

داد و خرد

موسسه حقوقی داد و خرد
خدمات حقوق داخلی، بین الملل
و داوری

مدیریت ادعا

CLAIM
MANAGEMENT

ویژه نامه پاییز ۱۳۹۹
دپارتمان حقوق انرژی

CLAIM MANAGEMENT

فهرست مطالب

- ۲ _____ مقدمه ◇
- ۲ _____ تعریف ادعا ◇
- ۴ _____ مدیریت ادعا ◇
- ۶ _____ علل و عوامل بروز ادعا و مدیریت آن ◇
- ۶ _____ عوامل مربوط به مرحله حل و فصل ادعا ◇
- ۱۴ _____ نتیجه گیری ◇

CLAIM MANAGEMENT

مدیریت ادعا

مقدمه:

پرداخته و راهنمای برون رفت از آن را مورد بررسی قرار می دهیم.

تعریف ادعا

از لحاظ لغوی ادعا به معنای خواسته یا همان امری است که مورد تقاضا قرار می گیرد.

در علم حقوق هر تقاضایی که به زعم متقاضی مبنای آن یک حق قانونی یا حق ناشی از یک قرارداد باشد «ادعا» نامیده می شود.

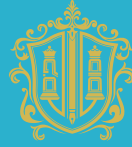
معادل واژه انگلیسی ادعا (Claim) می باشد که در لغت نامه حقوقی اکسفورد به معنای «داشتن حقی برای دریافت پول، دارایی یا جبران خسارت» تعریف شده است.

در استانداردهای PMI، ادعا (Claim) بدین شرح تعریف شده است:

«تقاضایی از جانب یکی از دو طرف قرارداد با استناد به دلایل موجه یا به گمان متقاضی موجه که از اقدامات، دستورات و تغییرات غیرمنطبق با مفاد قرارداد طرف

یکی از موضوعات بسیار مهم و مطرح در پروژه‌های ساخت موضوع مدیریت ادعا است. این موضوع گرچه به عنوان یکی از ارکان دانش مدیریت پروژه مطرح است اما به دلایلی که در این نوشتار به آن خواهیم پرداخت در کشور ما مورد توجه لازم قرار نگرفته است. بی توجهی و یا کم توجهی به این موضوع آثار منفی بسیاری را برای پروژه‌ها به همراه داشته است و شرکتها همواره از وجود ادعاهای زیاد و فقدان برنامه مشخص برای مدیریت حل و فصل این اختلافات گله و شکایت داشته و به دنبال ایجاد ساز و کار مناسب در این زمینه هستند.

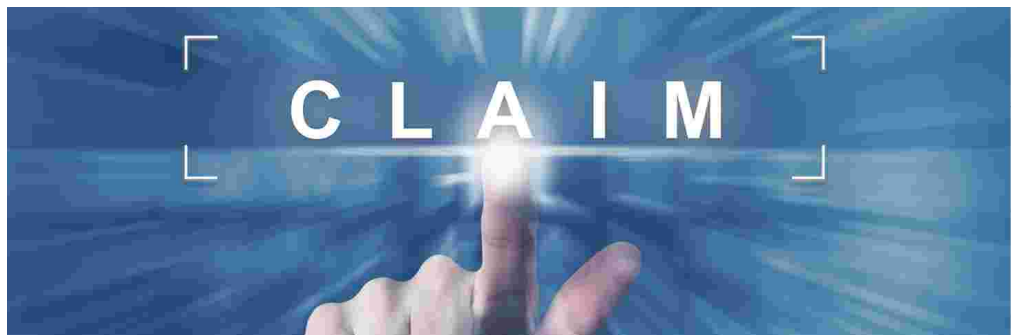
از جمله علل و عوامل عدم موفقیت شرکتها در بخش مدیریت ادعا، ماهیت دوگانه و بین رشته‌ای این بخش می‌باشد که همکاری نزدیک بخش حقوقی و مهندسی را برای به کارگیری دانش مدیریت پروژه ایجاب می‌نماید و علل مهم دیگر را باید مربوط به وضعیت قوانین و مقررات و سیستم دادرسی در ایران دانست. در این نوشتار به اختصار به این علل و عوامل



