

Положение
о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
МБУ «КЦСОН Карасукского района»

Общие положения

1. Настоящее положение о конфликтной комиссии по разрешению споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций в МБУ «КЦСОН Карасукского района» (далее – конфликтная комиссия), цель деятельности комиссии: оперативное решение споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций между участниками процесса, принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.

2. Положение определяет статус, функции, а также порядок формирования и регламента работы конфликтной комиссии МБУ «КЦСОН Карасукского района» (далее – Учреждение).

3. Конфликтная комиссия Учреждения создается в целях решения спорных вопросов, в том числе, связанных с конфликтными ситуациями и интересов работников, рассмотрения жалоб получателей социальных услуг (законных представителей) и работников Учреждения.

4. Конфликтная комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

5. Члены конфликтной комиссии обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

6. Члены конфликтной комиссии назначаются приказом директора Учреждения.

Задачи и функции конфликтной комиссии

7. Основной задачей конфликтной комиссии является возможное урегулирование конфликтных ситуаций, разрешение спора в ходе основной деятельности путем доказательного разъяснения, принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае, взаимному удовлетворению всех сторон, предупреждению коррупции в Учреждении.

8. Конфликтная комиссия рассматривает вопросы:

- по нарушению работниками Учреждения норм деловой этики;
- по разрешению конфликтных ситуаций с получателями социальных услуг (законных представителей);
- по конфликту интересов работников Учреждения;

- другие вопросы, рассматриваемые участниками как спорные и вынесенные на рассмотрение конфликтной комиссии.

9. Для решения отдельных вопросов конфликтная комиссия обращается за достоверной информацией к участникам конфликта.

10. Для получения правомерного решения конфликтная комиссия использует различные нормативно-правовые документы, информационную и справочную литературу, обращается к специалистам, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос.

11. В соответствии с поставленными задачами на конфликтную комиссию возлагаются следующие функции:

- информирование работников и получателей социальных услуг о порядке работы конфликтной комиссии, месте приема и процедуре подачи и рассмотрения заявлений (претензий);
- изучение претензий, рассмотрение представленных материалов;
- принятие объективных решений;
- предложение альтернативных путей решения конфликтного вопроса, информирование подавшего заявление о принятом решении.

Права, обязанности и ответственность конфликтной комиссии

12. В целях выполнения своих функций конфликтная комиссия в установленном порядке вправе:

- принимать к рассмотрению заявления любого гражданина при несогласии с решением или действием администрации, работников Учреждения, а также получателей социальных услуг (законных представителей);
- запрашивать у субъектов конфликтной ситуации дополнительную документацию для полного и объективного изучения вопроса;
- получать письменные объяснения, проводить устный опрос участников конфликта;
- рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
- приглашать на заседания комиссии любого работника Учреждения, имеющего информацию по рассматриваемому вопросу;
- принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции.

13. Председатель и члены конфликтной комиссии обязаны:

- соблюдать требования законодательных и нормативных правовых актов;
- выполнять возложенные на них функции на высоком профессиональном уровне, соблюдая этические и моральные нормы;
- принимать к рассмотрению заявления любого участника отношений;
- обеспечивать соблюдение прав личности;
- присутствовать на заседании, принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием, давать заявителю ответ в письменном и устном виде;
- осуществлять своевременное объективное рассмотрение заявлений в соответствии с положением и требованиями законодательных и нормативных правовых актов;
- принимать своевременное решение в установленные сроки;

- своевременно информировать директора Учреждения о возникающих проблемах или трудностях, которые могут привести к нарушению сроков рассмотрения заявлений;
- давать обоснованный ответ на заявление в письменной форме в установленном порядке;
- соблюдать конфиденциальность и режим информационной безопасности;
- соблюдать установленный порядок документооборота и хранения документов.

14. Члены конфликтной комиссии выполняют свои обязанности безвозмездно на общественных началах, без освобождения от основной работы.

15. Одни и те же лица, могут быть членом конфликтной комиссии неопределенное число раз.

16. Конфликтная комиссия несет ответственность за принимаемые решения.

17. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных обязанностей, нарушения требований конфиденциальности и информационной безопасности, злоупотреблений установленными полномочиями, совершенных из корыстной или личной заинтересованности, председатель и члены конфликтной комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок создания конфликтной комиссии

18. Конфликтная комиссия создается приказом директора Учреждения. Все члены конфликтной комиссии при принятии решений обладают равными правами. В отсутствие председателя конфликтной комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя конфликтной комиссии.

19. Состав конфликтной комиссии формируется таким образом, чтобы исключить возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые конфликтной комиссией решения.

Организация работы конфликтной комиссии

20. Работу конфликтной комиссии возглавляет председатель, который организует ее работу, распределяет обязанности между членами конфликтной комиссии, осуществляет контроль в соответствии с настоящим положением.

21. Конфликтная комиссия осуществляет свою деятельность, руководствуясь нормативными и правовыми документами.

