

**Бюджетное учреждение Омской области
"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
КРУТИНСКОГО РАЙОНА"**

ПРИКАЗ

« 3 » июнь 2026 год

№ 145-П

р.п. Крутинка, Омская область

Об организации деятельности службы семейной медиации

В соответствии с письмом Министерства труда и социального развития Омской области от 17 февраля 2025 года № ИСХ-25/МТСР-1839 приказываю:

1. Организовать деятельность службы семейной медиации на базе службы психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр".
2. Утвердить Положение о службе семейной медиации в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу.
3. Утвердить состав службы семейной медиации в соответствии с приложением 2 к настоящему приказу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Ильченко Марину Валерьевну.

Руководитель



Г.С. Ключева

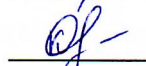
С приказом ознакомлены:

Зорина М.В.



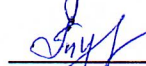
«03» 06 2026г.

Глушакова К.С.



«03» 06 2026г.

Турецких Н.Н.



«03» 06 2026г.

Ильченко М.В.



«03» 06 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе семейной медиации

1. Общие положения

Медиация - это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).

1.1. Настоящее положение о службе медиации (далее Служба) определяет цели, задачи, организацию деятельности Службы.

1.2. Служба медиации создается на базе Службы экстренной психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр" бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Крутинского района, (далее - Учреждение), на основании приказа руководителя Учреждения.

1.3. Деятельность Службы медиации направлена на урегулирование конфликтных ситуаций посредством проведения процедуры медиации.

1.4. Служба осуществляет следующие функции:

- проведение процедур медиации для семей с детьми, в которых имеется конфликт;
- урегулирование внутрисемейных конфликтов между родителями по вопросам воспитания, обучения, места проживания детей, порядка встречи с ними.
- работа с супружескими парами при наличии конфликта, в том числе бракоразводного процесса, оказание помощи обеим сторонам в целях принятия приемлемого решения по сложившимся жизненным ситуациям;

- своевременное реагирование на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушение несовершеннолетних на основе принципов и технологических приемов медиации;
- взаимодействие с субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних и иными органами и организациями по вопросам необходимости проведения медиации.

1.5. Служба в своей деятельности использует следующие основные понятия и термины:

Стороны -субъекты семейных правоотношений,желающие урегулировать спор(конфликт) с помощью процедуры медиации.

Процедура медиации –это альтернативный суду способ разрешения спора, конфликта при участии беспристрастного, нейтрального и независимого лица – медиатора, содействующего сторонам спора в поиске, выработке принятии взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, отражающего интересы и потребности сторон.

Медиатор – независимоефизическое лицо, привлекаемое сторонами спора для содействия им в урегулировании спора и выработки взаимоудовлетворяющего жизнеспособного решения по существу спора. Медиатор ведет процедуру медиации, содействует конструктивному взаимодействию сторон и других участников процедуры медиации с целью выработки сторонами взаимоудовлетворяющих решений, отвечающих их собственным интересам и потребностям.

Соглашение о проведении процедуры медиации-соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора, возникшего между сторонами.

Медиативное соглашение -соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

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.

Медиативные технологии –совокупность техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для предупреждения и разрешения конфликтов, выработки взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица –медиатора.

1.6. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Кодексами Российской Федерации (Арбитражным, Гражданским, Семейным), Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", Федеральным законом от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", Федеральным законом от 28.12.2013 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Уставом и локальными актами Учреждения, Настоящим Положением о службе медиации.

2. Цель, задачи, основные принципы деятельности Службы

2.1. Целью деятельности Службы является создание условий для разрешения конфликтных ситуаций с конфликтующими сторонами посредством проведения процедур медиации.

2.2. Задачи Службы:

- Проводить процедуры медиации с конфликтующими сторонами, в том числе с несовершеннолетними, получающими услуги в учреждении, членами их семей и другими заинтересованными лицами;
- способствовать формированию у участников процесса медиации цивилизованных методов урегулирования конфликтов, воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации.
- вести информационно-разъяснительную и просветительскую работу с населением о возможности применения процедуры медиации для урегулирования конфликтов.

