

УТВЕРЖДЕНО
приказом БУ «Когалымский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 01 августа 2019 № 615

Положение о службе медиации

П-23-2019

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о службе медиации (далее – Положение) определяет цели, задачи, организацию деятельности службы медиации (без образования самостоятельного структурного подразделения) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Когалымский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с приказом Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 21.02.2017 № 155-р «О внедрении технологии медиации в учреждениях, осуществляющих социальную реабилитацию несовершеннолетних, подведомственных Депсоцразвития Югры».

1.3. Основные понятия и термины:

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия необходимые для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных и противоправных ситуаций.

Медиатор, медиаторы – независимое физическое лицо/ физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредника в урегулировании конфликтной ситуации для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиативный подход – подход, основанный на принципах медиации, предполагающий владение навыками позитивного осознанного общения, создающими основу для предотвращения (или) эффективного разрешения споров и конфликтов в повседневных условиях без проведения медиации как полноценной процедуры.

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

Медиативные технологии – совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого и взаимовыгодного решения, а также с целью сохранения и (или) восстановления отношений с окружающими.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица (медиатора).

Соглашение о проведении процедуры медиации – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации.

1.4. Служба медиации (далее – служба) создана и осуществляет свою деятельность на базе отделения психологической помощи гражданам, на основании приказа директора учреждения.

1.5. Деятельность службы направлена на социальную реабилитацию участников конфликтных ситуаций посредством проведения восстановительных программ разрешения конфликтных ситуаций (далее – восстановительная программа).

1.6. Целевая группа – семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

1.7. Медиативные технологии применяются при предоставлении социально – психологических, социально – педагогических, социально – правовых услуг в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.8. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

1.8.1. в превентивной практике конфликтных ситуаций в повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

1.8.2. в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижения агрессивности (психической, речевой и др.), выстраивания конструктивных отношений с окружающими;

1.8.3. в коррекционной и реабилитационной работе с

несовершеннолетними, находящимся в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление негативных последствий преступления, заглаживания вреда силами обидчиков, участие в данном процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

1.9. Критерии отбора для проведения медиации посредством программы восстановительного разрешения конфликтов:

наличие конфликтной ситуации. Стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;

возраст участников старше 10 лет (возможны исключения, необходимо учитывать уровень развития ребенка);

стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью (за исключением периодов стойкой ремиссии);

стороны не имеют отклонений в психическом развитии;

квалификация медиатора позволяет работать с данным типом конфликта;

желательно, чтобы со времени конфликтной ситуации прошло более одного месяца.

2. Цель, задачи, основные принципы деятельности службы

2.1. Целью деятельности службы является создание условий для разрешения конфликтных ситуаций с конфликтующими сторонами посредством проведения восстановительной программы.

2.2. Задачи Службы:

проводить восстановительные программы с конфликтующими сторонами (в том числе несовершеннолетними), членами их семей и другими заинтересованными лицами;

способствовать формированию у участников процесса медиации методов урегулирования конфликтов, воспитание культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации;

проводить информационно – разъяснительную кампанию о деятельности службы.

2.3. Деятельность службы основана на следующих принципах:

добровольности, предполагающий как свободное участие специалистов (медиаторов) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации;

конфиденциальности, предполагающий обязательство специалистов

не разглашать сведения, полученные в процессе медиации. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении, при выявлении котором медиатор ставит участников в известность о том, что данная информация будет разглашена;

нейтральности, запрещающий специалистам службы принимать сторону участника конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист службы не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из – за личностных взаимоотношений с кем – либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору;

информированности, предполагающий, что медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;

ответственности сторон и медиатора, предполагающий ответственность медиатора за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

3. Организация деятельности службы

3.1. В состав службы входят специалисты учреждения, прошедшие обучение по проведению медиации (в объеме не менее 120 часов) и имеющие самостоятельный опыт проведения медиативных встреч (не менее двух встреч). Состав службы определяется приказом директора учреждения.

3.2. Руководство службой осуществляет руководитель службы. Руководителем службы может быть специалист учреждения, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора учреждения возлагаются обязанности по руководству службой.

3.3. Руководитель службы организует деятельность службы и распределяет обязанности между ее членами, координирует взаимодействие с заинтересованными ведомствами, учреждениями, организациями по вопросам проведения медиации, осуществляет мониторинг проведенных восстановительных программ и рецидивов по реализованным программам.

3.4. Медиация проводится на основании заявки на участие (приложение 1 к Положению).

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (приложение 2 к Положению).

3.6. Руководитель и специалисты службы принимают решение о возможности или невозможности проведения восстановительной программы в каждом конкретном случае, а так же выбирают формы деятельности и организации восстановительной программы, назначают ответственных лиц (медиаторов) за проведение медиации.

3.7. При положительном решении о возможности проведении восстановительной программы заключается соглашение о применении процедуры медиации (приложение 3 к Положению).

3.8. Медиатор осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует восстановительные программы. Привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг, к реализации программ. Ведет необходимую документацию.

