УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель Службы примирения

Чаплинская Ольга Валерьевна

«01» ноября 2021 г.

/_____/Чаплинская О.В./

Подпись ФИО

УСТАВ
Службы примирения «Согласие»

Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Качугского района»

1.Общие положения

1.1 Служба примирения (далее – СП) является службой, созданной на базе областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Качугского района» (далее – учреждение), в целях содействия профилактике внутренних конфликтов (между получателями социальных услуг, между несовершеннолетними получателями социальных услуг, между гражданами, нуждающимися в специализированной помощи службы примирения, между сотрудниками учреждения), возникающих в учреждении, и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе принципов медиации.

1.2 СП осуществляет деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Положением «О Службе примирения», Регламентом проведения примирительных процедур, настоящим Уставом.

2. Порядок формирования Службы примирения

2. 1 В состав членов СП входят от 2 до 8 сотрудников учреждения, прошедших обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

2. 2 Руководителем СП может являться социальный педагог, психолог или иной сотрудник учреждения, на которого возлагаются обязанности по руководству СП приказом директора учреждения.

2. 3 В состав членов СП также входят два сотрудника учреждения, прошедшие обучение методам урегулирования конфликтов с использованием медиационных технологий.

2. 4 При принятии в члены СП лицо должно быть ознакомлено с документацией, на основании которой функционирует Служба примирения.

2. 5 Приостановление членства в Службе примирения:

– в случае нарушения этических правил и правовых норм при проведении процедуры примирения или при ином взаимодействии со сторонами конфликта.

Сроки приостановления членства в СП определяются руководителем Службы примирения в каждом конкретном случае.

2. 6 Прекращение членства в Службе примирения:

– по заявлению члена Службы примирения;

– в случае неоднократного нарушения этических правил и правовых норм, применения физического или психического насилия по отношению к сторонам конфликта или иным гражданам;

– в случае грубого нарушения правил Кодекса сотрудничества членов СП, Регламента проведения примирительных процедур.

3. Состав Службы примирения и распределение функциональных обязанностей

3. 1 В состав Службы примирения входят:

– руководитель СП;

– педагог-психолог;

– сотрудники учреждения (2 -8 человек);

3. 2 Руководитель СП:

– осуществляет текущее руководство Службой примирения, организует и проводит собрания членов Службы примирения;

– утверждает Устав Службы примирения, Регламент примирительной процедуры, Информационный лист о работе СП;

– принимает в члены Службы примирения, приостанавливает и прекращает членство в установленных случаях;

– осуществляет наблюдение за ситуацией в учреждении в целях предупреждения и выявления конфликтов, а также мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

– при самостоятельном обнаружении конфликта или при получении сообщения от членов Службы примирения, иных лиц организует собрание членов СП в целях принятия решения о необходимости проведения процедуры примирения или принятия иных мер по разрешению конфликта;

– при принятии решения о необходимости процедуры примирения из

числа членов Службы примирения назначает лицо, которое предложит сторонам конфликта принять участие в примирительной процедуре и, при получении согласия, будет участвовать в процедуре в качестве посредника;

– участвует в проведении примирительных процедур в качестве посредника с использованием медиативных технологий;

– осуществляет контроль за лицами, осуществляющими проведение процедур примирения;

– осуществляет контроль за исполнением решений, принятых по результатам проведения процедуры примирения;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы примирения;

– предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СП;

– во взаимодействии с сотрудниками Службы примирения разрабатывает рекомендации для специалистов учреждения, не являющихся сотрудниками Службы примирения по вопросу выявления конфликтных ситуаций, взаимодействия с участниками конфликта как до, так и после проведения примирительной процедуры;

– осуществляет взаимодействие и организует сотрудничество со Службами примирения в иных учреждениях, различными органами, организациями, учреждениями от лица Службы примирения;

– осуществляет контроль за порядком ведения документации Службы примирения.

