



Бекітілді
«РАСТУМ» Медиация және келіссөздер орталығы»
Қоғамдық Бірлестігінің
мүшелерінің Жалпы жиналысымен
№ 2 Хаттама
«18» қыркүйек 2025 ж.

МЕДИАТОРЛАРДЫҢ ЖӘНЕ «РАСТУМ» МЕДИАЦИЯ ЖӘНЕ КЕЛІССӨЗ ОРТАЛЫҒЫ» ҚОҒАМДЫҚ ҚОРЫНЫҢ КӘСІБИ ҚЫЗМЕТІНІҢ СТАНДАРТТАРЫ МЕН ЕРЕЖЕЛЕРІ

1. МАЗМҰНЫ

1. Қолданылу аясы
2. Терминдер мен анықтамалар
3. Медиаторға қойылатын талаптар
4. Медиатордың кәсіби этикасы және мінез-құлық ережелері
5. Медиатордың кәсіби біліктілігін арттыру
6. Медиация рәсімі
7. Медиатордың жауапкершілігі

2. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР.

1. Осы стандарт Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 12 қарашадағы № 390-V «Өзін-өзі реттеу туралы» Заңының және «РАСТУМ» Медиация және келіссөздер орталығы» қоғамдық бірлестігінің Жарғысының (бұдан әрі – Бірлестік) талаптарын орындау мақсатында әзірленді.
2. Осы стандартқа кейінгі өзгерістер мен толықтырулар арқылы Бірлестік мүшелерінің қызметіне қосымша талаптар белгіленуі мүмкін, олардың деңгейі Қазақстан Республикасының заңдарында және оларға сәйкес қабылданған өзге де нормативтік актілерде белгіленген талаптар деңгейінен асады.
3. Осы стандарт ҚР «Медиация туралы» 2011 жылғы 28.01.2011 жылғы Заңында көзделген қызметтерді жүзеге асыратын Бірлестіктің барлық мүшелері үшін міндетті.
4. Бірлестік мүшесінің қызметі мәселелері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен, Бірлестік Жарлығымен және Бірлестіктің өзге де ішкі құжаттарымен реттелмеген жағдайларда, Бірлестік мүшесі жалпыға танылған әдет-ғұрыптарды, дәстүрлерді және іскерлік этика ережелерін сақтауға міндетті.

3. МЕДИАЦИЯНЫ ҚОЛДАНУ САЛАСЫ.

1. Міндетті медиация қолданылатын аялар: азаматтық, еңбек, отбасылық, әкімшілік құқықтық қатынастардан және жеке және (немесе) заңды тұлғалардың, әкімшілік органдардың, лауазымды тұлғалардың қатысуымен туындайтын өзге де қоғамдық қатынастардан туындайтын даулар (жанжалдар), сондай-ақ әкімшілік құқық бұзушылық туралы істер бойынша іс жүргізу барысында, Қазақстан Республикасы Қылмыстық кодексінің 68-бабының екінші бөлігінде көзделген жағдайларда қылмыстық теріс қылықтар, онша ауыр емес және орташа ауырлықтағы қылмыстар, сондай-ақ ауыр қылмыстар туралы қылмыстық сот ісін жүргізу барысында қаралатын даулар (жанжалдар), егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше көзделмесе, және атқарушылық іс жүргізуді орындау кезінде туындайтын қатынастар.
2. Медиация рәсімі ҚР «Медиация туралы» Заңының 1-бабының 1-тармағында көрсетілген қатынастардан туындайтын дауларға (жанжалдарға) қолданылмайды, егер мұндай даулар (жанжалдар) медиация рәсіміне қатыспайтын үшінші тұлғалардың мүдделеріне нұқсан келтірсе немесе келтіруі мүмкін болса, сондай-ақ сот әрекетке

қабілетсіз немесе әрекет қабілеті шектеулі деп таныған тұлғаларға қатысты және Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген өзге де жағдайларда.