2.3. Деятельность Службы основана на следующих принципах:

- принципе добровольности, предполагающем, как свободное участие специалистов (медиаторов) в организации работы Службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в медиации, допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в процедуре разрешения конфликта;
- принципе конфиденциальности, предполагающем обязательство специалистов Службы не разглашать сведения, полученные в процессе медиации. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении (с нанесением ущерба для жизни, здоровья, безопасности), при выявлении которой медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена;
- принципе нейтральности, запрещающем 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;
- принципе равноправия между участниками конфликта, каждый участник конфликта имеет равные права в обсуждении проблемы и высказывания своего видения ситуации и принятия по ней решения;
- принципе информированности, предполагающем, что медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях;
- принципе ответственности сторон и медиатора, предполагающем 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. Служба медиации создается без образования отдельного структурного подразделения. Предоставление услуг медиации несовершеннолетним, их семьям, а также конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций осуществляется Службой в рамках полустационарной формы социального обслуживания в отделении "Семейный многофункциональный центр".

3.2. Предоставление услуг медиации осуществляется на основании личного обращения граждан (сторон). Стороны могут быть направлены в Службу органами ЗАГС, судом, Службой судебных приставов, органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а так же иными заинтересованными ведомствами.

3.3. Разрабатывает и реализует индивидуальные программы восстановительного разрешения конфликтных ситуаций для несовершеннолетних, их семей, а также конфликтующих сторон.

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

3.5. Состав Службы медиации определяется приказом руководителя Учреждения.

3.6. В состав Службы входят не менее двух специалистов Учреждения, прошедших обучение основам медиативного подхода и проведению процедуры медиации, имеющих удостоверение государственного образца.

3.7. Руководство Службой осуществляет руководитель Службы. Руководителем Службы может быть специалист Учреждения, прошедший обучение по проведению медиации, на которого приказом руководителя Учреждения возлагаются обязанности по руководству Службой.

3.8. Руководитель Службы организует деятельность Службы и распределяет обязанности между ее членами, координирует взаимодействие с заинтересованными ведомствами, учреждениями, организациями по вопросам проведения медиации.

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

3.10. Службе медиации предоставляется помещение для проведения процедуры медиации, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения такие, как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности и др.

3.11. Поддержка и сопровождение Службы медиации может осуществляться организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов.

3.12. Администрация Учреждения оказывает Службе медиации содействие в распространении информации о деятельности службы, в том числе через размещение информации на сайте Учреждения.

3.13. Администрация Учреждения содействует Службе медиации в организации взаимодействия с другими организациями.

4. Порядок работы Службы медиации

4.1. Медиация осуществляется после оформления письменной заявки (приложение №1) в БУ "КЦСОН Крутинского района".

4.2. Заявка регистрируется в журнале (приложение №2).

4.3. Руководитель и специалисты Службы принимают решение о возможности или невозможности проведения процедуры медиации в каждом конкретном случае. Выбор медиатора осуществляют стороны конфликта. Руководитель Службы совместно с медиатором определяют сроки и этапы проведения медиации в каждом отдельном случае, но не более 60 дней в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193—ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)". При необходимости о принятом решении

информируются должностные лица Учреждения и службы, направившие участников конфликта в Учреждение.

4.4. Процедура медиации проводится только при согласии всех участников конфликта; при несогласии сторон, им может быть предложена психологическая помощь, или другие формы работы.

4.5. 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.

4.6. 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).

4.7. 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).

4.8. После принятия участниками конфликта решения о проведении медиации заключается соглашение о проведении процедуры медиации (приложение №3).

4.10. В каждом конкретном случае медиатор самостоятельно выбирает технологии для проведения процедуры, ведет необходимую документацию, привлекает специалистов, осуществляющих сопровождение данного получателя услуг к реализации программ.

4.11. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае Руководитель службы предлагает клиенту услуги другого медиатора из числа специалистов Учреждения.

4.12. Специалисты Службы рекомендуют участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в другие инстанции, в том числе судебные органы.

4.13. Все участники восстановительной программы соблюдают правила проведения процедуры медиации и несут ответственность за их нарушение (приложение 4).

