



EUROPSKA
KOMISIJA



COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Nagrada "Kristalna vaga pravde"

Europska nagrada za inovativnu praksu
koja doprinosi kvaliteti građanskog pravosuđa

2008 Izdanje

Pristupnica

(Molimo vas vodite računa da ovaj dokument – bez priloga –
ne bi trebao prelaziti 6 stranica)

Vratiti Europskoj Komisiji ili Vijeću Europe do 01.06.2008.godine	
Prix Balance de Cristal European Commission DG Justice, Freedom and Security Unité C1 B - 1049 BRUXELLES E – mail : jls-coop-judcivil@ec.europa.eu Fax: (32) 22.99.64.57	CEPEJ Secretariat – Crystal Scales of Justice Competition, Directorate General of Human rights and legal affairs, Council of Europe, F -67075 STRASBOURG Cedex Fax: (33) 3.90.21.50.33 E-mail: cepej@coe.int

1. Podaci o aplikantu (institucija/organizacija)

Naziv: Direkcija za pristup pravosuđu, Ministarstvo pravde

Adresa: 5th Floor, Selborne House, 54-60 Victoria Street, London SW1E 6QW

Tel.: 0207 210 2174

E-mail: pdr@hmcourts-service.gsi.gov.uk

2. Predstavnik

Ime/Prezime: Jeremy Tagg

Pozicija: Šef ADR Policy

Tel.: 020 7210 1414

E-mail: jeremy.tagg@hmcourts-service.gsi.gov.uk

3. Naziv predatog projekta

Naziv: Služba za medijaciju u sporovima male vrijednosti

Datum uvođenja: April 2007

4. Molim priložiti uz aplikacijski formular, ako je moguće na engleskom ili francuskom jeziku, a ako ne, onda na jednom od drugih službenih jezika Europske Unije:

- a. Opis projekta/sheme (maksimum 1 stranica)
- b. Učinci koje projekat ima na rad suda (maksimum 1 stranica)
- c. Bilo kakvi mogući dodaci koji bi mogli poboljšati rezultate projekta (maksimum 1 stranica)
- d. Bilo kakvi dokumenti, novinski članci, dokaz prezentiran od strane javnosti vezan za projekat (sa kratkim sažetkom na engleskom ili francuskom jeziku)

4a. Opis projekta/sheme (maksimum 1 stranica)

Služba za medijaciju u malim tužbenim zahtjevima osigurava besplatnu medijaciju strankama koje žele riješiti sporove izvansudskom pogodbom. Svaki slučaj se procjenjuje na osnovu činjenica i medijator ohrabruje otvorene diskusije sa strankama u sporu da bi se došlo u okviru mogućih pogodbi koje ne moraju nužno biti financijske prirode.

Slučajeve medijacijskoj službi upućuje ili sudstvo ili se same stranke odlučuju za ovu službu tako što jednostavno označe odgovarajuće polje na sudskom formularu.

Iako se medijacija podržava i ohrabruje preko Pravilnika o građanskim procedurama ovo je u potpunosti dobrovoljna služba. Stranke zainteresirane da pokušaju riješiti svoj spor medijacijom kontaktiraju medijatora tako da se može urediti termin koji će biti prihvatljiv za sve. Sama medijacija može biti organizirana kao tradicionalni 'sastanak licem u lice' ili kao telefonski sastanak.

Iako nema vremenskih ograničenja, medijacije u većini slučajeva traju oko sat vremena. U tom vremenu oko 68% slučajeva riješi se pogodbom. Ukoliko se slučaj riješi medijacijom onda se on briše sa listi sudskog sustava.

Iako je ova služba počela sa radom u travnju 2007, medijatori su uspjeli izgraditi značajan stupanj stručnosti u medijaciji i opcijama pogodbe kao dio njihovog profesionalnog razvoja. U posljednjih 12 mjeseci medijatori su vodili preko 4000 medijacija.

Ova služba osigurava učinkovitu uslugu jer medijatori rade zajedno sa upraviteljima suda, sudcima, lokalnim i regionalnim direktorima i ostalim lokalnim dionicima.

Služba za medijaciju je prepoznata kao jedan od kancelarovih 'prodornih angažmana' za HMCS (Sudska Služba Njezinog Veličanstva).

