

УДК 340.134-364 (477)

DOI https://doi.org/10.32782/galician_studies/law-2025-10-5**Романадзе Луїза Джумберовна,**

кандидат юридичних наук, доцент,

доцент кафедри психології та соціальної роботи

Західноукраїнського національного університету;

президент ГС «Українська академія медіації», медіатор, адвокат, Заслужений юрист України

ORCID ID: 0000-0003-0638-9056

Яремко Оксана Михайлівна,

кандидат юридичних наук, доцент,

доцент кафедри психології та соціальної роботи

Західноукраїнського національного університету;

медіатор, адвокат

ORCID ID: 0000-0002-6083-4379

Scopus-Author ID: 57205448257

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА МЕДІАЦІЇ: ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

У статті досліджено медіацію як соціальну послугу в контексті організаційно-правового забезпечення надання в Україні. Обґрунтовано актуальність впровадження медіації в систему соціального захисту населення, зокрема для осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або мають найвищий ризик потрапляння у них. Медіація розглядається як базова соціальна послуга, що сприяє зниженню соціальної напруги, зміцненню діалогу та недопущенню ескалації конфліктів; як гуманний, доступний і ефективний інструмент соціального захисту в умовах трансформацій українського суспільства.

Проаналізовано сучасне нормативно-правове поле, в якому функціонує соціальна послуга медіації: закони України («Про медіацію», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»); постанови Кабінету Міністрів України та нормативні акти Міністерства соціальної політики України. Особливу увагу приділено Державному стандарту соціальної послуги медіації, затвердженному у 2024 році, який вперше комплексно регламентує всі етапи надання цієї послуги з урахуванням технології «ведення випадку».

У статті деталізовано процедури і умови надання соціальної послуги медіації: аналіз заяви, оцінка індивідуальних потреб, розроблення індивідуального плану, укладення договору про її надання, виконання договору та індивідуального плану щодо її надання, а також моніторинг і оцінювання якості надання соціальної послуги. Висвітлено ключові принципи, на яких базується процес медіації, зокрема конфіденційність, добровільність, незалежність, нейтральність, неупередженість медіатора, а також самовизначення і рівність прав сторін медіації.

Акцент зроблено на важливості міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії під час реалізації соціальної послуги медіації, що залишається нормативно не врегульованим. Запропоновано шляхи вдосконалення цієї взаємодії на рівні нормативного регулювання, методичного забезпечення, міжінституційного партнерства та професійної підготовки фахівців.

Ключові слова: медіація, соціальна послуга, організаційно-правове забезпечення, державний стандарт, ведення випадку, конфлікт, соціальний захист.

Romanadze L. D., Yaremko O. M. Mediation as a social service: organizational and legal framework

The article explores mediation as a social service in the context of the organizational and legal framework for its provision in Ukraine. The relevance of integrating mediation into the social protection system is substantiated, particularly for individuals and families in difficult life circumstances or those at high risk of falling into such situations. Mediation is considered a core social service that contributes to reducing social tensions, strengthening dialogue, and preventing the escalation of conflicts. It is presented as a humane, accessible, and effective tool of social protection amidst the transformational processes of Ukrainian society.

The article analyzes the current legal and regulatory framework governing the provision of mediation as a social service in Ukraine, including the laws “On Mediation”, “On Social Services”, and “On Social Work with Families, Children and Youth”; resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine; and regulatory acts of the Ministry of Social

Policy of Ukraine. Special attention is given to the State Standard for the Social Service of Mediation, adopted in 2024, which for the first time comprehensively regulates all stages of service provision, taking into account the “case management” technology.

The article outlines the procedures and conditions for delivering the social service of mediation: application analysis, assessment of individual needs, development of an individual plan, conclusion of a service agreement, implementation of the agreement and the individual plan, as well as monitoring and evaluating the quality of service provision. It highlights the key principles underlying the mediation process, including confidentiality, voluntariness, independence, neutrality, impartiality of the mediator, self-determination, and equality of the parties in mediation.

The emphasis is placed on the importance of interagency and interdisciplinary cooperation in the implementation of the social mediation service, which remains insufficiently regulated at the normative level. The article proposes ways to improve this cooperation through regulatory development, methodological support, inter-institutional partnerships, and professional training of specialists.

Key words: mediation, social service, organizational and legal framework, state standard, case management, conflict, social protection.

Актуальність проблеми. У контексті розбудови соціальної держави та європейської інтеграції України архіважливо впроваджувати сучасні підходи до вирішення конфліктів, зокрема шляхом медіації. Примітно, що сьогодні в українському суспільстві медіація дедалі активніше позиціонується не лише як правовий механізм, але і як базова соціальна послуга, спрямована на зміцнення соціального діалогу, недопущення ескалації конфліктів, зниження рівня насильства і відновлення порушених стосунків як у приватному житті, так і в громаді.

