

Утверждены постановлением  
совместного заседания Комиссии по делам несовершеннолетних  
и защите их прав при Правительстве Санкт-Петербурга  
и Межведомственной комиссии по профилактике правонарушений  
в Санкт-Петербурге при Правительстве Санкт-Петербурга  
от 05.12.2019 № 6/51/2019

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по организации служб медиации в Санкт-Петербурге**

### **1. Общие положения.**

Методические рекомендации по организации служб медиации в Санкт-Петербурге разработаны в целях определения порядка работы по формированию и организации служб медиации в Санкт-Петербурге исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга и подведомственными им государственными учреждениями Санкт-Петербурга.

Правовую и организационную основу при формировании служб медиации составляют:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее – Закон № 193-ФЗ);

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Концепция развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 22.03.2017 № 520-р;

Указ Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства»;

Концепция государственной семейной политики в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.08.2014 № 1618-р;

Концепция развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.07.2014 № 1430-р;

Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 28.04.2018 № 24-рп «Об утверждении Плана мероприятий на 2018-2020 годы по реализации в Санкт-Петербурге Указа Президента Российской Федерации от 29.05.2017 № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства»;

### **2. Основные понятия**

В методических рекомендациях используются следующие понятия:

анализ конфликта – процесс исследования структурных единиц и динамики конфликта для определения эффективного способа управления конфликтом и прогнозирования дальнейшего развития конфликта;

конфликт – осознаваемое противоречие в отношениях сторон, выраженное в действиях, игнорирующих и/или ущемляющих интересы другой стороны взаимодействия;

конфликтологическая консультация – процесс целенаправленного взаимодействия медиатора с участниками процедуры медиации для помощи в исследовании проблем и поиска решений в ситуации спора и/или конфликта;

медиабельность – характеристики спора и/или конфликта, определяющие возможность проведения процедуры медиации;

медиативные технологии – совокупность специальных способов, приемов и средств управления конфликтами на основе принципов и процедуры медиации;

медиатор – специалист, привлекаемый сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

медиативное соглашение - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме;

медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица – медиатора;

медиативные услуги – какие-либо профессиональные действия, направленные на разрешение споров с помощью медиации;

процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;

система информирования участников процедуры медиации – комплекс мер, направленных на ознакомление целевой аудитории с возможностью получения и содержанием услуги о возможности использования процедуры медиации для урегулирования конфликтов и споров в рамках судебной и внесудебной системы;

служба медиации – организация или структурное подразделение государственного учреждения, осуществляющие деятельность по организации и проведению процедур медиации;

соглашение о применении процедуры медиации - соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;

соглашение о проведении процедуры медиации - соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;

спор – процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, предполагающий притязание стороны или сторон на что-либо, рассматриваемый в рамках правовой системы судом или третейским судом;

участник процедуры медиации – физическое лицо, подписавшее с другими сторонами конфликта соглашение о проведении медиации касательно спора и/или конфликта, в котором оно является стороной;

### **3. Сферы применения процедуры медиации.**

Внедрение процедур медиации в деятельность государственных учреждений Санкт-Петербурга в пределах их компетенций применимо для урегулирования споров с участием жителей Санкт-Петербурга:

семейных, а также между родственниками (развод, раздел имущества, наследства, определение места жительства и вопросы общения с ребенком после развода);

в системе оказания медицинских услуг;

в образовательной сфере (между участниками образовательных отношений);

при урегулировании отношений между правонарушителем и пострадавшим (используется в восстановительном правосудии, в частности, при рассмотрении дел с участием несовершеннолетних);

Действие методических рекомендаций не распространяется на отношения, связанные с применением процедуры медиации к:

спорам, возникающим в связи с осуществлением предпринимательской деятельности и иной экономической деятельности;

спорам, возникающим из трудовых правоотношений;  
отношениям, связанным с оказанием судьей или третейским судьей в ходе судебного или третейского разбирательства содействия примирению сторон.

