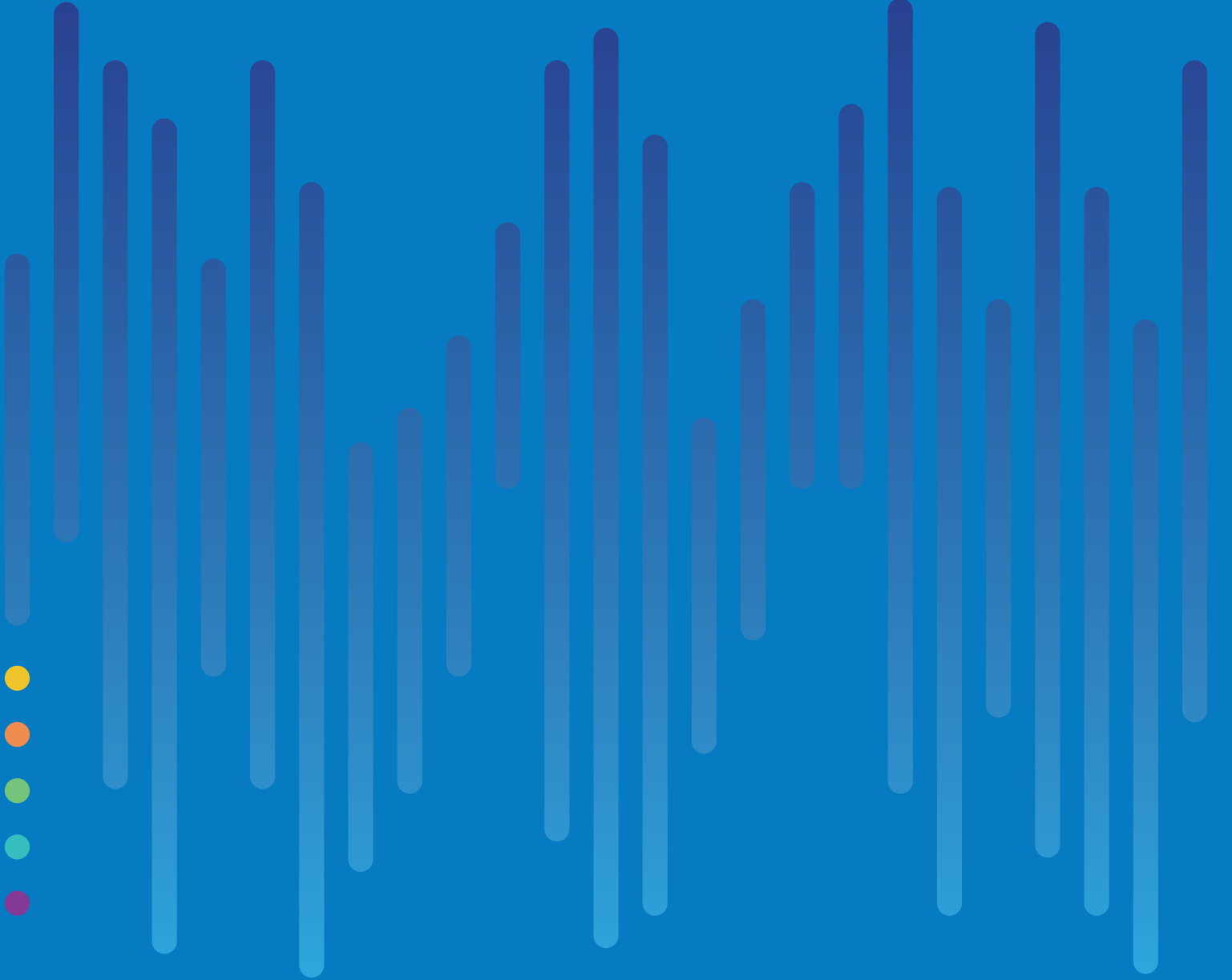


مكتب أمين المظالم

التقرير السنوي

1 تموز (يوليو) 2018 - 30 حزيران (يونيو) 2019



عالم واحد، إنترنت واحد

جدول المحتويات

3	الغرض من هذا التقرير
4	ملخص تنفيذي
6	تقرير عن الأنشطة: وظائف أمين المظالم
7	- إدارة القضايا
13	- مراقبة البيئة
14	- التواصل
15	- تعزيز وإنفاذ معايير سلوكيات ICANN المتوقع
18	- التطوير المهني
19	طلبات إعادة النظر
20	المضي قدماً

الغرض من هذا التقرير

الغرض من هذا التقرير موضح في المادة 5 القسم 5.5 من لوائح ICANN:

يتولى مكتب أمين المظالم مهمة نشر تحليل سنوي موحد للشكاوى التي ترد إليه على مدار العام وحلولها، مع التعامل بشكل مناسب مع الالتزامات والمخاوف المتعلقة بالسرية. كما ينبغي أن يتضمن هذا التقرير السنوي وصفاً لأي اتجاهات أو عناصر مشتركة للشكاوى التي تُرد إليه خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول الخطوات التي يمكن اتخاذها من أجل تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني.



ملخص تنفيذي

إن مكتب أمين المظالم في ICANN، إذ يشيد بالدعم المستمر المقدم من مجتمع ICANN ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN، يسره أن يقدم تقريره السنوي.

لقد كان عامًا استثنائيًا بالنسبة لمكتب أمين المظالم (المكتب). بدءًا من الاجتماع العام السنوي ICANN63 المنعقد في برشلونة، ثم في كل من ICANN64 المنعقد في كوبي واجتماع ICANN65 المنعقد في مراكش، استجاب المكتب مباشرةً لمخاوف مجتمع ICANN المعلنة بشأن المزيد من التنوع والتدخل والوقاية ضد التحرش. وأدى ذلك إلى مبادرة تجريبية تنطوي على زيادة عدد الموظفين في هذه الاجتماعات الثلاثة. وقد قام مكتب أمين المظالم بتزويد أمين المظالم الفردي بأمين مظالم مساعد لفترة مؤقتة، وهي باربرا كيروين. علمًا بأن إضافة موظفين إلى المكتب أمر متوقع ويجيزه القسم ١,٥. مكتب أمين المظالم:

أ. تلتزم ICANN بإقامة مكتب لأمين المظالم (والمشار إليه بلفظ "مكتب أمين المظالم")، على أن يُدار من قبل أمين مظالم (والمشار إليه بلفظ "أمين المظالم") وأن يضم كادر العمل المساعد وفقًا لما يراه مجلس الإدارة مناسبًا ومجديًا.

ويكون عبارة عن "مكتب" لأمين المظالم، على أن يدير هذا المكتب أمين مظالم، ولكن يشمل ذلك "دعمًا من فريق عمل" يكون "ملائمًا ومجديًا". (تم اعتماد المزيد من الدعم القانوني ودعم "الخبراء" للمكتب من خلال لوائح ICANN القسم 4.2 ل. (1).)

