



**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр  
для детей и подростков с ограниченными возможностями»**

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **ПОЛОЖЕНИЕ**

#### **О СЛУЖБЕ МЕДИАЦИИ**

#### **БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «ХАНТЫ-  
МАНСИЙСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И  
ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»**

**Шифр: СМК-П-35-2018**

**Экз. Подлинник**

**г. Ханты-Мансийск**

<b>ПРОТОКОЛ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ</b>		
№ ревизии	Цель и содержание пересмотра	Дата пересмотра

Составил: заместитель директора Яковлева К.Ю.		
1	Переименование учреждения	20.07.2018

<b>Таблица регистрации изменений</b>								
Номер Разрешения/ Изменения	Изменённ ых	Замен енных	Новых	Аннулиро ванных	Всего листов (страниц) в док.	Обозначен ие документа	Подп ись	Дата
1		10						20.07.2018

**БУ «ХМРЦ», 2018**

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства БУ «ХМРЦ»
--

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Стр.
1.	Общие положения	4
2.	Цель, задачи и основные принципы деятельности службы	5
3.	Организация деятельности Службы	6
4.	Форма заявки на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации	7
5.	Журнал регистрации заявок на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации	8
6.	Форма медиативного соглашения (примирительного договора)	9

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы медиации в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

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

1.4. Целевая группа – семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

1.5. 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»,

1.6. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

1.6.1 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. 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, предполагающий 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, запрещающий специалистам службы принимать сторону какого-либо участника конфликта. Нейтральность предполагает, что специалист службы не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной

БУ «ХМРЦ»	Положение о службе медиации	СМК-П-35-2018
-----------	--------------------------------	---------------

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, 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 руководитель службы. Руководителем службы может быть специалист, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора учреждения возлагаются обязанности по руководству службой.

3.3. 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.

3.4. Медиация проводится на основании заявки на участие (приложение 2 к настоящему приказу).

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (приложение 3 к настоящему приказу).

3.6. 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.

3.7. Медиатор осуществляет работу со случаем, разрабатывает и реализует восстановительные программы. Привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг к реализации программ. Ведет необходимую документацию.

3.8. Специалисты службы проводят информационную кампанию о деятельности службы.

БУ «ХМРЦ»	Положение о службе медиации	СМК-П-35-2018
-----------	--------------------------------	---------------

Приложение 1

**Форма заявки  
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 ходе восстановительной программы, а также по выполнению примирительного договора в случае его заключения.

\_\_\_\_\_

Дата

\_\_\_\_\_

подпись

Журнал регистрации заявок  
на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной  
ситуации

№	Дата поступления / регистрационный номер	Ситуация (краткое описание)	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат



### Форма медиативного соглашения (примирительного договора)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г,  
*дата проведения*

\_\_\_\_\_  
*(Ф. И. О.)*  
именуемый в дальнейшем Сторона -1, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О.)*  
именуемый в дальнейшем Сторона - 2, вместе именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении конфликта (противоправной ситуации) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *предмет спора*  
с привлечением в качестве медиатора \_\_\_\_\_ *Ф. И. О. медиатора*

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 или толкованием достигнутых договоренностей по настоящему соглашению Стороны рассмотрят возможность и необходимость возобновления процедуры медиации при содействии посредника (медиатора)

7. Подписи Сторон соглашения:

Сторона 1	2	Сторона
_____		_____
<i>Ф.И.О.</i>		<i>Ф.И.О.</i>
_____		_____
<i>Подпись</i>		<i>Подпись</i>
_____		_____
<i>число, месяц, год</i>		<i>число, месяц, год</i>