CLAIM MANAGEMENT

و سند موضوع مطالبه وجه از ناحیه یک طرف قرارداد به محض اینکه از ناحیه طرف دیگر مورد خدشه واقع شود به معنای حدوث یک ادعا است. به محض حدوث ادعا برای حل و فصل آن باید از فرایند مدیریت ادعا استفاده کرد. ادعا پس از حدوث ممکن است در یک گام از ناحیه طرفین حل و فصل گردد و ممکن است فرایند حل و فصل آن مدتها به طول بینجامد. نکته مهم در این خصوص توجه به شناخت لحظه حدوث ادعا و تعقیب موضوع پس از آن در فرایند مدیریت ادعا می باشد.

دیگر قرارداد ناشی شده است و از لحاظ اقتصادی بین طرفین قابل حل و فصل می باشد». با لحاظ معانی فوق و همچنین رعایت استعمال این واژه بالاخص در عرف کارفرمایان و پیمانکاران می توان ادعا را بدین صورت تعریف کرد: «ادعا عبارت است از مطالبه طلب یا پرداخت خسارت توسط یکی از طرفین قرارداد با استناد به مفاد قرارداد یا قوانین، مقررات، عرف و رویه حاکم بین طرفین که مورد اختلاف بین طرفین قرار می گیرد». با توجه به این تعریف هرگونه صورت وضعیت، فاکتور



مدیریت ادعا



اساساً یک پروژه دارای مراحل اجرایی ذیل می‌باشد که در هر یک از این مراحل توجه بر یکی از فرایندهای پیشگیری یا حل و فصل متمرکز می‌باشد:

۱- مرحله شرکت در مناقصه و اقدامات قبل از آن: شامل طراحی مفهومی و طراحی مستندات قرارداد برگزاری جلسات قبل از مناقصه و دعوت به مناقصه می‌باشد.

۲- مرحله تدوین و تنظیم قرارداد: این مرحله شامل تهیه و ارائه پیشنهادات، ارزیابی‌های مناقصه، مذاکرات پیش قراردادی و تهیه و تنظیم قرارداد می‌باشد.

پیکره دانش مدیریت پروژه (PM BOK) ۲۰۰۳ مدیریت ادعا را اینچنین تعریف می‌کند: «فرایندی که در جهت حذف یا جلوگیری از بروز ادعا تلاش می‌کند و در صورت وقوع به عکس العمل در مقابل آن می‌پردازد».

در پروژه‌های اجرایی مدیریت ادعا یک فرایند اجتناب‌ناپذیر است که استفاده صحیح از این فرایند نقش بسیار مهمی در موفقیت این پروژه‌ها دارد. فرایند مدیریت ادعا را می‌توان به دو بخش تقسیم نمود: بخش اول پیشگیری از ادعا و یا کاهش آن و بخش دوم حل و فصل ادعا.

CLAIM MANAGEMENT

و پیش‌بینی راه‌حل‌های مناسب در قرارداد شفافیت، تعادل مبنی و رعایت موارد دیگر از این قبیل می‌تواند باعث جلوگیری از بروز ادعا در مراحل بعدی می‌گردد. در مرحله اجرای قرارداد و همچنین پس از آن با به کارگیری صحیح فرایندهای مدیریت ادعا می‌توانیم ضمن کاهش تعداد ادعاها، اثرات ادعاهای مطروحه را بر اجرای پروژه به حداقل رسانده و در موارد بروز ادعا به‌روش‌های مطلوب نسبت به حل و فصل ادعا اقدام نماییم.

۳- مرحله اجرای پروژه: این مرحله شامل تمام فعالیت‌هایی است که در چهارچوب قرارداد و اسناد پروژه برای اجرا تا اتمام پروژه صورت می‌پذیرد.

