

ОДОБРЕНЫ

президиумом Совета при Президенте Российской Федерации  
по противодействию коррупции (протокол от 25 сентября 2012 г. № 34)

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ  
И ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИИ»**

Москва  
2012 год

## Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Правовая основа организации работы с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции	3–4
3.	Поступление обращений граждан и организаций по фактам коррупции в федеральный орган исполнительной власти	5
4.	Порядок информирования граждан о способах поступления обращений граждан и организаций по фактам коррупции в федеральный орган исполнительной власти по вопросам их рассмотрения	5–6
5.	Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции в федеральном органе исполнительной власти Регистрация обращений граждан и организаций по фактам коррупции и принятие необходимых организационных решений по их рассмотрению	6–7
6.	Порядок проведения консультаций и предоставления информации о рассмотрении обращений граждан и организаций по фактам коррупции	8–9
7.	Организация рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции и подготовки ответа заявителю	9
8.	Рассмотрение обращений граждан и организаций по фактам коррупции в федеральном органе исполнительной власти и подготовка ответа заявителю	9–11
9.	Контроль за рассмотрением обращений граждан и организаций по фактам коррупции	11
10.	Сроки рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции	11–12
11.	Мониторинг рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции и размещение информации об итогах их рассмотрения на официальном интернет-сайте федерального органа исполнительной власти	7–12

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ** **по обеспечению повышения результативности и эффективности** **работы федеральных органов исполнительной власти** **с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции**

### *Общие положения*

Настоящие методические рекомендации разработаны для федеральных органов исполнительной власти на основе положений законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции и о порядке рассмотрения обращений граждан в целях повышения эффективности и результативности работы по рассмотрению обращений граждан и организаций по фактам коррупции (далее - Обращения).

Данная работа ведется федеральными органами исполнительной власти во исполнение мероприятий ведомственных планов противодействия коррупции (раздел 3 «Взаимодействие федеральных органов исполнительной власти с институтами гражданского общества и гражданами, обеспечение доступности информации о деятельности федерального органа исполнительной власти»), разрабатываемых в соответствии с положениями федерального законодательства о противодействии коррупции, Национальной стратегией противодействия коррупции, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460, и Национальным планом противодействия коррупции на соответствующий период.

Обеспечение объективного и своевременного рассмотрения Обращений позволит оперативно выявлять и пресекать проявления коррупции в федеральных органах исполнительной власти, а также принимать меры по устранению последствий таких проявлений.

В настоящих методических рекомендациях рассматривается последовательность процедур при работе с Обращениями в федеральном органе исполнительной власти, учитывающих специальный порядок при рассмотрении Обращений, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях государственных служащих федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов, в том числе о несоблюдении государственным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, требований к служебному поведению государственного служащего, а также о наличии у государственного служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов.

### *1. Правовая основа организации работы с Обращениями*

Правовую основу работы федеральных органов исполнительной власти с Обращениями составляют:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Указ Президента Российской Федерации от 21 сентября 2009 г. № 1065 «О проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей федеральной государственной службы, и федеральными государственными служащими, и соблюдения федеральными государственными служащими требований к служебному поведению» (далее - Указ № 1065);
- Указ Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460 «О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010 - 2011 годы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 1 июля 2010 г. № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов»;
- Указ Президента Российской Федерации от 13 марта 2012 г. № 297 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2012 - 2013 годы и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции» (далее - Указ № 297);
- постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»;
- Типовое положение о подразделении по профилактике коррупционных и иных правонарушений кадровой службы федерального государственного органа, утвержденное Аппаратом Правительства Российской Федерации 18 февраля 2010 г. № 647п-П16;
- административные регламенты федеральных органов исполнительной власти по предоставлению государственной услуги (исполнению государственной функции) по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленные законодательством Российской Федерации сроки (далее - Административные регламенты);
- иные нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие отдельные вопросы рассмотрения обращений граждан и организаций.

