

Strasburq, 4 dekabr 2023-cü il

CEPEJ(2023)19FINAL

ƏDALƏT MÜHAKİMƏSİNİN SƏMƏRƏLİLİYİ ÜZRƏ AVROPA KOMİSSİYASI (CEPEJ)

MÜBAHİSƏLƏRİN ONLAYN ALTERNATİV HƏLLİNƏ DAİR RƏHBƏR PRİNSİPLƏR

CEPEJ-in 41-ci plenar iclasında qəbul edilmiş sənəd¹ (Strasburq, 4-5 dekabr 2023-cü il)

Bu tərcümə Avropa İttifaqı və Avropa Şurasının maliyyə dəstəyi ilə hazırlanmışdır. Onun məzmununa görə yalnız Avropa Şurası məsuliyyət daşıyır və Avropa İttifaqının fikirlərini əks etdirmir.

Tərcümə Avropa İttifaqı
tərəfindən birgə maliyyələşdirilir



¹ © CEPEJ, Avropa Şurası, 2023. Bütün hüquqlar qorunur. Sənəd əvvəlcədən yazılı icazə alınmadan çoxaldıla, tərcümə oluna, yayıla, satıla və ya başqa şəkildə istifadə edilə bilməz. Belə icazə üçün sorğu göndərmək və ya əlavə məlumat almaq üçün zəhmət olmasa CEPEJ@coe.int elektron poçtu vasitəsilə CEPEJ/Avropa Şurası ilə əlaqə saxlayın.

MÜNDƏRİCAT

Giriş	3
Anlayışlar	4
Məqsəd və əhatə dairəsi	5
RƏHBƏR PRİNSİPLƏR	5
1. Mövcudluq.....	5
2. Əlçatanlıq.....	9
3. Məlumatlılıq.....	11
Əlavə.....	12
Rəhbər prinsiplərlə bağlı nümunələr və qabaqcıl təcrübələr	12
Rəhbər prinsip 1.1	12
Rəhbər prinsip 2.1	13
Rəhbər prinsip 1.3.....	13
Rəhbər prinsip 2.2.....	14

Giriş

1. Ədalət Mühakiməsinin Səmərəliliyi üzrə Avropa Komissiyasının (CEPEJ) məqsədi (a) yurisdiksiyalarında olan hər kəsin öz qanuni hüquqlarını səmərəli şəkildə həyata keçirə bilməsini təmin etmək məqsədi ilə üzv dövlətlərin ədliyyə sisteminin səmərəliliyini və fəaliyyətini təkmilləşdirmək, bununla da vətəndaşların ədliyyə sisteminə inamını artırmaq və (b) Avropa Şurasının ədalət mühakiməsinin səmərəliliyi və ədalətliliyinə dair beynəlxalq hüquqi sənədlərinin daha yaxşı tətbiq edilməsini təmin etməkdir.²
2. 2007-ci ildə CEPEJ, müvafiq olaraq, ailə, mülki və cinayət işləri üzrə mediasiyaya və məhkəmə çəkişmələrinin alternativlərinə, yeni idarəetmə orqanları və özəl tərəflər arasında mübahisələrin alternativ həllinə (MAH) dair Avropa Şurasının Təvsiyələrinin daha yaxşı yerinə yetirilməsi üçün rəhbər prinsiplər qəbul etmişdir. Rəhbər prinsiplər üzv dövlətlərə və ədalət mühakiməsinin həyata keçirilməsində iştirak edən bütün maraqlı tərəflərə, yeni hakimlərə, prokurorlara, vəkillərə və mediatorlara ünvanlanıb.
3. Avropa Şurasına üzv dövlətlərin əksəriyyəti ədalət mühakiməsinin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılması məqsədilə öz milli qanunvericilik bazasına mediasiya haqqında və bəzi hallarda digər MAH prosesləri barədə konkret müddəalar daxil etmişdir. Mediasiya getdikcə o qədər əhəmiyyət kəsb edir ki, bəzi yurisdiksiyalarda mediasiyadan "imtina" etmək üçün ilkin mediasiya sessiyasında iştirak daha sonra məhkəməyə müraciət etmək üçün ilkin şərtidir.
4. Bununla belə, mediasiya və digər MAH proseslərində yeni texnologiyaların istifadəsinə həsr olunmuş xüsusi qanunvericiliyin qəbulu son dövrdə bütün dünyada sürətlə genişlənsə də, bu kifayət deyil. Bu, mürəkkəb məsələdir, belə ki, Covid-19 pandemiyası səbəbindən məsafədən (distant) mediasiya sessiyalarının istifadəsi artmışdır ki, bu da proseslərin aparılmasında əhəmiyyətli dəyişikliklərə səbəb olmuş, amma tətbiq olunan qanunvericilikdə heç bir konkret yenilənmə baş verməmişdir.
5. Bundan əlavə, süni intellekt (SI) tətbiqlərinin inkişafı insan mediatorların əvəzləyicisi kimi deyil, mediasiya prosesinə kömək etməyə yönələn tamamlayıcı vasitə kimi mediasiya üçün yeni perspektivlər açmışdır. Bu halda mediasiyada süni intellektdən istifadə ilə bağlı etik, hüquqi və texniki problemlər meydana çıxır ki, onlar da lazımi qaydada həll edilməlidir.
6. Mediasiya ilə yanaşı, Avropa Şurasına üzv dövlətlərdə barışıq və ya danışıq prosesləri kimi digər MAH proseslərindən də istifadə olunur ki, texnologiyalardan istifadə ilə bağlı oxşar problemlər onlara da aiddir.
7. CEPEJ rəqəmsallaşmanın ədliyyə sistemlərinə təsirini təhlil edir³ və "Mülki və inzibati məhkəmə proseslərində mübahisələrin onlayn həlli mexanizmlərinə dair" Avropa Şurası Nazirlər Komitəsinin rəhbər prinsiplərini (CM(2021)36add4-final)⁴ tamamlayan, özəl subyektlər tərəfindən istifadə olunan onlayn formada MAH mexanizmlərini öyrənir.
8. Onlayn formada MAH xidməti göstərənlər, əyani formada MAH xidmətində olduğu kimi, təmin etməlidirlər ki, fiziki və hüquqi şəxslər Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyasının (AİHK) 6-cı maddəsinə uyğun olaraq məhkəmə icraatı üçün müraciət etmək hüququndan heç vaxt məhrum olmadıqlarını bilsinlər. Baxmayaraq ki, onlayn kontekstdə tərəflər özlərini tanış və daha rahat mühitdə hiss edə bilər və bu səbəbdən bu kontekst onlar üçün əlverişli ola bilər, bu seçim tərəfləri məhkəmə çəkişməsi üçün müraciət etmək imkanından məhrum etməməlidir. Onlayn formada MAH proseslərindən istifadə etmək seçimi milli normalara uyğun olaraq tərəflər üçün könüllü olmalıdır. Məhkəməyə müraciət etmək, çəkişmə prosesində iştirak etmək və səmərəli məhkəmə müdafiəsi vasitələrindən istifadə etmək hüquqları fərdlərin AİHK-in 6-cı maddəsi ilə qorunan təməl hüquqlarıdır.

² "Ədalət Mühakiməsinin Səmərəliliyi üzrə Avropa Komissiyasının (CEPEJ) yaradılması haqqında" Res(2002)12 sayılı Qətnamə (2002), Nazirlər Komitəsi tərəfindən 18 sentyabr 2002-ci ildə nazirlərin nümayəndələrinin 808-ci iclasında qəbul edilmişdir, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804ddb99.

³ "Kiberədliliyə istiqamətində dəyişikliyə necə nail olmağa dair" CEPEJ-in rəhbər prinsipləri, <https://rm.coe.int/16807482de>.

⁴ https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96.

9. MAH dedikdə mübahisələrin məhkəmədənənar həlli prosesi, məsələn, mediasiya nəzərdə tutulur. Bu proseslər məhkəmələrin iş yükünü azaltmaqla və məhkəmə icraatı ilə assosiasiya olunan prosesin uzunmüddətliliyini və kəskinliyini azaldaraq fərdlərə mülki, kommersiya, ailə, istehlakçı mübahisələri və ya inzibati mübahisələr kimi müxtəlif sahələrə aid mübahisələri qənaətcil şəkildə həll etmək imkanı təqdim etməklə ədalət mühakiməsinin səmərəliliyini artırma bilər.

