



העקרונות/סטנדרטים של המועצה הבינלאומית ליישוב סכסוכים מקוון והמרכז הלאומי לטכנולוגיה ויישוב סכסוכים

עם הצמיחה המהירה של מערכות ליישוב סכסוכים מקוון בתחומים שונים, נוצר צורך ליצור סטנדרטים אתיים-מוסריים אחידים, אשר יעמדו בבסיס התכנון, המבנה, הפרקטיקות והיישום של מערכות גלובליות ליישוב סכסוכים מקוון, ויסייעו למשתמשים בפלטפורמות, מערכות וכלים ליישוב סכסוכים מקוון. הסטנדרטים יחדיו נועדו לספק אבן בוחן לשיטות העבודה המוצלחות ביותר, וכן כללים, כישורים ומאמצי הסמכה לתהליכים ולשיטות עבודה מקוונות ליישוב סכסוכים. הסטנדרטים שלובים זה בזה, ועליהם להיות מיושמים יחדיו. הם עשויים להיות יעילים עבור אלו אשר מפתחים מערכות ליישוב סכסוכים מקוון, וכן לסייע לציבור המשתמשים להיות מודע לדרישות האתיות של מערכות אלו. הסטנדרטים ביישוב הסכסוכים המקוון – ODR, מתייחס לאנשים ו/או ישויות משפטיות וטכנולוגיות אשר משתמשים, מיישמים או מספקים שירותים אלו.

המועצה הבינלאומית ליישוב סכסוכים מקוון מצאה כי על מערכות אלו לעמוד בסטנדרטים הבאים:

1. נגישות

מערכות ליישוב סכסוכים מקוון, חייבות להיות פשוטות להתמצאות ולשימוש, מבלי להגביל את זכותם של המשתמשים לייצוג. יישוב סכסוכים מקוון צריך להיות זמין בערוצי תקשורת הנגישים לכל הצדדים, למזער עלויות למשתתפים ולהיות נגיש בקלות לאנשים עם סוגים שונים של יכולות.

2. אחריות

מערכות ליישוב סכסוכים מקוון חייבות לתת דין וחשבון מתמשך למוסדות, למסגרות המשפטיות ולקהילות אותן הן משרתות. על הפלטפורמות להיות נתונות לביקורת, אשר תהיה זמינה למשתמשים. מערכות אלו חייבות גם לכלול פיקוח אנושי על:

- I. מקוריות המסמכים והדרך שהובילה לתוצאה כאשר משתמשים בבינה מלאכותית.
- II. קביעת השליטה היחסית הניתנת לאסטרטגיית קבלת החלטות אנושיות ומלאכותיות.
- III. תוצאות ההליך.
- IV. תהליך הבטחת נגישות התוצאות לצדדים.

3. כשירות /מסוגלות

ספקי יישוב סכסוכים מקוון חייבים להיות בעלי המומחיות הרלוונטית ביישוב סכסוכים, משפט, ביצוע טכני, שפה ותרבות; הנדרשים לצורך מתן שירות מיומן ויעיל בתחום היעד שלהם. שירותי יישוב סכסוכים מקוון חייבים להינתן בזמן ולנצל ביעילות את זמנם של המשתתפים.

4. סודיות

ספקי יישוב סכסוכים מקוון חייבים לעשות מאמץ כנה, סביר ומתמשך כדי לשמור על סודיות המידע של הצדדים, ולנסח מדיניות ביחס להיבטים הבאים:

- I. מי יהיה חשוף ולאיזה מידע.
- II. כיצד ולאילו מטרות ניתן להשתמש במידע זה.
- III. כיצד יאוחסן המידע.
- IV. האם, כיצד ומתי המידע יושמד או ישתנה.
- V. כיצד ימסור גילויים של הפרות והצעדים שיינקטו על מנת למנוע הישנות חוזרת של הפרות אלו.

5. שוויוניות

ספקי יישוב סכסוכים מקוון חייבים להתייחס לכל המשתתפים בכבוד ובהגינות. על המערכות הללו לשאוף לאפשר לקולות מושקעים או קולות המודרים לעיתים קרובות, להישמע ולשאוף להבטיח שפריווילגיות וחסרונות מההליך הלא מקוון, לא ישכפלו לתהליך של המערכת המקוונת. מערכת ליישוב סכסוכים מקוון, חייבת לאפשר גישה להוראות של התהליך, האבטחה, החיסיון ושמירת המידע והשליטה בנתונים, לכל הצדדים. יישוב סכסוכים מקוון חייב לשאוף להבטיח, על בסיס שוטף, שאף תהליך או טכנולוגיה המשולבים בתהליך המקוון, לא יספקו לצד מסוים יתרון טכנולוגי או אינפורמטיבי עקב השימוש במערכת המקוונת. יש להימנע באופן יזום מהטיה ודעות קדומות הקשורות למאפייני הצדדים, בכל התהליכים וההקשרים. תכנון מערכת ליישוב סכסוכים מקוון חייב לכלול מאמצים יזומים למניעת כל פונקציה של קבלת החלטות בבינה מלאכותית מלייזר, לשכפל או לשלב הטיית ודעות קדומות בהליך או בתוצאה. פיקוח אנושי דרוש בתכנון ובביקורת של מערכות יישוב הסכסוכים המקוון כדי לזהות הטיית, להפוך את הממצאים לשקופים לספקים ולמשתמשי המערכת, ולמנוע הטיה בתהליכים ובתוצאות.

