

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОЗЬЯГСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА
(МОУ ОЗЬЯГСКАЯ СОШ)

П Р И К А З

27.10.2023 года

№ 126

Об утверждении положения о школьной службе примирения и её
состава

На основании приказа АМР «Усть-Куломский» № 717 от 13.12.2021 года и в целях развития в образовательных организациях восстановительного подхода к разрешению конфликтов, профилактике деструктивного поведения и правонарушений среди обучающихся, построения конструктивных отношений между участниками образовательного процесса приказываю:

1. Утвердить положение о школьной службе примирения согласно приложению.
2. Утвердить состав школьной службы примирения:
 - руководитель (куратор): социальный педагог Нестерова Ксения Андреевна
 - члены:
 - Советник директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями Галиновская Дария Сергеевна
 - Член родительского комитета Морозова Анфиса Раильевна
 - Обучающиеся: Расов Макар Андреевич, Комлева Полина Ивановна, Попова Алина Романовна, Мизева Олеся Николаевна и Ракина Ариана Ивановна.
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Директор




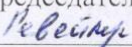
Р.Т. Дрингелис


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОЗЬЯГСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА
(МОУ ОЗЬЯГСКАЯ СОШ)**

Разработано и принято педсоветом: протокол
№ 2 от 27.10.2023 г.

Утверждено приказом директора МОУ
Озьягской СОШ
№ 126 от 27.10.2023 г.
Р.Т. Дрингелис

Согласовано:
Заместитель директора по ВР
 Ю.А. Тарабукина

Согласовано:
Председатель родкомитета
 А.В. Гевейлер

Согласовано:
Председатель Совета лидеров
 Д.Э. Попов



Положение о школьной службе примирения (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1 Школьная служба примирения является структурным подразделением муниципального образовательного учреждения Озьягской средней общеобразовательной школы, которая объединяет учащихся (воспитанников), учителей и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительного подхода в образовательной организации.

1.2 Служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушение несовершеннолетних. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3 Служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается в первую очередь обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности решить конфликт путем переговоров и медиации образовательная организация может применить другие способы решения конфликта и/или меры воздействия.

1.4 Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ, Семейного кодекса РФ, Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона №193-ФЗ от 27.07.2010г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», настоящего Положения и т.д.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1 Целями службы примирения являются:

- формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом;
- развитие в образовательных организациях восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушений обучающихся.

2.1 Задачами службы примирения являются:

- проведение восстановительных программ для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;
- обучение обучающихся и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и реагирования на правонарушения обучающихся;
- организация просветительских мероприятий и информирование участников образовательного процесса о принципах восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушений детей и подростков;
- насыщение восстановительными практиками существующих в школе форм управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.), налаживание взаимопонимания между разными участниками образовательного процесса;
- ограничение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликты с причинением вреда, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних;
- в случае совершения правонарушения/преступления учащимся образовательной организации - взаимодействие с Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, судом и другими субъектами системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних - с целью координации действий для реализации принципов восстановительного подхода.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1 Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

- принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе;
- принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения. Исключение составляет информация о готовящемся преступлении;
- принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение;

- принцип информирования. Медиатор – ведущий восстановительных программ должен предоставить сторонам необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях того или иного их выбора (в том числе согласия или отказа от участия в восстановительной программе);
- принцип безопасности. Медиатор – ведущий восстановительных программ обязан обеспечить безопасность участников на совместной встрече. В случае сомнений в безопасности необходимо продолжить работу со сторонами по отдельности, или отказаться от проведения совместной встречи.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. Состав службы примирения

4.1.1 В состав службы примирения могут входить педагог-психолог, социальный педагог, уполномоченный по правам детей (по согласованию), учителя, классные руководители, старшая вожатая, прошедшие обучение проведению примирительных программ. Участие обучающихся в школьной службе примирения в качестве медиаторов возможно с согласия родителей (законных представителей).

4.1.2 Руководителем (куратором) службы примирения может быть социальный педагог, педагог-психолог или иной работник образовательной организации, прошедший обучение проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству школьной службой примирения приказом директора образовательной организации.