10. Avropa Şurasının bəzi üzv dövlətlərində MAH proseslərində texnologiyaların hüquq sistemlərində tətbiq edilməsində irəliləyiş əldə edilmişdir. Bununla belə, bu təşəbbüslər əsas prinsiplərə, xüsusən mübahisələrin çəkişməsiz və ya konsensus əsaslı həlli vasitələrinə aid prinsiplərə, yəni konfidensiallıq, könüllülük və xidmət göstərən müstəqilliyi prinsiplərinə uyğun olmalıdır.

11. CEPEJ üzv dövlətlərin və müvafiq maraqlı tərəflərin CEPEJ sənədlərində təqdim olunan prinsiplərə uyğun olaraq onlayn formada MAH-ni həyata keçirmələrinə kömək etmək üçün praktiki alətlərlə təmin edilməsi zərurətini nəzərə alaraq bu Rəhbər prinsipləri⁵ qəbul etmişdir.

Anlayışlar

12. Bu Rəhbər prinsiplərin məqsədləri üçün aşağıdakı terminlər belə müəyyən edilir:

i. **Mübahisələrin alternativ həlli (MAH)** dedikdə "mübahisəni məhkəməyə müraciət etmədən həll etməyə yönələn arbitraj, barışıq proseduru, mediasiya və məhkəmə mediasiyası kimi üsullar" nəzərdə tutulur. Bu üsullardan bəziləri cinayət işlərinə tətbiq oluna bilər".⁶

Onlayn MAH mexanizmləri onlayn kontekstdə istifadə olunan və tətbiq edilən elektron mexanizmlərdir ki, texnologiyalar vasitəsilə dəstəklənir və ya virtual kompüter hesablamaları mühitində tətbiq edilir.⁷

MAH prosesləri iki və ya daha çox tərəfə mübahisəni həll etməyə imkan verən məhkəmədənənar proseslərdir. Buraya üçüncü tərəfin köməyini tələb edə bilən və ya tam və ya qismən avtomatlaşdırılmış alətlərə əsaslanma bilən müxtəlif növ proseslər daxildir.

"CEPEJ-in Qlossarisində ("terminlər lüğəti") (2019) "mediasiya" termininə "mediator kimi tanınan qərəzsiz üçüncü şəxsin mübahisəli məsələlərin həlli üçün tərəflər arasında ünsiyyəti asanlaşdırmaqla onlara kömək etdiyi strukturlaşdırılmış və konfidensial proses" kimi anlayış verilir, "barışıq" termininə isə belə anlayış verilir: "barışdırıcı kimi tanınan qərəzsiz üçüncü şəxsin tərəflər arasında mübahisənin həlli üçün tərəflərə məcburi qüvvəyə malik olmayan təklif verdiyi konfidensial proses".

Rəhbər prinsiplərdə CEPEJ-in Qlossarisinə daxil edilmiş mediasiya və barışıq anlayışlarına riayət ediləcək, amma MAH-nin onlayn kontekstdə praktiki tətbiqi zamanı MAH-nin hibrid və ya yeni mexanizmlərindən istifadə edilə bilər.

ii. **Süni intellekt (SI)** dedikdə, "məqsədi maşın vasitəsilə insanın idraki qabiliyyətlərini təkrar istehsal etmək olan elmi metod, nəzəriyyə və üsulların məcmusu" nəzərdə tutulur.⁸

Süni intellekt (SI) mürəkkəb problemləri həll edən informasiya sistemidir. Belə bir sistem toplanmış, strukturlaşdırılmış və strukturlaşdırılmamış verilənlərin toplanması və şərh edilməsi, mövcud biliklərdən nəticələr çıxarılması, qarşıya qoyulan məqsədə çatmaq üçün görüləcək ən uyğun tədbirlər haqqında qərar qəbul edilməsi üçün bu verilənlər əsasında əldə edilmiş məlumatların emal edilməsi yolu ilə ətrafındakı mühiti dərk etməklə fəaliyyət göstərir.

⁵ Rəhbər prinsiplər Federika Kasarosa və Mariya Konseysan Oliveyra tərəfindən hazırlanmış sənədə əsaslanır.

⁶ CEPEJ-in Qlossarisi, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-en-version-10-decembre-as/1680993c4c>.

⁷ İtan Katş və Canet Rifkin. Mübahisələrin onlayn formada həlli: Kiberməkanda münaqişələrin həlli (San- Fransisko, Cossi-Bass), 2001.

⁸ CEPEJ-in Qlossarisi, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-en-version-10-decembre-as/1680993c4c>.

iii. **İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları (İKT)** dedikdə, istifadəçilərə məlumatları ötürmək, saxlamaq, yaratmaq, paylaşmaq və ya mübadilə etmək imkanı verən texnologiyalar nəzərdə tutulur.

İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları məlumatları ötürmək, saxlamaq, yaratmaq, paylaşmaq və ya mübadilə etmək üçün istifadə olunan bütün növ alət və resursları özündə ehtiva edir.⁹ Ən çox yayılmış nümunələrə internet, simsiz şəbəkələr, mobil telefonlar və digər rabitə vasitələri aiddir. Bundan əlavə, ani mesajlaşmaya, IP üzərindən səsini ötürülməsinə (VoIP) və videokonfrans rabitəsinə imkan yaradan alətlər də bu anlayışa daxildir.

iv. **Videokonfrans**

Videokonfrans dedikdə, onlayn MAH sessiyası zamanı "ikitərəfli ünsiyyətə və vizual, audio və verbal qarşılıqlı əlaqəni təmin edən görüntü və səsini eyni vaxtda ötürülməsinə imkan verən sistem"¹⁰ nəzərdə tutulur.

Məqsəd və əhatə dairəsi

13. Bu rəhbər prinsiplər mübahisələri həll etmək üçün onlayn kontekstdə istifadə oluna və tətbiq edilə bilən vasitələrin köməyi ilə mübahisələrin alternativ həlli proseslərinin istifadəsindən bəhs edir.

14. Bu rəhbər prinsiplər onlayn rejimdə həyata keçirilən MAH-nin bütün formaları daxil olmaqla geniş tətbiq dairəsinə malikdir və müvafiq olaraq, onlara həmçinin mediasiya, danışıq və barışıq prosesləri də (məhkəmədənəknar) daxildir. Bununla belə, arbitrajın xüsusiyyətləri nəzərə alınaraq, mübahisələrin həlli prosedurunun bu növü hazırkı rəhbər prinsiplər sənədinin əhatə dairəsi xaricindədir.

15. Hazırkı rəhbər prinsiplər MAH mexanizmlərinin və onlayn həyata keçirilən mediasiya xidmətlərinin təmin edilməsində İKT-nin istifadəsindən yaranan spesifik xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla və mövcudluq, əlçatanlıq və məlumatlılıq arasında fərq qoyulmaqla, CEPEJ-in müvafiq rəhbər prinsiplərinin¹¹ strukturuna uyğun şəkildə hazırlanmışdır.

16. Rəhbər prinsiplərdə onlayn mühitdə baş verən mübahisələrin məhkəmədənəknar həlli proseslərini nəzərdə tutan "onlayn formada MAH" terminindən istifadə edilir və onlar "Mülki və inzibati məhkəmə icraatlarında mübahisələrin onlayn həlli mexanizmlərinə dair" Avropa Şurası Nazirlər Komitəsinin rəhbər prinsiplərini (CM(2021)36add4-final)¹² tamamlayır.

17. Rəhbər prinsiplərin bir neçə hədəf auditoriyası var. Onlar (i) MAH proseslərinə tətbiq edilə bilən milli qanunvericilik bazasını yaradan dövlətlərə; (ii) burada sadalanan təklif və yanaşmaları müxtəlif miqyas və sektor xüsusiyyətləri arasında fərq qoyaraq qəbul edə bilən MAH xidmətini göstərənlərə və (iii) geniş ictimaiyyətə ünvanlanıb ki, bunda da məqsəd onlayn MAH proseslərinin mövcudluğu və Avropa Şurasının standartlarına uyğun olaraq onların təqdim etməli olduğu əsas təminatlar haqqında ictimaiyyətin məlumatlılığını artırmaqdır.