Služba se značajno razvila u vrlo kratkom vremenu. Počela je u Manchester County Court (okružni sud) kao jedan od tri pilot projekata koji su bili testirani tijekom 2005/06. Taj pilot projekt imao je tako visoke stope nagodbi i zadovoljstva da je devet sličnih medijatora postavljeno u aprilu 2007 uz još osam u oktobru 2007. od maja 2008 svako geografsko područje HMCS-a pokriveno je sa 22 medijatora za male tužbene zahtjeve koji osiguravaju besplatnu uslugu svim strankama suda bilo gdje u Engleskoj i Velsu.

4b. Učinci koje projekat ima na rad suda (maksimum 1 stranica)

Za razliku od velikih tužbenih zahtjeva, gdje stranke u većini slučajeva stranke imaju pravne zastupnike, velika većina stranaka sa malim tužbenim zahtjevima (oni procjenjeni na manje od £5,000) nemaju pravnog zastupnika. Kao posljedica toga mnogi od ovih slučajeva prosljeđuju se na saslušanje pred suca. Kao rezultat toga rasprave za male tužbene zahtjeve predstavljale su 72% svih rasprava u okružnim sudovima Engleske i Velsa u 2006 godini (46,836 out of 64,520).

Obzirom da podnošenje malog tužbenog zahtjeva na sudovima košta samo £25, irealno je očekivati da korisnici malih tužbenih zahtjeva plaćaju za medijaciju.

Unatoč tomu, evidentno je da mnogi sporovi koji spadaju u kategoriju malih tužbenih zahtjeva mogu biti riješeni prije sudskog saslušanja. Ovo bi bio dobar rezultat za stranke kao i za HMCS jer se trošak sudskog procesuiranja malih tužbenih zahtjeva ne može u potpunosti pokriti sudskim taksama.

S toga je Služba za medijaciju u malim tužbenim zahtjevima uspostavljena kao služba za pružanje besplatnih usluga korisnicima suda koja im omogućuje da riješe sporove u ranom stadiju. Ovo ima savršenog smisla za korisnike, štedi vrijeme sudovima omogućavajući im da se koncentriraju na one slučajeve koji zahtijevaju specijalističko znanje i iskustvo sudca. Po nekim procjenama, u proteklih 12 mjeseci, služba za medijaciju u malim tužbenim zahtjevima oslobodila je oko 3000 sati sudskog vremena.

Medijacija je brži proces nego kompletno sudsko saslušanje. Da bi se mali tužbeni zahtjev stavio pred puno sudsko saslušanje potrebno je nekoliko mjeseci dok se većina medijacija može urediti i završiti unutar par tjedana.

Medijacija osigurava priliku za stranke da razgovaraju o sporu u manje formalnom okruženju, da premoste razlike i slože se o pogodbi.

Nagodbe koje su postignute kroz medijaciju mogu biti fleksibilnije nego one koje na raspolaganju sudcu.

Postignut je veliki broj inovativnih nagodbi, poput donacija u dobrotvorne svrhe, izvinjenja, usluga davanja drugog auta na korištenje za vrijeme trajanja popravka i ponovne aktivacije poslovnih ugovora. Iako će svi korisnici suda koji dolaze sa malim tužbenim zahtjevima morati platiti inicijalnu sudsku taksu korištenje medijacijske usluge ne proizvodi nikakav drugi trošak i ukoliko bude neuspješno korisnici još uvijek mogu iznijeti svoj tužbeni zahtjev pred sud.

Kvaliteta i sukladnost ishoda nagodbi također je viša jer stranke oblikuju uvjete sporazuma o nagodbi. Tako za razliku od sudskog saslušanja gdje 12-13% slučajeva zahtjeva neki oblik naknadne akcije, nagodbe postignute kroz medijaciju se ispoštuju u 99% slučajeva.

Inicijalna očekivanja su bila da će medijacija u slučajevima malih tužbenih zahtjeva biti dostupna samo kao usluga 'licem u lice'. No ipak, telefonska medijacija uvodila se u slučajevima gdje je jedna od stranaka živjela daleko od sud. Uskoro je postalo jasno da stranke preferiraju rješavanje svojih sporova putem telefona.

