



## МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

### НАКАЗ

17.08.2016 № 892

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
12 вересня 2016 р.  
за № 1243/29373

### Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)

Відповідно до абзацу чотирнадцятого статті 1 Закону України „Про соціальні послуги”, пункту 7 Плану заходів на 2013–2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 року № 208, **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), що додається.
2. Управлінню у справах людей похилого віку та надання соціальних послуг Міністерства соціальної політики України (О. Суліма) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра В. Мушиніна.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

**Міністр**

**А. Рева**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Міністерства соціальної**  
**політики України**  
**17.08.2016 № 892**

**Зареєстровано в Міністерстві**  
**юстиції України**  
**12 вересня 2016 р.**  
**за № 1243/29373**

## **ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ**

### **соціальної послуги посередництва (медіації)**

#### **I. Загальні положення**

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - соціальна послуга), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання, які надають таку послугу.

2. Цей Державний стандарт застосовується для організації надання соціальної послуги особам / сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, моніторингу й контролю якості її надання, визначення тарифу платної соціальної послуги.

Соціальна послуга не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми.

3. Соціальна послуга в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установами диференційованої плати.

4. У цьому Державному стандарті терміни вживаються в таких значеннях:

згода про застосування посередництва (медіації) - письмова згода (заява) сторін про проведення переговорів за участю посередника / медіатора з метою врегулювання конфлікту/ спору;

індивідуальний план надання соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - індивідуальний план) - документ, складений на I етапі надання соціальної послуги на підставі проведеного оцінювання стану індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що проводяться в межах надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних за виконання, дані щодо моніторингу результатів;

конфлікт/спір - розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та / або матеріальної шкоди;

медіаційна угода (угода про примирення) - письмова угода, яка укладається між сторонами медіації, про розв'язання конфлікту/спору та/або усунення/відшкодування спричиненої ним шкоди;

моніторинг якості надання соціальної послуги - постійний чи періодичний перегляд діяльності надавачів соціальної послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якої є оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення;

надавач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - надавач соціальної послуги) - посередник (фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, психолог), медіатор, які безпосередньо реалізують заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

отримувач соціальної послуги посередництва (медіації) (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу;

особова справа - упорядкована сукупність відомостей про предмет конфлікту/спору, його сторони, процедури посередництва (медіації) та результати досягнутих домовленостей при її проведенні;

посередництво (медіація) - метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання;

сторони посередництва (медіації) - сторони конфлікту/спору, які уклали договір на етапі I надання соціальної послуги або медіаційну угоду на етапі II надання соціальної послуги про проведення посередництва (медіації);

суб'єкт, що надає соціальну послугу посередництва (медіації) (далі - суб'єкт, що надає соціальну послугу) - підприємство, установа, заклад, організація (різних форм власності та господарювання), фізична особа, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни в цьому Державному стандарті вживаються у значеннях, наведених у Сімейному кодексі України та Законі України „Про соціальні послуги”.

## **II. Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги**

1. Підставою для надання соціальної послуги є подання письмової заяви отримувача соціальної послуги / його законного представника суб'єкту, що надає таку послугу.

2. Рішення про надання соціальної послуги або відмову у її наданні приймається суб'єктом, що надає таку послугу, з урахуванням позиції іншої сторони конфлікту/спору отримувача соціальної послуги, щодо якого виникає потреба в наданні такої послуги.

3. Рішення приймається не пізніше ніж через 10 робочих днів з дати звернення одного з отримувачів соціальної послуги.

4. Соціальна послуга дитині віком до 14 років надається за участю її законного представника, а у разі його відсутності - посадової особи органу опіки та піклування.

5. Надання соціальної послуги включає два етапи:

I етап - допомога у врегулюванні конфлікту/спору, яка надається посередником або медіатором (встановлення причин і надання допомоги у врегулюванні конфлікту/спору, опрацювання шляхів та умов його розв'язання, сприяння його усуненню).

Посередник/медіатор, отримавши інформацію про випадок, встановлює зв'язок (контакт) зі сторонами та домовляється про індивідуальну зустріч.

Посередник/медіатор аналізує ситуацію, забезпечує умови для діалогу зі сторонами та підготовку до зустрічі.

II етап - ведення медіатором переговорів, опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту/спору.