4.14. Служба получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с ФЗ № 152 "О персональных данных" (приложение 5).

4.15. В случае, если процедура медиации планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о её проведении ставится в известность руководитель Учреждения, и при необходимости производится согласование с соответствующими органами внутренних дел.

4.16. По результатам, достигнутым в ходе проведения процедуры медиации может быть составлено письменное или устное медиативное соглашение (Приложение 6).

4.17. Информация, полученная в ходе проведения медиации, является конфиденциальной. Исключением является подписанный сторонами примирительный договор, который может быть передан в заинтересованные инстанции для вынесения адекватного решения по данной ситуации.

4.18. Служба медиации помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, Служба медиации может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в письменном или устном соглашении.

4.19. На процедуре медиации присутствуют только медиатор (медиаторы) и стороны конфликта.

4.20. При согласии участников конфликта Служба медиации может проводить постмедиативное сопровождение для определения выполнения обязательств между участниками конфликта.

4.21. Деятельность Службы медиации фиксируется в отчетах.

5. Прекращение процедуры медиации

5.1. Прекращение процедуры медиации происходит в следующих случаях:

5.1.1. Заключение сторонами медиативного соглашения со дня подписания такого соглашения. Соглашение подписывается в 3-х экземплярах.

5.1.2. По заявлению медиатора в письменной форме, направленному сторонам после консультаций с ними по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения — в день направления данного заявления.

5.1.3. По заявлению в письменной форме одной, нескольких или всех сторон, направленному медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации - со дня получения медиатором данного заявления.

5.1.4. Истечение срока проведения процедуры медиации - со дня его истечения (до шестидесяти дней с учетом положений статьи 13 ФЗ РФ от 27 июля 2010 г. № 193 — ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)").

6. Права и ответственность

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

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

- 6.1.2. Проводить индивидуальные встречи с несовершеннолетними, их родителями, а также с другими конфликтующими сторонами.
- 6.1.3 Беседовать с родителями (законными представителями), а также прочими лицами по вопросу изучения личности несовершеннолетнего.
- 6.1.4 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.
- 6.1.5 Отказаться от проведения процедуры медиации в случае невозможности обеспечить равноправие сторон конфликта, собственную нейтральность и независимость, безопасность процесса либо в случае недостаточной квалификации.
- 6.1.6 Отказать сторонам в проведении процедуры медиации, если сочтут, что процедура медиации в данном конкретном случае неприменима или нецелесообразна.
- 6.1.7 Оказывать сторонам помощь в случае возникновения трудностей при выполнении сторонами обязанностей, отраженных в медиативном соглашении, но не несут ответственности за их выполнение.
- 6.1.8 Использовать дистанционные формы проведения встреч со сторонами, если это будет возможно осуществить имеющимися техническими средствами.
- 6.1.9 Проводить информационно-разъяснительную работу с органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также среди населения по вопросам применения процедуры медиации для разрешения внутрисемейных конфликтов, затрагивающих интересы детей.

6.2. Специалисты Службы несут ответственность за:

- достижение целей и реализацию поставленных задач;
- выполнение возложенных обязанностей;
- соблюдение конфиденциальности при получении информации, связанной с деятельностью Службы;
- соблюдение требований действующего законодательства, настоящего Положения.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение о службе медиации в БУ "КЦСОН Крутинского района" утверждается приказом руководителя Учреждения.

7.2. Настоящее положение о службе медиации в БУ "КЦСОН Крутинского района" вступает в силу с момента утверждения.

7.3. Изменения и дополнения к настоящему положению о службе медиации в БУ "КЦСОН Крутинского района" вносятся и утверждаются приказом руководителя Учреждения.

Состав службы семейной медиации:

1. Зорина Марина Владимировна, заведующий службой психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр", руководитель службы семейной медиации;
2. Глушакова Кристина Сергеевна, психолог службы психологической помощи и экстренного реагирования отделения "Семейный многофункциональный центр" ;
3. Турецких Наталья Николаевна, специалист по социальной работе службы психологической помощи и экстренного реагирования отделения " Семейный многофункциональный центр".