3. Медиация рәсімі, егер тараптардың бірі мемлекеттік орган болып табылса, жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын дауларға (жанжалдарға) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларда қолданылады.
4. Медиация рәсімі сыбайлас жемқорлық қылмыстар туралы қылмыстық істерге және мемлекеттік қызмет пен мемлекеттік басқару мүдделеріне қарсы өзге де қылмыстарға қолданылмайды.

4. ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ТҮСІНІКТЕР.

Осы стандартта келесі терминдер мен олардың тиісті ұғымдары мен анықтамалары қолданылады:

1. **Келісімшарт (дауды реттеу туралы)** - медиация нәтижесінде тараптардың қол жеткізген жазбаша келісімі;
2. **Медиатор** - "Медиация туралы" Заңның талаптарына сәйкес, кәсіби негізде немесе қоғамдық бастамамен медиация жүргізуге тараптар тартқан тәуелсіз жеке тұлға;
3. **Медиаторлар қауымдастығы (одағы)** - медиатор ұйымдарының қызметін үйлестіру, сондай-ақ олардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында құрылатын ұйым;
4. **Медиацияға қатысушылар** - медиатор және медиация тараптары, медиация тараптарының келісімі бойынша медиация рәсіміне тартылған тұлғалар, соның ішінде өкілдер, аудармашылар, сарапшылар, мамандар және басқа да тұлғалар;
5. **Медиатор ұйымдары** - Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін, медиацияны дамыту жөніндегі ортақ мақсаттарға қол жеткізу үшін медиаторларды ерікті негізде біріктіру мақсатында құрылатын коммерциялық емес ұйымдар;
6. **Медиация** - тараптардың өзара қолайлы шешімге қол жеткізу мақсатында медиатордың (медиаторлардың) жәрдемдесуімен тараптар арасындағы дауды (жанжалды) реттеу рәсімі, тараптардың ерікті келісімі бойынша жүзеге асырылады;
7. **Медиация рәсіміне шақыру** - медиация туралы шартқа қол қойылғанға дейін медиатордың және (немесе) даудың (жанжалдың) тараптарының бірінің басқа тарапты медиация рәсіміне шақыру қызметі;
8. **Медиация саласындағы уәкілетті орган (бұдан әрі - уәкілетті орган)** - медиация саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруды және қызметті мемлекеттік реттеуді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;
9. **Медиация тараптары** - медиация рәсіміне қатысатын жеке және заңды тұлғалар немесе тұлғалар топтары, әкімшілік органдар, лауазымды тұлғалар;
10. **Медиация туралы шарт** - медиация басталғанға дейін дауды (жанжалды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын тараптардың жазбаша келісімі.

5. МЕДИАТОРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1. Медиатор – бұл тараптардың өзара келісімімен таңдалған, медиаторлар тізімінде бар және медиатор болуға келіскен, істің нәтижесіне қызықпайтын, тәуелсіз, әділ жеке тұлға.
2. Медиатор өз қызметін кәсіби түрде (кәсіби медиатор) немесе ерікті негізде (қоғамдық медиатор) атқара алады.
3. Медиаторлық қызметті қоғамдық негізде жүзеге асыруға құқылы:
 - 1) қырық жасқа толған және қоғамдық медиаторлардың тізілімінде тұрған тұлғалар;
 - 2) Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексіне және Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексіне сәйкес сотта татуластыру рәсімдерін жүргізу кезінде судьялар.
4. Кәсіби негізде медиаторлық қызметті жүзеге асыра алатындар:

