



КОМИ РЕСПУБЛИКАСА УДЖ,  
УДЖОН МОГМОДАН ДА СОЦИАЛЬНОЯ ДОРЪЯН  
МИНИСТЕРСТВОЛОН  
ТШӨКТӨД

---

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА,  
ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ

ПРИКАЗ

« 7 » апреля 20 25 г.

№ 556

г. Сыктывкар

Об утверждении Положения о реализации восстановительных технологий  
в учреждениях социальной обслуживания населения  
Республики Коми

С целью реализации эффективных методов профилактической работы с семейным неблагополучием

приказываю:

1. Утвердить Положение о реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми в соответствии с приложением 1 настоящего Приказа.

2. Директорам учреждений социального обслуживания населения Республики Коми:

1) организовать работу в рамках Положения о реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми;

2) принимать участие в обучающих мероприятиях, проводимых ГАУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» по реализации восстановительных технологий;

3) предоставлять отчет о реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми в ГАУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» в соответствующие сроки.

3. ГАУ РК «Региональный центр развития социальных технологий»:

1) организовать методическое сопровождение специалистов учреждений

социального обслуживания населения Республики Коми по реализации восстановительных технологий в работе с семьями и детьми;

2) организовать работу по проведению обучающих мероприятий (курсов повышения квалификации, вебинаров, супервизий и др.) для специалистов учреждений социального обслуживания населения Республики Коми по реализации восстановительных технологий в работе с семьями и детьми;

3) осуществлять мониторинг реализации восстановительных в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми.

4. Отделу по делам семьи и детства Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми осуществлять общий контроль за реализацией восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми.

5. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

6. Признать утратившим силу приказ Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми от 22 апреля 2022 года № 549 «Об утверждении Положения о реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра труда, занятости и социальной защиты Республики Коми Е.В. Калинину.

И.о. министра



Т.В. Майкова

## **Положение о реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение служит методической основой формирования и организации деятельности по применению восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми.

1.2. Восстановительные технологии применяются на основании действующего законодательства, «Стандартов восстановительной медиации», разработанных и утвержденных Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17.03.2009 г., Методических рекомендаций, содержащих порядок действий органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних с использованием восстановительного подхода в случаях отказа родителей (законных представителей) несовершеннолетних от предлагаемых мероприятий в рамках проводимой индивидуальной профилактической работы, утвержденных протоколом Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 12.03.2019 г. №21, Рекомендаций и предложений по внедрению служб примирения и медиации в деятельность организаций социального обслуживания, подготовленных на основании положительного опыта работы отдельных субъектов Российской Федерации, утвержденных протоколом Правительственной комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав от 28.06.2021 г. №29.

1.3. Ответственным за реализацию восстановительных технологий в учреждении социального обслуживания населения Республики Коми является директор.

1.4. Ведущим восстановительных технологий (далее – Ведущий) может быть психолог, специалист по социальной работе, педагог-психолог, воспитатель, прошедший соответствующее обучение по программе «Восстановительные технологии в работе специалистов учреждений социального обслуживания населения».

1.5. Ведущим также может быть несовершеннолетний волонтер 14-17 лет, прошедший подготовку по реализации восстановительных технологий.

1.6. Основа восстановительного подхода – личная ответственность человека за ситуацию и принятие решения о способах выхода из нее. Помощником в этом процессе выступает Ведущий. Восстановительный подход призван изменить взгляд на ситуацию конфликта – решить конфликт могут только его участники (далее – Стороны). Ведущий, опираясь на эти представления, становится тем, кто помогает Сторонам увидеть, услышать и почувствовать друг друга. Главным

необходимость самостоятельно искать выход из ситуации, осуществлять конкретные действия, возмещать ущерб.

1.7. Деятельность по организации проведения восстановительных технологий осуществляют сотрудники учреждений социального обслуживания населения Республики Коми, прошедшие дополнительную профессиональную подготовку по использованию восстановительных технологий в работе специалистов социальной сферы и имеющие удостоверение государственного образца.

1.8. Восстановительные технологии применяются при предоставлении социально-психологических услуг в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 442-ФЗ).

Стороны учувствуют в восстановительных технологиях на бесплатной основе для категорий, обозначенных в Федеральном законе № 442-ФЗ.

1.9. Восстановительные технологии направлены на помощь Сторонам в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором создаются 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.