RƏHBƏR PRİNSİPLƏR

1. Mövcudluq

1.1. *Üzv dövlətlər mübahisələrin həlli üçün sadə, təsirli, effektiv və etibarlı vasitələri təmin edən onlayn MAH proseslərinin yaradılmasını dəstəkləməyə təşviq edirlər*

⁹ UNESCO-nun Qlossarisi, <https://uis.unesco.org/en/glossary>.

¹⁰ Məhkəmə icraatlarında videokonfrans rabitəsinə dair CEPEJ-in rəhbər prinsipləri, <https://rm.coe.int/cepej-2021-4-guidelines-videoconference-en/1680a2c2f4>.

¹¹ Cinayət işlərində mediasiyaya dair mövcud tövsiyənin daha yaxşı həyata keçirilməsi üçün CEPEJ-in rəhbər prinsipləri, <https://rm.coe.int/1680747759>, Ailə işlərində və mülki işlərdə mediasiyaya dair mövcud tövsiyənin daha yaxşı həyata keçirilməsi üçün CEPEJ-in rəhbər prinsipləri, <https://rm.coe.int/16807475b6>, İdarəetmə orqanları və özəl tərəflər arasında məhkəmə çəkişmələrinin alternativlərinə dair mövcud tövsiyənin daha yaxşı həyata keçirilməsi üçün CEPEJ-in rəhbər prinsipləri, <https://rm.coe.int/1680747683>.

¹² https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96.

18. Üzv dövlətlər qanunla tənzimlənən onlayn MAH proseslərinin daha effektiv ola biləcəyi sahələri və sektorları müəyyən etməyə və yaranan problemləri asanlıqla və tez həll etmək imkanlarını artırmağa təşviq edirlər. Bu proseslər əsasən özəl subyektlər tərəfindən həyata keçirilsə də, üzv dövlətlər qanunvericilik tədbirləri vasitəsilə yaradılan hüquqi və iqtisadi stimulların köməyi ilə MAH xidməti göstərən subyektlərin yaradılmasını genişləndirə bilərlər. Alternativ olaraq, üzv dövlətlər "yumşaq hüquq" alətlərinin (məsələn, təlimatlar, tövsiyələr və s.) qəbulu yolu ilə MAH proseslərində texnologiyaların istifadəsini dəstəkləyə bilərlər. Məsələn, üzv dövlətlər müstəqil, qərəzsiz, şəffaf, effektiv, sürətli və ədalətli MAH prosedurlarının yaradılmasına dəstək verə bilərlər (məsələn, "İstehlakçı mübahisələrinin alternativ həllinə dair" 2013/11/EU sayılı Direktivə baxın). İstənilən halda, prosedurlar məcburi olmamalı və tərəflərin məhkəmə sistemində çıxış hüququnu həyata keçirməsinə mane olmamalıdır. Ənənəvi MAH-də olduğu kimi, onlayn MAH proseslərində iştirak istifadəçini məhkəmə tərəfindən işinin dinlənilməsi hüququndan məhrum etməməlidir. Məhkəməyə müraciət etmək, çəkişmə prosesində iştirak etmək və səmərəli məhkəmə müdafiəsi vasitələrindən istifadə etmək hüquqları fərdlərin Avropa İnsan Hüquqları Konvensiyası ilə qorunan əsas hüquqlarıdır. Səmərəliliyə nail olmaq və prosesləri sürətləndirmək məqsədləri vacib olsa da, onlar bu hüquqların pozulmasına haqq qazandıra bilməz.

19. Üzv dövlətlər onlayn MAH proseslərinin hazırlanmasında və tətbiqində ədalət mühakiməsinə çıxışı və ədalətli prosedur təminatlarını təmin edən minimum tələbləri müəyyən edə bilərlər. Ədalətli prosedur qaydalarının və ədalət mühakiməsinə çıxışın müəyyən edilmiş əsas standartlara uyğunluğunu yoxlamaq üçün milli səviyyədə yaradılmış sertifikatlaşdırma mexanizmləri tətbiq oluna bilər. Bu halda üzv dövlət qərar verə bilər ki, konkret münaqişələrin və ya konkret sahələr üzrə mübahisələrin həllinə yönələn fəaliyyətləri yalnız sertifikatlaşdırılmış onlayn MAH xidməti göstərənlər həyata keçirə bilər. Məsələn, sertifikatlaşdırma mexanizmi aşağıdakıların təmin edilməsi üçün xüsusi tələblər müəyyən edə bilər: onlayn MAH xidməti göstərənlər tərəflərə münasibətdə qərəzsiz və müstəqil, o cümlədən maliyyə cəhətdən müstəqil olmalı; mübahisə zamanı yaranan məsələlərlə bağlı zəruri bilik və təcrübəyə malik olmalı; prosedur asanlıqla əlçatan olmalı; prosedurun ictimaiyyətə asanlıqla əlçatan olması üçün aydın və ədalətli prosedur qaydaları tətbiq edilməlidir; və s. ("Rəqəmsal xidmətlər üçün vahid bazara dair" (EU) 2022/2065 sayılı Rəqlamentin ("Rəqəmsal xidmətlər haqqında" Qanun) 21-ci maddəsinin 3-cü bəndinə baxın).

1.2. Onlayn xidmətlər təqdim edərkən, MAH xidmətini göstərənlər mübahisənin həlli prosesi başlamazdan əvvəl tərəflərə mübahisənin həlli üçün aydın və şəffaf prosedur qaydalarını təqdim etməlidirlər

20. Onlayn formada MAH yuxarıda sadalanan mediasiya, barışıq və danışıq prosesləri daxil olmaqla mübahisələrin müxtəlif növ həlli prosedurlarını əhatə edə bilər. Buna görə də, prosedurun tərəflərə əvvəlcədən, asan başa düşülən dildə izah edilməsi çox vacibdir. Bu cür şəffaflığa müxtəlif üsullarla nail olmaq olar, onlayn MAH prosesinin hazırlanması və istifadəsi ilə bağlı əsas məlumatların internet saytında açıqlanması yetərlı olmaya bilər. Üzv dövlətlər həmçinin tərəfləri kifayət qədər məlumatlandırmaq üçün mediatorlar və MAH xidməti göstərən digər subyektlər tərəfindən press-relizlərin, videoyayımların və vebinarların və ya sosial şəbəkələrdə məlumatların dərcinin təmin edilməsini tələb edə bilərlər.

21. 1.3-cü rəhbər prinsipdə aydınlaşdırılacağı kimi, şəffaflıq həm də proses daxilində süni intellektə əsaslanan proqramların istifadəsi ilə bağlı tətbiq edilməlidir. Bu halda prosesdə süni intellektə əsaslanan mexanizmin hansı rolu oynaması və işin həllində sonuncunun rolunun olub-olmaması tərəflərə bildirilməlidir. Bunları açıqlamaq öhdəliyi Avropa Şurası, Birləşmiş Millətlər Təşkilatının orqanları, Avropa İttifaqı, İqtisadi Əməkdaşlıq və İnkişaf Təşkilatı və digər beynəlxalq təsisatlar tərəfindən müəyyən edilmiş süni intellektin dizaynı, tətbiqi və istifadəsi üzrə standartları müəyyən edən qaydalara, tövsiyələrə, etik kodekslərə və təlimatlara uyğundur.

22. Tərəflərin əvvəlcədən bilməli olduğu elementlərdən biri onlayn MAH prosesinin dəyəridir. Nəzərə alsaq ki, onlayn MAH məhkəmə proseslərinə daha sürətli və daha ucuz alternativ kimi təklif olunur, prosesin dəyəri rəqabət qabiliyyətli olmalı və tərəflər üçün gizli xərcləri özündə ehtiva etməməlidir. Bu o demək deyil ki, mediatorun və digər xidmət göstərənlərin xidmət göstərilməsində iqtisadi maraqlarının təmin edilməsinin qarşısı alınmalıdır. Üzv dövlətlər yoxlayıb əmin olmalıdırlar ki, xərclərin bölüşdürülməsi xidmət göstərənlər tərəfindən qərarların qəbulu prosesində maraqlar toqquşmasına səbəb olmayacaq.

