

Министерство социального развития
Пермского края
Государственное бюджетное учреждение Пермского края
«ДУБРОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

П Р И К А З

28 марта 2019 г.

№ 01-10/89

**«О создании комиссии по урегулированию
конфликтов в ГБУ ПК «Дубровский ПНИ»**

В целях разрешения конфликтных ситуаций, профилактике и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций в ГБУ ПК «Дубровский ПНИ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. На основании Положения о создании службы по урегулированию конфликтов в ГБУ ПК «Дубровский ПНИ», утверждённого приказом директора по учреждению № от 28.03.2019г., а также в связи с кадровыми изменениями утвердить комиссию в следующем составе:
 - председатель комиссии – Ю.А. Левина, заместитель директора по основной деятельности, председатель Совета трудового коллектива;
 - заместитель председателя комиссии – Н.А. Кутявина, заместитель директора по социальной работе;
 - секретарь комиссии – Ю. В. Гребнева, специалист по кадрам.Члены комиссии:
 - Е.С.Мазунина - психолог отделения реабилитации;
 - С.В.Витальева - социальный педагог отделения реабилитации
 - Н.А.Цой - врач;
 - М.А.Плюснина - специалист по социальной работе.
2. Помощнику директора О. В. Силиной обеспечить доведение содержания настоящего приказа до всех членов комиссии по урегулированию конфликтов в ГБУ ПК «Дубровский ПНИ».
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



Т.А.Ростовщикова

Положение о Комиссии по урегулированию конфликтов в ГБУ ПК «Дубровский ПНИ»

1. Общие положения.

- 1.1. Комиссия по урегулированию конфликтов Государственного бюджетного учреждения «Дубровский психоневрологический интернат» (далее - Комиссия. Учреждение) является постоянно действующим органом при Учреждении, целью которого является урегулирование споров, возникающих из правоотношений по вопросам. Относящимся к компетенции Учреждения, включая филиалы (далее - Филиалы).
- 1.2. Положение определяет цели и задачи, принципы деятельности, порядок организации и работы Комиссии с применением процедуры медиации, закрепляет права и обязанности членов комиссии, а так же иные вопросы, возникающие при возникновении конфликтных ситуаций в Учреждении.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (далее - ГК РФ), Федеральным законом от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Федеральным законом РФ от 27.07.2010г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации). Федеральным законом от 24.04.2008г. №48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».
- 1.4. Комиссия руководствуется в своей деятельности следующими нормативными актами: Конституцией РФ, Федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента РФ, Постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, Законами Пермского края, Уставом, Правилами внутреннего распорядка Учреждения, настоящим Положением и другими локальными актами Учреждения.
- 1.5. К основным направлениям деятельности Комиссии относится рассмотрение вопросов, затрагивающих конфликты в сфере личностных, межличностных, корпоративных интересов, ущемления и нарушения прав в различных сферах жизнедеятельности клиентов и персонала Учреждения.
- 1.6. В своей работе Комиссия должна обеспечить соблюдение прав личности

2. Цели и задачи Комиссии

- 2.1. Комиссия создаётся с целью поддержки и распространения в Учреждении практики, позволяющей урегулировать споры, конфликты с применением процедуры медиации.
- 2.2. Основная задача Комиссии - оказать содействие гражданам (группам граждан), проживающим в Учреждении, Филиалах, в удовлетворении жалоб и посредничества внутри Учреждения.
- 2.3. Задачи Комиссии:
 - уменьшение количества споров, конфликтов в Учреждении, в Филиалах, в процессе оказания услуг в сфере социального обслуживания населения;
 - снижение числа деструктивных конфликтов в практике деятельности Учреждения, Филиалах;
 - проведение примирительных программ для участников конфликтов