استجابةً لمخاوف مجتمع ICANN التي تم التعبير عنها بوضوح، يسعدنا "نحن" العاملين في المكتب مواصلة المشاركة في المحادثات الجارية بشأن المضايقات والتحرش الجنسي والسلوك غير اللائق وما يحدث من عدم احترام للأفراد سواء عبر الإنترنت أو وجهًا لوجه. وقد حظي فريق أمين المظالم الآن بفرصة العمل بشكل مكثف مع أعضاء مجتمع ومنظمة ومجلس إدارة ICANN من أجل تناول مشكلات المضايقات والتحرش الجنسي (وغيرها من المشكلات المتعلقة بالنوع الاجتماعي). وبمشاركة من باربرا كيروين بصفتها مساعدة مؤقتة لأمين المظالم، يسرني أن أبلغكم أنه تم سد فجوة في خدمات أمين المظالم المقدمة إلى المجتمع. لقد بدأ عملنا على هذه الجبهة للتو، وسوف يستمر.

وبصفتي أمين المظالم، أوصل شخصيًا المشاركة عبر الإنترنت في مجموعات عمل المجتمع وفرق وضع السياسات، وأحيانًا بصفة مراقب غير مصوت وفي غيرها من الفرق والمجموعة بطريقة رسمية أكثر وقائية (عادةً ما يكون ذلك بناءً على طلب فرق القيادة، بموجب ميثاق المكتب بمقتضى القسم ٥ من لوائح ICANN). يسعدني أن أبلغكم بأنني حظيت بامتياز مراقبة فريق مراجعة المساءلة والشفافية الثالث (ATRT3) (الجارى حاليًا) منذ بدايته. وبما أن مشاركتي الأولى مع ATRT3 جاءت نتيجة شكوى مقدمة إلى مكتب أمين المظالم، وتقرير لاحق إلى مجلس الإدارة، فإن القدرة على متابعة هذه المراجعة من البداية إلى النهاية كانت تجربة تعليمية وكذلك فرصة لتحقيق مزيد من التواصل والتوعية.

لقد سعيّتُ جاهدًا طوال العام لتعزيز علاقات العمل مع فريق عمل ICANN، بما في ذلك إجراء زيارة إلى مكتب بروكسل الإقليمي وثلاث زيارات إلى مكتب لوس أنجلوس. وفي كل مرة أقوم فيها بزيارة مكتب ICANN، أقوم بإجراء جلسة لتوجيهات أمين المظالم من أجل فريق العمل الجديد.

ووسّعتُ خلال العام المنصرم مجال تركيزي ليشمل تعزيز الاحترام والتنوع مع تأييد معايير السلوك المتوقع وسياسة مناهضة التحرش داخل المجتمع في ICANN. وقد أوفيتُ بالتزامي أمام مجتمع ICANN ومجلس إدارتها المتمثل في الاستعانة بأمين مظالم مساعد على الفور. تم الآن الانتهاء من فترة تجريبية تغطي اجتماعات ICANN العامة الثلاثة هذا العام ويسعدني أن أعلن أن باربرا كيروين ستستمر بموجب العقد للسنة المالية ٢٠٢٠ بصفة مساعد لأمين المظالم، للمساعدة في اجتماعات ICANN القادمة وتقديم خبرتها الكبيرة في التحري بشأن التحرش والوقاية منه؛ كما أنها ستعمل معي عن كثب في قضايا التنوع، على أساس الشكاوى والمناقشات المقدمة مع المجتمع والأفراد حول تفاعلاتهم داخل المجتمع، والتطلع بشكل استباقي نحو المستقبل.

هيرب واي

أمين المظالم في ICANN

www.icann.org/ombudsman

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

[@ICANNOmbudsman](https://twitter.com/ICANNOmbudsman)

تقرير حول الأنشطة

وظائف أمين المظالم

إن إدارة الخلافات وحلها هي الوظيفة الرئيسية لأمين المظالم:

إدارة القضايا

- أخذ المعلومات الأساسية للشكوى
- التحري
- الحل



مراقبة الوضع



توعية المجتمع ومنظمة ICANN وأصحاب المصلحة
والتواصل معهم



تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة
مكافحة التحرش داخل المجتمع



