

Департамент социального развития  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО  
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОННЫЙ  
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

**ПРИКАЗ**

«24» августа 2023 год  
пгт. Октябрьское

№ 237-ОД

Об организации работы Службы  
медиации

Руководствуясь Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», во исполнение приказа Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 21.02.2017 № 155-р «О внедрении технологии медиации в учреждениях, осуществляющих социальную реабилитацию несовершеннолетних, подведомственных Депсоцразвития Югры»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Организовать в БУ ХМАО-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» Службу медиации (далее- Служба).
2. Утвердить Положение о службе медиации бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (приложение 1).
3. Утвердить состав специалистов Службы (приложение 2).
4. Утвердить план работы Службы на 2023г. (приложение 3).

5. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан на участие в восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации (приложение 4).
6. Назначить ответственным лицом Мамажанову Т.А. – психолога отделения психологической помощи гражданам:
  - за организацию деятельности Службы в учреждении (руководителем Службы);
  - за предоставление отчета о работе Службы медиации в учреждении по форме п. 34.1, утвержденной приказом Депсоцразвития Югры от 12.04.2023г. № 469-р «Об утверждении форм ведомственной статистической отчетности» и признании утратившим силу приказа Депсоцразвития Югры от 03.11.2022 № 1455-р «Об утверждении форм ведомственной статистической отчетности»;
7. Ответственным специалистам обеспечить деятельность Службы в соответствии с приказом Департамента социального развития ХМАО-Югры от 21.02.2017г. № 155-р.
8. Заведующему отделением психологической помощи гражданам осуществлять контроль за деятельностью Службы.
9. Приказ от 06.09.2019 г. № 828-ОД «Об организации работы Службы медиации» считать утратившим силу.
10. Документоведу Каракуловой Е.С. ознакомить с настоящим приказом всех ответственных лиц.
11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



О.И. Тарасенко

ПОДГОТОВИЛ:

Психолог



Т.А. Мамажанова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора



О.И. Тарасенко

Юрисконсульт

И.Б. Бычаев

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий отделением  
психологической помощи  
гражданам



Специалист по работе с семьей



Ю.А. Кравченко

Психолог



Т.А. Мамажанова

Психолог



Е.В. Сердюкова

Психолог

В.А. Пиндюрина

Психолог

Ю.В. Попова

Специалист по работе с семьей

Ю.М. Курицина

РАССЫЛКА:

1 экз. – в отделение психологической помощи гражданам;

1 экз. – в дело № 01-05-01;

ПОДГОТОВИЛ:

Психолог

Т.А. Мамажанова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

О.И. Тарасенко

Юрисконсульт

И.Б. Бычаев

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий отделением  
психологической помощи  
гражданам

Специалист по работе с семьей

Ю.А. Кравченко

Психолог

Т.А. Мамажанова

Психолог

Е.В. Сердюкова

Психолог

В.А. Пиндюрина

Психолог

Ю.В. Попова

Специалист по работе с семьей

Ю.М. Курицина

РАССЫЛКА:

1 экз. – в отделение психологической помощи гражданам;  
1 экз. – в дело № 01-05-01;

К приказу № 237-ОД от 24.08.2023

## ПОДГОТОВИЛ:

Психолог



Т.А. Мамажанова

## СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора



О.И. Тарасенко

Юрисконсульт

И.Б. Бычаев

## ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий отделением  
психологической помощи  
гражданам

Специалист по работе с семьей

Ю.А. Кравченко

Психолог



Т.А. Мамажанова

Психолог

Е.В. Сердюкова

Психолог



В.А. Пиндиорина

Психолог

Ю.В. Попова

Специалист по работе с семьей

Ю.М. Курицина

## РАССЫЛКА:

1 экз. – в отделение психологической помощи гражданам;

1 экз. – в дело № 01-05-01;

ПОДГОТОВИЛ:

Психолог

Т.А. Мамажанова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

О.И. Тарасенко

Юрисконсульт

И.Б. Бычаев

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий отделением  
психологической помощи  
гражданам

Специалист по работе с семьей

Психолог

Ю.А. Кравченко

Психолог

Т.А. Мамажанова

Психолог

Е.В. Сердюкова

Психолог

В.А. Пиндюрина

Специалист по работе с семьей

Ю.В. Попова

Ю.М. Курицина

РАССЫЛКА:

1 экз. – в отделение психологической помощи гражданам;  
1 экз. – в дело № 01-05-01;

Положение о службе медиации бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

**Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы медиации (далее – Служба) в Бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Октябрьский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение).

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).

1.5. Целевая группа - семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов.

1.6. 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».

1.7. Медиация и восстановительный подход в практической деятельности используется:

1.7.1. в превентивной практике конфликтных ситуаций повседневной жизни, участниками которых могут быть как несовершеннолетние, так и взрослые, путем обучения навыкам конструктивного социального взаимодействия;

1.7.2. в коррекционной работе в отношении несовершеннолетних, демонстрирующих девиантное поведение, посредством предоставления помощи и поддержки в разрешении конфликтов, снижения агрессивности



(психической, речевой и др.), выстраивания конструктивных отношений с окружающими;

1.7.3. в коррекционной и реабилитационной работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом, вместо карательных действий или наряду с наказанием через исправление зла, причиненного преступлением, заглаживание вреда силами обидчиков, исцеление жертв преступлений, участие в этом процессе ближайшего социального окружения для восстановления отношений.