1.3. *Onlayn MAH xidməti göstərənlər təhlükəsizlik, ədalətlik və səmərəliliyin ən yeni standartlarına uyğun olan texniki tədbirlər görməyə təşviq edirlər. Üzv dövlətlər təhlükəsizlik, ədalətlik və səmərəliliyin bu cür standartlarına riayət edilməsini yoxlamağa imkan verən tənzimləyici hüquqi baza yaratmağa təşviq edirlər*

23. Gələcəyə yönəlməsi və "gələcəyin tələblərinə hazır" olması üçün onlayn MAH prosesi İKT alətlərinin davamlı inkişafına uyğun olaraq davamlı surətdə yenilənməli və təkmilləşdirilməli, xüsusən Sİ əsaslı tətbiqlərin prosesə daxil edilməsi və tətbiq olunması imkanı nəzərdən keçirilməlidir.

24. Ədəbiyyatda dəfələrlə vurğulanmışdır ki, onlayn MAH-yə daxil edilmiş İKT potensial üçüncü tərəf (məsələn, mediator və ya danışıqçı kimi) kimi təsnif edilə bilməz, bu cür texnologiyalar daha çox "dördüncü tərəf" kimi təsnif edilməlidir.¹³ Sadəcə yardımçı mövqedən daha fəal rola doğru bu keçid MAH-də istifadə edilən və prosesə inteqrasiya olunan texnologiyaların növləri ilə bağlıdır, belə ki, onlar tərəflərə və mediatora, barışdırıcıya və ya MAH sahəsində fəaliyyət göstərən digər mütəxəssislərə qarşılıqlı razılaşdırılmış həllə nail olmaqda kömək etmək potensialına malik intellektual proqram vasitələrini özündə ehtiva edə bilər.¹⁴

25. Məsələn, ani mesajlaşma, forumlar, video və telefon zəngləri, videokonfrans, elektron poçt göndərişləri və videoiştirak mübahisələrin həllində aktiv rol oynamayan və ya qərar qəbul etmə prosesində muxtariyyətə malik olmayan alətlərdir. Bununla belə, onların tətbiqi insanların işinə yardımçı ola və dəstək verə bilər, amma planlaşdırmaya və qərarın qəbuluna həmişə insanlar cavabdehdir. Planlaşdırmanın, strategiyanın müəyyən edilməsinin və qərar qəbul edilməsinin təmini baxımından platformanın imkanlarını genişləndirə bilən innovativ texnologiyalara, məsələn, bunlar aiddir: süni neyron şəbəkələri, intellektual proqram vasitələri, presedentlərə əsaslanan əsaslandırma mexanizmləri, bilgilərin təqdim edilməsi və əsaslandırılması metodları, arqumentasiya, öyrənmə və danışıqlar aparma üsulları. Sonuncular Sİ proqramlarının istifadəsinə əsaslanır. Süni intellektə həsr olunan müxtəlif tədqiqat sahələri arasında elələri vardır ki, onlayn MAH prosesində qəbul edilən qərarların təkmilləşdirilməsi üçün açıq-aydın effektivliyə malikdir.

26. Bazarda mövcud olan onlayn MAH xidmətlərində süni intellekt alətlərindən hələ də məhdud istifadə edilməsinə baxmayaraq, üzv dövlət həm hüquq mütəxəssislərinin, həm də onlayn MAH-də istifadə olunmaq üçün Sİ əsaslı proqramları hazırlayan kompüter mütəxəssislərinin cəlb olunduğu birgə tədqiqat fəaliyyətlərinin inkişafı məqsədilə özəl sektorla əməkdaşlıq üçün dövlət maliyyəsinin təmin edilməsi imkanını nəzərdə tuta bilər.

1.4. *Üzv dövlətlər onlayn MAH xidmətini göstərənlər tərəfindən məlumatların qorunması hüquqlarının, o cümlədən müvafiq hallarda məlumat almaq hüququ, məlumatlara çıxış əldə etmək hüququ, məlumatların emalına etiraz etmək hüququ və məlumatların silinməsi hüququnun pozulmamasını təmin etməlidirlər*

27. Mübahisələrin həlli proseduru zamanı toplanılan, saxlanılan və emal edilən fərdi məlumatların hər hansı sui-istifadə hallarından qorunmasını və son nəticədə silinməsinin təmin etmək üçün məlumatların qorunmasına dair qanunlar istənilən onlayn MAH proseslərinə tətbiq edilməlidir. Bu yanaşmanın əsas elementləri qanunilik, ədalətlik, məqsədin dəqiqliyi və məlumatların emalının mütənasibliyidir. Həmçinin qaydalara riayət edilməsi (hesabatlılıq), şəffaflıq, məlumatların təhlükəsizliyi və risklərin idarə edilməsi ilə bağlı məsuliyyət və bunun nümayiş etdirilməsi əsas tələblərdəndir.

28. "Fərdi məlumatların avtomatlaşdırılmış qaydada işlənməsi ilə əlaqədar şəxslərin qorunması haqqında" Konvensiya (ETS № 108) ilə müəyyən edilmiş məlumatların mühafizəsi rejimi məlumat subyektlərinin hüquq və mənafelərinin müdafiəsi üçün meyar təşkil edə bilər. Üzv dövlətlər 2019-cu ildə "Fərdi məlumatların avtomatlaşdırılmış qaydada işlənməsi ilə əlaqədar şəxslərin qorunması haqqında" Avropa Şurası Konvensiyanın Məşvərət Komitəsi (TPD) tərəfindən qəbul edilmiş "Süni intellekt və məlumatların qorunmasına dair" rəhbər prinsiplərə (TPD(2019)01) xüsusi diqqət yetirməlidirlər.¹⁵

¹³ İtan Katş və Canet Rifkin. Mübahisələrin onlayn formada həlli: Kiberməkanda münaqişələrin həlli (San-Fransisko, Cossi-Bass), 2001.

¹⁴ Colin Rul. Texnologiyalar və mübahisələrin həllinin gələcəyi, DISP. RESOL. MAG., Winter 2015, səh. 4, 5.

¹⁵ <https://rm.coe.int/2018-lignes-directrices-sur-l-intelligence-artificielle-et-la-protecti/168098e1b7>.

29. Onlayn MAH proseslərinin inkişafı ilə əlaqədar olaraq tərəflərin və üçüncü şəxslərin fərdi məlumatlarının qorunması təmin edilməlidir. Sistemin "tərtibatında konfidensiallıq" prinsipi qəbul edilməli və "standart tələb qismində konfidensiallıq" prinsipi tətbiq edilməlidir. Bu prinsiplər seçimlərdə və ya onlayn MAH strukturunda qəbul edilmiş texniki və təşkilati tədbirlərdə öz əksini tapmalıdır.

1.5. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər məlumatların konfidensiallığını, əlçatanlığını və bütövlüyünü qorumaq zərurətini nəzərə alaraq kibertəhlükəsizliyin müvafiq səviyyəsini təmin etməlidirlər

30. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər fərdi məlumatların qorunması üçün həm texniki, həm də təşkilati tədbirləri gündəlik fəaliyyətlərində də nəzərə almalıdırlar. Bir tərəfdən, onlar emalın təhlükəsizliyinə, pozuntuların qarşısının alınmasına və emal fəaliyyətlərinin qeydə alınmasına yönəlmiş texniki tədbirləri nəzərdə tutmalıdırlar. Digər tərəfdən, təşkilati tədbirlər mübahisələrin onlayn həlli proseslərinin bütün iştirakçılarının tətbiq olunan qaydalar və onların praktiki tətbiqi haqqında kifayət qədər bilgiyə malik olmasını təmin etməli, xüsusən də daxili personal, mediatorlar, barışdırıcılar və onlayn MAH xidmətini göstərən digər subyektlər və onların əməkdaşları məlumatların qorunması qaydaları və müddəaları ilə bağlı hazırlıq keçməlidirlər.

31. Kibertəhlükəsizlik çox vacibdir, çünki kiberhücumlar getdikcə daha mürəkkəb və çoxsaylı olur və onlar nəinki onlayn MAH proseslərinin bütövlüyünə təsir göstərə, həm də konfidensial məlumatların manipulyasiyası və açıqlanması riskini doğuraraq məlumatların idarə edilməsi sistemlərinin işinə mane ola bilər. Onların hücumlara qarşı kiberdəyənliliyini artırmaq üçün texniki və təşkilati tədbirlər nəzərdə tutulmalıdır. Tədbirlər həm pozuntuların qarşısını almağa, həm də hücumun təsirini azaltmağa yönəlməlidir.