التنمية المهنية



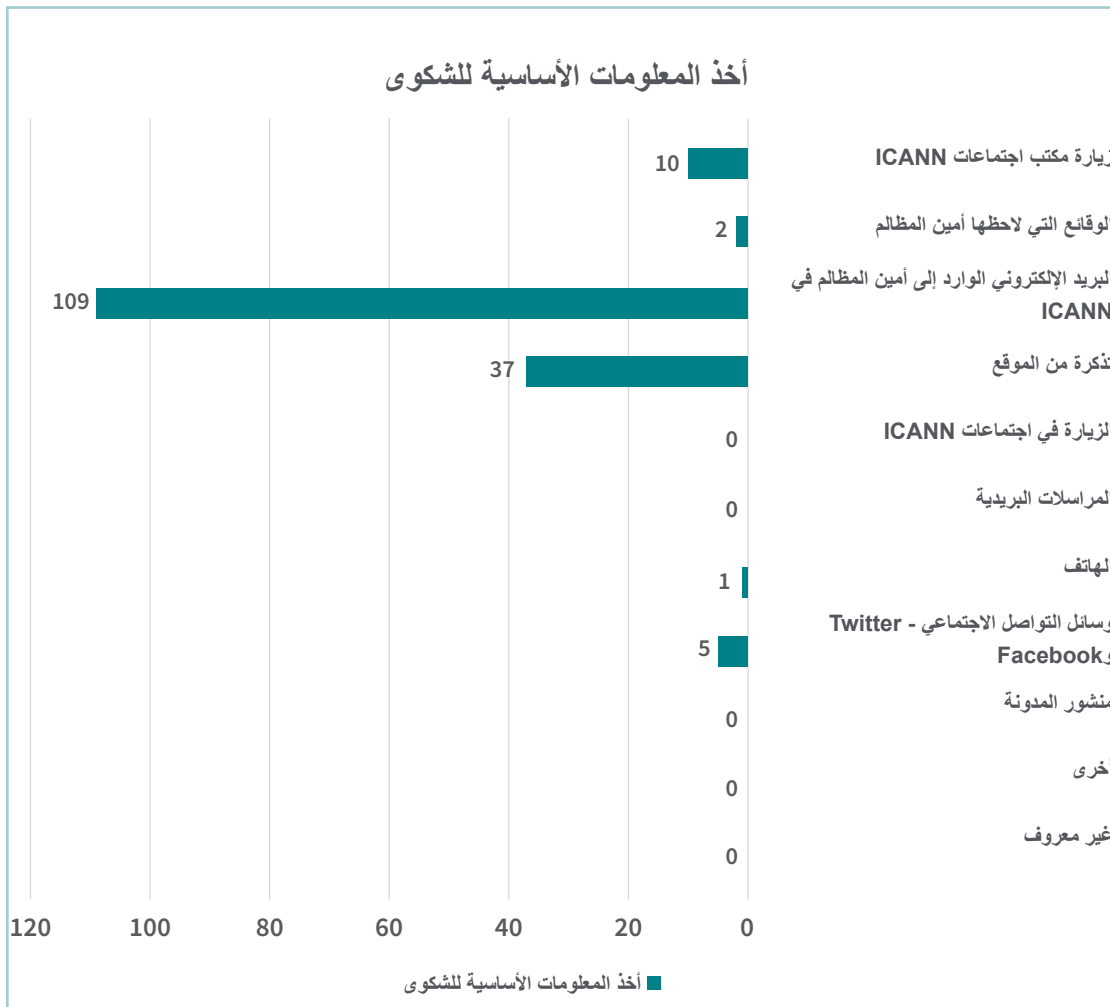
تقرير حول الأنشطة

إدارة القضايا

تلقى مكتب أمين المظالم 164 شكوى من تموز (يوليو) 2018 إلى حزيران (يونيو) 2019؛ يعكس ذلك زيادة بنسبة 24% عن الفترة السابقة التي استمرت طوال العام. وكانت نسبة 78% من هذه الشكاوى خارج اختصاص أمين المظالم، وبالتالي تتطلب ردًا ولكن بدون اتخاذ إجراءات. وتم الرد على جميع الشكاوى المقدمة إلى المكتب في غضون ٤٨ ساعة.



كان هناك انخفاض كبير في الشكاوى القضائية من 49 شكوى (من تموز (يوليو) 2017 إلى حزيران (يونيو) 2018) إلى 35 شكوى (من تموز (يوليو) 2018 إلى حزيران (يونيو) 2019). وتتطلب أي شكوى خاضعة للاختصاص القضائي التدخل أو التحقيق أو المشاركة الفعالة لأمين المظالم. في نهاية حزيران (يونيو) 2019، لم يكن هناك سوى حالتين مفتوحتين متبقيتين. إحداها تنطوي على واقعة تنمر/تحرش من عام 2017 والتي لا تزال مفتوحة حيث لم يتم حل الواقعة بعد التحقيق والتدخل اللاحق وبالتالي لا تزال قيد المراقبة لضمان عدم تكرار السلوك المشكوك منه. وتمخضت الشكاوى المفتوحة الثانية للتحرش الجنسي، من أوائل عام 2019، عن تقرير سري مؤقت مقدم إلى مجلس إدارة ICANN وتدخل لاحق من قبل منظمة ICANN. هذه القضية مستمرة بسبب عدم رغبة الشخص في المشاركة في التحقيق الذي أجراه مكتب أمين المظالم. تخضع القضية للعقوبات المؤقتة المستمرة المفروضة على الفرد (الذي لا يزال لديه خيار المشاركة في التحري الذي أقوم به).



تقرير حول الأنشطة

تم تقديم اثنتين من الشكاوى بموجب سياسة مناهضة التحرش في المجتمع خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بانخفاض قدره 50%. وكانت هناك ثماني شكاوى بشأن حديث مسيء، وهو أيضاً انخفاض بنسبة 50% تقريباً. أعتقد أن المبادرات المستمرة من قبل مكتب أمين المظالم، ومنظمة ICANN، ومجلس إدارة ICANN قد زادت من وعي المجتمع بمعايير السلوك المتوقع في ICANN وسياسة مناهضة التحرش في المجتمع وقد يعود الفضل في ذلك إلى هذا الانخفاض في الشكاوى حول السلوك الفردي.

وتمثل مشكلات المستهلكين حول أسماء النطاقات (32) وقضايا السجل/أمين السجل (25) مجدداً غالبية الشكاوى غير المتعلقة بالاختصاص القضائي. وقد أثمر الرد الأكثر شمولاً وتحويلاً على الشكاوى غير الداخلة في الاختصاص القضائي عن ردود فعل إيجابية للغاية من أصحاب الشكاوى. يتضمن الرد الآن من مكتب أمين المظالم -والذي تم تنفيذه للمرة الأولى في -2018 ليس فقط الإحالة إلى الإدارة المعنية في منظمة ICANN (عادةً الامتثال التعاقدية أو الدعم العالمي)، ولكنه يحتوي أيضاً على دعوة للمشاركة في نموذج أصحاب المصلحة المتعددين في ICANN إذا كان ذلك مناسباً، مع روابط إلى مجموعات أصحاب المصلحة أو اللجان الاستشارية المختلفة (منظمات الدعم/اللجان الاستشارية)، اعتماداً على الشكاوى. هناك أيضاً دعوة للاتصال بمكتب أمين المظالم لتقديم تعليقات حول تجربتهم.

تقرير حول الأنشطة

هناك العديد من مجموعات الدوائر التي تناقش بنشاط قضايا مثل قضاياكم في مجتمع ICANN وأنا أدعوكم للتواصل مع دائرة قد تجدونها مناسبة لوضعكم (تجارية أو غير تجارية) للاستفسار مع أفراد أكثر دراية حول (وصف الشكوى) أو متى ما كانت هناك إساءة. إن المشاركة في ICANN مجانية، والجميع مدعوون للمشاركة في وضع السياسة أو مراجعتها، أو كما هو الحال بالنسبة لكم، لطرح قضايا إساءة الاستخدام.

يمكنك البحث في هذه الروابط الموصلة إلى دوائر ICANN وإذا كانت لديك أسئلة أخرى، فلا تتردد في التواصل معنا.

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

أرحب بكل الآراء والتعليقات؛ ويُرجى إعلامي إذا كان ذلك قد ساعدكم، أو إذا كانت لديكم أسئلة أخرى، عن طريق الاتصال بـ: ombudsman@icann.org

فيما يلي بعض الأمثلة على التعليقات والآراء المقدمة من أشخاص تواصلوا مع مكتب أمين المظالم. من الجدير بالذكر أن جميع التعليقات كانت إيجابية.

السيد المحترم: هيرب

شكراً لردك. أنا سعيد لأننا تمكنا من التحدث معكم وقد أثمر هذا الأمر عن شيء إيجابي. متابعتكم محل تقدير.

شكراً لكم على تخصيص الوقت للإجابة. كل التقدير والامتنان. في بعض الأحيان نحتاج فقط إلى ترك الأمور تتكشف. شكراً لكم جميعاً وبارك الله فيكم.

مرحباً هيرب،

شكراً جزيلاً على الوقت الذي قضيتَه في الرد علي. سوف أنظر إلى الروابط التي أرسلتها وأتولى الأمر من هناك.

مع أطيب التحيات،

تم حجب الاسم

مرحباً هيرب،

شكراً على ردك، أفهم أن طلبي لا يندرج ضمن اختصاص أمين المظالم في ICANN. سوف ألقى نظرة على المجموعات والروابط التي قدمتها لي وسأتصل بهم بخصوص نطاقات gTLD الجديدة. شكراً جزيلاً على مساعدتكم. لم أكن أعلم تماماً بمن أتصل في هذا الشأن، لذا فهذا مفيد جداً.

