



**Положение**  
**о Комиссии по урегулированию конфликтов**  
**в КГАСУСОН «Пермский геронтопсихиатрический центр»**

**1. Общие положения**

1.1. Комиссия по урегулированию конфликтов Краевого государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения «Пермский геронтопсихиатрический центр» (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 также 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 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», Федеральным законом от 24.04.2008 г № 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 нормативными актами Учреждения.

1.6. 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.

1.7. В своей работе комиссия должна обеспечить соблюдения прав личности.

## 2. Цели и задачи Комиссии

2.1. Комиссия создается 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.

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 создается при КГАСУСОН «Пермский геронтопсихиатрический центр».

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 9 (девяти) человек.

3.4. В состав Комиссии входят: психолог Учреждения, врач-психиатр, заместители директора Учреждения по медицинскому и социальному обслуживанию, руководители филиалов и руководитель отдела договорной работы и правового обеспечения.

3.5. В отсутствие Председателя Комиссии право подписи имеет заместитель Председателя Комиссии.

3.6. В случаях, когда Председатель комиссии являются 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 урегулирования.

3.10. В состав «рабочей группы» могут входить социальные и медицинские работники, юрисконсульты, сестры-хозяйки 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.



## 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;
- определяют место и время проведения Комиссии;
- утверждает повестку дня заседания Комиссии и порядок рассмотрения вопросов по конфликтным ситуациям на её заседании;
- ведет заседание Комиссии;
- дает поручения членам Комиссии по вопросам её деятельности, осуществляет контроль за их выполнением;
- подписывает рекомендации, предложения, письма, обращения и иные документы, направляемые от имени Комиссии;
- представляет Комиссию по вопросам, относящимся к ее 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 также 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;
- несет ответственность за деятельность Комиссии и исполнений ее 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, включенных 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 Комиссий;
- ведет протокол заседания Комиссии, оформляет его в течение 2 дней со дня заседания Комиссии;
- осуществляет учет 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 ее 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 сообщать об этом председателю комиссии;
- по решению Комиссии (поручению ее председателя) принимать участие в проводимых мероприятиях по выявлению фактов конфликта и совершения правонарушений;
- не совершать действий, дискредитирующих Комиссию; выполнять решения Комиссии (поручения ее председателя).

4.6. Члены Комиссии при принятии решений обладают равными правами.

4.7. Члены Комиссии добровольно принимают на себя обязательства 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 (Приложение).



## 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. Предполагает 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, что 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 обеих;
- принцип беспристрастности и независимости медиатора. Предполагает независимое, непредубежденное, объективное, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им право на участие в переговорах. Комиссия не вправе осуществлять свою деятельность, если при проведении процедуры медиации участник Комиссии (прямо или косвенно) заинтересован в ее 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/Филиалов, как продвижение в 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.

## 7. Порядок работы Комиссии

7.1. Комиссия может получать информацию о случаях конфликтного характера из Учреждения/Филиалов по различным информационным каналам (информационные ящики в учреждениях, интернет-письма, телефон «Горячая линия», личное обращение и др.).

7.2. Регистрация информации о возникновении конфликтной ситуации регистрируется в Журнале учета конфликтов (далее – Журнал).

7.3. В Журнале указывается:

- порядковый номер;
- дата регистрации;
- дата, произошедшего конфликта;
- ФИО участников конфликта;
- краткое содержание конфликта;
- дата проведения Комиссии;
- краткое описание разрешения конфликта.

7.3. В случае поступления письменного обращения о произошедшем конфликте, на нем проставляется отметка о регистрации, в котором указывается дата получения и входящий номер по Журналу.

7.4. Обращения регистрируются и подшиваются в Журнал по мере их поступления.

7.5. Председатель Комиссии регистрирует обращения и дает поручение секретарю Комиссии о созыве Комиссии не позднее 3-х дневного срока.

7.6. На заседании Комиссии рассматривается конфликтная ситуация и формируется «рабочая группа» по скорейшему урегулированию конфликта.

7.7. 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 конфликтующими сторонами.

7.8. 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.

7.9. Руководитель подразделения принявший информацию о конфликте передает ее Председателю Комиссии, который действует в соответствии с настоящим Положением.

7.10. Члены назначенной «рабочей группы» рассматривают все возможные варианты урегулирования конфликта между сторонами.

7.11. 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 правонарушение, 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.

7.12. Комиссия самостоятельно определяет сроки проведения процедуры медиации в каждом отдельном случае (10-30 дней).

7.13. В случае если в ходе процедуры медиации конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются письменно (медиативном соглашении).

7.14. 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.

7.15. При условии, если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение, необходимо согласие законных представителей.

7.16. 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.

7.17. Решения Комиссии оформляются протоколами. В протоколе указываются:

- место и время проведения заседания Комиссии; наименование и состав Комиссии;
- сведения об участниках заседания Комиссии, не являющихся ее членами;
- повестка дня заседания Комиссии, содержание рассматриваемых вопросов и материалов;
- принятые Комиссией решения;
- сведения о приобщенных к протоколу заседания Комиссии материалах.

7.18. Протокол заседания Комиссии изготавливается в трехдневный срок со дня его проведения, подписывается председателем и секретарем Комиссии, после чего в 5-дневный срок доводится секретарем Комиссии до ее членов и иных заинтересованных лиц.

7.19. Протоколы Комиссии подшиваются в хронологическом порядке, к ним прилагаются копии всех документов, относящихся к данному конфликту.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Комиссия осуществляет свою практическую деятельность на территории Учреждения, Филиалов (на месте возникновения конфликтной ситуации).

8.2. Комиссия имеет право пользоваться услугами различных специалистов Учреждения/Филиалов, способных оказать помощь в урегулировании конкретной конфликтной ситуации.

8.3. Конфликтная ситуация признается разрешенной 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.

8.4. Комиссия отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов деятельности Комиссии.

8.5. 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.