32. Fərdi məlumatlara tətbiq edilə bilən prinsiplərin müqabilində onlayn MAH prosesləri həm də sistemin "tərtibatında təhlükəsizlik" prinsipinə və "standart tələb qismində təhlükəsizlik" prinsipinə uyğun olmalıdır. Müvafiq olaraq, məlumat və şəbəkələrin konfidensiallığını (girişə nəzarət və autentifikasiya), bütövlüyünü (məlumatların dəyişdirilməsinin və ya silinməsinin qarşısının alınması), əlçatanlığını (girişdə fasilələrin və ya girişin məhdudlaşdırılmasının qarşısının alınması) qorumağa yönələn tədbirlər onlayn MAH mexanizmlərində istifadə ediləcək texnologiyaların layihələndirilməsi və hazırlanması zamanı qəbul edilməlidir. Bundan əlavə, bu cür texnologiyalar ilk istifadəçinin mümkün olan ən təhlükəsiz parametrlərlə standart konfigurasiyanı almasına imkan verən daha yüksək təhlükəsizlik səviyyəsini təmin edəcək şəkildə konfigurasiya edilir. "Mülki və inzibati məhkəmə proseslərində mübahisələrin onlayn həlli mexanizmlərinə dair" Avropa Şurası Nazirlər Komitəsinin rəhbər prinsiplərində onlayn MAH xidməti göstərənlər tərəfindən qəbul edilə biləcək uyğun kibertəhlükəsizlik tədbirləri ilə bağlı yoxlama siyahısı təqdim edilir.

1.6. Onlayn ADR proseslərində iştirak edən xidmət göstərən subyekt istifadə edilən texnologiyaların növləri barədə yetərli bilgiyə malik olmalıdır ki, texnologiyaların istifadəsi şəxsin mübahisələrin həlli fəaliyyətlərində iştirak etmək imkanına mənfi təsir göstərməsin

33. Mövcud texnologiya növlərindən istifadənin onlayn MAH proseslərinin tərəflərin və onların məsləhətçilərinin hüquqlarına aid əsas prinsiplərinə uyğun surətdə həyata keçirilməsi üçün uyğun olduğuna əmin olmaqdan ötrü təlimlər ən azı aşağıdakılara imkan yaratmalıdır:

- onlayn MAH-də istifadə olunan mövcud texnologiya növlərinin müəyyən edilməsi;
- hər bir texnologiyadan istifadənin məqsədəuyğunluğunun, faydalarının və potensial risklərinin qiymətləndirilməsi;
- hər bir mövcud texnologiya və onun onlayn MAH-də istifadəsi barədə tərəflərə və məsləhətçilərə müvafiq izahat vermək istiqamətində zəruri bacarıqların əldə edilməsi.

1.7. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər, xüsusən həssas kateqoriyaya aid insanların ehtiyaclarını nəzərə almaqla, istifadə etdikləri texnologiyaların inklüzivliyinə əmin olmalıdırlar

34. Onlayn MAH proseslərində ən azı yarana biləcək müxtəlif tələbatları ödəmək üçün onların xidmətlərindən istifadə edə biləcək tərəflərin növü üçün xarakterik olan iqtisadi və sosial şərtləri (məsələn, gəlir, məşğulluq, təhsil səviyyəsi və dil bilmə bacarığı) diqqətə alan fərdi yanaşma nəzərə alınmalıdır. Məsələn, onlayn MAH miqrasiya sektorunda istifadə olunarsa, tərəflərin tərcümə xidmətinə ehtiyac duyacağı ehtimalı yüksəkdir. Bu imkanlar prosedurların bütün mərhələlərində nəzərə alınmalıdır, məsələn, autentifikasiya sistemləri əlilliyi olan insanlar kimi həssas qrupların xüsusiyyətlərini də nəzərə almalıdır. Alternativ autentifikasiya prosesləri mövcud olmalıdır. Onlayn MAH sistemində autentifikasiya üçün etibarlı sənədlər kimi tək-cə müəyyən əşyalar və ya sənədlər, məsələn, sürücülük vəsiqəsi nəzərdə tutulmamalıdır, çünki əlilliyi olan şəxslər belə sənədlərə sahib olmaya bilərlər.

35. Zəifliklərin qiymətləndirilməsi zamanı bu fakt da nəzərə alınmalıdır ki, rəqəmsallaşma prosesi istifadəçilərin rəşional seçim etmək qabiliyyətinə təsir göstərə bilər. Məlumatların toplanması, emalı və davranışların təhlili bəzi fəaliyyət növlərini sadələşdirən və xərclərini azaldan alətlərin və tətbiqlərin inkişafı üçün əsas ola bilər. Bununla belə, eyni komponentlər koqnitiv qərəzliliklərin¹⁶ tətbiqinə yönəlibsə, istifadəçilərin qavrayışlarından manipulyasiya etmək üçün istifadə edilə bilər.¹⁷ Bu, rəqəmsal kontekstdə zəifliklərin artmasına səbəb ola bilər.

2. Əlçatanlıq

2.1. MAH xidmətini göstərənlər öz onlayn xidmətlərini istifadəçi yönümlü tərzdə və aydın şəkildə təşkil etməlidirlər ki, tərəflər prosedurdakı bütün addımları, razılaşmanın nəticəsini və təsirini başa düşə bilsinlər. Texniki dizayn beynəlxalq səviyyədə tanınmış əlçatanlıq standartlarına uyğun olmalıdır

36. Rəqəmsal xidmətlərə əlçatanlıq 1999-cu ildə Ümumdünya İnternet Konsorsiumu tərəfindən İnternetin Əlçatanlığı Təşəbbüsü çərçivəsində dərc edilmiş rəhbər prinsiplər, yəni "İnternet məzmununun əlçatanlığına rəhbər prinsiplər" (WCAG) əsasında təmin edilə biləcək mühüm məsələdir.¹⁸ İnternet saytları, mobil tətbiqlər, proqram platformaları və digər texnologiyalar beynəlxalq səviyyədə tanınan giriş standartlarına uyğun işlənilib hazırlanıqda əlçatan ola bilər.

37. Saytın başlanğıc səhifəsi MAH xidmətini göstərənlərlə ilk qarşılıqlı əlaqəyə imkan verən açılış səhifəsidir; ona görə də anlaşılın və diqqətçəkən olmalıdır. Əgər hər hansı istifadəçi atılmalı olan ilk addımları başa düşə bilmirsə, istifadəçilər tez bir zamanda prosesi tərək edə və heç vaxt geri qayıtmaya bilərlər. Eynilə, mövcud olan bütün məzmun tərəflərin ehtiyaclarına və üstünlük verdiklərə seçimlərə uyğunlaşdırılmalıdır. Məsələn, videokonfrans nəzərdə tutulduqda, görmə qabiliyyəti zəif olan şəxslər səhifədə videopleyeri asanlıqla tapmaq, idarəetmə vasitələrini idarə etmək və ya videonun məzmununu eşitməkdən ötrü səs səviyyəsini tənzimləmək üçün təlimatlandırılmalıdır. Əgər bütün şəkillər üçün ekvivalent alternativ yazı ("alternativ mətn") təmin edilmirsə, o zaman şəkillər vasitəsilə ötürülən hər hansı məlumat ekrandakıları oxuma proqramından istifadə edən şəxslər üçün əlçatmaz olacaq.

38. Əlçatan internet saytlarında bərq vuran və yanıb-sönən məzmunun olmaması tövsiyə olunur, çünki bir çox istifadəçi onu diqqəti yayındıran və ya bezdirici hesab edir. Daha önəmlisi, bu xüsusiyyətlərə malik internet saytı epilepsiyası və ya müəyyən idrak qüsurları olan insanlar tərəfindən istifadə üçün yararsız ola bilər.

39. MAH xidmətini göstərənlərə şamil edilən prosessual addımlar əvvəlcədən aydın şəkildə müəyyən edilməli və tərəflər proses haqqında aydın şəkildə məlumatlandırılmalıdır. Tərəflərin onlayn MAH prosesini izləmək bacarığına sahib olmasına videotəlimatlar, tərəflərlə sınaq görüşləri və ya vəkülləri ilə qeyri-formal görüşlər (əgər olarsa) vasitəsilə nail olmaq olar. Bu dəstək tərəflər üçün ilkin təlim ilə məhdudlaşmamalı, yarana biləcək texniki çətinliklərin həlli üçün bütün proses boyu davamlı olmalıdır.

