



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI „MEDIACJE” W RAMACH PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z usługi „Mediacje”.
2. Odbiorcami usługi są mieszkańcy Koszalina, zakwalifikowani w ramach Programu Usług Społecznych do korzystania z usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
3. Potwierdzeniem zakwalifikowania do korzystania z usług jest Karta kwalifikacji.
4. Miejscem świadczenia usługi jest siedziba Wykonawcy na terenie Miasta Koszalina.
5. Definicje i skróty używane w niniejszym regulaminie:
 - 1) Odbiorca usługi - mieszkaniec Koszalina zakwalifikowany do skorzystania z usług społecznych realizowanych przez Centrum Usług Społecznych w Koszalinie w ramach Programu Usług Społecznych;
 - 2) Wykonawca – podmiot wykonujący na rzecz Odbiorcy usługę, o której mowa w § 2 na podstawie umowy zawartej z Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
6. W przypadku korzystania przez Odbiorcę z kilku usług, które trwają powyżej 3 miesięcy, może zostać opracowany indywidualny plan usług społecznych.

§2

ZAKRES USŁUGI

1. Usługa „Mediacje” obejmuje:
 - mediacje partnerskie,
 - mediacje rodzinne,
 - mediacje międzypokoleniowe,
 - mediacje sąsiedzkie.
2. Usługa realizowana będzie w siedzibie Wykonawcy na terenie Koszalina, dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością.
3. Czynności wykonywane w ramach mediacji obejmują:
 - 1) nawiązywanie kontaktu ze stronami sporu/ konfliktu i wyjaśnienie zasad i celów mediacji,
 - 2) określenie potrzeb i interesów stron,
 - 3) zdefiniowanie przedmiotu sporu/konfliktu,
 - 4) prowadzenie sesji mediacyjnych mających na celu uzyskanie wzajemnie satysfakcjonującego i świadomego porozumienia stron zgodnie z ich wolą,

4. Godzina pracy mediatora równa się godzinie zegarowej (tj. 60 minut).
5. W ramach sesji mediacyjnych przewiduje się średnio 5 godzin zegarowych mediacji (przypadających na Odbiorcę).

§3

ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

1. Zakwalifikowanie do skorzystania z usługi „Mediacje” odbywa się na zasadach określonych w Programie Usług Społecznych na podstawie złożonego wniosku.
2. Za realizację usługi Odbiorca ponosi odpłatność w wysokości 20% wartości zlecenia.

§4

REALIZACJA USŁUGI

1. Wykonawca jest zobowiązany do nawiązania kontaktu z odbiorcą usługi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych, po otrzymaniu Karty zlecenia usługi.
2. Wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia mediacji w terminie miesiąca od daty otrzymania Karty zlecenia usługi.
3. Usługa obejmuje tylko i wyłącznie zakres uwzględniony w regulaminie i Karcie kwalifikacji.
4. Odbiorca oraz Wykonawca potwierdzają każdorazowo zrealizowanie usługi poprzez złożenie podpisu na Karcie udzielonego wsparcia, która jest podstawą do rozliczeń pomiędzy Wykonawcą a Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
5. W przypadku niestawiennictwa Odbiorcy usługi (uczestników mediacji) Wykonawca odstępuje od realizacji usługi. W takiej sytuacji Odbiorca może starać się o ponowną usługę po złożeniu kolejnego wniosku do Centrum. Wyjątkiem są nieobecności uzgodnione z Wykonawcą (np. przesunięcie terminu).
6. Centrum udostępnia Wykonawcy dane osobowe Odbiorcy w zakresie niezbędnym do realizacji usługi „Mediacje”.
7. Usługa odbywać się będzie z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących „Standardów prowadzenia mediacji i postępowania mediatora” oraz „Kodeksem Etycznym Mediatorów Polskich”, uchwalonych przez Społeczną Radę do Spraw Alternatywnych Metod Rozwiązywania Konfliktów i Sporów przy Ministrze Sprawiedliwości.
8. Wykonawca nie może przyjmować od Odbiorcy żadnych środków finansowych (zapłaty za usługę).

§5



PRAWA I OBOWIĄZKI WYKONAWCY ORAZ ODBIORCY

1. Wykonawcy przysługuje prawo do odmowy wykonania usługi w sytuacji:
 - 1) stwierdzenia niezgodności z danymi podanymi w Karcie zlecenia usługi,
 - 2) gdy zakres czynności wykracza poza usługę określoną w regulaminie,
 - 3) stwierdzenia faktu, że Odbiorca lub inny uczestnik mediacji jest pod wpływem alkoholu,
 - 4) zachowania Odbiorcy lub innego uczestnika mediacji wykraczającego poza normy społeczne,
 - 5) niestawiennictwa Odbiorcy na mediacje,
 - 6) poczucia zagrożenia.
2. Wykonawca ma obowiązek posiadać przy sobie Kartę zlecenia usługi i Kartę udzielonego wsparcia w celu potwierdzenia tożsamości oraz realizacji usługi.
3. Odbiorca może wypełnić ankietę na temat oceny jakości wykonanej usługi w terminie 1 miesiąca od zakończenia usługi. Ankietę można wypełnić w wersji papierowej, elektronicznej lub telefonicznej.
4. Rezygnacja z usługi powinna nastąpić drogą pisemną lub elektroniczną najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym wykonaniem usługi do Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

56

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.