|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ** | |
|  |  | |
|  | Директор  КГБУ СО «КЦСОН «Сосновоборский» | |
|  |  | |
|  |  | Т.С. Тихонова |
|  |  | |
|  | М.П. | |
|  |  | |
|  | 01.07.2022 | |

Положение о службе примирения (медиации)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы примирения (медиации) краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Сосновоборский» (далее — Служба).

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется федеральными и региональными нормативно-правовыми актами по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности детей и подростков и защиты их прав и свобод, порядком межведомственного взаимодействия с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, уставом Учреждения, настоящим Положением.

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

1.4. Служба создается и ликвидируется приказом директора учреждения.

1.5. 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.

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 ситуаций.

1.6. Деятельность Службы осуществляется во взаимодействии с комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав города Сосновоборска (далее КДН и ЗП), органами и учреждениями образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями.

1.7. Служба оказывает услуги медиации на принципах бесплатности, добровольности, конфиденциальности, командной работы, сотрудничества и равноправия сторон.

1.8. Предоставление услуг несовершеннолетним, их семьям, а также конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций осуществляется Службой в рамках полустационарных форм социального обслуживания.

**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 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:

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

- разрабатывает и реализует индивидуальные программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций для несовершеннолетних, их семей, а также конфликтующих сторон;

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

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

**4. Состав службы и требования к медиаторам**

4.1. Службу возглавляет заведующий отделением социальной помощи семье и детям.

4.2. 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.

4.3. В состав Службы входят специалисты учреждения, прошедшие обучение проведению медиации.

Персональный состав Службы утверждается приложением № 1 к настоящему положению.

4.4. К деятельности Службы могут привлекаться:

- сотрудники учреждения, не входящие в персональный состав Службы;

- добровольцы и сотрудники иных учреждений и организаций по согласованию с директором учреждения и руководителем Службы на основе договоров о сотрудничестве.

**5. Порядок работы службы**

5.1. Служба размещается в помещениях учреждения, в работе использует иные ресурсы учреждения такие, как оборудование, оргтехника, средства информации и другие.

5.2. Служба может получать информацию о конфликтных случаях от отдела ПДН, КДН и ЗП, других учреждений профилактики, также по личному обращению граждан.

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. Медиация проводится на основании заявки на участие. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации.

5.5. 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 (медиаторов) за проведение медиации.

5.6. Медиатор осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует восстановительные программы. Привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг к реализации программ. Ведет необходимую документацию. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

5.7. Медиатор (третье нейтральное, независимое лицо (посредник, примиритель), помогающее сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор) вправе отказаться от проведения медиации или любой другой программы восстановительного разрешения конфликтной ситуации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса.

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

5.9. 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.

5.10. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной. Исключением является подписанный сторонами примирительный договор, который может быть передан в заинтересованные инстанции (КДН и ЗП, администрацию образовательного учреждения и пр.) для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

5.11. Служба помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность 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.

5.12. Деятельность Службы фиксируется в документации, которая является внутренними документами службы.

5.13. При необходимости Служба получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» 152-ФЗ.

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

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

5.16. 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.

5.17. Примирительная программа не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением наркотиков и крайними проявлениями жестокости. В примирительной программе не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

5.18. При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) ребёнка — участника конфликта и их согласие на проведение процедуры. Соглашение о проведении медиации, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребёнка, не достигшего 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц их замещающих).

5.19. При конфликтных ситуациях между детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) несовершеннолетних — участников конфликта и их согласие на проведение процедуры, если дети — участники конфликта не достигли возраста 10 лет. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребёнка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц их замещающих).

5.20. Специалисты службы примирения могут использовать дистанционные формы проведения примирительных встреч (видеоконференция, видеозвонки, интернетконсультирование и т. п.), если это будет возможно осуществить имеющимися техническими средствами.

5.21. Не реже, чем один раз в квартал, проводятся совещания между администрацией и службой примирения по улучшению работы службы с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

**6. Права и ответственность**

6.1. Служба имеет право:

- запрашивать и получать необходимую информацию от организаций и учреждений, работающих с семьёй и детьми, для выполнения задач;

- проводить индивидуальные встречи с несовершеннолетними, их родителями, а также с другими конфликтующими сторонами;

- беседовать с родителями (иными законными представителями), а также прочими лицами по вопросу изучения личности несовершеннолетнего;

- 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.

