

**ПРИНЯТО**  
на Общем собрании работников  
Протокол № 5 от 16.11.2021

**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом директора ОГКУСО СРЦН  
«Причал надежды»  
№ 12 от 16.11.2021

**Положение  
о службе медиации (примирения)  
ОГКУСО СРЦН «Причал надежды»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет организационно-правовую и методическую основу формирования и организации деятельности службы медиации (примирения) (далее - Служба), созданной на базе областного государственного казённого учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» в г. Ульяновске (далее - Учреждение).

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений», Федеральным законом от 01.09.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2012 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», законами и иными нормативными правовыми актами Ульяновской области и города Ульяновска, Уставом Центра и настоящим положением.

1.3. Деятельность Службы направлена на помощь пострадавшим несовершеннолетним, их родителям, а также конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации.

1.4. Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о примирениях для их вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании), которые могут возникнуть в результате конкретных ситуаций.

1.5. Деятельность Службы осуществляется во взаимодействии с органами и учреждениями образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями.

1.6. Деятельность Службы основана на следующих принципах:

– принцип добровольности, предполагающий добровольное участие в организации работы Службы и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликтных ситуаций;

– принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими), также исключение составляет ставшая известной медиатору информация о готовящемся или совершённом правонарушении;

– принцип нейтральности, запрещающий Службе принимать сторону какого-либо участника конфликта (нейтральность предполагает, что Служба 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.

## **2. Цель и задачи деятельности Службы**

2.1. Основной целью деятельности Службы является разрешение конфликтных ситуаций между несовершеннолетними, их семьями и другими конфликтующими сторонами путём использования восстановительных технологий.

2.2. Деятельность Службы направлена на решение следующих задач:

– разрешение конфликтных ситуаций, в том числе внутрисемейные, 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.

## **3. Основные функции Службы**

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

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

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

3.1.3. Ведет журнал учета случаев медиации; разрабатывает индивидуальный план работы по разрешению конфликтной ситуации; заполняет регистрационную карту случая медиации.

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

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

4.1. Общее руководство деятельностью Службы осуществляет директор Учреждения.

4.2. Персональный состав Службы утверждается приказом директора Учреждения.

4.3. В состав Службы входят следующие категории специалистов:

- педагог-психолог (медиатор);
- социальный педагог;
- юрисконсульт.

4.4. Состав Службы утверждается приказом учреждения и может меняться в связи с изменением, расширением направлений деятельности самой Службы.

4.5. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации.

#### **5. Порядок работы Службы**

5.1 Служба может получать информацию о конфликтных случаях от органов социальной защиты, органов опеки и попечительства, также по личному обращению граждан.

5.2 Служба принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта.

5.3 Программа восстановительного разрешения конфликтных ситуаций проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им может быть предложена психологическая помощь или другие формы работы.

5.4 Служба самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы восстановительного разрешения конфликтной ситуации в каждом отдельном случае, согласовывая их с участниками конфликтной ситуации.

5.5 В случае, если в ходе реализации программы восстановительного разрешения конфликтной ситуации, конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.6 Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной, за исключением подписанного сторонами примирительного договора, который может быть передан в органы и учреждения системы профилактики беспризорности и безнадзорности для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

5.7 Служба помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственности за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, Служба

может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.8 Деятельность Службы фиксируется в журнале учета случаев медиации, который является внутренним документом Службы.

5.9 При необходимости Служба получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

5.10 Переговоры со сторонами конфликта, родителями и должностными лицами проводят медиаторы (ведущие программ восстановительного разрешения конфликтной ситуации).

5.11 Медиаторы (ведущие программ восстановительного разрешения конфликтной ситуации) могут работать парами.

5.12 В процессе своей деятельности Служба обеспечивает уважение прав, чести, достоинства личности, способствует приоритетной защите прав и законных интересов человека.

5.13 В своей деятельности Служба независима и автономна при принятии с согласия сторон дела для проведения медиации; при назначении медиатора; при организации и проведении примирительных процедур.

## **6. Распределение зон ответственности специалистов Службы**

### **6.1. Педагог-психолог (медиатор):**

– разрабатывает и осуществляет программу восстановительного разрешения конфликтных ситуаций;

– определяет наиболее приемлемые методы, формы решения личных и социальных проблем конфликтующих сторон;

– содействует повышению психологических компетенций, эмоционального интеллекта для разрешения конфликта.

### **6.2. Социальный педагог:**

– взаимодействует на межведомственном уровне с учреждениями и организациями в поиске оптимальных форм разрешения конфликтной ситуации, выступая посредником между конфликтующими сторонами;

– ведёт журнал учета случаев, заполняет регистрационную карту случая медиации.

### **6.3. Юрисконсульт:**

– оказывает необходимую консультативную помощь конфликтующим сторонам в рамках программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций.

## **7. Права и ответственность**

7.1. В соответствии с возложенными задачами и для осуществления своих функций Служба имеет право:

7.1.1. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию от организаций и учреждений, работающих с семьёй и детьми, для выполнения вышеуказанных функций.

7.1.2. Проводить индивидуальные встречи с несовершеннолетними, их родителями, а также с другими конфликтующими сторонами.

7.1.3. Беседовать с родителями (законными представителями), а также прочими лицами по вопросу изучения личности несовершеннолетнего.

7.1.4. Взаимодействовать с учреждениями образования, здравоохранения, внутренних дел и другими учреждениями и органами, осуществляющими работу с населением, в целях эффективной реализации программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций.

7.2. Служба несет ответственность:

7.2.1. За достижение целей и реализацию поставленных задач.

7.2.2. За принятые решения при реализации программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций.

7.2.3. Информирование органов внутренних дел при выявлении фактов правонарушений и/или других противоправных действий в отношении несовершеннолетних.

## **8. Документация Службы**

8.1. Локальные акты, регламентирующие деятельность Службы:

– Положение о службе медиации (примирения) учреждения.

8.2. Документация Службы, обязательная к ведению:

– журнал учета случаев медиации (Приложение №1);

– регистрационная карта случая медиации (Приложение №2);

– договор на оказание услуг медиации (Приложение №3).

8.2.1. При предоставлении услуг медиации несовершеннолетним, находящимся в Учреждении и их семьям, услуги медиации отражаются в документах несовершеннолетнего (договор на предоставление социальных услуг, индивидуальная карта социальной реабилитации несовершеннолетнего, протоколы социального медико-психолого-педагогического консилиума, учетно-отчетная документация специалистов и др.) и ведутся в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.