۴- مرحله پس از اتمام پروژه: شامل تسویه حساب صورت‌های مالی، آزاد شدن تضمینات شروع دوره تضمین و موارد دیگر می‌باشد. در مرحله مناقصه و تنظیم قرارداد تکیه بر موضوع پیشگیری از ادعا است. شناسایی علل و عوامل احتمالی بروز ادعا در یک پروژه



علل و عوامل بروز ادعا و مدیریت آن

علل و عوامل بروز ادعا که امکان جلوگیری از آنها در فاز اول و دوم پروژه وجود دارد متعدد هستند و بعضاً با توجه به ماهیت و موضوع پروژه‌ها و همچنین محل اجرای آنها، این علل و عوامل تفاوت می‌کنند. بنابراین علل و عوامل بروز ادعا در پروژه‌های نفت و گاز می‌تواند نسبت به پروژه‌های صنعت آب یا معدن متفاوت باشد.

همچنین این علل می‌تواند از کشوری به کشور دیگر متفاوت باشد.

در ادامه به بخشی از عواملی که بیشتر در کشور ما

پایین‌ترین قیمت.

۶- استفاده از فرمت‌های قراردادی یکسان و عدم هماهنگ‌سازی دقیق آنها با وضعیت پروژه.

از جمله علل بروز ادعا در فاز اجرای پروژه می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- ۱- مشکلات مالی کارفرما و عدم پرداخت به موقع.
- ۲- دستورات تغییر کاری کارفرما.
- ۳- بدی آب و هوای پیش بینی نشده.
- ۴- عدم تحویل به موقع سایت.
- ۵- تحریم‌های تحمیلی به کشور.



۶- آثار ناشی از عوامل مربوط به مرحله مناقصه و تنظیم قرارداد.

عوامل مربوط به مرحله حل و فصل ادعا

همانطور که ذکر شد علل مختلفی پیشگیری را غیر ممکن ساخته و در نتیجه بروز ادعا را در مرحله اجرای

در پروژه‌ها عمومیت دارد و به فاز اول و دوم اجرای پروژه مربوط است، اشاره می‌نماییم:

- ۱- برنامه‌ریزی غیرواقعی و اشتباهات طراحی.
- ۲- عدم شفافیت در گزارش مطالعات اولیه.
- ۳- وجود سیستم‌های بوروکراتیک اداری.
- ۴- عدم برآورد مناسب و صحیح اولیه کار.
- ۵- سیستم مناقصه بر پایه تعیین برنده با ارائه

Claim Management

فقدان استفاده از دانش مدیریت پروژه

در مقررات استاندارد PM BOK چهار فرایند برای مدیریت ادعا تعریف شده است.

- شناسایی ادعا: فرایندی که به موجب آن ادعا شناسایی شده و اسناد و مدارک مربوط به آن مستند سازی می گردد.

- کمی سازی ادعا: فرایندی است که به موجب آن تأثیرات ادعا بر اهداف پروژه مورد محاسبه قرار می گیرد.

- پیشگیری از ادعا: فرایندی که به موجب آن تلاش می گردد زمینه و بستر ایجاد ادعا در پروژه کاهش یابد.

- حل و فصل موضوع ادعا: فرایندی که در آن ادعای مطروحه با استفاده از روشهای متفاوتی مانند مذاکره، میانجیگری، داوری یا از طریق دادگاه حل و فصل می گردد. اعمال و اجرای این فرایند در شرکتها مستلزم ایجاد ساختار مناسب و استفاده از افراد واجد صلاحیت علمی و تجربی در این حوزه می باشد.

تأمل در ماهیت این چهار فرایند حکایت از آن دارد که دو رکن از شرکت واجد صلاحیت برای عهده دار شدن این موضوع می باشند:

واحد مهندسی و واحد حقوقی.

