

**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
**от 14 октября 2013 г. N 444**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ  
ДЛЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ О ПОРЯДКЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ФОРМИРУЮЩИХСЯ КОНФЛИКТОВ  
В СФЕРЕ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ЛИКВИДАЦИЮ ИХ ПОСЛЕДСТВИЙ**

В соответствии с пунктом 15 Плана мероприятий по реализации в 2013 - 2015 годах Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2013 г. N 1226-р, приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Методические **рекомендации** для органов государственной власти субъектов Российской Федерации о порядке выявления формирующихся конфликтов в сфере межнациональных отношений, их предупреждения и действиях, направленных на ликвидацию их последствий (далее - Методические рекомендации).

2. Департаменту государственной политики в сфере межнациональных отношений (А.В. Журавский) направить Методические **рекомендации** в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя Министра регионального развития Российской Федерации С.В. Иванову.

И.о. Министра  
В.В.ГАЕВСКИЙ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ О ПОРЯДКЕ ВЫЯВЛЕНИЯ ФОРМИРУЮЩИХСЯ КОНФЛИКТОВ  
В СФЕРЕ МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ, ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ЛИКВИДАЦИЮ ИХ ПОСЛЕДСТВИЙ**

Настоящие Методические рекомендации разработаны во исполнение Плана мероприятий по реализации в 2013 - 2015 годах Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2013 г. N 1226-р, и направлены на обеспечение единых подходов органов государственной власти Российской Федерации к выявлению формирующихся конфликтов в сфере межнациональных отношений, их предупреждению и действиям, направленным на ликвидацию их последствий.

I. Общие положения

1.1. Нормативными правовыми основаниями разработки методических рекомендаций являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 6 октября 1999 г. N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации";

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 25 октября 1991 г. N 1807-1 "О языках народов Российской Федерации";

Федеральный закон от 17 июня 1996 г. N 74-ФЗ "О национально-культурной автономии";

Федеральный закон от 30 апреля 1999 г. N 82-ФЗ "О гарантиях прав коренных малочисленных народов Российской Федерации";

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. N 104-ФЗ "Об общих принципах организации общин коренных малочисленных народов Севера, Сибири и дальнего Востока Российской Федерации";

Федеральный закон от 7 мая 2001 г. N 49-ФЗ "О территориях традиционного природопользования коренных малочисленных народов Севера, Сибири и дальнего Востока Российской Федерации";

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 114-ФЗ "О противодействии экстремистской деятельности";

Указ Президента Российской Федерации от 19 декабря 2012 г. N 1666 "О Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года";

распоряжение Правительства Российской Федерации от 4 февраля 2009 г. N 132-р об утверждении Концепции устойчивого развития коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 июля 2013 г. N 1226-р об утверждении плана мероприятий по реализации в 2013 - 2015 годах Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года;

приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 29 июня 2007 г. N 57 "Об организации работы по проведению мониторинга в сфере межнациональных отношений";

иные нормативные правовые акты и международные обязательства Российской Федерации.

1.2. В настоящих методических рекомендациях используются следующие понятия:

межнациональный конфликт - столкновение интересов двух и более этнических общностей, принимающее различные формы противостояния, в котором национальная принадлежность и национальные различия становятся доминирующей мотивацией действий;

конфликтная ситуация в сфере межнациональных отношений - наличие скрытых противоречий и социальной напряженности, основанных на ущемлении законных интересов, потребностей и ценностей граждан либо представляющих их интересы некоммерческих организаций; искаженной и непроверенной информации; неадекватном восприятии происходящих в обществе или отдельных социальных группах изменений, проецируемых на этническую или религиозную почву;

этническая общность - общность людей, исторически сложившаяся на основе происхождения, территории, языка и культуры;

государственная национальная политика Российской Федерации - деятельность органов государственной власти Российской Федерации и органов местного самоуправления муниципальных образований в сфере укрепления единства многонационального народа Российской Федерации, гармонизации межнациональных отношений и этнокультурного развития народов Российской Федерации;

коренные народы Российской Федерации - народы, исторически проживающие в Российской Федерации, внесшие свой вклад в становление российской государственности;

коренные малочисленные народы Российской Федерации - народы, проживающие на территориях традиционного расселения своих предков, сохраняющие традиционный образ жизни, хозяйствование и промыслы, насчитывающие в Российской Федерации менее 50 тысяч человек и осознающие себя самостоятельными этническими общностями;

диаспоры - группы лиц, относящих себя к определенной этнической общности и находящихся вне исторической территории расселения.