3.9. Все участники восстановительной программы соблюдают правила проведения процедуры медиации и несут ответственность за их нарушение (приложение 4 к Положению).

3.10. По итогам участия в восстановительной программе стороны конфликта заключают двухстороннее соглашение о примирении сторон (приложение 5 к Положению).

3.11. Специалисты Службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора учреждения.

4.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до принятия нового.

4.3. Изменения и дополнения к настоящему Положению вносятся и утверждаются приказом директора учреждения.

РАЗРАБОТАНО:

Заведующий отделением
психологической помощи гражданам

Е.С. Сидорова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
Юрисконсульт

А.И. Иорданская
М.С. Лапина

ФОРМА ЗАЯВКИ

Форма утверждена
приказом Департамента социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 21.02.2017 №155-р

**Заявка
на участие в восстановительной программе
разрешения конфликтной ситуации**

Ф.И.О. _____

Возраст _____

Семейное положение _____

Адрес _____

Телефон _____

Место работы (учебы) _____

Должность _____

Обращение первичное / повторное (нужное подчеркнуть)

Направлен (а) на восстановительную программу _____

Я ознакомлен(а) с восстановительной программой. Условия проведения и последствия моего участия в данной программе мне разъяснены и мною поняты.

Я не возражаю, что ведущим восстановительной программы будет

Я беру на себя ответственность за все решения, которые буду принимать в ходе восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора в случае его заключения.

« ___ » _____ 20__ г.

подпись

Ф.И.О.

Приложение 2
к Положению о службе медиации

ФОРМА ЖУРНАЛА

Форма утверждена
приказом Департамента социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 21.02.2017 №155-р

Журнал
регистрации обращений граждан на участие в
восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации

№	Дата поступления/ регистрационный номер	Ситуация (краткое описание)	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат
1.					
2.					
3.					

СОГЛАШЕНИЕ
о применении процедуры медиации № _____

г. _____ «__» _____ 20__ г.

(Фамилия, Имя, Отчество)

именуемый (ая) в дальнейшем «Сторона 1» с одной стороны, и,

(Фамилия, Имя, Отчество)

именуемый (ая) в дальнейшем «Сторона 2», и,

(Фамилия, Имя, Отчество)

именуемый (ая) в дальнейшем «Медиатор», с третьей стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Сторона 1 и Сторона 2 поручают, а Медиатор принимает на себя обязательство оказать услуги по проведению процедуры медиации, целью которых является разрешение существующего спора между Сторонами.

Предмет спора: _____

1.2. Место и время проведения процедуры медиации: _____

1.3. Услуга считается надлежащим образом оказанной Медиатором в случае заключения Сторонами между собой медиативного (мирового) соглашения в его присутствии, а также в случае, если Стороны иным образом договорились о завершении процедуры проведения медиации.

1.4. Услуги оказываются в соответствии с Правилами проведения процедуры медиации (Приложение №1 к настоящему Соглашению).

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА СТОРОН

2.1. Обязанности Стороны 1 и Стороны 2:

2.1.1. Предоставить Медиатору до начала проведения процедуры медиации материалы, необходимые для надлежащего оказания услуг.

2.1.2. Соблюдать Правила проведения процедуры медиации и нести ответственность за их нарушение.

2.2. Обязанности Медиатора:

2.2.1. Надлежащим образом оказать услуги по проведению процедуры медиации.

2.2.2. Строго соблюдать принципы процедуры медиации, в том числе конфиденциальность, до момента начала проведения процедуры медиации и после ее окончания в течение неограниченного периода времени.

2.2.3. По окончании проведения процедуры медиации уничтожить все материалы, относящиеся к процедуре проведения медиации и спору, вернуть Сторонам переданные ему документы.

2.3. Права Сторон:

2.3.1. Стороны имеют право предоставлять Медиатору любые материалы в период проведения им процедуры медиации.

3. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

3.1. Сроки проведения процедуры медиации:

3.1.1. Начало – с момента подписания настоящего Соглашения.

3.1.2. Окончание – 60 (шестьдесят) дней с момента подписания настоящего Соглашения.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

4.1. Любая информация, которую Сторона 1 и Сторона 2 предоставит Медиатору, является конфиденциальной и не подлежит передаче друг другу и третьим лицам без их согласия. Если любая из Сторон пожелает, чтобы другой Стороне была сообщена часть информации, Медиатор обязуется согласовать с ней содержание и объем такой информации.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОНИ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Все споры и разногласия, вытекающие из настоящего Соглашения, стороны будут стремиться разрешать путем переговоров. В случае если стороны не могут прийти к соглашению, все споры и разногласия, касающиеся исполнения обязательств, предусмотренных данным Соглашением, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. РАСТОРЖЕНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Право на досрочное расторжение Соглашения возможно в следующих случаях:

6.1.1. Любая из Сторон отказывается от оказания для нее услуги;

6.1.2. Медиатор принимает решение о том, что продолжение процедуры проведения медиации не может завершиться заключением медиативного (мирового) соглашения или иного способа разрешения спора, удовлетворяющего интересы сторон.