مع أطيب التحيات،

تم حجب الاسم

مرحباً هيرب واي،

شكراً جزيلاً لك على المعلومات المفيدة.

مع أطيب التحيات،

تم حجب الاسم

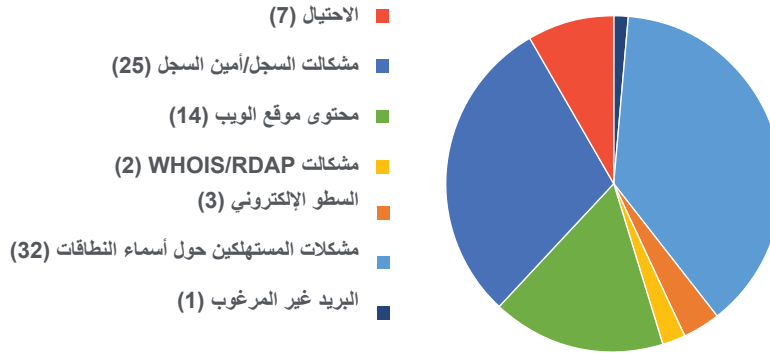
تقرير حول الأنشطة

عندما يتم توجيه الشكاوى بشكل مشترك إلى كل من مكتب أمين المظالم ومسؤول الشكاوى في ICANN، وكثيرًا ما يتم تضمين إدارة الدعم العالمي أو الامتثال التعاقدية، يتم تقييم الشكاوى بالتزامن لتحديد من سيعالج المشكلة. كانت هناك شكاوى واحدة موجهة إلى مكتب أمين المظالم والتي ستم معالجتها -في رأيي- بشكل أفضل من قبل مسؤول شكاوى ICANN وتمت إحالتها بشكل مناسب إلى جهة أخرى.

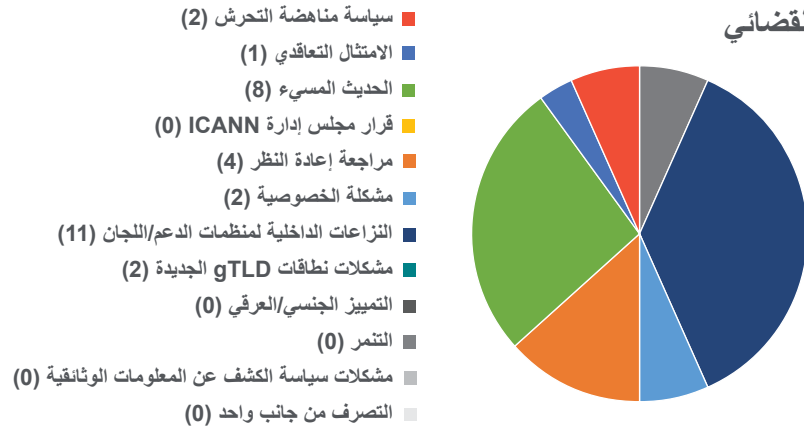
كيف يتناول أمين المظالم القضايا غير الواقعة في نطاق اختصاصه

- يُرسل الرد في غضون يومين
- معلومات المساعدة الذاتية أو الإحالة
- توفر المبادرة الجديدة روابط إلى مجموعات مجتمع ICANN
- الدعوة المقدمة للمشاركة في عملية وضع السياسات الخاصة بالمجتمع، لا سيما إذا كانت الشكاوى حول مشكلات مثل خصوصية WHOIS، والمشكلات التعاقدية لأمين السجل والسجل والسلامة العامة وموضوعات مجموعات عمل اللجنة الاستشارية العامة ALAC أو المنظمة الداعمة للأسماء العامة GNSO