- 1) Қазақстан Республикасының Үкіметі белгілейтін тәртіппен бекітілген медиаторларды даярлау бағдарламасы бойынша оқудан өткенін растайтын құжатқа (сертификатқа) ие болған, жиырма бес жасқа толған, жоғары білімі бар және кәсіби медиаторлар тізілімінде тұрған тұлғалар;
 - 2) Кәсіби негізде медиаторлық қызметті жүзеге асыратын отставкадағы судьялар тізілімінде тұрған отставкадағы судьялар.
5. Медиатордың қызметі кәсіпкерлік қызмет болып табылмайды.
6. Медиаторлық қызметті жүзеге асыратын тұлғалар, Қазақстан Республикасының заңнамасымен тыйым салынбаған кез келген өзге қызметті жүзеге асыруға да құқылы.
7. Медиатор бола алмайды:
- 1) мемлекеттік функцияларды атқарушы немесе оған теңестірілген тұлға;
 - 2) сотпен әрекетке қабілетсіз немесе шектеулі деп танылған;
 - 3) қылмыстық қудалаудағы тұлға;
 - 4) өтелмеген немесе алынбаған соттылығы бар тұлға.
8. Тараптардың медиация туралы келісімінде медиаторға қойылатын қосымша талаптар белгіленуі мүмкін.

6. МЕДИАТОРДЫҢ КӘСІБИ ЭТИКАСЫ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТ ЕТУ ЕРЕЖЕЛЕРІ.

- 6.1. Медиатор өзінің кәсіби қызметін Қазақстан Республикасының медиация туралы заңнамасының талаптарына сәйкес, келесі қағидаттарды басшылыққа ала отырып жүзеге асыруы тиіс:
- 6.2. **Еріктілік**
- 6.2.1. Медиация рәсіміне қатысу шарты тараптардың медиация туралы келісімде көрсетілген өзара ерікті ниет білдіруі болып табылады;
- 6.2.2. Медиация тараптары оның кез келген сатысында медиациядан бас тартуға құқылы.
- 6.2.3. Медиация барысында тараптар өз қалауы бойынша өздерінің материалдық және процессуалдық құқықтарын пайдалануға, талаптардың мөлшерін ұлғайтуға немесе азайтуға немесе даудан (жанжалдан) бас тартуға құқылы;
- 6.2.4. Тараптар заңда көзделген және заңда көзделмеген, тараптардың және үшінші тұлғалардың құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін бұзбайтын өзара қолайлы келісім нұсқаларын талқылау үшін мәселелерді таңдауда еркін.
- 6.3. **Медиация тараптарының тең құқылығы.**
- 6.3.1. Медиация тараптары медиаторды, медиация рәсімін, ондағы өз ұстанымын, оны қорғау тәсілдері мен құралдарын таңдауда, ақпарат алуда, дауды реттеу туралы келісім шарттарының қолайлылығын бағалауда тең құқықтарға ие және тең міндеттерді атқарады.
- 6.4. **Медиатордың тәуелсіздігі мен бейтараптығы. Медиация процесіне араласуға жол берілмейді**
- 6.4.1. Медиация жүргізу кезінде медиатор тараптардан, әкімшілік органдардан, өзге де заңды, лауазымды және жеке тұлғалардан тәуелсіз болады. Медиатор медиация құралдары мен әдістерін таңдауда дербес болады, олардың қолайлылығы осы Заңмен айқындалады.
- 6.4.2. Медиатор адал болуы, медиацияны екі тараптың мүддесінде жүргізуі және медиация рәсіміне тараптардың тең қатысуын қамтамасыз етуі тиіс. Медиатордың адалдығына кедергі келтіретін мән-жайлар туындаған жағдайда, ол медиация жүргізуден бас тартуы тиіс.
- 6.4.3. Осы Кодекстің 3.3.1-тармағында көрсетілген тұлғалардың медиация жүргізу кезінде медиатордың қызметіне араласуына жол берілмейді, Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда.

6.5. Құпиялылық.