Медіатор аналізує бачення сторін конфлікту/спору (окремі точки зору), прояснює конфлікт/спір, визначає шляхи розв'язання, розробляє можливі рішення, домовляється зі сторонами щодо розв'язання конфлікту/спору, виконує дії щодо підписання медіаційної угоди.

Медіатор проводить аналіз ситуації та за необхідності корегує домовленості щодо розв'язання конфлікту/спору.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, відмовляє отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатен задовольнити потреби отримувача соціальної

послуги.

Відмова супроводжується письмовим поясненням причин та ознайомленням із довідковою інформацією про можливість отримати таку послугу в іншого суб'єкта, що надає соціальну послугу.

7. Підставами для припинення надання соціальної послуги є:

відмова однієї чи обох сторін конфлікту / спору від отримання такої послуги;

закінчення строку дії договору;

виконання / невиконання умов договору;

закінчення строку дії медіаційної угоди;

виконання / невиконання умов медіаційної угоди;

недосягнення отримувачами соціальної послуги згоди щодо розв'язання конфлікту/спору або неявка одного з отримувачів соціальної послуги на зустріч для врегулювання конфлікту / спору більше ніж два рази поспіль;

смерть однієї зі сторін конфлікту/спору.

8. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, приймає рішення про припинення надання соціальної послуги відповідно до пункту 7 розділу II цього Державного стандарту.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, протягом трьох робочих днів з дати прийняття рішення про припинення надання соціальної послуги інформує про це отримувачів соціальної послуги шляхом направлення повідомлення. У повідомленні, що здійснюється у письмовому вигляді, зазначається підстава припинення надання соціальної послуги, а також інформується про можливість оскарження цього рішення відповідно до законодавства.

### **III. Визначення індивідуальних потреб**

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, на I етапі визначає індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, складає індивідуальний план та укладає договір про надання соціальної послуги.

2. Форма визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги розробляється суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації.

Індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги визначаються посередником або медіатором із залученням отримувачів соціальної послуги та / або їхніх законних представників.

3. Результати визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

### **IV. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги**

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги на I етапі і ґрунтується на визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги та договорі про її надання.

2. Індивідуальний план складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги / його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Індивідуальний план складається за формою згідно з додатком 1 до цього Державного стандарту у трьох примірниках і підписується отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

По одному примірнику індивідуального плану надається отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам, третій - залишається в суб'єкта, що надає соціальну послугу.

3. Структурними елементами індивідуального плану надання соціальної послуги є:

загальні відомості про отримувачів соціальної послуги;

заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги, згідно з пунктом 1 розділу IX цього Державного стандарту;

періодичність і строки виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги.

## **V. Укладення договору про надання соціальної послуги**

1. Договір про надання соціальної послуги укладається з кожним отримувачем соціальної послуги / його законним представником на I етапі протягом 5 днів з дати прийняття рішення про її надання.

2. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників.

3. Договір підписується отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками та представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує по одному примірнику договору, які мають однакову юридичну силу.

## **VI. Місце надання соціальної послуги**

Соціальна послуга надається:

у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу;

за місцем, визначеним посередником/медіатором і погодженим з усіма учасниками посередництва (медіації).

## **VII. Принципи надання соціальної послуги**

1. Соціальна послуга є добровільною процедурою та надається за взаємною згодою сторін конфлікту/спору на підставі принципів доступності, незалежності, захисту та безпеки отримувачів соціальної послуги, добровільної участі, рівності та активності сторін посередництва (медіації), незалежності, нейтральності посередника/медіатора, конфіденційності інформації щодо посередництва (медіації).

2. Доступність соціальної послуги:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них інвалідів згідно з державними будівельними нормами;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує надання отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам допомоги для усвідомлення сторонами конфлікту / спору обставин конфлікту, його можливих наслідків, способу розв'язання;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням і порядок та умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, висвітлюється в засобах масової інформації, мережі Інтернет тощо, у тому числі у доступних форматах для інвалідів.

Посередник/медіатор не має права перешкоджати сторонам у прийнятті будь-якого рішення щодо розв'язання конфлікту/спору або порядку ведення переговорів.

Посередник/медіатор не має права пропонувати сторонам варіанти розв'язання конфлікту/спору, примушувати сторони до прийняття будь-якого рішення, давати оцінку діям сторін, приймати позицію будь-якої сторони, давати консультації з приводу перспектив розв'язання конфлікту / спору.