مشکلی که در ساختار سازمانی شرکتها وجود دارد این است که این دو بخش به صورت سنتی مستقل از هم فعالیت می نمایند. بنابراین مدیران شرکتها حسب صلاح دید خود مدیریت ادعا را به بخش حقوقی یا بخش مهندسی واگذار می نمایند.

قبل از ورود به این موضع که ساختار سازمانی مناسب برای مدیریت ادعا چگونه باید باشد به تبیین و تشخیص جایگاه هر یک از این دو واحد سازمانی در مراحل مختلف فرایند مدیریت ادعا می پردازیم.



پروژه موجب می گردند. آنچه در این مرحله قابل توجه است این است که متأسفانه در مرحله حل و فصل ادعا نیز در کشور ما با مشکلات عمیقی روبرو هستیم که اثرات مخربی بر روند اجرای پروژهها دارد:

- ۱- فقدان استفاده از دانش مدیریت پروژه.
- ۲- فقدان مقررات خاص متناسب با ماهیت و شرایط حاکم بر پروژهها.
- ۳- فقدان مراجع رسیدگی تخصصی به اختلافات.

از آنجا که در این نوشتار هدف، بررسی علل و عوامل مربوط به این مرحله می باشد، لذا به بیان موارد مذکور و آثار آن بر مدیریت ادعا در پروژههای اجرایی در کشور می پردازیم:

اصلی و محوری را ایفاء نموده و واحد مهندسی باید به عنوان مشاور در کنار واحد حقوقی عمل نماید. نتیجه حاصل از این بخش این است که سازمانی که مدیریت فرایند ادعا را در شرکتها به عهده می‌گیرد باید متشکل از حقوقدانان و مهندسين برجسته و آشنا با شرایط حاکم بر محیط و عرفهای رایج در این بخش باشند و بتوانند با ایجاد هم افزایی مناسب و به صورت متمرکز نسبت به مدیریت ادعا از شروع تا ختم پروژه اقدام نمایند.

به کارگیری دانش مدیریت پروژه جز با سازماندهی بخش مدیریت ادعا و استفاده از دانش و تخصصهای مورد نیاز و ایجاد هم افزایی به شکل مناسب ممکن نمی‌باشد و فقدان این سازماندهی و نبود چنین رکنی در شرکتها یکی از عوامل بسیار مهم در بروز ادعا و عدم امکان مدیریت آن و شیوه مطلوب در کشور ما می‌باشد.

نتیجه اینکه در شرکتهای پیمانکاری به جای واحد حقوقی باید واحد مدیریت ادعا با کارکرد مبتنی بر دانش مدیریت پروژه ایجاد و راه اندازی شود و زمینه همکاری

۱- در مرحله پیشگیری که بیشتر مربوط به فاز مناقصه و تنظیم قرارداد می‌باشد واحد مهندسی نقش بسیار موثری را در طراحی برآورد کارها، پیش بینی عوامل موثر بر روند اجرای پروژه دارد و واحد حقوقی با ایجاد تعادل در تعهدات طرفین و شفافیت می‌تواند از بروز ادعا جلوگیری نماید.

به عبارت دیگر می‌توان گفت که در این مرحله واحد حقوقی و مهندسی باید همپای یکدیگر در جهت نیل به این هدف حرکت نمایند.

۲- در مرحله اجرای قرارداد که مرحله بروز ادعا و حل و فصل آن باشد با توجه به فرایند مدیریت ادعا می‌توان نقش واحد مهندسی و حقوقی را به شرح ذیل تبیین نمود:
الف: در مرحله شناسایی ادعا و کمی سازی ادعا واحد مهندسی نقش اصلی و محوری را با توجه به ماهیت موضوع باید عهده دار گردد.

لذا واحد مهندسی باید مدیریت موضوع را در این بخش عهده دار شده و واحد حقوقی به عنوان مشاور در کنار واحد مهندسی عمل نماید.

