

Združenje mediacijskih organizacij Slovenije – MEDIOS



Povšetova 37, 1000 Ljubljana
Tel.: +386 (0) 1 530 98 91, Fax.: +386 (0)1 530 98 91
GSM +386 (0) 41 341 459
Spletna stran: www.medios.si
E-pošta: info@medios.si

STANDARDI ZA IZVAJANJE MEDIACIJ

A. UVODNO

1. Standardi za izvajanje mediacije se nanašajo na njeno izvajanje v okviru samostojne dejavnosti oseb zasebnega prava (mediacijske organizacije) ter so oblikovani kot priporočila članicam Združenja mediacijskih organizacij Slovenije - MEDIOS.
2. Standardi so namenjeni zagotavljanju kakovosti izvajanja mediacije in se nanašajo na vse faze nudenja mediacijskih storitev (pred-mediacijski postopek, mediacija itd.).

B. IZVAJANJE STORITEV MEDIACIJE

1. Mediacijske organizacije izvajajo mediacijo skladno s statusno pravnimi predpisi, ki urejajo njihovo delovanje (registrirana dejavnost itd.) ter predpisi, ki urejajo varstvo potrošnikov.
2. Mediacijske organizacije prosto izbirajo slog mediacije, ki ga izvajajo (preoblikovalna, podporna, ocenjevalna itd.) pri čemer mediantom pojasnijo značilnosti mediacije, ki jo izvajajo (pojasnilna dolžnost).
3. Mediacijske organizacije lahko s svojim aktom določi utemeljene okoliščine zaradi katerih zavrne izvedbo mediacije.
4. Mediacijska organizacija praviloma zagotovi mediantu prosto izbiro mediatorja, pri čemer medianta vnaprej seznani z morebitnimi posledicami njegove izbire (npr. dodatni stroški).
5. Mediacijska organizacija v izvajanje mediacij vključuje mediatorje pripravnike skladno z MEDIOS standardi usposabljanja. O vključitvi mediatorja pripravnika organizacija v konkretnem postopku seznani mediante.
6. Mediacijska organizacija izvaja mediacijo z enim ali večimi mediatorji (so-mediacija) o čemer zagotavlja mediantom primerne informacije.
7. Mediacijska organizacija lahko izvaja mediacijo ali njene posamezne faze s primerno uporabo informacijsko komunikacijskih tehnologij (npr. on-line mediacija).

8. Mediacijska organizacija izvaja mediacijski postopek na način, ki mediantom ne povzroča nepotrebnih administrativnih ovir ter po možnostih zagotavlja informacije, obrazce in druga gradiva tudi v e-obliki.
9. Mediacijska organizacija zagotavlja določnost postopka, tako da mediator z medianti sklene mediacijski dogovor oz. dogovor o mediaciji (pogodbo s katero se uredijo procesna vprašanja glede mediacijskega postopka).
10. Mediacijska organizacija lahko kot del storitev ponudi tudi sestavo mediacijskega sporazuma oz. pomoč pri doseganju njegove izvršljivosti.
11. Mediacijska organizacija na zahtevo medianta izda potrdilo o njegovi udeležbi v mediaciji. Na potrdilu (zaradi zagotavljanja zaupnosti) o udeležbi ne sme biti podatkov o drugem udeležencu, razen, če za to da izrecno soglasje.
12. Mediacijska organizacija z jasnim cenikom mediantom zagotavlja vse potrebne informacije glede cene mediacije.
13. V primeru brezplačnih mediacij ali mediacij, ki se nudijo pod ugodnejšimi pogoji mediacijska organizacija v ponudbi navede vir financiranja (donatorska sredstva, projektna sredstva, prostovoljna udeležba mediatorjev itd.).

C. ZBIRANJE PODATKOV TER VODENJE IN ARHIVIRANJE MEDIACIJSKIH SPISOV

14. Organizacija ki izvaja mediacije, naj zbira izključno tiste osebne podatke mediantov, ki so za izvedbo mediacije nujno potrebni: ime, priimek, naslov, kontaktni podatek (elektronski naslov in/ali telefonska številka). Vsak mediant mora biti na primeren način seznanjen z namenom obdelave osebnih podatkov, za katerega je potrebno pridobiti njegovo osebno privolitvev.
15. O vsaki mediaciji naj se v skladu z zakonom vodi evidenca v obliki mediacijskega spisa. Vsak mediacijski spis naj bo označen z identifikacijsko številko – šifro, ki sama po sebi ne more razkriti osebnih podatkov. Mediacijski spis naj bo sestavljen iz večih map, ki vsebujejo različne vrste podatkov, vsebina posamezne mape pa je dostopna upravičenim osebam izključno na podlagi zakona.
16. Mapa A naj bo označena zgolj s šifro spisa, pri čemer osebni podatki mediantov niso razvidni. Vsebuje naj podatke o vrsti mediacije (npr. družinska), o zadevi (npr. razveza, preživnina), o številu in času trajanja posameznih mediacij, o datumih posameznih srečanj ter o uspešnosti mediacije. Mapa A hkrati služi tudi kot poročilo o mediaciji in omogoča statistično obdelavo podatkov. Mapa B vsebuje osebne podatke udeležencev mediacij. Mapa C vsebuje razne dokumente, priloge.