3. Состав Комиссии

- 3.1. Комиссия создаётся при ГБУ ПК «Дубровский ПНИ».
- 3.2. Состав Комиссии утверждается приказом директора Учреждения и состоит из Председателя Комиссии, который возглавляет Комиссию, заместителя Председателя, членов Комиссии и секретаря Комиссии.
- 3.3. Комиссия действует в составе 7 (семи) человек.
- 3.4. В состав Комиссии входят: психолог Учреждения, врач, заместители директора, руководители Филиалов, юрист, специалист кадровой службы.
- 3.5. В отсутствие Председателя Комиссии право подписи имеет заместитель Председателя Комиссии.
- 3.6. В случаях, когда Председатель Комиссии является участником конфликта его заменяет заместитель председателя Комиссии.
- 3.7. В случаях, когда члены Комиссии являются участниками конфликта, они не участвуют в заседании в качестве членов Комиссии, а рассматриваются как участники конфликта.
- 3.8. Члены Комиссии исполняют свои обязанности безвозмездно, без отрыва от основной производственной и служебной деятельности.
- 3.9. По инициативе Комиссии происходит формирование «рабочей группы», созданной по критерию «профессиональной компетентности», для изучения обстоятельств конфликтной ситуации и её урегулирования.
- 3.10. В состав «рабочей группы» могут входить социальные и медицинские работники. Юрисконсульты и другие специалисты из числа сотрудников Учреждения.
- 3.11. В зависимости от характера возникновения конфликтной ситуации в состав «рабочей группы» могут быть приглашены специалисты сторонних организаций.
- 3.12. Конфликты, повлекшие за собой правонарушения, рассматриваются с приглашением сотрудников правоохранительных органов.
- 3.13.

4. Права и обязанности Комиссии

В целях осуществления своих функций Комиссия имеет право:

- запрашивать и получать информацию, необходимую для работы Комиссии от физических и юридических лиц, получать доступ к необходимым документальным материалам;
- получать объяснения от лиц, владеющих информацией о фактах нарушения прав и законных интересов, имеющих непосредственное отношение к рассматриваемой конфликтной ситуации;
- приглашать на свои заседания сотрудников Учреждения и филиалов, не входящих в состав комиссии.

4.1. Председатель Комиссии:

- организует работу Комиссии;
- определяет место и время проведения Комиссии;
- утверждает повестку для заседания Комиссии и порядок рассмотрения вопросов по конфликтными ситуациям на её заседании;
- ведёт заседание Комиссии;
- даёт поручения членам Комиссии по вопросам её деятельности, осуществляет контроль за их выполнением;
- подписывает рекомендации, письма, предложения, обращения и иные документы, направленные от имени Комиссии;
- представляет Комиссию по вопросам, относящаяся к её компетенции;

- осуществляет руководство деятельностью Комиссии по содействию в достижении согласия в урегулировании конфликтов на основе взаимоприемлемого решения;
- получает информацию и принимает решение о возможности или невозможности урегулировать конфликты с применением процедуры медиации в каждом конкретном случае, а так же может прибегнуть к помощи членов Комиссии;
- на любой стадии осуществления примирительных процедур может вносить предложения о механизме урегулирования конфликтов;
- контролирует процесс посредничества и применяет меры к тому, чтобы осуществление примирительных процедур было завершено в установленные сторонами сроки;
- организует обмен опытом по посреднической деятельности;
- несёт ответственность за деятельность Комиссии и исполнения её решений;
- обеспечивает информирование Филиалов о перспективах, возможностях и результатах работы Комиссии.

4.2. Заместитель председателя Комиссии:

- в отсутствие Председателя Комиссии выполняет его обязанности.

4.3. Секретарь Комиссии:

- занимается подготовкой заседания Комиссии;
- извещает членов Комиссии о дате, времени и месте заседания, о вопросах, включённых в повестку дня, не позднее, чем один рабочий день до дня заседания;
- обобщает материалы, поступившие для рассмотрения на заседаниях Комиссии и представляет членам Комиссии необходимые документы для ознакомления;
- обеспечивает подготовку заседаний Комиссии;
- ведёт протокол заседания Комиссии, оформляет его в течении 2 дней со дня заседания Комиссии;
- осуществляет учёт и хранение протоколов заседаний Комиссий и материалов к ним.