4.1.3 Руководитель (куратор) службы примирения:

- поддерживает принципы восстановительного подхода и является практикующим ведущим восстановительных программ (медиатором);
- проходит подготовку в качестве ведущего программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций;
- осуществляет общее руководство деятельностью службы, проектирует работу службы и её развитие;
- координирует примирительные программы с участием взрослых и медиаторов-ровесников, осуществляет взаимодействие с администрацией образовательной организации;
- проводит совместно с членами службы примирения мероприятия по распространению опыта деятельности;
- организует деятельность медиаторов-ровесников (при их наличии) в школьной службе примирения;
- анализирует работу, отчитывается перед администрацией школы, готовит данные ежегодного мониторинга деятельности служб примирения;
- обеспечивает получение информации о конфликтах и организационные условия для проведения восстановительных программ;
- знает правовые вопросы, связанные с проведением восстановительных

программ.

4.2. Этапы организации службы примирения

4.2.1. Организация информационных просветительских мероприятий для работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) о службе примирения, проведение обсуждения деятельности службы примирения среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей).

4.2.2. Обучение руководителя службы примирения и ее специалистов.

4.2.3. Рассмотрение вопроса о создании службы примирения и ее дальнейшей деятельности представительными органами образовательной организации.

4.2.4. Утверждение Положения о службе школьной медиации, решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации.

4.2.5. Организация взаимодействия службы примирения с другими образовательными организациями, со службами системы профилактики.

5. Порядок работы службы примирения

5.1 Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от учителей, учащихся, администрации образовательной организации, членов службы примирения, родителей (законных представителей).

5.2 Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно.

5.3 Примирительная программа начинается в случае согласия конфликтующих сторон на участие в данной программе. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей (законных представителей) или их участие во встрече. При несогласии сторон, им могут быть предложены психологическая помощь или другие, существующие в образовательной организации формы работы.

5.4 В случае, если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность родители несовершеннолетнего (законные представители), и производится согласование с органами внутренних дел.

5.5 Переговоры с родителями (законными представителями) и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы примирения.

5.6 В сложных ситуациях (если есть материальный ущерб, в случае криминальной ситуации) руководитель (куратор) службы примирения принимает участие в проводимой программе.

5.7 В случае, если конфликтующие стороны не достигли возраста 18 лет, примирительная программа проводится с согласия родителей (законных представителей). Родители (по желанию) могут принять участие в процедуре медиации.

5.8 Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения

программы в каждом отдельном случае. Примерный порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации представлен в приложении №1. Процедура примирительной программы (за «столом переговоров») не должна превышать 2-2,5 часов. Медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы указанная процедура была прекращена в срок не более чем в течение шестидесяти дней. В исключительных случаях в связи со сложностью разрешаемого спора, необходимостью получения дополнительной информации или документов срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по договоренности сторон и при согласии медиатора. Максимально возможный срок проведения примирительной программы не должен превышать ста восьмидесяти дней, за исключением срока проведения процедуры медиации после передачи спора на рассмотрение суда или третейского суда, не превышающего шестидесяти дней.

5.9 В случае, если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты фиксируются в письменном примирительном договоре (согласно приложению №2).

5.10 При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательной организации.

5.11 Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.12 При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях привлечения других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы и т.д.).

5.13 Деятельность службы фиксируется в журналах, регистрационных карточках и отчетах, которые являются внутренними документами службы (согласно приложениям №3 и №4).

5.14 Руководитель (куратор) службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

5.15 Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой. Руководитель (куратор) службы может привлекать родителей (законных представителей) в медиацию.

5.16 Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.17 По согласованию с администрацией образовательной организации и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между учителями и администрацией образовательной организации, конфликтам родителей (законных представителей) и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам. Если споры возникли из гражданских правоотношений, а также из трудовых правоотношений и

семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», Гражданским, Трудовым и Семейным кодексами.

5.18 Служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

6. Организация деятельности службы примирения

6.1 Службе примирения администрация образовательной организации предоставляет помещение для сборов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательной организации (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2 Должностные лица образовательной организации оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди учителей, учащихся, родителей.

6.3 Администрация образовательной организации содействует службе примирения в организации взаимодействия с педагогическими работниками образовательной организации, а также социальными службами и другими организациями. Администрация образовательной организации поддерживает обращения учителей, учащихся, родителей в службу примирения, а также содействует освоению ими навыков восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

6.4 В случае если стороны согласились на примирительную встречу, то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.5 Администрация образовательной организации поддерживает участие руководителя (куратора) в повышении квалификации по восстановительным программам.

