



معايير تسوية النزاعات عبر الإنترنت (معايير ODR)

مع النمو السريع لنظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت (الوساطة الإلكترونية – ODR) في عدد من القطاعات، من الضروري وضع معايير أخلاقية لدعم التصميم، الهيكل، الممارسات وتنفيذ الأنظمة العالمية لتسوية النزاعات عبر الإنترنت. تعتمد مجموعة المعايير المبسطة على العمل السابق الذي قام به المركز الوطني للتكنولوجيا وحل النزاعات بشأن مبادئ ممارسة تسوية النزاعات عبر الإنترنت. إن الغرض منها مجتمعة هو توفير معيار لأفضل الممارسات، القواعد، المؤهلات، وجهود التصديق لعمليات وممارسات تسوية النزاعات عبر الإنترنت.

معايير تسوية النزاعات عبر الإنترنت تتطلب أن البرامج عالية الجودة لحل النزاعات عبر الإنترنت يجب أن تكون:

1. سهولة المنال

يجب أن تكون تسوية النزاعات عبر الإنترنت سهلة المنال للأطراف ويجب إتاحة المشاركة فيها وعدم تقييد حقهم في التمثيل. عملية تسوية النزاعات عبر الإنترنت يجب أن تكون متاحة في قنوات الاتصال والتي يمكن لجميع الأطراف الوصول إليها، ويجب ان تقلل من التكاليف التي يتحملها المشاركون، ويمكن الوصول إليها بسهولة من قبل الأشخاص الذين لديهم أنواع مختلفة من القدرات.

2. خاضعة للمساءلة:

على أنظمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت أن تكون مسؤولة باستمرار أمام المؤسسات، الأطر القانونية، والمجتمعات التي تخدمها. يجب أن تكون منصات تسوية النزاعات عبر الإنترنت (ODR) قابلة للمراجعة، وأن تكون المراجعة متاحة للمستخدمين. يجب أن يشمل ذلك الإشراف البشري على: 1. إمكانية تتبع أصلية المستندات والمسار المؤدي للنتيجة عند استخدام الذكاء الاصطناعي. 2. تحديد التحكم النسبي الممنوح لاستراتيجيات صنع القرار البشرية والاصطناعية. 3. النتائج. 4. عملية ضمان إتاحة النتائج للأطراف.

3. مؤهلة

يجب أن يتمتع مقدمو خدمات تسوية النزاعات عبر الإنترنت بالخبرة ذات الصلة في تسوية النزاعات والتنفيذ القانوني والتقني واللغة والثقافة المطلوبة لتقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية في المناطق المستهدفة. يجب أن تكون خدمات تسوية النزاعات عبر الإنترنت في الوقت المناسب وأن تستخدم وقت المشاركين بكفاءة.

4. سرية

على موفري خدمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت بذل جهد حقيقي ومعقول للحفاظ على سرية اتصالات الأطراف بما يتماشى مع السياسات التي يجب توضيحها للأطراف فيما يتعلق بـ 1. من سيرى البيانات. 2. كيف ولأي أغراض يمكن استخدام تلك البيانات. 3. كيف سيتم تخزين البيانات. 4. إذا، كيف، ومتى سيتم التخلص من البيانات أو تعديلها. 5. كيف سيتم الإبلاغ عن عمليات الكشف عن الانتهاكات والخطوات التي سيتم اتخاذها لمنع تكرارها.

5. متساوية

يجب على مقدّمي خدمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت معاملة جميع المشاركين باحترام وكرامة. يجب أن يسعى نظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت إلى تمكين سماع الأصوات التي غالبًا ما يتم إسكاتها أو تهيمشها، والسعي لضمان عدم تكرار الامتيازات والعيوب غير المتصلة بالإنترنت في عملية تسوية النزاعات عبر الإنترنت. يجب أن يوفر إجراء تسوية النزاعات عبر الإنترنت الوصول إلى تعليمات الإجراء، والأمن، والسرية، ومراقبة البيانات لجميع الأطراف. يجب أن يسعى نظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت إلى ضمان عدم توفر أي عملية أو تقنية مدمجة في تسوية النزاعات عبر الإنترنت لأي طرف بميزة تكنولوجية أو معلوماتية بسبب استخدامه للتسوية الحاسوبية. يجب تجنب التحيز بشكل استباقي في جميع العمليات والسياقات وفيما يتعلق بخصائص الأطراف. يجب أن يتضمن تصميم نظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت جهودًا استباقية لمنع أي وظيفة لصنع القرار في الذكاء الاصطناعي من إنشاء أو تكرار أو مضاعفة التحيز في العملية أو النتيجة. الإشراف البشري مطلوب في تصميم نظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت ومراجعته لتحديد التحيز، وجعل النتائج شفافة لمقدمي الخدمة وللمستخدمين، وللقضاء على التحيز في عمليات ونتائج تسوية النزاعات عبر الإنترنت.