ب: در مرحله حل و فصل ادعا، واحد حقوقی نقش



Claim Management



اساساً در کشور، کارفرمایان بزرگ در بخش دولتی هستند و لذا قدرت مطلق را داشته و شرایط قرارداد در واقع به توافق طرفین نمی‌رسد بلکه توسط کارفرما تعیین می‌گردد و پیمانکار ناچار از تسلیم به این شرایط است و به اصطلاح قراردادهای بیشتر ماهیت الحاقی دارد تا توافقی.

این وضعیت ایجاب می‌کند تا در قراردادهای پیمانکاری برای حمایت از پیمانکاران محدودیت‌هایی اعمال گردد تا کارفرمایان عمده نتوانند شرایط خود را به صورت یکطرفه بر پیمانکاران تحمیل نمایند.

وضع قوانین و مقررات محدود کننده حمایتی از پیمانکاران، در انعقاد قراردادهای پیمانکاری به نظر ضروری می‌رسد اما از آنجا که کارفرمای بزرگ دولت است، متأسفانه تا کنون در این خصوص قدمی برداشته نشده است. علاوه بر مقررات ماهوی در بخش شکلی و مقررات آیین دادرسی و نظام رسیدگی به اختلافات در این حوزه نیز نیاز به قانونگذاری داریم تا بتوانیم حجم زیاد مشکلات این بخش را کاهش دهیم.

و هم‌افزایی بین دانش حقوقی و مدیریت پروژه با فعالیت مشترک حقوقدانان و مهندسين مدیریت و کنترل پروژه فراهم گردد.

به عبارت دیگر ساختار سازمانی هر واحد یا رکن سازمان باید متناسب با وظایف سازمانی آن باشد. وظایف سازمانی در این بخش اقتضاء می‌کند که واحد مدیریت ادعا با ساختاری مناسب برای این وظیفه طراحی و به بدنه شرکتها اضافه گردد.

۲- فقدان مقررات خاص متناسب با ماهیت و شرایط حاکم بر پروژه‌ها
در این خصوص توجه به دو موضوع پایه و مبنایی بسیار مهم می‌باشد:

الف: در قوانین ما مقررات حاکم بر قراردادهای پیمانکاری همان مقررات عمومی قراردادهاست که بر عموم قراردادها حاکم است و مقررات ویژه‌ای که برای شرایط و وضعیت خاص قراردادهای پیمانکاری باشد وضع نشده است.

برای مثال به یک مورد مهم که اقتضاء می‌نماید مقررات ویژه‌ای در این خصوص وضع شود، اشاره می‌گردد.



آن ناخواسته دامنگیر کارفرمایان نیز می‌شود. بررسی عمیق‌تر این موضوع بیانگر این است که تشکلهای مربوط به شرکتهای پیمانکاری به وظایف خود در این زمینه به خوبی عمل نمی‌کنند، چرا که از

ب: موضوع مهم دیگر شیوه قانونگذاری در کشور ما است. متأسفانه قانونگذار بر حسب صلاحدید خود و برنامه‌های عمومی کشور مبادرت به تنظیم و وضع قانون و مقررات می‌نماید.



جمله وظایف این تشکلهای شناخت نیازها و مشکلات شرکتهای عضو و پیشنهاد قوانین و مقررات به نهادهای قانونگذار برای حل این مشکلات و ایجاد رابطه نزدیک با نهادهای قانونگذاری است.

واحدهای مدیریت ادعا علاوه بر اینکه باید در شرکتها راهاندازی شده و فعال باشند، زمینه هماهنگی بین آنها در انجمنها و سندیکاها نیز باید فراهم گردد تا از این طریق بتوان مشکلات را شناسایی و برای حل و فصل آنها به مراجع قانونی پیشنهادهای عملی و مبتنی بر نیازهای واقعی شرکتها ارائه نمود و با مطالبه‌گری،

به عبارت دیگر قوانین و مقررات ما در بخشهای مختلف بعضاً از واقعیات آن بخش فاصله زیاد داشته و پاسخگوی نیازهای آن بخش نمی‌باشد.