6.6 Не реже, чем один раз в четверть (триместр) проводятся совещания между администрацией образовательной организации и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с учителями, родителями (законными представителями) с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.7 В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательной организации может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.8 Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации образовательной организации предложения по снижению конфликтности в образовательной организации.

7. Заключительные положения

7.1 Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2 Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательной организации по предложению службы примирения.

7.3 Вносимые изменения не должны противоречить законодательству РФ.

Примерный порядок работы медиатора в восстановительной модели медиации

Этап 1: Подготовительный

Этап 2: Встреча со стороной

1 фаза: Создание основы для диалога со стороной

2 фаза: Понимание ситуации

3 фаза: Поиск вариантов выхода

4 фаза: Подготовка к встрече

Этап 3: Встреча сторон

1 фаза: Создание условий для диалога между сторонами

2 фаза: Организация диалога между сторонами

3 фаза: Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

4 фаза: Обсуждение будущего

5 фаза: Заключение соглашения

6 фаза: Рефлексия встречи

Аналитическая беседа

Этап 1: Подготовительный

Задачи работы медиатора:

1. получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

Критерии, по которым случай можно будет принять в работу:

-стороны конфликта (криминальной ситуации) известны;

-в случаях, где есть обидчик и пострадавший, обидчик признает свою вину (или свое участие) в содеянном.

2.если дело разбирается в официальных органах (полиция, суд, КпДНиЗП), выяснить, на какой стадии разбирательства находится дело и каковы последствия успешного проведения программы;

3.связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи. Если участниками конфликта являются несовершеннолетние (обидчик или пострадавший) и данный случай

рассматривается компетентными органами, медиатор обязательно связывается с законными представителями несовершеннолетнего.

Задачи:

-достижение и удержание контакта со сторонами;

-создание условий для конструктивного выражения эмоций;

-создание безопасной атмосферы во время работы;

-создание условий для взаимопонимания.

Этап 2: Встреча со стороной

1 фаза: Создание основы для диалога со стороной

Задача: представить себя и программу

Встречаясь со сторонами, медиатор должен представиться:

-кто он и его роль в деле

-роль и функции организации, которую он представляет

-его взаимоотношения со сторонами.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут Я пришла по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (называете организацию). Я не представляю ни одну из сторон, я не адвокат и не советчик. Наша организация помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта без применения насилия. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах. Исключение составляет ситуация, если мне станет известно о готовящемся преступлении, в этом случае я обязана сообщить в компетентные органы.

2 фаза: Понимание ситуации

Задача: помочь обозначить различные аспекты конфликтной ситуации

Возможные действия медиатора:

1. Обсуждение ситуации

-помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о потерпевшем, о друзьях, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

-внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;

-в случае необходимости помочь пережить сильные чувства;

-обсудить ценности относительно различных способов реагирования на ситуацию, рассказать о ценностях восстановительной медиации.

2. Обсуждение последствий

-обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится. Если о последствиях уже упоминалось при обсуждении ситуации, резюмировать для того, чтобы перейти к поиску вариантов выхода.

3 фаза: Поиск вариантов выхода

4 Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

5 Обсуждаемые вопросы:

6 -какие выходы возможны из создавшейся ситуации и к каким последствиям эти выходы могут привести;

7 -пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;

8 -варианты заглаживания вреда;

9 -в случае возмещения ущерба родителями и других трат родителей, обсудить, в чем будет конкретный вклад несовершеннолетнего в заглаживании вреда;

10 -рассказать о встрече со второй стороной или о возможности такой встречи;

11 -обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече (сформировать повестку дня);
- проинформировать о заключении примирительного соглашения;
- если сторона не согласна на встречу, можно выяснить причины такого несогласия. Можно оставить памятку или координаты.
- независимо от согласия на встречу обсудить, требуется ли помощь каких-то специалистов.
- если сторона согласна на встречу сторон, то приступить к 4 фазе.

4 фаза: Подготовка к встрече

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

- рассказать о формате примирительной встречи
- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;
- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече;
- подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;
- обсудить перечень участников будущей встречи;
- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Правила встречи:

- не перебивать
- не оскорблять
- не рассказывать окружающим, что происходило на встрече;
- каждый участник может предложить сделать перерыв, перенести продолжение встречи на другой день;
- медиатор может поговорить с кем-то из участников наедине.