¹⁶ Koqnitiv qərəzliliklər istifadəçilərin rəşional seçimlərinə təsir göstərə və sonra sui-istifadə edilə bilər, məsələn, seçimlər çərçivələne bilər (seçimlər necə təqdim olunur); və inersiya işə düşə bilər (istifadəçilər standart seçimləri və status-kvonu daha çox seçirlər).

¹⁷ Komissiyadan Avropa Parlamentinə və Aİ Şurasına məlumat, "İstehlakçılar üçün yeni gündəlik. Davamlı bərpa üçün istehlakçılarının dayanıqlılığının gücləndirilməsi", COM/2020/696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1620382917569>.

¹⁸ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

2.2. MAH xidmətini göstərənlər tərəflərin onlayn prosesdə effektiv iştirakını təmin etməlidirlər

40. MAH xidmətini göstərənlər və tərəflər konfidensiallığı, tərəflərin effektiv iştirakı imkanını və İT sahəsində savadlılığını nəzərə alaraq, onlayn sessiyanın keçirilməsinin mübahisənin konkret halları baxımından ağılabatan və məqsəduyğun olub-olmadığını müəyyən etməlidirlər.

41. MAH xidmətini göstərənlərə tövsiyə olunur ki, prioritetlərin müəyyənləşdirilməsi mərhələsini prosesə daxil etsinlər, həmin mərhələ müvafiq xidmət növünün və ya mübahisənin həllinə yanaşmanın müəyyənləşdirilməsi üçün tərəflərin təqdim etdikləri məsələlərin toplanması, ehtiyacların və ortaya çıxan problemlərin müəyyən edilməsi praktikasını nəzərdə tutur. Effektiv prioritetləşdirmə faktiki vəziyyəti qiymətləndirmək bacarığını, lazım olan təsdiqedic sənədləri və ola bilsin ki, müvafiq hüquqi mənbələri əhatə etməlidir. Bu prosesual addım hüquq məsləhətçisi ilə təmsil olunmayan tərəflərin iddialarını ifadə etmələrini təmin etmək üçün faydalıdır. Prioritetləşdirmə funksiyası prosesə daxil edilmiş bir mərhələ ola bilər, xüsusilə daha çox alternativlər mövcud olduqda o, onlayn kontekstdə faydalıdır. Texnologiya vasitəsilə dəstəklənən prioritetləşdirmə tərəflərə münaqişəni təhlil etməyə, sənədləri təqdim etmək üçün hazırlamağa və sonra mübahisənin həlli proseduruna başlamağa kömək etdiyi təqdirdə münasib seçimdir.

42. MAH xidmətini göstərənlər və tərəflər riayət ediləcək prosedurlar haqqında, o cümlədən texnologiya, proqram təminatı, avadanlıq, əlaqə növü və təhlükəsizlik barədə əvvəlcədən razılığa gəlməlidirlər.

43. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər tərəflərə audio və videonun keyfiyyətini həm əvvəlcədən yoxlamaq, məsələn, özünü sınaqdan keçirmə yolu ilə bunu etmək, həm də onlayn MAH-nin başlanğıcında yoxlamaq imkanı verərək, hər bir iştirakçıya platformanın xüsusiyyətləri ilə tanış olmağa və zəruri hallarda ondan istifadə üzrə müvafiq hazırlıq keçməyə imkan verməlidirlər. Onlayn MAH sessiyası zamanı tərəflərin proseslərdə effektiv iştirak hüququna təsir göstərə biləcək texniki insidentləri minimuma endirmək üçün onlar videobağlantıdakı təsvirlərin və səs keyfiyyətinə davamlı olaraq nəzarət edə bilməlidirlər. Texniki insident baş verdikdə, onlar onun xarakterindən asılı olaraq nasazlıq düzəldilənə qədər sessiyanı dayandırmalıdır. Həmçinin bilik və təcrübə səviyyəsini yüksəltmək üçün "Məhkəmə proseslərində videokonfransın istifadəsinə dair" CEPEJ-in (2021)19 sayılı rəhbər prinsiplərində¹⁹ faydalı elementlər təqdim edilir.

44. Məsafədən (distant) sessiya iştirakçılarının tam adları və rolları onlayn MAH xidmətini göstərənlər tərəfindən müəyyən edilmiş tərəflərə sessiya başlamazdan əvvəl məlum olmalıdır. Onlar sessiya başlamazdan əvvəl bütün iştirakçılardan məxfilik bəyanatı tələb etməlidirlər.

45. Onlayn MAH sessiyasının və ya onun bir hissəsinin fotosəkillərinin çəkilməsi, çəkilişinin aparılması, yayımlanması və ya hər hansı formada yayılması (audioyazı daxil olmaqla) qadağandır.

46. Onlayn MAH sessiyası zamanı tərcüməçiyə ehtiyac yarandıqda, tərcüməçinin sessiyada istifadə edilməsi razılaşdırılmış dili bilməyən iştirakçının yanında olmasına üstünlük verilməlidir.

2.3. MAH xidmətini göstərənlər tərəflərin onlayn MAH prosesinə aidiyyəti olan məlumat və materialları təqdim etməsinə icazə verməlidirlər

47. Hər bir tərəf müvafiq sənədlər və materiallar əsasında öz arqumentlərini təqdim etmək imkanına malik olmalıdır. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər tərəflərə mübahisədə olan mübahisə ilə bağlı məlumatı yükləməyə imkan verən formalar təqdim etməlidir, belə formalar müxtəlif əməliyyat sistemləri olan kompüter və mobil qurğular kimi tərəflərin istifadə etdiyi müxtəlif İKT tiplərinə uyğunlaşdırılmalıdır. Həmçinin Brayl şrifti, iri şriftli yazı və əlçatan elektron formatlar kimi alternativ formatların nəzərdən keçirilməsi tövsiyə olunur və onlar sorğu əsasında təqdim edilməlidir.

48. Məzmun növündən və onlayn MAH prosesinin növündən asılı olaraq materiallar hər iki tərəfə əlçatan və adekvat şəkildə açıqlanmalıdır. Açıqlama dəqiq və təfərrüatlı şəkildə aparılmalı və etiraz və ya mübahisəyə açıq olmalıdır.

¹⁹ <https://edoc.coe.int/en/efficiency-of-justice/10706-guidelines-on-videoconferencing-in-judicial-proceedings.html>

49. Sənədləri sistemdən kompüterə və əksinə yükləmə funksiyası hamı tərəfindən istifadə edilə bilən olmalıdır. Sənədlərin özləri bütün iştirakçılar tərəfindən oxuna bilən olmalıdır. PDF/UA universal əlçatanlıq üçün ISO standartıdır, PDF sənədlərinin mümkün olan ən geniş oxucu auditoriyası üçün əlçatan olmasını təmin edir. Beləliklə, Word, Excel və HTML-də yaradılan sənədlər, bu sənədlərin mürəkkəb verilənlər cədvəlləri və digər vizual elementlər kimi bütün aspektləri daxil olmaqla, tam əlçatan edilə bilər.

50. İnformasiyaların idarə edilməsi tərəflərə sənədlərin həqiqiliyinə və etibarlılığına əmin olmaqla onları tez tapmağa imkan verməlidir. Onlayn MAH-nin növündən asılı olaraq, məlumat və materialların təqdim edilməsi prosedurun məxfiliyini qorumaq üçün bütün təqdim edilmiş materialların və məlumatların silinməsinə tələb etmək imkanını da özündə ehtiva etməlidir.