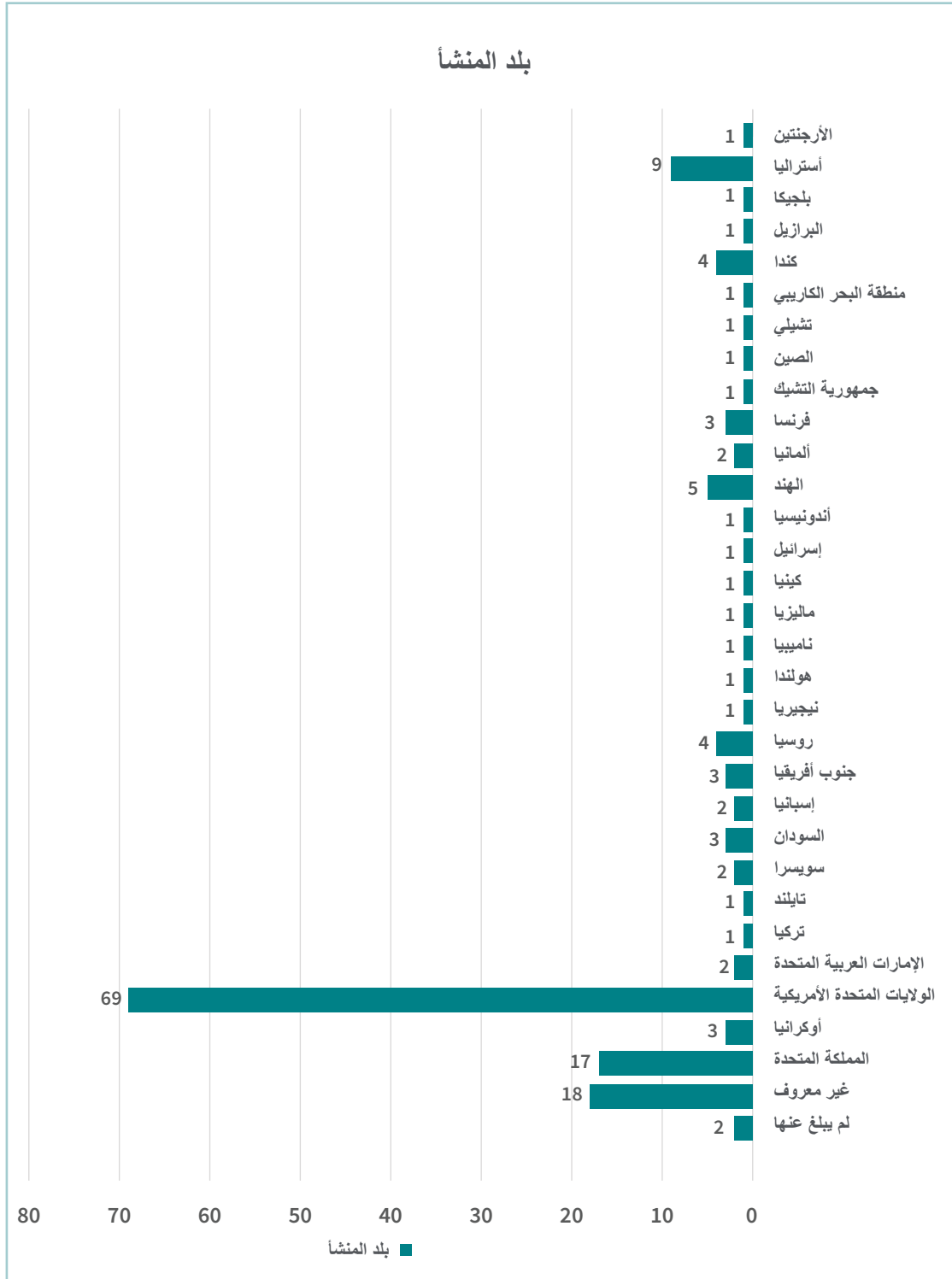
غير القضائي



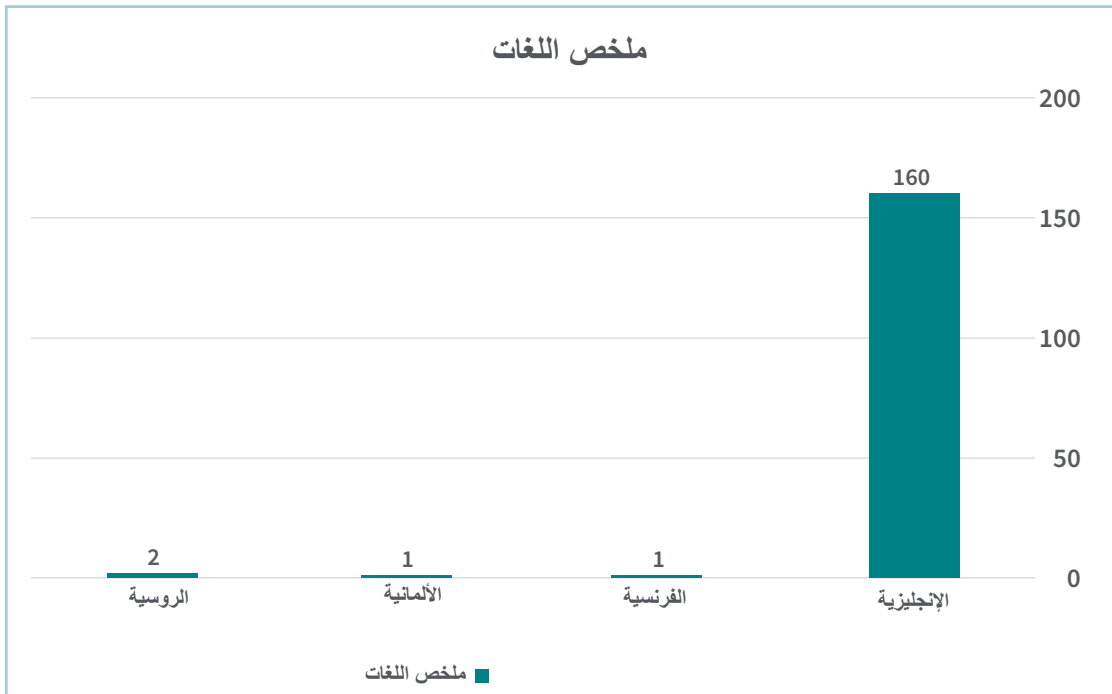
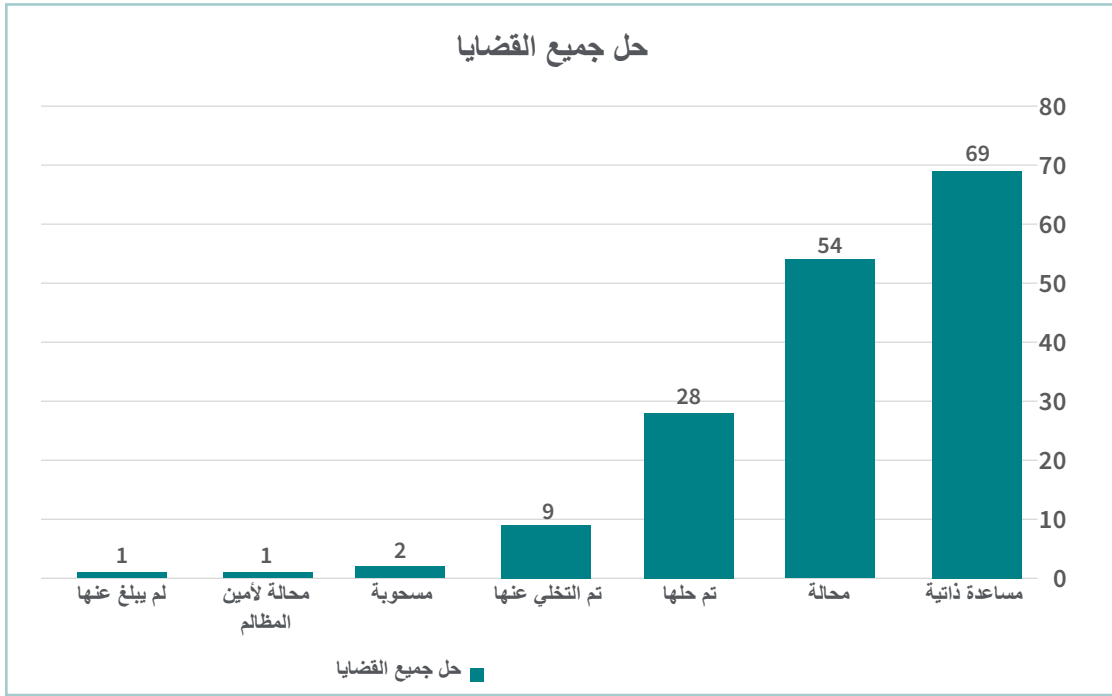
الخصائص القضائية



تقرير حول الأنشطة



تقرير حول الأنشطة



تقرير حول الأنشطة

مراقبة البيئة



تمثل مراقبة بيئة ICANN عبر الإنترنت، وفي أرشيفات قائمة البريد الإلكتروني، والمؤتمرات المنعقدة عن بعد، ووجهًا لوجه في اجتماعات ICANN العامة، وفي الفعاليات المتعلقة بـ ICANN مثل قمة قسم النطاقات العالمية (GDD) ومنتدى حوكمة الإنترنت (IGF)، جزءًا كبيرًا من وقتي. على الرغم من أن وجودي المادي عبر الإنترنت أو شخصيًا قد يخفف من سلوك الإساءة في "الوقت الفعلي"، فإن مراقبة قوائم البريد الإلكتروني لمنظمات الدعم/اللجان الاستشارية للنشطة للغاية تظل تحديًا مستمرًا. يتم الاتصال بي بشكل متكرر وإعلامي بالسلوك المسيء أو غير المحترم أو المتنمر في عمليات تبادل البريد الإلكتروني التي يتم نشرها في أرشيفات البريد الإلكتروني لمنظمات الدعم/اللجان الاستشارية. وسيكون من المستحيل عمليًا الاشتراك في جميع قوائم البريد الإلكتروني في مجتمع ICANN ومراقبتها. أعتد على أعضاء المجتمع لتحديد الحالات التي تنتهك معايير السلوك المتوقع في ICANN حتى أتمكن، عند الاقتضاء، من التدخل أو مساعدة قيادة المجموعة المعنية في التعامل مع أي حادث. وأود أن أتوجه بالشكر مجددًا إلى فرق القيادة وأعضاء المجتمع الذين عملوا بكدمي في المراقبة والتدخل متى كان ذلك ضروريًا بهدف جعل ICANN مكانًا أكثر أمنًا وخاليًا من التحرش والمضايقات.