Для ефективного функціонування системи соціальної послуги медіації необхідне чітке організаційно-правове забезпечення, яке визначає правові основи, механізми надання соціальної послуги медіації, стандарти якості, контроль за їх дотриманням тощо. Попри наявність окремих нормативно-правових актів, в Україні медіація як соціальна послуга досі не має достатньої цілісності в процедурних, інституційних та управлінських засадах. У зв'язку з цим актуальним є системне дослідження організаційно-правових засад реалізації цієї соціальної послуги.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значна кількість вітчизняних досліджень присвячена базовим аспектам медіації: правовій природі та принципам медіації, особливостям її правового регулювання, вимогам доступу до професії, статусу, професійній етиці медіаторів, їх відповідальності, а також практичному застосуванню медіації у правовій сфері. Зокрема, висвітлено інтеграції медіації в судовий процес (щодо земельних, трудових, адміністративних, нотаріальних тощо спорів), застосування медіації у практиці представників різних правничих професій. Серед авторів, які досліджували ці питання, слід згадати: Ю. Білоуса, Т. Водоп'ян, Р. Гаврилюк, О. Головка, Н. Ковалко, Н. Мазаракі, Ю. Миктина, К. Наровську, Т. Подковенко, Л. Романадзе, Т. Цувіну, Н. Черевко, О. Яремко та ін.

Окремий напрям становлять психологічні дослідження медіації, серед яких: особистісний профіль медіатора, емоційна складова медіаційного процесу, психологічна безпека учасників медіації, прийняття рішень у конфліктних ситуаціях, медіація як психотерапевтичний ресурс, формування медіаційної компетентності, значення медіації для професійної діяльності психолога тощо. Цим питанням присвячено праці А. Абрамової, Л. Бондаренко, Т. Білик, С. Редька, І. Вятохи, Т. Надвичної, О. Поліщук, О. Хлонь та ін.

Водночас дослідження медіації як соціальної послуги поки залишаються обмеженими за кількістю та глибиною. Наявні праці в основному стосуються ролі медіації у вирішенні сімейних конфліктів, чинників, що ускладнюють її впровадження в громадах, набуття соціальними працівниками медіаційних компетентностей, реалізації права на медіацію як соціальну послугу, нормативно-правових аспектів її організації на рівні місцевого самоврядування, повноважень у цій сфері органів місцевого самоврядування тощо (Ю. Борисова, В. Дубосару, Н. Карпінська, В. Коваль, Н. Коляда, Т. Коляда, С. Чернета, О. Яремко та ін.).

На сьогодні існує об'єктивна потреба в ґрунтовному науковому аналізі організаційно-правового забезпечення реалізації соціальної послуги медіації, зокрема щодо «ведення випадку», індивідуального планування, укладання договорів, здійснення моніторингу та оцінки якості надання послуги.

Мета дослідження – аналіз організаційно-правового забезпечення соціальної послуги медіації, виявлення актуальних проблем її реалізації в системі соціального захисту та напрацювання пропозицій відповідно до потреб отримувачів та практики «ведення випадку».

Виклад основного матеріалу дослідження. Соціальна послуга медіації є надзвичайно важливою для вразливих категорій населення і осіб / сімей, що мають складні життєві обставини (внаслідок втрати близьких, соціальної ізоляції, конфліктів у сім'ї, безробіття, шкоди, завданої воєнними діями, стихійним лихом тощо), оскільки формує безпечний простір для конструктивного діалогу, знижує рівень напруги і сприяє пошуку взаємоприйнятних рішень.

Цінність соціальної послуги медіації виражається в тому, що вона забезпечує конфіденційний, доступний і адаптований до конкретної ситуації підхід, з урахуванням індивідуального контексту кожного випадку. Це надзвичайно важливо для осіб / сімей, які мають обмежені ресурси для того, щоб звернутися до суду за захистом своїх прав та інтересів. Таким чином, соціальна послуга медіації не лише сприяє врегулюванню конкретних конфліктів, але й виконує важливу профілактичну та підтримувальну роль у системі соціального захисту населення.

У межах цієї статті не зосереджуємося на висвітленні змісту права на соціальну послугу медіації, її природи та характерних ознак як базової соціальної послуги, а також на розкритті повноважень органів місцевого самоврядування у сфері медіації, оскільки ці питання вже були предметом ґрунтовного аналізу у попередніх наших публікаціях [1–5].