## *2. Поступление Обращений в федеральный орган исполнительной власти*

2.1. Поступление в федеральный орган исполнительной власти (территориальные органы федерального органа исполнительной власти) Обращений происходит следующими способами:

- в письменном виде (через обычные каналы связи или через специальный почтовый ящик в здании федерального органа исполнительной власти);
- по телефону «горячей линии» («телефону доверия»);
- на личном приеме граждан и представителей организаций руководителем, заместителями руководителя и (или) уполномоченными должностными лицами федерального органа исполнительной власти (общественная приемная);
- с использованием информационно-коммуникационных сетей (посредством заполнения специальной формы на официальном интернет-сайте или посредством направления Обращения в виде электронного письма на адрес специальной электронной почты федерального органа исполнительной власти).

2.2. В федеральном органе исполнительной власти (его территориальных органах) в соответствии с ведомственным планом противодействия коррупции осуществляется мониторинг публикаций в средствах массовой информации, открытых писем граждан и организаций о фактах коррупции с последующим докладом о результатах мониторинга руководству федерального органа исполнительной власти (территориального органа).

## *3. Порядок информирования граждан о способах направления Обращений в федеральный орган исполнительной власти и о процедурах их рассмотрения*

3.1. Информация для граждан и организаций о способах направления Обращений в федеральный орган исполнительной власти и о процедурах их рассмотрения размещается:

- на информационных стендах, посвященных антикоррупционной деятельности федерального органа исполнительной власти (его территориальных органов), установленных в местах, доступных для ознакомления граждан в зданиях центрального аппарата и территориальных органов;
- на официальном интернет-сайте федерального органа исполнительной власти (его территориальных органов) в специальном разделе, посвященном противодействию коррупции;
- в официальном печатном издании федерального органа исполнительной власти (его территориальных органов).

3.2. Рекомендуются на постоянной основе размещать на информационных стендах, официальном интернет-сайте, в официальном печатном издании следующую информацию о способах направления Обращений:

- почтовый адрес с индексом федерального органа исполнительной власти, а также информацию о возможности подачи Обращений через специальный

ящик непосредственно в здании федерального органа исполнительной власти (например, «ящик для приема обращений по фактам коррупции») с указанием режима выемки Обращений из данного ящика и адреса здания, в котором он располагается. Рекомендуется обратить внимание заявителя на необходимость опускать в специальный ящик только те заявления, в которых указываются фактические сведения о коррупции в федеральном органе исполнительной власти и его территориальных органах. К Обращениям по фактам коррупции не относятся обращения с информацией о фактах нарушения государственными служащими служебной дисциплины;

- адрес официального интернет-сайта федерального органа исполнительной власти, а также информацию о наличии специального раздела, содержащего электронную форму или адрес электронной почты, с помощью которых можно направить Обращение в федеральный орган исполнительной власти;

- номер телефона «горячей линии» («телефона доверия»), а также телефона- факса, по которым возможно передать информацию устно или отправить Обращение в виде факсимильного сообщения;

- адрес здания федерального органа исполнительной власти, в помещении которого проходит личный прием граждан; график приема граждан руководителем и (или) уполномоченными должностными лицами федерального органа исполнительной власти, а также порядок записи на данный прием.

3.3. Рекомендуется размещать на информационных стендах, официальном интернет-сайте, в официальном печатном издании следующую информацию о процедурах рассмотрения Обращений:

- извлечения из законодательства Российской Федерации, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан, и нормы по противодействию коррупции в Российской Федерации;

- извлечения из соответствующего Административного регламента; нормативные правовые акты по работе с обращениями граждан (например, положение о функционировании «телефона доверия», положение об организации личного приема граждан и т.д.); блок-схемы по рассмотрению обращений граждан и организаций, в том числе по фактам коррупции;

- образец оформления Обращения и требования к нему;

- основания отказа в рассмотрении Обращений;

- порядок получения консультаций у государственных служащих подразделения по рассмотрению Обращений, в должностные обязанности которых входит непосредственное взаимодействие с заявителями (по телефону или в часы личного приема).

#### *4. Порядок рассмотрения Обращений в федеральном органе исполнительной власти*

##### *4.1. Регистрация Обращений и принятие необходимых организационных решений по их рассмотрению*

4.1.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в федеральный орган исполнительной власти или

уполномоченному должностному лицу государственными служащими структурного подразделения, ответственного за регистрацию входящих документов в соответствии с внутриведомственными нормативными правовыми актами. В федеральном органе исполнительной власти может быть установлен сокращенный срок регистрации Обращения, закрепленный в нормативном правовом акте.