4.4. Члены комиссии вправе:

- вносить предложения по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии;
- выступать на заседаниях Комиссии;
- задавать участникам заседания Комиссии вопросы в соответствии с повесткой дня и получать на них ответы по существу;
- знакомиться с протоколами заседаний Комиссии и иными материалами, касающимися её деятельности;
- осуществлять иные полномочия в целях выполнения возложенных на Комиссию задач и функций.

4.5. Члены Комиссии обязаны:

- принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;
- участвовать в заседаниях Комиссии, а в случае невозможности участия в них сообщить об этом председателю комиссии;
- по решению Комиссии (поручению её председателя) принимать участие в проводимых мероприятиях по выявлению фактов конфликта и совершения правонарушений;

- не совершать действий, дискредитирующих Комиссию, выполнять решения Комиссии (поручения её председателя).

4.6. Члены Комиссии при принятии решений обладают равными правами.

4.7. Члены Комиссии добровольно принимают на себя обязательство о неразглашении сведений, затрагивающих честь и достоинство граждан, и другой конфиденциальной информации, которая рассматривается (рассматривалась) Комиссией.

4.8. Члены Комиссии письменно подписывают обязательство о неразглашении конфиденциальной информации, составляющей врачебную или иную охраняемую законом тайну, которая не отображена в документах Комиссии.

5. Основные принципы работы и функции Комиссии

5.1. В основу работы Комиссии положен метод восстановительной медиации, который проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе следующих принципов:

- принцип добровольности. Предполагает как добровольное участие посредников урегулирования конфликтов, так и обязательное согласие конфликтующих сторон на участие в разрешении конфликта;
- принцип конфиденциальности. Предполагается не разглашать полученные в ходе примирения сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности людей;
- принцип сотрудничества и равноправия сторон. Предполагает, ни одна из сторон не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения. Правовое положение сторон одинаково и ни одна из них не может принуждать другую к каким-либо действиям и рассчитывают найти решение, которое выгодно для них обоих;
- принцип беспристрастности и независимости медиатора. Предполагает независимое, непредубеждённое, объективное, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им право на участие в переговорах. Комиссия не в праве осуществлять свою деятельность, если при проведении процедуры медиации участник Комиссии (прямо или косвенно) заинтересован в её результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон в родственных отношениях;
- принцип самостоятельности. Комиссия самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процедуры медиации;
- решения медиатора носят рекомендательный характер.

5.2. Основными функциями Комиссии являются:

- проведение заседаний по вопросам деятельности Комиссии;
- рассмотрение направленных в Комиссию обращений клиентов и персонала Учреждения (Филиалов с помощью «рабочей группы»);
- урегулирование споров, конфликтов с помощью медиатора психолога, входящего в «рабочую группу»;
- консультирование и обучение персонала Учреждения как продвижение и профессиональную практику идеологии и способов посредничества в спорах, конфликтных ситуациях;

- взаимодействие с местным сообществом, органами местного самоуправления, ассоциацией медиаторов г.Перми в консультативных и обучающих целях.