2.4. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər həssas qruplara mənsub insanlarla əlaqəli hallarda və ya tərəflərin tələbi ilə prosedən kənar, tərəflər üçün istiqamətləndirici rolunu oynaya biləcək əlavə bir şəxs təyin edə bilər

51. Həssas qruplara mənsub insanların xarici təsir və ya təzyiq vasitəsilə istismara məruz qalması riski daha yüksək ola bilər. Mediatorlar tərəflərin prosesi başa düşdüklerini və mübahisənin nəticəsi barədə qərar qəbul edə bildiklərini müəyyən etmək öhdəliyi daşıyırlar. Bununla belə, tərəflərin fəaliyyətlərində onlara kömək edə biləcək qərəzsiz bir vasitəçinin təyin edilməsi imkanını nəzərdə tutmaq olar. Məsələn, şəxsin koqnitiv qüsurları olduqda, vasitəçi əlilliyi olan şəxsə prosesi başa düşməyə kömək edərək hər şeyin düzgün izah edildiyinə əmin olacaq. Vasitəçi hər hansı maraqlar toqquşmasının qarşısını almaq üçün statusu onlayn MAH proseslərində iştirak edən şəxsdən fərqlənən tamamilə neytral bir şəxs olmalıdır. Mövcud ilkin seçim variantları sırasına prosedur başlamazdan əvvəl tərəflərin xüsusi yardım üçün müraciət etmək imkanının əlavə edilməsi münasib seçim olardı.²⁰

3. Məlumatlılıq

3.1. Üzv dövlətlər fiziki və hüquqi şəxsləri onlayn MAH proseslərindən istifadə etməyə təşviq etməli, bunun üçün xüsusən belə bir seçimin mövcudluğu barədə onları məlumatlandırmalıdırlar

52. Onlayn MAH xidmətini göstərənlər tərəfindən artıq həyata keçirilmiş fəaliyyətlərlə yanaşı, üzv dövlətlər onlayn MAH mexanizmlərinin inkişafını genişləndirmək üçün fiziki və hüquqi şəxslərə ünvanlanan məlumatlılığın artırılması və təlim fəaliyyətlərini dəstəkləməlidirlər. Bu tədbirlər vətəndaşların, xüsusən də əlillər, qocalar, miqrantlar və s. kimi həssas qruplar üçün rəqəmsal bacarıqların təkmilləşdirilməsi ilə birləşdirilməlidir.

3.2. Üzv dövlətlər videokonfrans və audiokonfrans rabitəsindən istifadə edilməklə keçirilən görüşlər zamanı texnologiyalardan istifadə üzrə xüsusi təlimlərin vəkillər üçün keçirilməsini təşviq etməli və həmin təlimlər onların müştərilərinin təhlükəsizlik problemlərinin həllinə yönələn xüsusi tədbirləri özündə ehtiva etməlidir

53. Müştərilərə mübahisələrini həll etmək üçün onlayn görüşlərdən istifadə ilə bağlı məsləhətlər verərkən, vəkillər onlara bu cür görüşlərdən istifadə barədə aydın məlumat verməli və onlayn sessiya zamanı onlara dəstək verməlidirlər. Vəkillər tərəfindən onlayn görüşlərdən məqsədəuyğun şəkildə istifadə edilməsi vəkillər üçün ilkin təlim, eləcə də davamlı təlim proqramlarının tədris planlarına daxil edilməlidir.

54. Vəkil assosiasiyaları öz üzvlərini mübahisələrin həlli sessiyalarında texnologiyalardan istifadə üzrə xüsusi təlim proqramlarında iştirak etməyə təşviq etməlidirlər.

55. Hüquq təhsili texnoloji tərəqqi ilə ayaqlaşmaq üçün qabaqcıl təcrübələri, xüsusən də ədliyyə sistemlərində onlayn MAH mexanizmlərinin tətbiqini özündə ehtiva etməlidir. Müəllimlər real həyatdakı nümunələrdən istifadə etməlidirlər.

²⁰ BMT, 2020. "Əlilliyi olan şəxslərin ədalət mühakiməsinə çıxışına dair beynəlxalq prinsiplər və təlimatlar",

Əlavə

Rəhbər prinsiplərlə bağlı nümunələr və qabaqcıl təcrübələr

Rəhbər prinsip 1.1

Onlayn MAH xidməti göstərənlərin sertifikatlaşdırılması

Fransa

29 yanvar 2021-ci il tarixli 2021-95 sayılı Fərman Fransada onlayn barışdırıcılıq, mediasiya və arbitraj xidmətləri üçün sertifikatlaşdırma rejimində dəyişikliklər etmişdir (həmin Fərman "Apellyasiya məhkəməsi yanında mediatorların siyahısı" haqqında 9 oktyabr 2017-ci il tarixli 2017-1457 nömrəli Fərmanda və "Onlayn barışdırıcılıq, mediasiya və arbitraj xidmətlərinin sertifikatlaşdırılması" haqqında 25 oktyabr 2019-cu il tarixli 2019-1089 nömrəli Fərmanda dəyişikliklər etmişdir ki, bunun da məqsədi mediatorların siyahılarının apellyasiya məhkəmələri tərəfindən tərtib edilməsi və onlayn barışdırıcılıq, mediasiya və arbitraj xidmətlərinin sertifikatlaşdırılmasının həyata keçirilməsi idi).

Fərmanda nəzərdə tutulur ki, onlayn barışdırıcılıq, mediasiya və ya arbitraj xidmətləri, qanunvericilikdə nəzərdə tutulan hallar istisna olmaqla, sonradan məsafədən (distant formada) həyata keçirilən yoxlamadan keçməlidir. Qeyd etmək lazımdır ki, sertifikatlaşdırmanın bir sertifikatlaşdırma orqanından digərinə keçirməsi proseduru qəbul edilib. Məqsəd sertifikatlaşdırmanın monitorinq olunması tələbini sertifikatlaşdırma orqanları arasında azad rəqabətlə uzlaşdırmaqdır. Bundan əlavə, əvvəlki sertifikatlaşdırmanın müddətinin uzadılması proseduru qəbul edilib. Sertifikatlaşdırma orqanı tərəfindən sertifikat verməkdən imtina edildikdə, qüvvəsi dayandırıldıqda və ya geri götürüldükdə, xidmət təminatçısı üçün daxili apellyasiya mexanizmi mövcuddur.

Avropa İttifaqı

Avropa Parlamenti və Aİ Şurası tərəfindən qəbul edilmiş və 2000/31/EC sayılı Direktivdə ("Rəqəmsal xidmətlər haqqında" qanun) dəyişiklik etmiş "Rəqəmsal xidmətlər üçün vahid bazar haqqında" 19 oktyabr 2022-ci il tarixli (EU) 2022/2065 sayılı Rəqlament

Maddə 21 - Mübahisələrin məhkəmədənənar həlli

1. Xidmət alanlar, o cümlədən, 20-ci maddənin 1-ci bəndində nəzərdə tutulan qərarlarda müəyyən edilmiş bildirişlər təqdim edən fiziki və ya hüquqi şəxslər həmin qərarlarla bağlı mübahisələrin, o cümlədən həmin maddədə göstərilən şikayətlərə baxılması üzrə daxili sistem vasitəsilə həll edilməmiş şikayətlərin həll edilməsi üçün bu maddənin 3-cü bəndinə uyğun olaraq sertifikatlaşdırılmış mübahisələrin məhkəmədənənar həlli orqanını seçmək hüququna malikdirlər.

[...]

3. Mübahisələrin məhkəmədənənar həlli orqanının yaradıldığı Üzv dövlətin Rəqəmsal xidmətlər koordinatoru həmin orqanın aşağıdakı şərtlərin hamısına cavab verdiyini nümayiş etdirdiyi təqdirdə, onun müraciəti əsasında sonradan uzadılması mümkün olan maksimum beş il müddətinə həmin orqanı sertifikatlaşdırır:

- a) həmin orqan onlayn platformaların provayderlərinə və onlayn platformaların provayderləri tərəfindən göstərilən xidmətləri alanlara, o cümlədən bildirişlər təqdim etmiş fiziki və ya hüquqi şəxslərə münasibətdə qərəzsiz və müstəqil olmalı, o cümlədən maliyyə cəhətdən müstəqil olmalı;
- b) qeyri-qanuni məzmunun olduğu bir və ya bir neçə konkret sahədə yaranan məsələlərlə bağlı və yaxud bir və ya bir neçə növ onlayn platformanın şərtlərinin tətbiqi və icrası ilə bağlı ona mübahisənin həllinə effektiv yardım göstərmək imkanı verən zəruri bilik və təcrübəyə malik olmalı;
- c) üzvlərinə ödədiyi məvacib prosedurun nəticəsi ilə əlaqəli olmamalı;

- d) təklif etdiyi mübahisənin məhkəmədən kənar həlli elektron kommunikasiya texnologiyaları vasitəsilə asanlıqla əlçatan olmalı və onlayn rejimdə mübahisənin həllinə başlamaq və zəruri təsdiqediciləri sənədləri təqdim etmək imkanını təmin etməli;
- e) mübahisələri tez, səmərəli və qənaətcil şəkildə və İttifaqın təsisatlarının rəsmi dillərindən ən azı birində istifadə etməklə həll etmək iqtidarında olmalı;
- f) təklif etdiyi mübahisələrin məhkəmədən kənar həlli ictimaiyyət üçün asanlıqla əlçatan olan və bu maddədə də daxil olmaqla qüvvədə olan qanunvericiliyə uyğun olan aydın və ədalətli prosedurlarına uyğun olaraq həyata keçirilməlidir.

