

**Казенное учреждение Воронежской области  
«Областной центр социальной помощи семье и детям «Буревестник»**

**СОГЛАСОВАНО:**  
Председатель ПК КУ ВО  
«ОЦСПСД «Буревестник»  
Н.О. Скорик

«29» 08 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор КУ ВО «ОЦСПСД  
«Буревестник»  
Г.В. Калашникова

«29» 08 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о службе медиации  
КУ ВО «Областной центр социальной помощи семье и детям  
«Буревестник»**

**1. Общие положения**

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

1.1. Настоящее положение о службе медиации (далее – Служба) определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы.

1.2. Служба медиации создается на базе учреждения КУ ВО «Областной центр социальной помощи семье и детям «Буревестник» (далее - Учреждение), подведомственного департаменту социальной защиты Воронежской области, на основании приказа директора Учреждения.

1.3. Деятельность Службы медиации направлена на урегулирование конфликтных ситуаций посредством проведения процедуры медиации.

1.4. Служба осуществляет следующие функции:

- проведение процедур медиации для семей с детьми, в которых имеется конфликт;
- организация в учреждении своевременного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушение воспитанников на основе принципов и технологических приемов медиации;
- взаимодействие с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иными органами и организациями по вопросам необходимости проведения медиации;
- информационно-просветительская работа с населением.

1.5. В своей деятельности Служба руководствуется:

- Кодексами Российской Федерации (Арбитражным, Гражданским, Семейным);
- 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)»;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Уставом и локальными актами Учреждения;
- настоящим Положением о службе медиации.

## 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 процедур медиации.

### 2.2. Задачи Службы:

- проводить процедуры медиации с конфликтующими сторонами (в том числе с несовершеннолетними, получающими услуги в учреждении), членами их семей и другими заинтересованными лицами;
- способствовать формированию у участников процесса медиации цивилизованных методов урегулирования конфликтов, воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации;
- проводить информационно-разъяснительную кампанию о деятельности Службы, организовывать просветительские мероприятия.

### 2.3. Деятельность Службы основана на следующих принципах:

- принципе добровольности, предполагающем, как свободное участие специалистов (медиаторов) в организации работы Службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации, допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в процедуре разрешения конфликта;
- принципе конфиденциальности, предполагающем 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;

- принципе нейтральности, запрещающем 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;

- принципе равноправия между участниками конфликта, каждый участник конфликта имеет равные права в обсуждении проблемы и высказывания своего видения ситуации и принятия по ней решения;

- принципе информированности, предполагающем, что медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;

- принципе ответственности сторон и медиатора, предполагающем 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. Служба медиации создается без образования отдельного структурного подразделения. Предоставление услуг медиации осуществляется на безвозмездной основе.

3.2. Состав Службы медиации определяется приказом директора Учреждения.

3.3. В состав Службы входят не менее 3 специалистов Учреждения, прошедших обучение основам медиативного подхода и проведению процедуры медиации, имеющих удостоверение государственного образца.

3.4. 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.

3.5. Руководитель Службы организует деятельность Службы и распределяет обязанности между ее членами, координирует взаимодействие с заинтересованными ведомствами, учреждениями, организациями по вопросам проведения медиации.

3.6. Службе медиации предоставляется помещение для проведения процедуры медиации, а также возможность использовать иные ресурсы

учреждения — такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности и др.

3.7. Поддержка и сопровождение Службы медиации может осуществляться организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов.

3.8. Администрация Учреждения оказывает Службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы, в том числе через размещение информации на сайте Учреждения.

3.9. Администрация Учреждения содействует Службе медиации в организации взаимодействия с другими организациями.

3.10. Вопросы членства в Службе медиации и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, определяются нормативными документами, приказами и распоряжениями директора учреждения.

#### **4. Порядок работы Службы медиации**

4.1. Служба медиации предоставляет услуги на основании:

- личного обращения;
- по направлению от различных учреждений и ведомств.

4.2. Медиация осуществляется после оформления письменной заявки (приложение №1) в КУ ВО «ОЦСПСД «Буревестник».

4.3. Заявка регистрируется в журнале (приложение №2).

4.4. Руководитель и специалисты Службы принимают решение о возможности или невозможности проведения процедуры медиации в каждом конкретном случае. Выбор медиатора осуществляют стороны конфликта. Руководитель Службы совместно с медиатором определяют сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае, но не более 60 дней в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». При необходимости о принятом решении информируются должностные лица Учреждения и службы, направившие участников конфликта в Учреждение.

4.5. Процедура медиации проводится только при согласии всех участников конфликта; при несогласии сторон, им может быть предложена информация о других специалистах и службах города.

4.6. После принятия участниками конфликта решения о проведении медиации заключается соглашение о проведении процедуры медиации (приложение №3).

4.7. В каждом конкретном случае медиатор самостоятельно выбирает технологии для проведения процедуры, ведет необходимую документацию.

4.8. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае Руководитель службы предлагает клиенту услуги другого медиатора из числа специалистов Учреждения.

4.9. Специалисты Службы рекомендуют участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в другие инстанции, в том числе судебные органы.

4.10. Служба получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с ФЗ № 152 «О персональных данных» (приложение №4).

4.11. В случае, если процедура медиации планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о её проведении ставится в известность руководитель Учреждения, и при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел.

4.12. По результатам, достигнутым в ходе проведения процедуры медиации может быть составлено письменное или устное медиативное соглашение.

4.13. Итоги проведения процедуры регистрируются в журнале итогов (приложение №5)

4.14. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, Служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

4.15. На процедуре медиации присутствуют только медиатор (медиаторы) и стороны конфликта.

4.16. При согласии участников конфликта Служба медиации может проводить постмедиативное сопровождение для определения выполнения обязательств между участниками конфликта.

4.17. Специалисты Службы проводят информационную кампанию о деятельности Службы.

4.18. Деятельность Службы медиации фиксируется в отчетах по форме согласно приложению № 6 к настоящему Положению.

## **5. Прекращение процедуры медиации**

5.1. Прекращение процедуры медиации происходит в следующих случаях:

5.1.1. Заключение сторонами медиативного соглашения – **со дня подписания такого соглашения.**

5.1.2. По заявлению медиатора в письменной форме, направленному сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения – **в день направления данного заявления.**

5.1.3. По заявлению в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленному медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации - **со дня получения медиатором данного заявления.**

5.1.4. Истечение срока проведения процедуры медиации - **со дня его истечения (до шестидесяти дней с учетом положений статьи 13 ФЗ РФ от 27 июля 2010 г. № 193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).**

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее положение о службе медиации в КУ ВО «ОЦСПСД «Буревестник» утверждается приказом директора Учреждения.

6.2. Настоящее положение о службе медиации в КУ ВО «ОЦСПСД «Буревестник» вступает в силу с момента утверждения.

6.3. Изменения и дополнения к настоящему положению о службе медиации в КУ ВО «ОЦСПСД «Буревестник» вносятся и утверждаются приказом директора Учреждения.