



## Стандарты онлайн разрешения споров (Стандарты ОРС)

Разработанные Международным Советом по Онлайн Разрешению Споров и Национальным Центром Технологий и Разрешения Споров Стандарты ОРС предназначены для применения специалистами практикующими ОРС, им должны соответствовать технологические платформы, системы, а также инструменты используемые в связи разрешением споров. Данные Стандарты должны применяться комплексно. Они могут быть полезны для программного обеспечения и разработчиков систем ОРС, а также с целью информирования общественности о требованиях к этичности, основанном на технологиях разрешении споров. Использование термина «ОРС» в Стандартах включает людей, организации и технологии участвующие во внедрении, хостинге или предоставлении услуг ОРС.

В соответствии со Стандартами ОРС, платформы и процессы ОРС должны отвечать следующим требованиям:

### 1. Доступность

ОРС должны быть легко доступны для сторон, их участия в процессе разрешения споров и не ограничивать их права на представительство. ОРС должно присутствовать во всех информационных каналах доступных для всех сторон, минимизировать финансовые затраты участников споров, быть легко доступными для людей с различными возможностями.

### 2. Подотчетность

Системы ОРС должны быть подотчётны на постоянной основе тем институтам, организациям, правовым системам, сообществам, которым они призваны служить. Платформы ОРС должны подлежать аудиту и результаты аудита должны быть в распоряжении пользователей. Это должно включать контроль человека за: i) отслеживанием подлинности документов и пути движения к результату в случаях, когда используется искусственный интеллект ( ИИ), ii) определением соотношения между участием человека и ИИ при выработке стратегий принятия решений, iii) результатами, iv) процессом обеспечения доступности результатов для сторон.

### 3. Компетентность

Провайдеры ОРС должны обладать соответствующим опытом в области

разрешения споров, праве, техническом исполнении, языке, и культурой необходимой для предоставления компетентных, эффективных услуг в целевой для них сфере деятельности. ОРС должны применяться своевременно и эффективно использовать время сторон.

#### 4. Конфиденциальность

Провайдеры ОРС должны предпринимать все возможные и разумные усилия для поддержания конфиденциальности коммуникации сторон одновременно с правилами, которые должны быть сформулированы для сторон относительно: i) кому и какие данные будут доступны, ii) как и в каких целях эти данные могут быть использованы, iii) как будут храниться данные, iv) если, как и когда данные будут уничтожены или модифицированы, и v) каким образом будет происходить раскрытие информации в случае нарушений и какие меры будут предприняты для не допущения повторения подобных нарушений .

#### 5. Равенство

Провайдеры ОРС должны относиться ко всем участникам с уважением и достоинством. ОРС должно стремиться к тому, чтобы молчаливые или маргинализированные голоса были услышаны и, чтобы привилегии и недостатки при разрешении споров оффлайн не повторялись в процессе онлайн разрешения споров. ОРС должно обеспечивать доступ к инструкциям в связи с процессом, безопасностью, конфиденциальностью, контролем за данными всем участникам процесса. ОРС должна на постоянной основе стремиться к тому, чтобы процесс или технология интегрированные в ОРС не ставили ни одну из сторон в преимущественное положение ни с технологической ни с информационной точки зрения в связи с применением ОРС. Необходимо проактивно избегать проявления предвзятости во всех процессах, контекстах, а также в связи с характеристиками сторон. Дизайн системы ОРС должен включать усилия по предотвращению в любой выполняемой ИИ функции по принятию решений от создания условий, повторения, или системного влияния предвзятости как в самом процессе, так и на его результат. Необходим тщательный человеческий контроль при разработке и аудите систем ОРС с целью выявления предвзятости, придания транспарентности их для провайдеров ОРС и пользователей и исключения предвзятости из процессов и результатов ОРС.

#### 6. Справедливость и беспристрастность

ОРС должно относиться ко всем сторонам справедливо и с соблюдением надлежащей правовой процедуры, без предвзятости или преимуществ для или против индивидов, групп, организаций. Конфликт интересов провайдеров,

участников, администраторов систем должен быть раскрыт до начала осуществления услуг ОРС. Обязанность раскрытия подобных обстоятельств должна являться постоянной на протяжении всего процесса ОРС .

## 7. Соблюдение права

Провайдеры ОРС должны соблюдать, поддерживать и раскрывать сторонам соответствующие законы и регулирующие акты, под которые подпадает процесс

## 8. Безопасность

Провайдеры ОРС должны предпринимать все возможные и разумные усилия для обеспечения безопасности платформ и, чтобы собранные данные и коммуникации между теми, кто участвует в ОРС не могли стать доступны кому - либо не имеющему прав на такую информацию . Информация о таких нарушениях должна раскрываться, доводиться до заинтересованных сторон вместе с информацией о мероприятиях предпринятых с целью недопущения повторения подобных нарушений.

## 9. Транспарентность ( Информационная открытость)

Провайдеры ОРС должны заранее раскрывать доступно и осмысленно: i) форму и исполнение процессов разрешения споров и их результатов, ii) риски, затраты включая для кого и преимущества участия. Данные в ОРС должны собираться, храниться, управляться и представляться без ошибок и в соответствии с контекстом. Источники и методы использованные для сбора информации способной повлиять на любое решение с применением ИИ должны быть раскрыты всем участникам. ОРС использующее ИИ должны публично подтверждать соблюдение соответствующего законодательства, регулирующих актов, а , в случае их отсутствия, рекомендации по прозрачности и справедливости систем основанных на ИИ. ОРС должно ясно раскрывать роль и степень влияния технологий на ограничение или генерирование опций, а также на итоговые решения или результаты. Аудит систем и платформ ОРС должен выявлять показатели параметры использованные для оценки функционирования системы, обеспечивая точность этих показателей и доступность их для каждого оператора и пользователя систем ОРС. Пользователи должны быть проинформированы своевременно и в доступной форме о любых нарушениях связанных с использованием данных и мер предпринятых для предотвращения повторения подобных нарушений.

## Внедрение/имплементация Стандартов ОРС

Мы рекомендуем практикующим специалистам, разработчикам платформ и систем, менеджерам любых форм онлайн процессов разрешения споров следовать этим Стандартам ОРС. Мы призываем организации по разрешению споров основанные на членстве и иные организации как публичные, так и частные , отвечающие за и/или руководящие процессами связанными с ОРС, практикой и специалистами в сфере ОРС , инкорпорировать эти Стандарты в свою деятельность и создать соответствующие механизмы, обеспечивающие мониторинг и ответственное применение ОРС, включая изучение влияния различных технологических разработок и их использование конфликтующими сторонами в разных демографических контекстах и различных видах споров.

Национальный Центр Технологий и Разрешения Споров и Международный Совет по Онлайн Разрешению Споров 2022