Посередник/медіатор не має права бути представником однієї зі сторін з питань, що стосуються цього конфлікту/спору.

У разі конфлікту інтересів подальша участь у процесі посередника/медіатора допустима тільки за згодою обох сторін посередництва (медіації).

### 3. Незалежність отримувача соціальної послуги:

надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, стану здоров'я, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення відомостей на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;

отримувачі соціальної послуги мають однакові права та обов'язки. Кожна зі сторін має право висловлювати свої думки, пропонувати варіанти розв'язання конфлікту/спору, робити заяви, подавати документи, які стосуються конфлікту/спору;

отримувачі соціальної послуги мають право брати участь у переговорах, докладати необхідних зусиль для вироблення варіантів розв'язання конфлікту/спору;

отримувачі соціальної послуги повинні шанобливо ставитися до посередників/медіаторів та інших учасників посередництва (медіації), виконувати досягнуті домовленості.

### 4. Захист і безпека отримувача соціальної послуги:

надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

отримувачам соціальної послуги / їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

надавач соціальної послуги інформує отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про відповідальність згідно з чинним законодавством у разі застосування ними фізичного чи іншого насильства щодо надавачів соціальної послуги;

надавачам соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них кошти, подарунки тощо.

### 5. Конфіденційність інформації:

суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”;

отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із переліком і змістом заходів щодо дотримання принципу конфіденційності;

надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників про нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

## **VIII. Укладення медіаційної угоди (угоди про примирення)**

1. Медіаційна угода укладається на II етапі, якщо заходів щодо врегулювання конфлікту/спору, вжитих на I етапі, виявилось недостатньо.

2. Медіаційна угода містить спільне рішення сторін щодо врегулювання конфлікту/спору між отримувачами соціальної послуги, які перебувають у конфлікті/спорі.

3. Сторони медіації мають право за власним бажанням відмовитись від укладення медіаційної угоди.

4. Медіаційна угода укладається у письмовій формі, підписується сторонами медіації: отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками і медіатором.

5. Медіаційна угода укладається в кількості примірників, яка відповідає кількості її сторін. Кожна зі сторін медіації отримує один примірник медіаційної угоди.

У разі невиконання стороною узятих на себе медіаційною угодою зобов'язань ця угода вважається недійсною.

Сторони мають право звернутися до суду в установленому законодавством порядку.

6. Медіаційна угода не може містити положень, що порушують чинне законодавство.

7. Структурними елементами медіаційної угоди є:

дата, час і місце складання угоди;

загальні відомості про отримувачів соціальної послуги;

предмет конфлікту/спору;

відомості про медіатора, вибраного сторонами медіації;

умови та порядок проведення медіації;

обов'язки сторін щодо конфіденційності проведення медіації;

обов'язки сторін щодо врегулювання конфлікту/спору;

реквізити сторін (назва, номер та серія документа, що посвідчує особу, місце проживання (роботи), контактні дані тощо).

За згодою сторін медіаційна угода може містити іншу інформацію.

## **IX. Зміст соціальної послуги**

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації), форми роботи та орієнтовний час для їх виконання (додаток 2), передбачають:

допомогу у врегулюванні конфліктів;

ведення переговорів;

опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту.

2. Соціальна послуга може надаватись в обсязі від 1 до 12 зустрічей тривалістю до 3 годин кожна.

Кількість і тривалість зустрічей може бути збільшена за потреби сторін.

## **X. Використання ресурсів при організації надання соціальної послуги**

1. Соціальну послугу безпосередньо надає посередник або медіатор, який реалізує заходи, що становлять зміст соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, за потреби може залучати до її надання (у тому числі на договірних засадах) інших фахівців.

2. Посередником/медіатором може бути фізична особа, фізична особа –підприємець, яка пройшла спеціальну підготовку в Україні або за її межами, має відповідні знання та навички.

Наявність спеціальної підготовки у посередника/медіатора засвідчується відповідним документом (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо), виданим на ім'я посередника/медіатора навчальним закладом або організацією, що здійснила таку підготовку в Україні або за її межами.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;

формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів такої послуги, посади яких передбачено штатним розписом.