1.10. Целевая группа – семьи с детьми, в которых наблюдаются случаи внутрисемейных конфликтов, а также воспитанники и специалисты социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних и отделений социальной реабилитации несовершеннолетних Республики Коми.

1.11. Критерии отбора для проведения восстановительной технологии:

- наличие конфликтной ситуации, стороны конфликта известны и признают свое участие в рассматриваемой ситуации;
- стороны не страдают алкогольной, наркотической зависимостью и не имеют отклонений в психическом развитии.

## **2. Цели и задачи при реализации восстановительных технологий**

2.1. Цель - разрешение конфликтных ситуаций на основе принципов и технологий восстановительной медиации.

2.2. Задачи:

1) создание условий для разрешения конфликтных ситуаций Сторон посредством проведения восстановительной технологии;

2) способствование формированию у Сторон методов урегулирования конфликтов, воспитание культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации;

3) проведение среди граждан информационно-просветительской кампании о возможности урегулирования конфликтных ситуаций с помощью восстановительных технологий на базе учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми.

### **3. Принципы деятельности по организации восстановительных технологий**

3.1. Восстановительные технологии опираются на следующие принципы:

- добровольность.

Вступление Сторон в процесс восстановительной технологии является добровольным. Никто не может заставить Стороны участвовать в восстановительной технологии, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию Сторон, и в том, что каждая Сторона в любой момент может отказаться и прекратить переговоры;

- нейтральность, беспристрастность Ведущего.

Ведущий является нейтральным посредником. Он не защищает, не обвиняет ни одну из Сторон, равно поддерживает их в стремлении найти решение конфликта;

- равноправие Сторон.

Ни одна из Сторон не имеет никаких процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и иметь равное время для индивидуальной работы с Ведущим;

- конфиденциальность.

Все, о чем говорится или обсуждается в процессе восстановительной технологии, остается внутри этого процесса. Также если Стороны имеют возможность говорить с ведущим откровенно, знают, что их слова не будут использоваться против них, они смогут доверять ему и рассказывать о своих потребностях;

- безопасность.

Ведущий обеспечивает безопасную атмосферу для Сторон, создавая тем самым необходимые условия для конструктивных переговоров.

### **4. Обязанности и права Ведущего**

4.1. Обязанности Ведущего:

- организовать процесс переговоров Сторон;
- создать доверительную и комфортную обстановку;
- обеспечить равные возможности Сторон в восстановительной технологии;
- поддерживать равным образом все Стороны в высказывании своих точек зрения;
- содействовать Сторонам в поиске решений по конфликтной ситуации;
- помогать Сторонам в формулировании окончательных договоренностей;
- оставаться нейтральным, непредвзятым и беспристрастным на протяжении всего процесса переговоров;
- вести необходимую документацию по работе со случаем, готовить регистрационную карту, форму отчетности (Приложение);
- не становиться на сторону одной из Сторон;
- не оказывать давления на Стороны;
- не раскрывать информацию, полученную во время восстановительной

технологии;

- не оказывать Сторонам психологическую помощь в процессе проведения восстановительной технологии. В тех случаях, когда участникам необходима психологическая помощь, Ведущий прерывает процесс проведения восстановительной технологии для оказания психологической помощи. После оказания психологической помощи Стороны могут вернуться к проведению восстановительной технологии;

- не навязывать Сторонам своего мнения по поводу путей разрешения конфликта.

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

#### 4.2. Права Ведущего:

В соответствии с возложенными задачами и для осуществления своих функций Ведущий имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию от государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений, работающих с детьми, для выполнения вышеуказанных функций;

- проводить индивидуальные встречи с Сторонами;

- беседовать с родителями (законными представителями), а также прочими лицами по вопросу изучения личности несовершеннолетнего;

- взаимодействовать в рамках своей компетенции с психологом, социальным педагогом и другими специалистами;

- работать в паре с другим Ведущим.

В своей деятельности Ведущий независим и автономен при принятии согласия сторон дела для проведения восстановительных технологий; при организации и проведении примирительных процедур. Никто не может влиять на деятельность ведущего восстановительной технологии при проведении примирительных процедур.

### **5. Порядок проведения восстановительных технологий**

5.1. Информация о необходимости проведения восстановительной технологии может поступать в учреждение социального обслуживания населения Республики Коми от органов и учреждений системы профилактики, организаций и предприятий различных форм собственности, а также по личному обращению граждан.

