



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания  
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Дивногорский»  
(КГБУ СО «КЦСОН «Дивногорский»)

**П Р И К А З**

«12» 12 2023

г. Дивногорск

№ 68

Об утверждении Положения  
о службе примирения (медиации)

Руководствуясь Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Красноярского края от 16.12.2014 № 7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае», постановлением Правительства Красноярского края от 24.12.2019 № 758-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации), руководствуясь Уставом КГБУ СО «КЦСОН «Дивногорский»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о службе примирения (медиации).
2. Заместителю директора Е.А. Комбель провести работу по размещению Положения на официальном сайте КГБУ СО «КЦСОН «Дивногорский».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

О.В. Чикунова

С приказом ознакомлены:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Е.А. Комбель  
Е.А. Иванова  
М.В. Вершинина  
Я.В. Чижик

Приложение к Приказу  
от « 02 » 05 2023 № 68

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о службе примирения (медиации)  
краевого государственного бюджетного учреждения социального  
обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения  
«Дивногорский»

г. Дивногорск, 2023

## **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 «Дивногорский» (далее — Служба).

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется Конституцией Российской Федерации, 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 восстановительного подхода.

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 Дивногорска (далее КДН и ЗП), органами и учреждениями образования, здравоохранения, опеки и попечительства, внутренних дел, общественными и другими организациями.

1.7. Служба оказывает услуги по проведению восстановительных программ на принципах добровольности, конфиденциальности, нейтральности медиатора, командной работы, сотрудничества и равноправия сторон.

1.8. Услуги, указанные в п. 1.7., оказываются гражданам на безвозмездной основе.

1.9. 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:

проведение восстановительных программ для разрешения конфликтных ситуаций между несовершеннолетними, их семьями и другими конфликтующими сторонами;

формирование у несовершеннолетних и их родителей (законных представителей) навыков цивилизованных методов урегулирования конфликтов и ответственности;

повышение уровня профессиональных компетенций  
проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности службы;

распространение опыта работы Службы по внедрению восстановительной технологии среди несовершеннолетних, их семей.

### **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 категориями граждан;

разрабатывает и реализует индивидуальные программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций для несовершеннолетних, их семей, а также других категорий граждан;

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 по ведению восстановительных программ.

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. Восстановительная программа для разрешения конфликтных ситуаций проводится только в случае согласия сторон на участие. При несогласии сторон им может быть предложена психологическая помощь или другие формы работы.

5.4. Восстановительная программа, в том числе медиация, проводится на основании заявки на участие согласно приложения № 1 к настоящему Положению. Заявки принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации согласно приложения № 2 к настоящему Положению.

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 её проведение.

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

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

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

5.9. Если в ходе реализации восстановительной программы, конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться письменно в медиативном соглашении согласно приложения № 3 или устном соглашении.

5.10. Информация, полученная в ходе проведения восстановительной программы, в том числе медиации, является конфиденциальной, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если стороны договорились об ином.

5.11. Служба помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в медиативном соглашении, но не несёт 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 сопровождается документацией, которая является внутренними документами службы.

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

5.14. В ходе реализации восстановительных программ 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 (восстановительная) 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. Соглашение о проведении примирительной процедуры, медиативное 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/медиации могут использовать дистанционные формы проведения восстановительных программ (видеоконференция, видеозвонки, интернет-консультирование 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/медиации по улучшению работы службы с целью предоставления возможности участия в восстановительных программах 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 своих задач;

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

беседовать с родителями (иными законными представителями), представителями органов системы профилактики 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 восстановительных программ для разрешения конфликтных ситуаций.

6.2. Служба несёт ответственность за:

достижение целей и реализацию поставленных задач;

принятые решения при реализации восстановительного подхода при разрешении конфликтных ситуаций.

Приложение № 1 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 ход восстановительной программы, а также по исполнению принятых на себя обязательств указанных в медиативном соглашении/примирительном договоре в случае ее заключения.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Приложение № 2 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 процедуры медиации	
1.										
2.										
3.										
4.										

Начат: \_\_\_\_\_

Окончен: \_\_\_\_\_

Хранить \_\_\_\_\_ лет



Приложение № 3 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 (противоправной ситуации)

\_\_\_\_\_ (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 и 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)