- 6.5.1. Құпиялылық – Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды және тараптар өзгеше келіспеген жағдайларды қоспағанда, медиация рәсімін жүргізудің негізгі қағидаттарының бірі болып табылады.
- 6.5.2. Медиатор тараптардың келісімінсіз медиация рәсіміне қатысты және оны жүргізу кезінде өзіне белгілі болған ақпаратты жария етуге құқығы жоқ.
- 6.5.3. Медиатор рәсімге қатысушыларды заңнамада көзделген жағдайларда олардың рұқсатынсыз медиация рәсіміне қатысты ақпаратты уәкілетті мемлекеттік органға беруге міндетті болатыны туралы хабардар етуі тиіс.
- 6.5.4. Медиатор медиация рәсімінде бір тараптан бөлек (жеке) кездесу аясында ақпарат алған жағдайда, оны ақпарат берген тараптың келісімімен немесе өтініші бойынша ғана басқа тарапқа хабарлай алады.
- 6.5.5. Медиатор медиация рәсімін жүргізуге байланысты өзіне белгілі болған ақпаратты үшінші тұлғаларға, басқа тараптарға немесе медиация рәсіміне қатысушыларға тек ақпаратты ашқан рәсімге қатысушы медиаторға бұл туралы анық, ашық және екіұшты етіп келісім берген жағдайда ғана жария етеді.
- 6.5.6. Медиацияға қатысушыларға медиация барысында өздеріне белгілі болған мәліметтерді осы ақпаратты берген медиация тарапының жазбаша рұқсатынсыз жария етуге құқығы жоқ.
- 6.5.7. Медиатор Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, медиация барысында өзіне белгілі болған мәліметтер туралы куә ретінде жауапқа тартыла алмайды.
- 6.5.8. Медиацияға қатысушының осы ақпаратты берген медиация тарапының рұқсатынсыз медиация барысында өзіне белгілі болған мәліметтерді жария етуі Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауапкершілікке әкеп соғады.

6.6. Кәсіби құзыреттілік.

Медиатордың құқықтары мен міндеттері:

- 6.6.1. медиация барысында барлық тараптармен бірге, сондай-ақ әрбір тараппен жеке кездесулер өткізу және тараптардан медиация жүргізу үшін қажетті және жеткілікті көлемдегі дау (конфликт) туралы ақпарат алу;
- 6.6.2. құпиялылық қағидатын сақтай отырып, өз қызметі туралы (саны, ұзақтығы, тиімділігі) қоғамды хабардар ету;
- 6.6.3. егер оның пікірінше, медиацияны жүргізу процесіндегі одан әрі күш-жігер тараптар арасындағы дауды (конфликтіні) шешуге әкелмесе, медиация жүргізуден бас тарту, немесе тараптардың жазбаша бекітілген келісімімен медиацияны тоқтату;
- 6.6.4. медиация жүргізу кезінде медиация тараптарының келісімімен ғана әрекет ету;
- 6.6.5. медиация басталғанға дейін медиация тараптарына оның мақсаттары мен қағидаттарын, жүргізу тәртібін, тараптар мен медиатордың құқықтары мен міндеттерін, медиация тәртібімен дауды (конфликтіні) реттеу туралы келісім жасасудың тәртібі мен құқықтық салдарларын түсіндіру;
- 6.6.6. талқыланыатын мәселелер бойынша құжаттарды, мәліметтерді және хабарламаларды жүйелі түрде алмасуда тараптарға жәрдемдесу;
- 6.6.7. медиация тараптарына өзінің кәсіби тәжірибесі мен құзыреттілігі туралы хабарлау;
- 6.6.8. медиатордың жеке мүдделері мен оның міндеттері арасында медиация жүргізу кезінде оның бейтараптылығы мен тәуелсіздігіне әсер етуі мүмкін болған жағдайда, сондай-ақ оның қатысуын жоққа шығаратын немесе оның медиацияға қатысуын тоқтатуды талап ететін басқа да мән-жайлар болған кезде медиацияны тоқтату;
- 6.6.9. Медиаторлар даярлау бағдарламасы бойынша өз кәсіби деңгейін Қазақстан Республикасының Үкіметі белгілеген ережелерге сәйкес үнемі арттыруы тиіс.
- 6.6.10. Медиатор кез келген тарапқа заңгерлік, консультациялық немесе өзге де көмек көрсетуге құқылы емес.

