

**Положение о службе примирения (медиации)  
Краевого государственного бюджетного учреждения социального  
обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения  
«Железногорский»**

**1. Общие положения**

Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы примирения (медиации) в Краевом бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Железногорский» (далее - Учреждение) и служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы примирения (медиации).

Медиация - это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).

**1.1. Основные понятия и термины:**

*Восстановительная медиация* - это процесс, в котором медиатор создает условия 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 или 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 и (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.

1.2. В своей деятельности служба примирения (медиации) (далее - Служба) руководствуется:

Кодексами Российской Федерации (Гражданским, Семейным);

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основах гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральным законом от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Локальными актами Учреждения.

Настоящим положением о службе семейной медиации в учреждении социального обслуживания.

1.3. Служба не является структурным подразделением Учреждения, создается на базе Учреждения, отделения социальной помощи семье и детям, на основании приказа директора учреждения. Служба определяет в своем составе специалистов из разных структурных подразделений Учреждения.

1.4. Деятельность Службы направлена на социальную реабилитацию участников конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации.

1.5. Деятельность Службы осуществляется во взаимодействии с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и учреждениями образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественных и других организаций.

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

1.7. Служба осуществляет следующие функции:

практическая работа с гражданами (целевая категория), где есть конфликт;  
взаимодействие с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иными органами и организациями по вопросам необходимости проведения восстановительных программ;  
информационно-просветительская работа с населением.

## **2. Цель, задачи и основные принципы деятельности Службы**

2.1. Основной целью деятельности Службы является создание условий для разрешения конфликтных ситуаций с конфликтующими сторонами посредством использования восстановительных технологий.

2.2. Задачи Службы:

- разрешение конфликтных ситуаций между несовершеннолетними, их семьями и другими конфликтующими сторонами;
- проведение программ восстановительного разрешения конфликтных ситуаций в работе с несовершеннолетними, их семьями, а также с конфликтующими сторонами;
- формирование у несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) цивилизованных методов урегулирования конфликтов и ответственности;

- повышение уровня профессиональных навыков и знаний специалистов Службы;
- информирование населения о деятельности Службы;
- распространение опыта работы Службы по внедрению восстановительной технологии.

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

нейтральности, запрещающий специалистам Службы принимать сторону какого-либо 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. Основные функции службы**

3.1. В соответствии с возложенными задачами Служба осуществляет следующие основные функции:

3.2. Оказывает бесплатные социально-психологические, социально-педагогические услуги в ходе разрешения конфликтных ситуаций между несовершеннолетними, их семьями и другими конфликтующими сторонами.

3.3. Разрабатывает и реализует индивидуальные программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций для несовершеннолетних, их семей, а также конфликтующих сторон.

3.4. Информировует КДН и ЗП, органы внутренних дел, отдел опеки и попечительства в рамках их компетенции обо всех выявленных (ставших известными) нарушениях прав и интересов несовершеннолетних.

3.5. Проводит в рамках программ восстановительного разрешения конфликтных ситуаций индивидуальную работу с несовершеннолетними и их родителями (законными представителями).

#### **4. Организационная структура Службы**

4.1. Служба создается на основании приказа директора Учреждения. Руководитель Службы примирения назначается приказом директора Учреждения. Руководство службой осуществляет руководитель Службы.

4.2. Руководителем службы может быть специалист учреждения, прошедший обучение проведению медиации, на которого приказом директора Учреждения возлагаются обязанности по руководству службой. В состав Службы входят специалисты Учреждения, прошедшие обучение по основам медиации, имеющие диплом (удостоверение) государственного образца.

4.3. 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.

4.4. Персональный состав Службы утверждается директором Учреждения.

4.5. Состав Службы может меняться в связи с изменением, расширением направлений деятельности самой Службы.

#### **5. Порядок работы Службы**

5.1. Служба предоставляет услуги гражданам, имеющим индивидуальную программу предоставления социальных услуг.

