

**Положение о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С.Пушкина"**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о комиссии по урегулированию споров (далее — Положение) в ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С. Пушкина" (далее Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", локальными актами Учреждения.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссией по разрешению споров, разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций (далее - Комиссия) в Учреждении.

1.3. Комиссия Учреждения создается в целях решения спорных вопросов, в том числе, связанных с предупреждением коррупции; конфликтных ситуаций, в числе, связанных с конфликтом интересов работников; рассмотрения обращений, жалоб пользователей Учреждения (законных представителей) и работников Учреждения.

1.4. Состав Комиссии утверждается приказом директора Учреждения.

1.5. Члены Комиссии обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

2. Задачи комиссии

2.1. Основной задачей Комиссии является возможное урегулирование споров и конфликтных ситуаций между работниками и пользователями Учреждения в ходе основной деятельности. Для выполнения основной задачи Комиссия использует доказательные разъяснения, принимает оптимальные варианты решения в каждом конкретном случае, для взаимного удовлетворения всех сторон и предупреждения коррупции в Учреждении.

2.2. Комиссия рассматривает следующие вопросы:

- по нарушению работниками Учреждения норм деловой этики;
- по разрешению конфликтных ситуаций с пользователями Учреждения (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 пользователей Учреждения о порядке работы Комиссии, месте приема и процедуре подачи и рассмотрения заявлений (претензий);
- участие в разработке и реализации приоритетных направлений антикоррупционной политики Учреждения;
- изучение обращений, жалоб, 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 Учреждения, работников Учреждения, а также пользователей Учреждения (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;
- организовывать и проводить мероприятия (лекции, семинары, анкетирование, тестирование, "круглые столы", собеседования и другое), способствующие предупреждению возникновения споров, конфликтных ситуаций;
- принимать решение по каждому заявлению, относящемуся к ее компетенции;
- рекомендовать изменения в локальных актах Учреждения с целью демократизации основ управления Учреждением.

3.2. Члены Комиссии обязаны:

- соблюдать требования законодательных и нормативных правовых актов;
- 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 настоящим Положением и требованиями законодательных и нормативных правовых актов;
- выполнять возложенные на них функции, соблюдая этические и моральные нормы;
- принимать своевременное решение в установленные сроки;
- своевременно информировать директора Учреждения о возникающих проблемах или трудностях, которые могут привести к нарушению сроком рассмотрения заявления;
- 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. Комиссия несет ответственность за принимаемые решения.

3.4. 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. Состав Комиссии формируется из числа административно-управленческого персонала Учреждения, руководителей Учреждения и специалистов Учреждения, а так же других лиц при необходимости.

4.2. Комиссия создается приказом директора Учреждения. Все члены Комиссии при принятии решений обладают равными правами.

4.3. В состав Комиссии входят:

- председатель - директор Учреждения,
- заместитель председателя - заместитель директора Учреждения,
- секретарь, члены Комиссии.

В отсутствие председателя Комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя Комиссии.

4.4. 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. Комиссия собирается в случае возникновения спора, конфликтной ситуации, если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия на уровне Учреждения.

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

6. Порядок подачи заявления, рассмотрения и принятия решения

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

6.2. Аргументированное заявление подается в письменной форме на имя директора Учреждения.

6.3. Поступление заявления оформляется путем регистрации его в Журнале регистрации обращения граждан.

6.4. Председатель Комиссии назначает дату и время заседания Комиссии не позднее пяти рабочих дней со дня поступления заявления.

6.5. Секретарь Комиссии сообщает о сроках рассмотрения заявления членам Комиссии, конфликтующим сторонам.

6.6. Неявка на заседание Комиссии заявителя, надлежащим образом извещенного, не является препятствием для рассмотрения заявления.

6.7. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя Комиссии) может быть организовано проведение служебного расследования.

Результаты предоставляются в форме заключения (акта) с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования.

6.8. Рассмотрения заявления и принятие решения осуществляется не позднее 30 дней с момента подачи, если срок не оговорен дополнительно.

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

6.10. По результатам рассмотрения дела Комиссия принимает 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;

- восстановить нарушенные права участника спора;

- на лиц, допустивших нарушение прав пользователя Учреждения, а также работников Учреждения, Комиссия возлагает обязанности по устраниению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

6.11. Комиссия в соответствии с полученным заявлением, заслушав мнения обеих сторон, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации (приложение 1 к настоящему положению). 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.

6.12. Решение Комиссии доводится до всех заинтересованных лиц в письменном виде.

6.13. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по заявлению, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства;
- заявление не подлежит рассмотрению Комиссией.

7. Делопроизводство Комиссии

7.1. Заседания, все решения, принимаемые Комиссией, оформляются протоколами, которые подписываются всеми членами Комиссии (приложение № 2 к настоящему положению).

7.2. Решения о результатах рассмотрения заявлений, протоколы заседаний Комиссии, хранятся в архиве Учреждении три года.

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

7.4. Комиссия осуществляет свою работу на безвозмездной основе.

Приложение № 1 к Положению
о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С.Пушкина"

РЕШЕНИЕ

Комиссии по разрешению споров, разногласий,
противоречий и конфликтных ситуаций

в ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С.Пушкина"

от _____. _____. 20__ г.

Место и время:

Председатель/заместитель председателя комиссии:
(Ф.И.О. должностного лица)

Члены комиссии (Ф.И.О. должностного лица)

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

Секретарь:

(Ф.И.О. должностного лица)

Участники: (Ф. И.О., должность или указание их полномочий)

Сущность вопроса: (заявления и претензия лиц, участвующих в рассмотрении спора)

Обстоятельства дела: (установленные Комиссией, доказательства, на основании которых
принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при
принятии решения)

Решение: (содержание принятого решения)

Председатель /зам. председателя комиссии: _____. _____. 20__ г.
(Должность подпись Ф.И.О.)

Решение получено: _____. _____. 20__ г.
(Должность, подпись, Ф.И.О.)

Приложение № 2 к Положению
о конфликтной комиссии по разрешению споров,
разногласий, противоречий и конфликтных ситуаций
ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С.Пушкина"

ПРОТОКОЛ № _____
ГБУК г. Москвы "Библиотека-читальня им. А.С.Пушкина"
от _____. _____. 20__ г.

Присутствовали: (указать количество присутствующих) _____

Отсутствовали: (указать количество отсутствующих) _____

Председатель/заместитель председателя Комиссии: _____

(Ф.И.О. должностного лица)

Члены комиссии (Ф.И.О. должностного лица)

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

Секретарь: _____

(Ф.И.О. должностного лица)

Повестка:

Слушали: _____, представившего/ую информацию
об (указать необходимое)

Выступили: (основные вопросы, с указанием фамилии выступающего и текста вопроса, а
также ответа на него):

Решили: (перечислить решения, сроки выполнения)

Голосовали:

"за" ____ человек, "против" ____ человек, "воздержались" ____ человек
Председатель /зам. председателя комиссии: _____ " ____ " 20__ г.
(Должность подпись Ф.И.О.)

Секретарь комиссии: _____ " ____ " 20__ г.
(Должность подпись Ф.И.О.)

Члены комиссии: (Должность подпись Ф.И.О.)

____ " ____ " 20__ г.

____ " ____ " 20__ г.