Этап 3: Встреча сторон

1 фаза: Создание условий для диалога между сторонами

Возможные действия медиатора:

- заранее подготовить место встречи сторон;
- поприветствовать участников, поблагодарить за то, что пришли, если необходимо – познакомить участников друг с другом;
- объявить цель встречи, огласить правила;
- объявить повестку дня.

2 фаза: Организация диалога между сторонами

Задача: организовать взаимопонимание в процессе диалога

Возможные действия медиатора:

- предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
- предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
- поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий.

3 фаза: Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон

Задачи:

- поддержать понимание и признание последствий криминальной ситуации;
- поддержать извинение и прощение;
- инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений;
- обсудить варианты разрешения ситуации;
- принять механизм реализации решений.

4 фаза: Обсуждение будущего

Задача: поддержать проектирование будущего участников.

Вопросы для обсуждения:

- что будешь делать, если попадешь в похожую ситуацию;
- что нужно сделать, чтобы подобное не повторилось;
- какую профессию хочешь получить и кто может поддержать тебя в этом;
- чем будешь заниматься в свободное время, есть ли желание заниматься в каком-либо кружке, секции, клубе и кто может помочь этому осуществиться.

5 фаза: Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

6 фаза: Рефлексия встречи

- обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- обсудить, если вдруг возникнут другие спорные ситуации, вы придете к нам еще раз?
- спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи;
- после встречи возможно организовать чаепитие с рассказом сторон друг другу о себе.

Аналитическая беседа

(может проходить через 2-3 недели).

Задачи:

- провести рефлексии результатов медиации;
- выяснить, выполнено ли достигнутое соглашение;
- обсудить ценности восстановительного способа разрешения конфликтов и криминальных ситуаций.

Вопросы для обсуждения с подростком и его родителями:

- как развиваются ваши отношения и как выполняется договор?
- что важного для себя вы поняли в результате встречи?
- рассказали про медиацию друзьям, знакомым, как они к этому отнеслись?
- бывают ли у них ситуации, в которых требуется помощь медиатора, посоветовали бы обратиться к медиатору?

Примирительный договор

ФИО нарушителя (сторона конфликта)

ФИО потерпевшего (сторона конфликта)

Обвинение предъявлено по ст. УК РФ (АК РФ), дело рассматривается
КпДНиЗП, передано в полицию _____.

Дата события _____.

Мы провели личную встречу, обсудили ситуацию и пришли к следующим
выводам:

Определение совершенной несправедливости/нанесенного ущерба

Мы выслушали друг от друга и факты, и чувства о том, чем для каждого было
событие, и согласились с тем, что имело место несправедливое и болезненное
событие, состоявшее в _____

_____.

Восстановление справедливости

Мы договорились о том, что _____
_____.

Проверить выполнение условий договора и уведомлять ведущих программы
примирения об их успешном завершении.

Возмещение ущерба от _____ (не) требуется.

Объяснение _____
_____.

Дальнейшие намерения:

Мы поставили вопрос: Как сделать так, чтобы в будущем это не повторилось?

Участники встречи высказали следующее:

_____.
Подписи сторон конфликта, законных представителей, ведущих программы

Дата встречи.

Регистрационная карточка № ____

Координатор, получивший дело:

Дата передачи дела координатору:

Источник информации о ситуации:

Информация о сторонах

(ФИО, возраст, адрес, телефон, школа/класс/место работы)

Сторона конфликта: Обидчик, обвиняемый (нужное подчеркнуть)	Сторона конфликта: Жертва, потерпевший (нужное подчеркнуть)

Представитель (кем приходится, адрес, телефон)	Представитель (кем приходится, адрес, телефон)

Дополнительная информация для ведущего:

Дата и место официального разбирательства:

Статья:

Социальный педагог, работающий по делу (куратор):

Ведущий, принявший дело:

Дата передачи дела ведущему:

Примирительная встреча:

Дата написания отчета.

Форма отчета по программе примирения

Дата проведения программы:

ФИО ведущих:

Источник информации:

Фабула ситуации:

Особенности проведения предварительных встреч:

- удалось ли снять негативные эмоции
- каковы потребности сторон
- какие вопросы они вынесли на встречу
- состоялся ли диалог между сторонами
- сняты ли отрицательные эмоции
- принял ли обидчик на себя ответственность
- в чем суть договора
- что будет в дальнейшем
- что не получилось
- ваши предложения по улучшению программы.

