

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о конфликтной комиссии**

#### **1. Общие положения.**

- 1.1. Постоянно действующая Конфликтная комиссия (далее - **Комиссия**) Государственного казенного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (далее - **Учреждение**) создается в целях оперативного решения споров, разногласий, противоречий, конфликтов между сотрудниками, клиентами, воспитанниками Учреждения, принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.
- 1.2. Комиссия в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Уставом и локальными нормативными актами Учреждения.
- 1.3. Комиссия принимает к рассмотрению заявления любого сотрудника, клиента или воспитанника Учреждения.
- 1.4. Конфликтная ситуация между участниками конфликта становится предметом разбирательства в Комиссии, если участники не урегулировали разногласия при непосредственных переговорах друг с другом.
- 1.5. Комиссия является постоянно действующим органом, который созывается при возникновении конфликтной ситуации или спора, и действует целенаправленно для разрешения конкретного спора между сотрудниками, клиентами, воспитанниками Учреждения.
- 1.6. Персональный состав Комиссии утверждается приказом директора Учреждения (не менее пяти человек).

#### **2. Полномочия, задачи, принципы Конфликтной комиссии.**

- 2.1. Комиссия полномочна рассматривать вопросы, указанные в п.1.1.
- 2.2. Комиссия, приняв вопрос к рассмотрению, имеет право:
- 2.2.1. запрашивать дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса;
- 2.2.2. рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
- 2.2.3. для полноценного, всестороннего и объективного рассмотрения каждой конкретной ситуации Комиссия может привлечь к своей работе: стороны конфликта, независимого эксперта, обладающего необходимой квалификацией, а также иного работника Учреждения. Неявка данных лиц на заседание Комиссии либо немотивированный отказ от показаний не являются препятствием для рассмотрения обращения по существу.
- 2.2.4. принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к компетенции Комиссии и доводить его до конфликтующих сторон и администрации Учреждения.

2.3. Комиссия при рассмотрении конфликтной ситуации обязана:

2.3.1. руководствоваться нормативными правовыми актами;

2.3.2. рассматривать конфликтную ситуацию и принимать решение строго в установленные сроки, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;

2.3.3. осуществлять контроль за исполнением принятого решения.

2.4. Члены комиссии обязаны:

-присутствовать на всех заседаниях комиссии;

-принимать активное участие в рассмотрении заявлений, которые были поданы в письменной форме.

2.5. Принципы деятельности Комиссии:

2.5.1. Принцип гуманизма - человек является наивысшей ценностью, подразумевает уважение интересов всех участников спорной ситуации.

2.5.2. Принцип объективности - предполагает понимание определенной субъективности той информации, с которой приходится работать членам Комиссии, умение оценить степень этой субъективности, умение и стремление минимизировать всякую субъективность, искажающую реальное положение дел. Данный принцип подразумевает способность абстрагироваться от личных установок, личных целей, личных пристрастий, симпатий при содействии в разрешении споров, минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

2.5.3. Принцип компетентности - предполагает наличие определенных умений и навыков решения конфликтных и спорных ситуаций, это способность членов Комиссии в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

2.5.4. Принцип справедливости - наказание и иные меры при разрешении спорных и конфликтных ситуаций должны быть справедливыми, то есть соответствовать характеру и степени общественной опасности выявленного негативного факта, обстоятельствам его совершения и личности виновного.

### **3. Состав Конфликтной комиссии.**

3.1. Работу Комиссии возглавляет Председатель, который организует её работу, распределяет обязанности между членами Комиссии, осуществляет контроль за работой Комиссии в соответствии с Положением.

3.2. Председатель Конфликтной комиссии избирается членами Комиссии из своего состава на первом заседании.

3.3. В целях организации работы Комиссия избирает из своего состава секретаря.

3.4. В состав Конфликтной комиссии назначаются следующие участники:

- директор;
- главный бухгалтер;
- заведующий стационарным отделением;
- заведующий отделением профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
- юрисконсульт;
- инспектор по кадрам.

3.5. Прекращение полномочий члена Конфликтной комиссии осуществляется:

- на основании личного заявления члена Комиссии;
  - по требованию не менее 2/3 членов Комиссии, выраженному в письменной форме.
- 3.6. В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии в ее состав избирается новый представитель от соответствующей категории сотрудников Учреждения.