- 6.6.11. Медиатордың Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген басқа да құқықтары мен міндеттері бар, сондай-ақ жауаптылық атқарады.
- 6.7. **Қатысушыларды қабылдау, құрметтеу, қолдау.**
- 6.7.1 Медиатор өз әрекеттері мен сөздерін медиация рәсіміне қатысушы әр тараптың және басқа да қатысушылардың тәуелсіздігі мен даралығына деген шартсыз құрметке негіздейді, олар дербес шешім қабылдай алады және олар үшін жауапты болады. Медиатор тараптарға еркін таңдау мүмкіндігін береді және рәсімді дайындау және өткізу кезінде, әсіресе медиация барысында кез келген келісімдерге қол жеткізу және түпкілікті шешім қабылдау кезінде оларға қандай да бір қысым көрсетпейді;
- 6.7.2 Медиатор тараптардың өз пікірлерін, мәселені, жағдайды, қағидаттарды, сенімдерді, құндылықтарды еркін білдіруіне ықпал етеді.
- 6.7.3 Медиатор тараптарға медиация рәсімінде өзінің жеке көзқарастарын және бағалауларын (адамгершілік, саяси, діни және басқа да) таңбамайды;
- 6.7.4 Медиатор медиация рәсімінде тараптардың тең құқылы болуын қамтамасыз ету қажеттілігінен шығады, атап айтқанда, оларға бірдей дәрежеде тануды, құрметтеуді, қолдауды және жігерлендіруді көрсету, пікірлерді, тілектерді, эмоцияларды білдіру кезінде, сондай-ақ дау бойынша шешім қабылдау кезінде рәсімге қатысу үшін тең жағдайлар мен мүмкіндіктер жасау;
- 6.8. **Адалдық.**
- 6.8.1. Медиация рәсімін дайындау және өткізу кезінде медиатор осы Кодексте белгіленген барлық ережелерді, қағидаттарды және мінез-құлық нормаларын мұқият сақтауға міндетті.
- 6.8.2. Медиатор медиация рәсімін тиімді жүргізу үшін қажетті уақытты, күш-жігерді және назарды медиация рәсіміне жұмсайды.
- 6.8.3. Медиатор «зиян келтірмеу» қағидатын ұстанады, атап айтқанда, бағалаушы, дөрекі, өткір пікірлерден аулақ болады.
- 6.9. **Қызмет көрсету.**
- 6.9.1. медиатордың сыйақысы, даудың санаты мен күрделілігін, медиатордың біліктілігі мен тәжірибесін қоса алғанда, барлық факторларды ескере отырып қалыптасады;
- 6.9.2. медиатордың медиация жүргізуге байланысты жасаған шығындары, дауды қарау орнына бару, тұру және тамақтану шығындарын қоса алғанда;
- 6.9.3. кәсіби медиаторлар медиацияны ақылы және тегін негізде жүргізеді;
- 6.9.4. кәсіби медиатордың (медиаторлардың) сыйақысының мөлшері медиация басталғанға дейін тараптардың медиатормен (медиаторлармен) келісімі бойынша айқындалады;
- 6.9.5. егер тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, медиация жүргізуге байланысты шығындарды тараптар тең үлестермен бірлесіп төлейді;
- 6.9.6. егер медиатор өзінің бейтараптылығына кедергі келтіретін мән-жайларға байланысты медиация жүргізуден бас тартса, ол тараптар төлеген ақша сомаларын қайтаруға міндетті;
- 6.9.7. қоғамдық медиаторлардың қызметі өтеусіз негізде жүзеге асырылады. Аталған медиаторларға ҚР «Медиация туралы» Заңының 21-бабы 2-тармағының 5-тармақшасында көрсетілген медиация жүргізуге байланысты жасаған шығындары өтеледі.
- 6.10. **Кәсіби қызмет туралы ақпараттандыру.**
- 6.10.1. Медиация туралы қоғам мен медиативтік қызметтердің әлеуетті пайдаланушыларына кез келген ақпарат берген кезде медиатор, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары медиацияның мәні, медиатордың рөлі, медиатордың біліктілігі мен тәжірибесі, қызметтері, сыйақысы туралы жалған ақпарат бермеуге, адастырмауға тиіс;