أنشطة أمين المظالم في اجتماع ICANN63 واجتماع ICANN64 واجتماع ICANN65

- **يعمل في المكتب فريق مكون مما يلي: أمين المظالم هيرب واي ومساعدة أمين المظالم باربرا كيروين**
 - ← الفائدة: توفر أفضل لأفراد المجتمع الزائرين وتنوعًا في النوع الاجتماعي لمقدمي الشكاوى الذين قد يرغبون في مناقشة قضايا حساسة مع باربرا
- **ساعات العمل في مكتب اجتماعات أمين المظالم طوال فترات الاجتماعات**
 - ← الفائدة: تتيح سياسة الزيارة المفاجئة غير الرسمية وصولاً سهلاً في الحالات التي تقتضي السرية والتكتم
- **المشاركة في جلسات المجتمع**
 - ← الفائدة: التفاعل غير الرسمي مع المجموعات التي دائماً ما تطرح مشكلات أو التي تكون محورًا للشكاوى المتكررة

تقرير حول الأنشطة

التوعية

يظل التواصل محورًا رئيسيًا لمكتب أمين المظالم. إن جلسات التعليم والتوجيه التي يقوم بها أمين المظالم للموظفين والوجود المادي في اجتماعات ICANN العامة والفعاليات الأخرى التي ترعاها ICANN مثل قمة قسم النطاقات العالمية GDD والفعاليات ذات الصلة بـ ICANN مثل منتدى حوكمة الإنترنت IGF تُعد أنشطة أساسية لتعزيز دور مكتب أمين المظالم، والدور الجديد لمساعد أمين المظالم المؤقت باربرا كيروين (التنوع بين الجنسين، مناهضة التحرش)، والتركيز المستمر على تطبيق معايير السلوك المتوقع في ICANN وسياسة



مناهضة التحرش في المجتمع.

أنشطة التوعية في العام المالي 2019

- ثلاث زيارات لمكتب ICANN في لوس أنجلوس
- زيارة مكتب ICANN في بروكسل (قبل منتدى حوكمة الإنترنت في باريس)
- التعليقات الافتتاحية مع المساعدة المؤقتة - المنتدى العام (ICANN63/64/65)
- التعليقات الافتتاحية - قمة شعبية النطاقات العالمية في بانكوك
- حضور منتدى حوكمة الإنترنت في باريس

لقد شاركتُ بنشاط على مدار العام مع مجتمع ICANN والمجتمعات الأخرى من خلال منشورات المدونة وموقع تويتر والترويج لفعاليات ICANN ومعايير السلوك المتوقع وسياسة مناهضة التحرش في المجتمع.

www.facebook.com/ICANNOmbudsman 

[@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman) 

icann.org/news/blog 

تقرير حول الأنشطة

معايير السلوك المتوقع في ICANN

اعتمد مجلس إدارة ICANN الإصدار الحالي من معايير السلوك المتوقع في ICANN في حزيران (يونيو) 2016. وقد كانت هذه المعايير موجودة رغم ذلك لأكثر من 10 أعوام. يواصل فريق أمين المظالم تقوية معايير السلوك المتوقع وسياسة مناهضة التحرش الجديدة للمجتمع مع تعزيز حق الجميع في الحصول على بيئة ملؤها الأمن والاحترام وعدم المضايقات عند حضور أي اجتماعات أو فعاليات تحت رعاية ICANN. تشير الإحصاءات من نظام إدارة القضايا إلى انخفاض في الشكاوى وهو ما قد يكون نتيجة هذا الجهد. لقد تعهدت -كمبادرة جديدة- بمراجعة معايير السلوك المتوقع في ICANN على أساس سنوي، وأن أوصي -إذا دعت الحاجة- بما يلزم من تعديلات أو إضافات/عمليات حذف عليها.