Sada se skoro 97% medijacija obavlja putem telefona što omogućuje strankama da riješe sporove bez odlaska u sud, štedeći i vrijeme i novac. To je posebno korisno u teško pristupačnim područjima i onim koja imaju lošu uslugu javnog prijevoza. Također je od velike koristi i osobama starije životne dobi, invalidima ili osobama koje se o brinu o nemoćnima.

Do danas je više od 1000 klijenata dalo svoje mišljenje o ovoj službi unutar online ankete o zadovoljstvu klijenata. Ovo pokazuje da je 98% klijenata zadovoljno ili vrlo zadovoljno profesionalnošću i susretljivošću medijatora, 94% je izjavilo da bi ponovno koristilo istu službu, čak i 85% onih učesnika čiji slučajevi nisu bili uspješno riješeni medijacijom rekli su da bi bez obzira na takav ishod ponovno koristili tu službu.

Korisnici su također komentirali da je ova služba brža, jeftinija i manje stresna nego normalan sudski proces.

4c. Bilo kakvi mogući dodaci koji bi mogli poboljšati rezultate projekta (maksimum 1 stranica)

Tijekom prošle godine mi smo kontinuirano prilagođavali službu da bi smo bili sigurni da ona odgovara potrebama korisnika i da poboljšava usluge koje se nude.

Jedan aspekt sheme koji je u početku zabrinjavao članove sudstva bio je da ukoliko se slučaj ne riješi medijacijom 'licem u lice' da će stranke morati dolaziti pred sud dva puta – jednom na medijaciju i ponovno na sudsko saslušanje. Međutim povećana upotreba medijacije putem telefona učinkovito je riješila ovaj potencijalni problem. Sada stranke uopće ne trebaju uopće dolaziti u sud ukoliko se njihov slučaj riješi medijacijom putem telefona – kao što i radi većina klijenata.

Oslanjanje na jednog medijatora unutar suda po sudskom području inicijalno je značilo diskontinuitet usluge u slučaju da medijator neočekivano ode na bolovanje. No ipak, bili smo u stanju da na to odgovorimo obzirom da je broj dostupnih medijatora rastao tako da je zamjena mogla biti osigurana od strane medijatora iz susjednih geografskih područja i čak od strane medijatora iz udaljenih mjesta koji su vodili telefonske medijacije.

Također smo bili u mogućnosti povećati učinkovitost medijatora na način da smo im osigurali administrativnu podršku. Kako je rasla potražnja za ovim uslugama administracijsko osoblje je bilo na raspolaganju da obave inicijalne aktivnosti dogovor sa klijentima, ostavljajući medijatorima više vremena da se koncentriraju na same medijacije i na taj način povećaju njihov učinak.

Također smo prepoznali da medijatori trebaju profesionalnu podršku. Stoga smo odredili jednog od medijatora kao glavnog medijatora koji je odgovoran za nastavak profesionalnog razvoja medijatora, omogućavajući im na taj način da nadgrade svoje iskustvo dodatnim znanjem. Ovo je uključivalo aktivnosti od redovnih sastanaka i rasprava o teškim slučajevima do medijacijskih

konferencija i seminara da bi ostali u toku sa medijacijskim praksama u svrhu poboljšanja odgovornosti i ukupnog pružanja usluga.

Upitnici i formulari koji sadrže povratne informacije su koristan način za procjenu rada službe i mogućnosti njenog poboljšanja. Koristili smo oba i online upitnik kao i onaj na papiru za one koji nisu imali pristup osobnom računaru.

4d. Bilo kakvi dokumenti, novinski članci, dokaz prezentiran od strane javnosti vezan za projekat (sa kratkim sažetkom na engleskom ili francuskom jeziku)

Izvadak iz Korisničke ankete

Koliko ste bili zadovoljni sa sljedećim aspektima vašeg kontakta sa Službom za medijaciju u malim tužbenim zahtjevima?			
	Zadovoljan/ Veoma	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	Nezadovoljan/ vrlo nezadovoljan
Primljena pismena informacija o usluzi	94.4%	4.3%	1.3%
Koliko jednostavno je bilo stupiti u Kontakt sa službom	91.6%	6.4%	2.1%
Objašnjenje kako mi je služba mogla pomoći	96.3%	3.3%	0.5%
Susretljivost medijatora	98.0%	1.1%	0.9%
	Na pitanje odgovorilo		1074