5.2. Директор учреждения социального обслуживания населения Республики Коми назначает ответственного за проведение восстановительной технологии – Ведущего.

5.3. Ведущий принимает решение о возможности или невозможности проведения восстановительной технологии в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со Сторонами.

5.4. Ведущий перед началом проведения восстановительной технологии получает у Сторон согласие на обработку их персональных данных в соответствии Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О персональных данных» .

5.5. Восстановительная технология проводится только в случае согласия Сторон на участие. При несогласии Сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в учреждении социального обслуживания населения формы работы.

5.6. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, восстановительная технология проводится с согласия родителей или законного представителя.

5.7. Ведущий самостоятельно определяет сроки и этапы проведения восстановительной технологии в каждом отдельном случае, согласовывая с участниками конфликтной ситуации.

5.8. В случае если в ходе восстановительной технологии конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.9. Информация, полученная в ходе проведения восстановительной технологии, является конфиденциальной за исключением подписанного Сторонами примирительного соглашения, которое может быть передано в заинтересованные инстанции (комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав, администрация образовательных учреждений и пр.) с согласия Сторон.

5.10. Ведущий 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, ведущий может проводить дополнительные встречи Сторон и помочь Сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.11. При необходимости ведущий информирует Стороны о возможностях других специалистов учреждений социального обслуживания населения для разрешения конфликтной ситуации.

5.12. Ведущий фиксирует свою деятельность в регистрационных карточках конфликтов и отчетах, которые являются внутренними документами учреждений социального обслуживания населения. Ведущий после проведения восстановительной технологии заполняет отчет-самоанализ и прикрепляет его к карточке конфликта, после чего передает директору учреждения.

5.13. ГАУ РК «Региональный центр развития социальных технологий» проводит ежемесячный мониторинг реализации восстановительных технологий в учреждениях социального обслуживания населения Республики Коми.

### Форма отчета-самоанализа по проведению восстановительных технологий

	Вопросы для самоанализа	
1.	ФИО ведущего восстановительной технологии	
2.	Дата проведения восстановительной технологии	
3.	Откуда поступила информация?	
4.	Краткое описание случая	
5.	Какая восстановительная технология использовалась?	
6.	Состоят ли участники конфликта на контроле учреждения?	
7.	Кто принял участие в восстановительной технологии?	
8.	Избавились ли стороны от негативных переживаний? За счет чего это удалось сделать?	
9.	В чем проявлялись негативные последствия конфликтной ситуации для участников?	
10.	Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на общую встречу?	
11.	Какие вопросы и темы они вынесли на общую встречу?	
12.	Состоялся ли диалог между сторонами?	
13.	Приняли ли стороны на себя ответственность и в чем это выразалось?	
14.	Нормализовались ли отношения между сторонами?	
15.	Каким образом привлекались другие заинтересованные люди и в чем были их роли?	
16.	В чем суть договора?	
17.	Если технология не завершилась: - Указать причины отказа, и кто отказался от участия? - Предлагались ли другие формы работы (письма другой стороне, психологическая поддержка)?	



18.	Удалось ли удержать позицию ведущего восстановительной технологии? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию?	
19.	Какие возникали сложности в процессе подготовки и проведении восстановительной технологии?	

## Примирительное соглашение

Участники восстановительной технологии (восстановительной медиации (это одна из восстановительных технологий), круга примирения, круга ответственности, школьной конференции, семейной конференции (подчеркнуть вид восстановительной технологии)) в лице:

---

---

---

---

---

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

---

---

---

---

---

---

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

---

---

---

---

---

---

Проверить выполнение условий соглашения и уведомлять ведущего восстановительной технологии об их успешном завершении будет

---

---

---

---

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

---

---

---

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее:

---

---

---

---

---

«Мы понимаем, что копия данного соглашения может быть передана другим заинтересованным в решении ситуации лицам. При этом происходящее на встрече ведущий никому сообщать не будет.

Если это соглашение не будет выполнено и у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на встречу для его доработки».