معايير السلوك المتوقع في ICANN

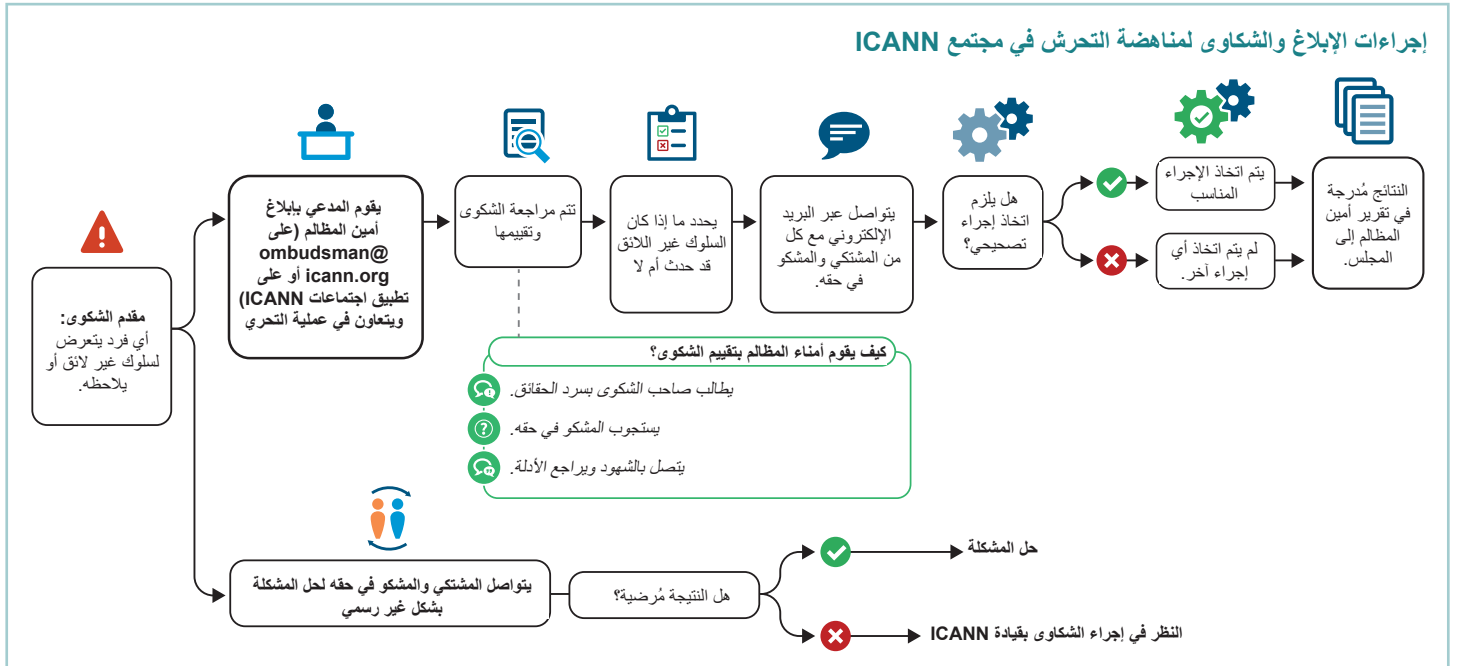
<p>احترام جميع أعضاء مجتمع ICANN بالتساوي والتصرف بما يتفق مع المعايير المهنية وإظهار السلوك المناسب. تسمى ICANN جاهدة لإنشاء والحفاظ على بيئة تتم فيها معاملة جميع الأشخاص من الخلفيات والثقافات المختلفة بكرامة ولباقة واحترام وعلى وجه الخصوص، يجب على المشاركين في ICANN عدم الانخراط في أي نوع من أنواع التحرش. وبشكل عام، يعتبر التحرش سلوكاً غير مرغوب وعذائي ومخيف - وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي يتطوي على اعتداء جنسي أو يكون مخيفاً استناداً إلى الخصائص مثل، العرق أو النوع أو التفرقة العرقية أو الدين أو العمر أو اللون أو المنشأ الأصلي أو السلف أو الإعاقة أو الحالة الطبية أو التوجه الجنسي أو الهوية القائمة على النوع.</p>	<p>معاملة جميع أعضاء مجتمع ICANN على قدم السواء، بغض النظر عن الجنسية أو النوع أو الأصل العرقي أو الجنسي أو الدين أو المعتقدات أو الإعاقة أو السن أو التوجه الجنسي؛ ويلبغى على أعضاء مجتمع ICANN معاملة بعضهم البعض بكمية سواء كان كنت المعاملة وجهاً لوجه أو على الإنترنت.</p>	<p>الالتزام بسياسات ICANN بخصوص التصاريح في المصالح.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع لوائح ICANN. على وجه الخصوص، يتعهد المشاركون بالعمل في إطار رسالة ICANN وبروح من القيم الواردة في هذه اللوائح.</p>
<p>الاستماع إلى وجهات نظر جميع أصحاب المصلحة عند النظر في قضايا السياسة العامة. حيث تعتبر ICANN بيئة فريدة من أصحاب المصلحة المتعددين. وينبغي على جميع المشاركين في عمليات ICANN إدراك أهمية جميع أصحاب المصلحة والسعي من أجل فهم وجهات نظرهم.</p>	<p>دعم الحفاظ على اليات قوية للتعبير الجمهوري، والمسائلة والشفافية من أجل ضمان أن تكون عمليات وضع السياسات وصنع القرارات المصلحة العامة وأن تكون مسنونة أمام كافة أصحاب المصلحة.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع سياسات ICANN.</p>	<p>التصرف بنزاهة وحسن نية مع المشاركين الآخرين في عملية ICANN.</p>
<p>التصرف بطريقة معقولة وموضوعية ومستقلة عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار. ويشمل ذلك الحضور المنتظم في كافة الاجتماعات المقررة وممارسة التقدير المستقل بالاستناد فقط إلى ما ينسب في المصلحة العامة الإجمالية بشكل أفضل لمستخدمي الإنترنت ولإستقرار وأمن نظام المعلومات الفريدة للإنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح الكيان الذي قد يكون الأفراد مدنيين بتعيينهم له.</p>	<p>تسهيل الشفافية والانفتاح عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار.</p>	<p>تعزيز السلوك الأخلاقي المسؤول. الأخلاق والزراعة أمران أساسيان، ولذا نتوقع ICANN من كل أصحاب المصلحة التصرف بطريقة قائمة على المسؤولية.</p>	<p>العمل على بناء إجماع في الآراء مع الجهات المعنية الأخرى من أجل إيجاد حلول للمسائل التي تدخل في مجالات مسؤولية ICANN. ويستند نموذج ICANN على منح تصاعدي مستند من الإجماع في تطوير ووضع السياسات، وعلى المشاركين في عملية ICANN أن يتحملوا مسؤولية ضمان نجاح هذا النموذج من خلال محاولة بناء توافق في الآراء مع المشاركين الآخرين.</p>

تمت ترجمة هذا المنشور لعدة لغات لغرض التعريف به فقط. يمكن العثور على النص الأصلي المعتمد (باللغة الإنجليزية) هنا: icann.org/en/system/files/files/expected-standards

تقرير حول الأنشطة

سياسة مناهضة التحرش لمجتمع ICANN

مع الاعتراف بأن التحرش، ولا سيما التحرش الجنسي، لا يتسامح معه مجتمع ICANN، أو مجتمعنا بشكل عام، فإن مكتب فريق أمين المظالم ومؤسسة ICANN ومجلس إدارة ICANN يعملون جنباً إلى جنب لتعزيز بيئة آمنة وخالية من التحرش. يمكن الإشادة بمجلس ICANN لجهوده الإضافية من خلال تشكيل مجموعة عمل تابعة لمجلس الإدارة خصيصاً لمعالجة مختلف أشكال المضايقات. تم تنفيذ هذا الجهد المشترك بإسهامات مستمرة من المجتمع وتصميم شامل على إبقاء ICANN في بيئة آمنة ومحترمة تكون خالية من المضايقات بشكل مثالي.



وفي الغالب لا يدرك الناس أن سلوكهم مسيء أو غير لائق، وربما يرجع ذلك إلى الاختلافات في الأعراف الثقافية أو الاجتماعية. من المهم أن نأخذ بعين الاعتبار أن التصرف ربما لم يكن متعمداً أو لم يصدر بنية سيئة. لذلك السبب، تبدأ إجراءات شكاوى سياسة مكافحة التحرش بخيار التواصل مع الشخص المسؤول عن حل المشكلة على المستوى غير الرسمي. إذا كان السلوك غير مقصود (ورغم ذلك غير مرحب به)، فإن مجرد تحديد السلوك على أنه اعتداء أو أنه مشين غالباً ما يؤدي إلى تغيير في السلوك واعتذار على الأرجح.

في العام الماضي كانت هناك رسالة واضحة من المجتمع للتنوع في مكتب أمين المظالم. تولت باربرا كيروين دور مساعد أمين المظالم المؤقت مع المكتب وستكون الآن بموجب التعاقد بصفة عضو في فريق أمين المظالم. تتمتع باربرا بخبرة واسعة في وكالة فدرالية كندية كبيرة تضم أكثر من 25,000 موظف، في التحري عن المضايقات وأيضاً في تدريب المديرين والمشرفين على التدخل والوقاية من المضايقات.