بالاخص در خصوص قراردادهای ساخت که بخش پیمانکاری عمدتاً خصوصی و کارفرما عمدتاً دولتی می‌باشند، همواره اینگونه قوانین و مقررات بر اساس خواست و نیازهای کارفرما تنظیم و وضع می‌گردند. طبیعتاً بی‌توجهی و کم‌توجهی به مشکلات و وضعیت ویژه پیمانکاران و فقدان مقررات لازم، موجبات بروز ادعاهای فراوانی در مسیر پروژه می‌گردد که آثار

Claim Management



اقدام گردد، در حالی که فرایند رسیدگی در دادگاه‌های ما بسیار طولانی می‌باشد که اساساً چنین وضعیتی ضرر و زیان وارده به پروژه، ناشی از طولانی شدن فرایند رسیدگی ممکن است بیشتر از ادعا باشد و اساساً پیگیری ادعا را از جنبه مالی، غیرقابل توجیه می‌سازد. (ب) داوری و موضوع ماده ۵۳ شرایط عمومی پیمان، در ماده ۵۳ شرایط عمومی پیمان شرایط حل و فصل اختلاف در مورد پیمان آمده است. گرچه گنجانیدن این شرط در قرارداد برای طرفین الزامی نیست، اما با توجه به استفاده بخش دولتی از شرایط عمومی پیمان، معمولاً این شرط به همین شکل در قراردادها وجود دارد.

موجبات تصویب قوانین و مقررات متناسب با واقعیت فعالیت شرکت‌ها و مشکلات آنها را فراهم آورد و مشکلات موجود در این بخش را مرتفع نمود.

۳- فقدان مراجع رسیدگی تخصصی به اختلافات. در حال حاضر رسیدگی به اختلافات مربوط به قراردادهای پیمانکاری به یکی از شیوه‌های ذیل صورت می‌پذیرد:

الف) رسیدگی توسط دادگاه:

از آنجا که سیستم دادگاه‌های ما عمومی است، لذا دادگاه‌ها حق رسیدگی به کلیه دعاوی که در محدوده جغرافیایی صلاحیت آنهاست را دارا هستند. به عبارت دیگر به یک ادعای ناشی از یک قرارداد بزرگ و پیچیده پیمانکاری، در دادگاهی رسیدگی می‌شود که ممکن است برای بار اول قاضی با چنین موضوعی مواجه شده و هیچگونه تجربه‌ای در این خصوص نداشته باشد که نتیجه آن طولانی شدن روند رسیدگی و عدم حصول نتیجه مطلوب می‌باشد.

اهمیت این موضوع وقتی بیشتر می‌شود که توجه نماییم که پروژه‌های عمرانی در سراسر کشور پراکنده بوده و دادگاه صالح در خیلی از موارد، دادگاه محل پروژه می‌باشد.

ثانیاً اقتضای وضعیت کارفرما و پیمانکار و پروژه‌ها این است که در اسرع وقت نسبت به حل و فصل اختلافات



است اما این تشریفات خود با اصل دآوری که هدف آن حذف تشریفات و رسیدگی سریع می‌باشد منافات دارد.

۳- شورای عالی فنی که در ماده ۵۳ آمده است زیرمجموعه سازمان مدیریت کشور قرار دارد و این سازمان دولتی است و رسیدگی بی‌طرفانه آن می‌تواند محل تردید باشد.

علاوه بر این، با توجه به اینکه اعضای این شورا توسط دولت انتخاب و مورد عزل و نصب قرار می‌گیرند نمی‌توان به تجربه و تخصص آنها نیز خیلی متکی بود. با توجه به همین دلایل ساز و کار پیش‌بینی شده در ماده ۵۳ موفق نبوده است.

