увольнению и незаконному применению дисциплинарных взысканий, нарушениями законодательства о трудовом договоре (ненадлежащее оформление трудовых отношений, отсутствие трудовых договоров в письменной форме, отсутствие в содержании трудовых договоров указания размера оплаты труда, компенсации и льгот за работу во вредных и опасных условиях труда), жалобами на работу государственных инспекций труда и служб занятости населения в субъектах Российской Федерации.

Личный прием граждан руководителем Роструда, его заместителями, начальниками управлений и их заместителями осуществлялся в соответствии с Графиком, который ежеквартально разрабатывался на основе приказа Роструда от 3 декабря 2008 года № 255 и доводился до всех руководителей и структурных подразделений.

На каждого гражданина заполнялась регистрационная карточка, в которой указывались личные данные гражданина (ФИО, домашний адрес и контактный телефон), суть поставленного вопроса в обращении, результаты рассмотрения, ФИО и должность работника, осуществившего личный прием.

Запись граждан для личного приема руководителем Роструда, его заместителями, начальниками управлений и их заместителями осуществлялась в специально созданном в электронном виде журнале по поданным обращениям граждан в письменном виде или в устной форме.

О времени и месте личного приема руководителем Роструда, его заместителями, начальниками управлений и их заместителями граждане заблаговременно информировались, по возможности, в письменном виде с дублированием информации по телефону накануне приема, а также (при наличии) посредством электронной почты.

Всего в ходе личного приема в 2015 году 107 гражданам были даны разъяснения по применению действующего трудового законодательства и порядке проведения надзорно-контрольных мероприятий по правильности применения трудового законодательства работодателями в отношении работников, 106 гражданам было предложено подать письменное обращение в Роструд, а у 156 граждан письменные обращения были приняты в ходе личного приема.

Обращения, поданные гражданами на личном приеме, как правило, регистрировались в день приема и направлялись на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение. По просьбе граждан для них изготавливались копии их обращений с указанием регистрационного номера и контактного телефона структурного подразделения, которому направлено на исполнение обращение гражданина.

### **Освещение работы с обращениями граждан и организаций на официальном сайте Роструда**

На официальном сайте Роструда размещена информация о порядке обращений граждан в Роструд в устном и письменном виде.

На порталах сайта размещены:

ежеквартально обновляемый График приема граждан руководителями и специалистами Роструда;

порядок личного приема граждан;

обзор обращений граждан и организаций, поступающих в Роструд;

почтовый адрес Роструда, схема проезда, график работы, справочные телефоны.

Непосредственно через интернет-приемную гражданин имеет возможность направить обращение в Роструд в электронном виде, заполнив соответствующие реквизиты.

### **Проведение общероссийского дня приема граждан 14 декабря 2015 года**

В соответствии с письмом Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года №А26-3230 Рострудом 14 декабря 2014 года организовано проведение общероссийского дня приема граждан представителями Роструда и его территориальных органов.

По итогам проведения общероссийского дня приема граждан 14 декабря 2015 года количественные показатели составили:

заявители, принятые на личном приёме – 580 граждан;

письменные обращения, принятые в ходе личного приёма – 123 обращения;

заявители, принятые в режиме видео-конференции-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи – 20 граждан.