5.2. Служба медиации может получать информацию о случаях конфликтного характера от специалистов органов и субъектов системы профилактики и иных заинтересованных граждан.

5.3. Медиация проводится на основании заявки на участие (Приложение1).

5.4. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (Приложение2).

5.5. Примирительный договор/медиативное соглашение заполняется в присутствии участников медиации (Приложение3).

5.6. Для проведения процедуры медиации необходимо Согласие на обработку персональных данных (Приложение4).

5.7. Руководитель и специалисты Службы принимают решение о возможности или невозможности проведения восстановительной программы в каждом конкретном случае, а также выбирают формы деятельности организации восстановительной программы, назначают ответственных (медиаторов) за проведение медиации, определяют сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее положение о Службе вступает в силу с момента утверждения.

6.2. Изменения и дополнения к настоящему положению о Службе вносятся и утверждаются приказом директора Учреждения.

**Заявка  
на проведение процедуры медиации**

Дата заполнения заявки \_\_\_\_\_

ФИО нарушителя/обидчика/стороны 1	ФИО потерпевшего/стороны 2
Дата рождения	Дата рождения
Место учебы, работы	Место учебы, работы
Место проживания	Место проживания
ФИО законного представителя, телефон	ФИО законного представителя, телефон
Обстоятельства спора/конфликта/правонарушения:	

ФИО принявшего заявку \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_



**ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР/МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ (образец)**

ФИО Стороны 1: нарушителя/обидчика

ФИО Стороны 2: потерпевшего

Обстоятельства произошедшего спора / конфликта: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Стороны провели личную встречу, обсудили конфликтную ситуацию, выслушали друг друга, поняли, чем для каждого была эта ситуация, и пришли к следующим выводам.....

(изложить, каким образом проявились несправедливость и болезненность последствий правонарушения/конфликтной ситуации)

**Восстановление справедливости**

Стороны договорились, что нарушитель/обидчик полностью загладил причиненный потерпевшему вред (путем принесения извинений, возмещения материального ущерба и т.д. (изложить нужное)

\_\_\_\_\_

Нарушитель/обидчик в осознание противоправности совершенного деяния обязуется выполнить следующие действия (указать конкретно какие, кроме заглаживания вреда и возмещения материального ущерба, в срок...) / иные действия в осознание противоправности совершённого деяния не требуются (указать нужное)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обеспечение выполнения условий договора и уведомление ведущих программы медиации/примирения об их завершении возлагается на родителей (законных представителей) нарушителя/обидчика.

Стороны обсудили вопрос: «Как сделать, чтобы в будущем это не повторилось?».

Участники встречи высказали по этому поводу следующее:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Стороны пришли к выводу, что для изменения поведения нарушителя/обидчика требуется / не требуется (указать нужное) проведение мероприятий реабилитационного характера (если требуется, указать \_\_\_\_\_ каких):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контроль за выполнением мероприятий реабилитационного характера осуществляет ... (например, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации муниципального образования).

Нарушитель/обидчик, законный представитель согласны на примирение с потерпевшим.

Потерпевший, законный представитель (представитель) согласны на примирение с нарушителем/обидчиком.

Подпись Стороны 1: нарушителя/обидчика

Подпись законного представителя Стороны 1:

Подпись Стороны 2: потерпевшего

Подпись законного представителя Стороны 2 потерпевшего:

Подписи иных участников программы:

Подпись посредника/медиатора:

Подпись работника:

Дата:



**СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Паспорт \_\_\_\_\_ выдан, \_\_\_\_\_  
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_,

даю свое согласие на обработку в **Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Железнодорожный»** моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство; данные документа о заключении/расторжении брака; данные документов о рождении детей; данные документов об изменении личных данных (смене фамилии, имени, отчества, даты и места рождения и пр.); прочие данные, необходимые для проведения процедуры медиации.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях проведения процедуры медиации, а также на хранение этих данных на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован(а), что

**Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Железнодорожный»** гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись                      Расшифровка подписи