6. הוגנות והעדר משוא פנים

מערכות ליישוב סכסוכים מקוון, חייבות להתייחס לכל הצדדים באופן שוויוני ובהליך תקין, ללא הטיית או הטבות, בעד או נגד יחידים, קבוצות או ישויות. ניגוד עניינים של ספקים, משתתפים ומנהלי מערכות חייבים להיחשף בגילוי נאות טרם תחילת השירותים המקוונים. החובה לגלות נסיבות שכאלו, הינה חובה מתמשכת לאורכו של כל התהליך המקוון.

7. משפטיות

ספקי יישוב סכסוכים חייבים לציית, לקיים ולגלות לצדדים חוקים ותקנות רלוונטיים הנוגעים להליך.

8. אבטחת מידע

ספקי מערכות ליישוב סכסוכים מקוון, חייבים לעשות כל מאמץ כנה וסביר כדי להבטיח שפלטפורמות יישוב הסכסוכים המקוון אכן מאובטחות, ושהנתונים שנאספו אודות הצדדים, וכן והתקשורת ביניהם, לא יגיעו לידי גורמים בלתי מורשים. יש למסור גילויים על הפרות יחד עם הצעדים שנקטו כדי למנוע הישנות חוזרת של הפרות אלו.

- ספקי יישוב סכסוכים מקוון חייבים לחשוף במפורש, מראש ובאופן משמעותי ונגיש את אלה:
 - הצורה והאכיפה של ההליכים והתוצאות של יישוב הסכסוכים.
 - הסיכונים, העלויות, לרבות עבור מי; ויתרונות ההשתתפות.

יש לאסוף, לנהל ולהציג נתונים ביישוב הסכסוכים המקוון באופן שיבטיח שלא יוצגו במצג כוזב או שלא בהקשרם. המקורות והשיטות המשמשים לאיסוף כל מידע המשפיע על החלטות שמתקבלות על ידי בינה מלאכותית, חייבות להיות גלויות לכל הצדדים. מערכות מקוונות אשר עושות שימוש בבינה מלאכותית, חייבות לאשר בפומביות את עמידתן בחקיקה ובסמכות שיפוט, בתקנות הרלוונטיות מבחינה שיפוטית; בהיעדר כללים משפטיים ברורים, על המערכות לאשר בפומביות את עמידתן בהנחיות ביחס לשקיפות והגינות של מערכות בינה מלאכותיות. על מערכות אלו לחשוף בבירור את התפקיד ואת גודל ההשפעה של הטכנולוגיה על הגבלת או על יצירת אפשרויות ועל החלטות או תוצאות סופיות. ביקורת של מערכות ופלטפורמות של מערכות ליישוב סכסוכים מקוון, חייבת לזהות מדדים המשמשים להערכת ביצועי המערכת, מה שהופך את הנכונות והדיוק של מדדים אלו ידועים ונגישים לכל מפעיל ומשתמש של המערכת. יש ליידיע את המשתמשים, בזמן ובאופן נגיש, על כל הפרת נתונים ועל הצעדים שנקטו כדי למנוע הישנותן של הפרות אלו.

יישום העקרונות/הסטנדרטים של יישוב סכסוכים מקוון

אנו ממליצים לעוסקים בתחום, למעצבי פלטפורמות ומערכות, ולמנהלים של כל צורה של הליך יישוב סכסוכים מקוון, להתחייב לעקרונות אלה. אנו מעודדים ארגונים, חברות ליישוב סכסוכים וגופים אחרים - בין אם ציבוריים או פרטיים - בעלי אחריות ו/או סמכות על הליכים, על שיטות עבודה ועל מי שעוסק ביישוב סכסוכים מקוון, לשלב עקרונות אלה וליצור מנגנונים מתאימים לאחריות וניטור, לרבות באמצעות בחינת ההשפעות של עיצובים טכנולוגיים שונים ושימוש על פני מגוון של מחלוקות ומשתנים דמוגרפיים.