6. Порядок работы Комиссии

- 6.1. Комиссия может получать информацию о случаях конфликтного характера из Учреждения/Филиалов по различным информационным каналам (информационные ящики в учреждениях, интернет - письма, личное обращение и др.).
- 6.2. Регистрация информации о возникновении конфликтной ситуации регистрируется в журнале учёта конфликтов (далее - журнал).
- 6.3. В журнале указывается:
 - порядковый номер;
 - дата регистрации;
 - дата произошедшего конфликта;
 - ФИО участников конфликта;
 - краткое содержание конфликта;
 - дата проведения Комиссии;
 - краткое описание разрешения конфликта.
- 6.4. В случае поступления письменного обращения о произошедшем конфликте, на нём проставляется отметка о регистрации, в котором указывается дата получения и входящий номер по журналу.
- 6.5. Обращения регистрируются и подшиваются в журнал по мере их поступления.
- 6.6. Председатель Комиссии регистрирует обращения и даёт поручение секретарю Комиссии о созыве Комиссии не позднее 3-х дневного срока.
- 6.7. На заседании Комиссии рассматривается конфликтная ситуация и формируется «рабочая группа» по скорейшему урегулированию конфликта.
- 6.8. В случае, если конфликтная ситуация требует незамедлительного вмешательства, психолог, медицинский либо социальный работник, оказавшийся в месте произошедшего конфликта, принимают экстренные меры по снятию напряжения между конфликтными сторонами.
- 6.9. Сотрудники, принимавшие участие в урегулировании конфликта, сообщают в устной или письменной форме своему непосредственному руководителю о участниках, причинах конфликта, времени, обстоятельствах и мерах, принятых по его урегулированию.
- 6.10. Руководитель подразделения, принявший информацию о конфликте, передаёт её Председателю Комиссии, который действует в соответствии с настоящим Положением.
- 6.11. Члены назначенной «рабочей группы» рассматривают все возможные варианты урегулирования конфликта между сторонами.
- 6.12. Одним из наиболее прогрессивных способов разрешения конфликта является процедура медиации:
 - процедура медиации начинается в случае согласия посредника и конфликтующих сторон на участие в данной программе;

- при условии, если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушения, необходимо согласие законных представителей;
 - стороны по очереди описывают ситуацию со своей точки зрения и говорят о том, чего хотят добиться в процессе посредничества;
 - стороны при помощи посредника вырабатывают предложения и возможные варианты решения спора.
- 6.13. Комиссия самостоятельно определяет сроки проведения процедуры медиации в каждом отдельном случае (10 - 30 дней).
- 6.14. В случае, если в ходе процедуры медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются письменно (медиативном соглашении);
- 6.15. Процедура медиации прекращается в связи со следующими обстоятельствами:
- заключение сторонами соглашения о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям;
 - заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам, ввиду нецелесообразности дальнейшего проведения процедуры медиации;
 - = заявление в письменной форме одной. Нескольких или всех сторон, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации;
 - истечение срока проведения процедуры медиации.
- 6.16. При условии, если действие одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, необходимо согласие законных представителей.
- 6.17. По результатам работы «рабочей группы» вновь созывается Комиссия, на заседании которой принимается конкретное решение по каждой конфликтной ситуации. Процедура созыва и сроки как при первоначальном созыве.
- 6.18. Решения Комиссии оформляются протоколами. В протоколе указываются:
- место и время проведения заседания Комиссии, наименование и состав Комиссии;
 - сведения об участниках заседания Комиссии, не являющихся её членами;
 - повестка для заседания Комиссии, содержание рассматриваемых вопросов и материалов;
 - принятые Комиссией решения;
 - сведения о приобщённых к протоколу заседания Комиссии материалах.
- 6.19. Протокол заседания Комиссии изготавливается в 3-дневный срок со дня его проведения, подписывается председателем и секретарём Комиссии, после чего в 5-дневный срок доводится секретарём Комиссии до её членов и иных заинтересованных лиц.
- 6.20. Протоколы Комиссии подшиваются в хронологическом порядке, к ним прилагаются копии всех документов, относящихся к данному конфликту.

7. Заключительные положения.

7.1. Комиссия осуществляет свою практическую деятельность на территории

- Учреждения, Филиалов (на месте возникновения конфликтной ситуации).
- 7.2. Комиссия имеет право пользоваться услугами различных специалистов Учреждения, способных оказать помощь в урегулировании конфликтной ситуации.
 - 7.3. Конфликтная ситуация признаётся разрешённой по итогам работы посредника и конфликтующих сторон, если обе стороны удовлетворены и пришли к согласию, заключив медиативное соглашение. В случае невозможности разрешения споров и разногласий, конфликтующие стороны вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.
 - 7.4. Комиссия отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов деятельности Комиссии.
 - 7.5. Комиссия не является самостоятельным юридическим лицом и при необходимости может воспользоваться реквизитами и печатью Учреждения. В своей деятельности Комиссия руководствуется настоящим Положением и действующим законодательством РФ.