ج) دآوری عمومی موضوع مواد ۴۵۴ و بعد قانون آیین دادرسی مدنی:

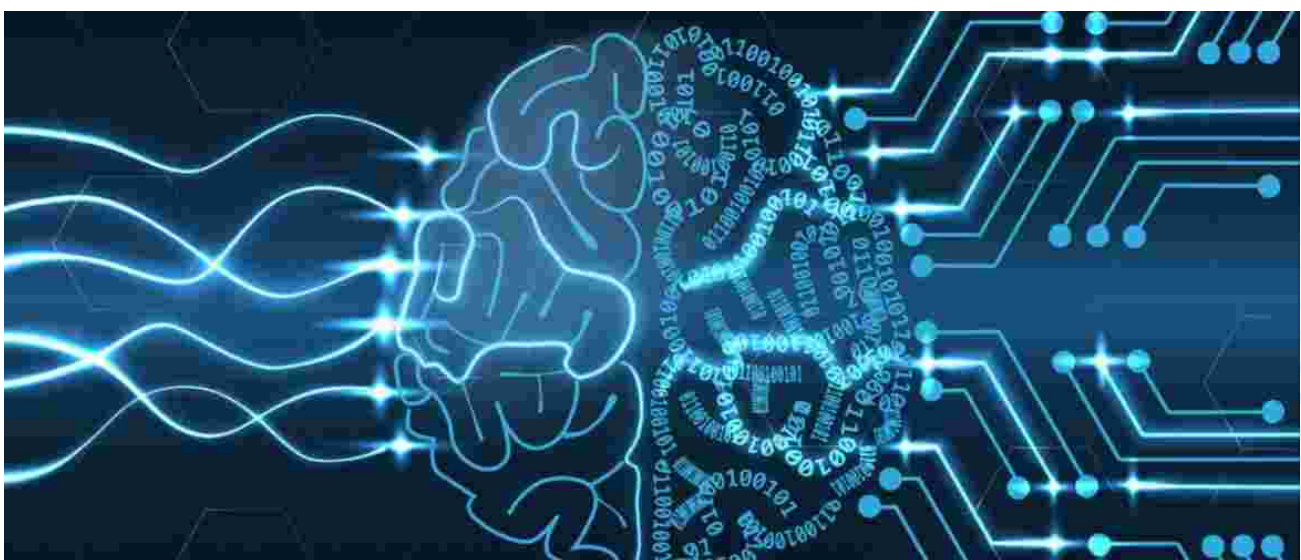
اساس ارجاع به دآوری با توجه به ماده ۵۳ در قراردادهای پیمانکاری پذیرفته شده است. لذا طرفین می‌توانند با توافق، هر مرجعی که مورد نظر آنها باشد را به عنوان داور انتخاب نمایند. البته کارفرمای دولتی باید حسب

در خصوص این شرط مسائل عدیده‌ای وجود دارد که امکان پرداختن به آنها در اینجا فراهم نیست ولی به اجمال به چند نکته می‌توان اشاره کرد:

۱- با توجه به نگارش متن ماده و استفاده از کلمه «می‌تواند»، این ماده بدین شکل تفسیر شده است که الزامی برای استفاده از این شیوه حل اختلاف برای طرفین وجود ندارد و لذا طرفین می‌توانند مستقیماً به دادگاه مراجعه نمایند و در موارد بسیاری نیز دادگاهها این تفسیر را پذیرفته و وارد رسیدگی به دعوا شده‌اند.

۲- از آنجا که کارفرما ملزم به رعایت اصل ۱۳۹ قانون اساسی است که ارجاع به دآوری در اموال عمومی را ممنوع می‌نماید، متن این ماده رافع تعهد کارفرما در اخذ مجوز هیأت وزیران یا تصویب مجلس حسب مورد نمی‌باشد.

