

**УТВЕРЖДАЮ:**

И.о. директора КГБУ СО  
«Центр семьи «Октябрьский»  
Д.А. Осколков  
«10» января 2022г.

Приказ №36-ОД от 10.01.2022

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о службе медиации краевого государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания  
«Центр социальной помощи семье и детям «Октябрьский»  
(КГБУ СО «Центр семьи «Октябрьский»)

г. Красноярск,  
2022

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы медиации Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания центр социальной помощи семье и детям «Октябрьский» (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, Уставом Учреждения, порядком межведомственного взаимодействия муниципальных комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав, действующих на территории Красноярского края и служб медиации (примирения) по реализации медиативных (восстановительных) программ в отношении несовершеннолетних, порядком предоставления социальных услуг в КГБУ СО «Центр семьи «Октябрьский» (далее – Учреждение), настоящим Положением.

1.3. Служба не является структурным подразделением Учреждения, создается на базе отделения профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, 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.

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

1.7. 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;

- принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы медиации не разглашать полученные в ходе процедуры сведения. Исключение составляет информация о возможном нанесении ущерба для жизни, здоровья и безопасности;

- 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;

- принцип равноправия сторон, когда участники процедуры имеют равные права и равные обязанности;

- принцип компетентности, когда запрещается допуск на проведение процедур лиц, не прошедших обучение медиативным технологиям.

1.8. Предоставление социальных услуг несовершеннолетним, их семьям, а также конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций осуществляется Службой в рамках полустационарной формы 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:

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

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. Служба медиации создается на основании приказа директора. Руководитель службы медиации 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.

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 приказом директора Учреждения.

4.5. Сотрудниками Службы могут быть:

- сотрудники учреждения;
- добровольцы и сотрудники иных учреждений и организаций по согласованию с администрацией учреждения и руководителем службы медиации на основе договоров о сотрудничестве с организациями (учреждениями).

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

4.7. Службе медиации администрацией учреждения предоставляется помещение для сборов и проведения услуги примирения, а также возможность использовать иные ресурсы - такие, как оборудование, оргтехника, средства информации и другие.

#### **5. Порядок работы Службы**

5.1. Служба может получать информацию о конфликтных случаях от КДН и ЗП Октябрьского района в соответствии с порядком утвержденным Постановлением комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав Красноярского края № 110-кдн, от других субъектов системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, также по личному обращению граждан и других организаций.

5.2. 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.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Служба проводит восстановительную программу в срок не превышающей 30 дней. Превышение 30-дневного срока допустимо по причинам, не зависящим от медиатора, с уведомлением о продлении процедуры всех заинтересованных лиц.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

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

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

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

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

5.15. 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.

5.16. 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.

5.17. 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).

5.18. 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).

5.19. Специалисты службы медиации могут использовать дистанционные формы проведения примирительных встреч (видеоконференция, видеозвонки, интернет-консультирование и т. п.), если это будет возможно осуществить имеющимися техническими средствами.

5.20. 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**

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

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

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

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

6.1.5. 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:

6.2.1. За достижение целей и реализацию поставленных задач.

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

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

### **7. Документация Службы**

7.1. Локальные акты, регламентирующие деятельность Службы:

Положение о службе медиации краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания центр социальной помощи семье и детям «Октябрьский»

7.2. Документация Службы, обязательная к ведению:

- журнал учета случаев медиации;
- соглашение о проведении примирительной процедуры (или договор на оказание услуг медиации);
- регистрационная карта случая медиации;
- примирительный договор.

### **8. Заключительное положение**

8.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

8.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания центр социальной помощи семье и детям «Октябрьский»

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

8.1 Срок действия данного положения не ограничен.