Значущу роль в організаційно-правовому забезпеченні соціальної послуги медіації відіграє система нормативно-правових актів. Визначальними серед них, т.т. тими, що *формують правовому основу регулювання організації та надання цієї послуги*, є такі нормативно-правові документи:

- Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 р.: у частині правових засад (основоположних принципів, ідей, правил) медіації; статусу медіатора; критеріїв, яким має відповідати особа, щоб набути право здійснювати діяльність медіатора; ін.) [6];

- Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 р.: закладає організаційно-правові засади реалізації права на медіацію як соціальну послугу; визначає механізм «ведення випадку»; декларує принципи надання соціальної послуги медіації; закріплює статус уповноважених органів у сфері надання медіації як соціальної послуги, статус її отримувачів та надавачів; ін.) [7];

- Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 р.: декларує можливість суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю ініціювати медіацію як шляху вирішення спорів даної категорії отримувачів соціальних послуг; визначає, що здійснення розгляду спорів у сфері соціальної роботи із молоддю, дітьми та сім'ями відбувається відповідно законодавства України, зокрема шляхом медіації [8];

- *Порядок організації надання соціальних послуг*, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 587: встановлює механізм виявлення осіб / сімей, що мають право на соціальну послугу медіації та деталізує порядок організації її надання) [9];

- *Класифікатор соціальних послуг*, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 р. № 429: присвоює код соціальної послуги «медіація» («0.24»), який використовується у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг, а також в Інформаційно-аналітичній системі управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL); визначає її короткий опис, строки та місце надання, перелік категорій осіб / сімей, що мають право на її отримання) [10];

- *Державний стандарт соціальної послуги медіації* (далі – Держстандарт медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 03 червня 2024 р. № 269-Н: встановлює порядок організації та процедури надання соціальної послуги медіації, а також здійснення моніторингу та оцінювання якості її надання; репрезентує у додатках до Держстандарту медіації зразки ключових документів, необхідних для надання цієї послуги) [11].

Ствердно вважаємо, що у процесі безпосередньої реалізації соціальної послуги медіації визначну роль відіграє Держстандарт медіації. Адже згідно Закону України «Про соціальні послуги» *кожен надавач соціальної послуги медіації* (незалежно від форми власності) в її здійсненні зобов'язаний керуватися державним стандартом з даної послуги (п. 9 ч. 8 ст. 13, ч. 1 ст. 17 Закону України «Про соціальні послуги») [12].

Як зазначали, затвердження чинного на сьогодні Держстандарту медіації відбулося 03 червня 2024 р. Проте, цьому передувала процедура громадського обговорення, що розпочалася з розміщення на сторінці офіційного сайту Міністерства соціальної політики України тексту проекту держстандарту.

Відзначимо, що один із результативних заходів з громадського обговорення провела медіаційна спільнота – «Фахове обговорення проєкту Державного стандарту соціальної послуги медіації» (09 квітня і 13 квітня 2024 р.). Проходив у межах проєкту «CONSENT: підвищення в Україні ролі альтернативного вирішення спорів з фокусом на медіацію» (за фінансування Європейського Союзу) [13].

Захід проходив у онлайн-форматі, що надавало можливість долучитися максимальній кількості представників громадськості, небайдужої до розвитку в Україні медіації як соціальної послуги. Участь у ньому взяли: сертифіковані медіатори; представники громадських об'єднань медіаторів (зокрема, ГО «Національна асоціація медіаторів України», ГС «Українська академія медіації», ГО «Ліга медіаторів України», ГО «Асоціація сімейних медіаторів України», та ін.); тренери з медіації; науковці та дослідники у сфері медіації, загалом, і соціальної послуги, зокрема; адвокати, судді, нотаріуси, державні виконавці, соціальні працівники, які застосовують у своїй практиці медіаційний підхід. Про результативність заходу свідчать сформульовані та скеровані до Міністерства соціальної політики України зауваження і пропозиції, які було враховано у ході підготовки остаточної редакції державного стандарту.

У підсумку українське суспільство отримало Держстандарт медіації, що містить надзвичайно важливі вимоги до:

- забезпечення необхідного рівня доступності соціальної послуги медіації;
- змісту та обсягу, умов і порядку надання соціальної послуги медіації, а також визначено показники її якості тощо.

Однією з характерних рис медіації, яка відрізняє її від інших видів медіації, є те, що реалізується із застосуванням *технології* «ведення випадку» (у зарубіжному досвіді називають «кейс-менеджмент»; адже в перекладі на англійську «ведення випадку» – це «case management»).

Етимологія назви технології пов'язана зі словом «випадок» (англ. case), що означає складну життєву ситуацію, у якій перебуває сім'я / особа; ця ситуація негативно позначається на їхньому житті, здоров'ї, розвитку та здатності нормально функціонувати, і яку вони (сім'я / особа) не спроможні подолати самостійно [14, с. 14].