22. Конфликтная комиссия собирается в случае возникновения конфликтной ситуации в Учреждении, если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия, по мере поступления письменных заявлений.

23. Решения конфликтной комиссии принимаются простым большинством голосов при наличии не менее 2/3 состава. В случае равенства голосов председатель имеет право решающего голоса.

24. Заявления в конфликтную комиссию принимаются секретарем конфликтной комиссии и регистрируются в отдельной книге датой подачи заявления.

25. На заседание конфликтной комиссии при необходимости могут быть приглашены обе или одна стороны конфликтной ситуации.

26. Решение по рассматриваемому вопросу доводит до заявителя председатель конфликтной комиссии или его заместитель в письменной форме. Заявитель расписывается в журнале регистрации в получении решения по его заявлению. Журнал регистрации заявлений в конфликтную комиссию должен быть пронумерован и храниться в кабинете директора Учреждения.

Порядок подачи заявления, рассмотрения и принятия решения

27. Право подачи заявления имеет любой работник учреждения и получатель социальных услуг (приложение 1). Заявитель может обратиться в конфликтную комиссию в трехдневный срок со дня возникновения конфликтной ситуации и нарушения его прав.

28. Аргументированное заявление подается в письменной форме на имя председателя конфликтной комиссии. Форма заявления утверждается приказом по Учреждению.

29. Секретарь конфликтной комиссии должен оформить поступление заявления путем регистрации его в журнале регистрации заявлений в конфликтную комиссию (приложение 2).

30. Председатель назначает дату и время заседания конфликтной комиссии не позднее трех рабочих дней со дня поступления заявления, срок может быть продлен по договоренности с заявителем секретарь сообщает о сроках рассмотрения заявления членам конфликтной комиссии, конфликтующим сторонам.

31. Неявка на заседание конфликтной комиссии надлежащим образом извещенного заявителя, не является препятствием для рассмотрения спора.

32. Рассмотрения заявления должно быть проведено в десятидневный срок со дня его подачи, если срок не оговорен дополнительно.

33. Заявитель имеет право присутствовать при рассмотрении своего заявления, предварительно известив об этом председателя конфликтной комиссии.

34. Конфликтная комиссия имеет право вызывать на заседания свидетелей конфликта, приглашать специалистов (психолог, медработник, юрист), если они не являются членами комиссии.

35. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя конфликтной комиссии) может, сформирована группа для выяснения спорного вопроса и поиска решения, организовано проведение служебного расследования. Результаты предоставляются в форме заключения с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования.

36. Принятие решения осуществляется в течение 30 дней с момента подачи, если срок ответа не оговорен дополнительно.

37. По результатам рассмотрения дела конфликтная комиссия вправе вынести следующее решение:

- обязать одну или несколько сторон – участников спора, конфликта совершить определенные действия или воздержаться от каких-либо действий;
- обязать виновную сторону – участника спора, конфликта принести официальные извинения пострадавшим лицам.

38. Конфликтная комиссия в соответствии с полученным заявлением, заслушав мнения обеих сторон, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации.

В решении должны быть указаны:

- дата его принятия, состав конфликтной комиссии, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием их полномочий;
- сущность спора, заявления и обвинения лиц, участвующих в рассмотрении спора;
- обстоятельства дела, установленные конфликтной комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась конфликтная комиссия при принятии решения;
- содержание принятого решения.

Решение конфликтной комиссии доводится до всех заинтересованных лиц в письменном виде.

39. Конфликтная комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства по спору;
- спор не подлежит рассмотрению конфликтной комиссией.

40. Решение конфликтной комиссии является основой для приказа директора Учреждения и подлежит исполнению.

В случае если конфликтная комиссия в тридцатидневный срок не рассмотрела конфликтную ситуацию, или не согласие с решением конфликтной комиссии, заявитель и ответчик имеют право подать заявление директору Учреждения о назначении расширенной конфликтной комиссии с приглашением независимых экспертов.

Делопроизводство конфликтной комиссии

41. Заседания, все решения, принимаемые конфликтной комиссией, оформляются протоколами, которые подписываются председателем конфликтной комиссии.

42. Заявления, журнал регистрации заявлений, решения о результатах рассмотрения заявлений, протоколы заседаний конфликтной комиссии, хранятся в архиве Учреждения пять лет.

43. Делопроизводство конфликтной комиссии ведет ее секретарь. Секретарь конфликтной комиссии обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний конфликтной комиссии.

Приложение 1
к положению о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
МБУ «КЦСОН Карасукского района»

В комиссию по разрешению споров, разногласий,
противоречий и конфликтных ситуаций
МБУ «КЦСОН
Карасукского района»

(Ф.И.О., должность для сотрудников учреждения)

Заявление

Прошу рассмотреть на заседании Комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций следующее обращение:

_____(содержание жалобы, обращения, предложения)

«__» _____ 20__ г. _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

Приложение 2
к положению о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
МБУ «КЦСОН Карасукского района»

Журнал регистрации заявлений в конфликтную комиссию

[illegible]