6. عادلة وغير متحيزة

يجب التوجه لجميع الأطراف المشاركة في إجراء تسوية النزاعات عبر الإنترنت بإنصاف ومع مراعاة الأصول القانونية، دون تحيز، أو منافع لصالح/ضد الأفراد أو الجماعات أو الكيانات. يجب الكشف عن تضارب مصالح مقدمي الخدمة والمشاركين ومسؤولي النظام قبل بدء خدمات تسوية النزاعات عبر الإنترنت، ويكون الالتزام بالإفصاح عن هذه الظروف التزامًا مستمرًا طوال عملية التسوية.

7. قانونية:

على موفري خدمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت الالتزام بالقوانين واللوائح ذات الصلة لهذا الإجراء ويجب الإفصاح عنها للأطراف المشاركة.

8. أمانة

على موفري خدمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت بذل كل جهد حقيقي ومعقول للتأكد من أن منصات تسوية النزاعات عبر الإنترنت آمنة، وأن البيانات التي يتم جمعها والاتصالات بين المشاركين في تسوية النزاعات عبر الإنترنت لا تتم مشاركتها مع أي أطراف غير مصرح لها. يجب الإبلاغ عن عمليات الكشف عن الانتهاكات جنباً إلى جنب مع الخطوات المتخذة لمنع تكرارها.

9. تتسم بالشفافية

على موفري خدمة تسوية النزاعات عبر الإنترنت الإفصاح بشكل صريح، مقدماً، وبطريقة التي من الممكن الوصول إليها عن:

1. شكل عمليات تسوية النزاعات والنتائج وإمكانية إنفاذها 2. المخاطر، والتكاليف، بما في ذلك لمن، وفوائد المشاركة.

يجب جمع البيانات في تسوية النزاعات عبر الإنترنت وإدارتها وتقديمها بطرق تضمن عدم تحريفها أو خروجها عن السياق. يجب الكشف عن المصادر والأساليب المستخدمة لجمع أي بيانات تؤثر على أي قرار يتخذه الذكاء الاصطناعي لجميع الأطراف. تسوية النزاعات عبر الإنترنت التي تستخدم الذكاء الاصطناعي، عليه الامتثال علناً للتشريعات واللوائح ذات الصلة بالسلطة القضائية؛ أو في حالة عدم وجودها، المبادئ التوجيهية بشأن الشفافية والإنصاف في أنظمة الذكاء الاصطناعي. تسوية النزاعات عبر الإنترنت يجب أن تكشف بوضوح عن دور وحجم تأثير التكنولوجيا في تقييد أو إنشاء الخيارات وفي القرارات أو النتائج النهائية. يجب أن تحدد مقاييس وعمليات تدقيق لأنظمة ولمنصات تسوية النزاعات عبر الإنترنت، مما يجعل دقة هذه المقاييس معروفة ومتاحة لأي مشغل ومستخدم لنظام تسوية النزاعات عبر الإنترنت. يجب إبلاغ المستخدمين في الوقت المناسب وبطريقة يمكن الوصول إليها بأي خرق للبيانات والخطوات المتخذة لمنع تكرار ذلك.

تنفيذ معايير تسوية النزاعات عبر الإنترنت

نوصي الممارسين ومصممي الأنظمة والمنصات ومديري أي شكل من أشكال عمليات تسوية النزاعات عبر الإنترنت بالالتزام بهذه المعايير. نشجع المنظمات الأعضاء في تسوية النزاعات والكيانات الأخرى - سواء كانت عامة أو خاصة - التي تتحمل مسؤولية و/ أو سلطة على العمليات والممارسات والممارسين المتعلقة بتسوية النزاعات عبر الإنترنت، لدمج هذه المعايير وإنشاء آليات مناسبة للمساءلة والرصد بما في ذلك من خلال فحص الآثار من التصميمات التكنولوجية المختلفة واستخدامها حسب التركيبة الديموغرافية المتنوع عليها وأنواع الحالات.