#### **4. Модели служб медиации в Санкт-Петербурге**

Модели служб медиации в Санкт-Петербурге могут описывать варианты организации деятельности служб медиации, форму и содержание их работы. Реализация моделей служб медиации в Санкт-Петербурге может зависеть от структуры, штатной численности, отрасли или сферы деятельности государственного учреждения.

Особенности организации деятельности служб медиации в государственных учреждениях определяются исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга, осуществляющими государственное управление в сфере образования, здравоохранения, социальной защиты населения и молодежной политики.

Модели служб медиации ориентированы на внедрение медиативных технологий в государственные учреждения и определяются двумя компонентами:

применением медиативных технологий, организацией и проведением процедуры медиации в конфликтах, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением в сферах, относящихся к направлению деятельности государственного учреждения (далее – компонент «содержание деятельности ГУ»);

способом внедрения процедуры медиации и медиативных технологий в деятельность государственных учреждений (далее – компонент «организационная форма»).

1. По компоненту «содержание деятельности ГУ» выделяются следующие модели служб медиации:

##### **1.1. «Диспетчеризация случаев».**

При таком варианте использования медиативных технологий службы медиации осуществляют:

прием письменных и устных обращений от физических лиц, желающих урегулировать спор или конфликт с помощью процедуры медиации;

проведение мероприятий по анализу конфликта и/или спора с целью определения медиабельности ситуации и информирования сторон о возможных способах ее разрешения;

принятие решения о действиях, необходимых для урегулирования конфликта и/или спора;

организацию процедуры медиации специалистами службы медиации (медиаторами) или привлечение медиаторов из организаций и учреждений, занимающихся организацией и проведением процедуры медиации;

мониторинг ситуации после предпринятых действий по урегулированию конфликта и/или спора.

Требования к квалификации специалистов определяются отраслевыми профессиональными стандартами, описывающими характер трудовой деятельности специалистов в сферах образования, молодежной политики, социальной политики и здравоохранения в части профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций, и методическими рекомендациями, утвержденными исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга.

##### **1.2. «Практико-ориентированная деятельность».**

При таком варианте использования медиативных технологий службы медиации осуществляют:

прием письменных и устных обращений от физических лиц, желающих урегулировать спор или конфликты с помощью процедуры медиации;

прием обращений на реализацию и проведение процедуры медиации от специалистов других государственных учреждений;

проведение конфликтологических консультаций со сторонами конфликта и/или спора с целью определения медиабельности ситуации и анализа конфликта;

организацию и проведение процедуры медиации;

мониторинг ситуации после предпринятых действий по урегулированию конфликта и/или спора;

организацию и проведение мероприятий с целью популяризации процедуры медиации.

Требования к квалификации специалистов определяются отраслевыми профессиональными стандартами, описывающими характер трудовой деятельности специалистов в сферах образования, молодежной политики, социальной политики и здравоохранения в части профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций, и методическими рекомендациями, утвержденными исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга.

### 1.3. «Методическое сопровождение».

При таком варианте использования медиативных технологий службы медиации осуществляют:

проведение мероприятий, направленных на развитие навыков конструктивного взаимодействия и применения медиативных технологий;

организацию и проведение профессиональных групп поддержки для специалистов, занимающихся урегулированием конфликтов и/или споров с применением процедуры медиации;

разработку методических пособий для специалистов, занимающихся урегулированием конфликтов и/или споров с применением процедуры медиации;

организацию и проведение программ повышения квалификации по организации, проведению и специфике применения процедуры медиации в рамках отрасли деятельности государственных учреждений.

Требования к квалификации специалистов определяются отраслевыми профессиональными стандартами, описывающими характер трудовой деятельности специалистов в сферах образования, молодежной политики, социальной политики и здравоохранения в части профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций, и методическими рекомендациями, утвержденными исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга.