3. 3 Члены СП из числа сотрудников учреждения:

– осуществляют наблюдение за ситуацией в учреждении и при выявлении конфликта сообщают об этом руководителю Службы примирения;

– в случае назначения ответственными лицами осуществляют предложение и проведение примирительной процедуры;

– осуществляют контроль за соблюдением сторонами конфликта достигнутых договоренностей;

– проводят мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП;

– осуществляют взаимодействие с иными педагогическими работниками учреждения и психологами по вопросам выявления и разрешения конфликтных ситуаций;

– осуществляют подготовку и передачу рекомендаций иным педагогическим работникам, психологам учреждения по дальнейшей работе с участниками конфликтной ситуации;

– осуществляют организацию и проведение конференций и тренингов

для сотрудников учреждения и граждан, нуждающихся в специализированной помощи сотрудников службы примирения по вопросам конструктивного общения и разрешения конфликтов;

– занимаются методической работой и информационной деятельностью (распространяют информацию о Службе примирения);

– ведут журнал регистрации поступивших обращений;

4. Распространение информации о работе Службы примирения в учреждении

4.1. Распространение информации о работе Службы примирения осуществляется в следующих формах:

– проведение конференции для сотрудников и всех получателей социальных услуг учреждения;

– информационная деятельность членов Службы примирения, иных педагогических сотрудников учреждения, психолога;

– выпуск членами службы примирения рекламных буклетов, газет;

– создание сайта;

– участие членов Службы примирения в качестве организаторов каких-либо мероприятий в учреждении;

– взаимодействие со СМИ.

5. Процедура регистрации обращений в Службу примирения

5.1 При поступлении обращения в Службу примирения член Службы примирения производит регистрацию сообщения в Журнале регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций в день выявления соответствующей ситуации.

5.2 В Журнале регистрации заполняются следующие графы: «Дата обращения», «Фамилия, имя, отчество, статус обратившегося», «Фамилия, имя, отчество первой стороны», «Фамилия, имя, отчество второй стороны», «Удобное время для проведения процедуры» (для первой стороны, для второй стороны, время совместной встречи).

5.3 Руководитель Службы примирения несет ответственность за правильность ведения Журнала регистрации.

5.4 К информации, содержащейся в Журнале регистрации, имеют доступ только сотрудники Службы примирения и администрация учреждения.

6. Порядок организации и проведения примирительной процедуры

6.1 Организация и проведение примирительной процедуры осуществляются в соответствии с Положением «О Службе примирения»

Регламентом проведения примирительной процедуры на основе принципов добровольности, конфиденциальности, беспристрастности, равноправия сторон и компетентности.

6.2 СП может получать информацию о случаях конфликтного характера от сотрудников, получателей социальных услуг, администрации учреждения, родителей несовершеннолетних, членов СП.

6.3 СП принимает решение о возможности или невозможности примирительной процедуры в каждом конкретном случае самостоятельно. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица учреждения.

6.4 Примирительная процедура начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как административное правонарушение или уголовное преступление, проведение программы невозможно.

6.5 Примирительная процедура не может проводиться по фактам правонарушений, связанных с употреблением алкогольных, наркотических и токсических веществ и крайними проявлениями жестокости (действиями, повлекшими значительный вред здоровью и другими, подпадающими под признаки преступлений, предусмотренных Уголовным Кодексом РФ). В примирительной процедуре не могут участвовать лица, имеющие психические заболевания.

6.6 При конфликтных ситуациях между взрослыми и детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) ребенка – участника конфликта и их согласие на проведение процедуры. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц их замещающих).

6.7 При конфликтных ситуациях между детьми, необходимо обязательное уведомление родителей (или лиц их замещающих) учащихся – участников конфликта и их согласие на проведение процедуры, а также согласие представителя учреждения, не являющегося сотрудником СП, если дети – участники конфликта не достигли возраста 10 лет. Соглашение о проведении примирительной процедуры, примирительное соглашение в случае участия в примирительной процедуре ребенка, не достигшего возраста 14 лет, подписывает один из его родителей (или лиц их замещающих).

