

П 08-05-2024

УТВЕРЖДЕНО
приказом бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Радужнинский комплексный центр
социального обслуживания населения»
от «10» января 2024 г. №18

**Положение о Службе медиации
в отделении психологической
помощи гражданам (в том числе служба
профилактики семейного неблагополучия, служба
"Экстренная детская помощь", сектор социальной адаптации
несовершеннолетних и молодежи, сектор сопровождения получателей
социальных услуг)
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа -
Югры «Радужнинский комплексный центр социального
обслуживания населения»**

П 08-05-2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы медиации в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - учреждение).

1.2. 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.

1.3. Служба медиации создается на базе отделения психологической помощи гражданам (в том числе служба профилактики семейного неблагополучия, служба "Экстренная детская помощь", сектор социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи, сектор сопровождения получателей социальных услуг) бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - служба), на основании приказа директора учреждения.

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

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

1.6. В своей деятельности Служба руководствуется:

- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексами Российской Федерации (Гражданский, Семейный);
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»;

-Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 № 1430-р (с изменениями и дополнениями) «Об утверждении Концепции развития до 2030 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе

совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации»;

-Указом Президента Российской Федерации от 17.05.2023 № 358 «Стратегии комплексной безопасности детей в Российской Федерации на период до 2030 года»;

-Приказами Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 21.08.2020 №1068-р « Об утверждении плана мероприятий по развитию служб медиации в учреждениях

социального обслуживания, подведомственных Депсоцразвития Югры, до 2025 года»;

-Уставом и локальными актами учреждения;

настоящим положением о службе медиации;

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

1.7. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

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

1.7.2. 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;

1.7.3. в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

1.8. 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 и 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, предполагающей 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, запрещающей 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. Организация деятельности Службы

3.1. В состав службы входят специалисты отделения психологической помощи граждан, прошедшие обучение по проведению медиации (в объеме не менее 120 часов) и имеющие самостоятельный опыт проведения медиативных встреч (не менее 2 встреч).

3.2. Руководство службой осуществляет психолог отделения психологической помощи граждан, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора учреждения, возлагаются обязанности по руководству службой.

3.3. Контроль и координацию деятельности службы осуществляет заведующий отделением психологической помощи граждан.

3.4. 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.

3.5. Медиация проводится на основании заявки на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации.

3.6. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации обращений граждан на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации.

3.7. 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.

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. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

4. Порядок работы Службы.

4.1. Служба может получать информацию о конфликтных случаях от отдела ОПДН ОУУП и ПДН России ОМВД по г. Радужный, КДН и ЗП

администрации города Радужный и других учреждений профилактики, также по личному обращению граждан.

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

4.3. 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.

4.4. 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.

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

4.6. 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. Данное Соглашение также в одном экземпляре остается у ведущего восстановительных процедур и по одному экземпляру выдается на руки участникам.

4.7. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной за исключением подписанного сторонами примирительного договора, который может быть передан в заинтересованные инстанции (КДН и ЗП, ОМВД России по г. Радужному) для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

4.8. 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.

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

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

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

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

4.13. 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.

4.14. При необходимости Служба информирует участников медиации о возможности участия в восстановительных процедурах привлекаемых специалистов (социального педагога, психолога образовательных организаций и т. д.) и ближайшего социального окружения конфликтующих сторон.

4.15. Служба обеспечивает участникам восстановительной медиации оказание социальной, педагогической, правовой и психологической помощи.

4.16. В случае, если участниками восстановительных процедур могут стать несовершеннолетние в возрасте до 10 лет, то участие их в медиации возможно только с согласия родителей/законных представителей.

5. Права и ответственность.

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

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

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

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

5.1.4. 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.

5.2. Служба несет ответственность:

5.2.1. За достижение целей и реализацию поставленных задач.

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

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

5.3. Представители Службы обязаны:

5.3.1. Соблюдать конфиденциальность при получении информации, связанной с деятельностью Службы.

5.3.2. Выполнять предъявляемые требования действующего законодательства, настоящего Положения.

5.4. Специалисты Службы несут персональную ответственность за выполнение обязанностей, возложенных на них в установленном порядке, несут полную персональную ответственность, предусмотренную законодательством, за соблюдение прав и законных интересов несовершеннолетних и качество предоставляемых услуг.

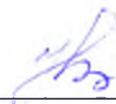
6. Заключительные положения

6.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания директором бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Радужнинский комплексный центр социального обслуживания населения».

6.2. В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательной и нормативной документации Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, совершенствованием форм и методов работы отделения.

6.3. Все изменения и дополнения к настоящему положению утверждаются директором учреждения.

6.4. Вносимые изменения не должны противоречить «Стандартам восстановительной медиации».

Разработчик:	 личная подпись	 расшифровка подписи
Руководитель подразделения	 личная подпись	 расшифровка подписи
Согласовано:		
<u>Заместитель директора</u> должность	 личная подпись	 расшифровка подписи
Ознакомлен:	 личная подпись	 расшифровка подписи
Ознакомлен:	 личная подпись	 расшифровка подписи
Ознакомлен:	 личная подпись	 расшифровка подписи

П 08-05-2024

личная подпись

расшифровка подписи

Ознакомлен:

Т.С. Рад
личная подпись

Тимтовичева Е.В.
расшифровка подписи

Ознакомлен:

Мурово
личная подпись

Мурово М.А.
расшифровка подписи

Ознакомлен:

Мамаев
личная подпись

Мамаев Д.А.
расшифровка подписи

Ознакомлен:

личная подпись

расшифровка подписи

Ознакомлен:

личная подпись

расшифровка подписи