Відповідно до ст. 18 Закону України «Про соціальні послуги» технологія «ведення випадку» включає 7 (сім) етапів, які послідовно «проходять» у процесі реалізації майже усіх видів соціальних послуг, зокрема і медіації (незважаючи на унікальність кожного конкретного випадку) [15]. Дану технологію не застосовують лише щодо одноразових і екстрених (кризових) соціальних послуг.

Положення Держстандарту медіації сформульовані з врахуванням усіх етапів технології «ведення випадку»:

- 1) аналіз заяви щодо надання медіації як соціальної послуги;
- 2) оцінювання індивідуальних потреб особи / сім'ї у соціальній послугі медіації;
- 3) прийняття рішення щодо надання медіації як соціальної послуги, враховуючи індивідуальні потреби особи / сім'ї;
- 4) розроблення індивідуального плану надання цієї послуги;
- 5) укладення договору про надання цієї послуги;
- 6) виконання договору про надання цієї послуги, а також індивідуального плану її надання;
- 7) здійснення моніторингу та оцінки якості надання цієї послуги [16, 17].

Коротко зупинимось на розкритті та аналізі кожного з цих етапів.

Перш за все, для того, щоб отримати соціальну послугу медіації за кошти державного бюджету, особа / сім'я має подати *заяву* до відповідного органу соціального захисту населення за місцем проживання чи перебування. Це може бути структурний підрозділ районної у місті Києві або Севастополі державної адміністрації, виконавчий орган сільської, селищної, міської ради, а також відповідна військова чи військово-цивільна адміністрація (якщо її створено) (далі – уповноважений орган) [18].

Заяву на отримання соціальної послуги медіації можна подати у формі:

- письмовій;
- електронній, зокрема через електронний сенсорний пристрій (наприклад, планшет) (абз. 2 п. 28) [19].

Після цього здійснюється *оцінка індивідуальних потреб особи / сім'ї у наданні соціальної послуги медіації* (далі – оцінка індивідуальних потреб у медіації). На основі результатів цієї оцінки уповноважений орган ухвалює рішення про надання або ж відмову у наданні соціальної послуги.

Зауважимо, що рішення стосовно надання медіації не за бюджетні кошти може приймати безпосередньо сам надавач послуги з недержавного сектору, до якого звернулася особа / сім'я.

Якщо заявник отримає позитивне рішення, то далі буде розроблятися *індивідуальний план надання цієї послуги* (далі – індивідуальний план надання медіації), який включається до договору про надання послуги як його невід'ємна частина. Це також є однією з важливих особливостей медіації як соціальної послуги.

Індивідуальний план надання медіації складає медіатор, опираючись на оцінку індивідуальних потреб у медіації та за участі сторони (або сторін) наявного чи потенційного конфлікту (спору). Адже, як справедливо зауважують, що індивідуальний план може бути ефективним за умови, що його сформовано спільно «З клієнтом, а не просто ДЛЯ клієнта» [20, с. 37].

До нього вносять:

- загальну інформацію про отримувача медіації;
- заходи, що здійснюються в рамках надання медіації (зміст послуги);
- інформацію щодо необхідних для цього ресурсів;
- строки і періодичність здійснення заходів (обсяг послуги);
- інформацію про осіб, які виконують заходи у рамках надання медіації;
- інформацію щодо моніторингу результатів надання медіації, а також можливості коригування індивідуального плану (за потреби) та відмітки щодо реалізації запланованих заходів [21].

Надавач і отримувач медіації (або ж законний представник) разом засвідчують свою участь у розробці та впровадженні індивідуального плану надання медіації, підписуючи два примірники документа: один з них зберігається в отримувача, а інший – надавача.

Після того як індивідуальний план надання медіації розроблено, далі відбувається укладення письмового *договору про надання соціальної послуги медіації*, до істотних умов якого належать:

- найменування соціальної послуги;
- порядок її надання;
- вартість послуги (із зазначенням за рахунок яких коштів здійснюється надається послуга);
- права, обов'язки і відповідальність сторін;
- тривалість дії договору;
- інші умови, які сторони вважають істотними.

Після розроблення індивідуального плану медіації укладається письмовий *договір про надання соціальної послуги медіації*, істотними умовами якого є:

- назва послуги;
- порядок надання послуги;
- вартість надання послуги;
- права, обов'язки та відповідальність сторін договору;
- строк дії договору;
- інші умови, які сторони цього договору визнають істотними [22].

Зауважимо, що у 2020 р. затверджено чинний на сьогодні Типовий договір про надання соціальних послуг [23].