6.2. Служба несет ответственность за:

- достижение целей и реализацию поставленных задач;

- принятые решения при реализации программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций.

**7. Документация службы**

7.1. В процессе работы Службы ведется следующая документация:

- заявка на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации (приложение № 2 к настоящему положению);

- журнал регистрации обращений в службу примирения (медиации) (приложение № 3 к настоящему положению);

- медиативное соглашение (приложение № 4 к настоящему положению);

- карта ведения (сопровождения) случая (приложение № 5 к настоящему положению).

- примирительный договор (приложение № 6 к настоящему положению).

**8. Заключительное положение**

8.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

8.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором учреждения.

8.3. Срок действия данного положения не ограничен.

Приложение № 1 к Положению о

службе примирения (медиации)

Персональный состав службы примирения (медиации)

Никитина Алена Алексеевна – социальный педагог отделения социальной помощи семье и детям;

Сепашвили Любовь Анатольевна - социальный педагог отделения социальной помощи семье и детям.

Приложение № 2 к Положению о

службе примирения (медиации)

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. | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| (дата) |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |

Приложение № 3 к Положению о

службе примирения (медиации)

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ**

**ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | ДАТА | Код обращения | Медиатор | Кол-во  встреч | РЕЗУЛЬТАТ | | | | | Примечание |
| Письменное соглашение | Устное соглашение | Стороны не пришли к соглашению | Передан в другую службу | разрешение ситуации без участия в процедуре медиации |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Начат: |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  | Окончен: |  | |
|  |  |  |  |  | |
|  |  |  | Хранить |  | лет |

Приложение № 4 к Положению о

службе примирения (медиации)

**Медиативное соглашение**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « |  | » |  | 20 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | именуемый в дальнейшем Сторона 1, | |
| (Ф.И.О.) | | |  | |
|  | | | именуемый в дальнейшем Сторона 2, | |
| (Ф.И.О.) | | |  | |
| вместе именуемые Стороны, заключили настоящее медиативное соглашение (примирительный договор) (далее – соглашение) о нижеследующем: | | | | |
| 1. Стороны провели процедуру медиации в отношении конфликта | | | | |
|  | | | | |
| (предмет спора) | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 2. Сроки проведения процедуры медиации: | | | |  |
| 3. Содержание договоренностей 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. 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).  7. Подписи сторон: | | | | |
|  | |  | | |
| Сторона 1 | |  | Сторона 2 | |
|  | |  |  | |
| (Ф.И.О.) | |  | (Ф.И.О.) | |
|  | |  |  | |
| (подпись) | |  | (подпись) | |
|  | |  |  | |
| (дата) | |  | (дата) | |

Приложение № 5 к Положению о

службе примирения (медиации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Карта ведения (сопровождения случая) № |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Медиатор |  | |
|  | (Ф.И.О. должность) | |
| 2. Информация поступила от | |  |
|  | | |
|  | | |

3. Информация об участниках:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сторона 1:** | | | |  | **Сторона 2:** | | | |
|  | | | |  |  | | | |
| (Ф.И.О.) | | | |  | (Ф.И.О.) | | | |
| Возраст | | |  |  | Возраст | | |  |
|  | | |  |  |  | | |  |
|  | | | |  |  | | | |
| (Адрес) | | | |  | (Адрес) | | | |
|  | | | |  |  | | | |
| (Телефон) | | | |  | (Телефон) | | | |
|  | | | |  |  | | | |
| (Место учебы, работы) | | | |  | (Место учебы, работы) | | | |
| *Законный представитель* | | | |  | *Законный представитель* | | | |
| *Ф.И.О.* |  | | |  | *Ф.И.О.* |  | | |
| *Кем приходится* | |  | |  | *Кем приходится* | |  | |
| *Адрес, телефон* | |  | |  | *Адрес, телефон* | |  | |
|  | | | |  |  | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Другие участники:** |  | | |
|  | (Ф.И.О.) | | |
| Отношение к случаю | |  | |
| Контактная информация | | |  |

4. Другие специалисты, работающие со случаем (социальный педагог, психолог, органы опеки, др.):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О | Должность, наименование учреждения (организации) | Телефон |
|  |  |  |
|  |  |  |