1.8. 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 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 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 Учреждения, 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 назначается специалист Учреждения, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом директора Учреждения, возлагаются обязанности по руководству Службой.

3.3. Руководитель Службы организует деятельность и распределяет обязанности между членами Службы, 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).

3.5. Заявки на проведение медиации принимаются в письменной форме и фиксируются в журнале регистрации (приложение 4 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.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее положение о Службе утверждается приказом директора Учреждения.

4.2. Настоящее положение о Службе вступает в силу с момента утверждения.

4.3. Изменения и дополнения к настоящему положению о Службе вносятся и утверждаются приказом директора Учреждения.

**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 \_\_\_\_\_

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 буду

\_\_\_\_\_

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.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

ФИО

**Медиативное соглашение  
(примирительный договор)**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 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 договорились 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

Сторона 2

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
число, месяц, год

\_\_\_\_\_  
число, месяц, год

Состав Службы медиации

Руководитель Службы медиации, психолог – Т.А. Мамажанова

Психолог Т.А. Мамажанова

Психолог Е.В. Сердюкова

Психолог В.А. Пиндюрина

Психолог Ю.В. Попова



Состав Службы медиации

Руководитель Службы медиации, психолог – Т.А. Мамажанова

Психолог

Т.А. Мамажанова

Психолог

Е.В. Сердюкова Приложение 2  
237-ОД

Психолог

В.А. Пиндюрина

Психолог

Ю.В. Попова



План работы Службы медиации на 2023 год

№ п/п	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Сроки
<b>1</b>	<b>Медиапланирование:</b>		
1.1	Разработка информационного буклета о деятельности Службы медиации	Руководитель службы	до 30.09.2023г.
1.2	Подготовка и размещение информации о деятельности Службы медиации на официальном сайте <a href="http://www.oktkcson.ru">www.oktkcson.ru</a> учреждения в сети Интернет, официальных группах учреждения в социальных сетях «Одноклассники», «В контакте»	Заведующий отделением психологической помощи гражданам, заведующий отделением информационно-аналитической работы.	до 30.09.2023г.
1.3	Распространение информации о деятельности Службы медиации через мессенджеры «Viber», «WhatsApp» в тематических группах и сообществах	Заведующий отделением, специалисты отделения психологической помощи гражданам, заведующий отделением информационно-аналитической работы	постоянно
1.4	Распространение буклета о деятельности Службы медиации среди населения Октябрьского района, в том числе через образовательные учреждения, Управление опеки и попечительства, МКДН и ЗП	Специалисты отделения психологической помощи гражданам	постоянно
1.5	Направление информации о деятельности Службы медиации субъектам профилактики на территории Октябрьского района	Руководитель службы	постоянно
<b>2</b>	<b>Основная деятельность Службы:</b>		
2.1	Выявление семей с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов, и информирование их о возможности проведения процедуры медиации	Специалисты отделения психологической помощи гражданам	постоянно
2.2	Зачисление на социальное обслуживание выявленных семей, признанных	Специалисты отделения психологической помощи гражданам	По мере выявления

	нуждающимися в социальном обслуживании		
2.3.	Принятие решения о возможности либо невозможности проведения восстановительной программы, выбор формы деятельности и организации восстановительной программы, назначение ответственных лиц (медиаторов) за проведение медиации.	Специалисты Службы медиации	По мере выявления семей
2.3.1	Заключение между сторонами конфликта медиативного соглашения	Специалисты Службы медиации	По мере выявления семей
2.4.	Проведение восстановительных процедур (медиации)	Специалисты Службы медиации	постоянно
<b>3</b>	<b>Оценка эффективности реализации технологии медиации:</b>		
3.1	Анализ и оценка результатов каждой проведенной восстановительной процедуры (медиации)	Коллегиально-специалисты Службы медиации, руководитель службы	По мере завершения восстановительной процедуры (медиации)
3.2	Анализ и оценка результатов деятельности Службы медиации	Руководитель службы	ежеквартально
3.3	Предоставление результатов деятельности Службы медиации	Руководитель службы, специалисты Службы медиации	Ежеквартально, в отчетный период
<b>4.</b>	<b>Профессиональная подготовка (переподготовка)</b>		
4.1	Профессиональная подготовка (обучение) по вопросам применения процедуры медиации	Руководитель службы, специалисты Службы медиации	3-4 квартал 2023г.
4.2.	Совершенствование теоретических и практических навыков, освоение новых техник, повышение профессиональной компетенции	Руководитель службы, специалисты Службы медиации	постоянно

Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан на участие в  
восстановительной программе разрешения конфликтной ситуации

№	Дата поступления/ регистрационный номер	Ситуация (краткое описание)	Участники (фамилия, инициалы)	Медиатор (фамилия, инициалы)	Результат
1					
2					
3					
4					