Строк з надання соціальної послуги медіації медіатор визначає індивідуально (за участю її отримувача / законного представника), беручи до уваги результати оцінки індивідуальних потреб отримувача і те, що соціальна послуга медіації належить до тимчасових (надаються не менше, ніж 1 (один) раз на місяць, у продовж терміну, який не більше 1 (одного) року), а тому договір на надання медіації укладають на строк не більше як 1 (один) рік.

Надання соціальної послуги медіації передбачає: 1) підготовку до медіації; 2) проведення медіації; 3) укладення угоди за результатами медіації.

Медіатор проводить *підготовчі заходи, які необхідні для організації процесу медіації* щодо кожного з її учасників (сторін, представників, перекладачів, залучених фахівців). Послідовно налагоджує контакт з кожним, зокрема спочатку з отримувачем соціальної послуги, а потім з іншою стороною конфлікту / спору, та отримує їх згоду на проведення *інформаційно-оціночної зустрічі з медіатором* (далі – ІОЗМ), а також на *інформаційні зустрічі* із залученими до процесу учасниками.

На ІОЗМ поширюються усі основоположні принципи медіації. Насамперед ті, що задекларовані у ст. 4 профільного закону – конфіденційності, добровільності, незалежності, нейтральності та неупередженості медіатора, а також самовизначення і рівності прав сторін медіації [24].

Автори науково-практичного коментаря до профільного закону наголошують, що усі принципи медіації взаємопов'язані між собою. Саме їх комплексне дотримання створює умови для досягнення основної мети медіації - мирного, взаємоприйняттого врегулювання спору та створення підґрунтя для подальших конструктивних відносин між сторонами [25, с. 28].

ІОЗМ включає:

- ознайомлення сторін існуючого чи потенційного конфлікту / спору з особливостями процедури медіації;
- аналіз існуючого чи потенційного конфлікту / спору задля визначення можливості його врегулювання шляхом медіації (оцінка медіабельності);
- прийняття рішення щодо доцільності проведення медіації та отримання поінформованої (добровільної й усвідомленої) згоди сторін існуючого чи потенційного конфлікту / спору на участь у цьому процесі;
- визначення кола тем, які планується розглядати під час медіаційних сесій [26].

Зі сторонами ІОЗМ у наданні медіації не мають тривати понад 1,5 години. Медіатор інформаційні зустрічі з іншими учасниками медіації може проводити як індивідуально, так і в груповому форматі, з орієнтовною тривалістю до 30 хвилин [27].

Крім того, медіатор ознайомлює сторін з кодексом професійної етики, якого у своїй практиці дотримується. Адже це один із обов'язків медіатора, визначених у профільному законі (п. 2 ч. 1 ст. 12) [28], який водночас виступає гарантією прозорості та передбачуваності процесу медіації для сторін, а також чіткого уявлення про права і обов'язки як медіатора, так і сторін медіації [29, с. 58].

Окрім цього медіатор за потреби вносить зміни до індивідуального плану, ухвалює рішення щодо своєї участі в процесі, укладає договір про проведення медіації або, у разі припинення надання послуги, зазначає відповідну причину в індивідуальному плані даної послуги.

Упродовж 5 (п'яти) робочих днів після укладення договору проведення медіації медіатор налагоджує контакт зі сторонами медіації, щоб узгодити з ними організаційні аспекти медіаційних зустрічей – зокрема їхню періодичність, послідовність, час, тривалість, місце проведення та формат.

Держстандартом передбачено, що в рамках соціальної послуги медіації може бути проведено від 1 (однієї) до 12 (дванадцяти) зустрічей, тривалість кожної з яких не перевищує 3 (трьох) годин (без урахування ІОЗМ). Водночас, у разі виникнення потреби в більшій кількості медіаційних зустрічей, за згодою між надавачем і отримувачем послуги медіація може надаватися в обсязі, що перевищує межі, встановлені цим стандартом [30]. У таких випадках надавач соціальної послуги приймає окреме рішення про продовження послуги, що передбачає пролонгацію договору про надання соціальної послуги та договору проведення медіації.

Сторони медіації мають можливість визначити формат медіаційних зустрічей – як спільних, так і окремих почергових із медіатором, які можуть проводитися у традиційному (офлайн), дистанційному (онлайн) або змішаному (офлайн-онлайн) форматах.

Варто зазначити, що Держстандарт передбачає конкретні вимоги до місця проведення офлайн-медіації: приміщення має бути окремим, придатним для перебування щонайменше чотирьох осіб, відповідати санітарно-гігієнічним нормам і мати належну звукоізоляцію для гарантування конфіденційності. Тоді як ІОЗМ може проходити в приміщенні, розрахованому як мінімум на двох осіб [31].