2. По компоненту «организационная форма» выделяются следующие модели служб медиации:

#### 2.1. «Функциональные обязанности специалиста».

Преимуществом данной модели являются минимальные материальные издержки государственных учреждений при организации дополнительного направления деятельности. Реализация модели «Функциональные обязанности специалиста» государственным учреждением осуществляется путем:

внесения изменений в должностную инструкцию специалиста государственного учреждения;

организации рабочего пространства и времени специалиста;

разработки документации, отражающей деятельность специалиста при работе с конфликтами и/или спорами;

разработки системы оплаты и премирования специалиста;

организации обучения специалиста государственного учреждения основам процедуры медиации и медиативным технологиям.

#### 2.2. «Структурное подразделение».

Особенностью данной модели является введение в структуру государственного учреждения специалистов и/или подразделений, основной должностной обязанностью которых является урегулирование конфликтов и/или споров. Реализация модели «Структурное подразделение» осуществляется путем:

создания подразделения в структуре государственного учреждения, нацеленного на оказание помощи участникам процедуры медиации в ситуации конфликта и/или спора;  
внесения изменений в устав государственного учреждения;  
определения штатной численности подразделения и нагрузки специалистов;  
внесения изменений в локальные акты государственного учреждения;  
организации рабочего пространства и времени специалиста и/или подразделения;  
разработки документации и технологического регламента оказания услуги по организации и проведению процедуры медиации, отражающей деятельность специалиста и/или подразделений при работе с конфликтами и/или спорами;  
разработки системы оплаты и премирования специалистов;  
организации обучения специалистов государственного учреждения по дополнительным профессиональным программам по вопросам применения процедуры медиации;  
формирования системы внутреннего взаимодействия подразделений с целью оперативного реагирования специалистов на возникающие конфликты и/или споры.

### 2.3. «Специализированное учреждение».

Для реализации модели «Специализированное учреждение» исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в соответствии с полномочиями осуществляющий методическое обеспечение деятельности служб медиации, создает учреждение, основным направлением деятельности которого является урегулирование конфликтов и/или споров с помощью процедуры медиации (далее – Специализированное учреждение).

Специализированное учреждение осуществляет:

разработку единого технологического регламента по организации и проведению процедуры медиации;  
организацию рабочего пространства и времени работы специалистов;  
организацию получения дополнительного профессионального образования по вопросам применения процедуры медиации.

## 5. Этапы формирования служб медиации

5.1. Первоочередные задачи по организации службы медиации:

5.1.1. создание необходимой организационной основы (в том числе Положение, Регламент и т.д.) для открытия службы медиации;

5.1.2. организация обучения специалистов основам медиации, с целью компетентного направления сторон на процедуру медиации, подготовка кадрового состава служб медиации, в том числе руководителей служб;

5.1.3. информирование физических и юридических лиц о возможностях применения процедуры медиации, иных альтернативных способах разрешения споров, в том числе при содействии службы;

5.1.4. информирование работников государственных учреждений о медиации, определение алгоритма взаимодействия работников государственного учреждения со службой медиации;

5.1.5. организация согласованной работы службы медиации с иными структурными подразделениями государственного учреждения, органами и организациями.

5.2. Для решения указанных выше задач необходимо реализовать ряд мероприятий. Данные мероприятия могут проводиться по отдельности в случае, если реализация некоторых из них в настоящее время для конкретного государственного учреждения затруднительна. При этом, разумеется, наибольший эффект будет иметь комплексная реализация указанных мер.

5.2.1. Информационно-просветительские мероприятия:

5.2.1.1 Проведение на базе государственных учреждений ознакомительных семинаров по медиации:

5.2.2.1 Создание тематических разделов на сайте государственных учреждений:  
о медиации (с соответствующими ссылками на источники информации);

- о службе медиации в государственном учреждении;
- о доступе к медиативным услугам в Санкт-Петербурге.

#### 5.2.2. Организационные меры:

5.2.2.1 Проведение совещания для руководителей государственных учреждений, подведомственных исполнительным органам государственной власти Санкт-Петербурга, под руководством руководителя исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга о необходимости интеграции медиации в работу государственных учреждений.

