

REGULAMENTUL PRIVIND EVALUAREA ȘI CONTROLUL SERVICIILOR PRESTATE DE CĂTRE MEDIATORII CENTRULUI DE MEDIERE DIN CADRUL CAMEREI DE COMERȚ ȘI INDUSTRIE A RM

1. Presentul Regulament determină ordinea de evaluare și controlul calității serviciilor prestate de mediatori, de către Centrul de Mediere de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (în continuare – Centrul de Mediere).

Organizarea și desfășurarea procedurii de evaluare și controlul calității serviciilor prestate de mediatori, de către Centrul de Mediere se realizează în conformitate cu prevederile legii nr. 137-XX din 03.07.2015 cu privire la mediere (M.O. Nr. 224-233 din 21.08.2015), cu prevederile altor legi în vigoare ale Republicii Moldova, actele internaționale la care Republica Moldova este parte și prezentul Regulament, |

2. Centrul de mediere a Camerei de Comerț și Industrie are sarcina de a face o evaluare corectă și obiectivă asupra îndeplinirii sarcinilor sale de către Mediator, bazându-se pe discuțiile pe care le are cu Mediatorii și informațiile care vin din chestionarele completate de către părțile la procesul de mediere cu care a lucrat Mediatorul.

3. Intervievarea este importantă din câteva considerente:

- Aceasta permite viitoarelor părți la procesul de mediere să efectueze o evaluare a competențelor mediatorului luând în considerare opinia altor părți;

- Aceasta înlătură anumite temeri și riscuri pentru părți la alegerea Mediatorului, permițându-le să-i evalueze competența, precum și în ce măsură acesta s-ar potrivi cazului lor concret;

- Aceasta permite Mediatorului să cunoască opinia părților la proces cu privire la eficiența sa și despre modul cum a decurs procesul de mediere în general. La fel, permite mediatorului să-și cunoască punctele forte și să îmbunătățească abilitățile sale profesionale acolo unde este necesar să le dezvolte;

- Aceasta permite Centrului de mediere să țină cont de competențele profesionale pentru anumite tipuri de litigii, la recomandarea Mediatorilor.

4. Intervievarea are drept scop de a constata situațiile când părțile sunt mulțumite de competența și stilul Mediatorului, precum și de a evidenția nemulțumirile părților.

Comentariile părților vor permite :

- Acordarea de informații viitorilor participanți la procesele de mediere despre modalitatea de lucru a mediatorului;
- Cunoașterea de către mediatori a felului cum părțile au perceput procesul de mediere, opinia acestora dacă a fost eficace și în ce măsură.

5. La sfârșitul fiecărei medieri, mediatorul va invita participanții să completeze un chestionar (feedback), **Anexă**

Chestionarul poate fi completat de mână sau în format electronic.

6. Este foarte important ca părțile să fie conștiente de faptul că informația pe care o comunică prin completarea chestionarului ar putea fi decisivă pentru alegerea acestui mediator de către alte părți. Este important că părțile să nu se lase influențate de rezultatul medierii, dar să se concentreze pe munca pe care a depus-o mediatorul și contribuțiile acestuia care au părut esențiale. Sarcina mediatorului este dificilă, din acest considerent este important ca răspunsurile la întrebările din chestionar să fie cât mai constructive.

7. De asemenea, întru aprecierea calității serviciilor oferite de către mediator pot fi utilizate și alte informații care se obțin în urma discuțiilor cu acesta. Centrul de mediere va fi atent la comentariile de pe forumurile de specialitate cu referire la Mediatorii din lista sa.

8. Secretariatul Centrului de mediere va înregistra într-un registru separat toate sesizările telefonice sau pe e-mail care au parvenit de la părțile implicate într-un litigiu examinat în cadrul Centrului de mediere cu referire la activitatea mediatorilor Centrului.