1.3. Цель методических рекомендаций - оказание методической помощи органам государственной власти субъектов Российской Федерации в создании общего алгоритма действий по выявлению формирующихся конфликтов в сфере межнациональных отношений, их

предупреждению и действиям, направленным на ликвидацию их последствий.

1.4. Задачами методических рекомендаций являются:

- 1) разработка порядка осуществления мониторинга формирующихся конфликтов в сфере межнациональных отношений;
- 2) определение типовых мер предупреждения межнациональных конфликтов;
- 3) разработка примерного порядка действий, направленных на ликвидацию последствий межнациональных конфликтов.

1.5. Мониторинг направлен на:

- 1) выявление конфликтных ситуаций в сфере межнациональных отношений;
- 2) предупреждение или ликвидацию последствий межнационального конфликта.

1.6. Методические рекомендации могут применяться в деятельности заинтересованных федеральных органов исполнительной власти; уполномоченных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - подразделений в структуре исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственных за реализацию государственной национальной политики, курирующих сферу межнациональных отношений и осуществляющих взаимодействие с национальными общественными объединениями (далее - уполномоченный орган исполнительной власти).

1.7. К конфликтным ситуациям, требующим оперативного реагирования со стороны уполномоченных органов исполнительной власти, могут быть отнесены:

- 1) публичные конфликтные ситуации между отдельными гражданами или их группами и представителями органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- 2) конфликтные ситуации между одной или несколькими этническими общностями либо представляющими их интересы некоммерческими организациями и хозяйствующими субъектами, деятельность которых затрагивает экологические и этнокультурные интересы населения;
- 3) общественные акции протеста на национальной или религиозной почве;
- 4) открытые (публичные) проявления национальной, расовой или религиозной нетерпимости, в том числе в средствах массовой информации.

## II. Выявление и предупреждение конфликтных ситуаций

2.1. С целью выявления конфликтных ситуаций уполномоченному органу исполнительной власти рекомендуется осуществлять постоянный мониторинг состояния конфликтности в межнациональных отношениях, задачами которого являются:

- 1) получение, обработка и анализ данных о состоянии межнациональных отношений, а также информации о деятельности общественных объединений, в том числе этнокультурных и казачьих, религиозных организаций, диаспор, национальных меньшинств и т.д.;

2) своевременное выявление и прогнозирование процессов, происходящих в сфере межнациональных отношений.

2.2. Объектом мониторинга может быть влияющая на состояние межнациональных отношений в субъекте Российской Федерации деятельность:

- 1) органов местного самоуправления;
- 2) образовательных учреждений;
- 3) средств массовой информации;
- 4) коммерческих организаций;
- 5) некоммерческих организаций, представляющих интересы этнических общностей;
- 6) казачьих обществ и общественных объединений казаков;
- 7) религиозных организаций и религиозных объединений;
- 8) групп лиц, представляющих интересы диаспор;
- 9) отдельных лиц, активно распространяющих информацию по вопросам межнациональных отношений в сети Интернет.

2.3. Предметом мониторинга являются формирующиеся межнациональные конфликтные ситуации, а также процессы, воздействующие на состояние межнациональных отношений, например:

- 1) экономические (уровень и сферы занятости населения, уровень благосостояния, распределение собственности);
- 2) политические (представительство различных этнических общностей в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, формы реализации политических прав);
- 3) социальные (доступ к услугам, предоставляемым социальной инфраструктурой);
- 4) культурные (удовлетворение языковых, образовательных, этнокультурных и религиозных потребностей);
- 5) иные процессы, которые могут оказывать воздействие на состояние межнациональных отношений.

2.4. Мониторинг рекомендуется проводить путем:

- 1) сбора и обобщения информации от объектов мониторинга;
- 2) проведения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации целевых опросов общественного мнения, определяющих состояние межнациональных и межконфессиональных отношений;
- 3) сбора и анализа оценок ситуации независимых экспертов в сфере межнациональных

отношений;

4) создания и обеспечения деятельности колл-центра (контактного центра) по приему информации о конфликтных ситуациях;

5) иными методами, способствующими выявлению конфликтных ситуаций в сфере межнациональных отношений.