5.2.2.2 Проведение регулярных рабочих совещаний для сотрудников государственных учреждений с участием сотрудников служб медиации, медиаторов, с целью повышения эффективности работы службы медиации по вопросам направления на процедуру медиации, по вопросам примирения сторон; обсуждение вопросов взаимодействия с медиаторами и документального оформления применения и окончания процедуры медиации.

5.2.2.3. Разработка критериев оценки эффективности деятельности службы медиации.

5.2.2.4. выделение и обустройство комнат медиации на территории государственных учреждений.

5.2.3. Меры, касающиеся нормативно-правового регулирования создания службы медиации, интеграции медиации и методического обеспечения данного процесса:

5.2.3.1. утверждение необходимых внутренних документов государственного учреждения, регулирующих деятельность службы медиации, должностных инструкций работников служб.

5.2.3.2. разработка форм обратной связи и программы оценки эффективности деятельности службы медиации.

## **6. Организационное и материально-техническое сопровождение процедуры медиации.**

6.1. Перечень документов, сопровождающих проведение процедуры медиации:

6.1.1. Перечень основных документов:

соглашение о применении процедуры медиации;

соглашение о проведении процедуры медиации (должно иметь сведения о предмете спора, о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, о порядке проведения процедуры медиации, об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации, о сроках проведения процедуры медиации);

медиативное соглашение.

6.1.2. Перечень документов, сопровождающих проведение процедуры медиации, может быть дополнен следующими документами:

соглашение о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – подписывается всем сторонами спора в случае, если в ходе процедуры медиации стороны не достигли согласия;

соглашение о продлении процедуры медиации;

заявление о прекращении процедуры медиации (от медиатора) – документ, направляемый медиатором и информирующий стороны спора о прекращении процедуры медиации ввиду нецелесообразности ее дальнейшего проведения;

заявление о прекращении процедуры медиации (от стороны) – заявление одной, нескольких или всех сторон, направляемое медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации;

заявление о замене медиатора или выборе (назначении) еще одного или нескольких медиаторов (от медиатора) - документ, направляемый медиатором и информирующий организацию и (или) стороны спора о замене медиатора или выборе

(назначении) еще одного или нескольких медиаторов при проведении процедуры медиации в целях соблюдения принципов процедуры медиации;

заявление о замене медиатора или выборе (назначении) еще одного или нескольких медиаторов - документ, направляемый сторонам и информирующий стороны спора о замене медиатора или выборе (назначении) еще одного или нескольких медиаторов при проведении процедуры медиации в целях соблюдения принципов процедуры медиации;

обязательство о неразглашении информации – документ, подписываемый каждой из сторон спора и медиатором, направленный на сохранение конфиденциальности информации, полученной сторонами, медиатором, а также всеми лицами, допущенными по соглашению сторон к процедуре медиации, при ее проведении.

#### 6.2. Материально-техническое обеспечение:

6.2.1. Служба медиации должна быть обеспечена компьютерами и принтерами в достаточной мере, чтобы своевременно сопровождать проведение процедуры медиации необходимыми документами. На компьютерах должны быть установлены лицензионные программы для работы с документами (заявление на проведение медиации, соглашение о проведении и т.д.).

6.2.2. Специалисты службы медиации должны иметь возможность использовать помещения, подходящие для проведения процедуры медиации.

6.2.2.1. Для проведения двусторонней медиации с участием одного или двух медиаторов рекомендуется помещение площадью не менее 16 кв.м, проветриваемое, со столом и необходимым количеством стульев. В процессе проведения медиации все участники должны иметь доступ к бумаге для записей.

6.2.2.2. Для проведения медиации с участием трех и более сторон или в случае, когда стороны конфликта представлены более чем одним человеком (приглашены юристы, доверенные лица и т.д.) рекомендуется помещение площадью не менее 32 кв.м, проветриваемое, со столом и необходимым количеством стульев. Все участники должны иметь доступ к бумаге, рекомендуется иметь в помещении доску для записей, флипчарт или интерактивную доску.