6.2. Любая из Сторон имеет право расторгнуть настоящее Соглашение, письменно предупредив об этом другую Сторону и Медиатора за три дня до даты расторжения.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до полного исполнения сторонами обязательств по нему.

7.2. Все Приложения, изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

7.3. Настоящее Соглашение составлено и подписано в трех экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

7.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Сторона 1 с Правилами проведения процедуры медиации ознакомлена _____.
(подпись)

Сторона 2 с Правилами проведения процедуры медиации ознакомлена _____.
(подпись)

8. ПОДПИСИ СТОРОН СОГЛАШЕНИЯ

Сторона 1	Сторона 2	Медиатор
_____	_____	_____
(Ф.И.О.)	(Ф.И.О.)	(Ф.И.О.)
_____	_____	_____
(подпись)	(подпись)	(подпись)
_____	_____	_____
(число, месяц, год)	(число, месяц, год)	(число, месяц, год)

Правила проведения процедуры медиации

1. Медиатор руководит ходом процедуры медиации и обладает всеми необходимыми полномочиями по определению порядка ее проведения.

2. Если решение об ином не было принято Медиатором или соглашением Сторон, медиация будет состоять из следующих стадий:

а) первая встреча со Сторонами для рассмотрения вопросов, предоставления материалов;

б) стадия изучения, которая также может включать личные встречи Медиатора с каждой из Сторон;

в) стадия переговоров, на которой Медиатор и Стороны будут рассматривать различные варианты решений;

г) заключительная стадия, на которой стороны попытаются определить окончательные условия разрешения спора;

д) длительность каждой из медиативных сессий согласуются обеими сторонами;

е) продолжительность медиации составляет от трех до восьми встреч;

г) продолжительность каждой встречи-от одного до трех часов.

3. Если любая из Сторон пожелает, чтобы часть информации была сообщена другой стороне, Медиатор обязуется согласовать с ней содержание и объем такой информации.

4. Видео, аудиозапись и присутствие третьих лиц во время проведения медиации ЗАПРЕЩЕНЫ.

5. В медиативной беседе недопустимы «психологические атаки», угрозы, оскорбления, унижения, ругательства.

6. Стороны должны проконсультироваться с Медиатором заблаговременно до начала Медиации для получения рекомендаций Медиатора касательно материалов, которые должны быть ему предоставлены до начала медиации. Медиатор должен давать подобные рекомендации, исходя из опыта с целью успешного проведения медиации.

7. В дополнение к необходимым документам, Сторона может предоставить Медиатору и/или принести на медиацию другую документацию, которую Сторона захочет конфиденциально предоставить Медиатору, но не другой стороне. В таком случае Сторона должна в письменной форме точно указать, что данная информация передана Медиатору конфиденциально.

8. Медиатор может назначать индивидуальные встречи Сторонам для уточнения информации, прояснения обстоятельств и подготовки к переговорам.

9. Каждое лицо, участвующее в Медиации, обязано хранить в тайне и не использовать в корыстных и других противоправных целях информацию:

а) о том, что медиация имела, имеет место или будет проходить (за исключением случаев, когда требуется проинформировать суд о проведении медиации);

б) любую информацию, возникающую в результате проведения медиации или связанную с ней, включая информацию о наличии каких-либо соглашений об урегулировании спора или условиях таких соглашений.

10. Ни одно соглашение об урегулировании спора, достигнутое в ходе медиации, не может иметь юридически обязательную силу до его составления в письменной форме и подписания Сторонами.

11. Медиатор не имеет право единолично осуществлять какие-либо действия, относящиеся к Споры, который является предметом медиации, связанные с представлением интересов любой из Сторон, во время проведения Медиатором медиации или после ее окончания, без письменного согласия ВСЕХ Сторон.

Сторона 1	Сторона 2	Медиатор
_____	_____	_____
(Ф.И.О.)	(Ф.И.О.)	(Ф.И.О.)
_____	_____	_____
(подпись)	(подпись)	(подпись)
_____	_____	_____
(число, месяц, год)	(число, месяц, год)	(число, месяц, год)

**СОГЛАШЕНИЕ
О ПРИМИРЕНИИ СТОРОН № _____**

г. _____

« _____ » _____ 20__ г.
(дата проведения)

(Фамилия, Имя, Отчество)

именуемый в дальнейшем «Сторона 1» с одной стороны, и,

(Фамилия, Имя, Отчество)

именуемый в дальнейшем «Сторона 2», вместе заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении конфликта (противоправной ситуации) _____

(предмет спора)

с привлечением в качестве медиатора _____

(Фамилия, имя, отчество медиатора)

2. Место и время проведения процедуры медиации:

3. Содержание договоренности сторон и сроки исполнения:

Сторона 1 обязуется: _____

Сторона 2 обязуется: _____

4. Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

5. Настоящее соглашение является конфиденциальным и не подлежит раскрытию третьим лицам, если стороны не договорятся об ином. Содержание настоящего соглашения может быть раскрыто только для совершения определенных в соглашении действий и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. В случае возникновения разногласий или трудностей в связи с реализацией или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии посредника (медиатора).