## **XI. Приміщення та обладнання**

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує наявність необхідної кількості приміщень для проведення заходів щодо надання соціальної послуги (кімнати для проведення медіації / медіаційних зустрічей, зберігання документації, адміністративної роботи тощо).

2. Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати вимогам доступності для інвалідів згідно з державними будівельними нормами, санітарним і протипожежним вимогам згідно з вимогами законодавства.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів цієї послуги повинен забезпечити надавачів соціальної послуги робочими місцями, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх посадових обов'язків.

## **XII. Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги**

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності відповідно до чинного законодавства, зокрема, забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює умови для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема, щодо обміну досвідом з іншими суб'єктами, що надають соціальні послуги.

## **XIII. Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу**

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з її надання із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій, закладів незалежно від форми власності та господарювання, які в свою чергу вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних” і конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників.

## **XIV. Оцінка ефективності надання соціальної послуги**

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить опитування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно її організації та надання.

2. Результати опитувань обговорюються під час аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості її надання.

## **XV. Документація щодо організації процесу надання соціальної послуги**

1. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, проводить свою діяльність відповідно до установчих документів (положень), цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців).

2. Документи ведуться, оформляються та зберігаються відповідно до вимог законодавства.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, формує особову справу, яка містить:

листи-запрошення на посередництво (медіацію) із зазначенням факту (відмітки) щодо їх направлення;

згоду про застосування посередництва (медіації);

договір про надання соціальної послуги;



індивідуальний план надання соціальної послуги;

медіаційну угоду (в разі успішного завершення медіації);

письмову відмову учасників процесу від подальшого проведення посередництва (медіації) (у довільній формі бажано із зазначенням причин відмови для подальшого узагальнення).

4. Особова справа прошивається посередником / медіатором, містить внутрішній опис і зберігається в сейфі протягом п'яти років з моменту закінчення надання соціальної послуги.

## **XVI. Оцінка дотримання Державного стандарту**

1. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішньому та зовнішньому оцінюванню на відповідність професійним вимогам і законодавству України.

2. Для внутрішнього та зовнішнього оцінювання надання соціальної послуги застосовуються показники, наведені в додатку 3 до цього Державного стандарту.

3. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, оприлюднює, зокрема, на спеціальних стендах, офіційному сайті, в засобах масової інформації тощо, результати оцінювання серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де цей суб'єкт здійснює свою діяльність.

4. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, вимогам цього Державного стандарту і вживає заходів для усунення виявлених недоліків.

5. До процедури оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги / їхні законні представники.

Для цього розробляється і впроваджується процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги / їхніми законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам, установленим у цьому Державному стандарті.

6. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, підлягає зовнішньому оцінюванню, яке проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

7. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників стосовно зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги / їхніх законних представників до органу, що проводить зовнішнє оцінювання, під час його проведення.

## **XVII. Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги посередництва (медіації)**

1. Вартість соціальної послуги визначається з урахуванням її собівартості, адміністративних витрат і податку на додану вартість відповідно до законодавства.

2. Вартість соціальної послуги, що надається за рахунок коштів місцевих бюджетів, формується з урахуванням фінансових можливостей відповідних місцевих бюджетів.

**Начальник Управління  
у справах людей похилого  
віку та надання соціальних  
послуг Міністерства  
соціальної політики України**

**О. Суліма**

Додаток 1  
до Державного стандарту соціальної  
послуги посередництва (медіації)  
(пункт 2 розділу IV)

**ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН**  
**надання соціальної послуги посередництва (медіації)**

Додаток 2  
до Державного стандарту соціальної  
послуги посередництва (медіації)  
(пункт 1 розділу IX)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,  
що становлять зміст соціальної послуги посередництва (медіації),  
форми роботи та орієнтовний час для їх виконання**