گرچه هیأت وزیران برای آسان کردن این وضعیت طی تصویب نامه‌ای اختیارات خود را در این بخش به رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور واگذار نموده



Claim Management



داوری در قالب شخصیت حقوقی وجود دارد. انجمنها و سندیکاهای صنفی که اولاً مورد اعتماد صنف مربوطه هستند و ثانیاً تخصص و تجربه کافی در زمینه موضوعات مرتبط با فعالیت شرکت‌های عضو دارند می‌توانند با تشکیل مراکز داوری تخصصی این مهم را عهده‌دار گردند.

این مراکز داوری باید دارای شخصیت مستقل بوده و اساسنامه و آیین دادرسی خاص خود را داشته باشند و بتوانند به تدریج اعتماد بخش دولتی را نیز جذب نمایند تا امکان برون رفت از وضعیت فعلی فراهم گردد.

مورد مجوز مربوطه را در خصوص اصل ۱۳۹ قانون اساسی تحصیل نماید.

مطابق ماده ۴۵۵ قانون آیین دادرسی مدنی، متعاملین می‌توانند ضمن معامله ملزم شوند و یا به موجب قرارداد جداگانه‌ای تراضی نمایند که در صورت بروز اختلاف بین آنان به داوری مراجعه کنند و نیز می‌توانند داور یا داوران را قبل یا بعد از بروز اختلاف تعیین نمایند.

اینکه آیا فقط اشخاص حقیقی می‌توانند به عنوان داور انتخاب گردند یا اشخاص حقوقی نیز صلاحیت دارند با توجه به ماده ۲۶ لایحه قانونی تأسیس اتاق‌های بازرگانی مصوب ۱۳۳۲/۱۰/۷ و ماده ۵۳ قانون بخش تعاونی اقتصاد جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۷۰/۶/۱۳ که داور شدن اشخاص حقوقی در این قوانین تصریح شده است و با توجه به عمومات قانونی ایرادی در این خصوص به نظر نمی‌رسد. با توجه به مجموع مطالب ذکر شده در این بخش، راه حل در خصوص مرجع رسیدگی را می‌توان در قالب ماده ۴۵۴ و بعد قانون آیین دادرسی مدنی جستجو کرده در چهارچوب این مواد امکان تشکیل مراکز تخصصی



نتیجه گیری:

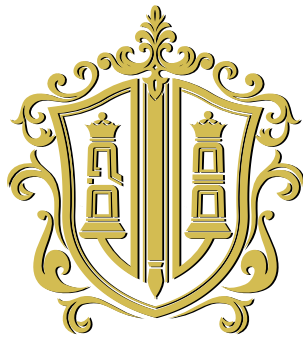
شرکت‌ها را از این طریق شناسایی و با ایجاد ارتباط مناسب با نهادهای قانونگذاری و تصمیم‌گیری زمینه حل این مشکلات را فراهم آورند.

۳- مراکز داورى تخصصی توسط انجمن‌ها و سندیکاها ایجاد و زمینه رشد و کسب اعتبار آنها فراهم گردد به شکلی که کارفرمایان دولتی نیز بتوانند به این مراکز اعتماد نمایند و در صورت لزوم مقررات مورد نیاز برای شکل‌گیری و اداره این مراکز به تصویب مراجع قانونی رسانده شود.

برای برون رفت از وضعیت فعلی و سامان دادن به موضوع مدیریت ادعا ناچار از اعمال روش‌های ذیل به عنوان مسائل اساسی و پایه هستیم:

۱- فرایند مدیریت ادعا به شیوه مناسب آموزش داده شده و در ساختار سازمانی شرکت‌ها، واحد مدیریت ادعا متناسب با اهداف و وظایف آن ایجاد گردد.
۲- سندیکاها و انجمن‌های صنفی، زمینه ارتباط هر چه بیشتر و سازماندهی شده با واحدهای مدیریت ادعا در شرکت‌ها را فراهم آورده و نیازهای واقعی و مشکلات





Daad&Kherad
International Law Firm

- [@daadandkherad](#)
- [@daadandkherad](#)
- [daad-kherad-law-firm](#)
- [daadandkherad](#)