6.8 Если конфликт возник между ребенком-сиротой и взрослым, и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка в данном учреждении, то при проведении процедуры необходимо обязательное присутствие специалиста органов опеки и попечительства. Если конфликт возник между ребенком-сиротой и другим ребенком, и конфликтная ситуация влияет на нахождение ребенка-сироты в данном учреждении, необходимо обязательное уведомление органов опеки и попечительства.

6.9 СП самостоятельно определяет сроки и этапы проведения процедуры примирения в каждом отдельном случае.

7. Заключение примирительного соглашения

7.1 Если в ходе примирительной процедуры конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в примирительном соглашении.

7.2 При необходимости СП передает копию примирительного соглашения администрации учреждения. СП осуществляет контроль за выполнением обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном соглашении (но не несет ответственности за их выполнение).

8. Проведение собраний членов Службы примирения

8.1 Собрания членов Службы примирения проводятся в случаях:

- необходимости утверждения и корректировки плана работы Службы примирения;
- необходимости принятия решения о проведении процедуры или принятия иных мер по разрешению конфликта;
- необходимости определения сроков и этапов примирительной процедуры;
- если собрание носит организационно-методический характер;
- необходимости подведения итогов деятельности Службы примирения за календарный месяц и утверждения Информационного листа о работе СП;
- иных случаях.

8.2. Организация и проведение собрания осуществляется Руководителем Службы примирения.

8.3. В случае если подлежит обсуждению вопрос о необходимости проведения процедуры примирения, ответственное лицо представляет доклад о характере конфликтной ситуации.

8.4. Решения Службы примирения принимаются коллегиально простым большинством голосов. Окончательно решение утверждается Руководителем СП.

8.5. Решения СП, касающиеся проведения процедур примирения, подлежат отражению в документации СП.

9. Ведение документации Службы примирения

9.1.В Службе примирения ведется следующая документация:

- Журнал Службы примирения;
- Отчеты-справки ответственных лиц, участвовавших в проведении процедуры;

- Соглашения сторон об участии в процедуре примирения;
- Примирительные соглашения сторон;
- Информационные листы о работе Службы примирения.

9.2. Ответственность за порядок ведения документации возлагается на руководителя Службы примирения. Руководитель СП вправе назначить из числа членов СП лицо, которое занимается сбором, систематизацией, ведением документации.

10. Мониторинг результатов примирительных программ и реализации примирительных соглашений

10.1. Члены Службы примирения осуществляют мониторинг результатов примирительных процедур и результатов примирительных соглашений во взаимодействии с педагогическими работниками и психологами учреждения, не являющимися сотрудниками СП.

10.2. При возникновении проблем в выполнении обязательств, СП помогает сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

10.3. В случае выявления факта неисполнения принятого решения члены Службы примирения сообщают об этом руководителю СП в целях принятия коллегиального решения о последующих действиях.

10.4. Результаты мониторинга отражаются в информационном листе о работе Службы примирения по итогам каждого месяца.

10.5. Мониторинг также включает выявление мнения сотрудников учреждения, учащихся/воспитанников относительно эффективности работы Службы примирения путем анкетирования, интервьюирования. Анкетирование и интервьюирование проводится членами СП один раз в 6 месяцев.

11. Взаимодействие Службы примирения и администрации учреждения

11.1. Службе примирения по согласованию с администрацией учреждения предоставляется помещение для организации деятельности СП и проведения примирительных процедур, а также возможность использовать иные ресурсы учреждения: оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и др.

11.2. Должностные лица учреждения оказывают Службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди сотрудников и воспитанников.

11.3. СП имеет право пользоваться услугами психолога, социального педагога и других специалистов учреждения.

11.4. Администрация учреждения содействует взаимодействию СП с социальными службами и другими организациями, а также создает условия для повышения их квалификации и обучения.

11.5. В случае проведения примирительной процедуры по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация учреждения может

ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на возмещение вреда, причиненного потерпевшему.

11.6. Руководитель СП предоставляет администрации учреждения отчет о результатах деятельности СП за календарный год.