

УТВЕРЖДЕНО
Приказом БУ «Когалымский
комплексный центр социального
обслуживания населения»
от 2 сентября 2024 № 690

Положение
о службе медиации

П-03-2024

1. Общие положения

1.1. 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:
федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

приказом Депсоцразвития Югры от 21.02.2017 № 155-р «О внедрении технологии медиации в учреждениях, осуществляющих социальную реабилитацию несовершеннолетних, подведомственных Депсоцразвития Югры» (в редакции приказа Депсоцразвития Югры от 25.07.2024 года 964-р).

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 не более 1 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 которой 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 по форме в соответствии с приложением 1 к настоящему Положению.

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению.

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

3.7. При положительном решении о возможности проведения восстановительной программы заключается соглашение о проведении процедуры медиации по форме в соответствии с приложением 3 к настоящему 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. В случае достижения сторонами договоренностей в отношении конфликта (спора) в результате применения процедуры медиации, заключается двухстороннее медиативное соглашение (примирительный договор) по форме в соответствии с приложением 4 к настоящему Положению.

3.11. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение о службе 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:

Иорданская А.И., заместитель директора

Андреева А.В., заведующий отделением
психологической помощи гражданам

СОГЛАСОВАНО:

Тринько В.Е., юрисконсульт

Приложение 1
к Положению о службе
медиации в учреждении

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 в учреждении

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.					

Приложение 3
к Положению о службе
медиации в учреждении

Соглашение
о проведении процедуры медиации

г. _____

«___» _____ 20__ г.

(Ф.И.О.)

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

(Ф.И.О.)

именуемый (ая) в дальнейшем «Сторона 2», с другой стороны, вместе
именуемые «Стороны»,

в присутствии специалиста (медиатора) БУ «Когалымский комплексный
центр социального обслуживания населения» (далее – Центр)

(Ф.И.О.)

именуемый в дальнейшем «Медиатор», заключили настоящее соглашение о
проведении процедуры медиации (далее – Соглашение) и договорились о
нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. Стороны выразили взаимное согласие на проведение процедуры
медиации по урегулированию спора (далее - Спор), касающегося _____

1.2. Стороны выразили взаимное согласие начать процедуру медиации на
базе БУ «Когалымский комплексный центр социального обслуживания
населения» (далее – Центр).

1.3. Стороны пришли к взаимному согласию о проведении первой встречи
«___» _____ 20__ года по адресу: _____

1.4. Стороны выразили взаимное согласие на проведение процедуры
медиации с участием Медиатора _____

(Ф.И.О., должность)

2. ОБЩИЙ ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

2.1. Процедура медиации проводится на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости Медиатора.

2.2. Процедура медиации проводится путем очных встреч, на каждой из которых присутствуют все Стороны и Медиатор.

2.3. При необходимости каждая из Сторон имеет право на проведение отдельных от другой Стороны встреч с Медиатором, также являющихся неотъемлемой частью процедуры медиации.

2.4. Стороны обязаны присутствовать на всех назначенных Медиатором медиативных встречах. В случае возникновения объективных обстоятельств, препятствующих проведению процедуры медиации, Стороны обязаны сообщить об этом Медиатору минимум за 3 календарных дня до назначенной даты встречи.

2.5. В случае возникновения объективных обстоятельств, препятствующих проведению медиативной встречи, Медиатор обязан предупредить об этом обе Стороны минимум за 3 календарных дня до назначенной даты встречи.

2.6. Порядок проведения процедуры медиации определяется Медиатором самостоятельно, исходя из его профессиональных знаний и опыта. Если решение об ином не было принято Медиатором, медиация будет состоять из следующих стадий:

а) Первая встреча со Сторонами для рассмотрения вопросов, представленных Сторонами документов, 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.

2.7. Медиатор может привлекать для участия в процедуре медиации других специалистов Центра или иных заинтересованных лиц, а также ближайшее социальное окружение Сторон, запрашивать информацию, необходимую для процедуры медиации.

2.8. При проведении процедуры медиации Медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из Сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы одной из Сторон.

2.9. Медиатор отвечает исключительно за проведение процедуры медиации, соответствующее требованиям законодательства, настоящего Соглашения. Ответственность за результат медиации несут Стороны, участвующие в процедуре медиации. Медиатор не вправе советовать Сторонам принять то или иное решение по существу спора.