- 6.10.2. Медиатор, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары медиация рәсімінің нәтижесі туралы уәде бере алмайды, сондай-ақ медиация рәсімі мен медиатордан негізсіз күтулер тудыруы мүмкін басқа да мәліметтерді ұсына алмайды;
- 6.10.3. Медиация рәсімін жүргізу бойынша қызметтерді ұсына отырып, медиатор, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары басқа медиаторлардың қызметін, сот жүйесінің құндылығын немесе беделін тікелей немесе жанама түрде төмендетуі мүмкін мәлімдемелер мен пікірлерден аулақ болуға тиіс;
- 6.10.4. Медиатор, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары медиация рәсімі туралы ақпаратты құпиялылық қағидатын қатаң сақтай отырып таратады.
- 6.11. **Медиаторлар арасындағы өзара қарым-қатынастардың негіздері.**
- 6.11.1 медиаторлар бір-бірімен өзара сенім, құрмет, ынтымақтастық және қолдау негізінде қарым-қатынас орнатады;
- 6.11.2. медиаторлар басқа медиатордың және медиация институтының абыройына, қадір-қасиетіне, іскерлік беделіне нұқсан келтіруі мүмкін әрекеттер мен сөздерден аулақ болады;
- 6.12. медиаторлар әділетсіз бәсекелестік формаларын қолданбауы, басқа медиаторлардың құзыреттілігі мен беделін көпшілік алдында төмендетпеуі тиіс.

7. МЕДИАТОРЛАРДЫҢ ӨЗІН-ӨЗІ РЕТТЕЙТІН ҰЙЫМДАРЫ МЕН ОСЫ ҰЙЫМДАРДЫҢ МҮШЕЛЕРІ АРАСЫНДАҒЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАРДЫҢ НЕГІЗДЕРІ.

- 1) Медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымына кірген әрбір медиатор мыналарға құқылы:
 - i. медиаторлар қауымдастығындағы өзара іс-қимылдың ізгілік қағидаттарын ұйымның қолдауына, бұл олардың қызметіне деген сенімді сақтауға және арттыруға бағытталған;
 - ii. әділ, адал бәсекелестік қағидаттарының сақталуына;
 - iii. кез келген деңгейдегі заңды мүдделерінің қорғалуына;
 - iv. ұйым мүшелеріне қатысты ықпал ету шараларының барабар қолданылуына.
- 2) Медиаторлар өзін-өзі реттейтін ұйымдарды қаралауға, өзін-өзі реттейтін ұйымдар арасында қайшылықтарды тудыруға, ұйым мүшелерінің мүдделер қақтығысының туындауына қауіп төндіруге бағытталған әрекеттерді немесе іс-қимылдарды жасамауы керек.
- 3) Медиаторлар, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары медиация қауымдастығының және медиация институтының беделіне нұқсан келтіруі мүмкін кез келген әрекеттерден бас тартуы тиіс.
- 4) Медиаторлардың қызметін бақылайтын медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдары, медиациямен және медиативті қызметпен айналысатын тұлғалардың қызметіндегі этикалық және адамгершілік нормалар мен қағидаттарға сәйкестікті бағалау критерийі ретінде осы Кодекстің ережелерін пайдалана алады.

8. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЖЕЛЕР.

- 8.1. Осы стандарт, оған енгізілген өзгерістер, оның күшін жою туралы шешім Бірлестік мүшелерінің Жалпы жиналысының шешімімен қабылданады және Бірлестік мүшелерінің жалпы санының елу пайызынан астамы оларды қабылдауға дауыс берген жағдайда Бірлестік қабылдаған болып саналады.
- 8.2. Осы стандарт белгісіз мерзімге қолданылады.