Rəqəmsal xidmətlər koordinatoru, müvafiq hallarda, sertifikatda aşağıdakıları göstərməlidir:

- a) birinci bəndin (b) yarımbəndində qeyd olunduğu kimi, həmin orqanın hansı konkret məsələlər üzrə bilik və bacarıqlara malik olması; və
- b) birinci bəndin (e) yarımbəndində qeyd olunduğu kimi, həmin orqanın mübahisələri İttifaqın təsisatlarının rəsmi dilində və ya dillərində həll etmək iqtidarında olması.

Rəhbər prinsip 2.1

İstifadəçi yönümlü xidmət

Birləşmiş Krallıq

AviationADR sxemi Mülki Aviasiya İdarəsi (milli aviasiya tənzimləyicisi) tərəfindən təsdiq edilmiş olan və "Consumer Dispute Resolution Limited" (CDRL) ("İstehlakçı Mübahisələrinin Həlli" məhdud məsuliyyətli şirkəti) tərəfindən idarə olunan, Birləşmiş Krallıqda yerləşən MAH sxemidir. Sistem müstəqil və qərəzsizdir, sərnişinlərdən heç bir xərc tələb etmir. O, platformaya abunə olan aviaşirkətlər və hava limanları ilə bağlı sərnişinlərin şikayətlərinə fokuslanır. Qeyd etmək vacibdir ki, şikayət proseduru nəticəsində qəbul edilə bilən qərarlara aşağıdakılar daxildir: (a) aviaşirkət/hava limanına münasibətdə müəyyən təsir tədbirlərinin tətbiqi (o cümlədən rəsmi üzr istəmək); (b) i) şikayətin predmeti olan hərəkət(lər) və ya hərəkətsizlik nəticəsində yaranan faktiki sübut edilmiş maliyyə itkisi və/və ya ağırlaşma, sıxıntı və/və ya narahatçılıq üçün kompensasiya qismində tam və yekun məbləğ olaraq 25,000 funt sterlinqdən çox olmayan maliyyə vəsaiti ödəmək və/və ya ii) şikayətin verilməsi zamanı şikayətçinin çəkdiyi sübuta yetirilmiş hər hansı ağırlıqdan xərcləri ödəmək. Əgər cavabdeh AviationADR-in üzvüdirsə, onlar müqavilə əsasında qərarı icra etməyə borclu olacaqlar.

Rəhbər prinsip 1.3

Ədalət mühakiməsi sahəsində süni intellektin istifadəsinə tətbiq edilən prinsiplər

Avropa Şurası

Məhkəmə sistemlərində və onları əhatə edən mühitdə süni intellektin istifadəsi üzrə Avropa Etik Xartiyası

Prinsip 4 – Şəffaflıq, qərəzsizlik və ədalətlik prinsipi: məlumatların emalı üsullarını əlçatan və anlaşılacaq etmək, kənar auditlərə icazə vermək.

Avropa İttifaqı

Süni intellekt haqqında qanunun qəbulu barədə təklif

Madde 13 - Şəffaflıq və istifadəçilərə məlumatların təqdim edilməsi

1. Yüksək riskli süni intellekt sistemləri elə layihələndirilməli və hazırlanmalıdır ki, onların fəaliyyəti istifadəçilərə sistemdən çıxan verilənləri şərh etmək və onlardan lazımı şəkildə istifadə etmək imkanı vermək üçün kifayət qədər şəffaf olsun. İstifadəçinin və xidmət təminatçısının bu bölmənin 3-cü fəslində müəyyən edilmiş müvafiq öhdəliklərinə əməl etməsinə nail olmaq məqsədilə şəffaflığın müvafiq növü və dərəcəsi təmin edilməlidir.

2. Yüksək riskli süni intellekt sistemləri müvafiq rəqəmsal formatda və ya başqa şəkildə istifadə üçün təlimatlarla müşayiət olunmalı, istifadəçilər üçün müvafiq, əlçatan və anlaşılan qısa, tam, düzgün və aydın məlumatları özündə ehtiva etməlidir.

3. 2-ci bənddə qeyd olunan məlumatlarda aşağıdakılar göstərilməlidir:

- (a) xidmət təminatçısının və müvafiq hallarda onun səlahiyyətli nümayəndəsinin kimliyi və əlaqə məlumatları;
- (b) yüksək riskli süni intellekt sisteminin xüsusiyyətləri, imkanları və effektivlik baxımından məhdudiyətləri, o cümlədən:
 - i) onun nəzərdə tutulan məqsədi;
 - ii) yüksək riskli süni intellekt sisteminin sınaqdan keçirilmiş və təsdiqlənmiş olan, 15-ci maddədə qeyd edilən və gözlənilən bilən dəqiqlik, etibarlılıq və kibertəhlükəsizlik səviyyəsi və gözlənilən dəqiqlik, etibarlılıq və kibertəhlükəsizlik səviyyəsinə təsir göstərə biləcək hər hansı məlum və proqnozlaşdırıla bilən hallar;
 - iii) yüksək riskli süni intellekt sisteminin təyinatına uyğun surətdə istifadə edildiyi və ya məntiqə görə proqnozlaşdırıla bilən yanlış yöndə istifadə edildiyi hallarla əlaqədar olaraq sağlamlıq və təhlükəsizlik və ya əsas hüquqlar üçün risklərə səbəb ola biləcək hər hansı məlum və ya proqnozlaşdırıla bilən hallar;
 - iv) sistemin ondan istifadə etməsi nəzərdə tutulan şəxslərə və ya şəxslər qruplarına münasibətdə effektivliyi;
 - v) müvafiq hallarda süni intellekt sisteminin nəzərdə tutulan məqsədi nəzərə alınmaqla, təlim, yoxlama və sınaq üçün istifadə ediləcək verilənlər toplusu ilə bağlı giriş məlumatlarının spesifikasiyaları və ya hər hansı digər müvafiq məlumatlar.
- (c) xidmət təminatçısı tərəfindən müəyyən edilmiş effektivlik tələblərinə (əgər onlar müəyyən edilibsə) sistemin uyğunluğu ilkin olaraq qiymətləndirildiyi anda yüksək riskli süni intellekt sistemində və onun effektivliyində edilmiş dəyişikliklər;
- (d) 14-cü maddədə qeyd olunan insan nəzarəti tədbirləri, o cümlədən süni intellekt sistemlərindən çıxan verilənlərin istifadəçilər tərəfindən şərhini asanlaşdırmaq üçün həyata keçirilən texniki tədbirlər;
- (e) yüksək riskli süni intellekt sisteminin gözlənilən istifadə müddəti və proqram təminatı yeniləmələri də daxil olmaqla, həmin süni intellekt sisteminin düzgün işləməsinə təmin etmək üçün hər hansı zəruri texniki xidmət və qulluq tədbirləri.

Rəhbər prinsip 2.2

Prioritetləşdirmə

Birləşmiş Krallıq

"Resolver" platforması Birləşmiş Krallıqda telekommunikasiyadan tutmuş səyahətə, su təchizatı şikayətlərindən tutmuş əmlak şikayətlərinə qədər bir neçə sektoru əhatə edən mübahisələrin onlayn həlli xidmətlərini göstərir.²¹ O həmçinin səhiyyə sektorunu əhatə edir, hərçənd ki, bu halda platforma Milli Səhiyyə Xidməti (NHS) ilə bağlı işlər üzrə qərar verə bilməz, amma iddiaçılara mövcud prosedurlara riayət etmələri üçün təlimatlar verir.²² O, xüsusən sağlamlıqla bağlı məsələlər üzrə məsləhət, dəstək və məlumatlar təklif edən Pasiyentlər üçün Məsləhət və Əlaqə Xidməti (PALS) adlı pulsuz və konfidensial xidmətlər təqdim edir. Bundan əlavə, platforma iddiaçıya NHS ilə bağlı iddiası üçün lazım ola biləcək prosedurlar və hazırlıq sənədləri haqqında təlimatlar təqdim edir.

²¹ <https://www.resolver.co.uk/>.

²² <https://www.resolver.co.uk/rights-guide/health-services>.