2.5. В случае поступления информации о наличии скрытых противоречий и социальной напряженности, полученной в результате мониторинга или взаимодействия с этнокультурными объединениями, руководителю уполномоченного органа исполнительной власти рекомендуется:

1) установить связь с руководством органа местного самоуправления, на территории которого возможна конфликтная ситуация, лидерами общественных объединений, в том числе этнокультурных и казачьих, религиозных организаций и выяснить ситуацию;

2) проинформировать курирующее должностное лицо или (при необходимости) руководителя субъекта Российской Федерации о наличии скрытых противоречий и социальной напряженности и действиях, предпринимаемых для их предотвращения, а также, по согласованию с ним, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе и соответствующее структурное подразделение Минрегиона России о наличии скрытых противоречий и социальной напряженности и действиях, предпринимаемых для их предотвращения (с момента возникновения конфликтной ситуации до ее полного урегулирования рекомендуется информировать ежедневно);

3) принять план первоочередных мер по предупреждению возможной конфликтной ситуации и командировать (направить) на место конфликтной ситуации сотрудника уполномоченного органа исполнительной власти по согласованию с руководителем субъекта Российской Федерации или его заместителем, курирующим сферу межнациональных отношений;

4) установить, поддерживать и развивать связь с редакциями и корреспондентами центральных, региональных и местных печатных и электронных средств массовой информации, в том числе посредством проведения пресс-конференций, распространения пресс-релизов и других методов, включая в том числе работу в сети Интернет;

5) организовать проведение мониторинга освещения данной ситуации в печатных и электронных средствах массовой информации, сети Интернет и обеспечивать разъяснительную работу, направленную на предотвращение публикации материалов, способных привести к развитию конфликтной ситуации;

6) установить, в случае необходимости, связь с руководителями правоохранительных органов субъекта Российской Федерации и способствовать их привлечению к анализу и урегулированию ситуации;

7) взаимодействовать, в случае необходимости, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами государственной власти субъекта Российской Федерации, участвующими в обеспечении правопорядка, национальной безопасности и сохранении стабильности на территории субъекта Российской Федерации;

8) организовать совместное командирование (направление) представителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти на место конфликтной ситуации для ее изучения, и вносить предложения о формировании

рабочей группы (комиссии) для комплексного рассмотрения на месте ситуации, способной привести к социальной напряженности и конфликтной ситуации;

9) проводить встречи с руководителями этнокультурных объединений, лидерами религиозных организаций, пользующимися авторитетом деятелями науки и культуры, общественными и политическими деятелями, руководителями организаций и учреждений по вопросам формирующейся конфликтной ситуации;

10) проводить внеочередные заседания координационных (консультативных) органов по вопросам межнациональных отношений, созданных при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации с приглашением, при необходимости, представителей Консультативного совета по делам национально-культурных автономий при Минрегионе России.

### III. Создание и обеспечение деятельности колл-центра (контактного центра) по приему информации о конфликтных ситуациях

3.1. В целях получения оперативной информации о предконфликтных/конфликтных ситуациях в сфере межнациональных отношений рекомендуется организовать колл-центр (контактный центр), который будет работать во взаимодействии с органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации.

Колл-центр (контактный центр) обеспечивает оперативный сбор, обработку обращений и информирование представителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за оперативное представление информации о конфликтных ситуациях, возникающих в сфере межнациональных отношений.

3.2. В целях оперативного принятия мер по урегулированию предконфликтной/конфликтной ситуации, информация о которой поступила в колл-центр, рекомендуется реализовать ряд мер:

1) предусмотреть в должностных регламентах специалистов структурных подразделений органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, ответственных за реализацию государственной национальной политики, соответствующие полномочия, в том числе по принятию управленческих решений, направленных на предотвращение и урегулирование конфликтной ситуации;

2) разработать типологию ситуаций, требующих оперативного реагирования;

3) разработать и утвердить регламент действий операторов колл-центра в зависимости от возникшей ситуации, предусмотрев механизм взаимодействия с правоохранительными органами субъекта Российской Федерации;

4) разработать и утвердить регламент действий специалистов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченных на принятие управленческих решений, направленных на предотвращение и урегулирование конфликтной ситуации в сфере межнациональных отношений;

5) организовать обучение операторов колл-центра, в целях обеспечения единых подходов к сбору, обобщению информации, типологизации ситуаций, созданию информационных баз данных и др.

3.3. Колл-центр должен иметь возможность принимать и обрабатывать обращения, поступающие по телефону и электронной почте. Для организации коммуникаций могут быть использованы как телефонные сети общего пользования, так и IP-телефония. В колл-центрах должен применяться широкий спектр программного обеспечения для поддержки взаимодействия посредством сети Интернет.