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (і / гр.)*	Орієнтовний час виконання, хв. (середній показник)**
1	Допомога у врегулюванні конфліктів		
1.1	Допомога в аналізі життєвої ситуації: визначення основних проблем, причин конфлікту/спору, усвідомлення конфлікту/спору, роз'яснення суті, можливих наслідків, шляхів розв'язання конфлікту/спору, насаження сторін конфлікту/спору на позитивні дії з метою його вирішення	і	60 - 120 (за потреби)
1.2	Допомога у розв'язанні міжособистісного конфлікту / спору, групового соціального конфлікту/спору, представлення інтересів однієї зі сторін конфлікту/спору на його прохання	гр.	60 - 120 (за потреби)
1.3	Сприяння усуненню причин конфлікту/спору, залучення інших фахівців за потреби	і / гр.	60 - 120 (за потреби)
2	Ведення переговорів		
2.1	Планування переговорів	і	120 - 180
2.2	Організація переговорів з метою усунення проблем та ускладнень	і	120 - 180
2.3	Визначення позиційних інтересів, аналіз цілей сторін конфлікту/спору в переговорах (особистих, групових), допомога у виробленні власної позиції сторони конфлікту/спору у разі неповного розуміння ситуації	і / гр.	120 (за потреби)
2.4	Ведення переговорів	гр.	до 180 (1- 12 зустрічей)
2.5	Прогнозування цілей та інтересів партнера на переговорах, допомога в усвідомленні цілей та інтересів (власних і опонента)	і	60 - 90 (за потреби)
2.6	Запобігання поновленню конфлікту/спору	і	120 - 180
2.7	Аналіз результатів і підсумків переговорів. Пояснення сутності досягнутого результату	і / гр.	120 - 180

	отримувачу соціальної послуги за потреби		
<b>3</b>	<b>Опрацювання шляхів та умов розв'язання конфлікту</b>		
3.1	Визначення шляхів урегулювання конфлікту/спору	і/ гр.	120 - 180
3.2	Сприяння поверненню отримувача(чів) соціальної послуги до місця постійного проживання	і / гр.	60 - 120
3.3	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	гр.	120 - 180
3.4	Формування здатності особи/сім'ї самостійно долати свої труднощі, звертатись по допомогу у складних ситуаціях	і / гр.	300
3.5	Інформування про суб'єктів, що надають соціальні послуги, в тому числі притулку, соціальної інтеграції та реінтеграції, підтриманого проживання тощо	і / гр.	60 - 120
3.6	Сприяння в установленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	і	60 - 120 (за потреби)

\* і - індивідуальна форма роботи;

гр. - групова форма роботи.

\*\* Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги, є орієнтовним; застосовується як середній показник, що може змінюватись з урахуванням ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги.

Додаток 3  
до Державного стандарту соціальної  
послуги посередництва (медіації)  
(пункт 2 розділу XVI)

## **ПОКАЗНИКИ якості соціальної послуги посередництва (медіації)**

### **1. Кількісні показники:**

кількість скарг та результати їх розгляду (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

кількість подяк (в розрахунку на 30 отримувачів соціальної послуги);

чисельність отримувачів соціальної послуги, емоційний, психологічний, фізичний стан яких покращено;

кількість задоволених звернень щодо отримання соціальної послуги (% від загальної кількості);

кількість укладених медіаційних угод з позитивним розглядом (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які мають відповідну освіту (%);

чисельність працівників, які підвищили свій рівень кваліфікації (%);

періодичність проведення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність установлених показників якості вимогам Державного стандарту (встановлюється шляхом моніторингу).

### **2. Якісні показники:**

#### **1) адресність та індивідуальний підхід:**

критерії оцінювання:

визначеність індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

співвідношення кількості звернень за отриманням соціальної послуги та чисельності отримувачів соціальної послуги, які її отримали;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги;

#### **2) результативність:**

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

#### **3) своєчасність:**

критерії оцінювання:

прийняття рішення про надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги в установленій строк;

складання та підписання медіаційної угоди;

відповідність термінів надання соціальної послуги зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги та медіаційній угоді;

4) доступність і відкритість:

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги;

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг;

наявність у медіаційній угоді, індивідуальному плані про надання соціальної послуги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності;

б) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність затверджених посадових інструкцій;

розроблено програму стажування для надавачів соціальної послуги;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи;

наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, та відповідних документів (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо) у медіатора;

наявність у надавачів соціальної послуги особистих медичних книжок із записами щодо проходження обов'язкових медичних оглядів;

графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, медіації;

наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів тощо, необхідних для надання соціальної послуги.

## Документи та файли



Сигнальний документ — [f460471n238.doc](#)

## Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 07.10.2016 — 2016 р., № 77, стор. 121, стаття 2586, код акту 83280/2016