2.10. Стороны обязаны в отношениях друг с другом, а также в отношении Медиатора и Центра воздерживаться от действий или поведения, которые могут осложнить ход процедуры медиации и (или) создать препятствия для обмена информацией между ними, а также для прояснения ситуации и достижения согласия по Споры.

2.11. Каждая из Сторон вправе в любой момент отказаться от продолжения процедуры медиации, направив в Центр заявление в письменной форме.

2.12. Медиатор вправе принять решение о прекращении процедуры медиации после консультаций со Сторонами по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения. О принятом решении Стороны уведомляются в письменной форме.

3. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

3.1. Стороны выразили взаимное согласие провести процедуру медиации в течение _____ календарных дней с момента подписания настоящего Соглашения.

3.2. Стороны предпримут все возможные меры, чтобы процедура медиации была завершена в срок, не превышающий 21 календарный день с момента подписания настоящего Соглашения.

3.3. Срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по соглашению Сторон, но не должен превышать сроков, определенных действующими нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы медиации.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

4.1. При проведении процедуры медиации сохраняется конфиденциальность всей относящейся к указанной процедуре информации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если Стороны не договорились об ином.

4.2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия Сторон.

4.3. Вместе с тем, для целей проведения процедуры медиации в случае, если Медиатор получил от одной из Сторон информацию, относящуюся к процедуре медиации, он может раскрыть такую информацию другой Стороне – но только с согласия Стороны, предоставившей информацию.

4.4. Стороны договорились не использовать друг против друга информацию, полученную в рамках процедуры медиации в случае, если не придут к взаимовыгодному решению спора.

4.5. Стороны обязуются не вызывать Медиатора в качестве свидетеля в суд для дачи показаний об обстоятельствах, которые стали ему известны в связи с проведением данной процедуры медиации.

4.6. Стороны обязуются не осуществлять аудио- или видеозапись процедуры медиации, а также иным образом с помощью технических или электронных средств записывать процесс процедуры медиации полностью или в какой-либо части.

5. ДОСТИЖЕНИЕ СОГЛАСИЯ И ВЗАИМОПОНИМАНИЯ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

5.1. В случае достижения полного согласия Сторон по имеющимся разногласиям, возникшим в связи со Спором, результаты проведения процедуры медиации оформляются в виде подписанного ими письменного медиативного соглашения (примирительного договора).

6. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Стороны в связи с действием Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» добровольно и в своих интересах дают свое согласие на обработку, передачу персональных данных, указанных в настоящем соглашении.

6.2. Под обработкой персональных данных понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, измерение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение и другие действия (операции) с персональными данными.

6.3. Стороны согласны на обработку и передачу указанных персональных данных (ФИО, подписи Сторон):

Сторона 1 _____ / Сторона 2 _____ /

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее соглашение составлено в трех экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон и один экземпляр для Медиатора, проводившего процедуру медиации.

7.2. Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и Медиатором.

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

8. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Сторона 1

Сторона 2

(Φ.Π.Ο.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(подпись)

(число, месяц, год)

(число, месяц, год)

Медиатор

(Ф.И.О.)

(подпись)

(число, месяц, год)

Приложение 4
к Положению о службе
медиации в учреждении

Форма утверждена
приказом Департамента социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 21.02.2017 №155-р (в ред. от 25.07.2024 № 964-р)

Медиативное соглашение (примирительный договор)

Г. _____

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

(Ф.И.О.)

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

(Ф.И.О.)

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

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

(предмет спора)

с привлечением в качестве медиатора _____

(Ф.И.О. медиатора)

2. Сроки проведения процедуры медиации: _____

3. Содержание договоренности сторон и сроки их 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. Стороны уведомлены о возможности урегулирования конфликта посредством цифрового сервиса урегулирования родительских (семейных) споров при участии

медиатора, сотрудников в сфере опеки и попечительства Управлений социальной защиты населения, опеки и попечительства по месту жительства сторон (при необходимости).

7. Стороны уведомлены о возможности привлечения представителей Региональной социальной службы семейной медиации для урегулирования конфликта.

8. 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).

9. Подписи Сторон соглашения:

Сторона 1

(Ф.И.О.)

(подпись)

(число, месяц, год)

Сторона 2

(Ф.И.О.)

(подпись)

(число, месяц, год)