4.1.2. Обращение рассматривается на предмет его соответствия требованиям, предъявляемым к письменным обращениям и порядку рассмотрения отдельных обращений, установленным статьями 7 и 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях когда в Обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, Обращение рекомендуется регистрировать и направлять в государственный орган в кратчайший срок.

Анонимные Обращения, а также Обращения без указания конкретных лиц и обстоятельств дела рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но при проведении мониторинга по Обращениям не учитываются.

4.1.3. После регистрации целесообразно организовать предварительное рассмотрение всех поступивших Обращений на предмет содержащейся в них информации. Целью данной процедуры является определение количества поступивших в федеральный орган исполнительной власти обращений граждан и организаций по фактам коррупции.

Из всей поступившей корреспонденции выявляются Обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц).

Данная процедура позволит выявить Обращения, с которыми в дальнейшем рекомендуется работать в специальном порядке, рассматриваемом далее в настоящих рекомендациях, и по которым проводится мониторинг.

Рекомендуется проводить предварительное рассмотрение Обращений в срок не более двух дней.

К проведению предварительного рассмотрения Обращений рекомендуется привлекать подразделения кадровых служб по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений), а также при необходимости правовые (юридические) подразделения.

При необходимости федеральный орган исполнительной власти (территориальный орган) определяет детальный порядок проведения предварительного рассмотрения Обращений с учетом специфики внутренней организации деятельности ведомства и особенностей процедуры рассмотрения Обращений граждан и организаций.

4.1.4. После проведения процедуры предварительного рассмотрения Обращения, в котором выявлена указанная информация, оно незамедлительно передается руководителю федерального органа исполнительной власти (территориального органа) (далее - Руководитель) или его заместителю, курирующему вопросы государственной службы и кадров и (или) являющемуся председателем Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов (далее - заместитель Руководителя).

По результатам рассмотрения руководством федерального органа исполнительной власти (территориального органа) указанных Обращений принимаются необходимые организационные решения (далее - резолюции) о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, в том числе определяются исполнители и необходимость особого контроля за рассмотрением Обращений.

В случае если резолюции утверждаются заместителем Руководителя, Руководителю оперативно представляется информация об Обращениях, поступивших в центральный аппарат федерального органа исполнительной власти, а также в его территориальные органы (при их наличии).

4.1.5. В соответствии с резолюцией в контрольно-регистрационную карточку в автоматизированной системе делопроизводства (при наличии указанной системы) ставится отметка в электронной форме о поступлении Обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением. Аналогичная отметка ставится и на оригинале Обращения.

В данном случае рекомендуется в пятидневный срок со дня регистрации направлять заявителю уведомление о принятии Обращения к рассмотрению и решению о дальнейшем ходе его рассмотрения в данном федеральном органе исполнительной власти (территориальном органе), а также, при необходимости, запрос дополнительных разъяснительных материалов по существу дела.

4.1.6. Обращение не направляется в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом Обращения.

#### *4.2. Порядок проведения консультаций и предоставления информации о рассмотрении Обращений*

4.2.1. Проведение консультаций и предоставление информации гражданам осуществляется по всем вопросам, связанным с направлением и результатами рассмотрения Обращений.



Проведение консультаций и предоставление информации гражданам по итогам рассмотрения конкретного Обращения осуществляется государственными служащими, в должностные обязанности которых входит непосредственное взаимодействие с заявителями.

4.2.2. Целесообразно предоставлять заявителям возможность получения информации о стадиях рассмотрения Обращения по телефону «горячей линии», по информационно-телекоммуникационным сетям или при проведении личного приема.

#### *4.3. Организация рассмотрения Обращений и подготовки ответа заявителю*

4.3.1. Рекомендуется включать в резолюцию в качестве ответственного (головного) исполнителя по рассмотрению Обращения и подготовке ответа заявителю подразделение по профилактике коррупционных и иных правонарушений кадровой службы федерального органа исполнительной власти (территориального органа) или должностное лицо кадровой службы, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

4.3.2. Государственные служащие подразделения по профилактике коррупционных и иных правонарушений кадровой службы федерального органа исполнительной власти (территориального органа) - должностные лица кадровых служб, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, а также другие исполнители при проведении проверки информации, изложенной в Обращении:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивают необходимые для рассмотрений Обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Руководителя (заместителя Руководителя) о проведении выездной проверки в связи с Обращением и обеспечивают ее проведение.