Медіатор вносить до індивідуального плану надання медіації інформацію про узгоджені сторонами медіації існуючого чи потенційного конфлікту / спору питання, які стосуються проведення медіаційних зустрічей. За необхідності цей план у подальшому можна корегувати [32]. Своїми підписами в індивідуальному плані медіатор і сторони медіації засвідчують факт його реалізації або ж відображають інші обставини, пов'язані з перебігом медіаційного процесу.

Під час безпосереднього проведення медіації медіатор надає підтримку сторонам медіації в:

- уточненні порядку денного медіаційної зустрічі;
- налагодженні ефективної комунікації;
- взаємному роз'ясненні власних поглядів на існуючий чи потенційний конфлікт / спір;
- визначенні можливих шляхів його (конфлікту / спору) запобігання чи вирішення;

- досягненні взаємоприйнятних домовленостей щодо запобігання чи розв'язання конфлікту / спору та / чи усунення (компенсації) завданої шкоди;
- оцінюванні прийнятності, реалістичності та можливості реалізації досягнутих домовленостей або рішень.

Медіатор повинен в індивідуальному плані надання медіації зафіксувати інформацію про те, чи вдалося її сторонам досягти домовленості, або ж вказати інші причини завершення медіації. Ці відомості мають підтверджуватися і підписами сторін медіації.

Моніторинг процесу надання соціальної послуги медіації та оцінювання її якості є також однією з характерних ознак цієї послуги. Діяльність надавача соціальної послуги підлягає як внутрішньому, так і зовнішньому оцінюванню, задля перевірки відповідності наданої послуги чинному законодавству України та вимогам Державного стандарту [33].

Моніторинг надання соціальної послуги медіації спрямований на *оцінку рівня охоплення цією послугою осіб / сімей* (категорій населення) в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади, які її потребують, а також на визначення ступеня задоволеності даною послугою серед тих, хто вже скористався нею. Суб'єктами моніторингу є: 1) надавачі соціальної послуги медіації; 2) органи соціального захисту населення на місцевому та регіональному рівнях; 3) Національна соціальна сервісна служба України; 4) незалежні організації або компанії, які спеціалізуються на проведенні відповідних досліджень.

Оцінювання ж якості соціальних послуг полягає у результатах, що відображають показники ефективності та відповідності наданої послуги встановленим стандартам [34]. Примітно, що у додатку 11 до Держстандарту медіації наведено таблицю з відображенням показників якості надання медіації та джерелами, з яких отримується інформація про ці показники.

Проте законодавець встановив виняток: не проводиться оцінювання якості соціальних послуг як під час запровадження надзвичайного чи воєнного стану на території України або в окремій її адміністративно-територіальній одиниці, де такі послуги надавалися, так і впродовж трьох місяців після завершення (скасування) такого стану [35]. Відповідно цей законодавчий виняток поширюється і на соціальну послугу медіації.

Медіація як соціальна послуга, що надається із застосуванням технології «ведення випадку», за своєю природою передбачає можливість міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії, оскільки проблеми отримувачів послуги, як правило, мають комплексний характер - охоплюють правову, соціальну, освітню, психологічну, медичну та інші сфери. Проте у чинному Держстандарті медіації відсутній деталізований механізм такої взаємодії.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, соціальна послуга медіації в Україні поступово інтегрується в систему соціального захисту, набуваючи нормативного оформлення та інституційного визнання. Адже є гуманним, ефективним і доступним інструментом підтримки вразливих груп населення, а також осіб / сімей у складних життєвих обставинах, що поєднує правові, психологічні та соціальні складові.

Змістовий аналіз організаційно-правового забезпечення соціальної послуги медіації засвідчує, що її нормативне регулювання в Україні базується на сукупності законодавчих та підзаконних актів. Водночас ключове місце серед них займає Держстандарт медіації (2024 року). Саме цей документ уперше системно і комплексно окреслює всі етапи надання цієї послуги з урахуванням технології «ведення випадку», встановлює чіткі вимоги до організації медіаційного процесу, його тривалості, змістового наповнення, форматів надання, умов доступу та механізмів моніторингу та оцінювання якості.

Аналіз нормативно-правової бази показав, що попри наявні досягнення, залишаються неврегульованими окремі аспекти організації соціальної послуги медіації, зокрема механізми міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії, постмедіаційного супроводу, системи моніторингу якості, а також підготовки медіаторів у соціальній сфері. Це обмежує повноцінну реалізацію потенціалу медіації як базової соціальної послуги та потребує подальшого розвитку.

