Приложение к приказу

ГБУК г. Москвы "ЦГДБ"

от "06" апреля 2021 г.

№ 060401о

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о комиссии по урегулированию споров**

**в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"**

1. **Общие положения**
   1. Настоящее положение о комиссии по урегулированию споров (далее – Положение) в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека" (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции", локальными актами Учреждения.
   2. Настоящее Положение устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссией по урегулированию споров (далее – Комиссия) в Учреждении.
   3. Комиссия Учреждения создается в целях решения спорных вопросов, в том числе, связанных с предупреждением коррупции; конфликтных ситуаций, в том числе, рассмотрения обращений, жалоб пользователей Учреждения (законных представителей) и работников Учреждения.
   4. Состав Комиссии утверждается приказом директора Учреждения.
   5. Члены Комиссии обязана сохранять тайну рассматриваемых вопросов.
2. **Задачи Комиссии**
   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. Комиссия рассматривает следующие вопросы:

- по нарушению работниками Учреждения норм деловой этики;

- по разрешению конфликтных ситуаций с пользователями Учреждения (законных представителей);

- 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.

1. **Права, обязанности и ответственность комиссии**
   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 приведенного 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 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, злоупотребление установленными полномочиями, совершенных из корыстной или личной заинтересованности, председатель и члены Комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Порядок создания Комиссии**
   1. Состав Комиссии формируется из числа административно-управленческого персонала Учреждения, руководителей Учреждения и специалистов Учреждения, а также других лиц при необходимости.
   2. Комиссия создается приказом директора Учреждения. Все члены Комиссии при принятии решения обладают равными правами.
   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.

* 1. Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы исключить возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять принимаемые Комиссией решения.

1. **Организация работы Комиссии**
   1. Комиссия собирается в случае возникновения спора, конфликтной ситуации, если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия на уровне Учреждения.
   2. Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов при наличии не менее 2/3 состава. В случае равенства голосов председатель имеет право решающего голоса.
2. **Порядок подачи заявления, рассмотрения и принятия решения**
   1. Заявитель может обратиться в Комиссию в десятидневный срок со дня возникновения конфликтной ситуации и нарушения его прав.
   2. Аргументированное заявление подается в письменной форме на имя директора Учреждения.
   3. Поступление заявления оформляется путем регистрации его в Журнале регистрации обращения граждан.
   4. Председатель Комиссии назначает дату и время заседания Комиссии не позднее пяти рабочих дней со дня поступления заявления.
   5. Секретарь Комиссии сообщает о сроках рассмотрения заявления членам Комиссии, конфликтующим сторонам.
   6. Неявка на заседание Комиссии заявителя, надлежащим образом извещенного, не является препятствием для рассмотрения заявления.
   7. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя Комиссии) может быть организованно проведение служебного расследования. Результаты предоставляются в форме заключения (акта) с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования.
   8. Рассмотрение заявления и принятие решения осуществляется не позднее 30 дней с момента подачи, если срок не оговорен дополнительно.
   9. Заявитель имеет право присутствовать при рассмотрении своего заявления, предварительно известив об этом председателя Комиссии.
   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 устранению 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.

1. **Делопроизводство Комиссии**
   1. Заседания, все решения, принимаемые Комиссией, оформляются протоколами, которые подписываются всеми членами Комиссии (приложение № 2 к настоящему Положению).
   2. Решения о результатах рассмотрения заявлений, протоколы заседаний Комиссии, хранятся в архиве Учреждения три года.
   3. Делопроизводство Комиссии ведет ее секретарь. Секретарь Комиссии обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний Комиссии.
   4. Комиссия осуществляет свою работу на безвозмездной основе.

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

Приложение № 1 к Положению

о комиссии по урегулированию споров

в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"

РЕШЕНИЕ

Комиссии по урегулированию споров

в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"

от \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.20\_\_\_г.

Место и время: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель/заместитель председателя комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО должностного лица)

Члены комиссии: (ФИО должностного лица)

1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО должностного лица)

Участники: (ФИО, 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/заместитель председателя комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

(Должность, подпись, ФИО)

Решение получено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

(Должность, подпись, ФИО)

Приложение № 2 к Положению

о комиссии по урегулированию споров

в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_\_\_\_

ГБУК г. Москвы "ЦГДБ"

от \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.20\_\_\_г.

Присутствовали: (указать количество присутствующих)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отсутствовали: (указать количество отсутствующих)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель/заместитель председателя комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО должностного лица)

Члены комиссии: (ФИО должностного лица)

1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Секретарь: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО 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/заместитель председателя комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

(Должность, подпись, ФИО)

Секретарь комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

(Должность, подпись, ФИО)

Члены комиссии: (Должность, подпись, ФИО)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.