#### *4.4. Рассмотрение Обращений в федеральном органе исполнительной власти и подготовка ответов заявителю*

4.4.1. В случае если в Обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у государственного служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении

конфликта интересов, о возможном совершении государственным служащим других коррупционных правонарушений, лицо, осуществляющее полномочия представителя нанимателя, принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в Обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения государственным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Указом № 1065.

4.4.2. В случае если изложенные в Обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения Обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

4.4.3. В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении государственным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки должностному лицу, осуществляющему полномочия представителя нанимателя, предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

При принятии решения о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии назначается дата, время и место заседания, а также организуется работа по подготовке заседания Комиссии в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.4.4. Ответственному исполнителю рекомендуется направлять заявителю промежуточные письма об основных этапах рассмотрения Обращения. Ответственный исполнитель также направляет запросы дополнительной информации, готовит ответ заявителю или уведомляет заявителя о направлении его Обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4.5. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в Обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также

информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

4.4.6. Порядок рассмотрения Обращений целесообразно урегулировать отдельным разделом Административного регламента.

#### *5. Контроль за рассмотрением Обращений*

5.1. Рассмотрение Обращений ставится на особый контроль согласно резолюции Руководителя или заместителя Руководителя. Текущий контроль за ходом рассмотрения Обращений целесообразно возложить на заместителя Руководителя.

5.2. Подразделению федерального органа исполнительной власти (территориального органа), которому поручено рассмотрение Обращения, рекомендуется еженедельно предоставлять заместителю Руководителя информацию о ходе рассмотрения Обращения.

По результатам рассмотрения данной информации заместитель Руководителя при необходимости дает дополнительные поручения ответственному исполнителю в целях всестороннего и объективного рассмотрения Обращения.

5.3. Обращение снимается с контроля после направления заявителю ответа на все вопросы, поставленные в Обращении.

Решение о снятии Обращения с контроля принимается заместителем Руководителя после предоставления уполномоченным по контролю за исполнением поручений подразделением федерального органа исполнительной власти (территориального органа) информации об исполнении поручений по рассмотрению Обращения и о направлении заявителю ответа по существу вопросов, поставленных в Обращении.

5.4. Руководителю представляется ежеквартальный отчет о результатах рассмотрения Обращений. В особых случаях возможен доклад по конкретному Обращению для принятия Руководителем решения о порядке его рассмотрения.

#### *6. Сроки рассмотрения Обращений*

6.1. Обращения, поступившие в федеральный орган исполнительной власти (его территориальный орган), в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Руководителем, а также заместителем Руководителя при необходимости может устанавливаться более короткий срок рассмотрения Обращения.

6.2. В целях повышения эффективности рассмотрения Обращения целесообразно, чтобы решение о продлении сроков его рассмотрения принималось непосредственно заместителем Руководителя в ходе осуществления текущего контроля за рассмотрением Обращения после

получения исчерпывающей информации о необходимости продления сроков по рассмотрению Обращения в связи с наличием объективных причин, по которым направить заявителю ответ по существу вопросов, поставленных в Обращении, в установленные сроки не представляется возможным.

6.3. При установлении сокращенных сроков отдельных процедур рассмотрения Обращений соответствующий порядок предусматривается в Административном регламенте.

*7. Мониторинг рассмотрения Обращений и размещение информации об итогах их рассмотрения на официальном интернет-сайте федерального органа исполнительной власти*

7.1. В соответствии с ведомственными планами противодействия коррупции федеральные органы исполнительной власти проводят мониторинг рассмотрения Обращений, данные которого позволяют проанализировать и обобщить практику их рассмотрения.

Рекомендуется в рамках данного мониторинга проводить анализ результатов проведенной за отчетный период работы по рассмотрению Обращений по таким показателям, как общее количество полученных Обращений, тематика Обращений, количество проведенных служебных и иных проверок, меры реагирования, число государственных служащих, привлеченных к различным видам ответственности, и другим показателям.

7.2. Данную информацию целесообразно использовать при составлении справочно-аналитических и статистических материалов о результатах рассмотрения Обращений за отчетные периоды, предназначенных для размещения на официальном интернет-сайте федерального органа исполнительной власти.