Фамилии, имена и подписи участников встречи

Дата

Дата ситуации		Дата информирования руководителя	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)			
Категория случая (подчеркнуть)	Семейный конфликт, конфликт между детьми, конфликт между учеником и педагогом, супружеский конфликт, иные конфликты		
Собираются ли стороны обращаться в правоохранительные органы?			
<b>Информация о сторонах (ФИО, возраст, адрес, телефон)</b>			
<b>Сторона конфликта</b>		<b>Сторона конфликта</b>	
Представитель/родитель (телефон)		Представитель/родитель (телефон)	
<b>Описание ситуации</b>			
<b>Дополнительная информация для ведущего восстановительной технологии</b>			
ФИО ведущего(их) восстановительной технологии			
ФИО остальных участников программы			
Какая восстановительная технология проводилась			

Число участников (взрослых)		Число участников (детей)	
Дата проведения		Не проведена (причина)	
<b>Результат</b>			
<b>Комментарии</b>			

# Форма ежемесячного мониторинга реализации восстановительных технологий

в \_\_\_\_\_

(полное наименование учреждения)

за \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№	Наименование показателя	Количество
<b>1.</b>	<b>Количество поступивших обращений в учреждения с целью проведения восстановительных технологий, из них:</b>	
1.1.	количество проведенных восстановительных технологий	
1.2.	количество непроведенных восстановительных технологий (в т.ч. указать причины: отказ; работа над случаем продолжается)	
<b>2.</b>	<b>Количество проведенных восстановительных технологий по типу «Восстановительная медиация», из них:</b>	
2.1.	количество участников:	
	- взрослых	
	- несовершеннолетних	
2.2.	количество оказанных социальных услуг «социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений»	
	- на платной основе	
	- на бесплатной основе	
2.3.	Типы конфликтов:	
	- сотрудник-сотрудник	
	- родитель-ребенок	
	- сотрудник-ребенок	
	- родитель-родитель	
	- сотрудник-родитель	
	- ребенок-ребенок	
2.4.	количество завершенных восстановительных технологий	
	количество незавершенных восстановительных технологий (в т.ч. указать причины: отказ; работа над случаем продолжается)	
<b>3.</b>	<b>Количество проведенных восстановительных технологий по типу «Круг сообщества», из них:</b>	
3.1.	количество участников:	
	- взрослых	
	- несовершеннолетних	

3.2.	количество оказанных социальных услуг «социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений»	
	- на платной основе	
	- на бесплатной основе	
3.3.	Типы конфликтов:	
	- сотрудник-сотрудник	
	- родитель-родитель	
	- ребенок-ребенок	
3.4.	количество завершенных восстановительных технологий	
	количество незавершенных восстановительных технологий	
<b>4.</b>	<b>Количество проведенных восстановительных технологий по типу «Семейная конференция», из них:</b>	
4.1.	количество участников:	
	- взрослых	
	- несовершеннолетних	
4.2.	количество оказанных социальных услуг «социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений»	
	- на платной основе	
	- на бесплатной основе	
4.3.	Типы конфликтов:	
	- родитель-ребенок	
4.4.	количество завершенных восстановительных технологий	
	количество незавершенных восстановительных технологий (в т.ч. указать причины: отказ; работа над случаем продолжается)	
<b>5.</b>	<b>Размещение информации о реализации восстановительных технологий на стендах, официальных сайтах, страницах социальных сетей учреждений социального обслуживания населения Республики Коми, в средствах массовой информации</b>	
5.1.	- размещение на стендах учреждения	
	- размещение на официальных сайтах (с указанием даты размещения и ссылки на публикацию)	
	- размещение на официальных страницах социальных сетей (с указанием даты размещения и ссылки на публикацию)	
	- в средствах массовой информации (с указанием даты размещения и ссылки на публикацию)	

Примечание:

1. Технология «Восстановительная медиация» – это технология, в которой ведущий создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций (приоритетна при конфликтах с небольшим количеством участников).

2. Технология «Семейная конференция» – способствует активизации ресурса семьи для выработки ее членами собственного плана по выходу из проблемной ситуации для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. На семейную конференцию приглашается максимально широкий состав семьи: родители, бабушки, дедушки, дяди, тети, братья, сестры и другие родственники (в особых случаях соседи, коллеги и другие заинтересованные лица). На семейную конференцию могут быть приглашены специалисты, которые владеют какой-либо информацией о семье и заинтересованы в ее благополучии (например, классный руководитель, специалист по социальной работе, участковый и т.п.).

3. Технология «Круг сообщества» - применяется в случаях, когда в конфликт втянуто большое количество людей, например, коллектив детей или группа взрослых (родители, специалисты). Восстановительная технология «Круг сообществ» – технология, направленная на работу с групповыми конфликтами (ситуации изгоев, буллинг, конфликты в новых коллективах при их объединении и пр.).