

ПОЛОЖЕНИЕ о Комиссии по урегулированию споров

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссией по урегулированию споров (далее - Комиссия).
- 1.2. Комиссия создается в целях решения спорных вопросов, в том числе, связанных с конфликтными ситуациями, рассмотрением обращений, жалоб заказчиков и исполнителей услуг.
- 1.3. Состав Комиссии определяется, исходя из категории участников разногласий.
- 1.4. Члены Комиссии обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

2. Задачи и функции Комиссии

- 2.1. Основной задачей Комиссии является возможное урегулирование споров между участниками отношений конфликтных ситуаций, возникших в ходе основной деятельности, путем принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае, взаимному удовлетворению всех сторон.
- 2.2. Комиссия рассматривает следующие вопросы:
 - 2.2.1. по разрешению конфликтных ситуаций с заказчиками и исполнителями услуг (пользователями сайта Plandi.ru);
 - 2.2.2. 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:
 - 2.5.1. информирование сторон спора о порядке работы Комиссии, процедуре подачи и рассмотрения заявлений (претензий);
 - 2.5.2. изучение обращений, жалоб, рассмотрение представленных материалов;
 - 2.5.3. принятие объективных решений;
 - 2.5.4. 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:
 - 3.1.1. принимать к рассмотрению заявления и жалобы любого пользователя сайта Plandi.ru (гражданина или юридического лица, в лице его представителя);
 - 3.1.2. запрашивать у субъектов конфликтной ситуации дополнительную документацию для полного и объективного изучения вопроса;
 - 3.1.3. получать письменные объяснения, проводить опрос участников конфликта;
 - 3.1.4. рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
 - 3.1.5. организовывать и проводить мероприятия (лекции, семинары, анкетирование, тестирование, «круглые столы», собеседования и другое), способствующие

предупреждению возникновения споров, конфликтных ситуаций;

3.1.6. принимать решение по каждому заявлению, относящемуся к ее компетенции;

3.2. Члены Комиссии обязаны:

3.2.1. соблюдать требования законодательных и нормативных правовых актов;

3.2.2. принимать к рассмотрению заявления любого зарегистрированного пользователя сайта Plandi.ru;

3.2.3. обеспечивать соблюдение прав личности;

3.2.4. присутствовать на заседании, принимать решения по заявленному вопросу открытым голосованием, давать заявителю ответ в письменном и устном виде;

3.2.5. осуществлять своевременное объективное рассмотрение заявлений в соответствии с настоящим Положением и требованиями законодательных и нормативных правовых актов;

3.2.6. выполнять возложенные на них функции, соблюдая этические и моральные нормы;

3.2.7. принимать своевременное решение в установленные сроки;

3.2.8. давать обоснованный ответ на заявление в письменной форме в установленном порядке;

3.2.9. соблюдать конфиденциальность и режим информационной безопасности;

3.2.10. соблюдать установленный порядок документооборота и хранения документов.

3.3. Комиссия несет ответственность за принимаемые решения.

4. Порядок создания Комиссии

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

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

4.3. В состав Комиссии входят: **председатель - директор компании, заместитель председателя - заместитель директора, секретарь - секретарь руководителя**, члены Комиссии. В отсутствие председателя Комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя Комиссии.

4.3 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.

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.

6.3. Ответственный сотрудник компании оформляет поступление заявления путем

его регистрации обращений.

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

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

6.9. По результатам рассмотрения дела Комиссия принимает решение:

6.9.1. обязать одну или несколько сторон — участников спора, конфликта совершить определенные действия или воздержаться от каких-либо действий;

6.9.2. обязать виновную сторону — участника спора, конфликта принести официальные извинения пострадавшим лицам;

6.9.3. восстановить нарушенные права участника спора;

6.9.4. на лиц, допустивших нарушение прав, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

6.9.5. Комиссия в соответствии с полученным заявлением, изучив мнения сторон конфликта, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации.

6.10. В решении должны быть указаны:

6.10.1. дата его принятия, состав Комиссии, место и время рассмотрения спора;

6.10.2. наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием их полномочий;

6.10.3. сущность спора, заявления и обвинения лиц, участвующих в рассмотрении спора;

6.10.4. обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;

6.10.5. содержание принятого решения.

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

6.12. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по заявлению, если стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства либо заявление не подлежит рассмотрению Комиссией.

7. Делопроизводство Комиссии

7.1. Заседания, все решения, принимаемые Комиссией, оформляются протоколами, которые подписываются всеми членами Комиссии.

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