

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ БАГАНСКОГО РАЙОНА»

ПРИКАЗ

03.02.2020 г.

№ 17а

О создании конфликтной комиссии по разрешению споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций в МБУ «КЦСОН Баганского района»

В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить состав конфликтной комиссии:

Председатель комиссии – директор Рудакова М.Н.;

Заместитель председателя - заведующая отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов Налбандян Е.Г.;

Секретарь комиссии- специалист по кадрам Лоось О.В.;

Члены комиссии: специалист по социальной работе (оператор) Гагарина Е.К.;

заведующая отделением срочного социального обслуживания Бреславская И.Л.;

юрист Мягкова А.С.

2. Утвердить Положение о конфликтной комиссии по разрешению споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций в МБУ «КЦСОН Баганского района» (приложение 1).

3. Системному администратору (Пономаренко А.В.) разместить настоящее Положение на официальном сайте МБУ «КЦСОН Баганского района».

Директор

М.Н. Рудакова

Ознакомлены

Е.Г. Налбандян

О.В. Лоось

Е.К. Гагарина

И.Л. Бреславская

А.С. Мягкова

Приложение

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

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о конфликтной комиссии по разрешению споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций в МБУ «КЦСОН Баганского 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.

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

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. Члены Комиссии обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

1.6. Члены Комиссии назначаются приказом директора учреждения.

**2. Задачи и функции Комиссии**

2.1. Основной задачей 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.

2.2. 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 Комиссии.

2.3. Для решения отдельных вопросов Комиссия обращается за достоверной информацией к участникам конфликта.

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

2.5. В соответствии с поставленными задачами на Комиссию возлагаются следующие функции:

- информирование работников и получателей социальных услуг о порядке работы 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.

### 3. Права, обязанности и ответственность Комиссии

3.1. В целях выполнения своих функций 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;

3.2. Председатель и члены 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;
- 3.3. Члены Комиссии выполняют свои обязанности безвозмездно на общественных началах, без освобождения от основной работы.
- 3.4. Срок полномочий Комиссии составляет 3 года. Одно и то же лицо может быть членом Комиссии неопределенное число раз.
- 3.5. Комиссия несет ответственность за принимаемые решения.
- 3.6. 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 Комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 4. Порядок создания Комиссии

- 4.1. Комиссия создается приказом директора МБУ «КЦСОН Баганского района». Все члены Комиссии при принятии решений обладают равными правами. В отсутствие председателя Комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя Комиссии.
- 4.2. Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы исключить возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые Комиссией решения.

#### 5. Организация работы Комиссии

- 5.1. Работу Комиссии возглавляет председатель, который организует ее работу, распределяет обязанности между членами Комиссии, осуществляет контроль в соответствии с Положением
- 5.2. Комиссия осуществляет свою деятельность, руководствуясь нормативными и правовыми документами.
- 5.3. Комиссия собирается в случае возникновения конфликтной ситуации в Учреждении, если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия, по мере поступления письменных заявлений.
- 5.4. Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов при наличии не менее 2/3 состава. В случае равенства голосов председатель имеет право решающего голоса.
- 5.5. Заявления в конфликтную комиссию принимаются секретарем конфликтной комиссии и регистрируются в отдельной книге датой подачи заявления.

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

5.7. 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.

## 6. Порядок подачи заявления, рассмотрения и принятия решения

6.1. Право подачи заявления имеет любой работник учреждения и получатель социальных услуг(приложение 1)

Заявитель может обратиться в Комиссию в трехдневный срок со дня возникновения конфликтной ситуации и нарушения его прав.

6.2. Аргументированное заявление подается в письменной форме на имя председателя Комиссии. Форма заявления утверждается приказом по Учреждению.

6.3. Секретарь Комиссии должен оформить поступление заявления путем регистрации его в Журнале регистрации заявлений в Конфликтную комиссию (приложение 2).

6.4. Председатель назначает дату и время заседания 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 Комиссии, конфликтующим сторонам.

6.5. Неявка на заседание Комиссии заявителя, надлежащим образом извещенного заявителя, не является препятствием для рассмотрения спора.

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

6.7. Заявитель имеет право присутствовать при рассмотрении своего заявления, предварительно известив об этом председателя Комиссии.

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

6.9. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя 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.

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

6.11. По результатам рассмотрения дела 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;

6.12. 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 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 Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;

-содержание принятого решения;

Решение Комиссии доводится до всех заинтересованных лиц в письменном виде.

6.13 Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если:

-стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства по спору;

- спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

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

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

## 7. Делопроизводство комиссии

7.1. Заседания, все решения, принимаемые Комиссией, оформляются протоколами, которые подписываются председателем.

7.2. Заявления, журнал регистрации заявлений, решения о результатах рассмотрения заявлений, протоколы заседаний Комиссии, хранятся в архиве Учреждении пять лет.

7.3. Делопроизводство Комиссии ведет ее секретарь. Секретарь Комиссии обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний Комиссии.

В комиссию по разрешению споров, разногласий,  
противоречий и конфликтных ситуаций  
МБУ «КЦСОН  
Баганского 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)