Відповідно у подальшому плануємо зосередитись на розкритті можливої міжвідомчої та міждисциплінарної взаємодії у процесі надання соціальної послуги медіації, напрацюванні індикаторів оцінки якості послуги відповідно до сучасних соціальних викликів, а також вивченні підходів до професійної підготовки фахівців, які надають медіаційні послуги в соціальній сфері.

Література

1. Яремко О. Проблеми реалізації в Україні медіації як соціальної послуги. *Aktuálne výzvy mediácie a restoratívnej justície na Slovensku*. Prešovská univerzita v Prešove vo Vydavateľstve Prešovskej univerzity, 2024. С. 120–132 URL: <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534398>
2. Яремко О. М. Право на медіацію як соціальну послугу: проблеми реалізації в територіальних громадах України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. Серія: Право. Вип. 78: Ч. 2. С. 419–424.
3. Яремко О. М., Гірняк Г. С. Медіація як базова соціальна послуга: повноваження органів місцевого самоврядування. *Галицькі студії : Юридичні науки*. 2024. № 6. С. 43–49.
4. Яремко О. М., Шафранський В. В. Інформування про медіацію як повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 4. С. 632–637.
5. Jaremko O. Медіація як соціальна послуга: тенденція розвитку в Україні. *Mediacia – aktuálne výzvy v súčasnosti*. editor Jurij Popovič. Prešovská univerzita v Prešove, 2024. С. 79–91. URL: <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534015>
6. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
7. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
8. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>
9. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>.
10. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
11. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
12. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
13. «Фахове обговорення проекту Державного стандарту соціальної послуги медіації» URL: <https://namu.com.ua/ua/resources/news/chashsve-sbgsvsuyerrya-tuszhnkh-ts-eyezfkhareaukhts-fsshchkaorsl-tsfsotgy-sfotsgy-tsfsotgy-pyeeekashch/>
14. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дашаківська О. Ю., Стельмах С. С., Максименко К. М. Київ, 2021. 72 с.
15. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
16. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
17. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
18. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
19. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>.
20. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дашаківська О. Ю., Стельмах С. С., Максименко К. М. Київ, 2021. 72 с.
21. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
22. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
23. Про затвердження Типового договору про надання соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України затверджено від 23.12.2020. № 847 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0214-21#Text>
24. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
25. Науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію» – Київ: Видавництво РАЦІО, 2024. 100 с.
26. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
27. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
28. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
29. Науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію» – Київ: Видавництво РАЦІО, 2024. 100 с.
30. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>
31. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>

32. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>

33. Про затвердження Державного стандарту про соціальну послугу медіації: Наказ Міністерства соціальної політики України 03.06.2024 № 269-Н URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text>

34. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

35. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020. № 449 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#n8>

