

ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ И МЕДИАЦИИ
краевого государственного казенного учреждения социального
обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям «Приморский»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы примирения и медиации краевого государственного казенного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям «Приморский» (далее – Служба, КГКУ СО «Центр семьи «Приморский»).

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 с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, Порядком предоставления социальных услуг в КГКУ СО «Центр семьи «Приморский», настоящим Положением.

1.3. Служба не является структурным подразделением КГКУ СО «Центр семьи «Приморский» (далее – Учреждение), создается на базе отделения социальной помощи семье и детям и стационарного отделения социальной реабилитации 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.

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 (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. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликтных ситуаций;
- принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство Службы не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими), также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся или совершённом правонарушении;
- 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.

1.8. Предоставление услуг несовершеннолетним и родителям, конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций осуществляется Службой медиации.

2. Цель и задачи деятельности Службы.

2.1. 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;
- 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. Специалисты Службы оказывают бесплатные социально-правовые, 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. 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.

3.1.4. Ведет журнал учета случаев медиации, разрабатывает индивидуальный план работы по разрешению конфликтной ситуации, заполняет регистрационную карту случая медиации.

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

4. Организационная структура Службы.

4.1. Общее руководство деятельностью Службы осуществляет заместитель директора.

4.2. Персональный состав Службы утверждается приказом директора Учреждения.

4.3. В состав Службы входят следующие категории специалистов:

- руководитель Службы;
- социальный педагог (медиатор);
- психолог в социальной сфере (медиатор)
- специалист по социальной работе
- педагог - психолог.

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

5. Порядок работы Службы.

5.1. Служба может получать информацию о конфликтных случаях от служб системы профилактики или по личному обращению граждан.

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

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 может проводиться специалистом Службы (медиатором) по делам, рассматриваемым в КДН и ЗП. Медиация (переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для конфликтующих сторон) не отменяет рассмотрения дела в КДН и ЗП, но ее результаты и достигнутая договоренность могут учитываться при вынесении решения по делу.

5.5. 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.

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

5.7. 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.

5.8. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной за исключением подписанного сторонами примирительного договора, который может быть передан в заинтересованные инстанции (КДН и ЗП, администрацию образовательного учреждения и пр.) для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

5.9. 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.

5.10. Деятельность Службы фиксируется в **журнале учета случаев медиации**, который является внутренним документом Службы.

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

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

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

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.

6. Распределение зон ответственности специалистов Службы.

6.1. *Психолог в социальной сфере (медиатор), социальный педагог (медиатор):*

- разрабатывают и осуществляют **программу** восстановительного разрешения конфликтных ситуаций;
- определяют наиболее приемлемые методы, формы решения личных и социальных проблем конфликтующих сторон;
- содействуют повышению психологических компетенций, эмоционального интеллекта для разрешения конфликта.

6.2. *Специалист по социальной работе:*

- взаимодействует на межведомственном уровне с учреждениями и организациями в поиске оптимальных форм разрешения конфликтной ситуации, выступая посредником между конфликтующими сторонами;
- ведёт журнал учета случаев, заполняет регистрационную карту случая медиации.

7. Права и ответственность.

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

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

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

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

7.1.4. 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.

7.2. Служба несет ответственность:

7.2.1. За достижение целей и реализацию поставленных задач.

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

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

8. Документация Службы.

8.1. Локальные акты, регламентирующие деятельность Службы:

Положение о службе примирения (медиации) КГКУ СО «Центр семьи «Приморский».

8.2. Документация Службы, обязательная к ведению:

- журнал учета случаев медиации (Приложение №1);
- регистрационная карта случая медиации (Приложение №2);
- договор на оказание услуг медиации (Приложение №3).

8.2.1. При предоставлении услуг медиации несовершеннолетним – воспитанникам Учреждения и их семьям, услуги медиации отражаются в документах воспитанника (договор на предоставление социальных услуг, индивидуальная карта социальной реабилитации воспитанника, протоколы социально-психолого-педагогического консилиума, учетно-отчетная документация специалистов и др.) и ведутся в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.