5. Этапы работы медиатора

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Наименование этапа | Результат (краткое описание) |
|  | Сбор информации о случае |  |
|  | Предварительная встреча со Стороной 1 |  |
|  | Предварительная встреча со Стороной 2 |  |
|  | Совместная встреча Сторон |  |

6. Категория случая (отметить V):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | преступления, совершенные несовершеннолетними | |
|  | общественно-опасные деяния, совершенные несовершеннолетними | |
|  | семейные конфликты | |
|  | конфликтные ситуации в образовательной организации | |
|  | иные категории случаев |  |

7. Результат проведения медиации (отметить V):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Примирение сторон: |
|  | заключен договор |
|  | возмещен материальный ущерб |
|  | Разрешение ситуации без проведения совместной встречи |
|  | Ситуация не изменилась |
|  | Углубление конфликта |
|  | Устное соглашение |

8. Причина, по которой процедура медиации не имела положительного результата (отметить V):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | участники ситуации отказались от участия в предварительной встрече | |
|  | участники ситуации отказались от участия в совместной встрече | |
|  | законные представители несовершеннолетних не дали согласие на участие их детей в процедуре медиации | |
|  | один из участников ситуации находится вне досягаемости | |
|  | договоренность не достигнута по причине отсутствия возможности у правонарушителя/обидчика возместить ущерб | |
|  | договоренность не достигнута в ходе совместной встречи по причинам: |  |
|  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата заполнения |  | Подпись медиатора |  |

Приложение № 6 к Положению о

службе примирения (медиации)

**ПРИМИРИТЕЛЬНЫЙ ДОГОВОР**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « |  | » |  | 20 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | именуемый в дальнейшем Сторона 1, | | |
| (Ф.И.О.) |  | | |
|  | именуемый в дальнейшем Сторона 2, | | |
| (Ф.И.О.) |  | | |
| 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) | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| Стороны договорились, что Сторона 1 полностью загладил причинённый потерпевшему вред: | | | |
|  | | | |
| (описать каким путем: путем принесения извинений, возмещения материального ущерба и т.д.) | | | |
|  | | | |
| Сторона 1 в осознание противоправности совершенного деяния обязуется выполнить следующие действия: | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| (указать конкретно какие, кроме заглаживания вреда и возмещения материального ущерба, в срок…) | | | |
| Обеспечение выполнения условий примирительного договора и уведомление службы примирения (медиации) об их завершении возлагается на родителей̆ (иных законных представителей̆) Стороны 1. | | | |
| Сторона 2 в осознание противоправности совершенного деяния обязуется выполнить следующие действия: | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| (указать конкретно какие, кроме заглаживания вреда и возмещения материального ущерба, в срок…) | | | |
| Обеспечение выполнения условий примирительного договора и уведомление службы примирения (медиации) об их завершении возлагается на родителей̆ (иных законных представителей̆) Стороны 2. | | | |
| Стороны пришли к выводу, что для изменения поведения Стороны 1: | | | |
|  | | | |
| требуется / не требуется (указать нужное) проведение мероприятий реабилитационного характера | | | |
| Стороны пришли к выводу, что для изменения поведения Стороны 2: | | | |
|  | | | |
| требуется / не требуется (указать нужное) проведение мероприятий реабилитационного характера | | | |
| Контроль за выполнением мероприятий реабилитационного характера осуществляет: | | | |
|  | | | |
| (учреждение, КДН и ЗП, образовательная организация и т.п. (нужное указать) | | | |
| Сторона 1 и ее законный представитель согласны на примирение со Стороной 2. | | | |
| Сторона 2 и ее законный представитель согласны на примирение со Стороной 1. | | | |
| Подписи сторон: | | | |
| Сторона 1 |  | Сторона 2 | |
|  |  |  | |
| (Ф.И.О.) |  | (Ф.И.О.) | |
|  |  |  | |
| (подпись) |  | (подпись) | |
|  |  |  | |
| (дата) |  | (дата) | |
| Медиатор |  |  | |
|  |  |  | |
| (Ф.И.О.) |  |  | |
|  |  |  | |
| (подпись) |  |  | |
|  |  |  | |
| (дата) |  |  | |