Koliko ste bili zadovoljni sa sljedećim aspektima medijacije?			
	Zadovoljan/ Veoma	Niti zadovoljan niti nezadovoljan	Nezadovoljan/ vrlo nezadovoljan
Vaša prilika da učestvujete i iznesete svoja stajališta	96.4%	3.5%	0.1%
Vrijeme dozvoljeno za medijaciju	94.4%	5.4%	0.2%
Profesionalizam medijatora	98.2%	1.5%	0.4%
Pogodnosti za medijaciju (samo za medijaciju licem u lice)	82.1%	17.9%	0.0%
	Na pitanje odgovorilo		1071

Da li bi ste ponovno koristili Službu za medijaciju?	
Opcije odgovora	Procent
DA	94.0%
NE	1.4%
NE ZNAM	4.6%
Odgovorilo na pitanje	1065

Kvalitativna povratna informacija - online anketa

- Borio sam se sa supruginom bolešću i sa stresom finansijskih dugovanja prema obitelji i poslu. Pomoć medijatora i njegovog osoblja bila je neprocjenjiva. Obzirom da mi je 88 godina savjet mi je dobrodošao i biti će potreban i drugim ljudima koji imaju problema na sudu. Ja sam invalid i teško hodam tako da mi je pomoglo što sam mogao razgovarati o slučaju preko telefona.
- U početku sam bio veoma skeptičan zbog nepromjenljivog stava druge strane. Dobro je napredovalo putem telefonskih razgovora i ubrzo se riješilo na moje zadovoljstvo.
- Odlična prilika za rješavanje problema prije odlaska na sud. Rado bih bio platio procent medijatoru.
- Preporučio bih ovu proceduru svakom tko se nađe u sličnim okolnostima. Ljubaznost i razumijevanje na koje sam naišao bilo je u najmanju ruku osvježavajuće.
- Obzirom da imam 68 godina bilo bi mi teško putovati iz Londona u Manchester . Nagodba je prihvaćena. Vrlo je lako stupiti u kontakt sa službom, medijator je bio izrazito uslužan i ugodan.
- Zbilja dobra služba, vrlo poštena i nepristrana. Nadam se na mi neće ponovno zatrebati ali bih je svakom preporučio. Moj slučaj je bio na sudu 12 mjeseci a sve je urađeno u manje od jednog sata na zadovoljstvo objiju strana.
- Mišljenja sam da je služba vrlo učinkovita. Omogućuje podnosiocu zahtjeva uvid u to kako će njegov zahtjev zvučati pred sudom. Vrlo je dobra u prokazivanju slabosti u njihovim zahtjevima i ohrabivanju nagodbe – za razliku od gubljenja sudskog vremena na puno sudsko saslušanje.

Izvadak iz pisama primljenih od korisnika službe

- Samo bih vam htio zahvaliti na pruženoj pomoći i reći vam koliko cijenim posao koji ste napravili za mene. Cijeli proces je bio dostojanstven i pošten i mislim da je vaša služba od neprocjenjive vrijednosti za ljude poput mene koji nemaju pojma o pravu i koji čini se provode većinu vremena lupajući glavom od zid. Znam da sam ja bio 'loš momak' u ovom slučaju ali ni u jednom momentu nije me se stavilo u takav kontekst i to je učinilo sve puno lakšim pa tako i postizanje nagodbe. Vaša služba je veoma potrebna i iako se mora

da se osjećate da je to ponekad nezahvalan zadatak molim vas budite uvjereni da radite odličan posao.

