**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГБУСОН РО**

**«СРЦ г. Волгодонска»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В. Голикова**

**Положение о службе медиации**

**ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЦИИ)**

**«Со-действие»**

**государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Волгодонска»**

**1.          Общие положения.**

1.1.    Настоящее Положение служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы примирения (медиации) «Со-действие» государственного бюджетного учреждения социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Волгодонска»

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 ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Волгодонска», настоящим Положением.

1.3.    Служба не является структурным подразделением ГБУСОН РО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Волгодонска» (далее – Учреждение), создается на базе социальной реабилитации, 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, 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 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.**

**1.7    Предоставление услуг конфликтующим сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций осуществляется Службой в рамках стационарной формы социального обслуживания.**

**2.        Цель и задачи деятельности Службы.**

**2.1.    Основной целью деятельности Службы является разрешение конфликтных ситуаций между конфликтующими сторонами путём использования восстановительных технологий.**

**2.2.    Деятельность Службы направлена на решение следующих задач:**

**-              проведение программ восстановительного разрешения конфликтных ситуаций в работе с несовершеннолетними, а также с иными конфликтующими сторонами;**

**-       формирование у несовершеннолетних воспитанников и сотрудников учреждения 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.        Организационная структура Службы.**

3.1.    Общее руководство деятельностью Службы осуществляет директор, текущее руководство – заведующий отделением социальной реабилитации.

3.2.    Персональный состав Службы утверждается приказом директора Учреждения.

3.3.    В состав Службы входят следующие категории специалистов:

-     руководитель службы;

-     педагог-психолог;

-     социальный педагог;

-     специалист по социальной работе;

-     методист.

3.4.    Состав Службы может меняться в связи с изменением.

**4.Порядок работы Службы.**

4.1. Служба может получать информацию о конфликтных случаях от воспитателей, работников учреждения, а также по личному обращению воспитанников.

4.2. Служба принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. 4.3. 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.

4.4. Медиация проводится специалистом Службы (медиатором). 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). 4.5. 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.

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

4.7. 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.

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

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

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

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

4.12. В процессе своей деятельности Служба обеспечивает уважение прав, чести, достоинства личности, способствует приоритетной защите прав и законных интересов человека.

4.13. 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.        Права и ответственность.**

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

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

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

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

5.1.4. 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.

5.2.         Служба несет ответственность:

5.2.1.За достижение целей и реализацию поставленных задач.

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

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

**6.Документация Службы.**

6.1. Локальные акты, регламентирующие деятельность Службы:

Положение о службе примирения (медиации) «Со-действие»

6.2.  Документация Службы, обязательная к ведению:

**-     журнал учета случаев медиации**(Приложение №1)**;**

6.2.1.      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 социального медико-психолого-педагогического консилиума, учетно-отчетная документация специалистов и др.).