3.4. В целях организации деятельности колл-центра рекомендуется:

1) обеспечить рабочее место оператора персональным компьютером, телефоном (телефонной трубкой или гарнитурой);

2) обеспечить возможность работы с обращениями в режиме интернет-чата;

3) обеспечить соответствие программно-аппаратных решений организации работы колл-центров следующим функциональным возможностям:

регистрация всех входящих и исходящих звонков;

хранение информации об абоненте (адресате), истории звонков с данного номера (адреса электронной почты);

автоматизированный набор номера;

отражение состояния операторов (занят, свободен, пауза, сообщение абоненту при постановке его в очередь на прием информации о том, сколько времени ему придется ждать ответа специалиста);

формирование отчетов по принятым звонкам;

запись разговоров.

4) предусмотреть возможность колл-центра обслуживать исходящие звонки (необходимо при проведении социологических опросов и анкетировании населения);

5) телефонный номер колл-центра должен быть легким для запоминания;

6) все звонки в колл-центр для абонентов должны быть бесплатными.

3.5. При подборе специалистов рекомендуется учитывать следующие качества:

1) профессионализм специалистов;

2) обладание хорошо поставленной речью;

3) навыки работы с людьми.

#### IV. Примерный порядок действий органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в условиях конфликтной ситуации

4.1. В случае возникновения конфликтной ситуации в субъекте Российской Федерации руководителю уполномоченного органа исполнительной власти рекомендуется:

1) установить связь с руководством органа местного самоуправления, на территории которого возникла конфликтная ситуация, руководителями правоохранительных органов субъекта Российской Федерации, лидерами заинтересованных общественных объединений, в том числе этнокультурных и казачьих, религиозных организаций, и выяснить детали развития ситуации;

2) проинформировать заместителя руководителя субъекта Российской Федерации или иное должностное лицо, уполномоченное руководителем субъекта Российской Федерации курировать сферу межнациональных отношений, или (при необходимости) руководителя субъекта Российской Федерации о возникновении конфликтной ситуации и действиях, предпринимаемых для ее предотвращения, а также, по согласованию с ним, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе;

3) проинформировать структурное подразделение Минрегиона России о случившемся событии и действиях, предпринимаемых для локализации конфликтной ситуации и ликвидации ее последствий (с момента возникновения конфликтной ситуации до ее полного урегулирования рекомендуется информировать ежедневно);

4) внести предложение о формировании рабочей группы (комиссии) для комплексного рассмотрения возникшей ситуации на месте;

5) выехать на место конфликтной ситуации, по согласованию с главой субъекта Российской Федерации или его заместителем, курирующим сферу межнациональных отношений;

6) организовать, при необходимости, участие в рассмотрении ситуации на месте представителей федеральных органов исполнительной власти;

7) установить взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами государственной власти субъекта Российской Федерации, участвующими в обеспечении правопорядка, национальной безопасности и сохранении стабильности на территории субъекта Российской Федерации, а также, при необходимости, с Консультативным советом по делам национально-культурных автономий при Минрегионе России.

4.2. В целях предотвращения искаженного информационного освещения конфликтной ситуации органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации совместно с органами местного самоуправления рекомендуется:

1) оперативно доводить до населения через средства массовой информации сведения о развитии ситуации и деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации по ликвидации конфликтной ситуации;

2) организовывать брифинги, пресс-конференции, радио- и телеинтервью руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в средствах массовой информации.

## V. Ликвидация последствий конфликтных ситуаций

5.1. В целях ликвидации последствий конфликтных ситуаций рекомендуется при органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации создать рабочую группу (комиссию), в состав которой по согласованию включить представителей федеральных органов исполнительной власти.

Руководство и состав рабочей группы (комиссии) определяются решением руководителя субъекта Российской Федерации.

В состав рабочей группы (комиссии) рекомендуется включать членов координационных (консультативных) органов по вопросам межнациональных отношений, созданных при органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

5.2. По итогам деятельности рабочей группе (комиссии) рекомендуется выработать предложения по профилактике и предотвращению возникновения аналогичной конфликтной ситуации.

5.3. Информацию о принятых решениях и результатах их исполнения рекомендуется направлять в Минрегион России, заинтересованные федеральные органы государственной власти, федеральные территориальные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления.

---