#### **4. Организация деятельности Конфликтной комиссии.**

- 4.1. Комиссия собирается по мере необходимости. Решение о проведении заседания Комиссии принимается ее Председателем на основании письменного заявления сотрудника, клиента, воспитанника Учреждения не позднее трех рабочих дней с момента поступления такого обращения. Заседание Комиссии проводится при наличии не менее 2/3 ее членов.
- 4.2. Обращение в Комиссию подается в письменной форме (**Приложение 1**). В жалобе указываются конкретные факты или признаки нарушений прав сотрудника, клиента, воспитанника Учреждения, лица, допустившие нарушения, обстоятельства. Учет и регистрацию поступивших заявлений от участников конфликта осуществляет секретарь Комиссии.
- 4.3. Комиссия принимает решение по каждому конкретному случаю обращения участников конфликта не позднее десяти рабочих дней с момента начала его рассмотрения.
- 4.4. Срок рассмотрения может быть продлен по решению Комиссии в исключительных случаях (приглашение экспертов, болезнь одной из сторон конфликта или одного из членов Комиссии, проведение дополнительных исследований и др.), но не более чем на пятнадцать рабочих дней.
- 4.5. Лицо, направившее в Комиссию обращение, и лица, чьи действия обжалуются в обращении, вправе присутствовать при рассмотрении обращения на заседании Комиссии и давать пояснения.
- 4.6. Стороны имеют право заявить свое обоснованное несогласие (в письменной форме) с персональным составом Конфликтной комиссии (**Приложение 2**). В данном случае в течение трех рабочих дней подбирается другой персональный состав Конфликтной комиссии.
- 4.7. Все споры между участниками конфликта рассматриваются только в текущем календарном году и не подлежат рассмотрению после его завершения.
- 4.8. Комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании Комиссии.
- 4.9. В случае установления фактов нарушения прав сотрудника, клиента или воспитанника Учреждения Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав сотрудника, клиента или воспитанника Учреждения, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.
- 4.10. Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы на нарушение прав заявителя, если посчитает жалобу необоснованной, не выявит факты указанных нарушений, не установит причинно-следственную связь между поведением лица, действия которого обжалуются, и нарушением прав лица, подавшего жалобу.
- 4.11. Комиссия принимает решение по всем спорным вопросам открытым голосованием и доводит его в письменной форме до конфликтующих сторон и администрации Учреждения;
- 4.12. Решение Комиссии оформляется протоколом (**Приложение 3**) и обязательно для исполнения всеми участниками конфликта, подлежит исполнению в указанный срок. Копия решения Комиссии, подписанная председателем Комиссии, вручается заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия решения (**Приложение 4**).
- 4.13. Решение Комиссии по урегулированию споров между сотрудниками, клиентами, воспитанниками Учреждения может быть обжаловано в течение 10 календарных дней со дня принятия решения.

## **5. Заключительные положения.**

- 5.1. Контроль за выполнением настоящего Положения осуществляется Конфликтной комиссией Учреждения.
- 5.2. Текст настоящего Положения подлежит доведению до сведения работников Учреждения.
- 5.3. Настоящее Положение вступает в силу с **«10» декабря 2018г.**
- 5.4. Разглашение материалов деятельности Конфликтной комиссии как ее членами, так и конфликтующими сторонами не допускается.
- 5.5. Срок действия данного Положения неограничен

Приложение 1  
к Положению о  
конфликтной комиссии

Председателю Конфликтной комиссии  
ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-  
реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. Председателя)

от \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

**Заявление**

Прошу разрешить конфликтную ситуацию \_\_\_\_\_  
(суть конфликтной ситуации)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Считаю, что (должность и ФИО лица, допустившего нарушение) \_\_\_\_\_  
(суть претензии)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

Вх. № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_ г.

Приложение 2  
к Положению о  
конфликтной комиссии

Председателю Конфликтной комиссии  
ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-  
реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. Председателя)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

**Заявление**

Прошу заменить персональный состав Конфликтной комиссии \_\_\_\_\_  
(причина замены состава)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)

Вх. № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20\_\_ г.

**ПРОТОКОЛ**

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Конфликтной комиссии**

**ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»**

*с ФИО, должность заявителя*  
*с ФИО, должность лица, совершившего нарушение*

Для разрешения спорного вопроса была создана Комиссия в составе:

1. Председатель Конфликтной комиссии: \_\_\_\_\_ (ФИО, должность)
2. Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Стороны конфликта:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

Приглашенные участники:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)  
\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

Рассмотрев заявление ФИО заявителя, заслушав обе стороны конфликта и руководствуясь нормативными и правовыми документами, **комиссия пришла к выводу / постановила**, что \_\_\_\_\_.

*Председатель Комиссии* \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Секретарь Комиссии* \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Члены Комиссии* \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**РЕШЕНИЕ**

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Конфликтной комиссии**

**ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних»**

*с ФИО, должность заявителя*

*с ФИО, должность лица, совершившего нарушение*

Рассмотрев заявление ФИО заявителя, заслушав обе стороны конфликта и руководствуясь нормативными и правовыми документами, комиссия пришла к выводу / постановила, что \_\_\_\_\_.

*Председатель Комиссии* \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_