- Pišem da vam se zahvalim na neprocjenjivoj usluzi i pomoći u medijaciji. Pogotovo cijenim što se prilagodili svoj raspored i iskazali volju da putujete u Northampton na tako prometan dan. Još jednom hvala što ste omogućili uspješan završetak ovog slučaja.
- Htio bih se zahvaliti sudskom osoblju na strpljenju i učinkovitosti. Također sam vrlo zahvalan medijatoru na njenoj prijateljskoj ali visokoprofesionalnoj pomoći tijekom toga vrlo stresnog perioda.
- Danas smo završili proces uz pomoć X, medijatora Službe za male tužbene zahtjeve; i iako smo popunili online anketu kako smo i zamoljeni, osjećali smo da je od velike važnosti da napišemo i pohvalu usluge koju smo primili. X je bila vrlo pristupačna, učinkovita i posebno profesionalna tijekom cijelog procesa; od dana inicijalnog kontakta do današnjeg rješenja ona je učinila teško pitanje podnošljivim.
- Hvala vam za jutrošnju odličnu i vrlo strpljivu medijaciju! Doista to vrlo cijenimo.
- Bili smo izuzetno zadovoljni medijacijom koja je po našem mišljenju profesionalno i pametno dovela do rješenja.
- Hvala vam na pomoći i razumijevanju – to je učinilo čitav proces puno lakšim nego što sam ikada mislio da će biti.

5. Da li projekat ima podršku odgovornih vlasti u vašoj zemlji? Ako je tako, molimo navedite detalje.

Odgovorna vlast, HCMS, je izvršna agencija Ministarstva pravde, koja nadgleda sve sudove u Engleskoj i Velsu. Razvijanje službe u Engleskoj i Velsu imalo je korporativno i ministarsko odobrenje, također je i podržanu u kancelarovoj Breakthrough Strategy (strategija razvoja), u kojoj se pretpostavlja da se sve osim onih najkompleksnijih malih tužbenih zahtjeva mogu riješiti medijacijom.

6. Da li vjerujete da projekat može biti koristan i u drugim sudovima europskih zemalja? Navedite razloge.

Nema razloga zašto besplatna-ili relativno jeftina- shema medijacije malih tužbenih zahtjeva bazirana na navedenom modelu ne bi mogla biti stavljena u funkciju u većini europskih država.

No ipak, bilo koja država članica koja je zainteresirana za uspostavljanje ovakve sheme morala bi uzeti u obzir sljedeće:

- Učinkovitost postojeće procedure za rješavanje malih tužbenih zahtjeva.
- Ukoliko su postojeće procedure učinkovite može se javiti određeno opiranje uvođenju neprovjerene medijacijske službe. Mi smo se također susreli sa početnim otporom u Engleskoj i Velsu ali sudstvo je bilo voljno raditi blisko s nama na dizajniranju izvodljive sheme.
- Financijska ograničenja za male tužbene zahtjeve različita su širom Europe i ako je limit prenizak može doći do nedovoljnog protoka slučajeva za održivost sheme.
 - Protok slučajeva? Postoji li dovoljan broj slučajeva godišnje da bi se opravdalo postojanje sheme unutar suda?
 - Upućivanje – da li će postojati dovoljan broj slučajeva koje će službi prosljeđivati sudci i onih koje će upućivati same stranke?
 - Smještaj – postoje li prikladni uredi za medijatora i prostorije za provođenje medijacija?

- Brzina nagodbi – medijator mora postići dovoljnu brzinu nagodbi da bi preuzeo dovoljno slučajeva sa suda i na taj način oslobodio sudske resurse što u konačnici dovodi do smanjenja troškova.
- Podrška sudstva – za implementaciju ove sheme potreban je visok nivo sudskog angažmana.
- Obuka/regrutiranje/akreditacija medijatora – medijatori bi trebali biti obučeni/ocijenjeni da bi se osiguralo da su u skladu sa standardima kvalitete koji važe za druge pružatelje usluga medijacije u državi.
- Podrška/zamjena za medijatore – procedure moraju bit uspostavljene na način da osiguravaju kontinuitet usluga tijekom odsutnosti poput bolovanja, porodičinog odsustva i godišnjeg odmora. Za sada stranke koje su u drugim europskim državama a malim tužbenim zahtjevom su u sporu sa strankom koja je u Engleskoj ili Velsu, mogu dobiti medijacijske usluge ovdje ali telefonom. Doista, medijatori u malim u tužbenim zahtjevima rješavali su sporove sa strankama u inozemstvu putem telefona i email-a.

Ja, Jeremy Tagg, u svojstvu predstavnika gore navedene institucije/organizacije izjavljujem da sam upoznat sa pravilima natjecanja, koja ću poštovati.

29.05.2008.

Jeremy Tagg