17. Po zaključeni mediaciji naj se mediante seznanijo z možnostjo uničenja mape B in mape C, pod pogojem, da organizacija, ki izvaja mediacije, ni dolžna hraniti tovrstne dokumentacije po zakonu. V tem primeru se udeleženci seznanijo, koliko časa je organizacija dolžna hraniti podatke.
18. O mediacijskih primerih vodi izvajalec statistiko, ki je lahko javno dostopna in vključuje podatke o:
 - število predlogov, ki jih medianti podajo za začetek mediacije
 - število začetih mediacijskih postopkov
 - število uspešno končanih mediacijskih postopkov
 - število neuspešno končanih mediacijskih postopkov
 - odstotkovna uspešnost (odstotek uspešno zaključenih postopkov pri že končanih postopkih)
 - število mediacijskih postopkov, ki so še v teku

Pri vodenju statistike izvajalec zagotavlja zaupnost podatkov. Izvajalec pripravi statistiko za preteklo leto do zadnjega dne v prvem mesecu tekočega leta. Izvajalec vodi tudi skupno zbirno statistiko za naštetih kategorij za vsa leta od začetka vodenja statistike.

D. ZAGOTAVLJANJE ZAUPNOSTI

19. Mediacijska organizacija skrbi za zaupnost mediacije. Za morebitne izjeme mora dobiti vnaprejšnje pisno soglasje mediantov. Glede izjem, ki so določene z zakonom, mora vnaprejšnje seznaniti mediante.
20. Zaupnost je omejena na krog oseb znotraj organizacije, ki izvaja mediacije. Njeno zagotavljanje je lahko natančneje urejeno z internim pravilnikom oziroma postopkovnikom organizacije.
21. Za morebitno snemanje mediacijskih srečanj pridobi mediacijska organizacija vnaprejšnje soglasje mediantov, pri čemer organizacija pojasni namen in način uporabe posnetega gradiva.

E. KAKOVOST IZVAJANJA MEDIACIJ

22. Mediacijska organizacija si prizadeva za kakovostno izvajanje svojih storitev, zlasti tudi za kakovost osebja, ki organizira izvajanje mediacij ter kakovost dela mediatorjev.
23. Mediacijska organizacija zagotavlja primerne tehnične in prostorske pogoje za opravljanje mediacije.

24. V primeru specifičnih mediacijskih postopkov (npr. čezmejna mediacija, mediacija na terenu, mediacija na domu itd.) mediacijska organizacija zagotavlja vse potrebne pogoje za nemoteno izvedbo mediacije.

25. Mediacijska organizacija ima urejen pritožbeni postopek.

Mediacijska organizacija zagotovi, da lahko zoper odločitev mediacijske organizacije o pritožbi, s katero se mediant ne strinja, le ta začne pritožbeni postopek tudi pri zunanji instituciji oz. organu.

26. Mediacijska organizacija mediatorje spodbuja k udeležbi na supervizijah, intervizijah in pri drugih načinih, ki so namenjeni kakovosti izvajanja mediacije.

27. Mediacijska organizacija spodbuja, da se mediatorji zavarujejo za odgovornost za morebitno odškodninsko odgovornost za svoje delo.

F. PROMOCIJA STORITEV MEDIACIJE

28. Mediacijska organizacija etično in pošteno predstavlja svoje storitve v pravnem prometu in splošnih javnostih. Informacije zagotavlja na primeren način, po možnosti tudi v e-obliki (spletna stran itd.).

29. Mediacijska organizacija zagotavlja preglednost podatkov o mediatorjih, ki izvajajo mediacije v okviru njenih storitev. Priporočeni podatki o mediatorjih so ime, priimek, kraj opravljanja dejavnosti, predstavitev in reference.

30. Mediacijska organizacija javnost obvešča o svojem članstvu v drugih mediacijskih organizacijah oz. združenjih.

31. Mediacijska organizacija, ki je članica druge organizacije za lahko pri promociji mediacije uporablja logotip druge organizacije v skladu z navodili le te.

V Ljubljani, september 2011

Upravni odbor Združenja mediacijskih organizacij Medios