References

1. Yaremko, O. (2024). Problemy realizatsii v Ukraini mediatsii yak sotsialnoi posluhy [Problems of implementing mediation as a social service in Ukraine]. In *Aktuálne výzvy mediácie a restoratívnej justície na Slovensku*. P. 120–132. Prešovská univerzita v Prešove. Retrieved from <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534398> [in Ukrainian].
2. Yaremko, O. M. (2023). Pravo na mediatsiiu yak sotsialnu posluhu: problemy realizatsii v terytorialnykh hromadakh Ukrainy [The right to mediation as a social service: problems of implementation in territorial communities of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seriya: Pravo*, 78 (2), 419–424 [in Ukrainian].
3. Yaremko, O. M., & Hirniak, H. S. (2024). Mediatsiia yak bazova sotsialna posluga: povnovazhennia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia [Mediation as a basic social service: powers of local self-government bodies]. *Halytski studii: Yurydychni nauky*, 6, 43–49 [in Ukrainian].
4. Yaremko, O. M., & Shafranskyi, V. V. (2023). Informuvannia pro mediatsiiu yak povnovazhennia vykonavchykh orhaniv mistsevoho samovriaduvannia (Informing about mediation as a responsibility of local self-government executive bodies). *Analychno-porivnialne pravoznavstvo - Analytical and Comparative Jurisprudence*, (4), 632–637 [in Ukrainian].
5. Yaremko, O. (2024). Mediatsiia yak sotsialna posluga: tendentsiia rozvytku v Ukraini (Mediation as a social service: The trend of development in Ukraine). In J. Popovič (Ed.), *Mediacia – aktuálne výzvy v súčasnosti*. P. 79–91. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. Retrieved from <https://elibrary.pulib.sk/elpub/view/isbn/9788055534015> [in Ukrainian].
6. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021, November 16). Zakon Ukrainy “Pro mediatsiiu” [The Law of Ukraine “On Mediation”]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].
7. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019, January 17). Zakon Ukrainy “Pro sotsialni posluhy” [The Law of Ukraine “On Social Services”]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
8. Verkhovna Rada Ukrainy. (2001, June 21). Zakon Ukrainy “Pro sotsialnu robotu z sim’iamy, ditmy ta moloddiu” [The Law of Ukraine “On Social Work with Families, Children and Youth”]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text> [in Ukrainian].
9. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2020, June 1). Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh [On the organization of social service provision]. (Postanova No. 587) (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
10. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. (2020, June 23). Pro zatverdzhennia Kласifikatora sotsialnykh posluh [On the approval of the Classifier of social services]. (Nakaz No. 429). (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian].
11. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrayiny. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
12. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019, January 17). Zakon Ukrainy “Pro sotsialni posluhy” [The Law of Ukraine “On Social Services”]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
13. Natsionalna Asotsiatsiia mediatoriv Ukrainy. (n.d.). Fakhove obhovorennia proiektu Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy mediatsii [Professional discussion of the draft State Standard for the social mediation service]. Retrieved from <https://namu.com.ua/ua/resources/news/chashsve-sbgsvsuyerrya-tuszhnkhts-eyezfkhareaukhts-fsshchkaersl-tsfgtsy-sfgtsy-tsfgtsy-pyeeekashch/> [in Ukrainian].
14. Dashchakivska, O. Yu., Stelmakh, S. S., & Maksymenko, K. M. (2021). Spilno do novykh posluh. Kerivnytstvo iz vprovadzhennia sotsialnykh posluh dlia simeй z ditmy v hromadakh. Chastyna 2. Vedennia wypadku ta mizhvidomcha vzaïemodiia [Jointly Towards New Services. A Guide to Implementing Social Services for Families with Children in Communities. Part 2. Case Management and Interagency Cooperation]. Kyiv [in Ukrainian].
15. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019, January 17). Zakon Ukrainy “Pro sotsialni posluhy” [The Law of Ukraine “On Social Services”]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
16. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrayiny. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].

17. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019, January 17). Zakon Ukrainy “Pro sotsialni posluhy” [The Law of Ukraine “On Social Services”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
18. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
19. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2020, June 1). Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh [On the organization of social service provision]. (Postanova No. 587). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
20. Dashchakivska, O. Yu., Stelmakh, S. S., & Maksymenko, K. M. (2021). Spilno do novykh posluh. Kerivnytstvo iz vprovadzhennia sotsialnykh posluh dlia simeï z ditmy v hromadakh. Chastyna 2. Vedennia vypadku ta mizhvidomcha vzaiemodiia (*Jointly Towards New Services. A Guide to Implementing Social Services for Families with Children in Communities. Part 2. Case Management and Interagency Cooperation*). Kyiv [in Ukrainian].
21. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
22. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
23. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2020, December 23). Pro zatverdzhennia Typovoho dohovoru pro nadannia sotsial'nykh posluh [On approval of the Model Contract for the provision of social services]. (Nakaz № 847). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0214-21#Text> [in Ukrainian].
24. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021, November 16). Zakon Ukrainy “Pro mediatsiiu” [The Law of Ukraine “On Mediation”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].
25. Naukovo-praktychnyi komentar do Zakonu Ukrainy “Pro mediatsiiu” [Scientific and practical commentary on the Law of Ukraine “On Mediation”]. (2024). Kyiv: Vydavnytstvo RATSIO [in Ukrainian].
26. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
27. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
28. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021, November 16). Zakon Ukrainy “Pro mediatsiiu” [The Law of Ukraine “On Mediation”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].
29. Verkhovna Rada Ukrainy. (2021, November 16). Zakon Ukrainy “Pro mediatsiiu” [The Law of Ukraine “On Mediation”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> [in Ukrainian].
30. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
31. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
32. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
33. Ministerstvo sotsial'noyi polityky Ukrainy. (2024, June 3). Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu pro sotsial'nu posluhu mediatsii [On approval of the State Standard on the social service of mediation] (Nakaz No. 269-H). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> [in Ukrainian].
34. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019, January 17). Zakon Ukrainy “Pro sotsialni posluhy” [The Law of Ukraine “On Social Services”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
35. Kabinet Ministriv Ukrainy. (2020, June 1). Pro zatverdzhennia Poryadku provedennia monitorinhu nadannia ta otsinky yakosti sotsial'nykh posluh [On approval of the Procedure for monitoring and evaluating the quality of social services]. (Postanova № 449). (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#n8> [in Ukrainian].

Дата надходження статті: 24.06.2025

Дата прийняття статті: 21.07.2025

Опубліковано: 23.09.2025