تقرير حول الأنشطة

يمكن لأي شخص تعرض للمضايقة إبلاغ مكتب أمين المظالم عن الحادث بل ويجب عليه ذلك. ويمكنه أيضًا الإبلاغ عن الحادث إلى أي مسؤول كبير في منظمة ICANN، أو إلى مدير في مجلس إدارة ICANN، أو إلى أي قائد مجتمع يشعر بالراحة معه، والذي قد يعمل بعد ذلك بصفة وسيط مع مكتب أمين المظالم. فلا مكان في أي مكان من عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق. ولن يُسمح بمثل هذا السلوك في مجتمع ICANN.

لا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق.

ملف سياسة مناهضة التحرش بصيغة PDF متوفر باللغة العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية:
[.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy)

تقرير حول الأنشطة

التنمية المهنية



أنا أوصل الحفاظ على العضوية في ثلاث منظمات لأمناء المظالم: (1) الرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA)، و(2) منتدى أمناء المظالم الكنديين (FCO)، و(3) المعهد الدولي لأمناء المظالم (IOI). حضرتُ مؤتمر الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA وشاركتُ في دورات التطوير المهني المنعقدة في نيو أورلينز في نيسان (أبريل) 2019. إضافة إلى ذلك، في نيسان (أبريل) 2019، حضرتُ مؤتمر منتدى أمناء المظالم الكنديين FCO الذي عقد في تورونتو حيث شاركت في تيسير جلسة حول إدارة الشكاوى عبر الإنترنت. يُعقد مؤتمر المعهد الدولي لأمناء المظالم IOI كل أربع سنوات وسيكون اجتماعهم التالي في أيار (مايو) 2020.

خلال حضوري مؤتمر الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA في نيو أورلينز، استقدتُ على وجه الخصوص من دورة حول العائد على الاستثمار (مؤسسة ROI Institute) والتي قدمت معلومات واسعة حول كيفية الإبلاغ عن أداء أمناء المظالم. كان الإبلاغ عن أداء أمناء المظالم إلى أي منظمة أو للعملاء والمجتمعات يمثل تحديًا مستمرًا لأمناء المظالم على مستوى العالم، حيث يتطلب الموازنة بين الحاجة إلى السرية والشفافية. كما كانت هناك جلسات للتطوير المهني تناولت موضوعات تباينت مع بين التمر إلى العنصرية.

وقد ذكر مجتمع ICANN والعديد من أعضاء مجلس إدارة ICANN في الماضي أن أمين المظالم في ICANN يجب أن يحصل على تدريب رسمي على الوساطة. واعتراضًا بأنه لا يمكن للمرء أن يحظى بالكثير من الأدوات في صندوق أدواته، يسعدني أن أبلغكم أنني أكملت الآن برنامج الطرف الثالث المحايد التابع للمعهد الكندي لحل النزاعات. يتكون البرنامج من أربع دورات تدريبية لمدة أسبوع واحد تغطي الوساطة وحل النزاعات والتيسير وغيرها من الأمور التعليمية ذات الصلة. تم الانتهاء من الوحدة الرابعة والأخيرة في البرنامج بنجاح في تشرين الثاني (نوفمبر) 2018.

طلبات إعادة النظر

وفي تشرين الأول (أكتوبر) 2016، ووفق اللوائح الجديدة في ICANN، تم تمديد دور أمين المظالم في ICANN لكي يشمل مراجعة طلبات إعادة النظر، وفي المواقف التي لا يتنحى فيها أمين المظالم استشعارًا للخرج، وتوفير تقييم أساسي إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية باليات المساءلة (BAMC) من أجل مراجعتها والنظر فيها.

خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير، عُرضت أربعة طلبات لإعادة النظر على مكتب أمين المظالم. وشملت الطلبات الأربعة جميعها حوادث سبق أن عالجها مكتب أمين المظالم، مما أدى إلى رفضها في جميع الحالات الأربعة.

ملاحظة حول معياري في التنحى استشعارًا للخرج: بصفتي أمين المظالم فإنني سوف أنتحى استشعارًا للخرج عندما أتخذ أنا أو أمين المظالم السابق موقفًا مسبقًا حول مسألة ما، أو إذا كنتُ مشاركًا بطريقة هافة في الإجراء أو الإغفال الذي يسعى مقدم الطلب لإعادة النظر فيه.

فدور أمين المظالم يتمثل في تقييم طلبات إعادة النظر بطريقة رسمية بموجب المادة 4 من اللوائح؛ كما أن اختصاصي الرئيسي أمينًا للمظالم بموجب المادة 5 يظل دورًا غير رسمي. الدوران غير متوافقين دائمًا.

وبما أنني مطالب بأن أنتحى عن النظر في القضايا عندما يكون مكتب أمين المظالم قد تحيز إلى موقف ما بالفعل، فثمة سؤال هادف فيما يخص كيفية موازنة الموقف عندما يأتيني عضو من أعضاء المجتمع ويطلب مني النصيحة حول شيء ما قد يؤدي إلى تقديم طلب إعادة نظر. وإذا ما اتخذت موقفًا ما في المسألة في ظل هذه الظروف، فسوف أنتحى استشعارًا للخرج في حالة تقديم طلب إعادة نظر له صلة بذلك إلى المكتب من أجل الحصول على تقييم أساسي.

أما واجبي الإضافي فيتمثل في توفير تقييمات أساسية لطلبات إعادة النظر فإنه يضيف بُعدًا جديدًا وبطيل من نطاق دوري. إلى حد اهتمامي بالأمر، فلا يقلل من دوري الرئيسي كأمين للمظالم أن أقوم بحل النزاعات بشكل غير رسمي بموجب المادة 5. لذا أرجو منكم المجيء والاطلاع على جميع تلك الأمور، لكن إن كان من الممكن أن تؤدي تلك الأمور إلى طلب إعادة النظر، برجاء العلم أن إشراكي في الأمر على المستوى غير الرسمي ربما يجبرني على الابتعاد عن تقديم أي تقييم أساسي لذلك الطلب بموجب واجباتي الرسمي المنصوص عليها في المادة 4.

في العام المقبل، سيكون الهدف الأساسي لمكتب أمين المظالم هو توفير مستوى عالٍ من المهنية والخدمة للمجتمع.

حيث يركز مكتب أمين المظالم ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN والمجتمع على الحفاظ على بيئة آمنة ومهنية وخالية من المضايقات، مع الاحترام الكامل للتنوع والاختلافات الثقافية. وقد شهد العام المالي 2019 المبادرة الناجحة المتمثلة في جعل باربرا كيروين مساعدة مؤقتة لأمين المظالم، ويسعدني أن أعلن عن منصبها حيث تم الآن إضفاء الطابع الرسمي عليه باسم مساعد أمين المظالم. وسوف تكون الآن متاحة بصفتها عضواً رسمياً من فريق أمين المظالم وستحضر جميع اجتماعات ICANN العامة لمساعدة أمين المظالم في تقديم الخدمة.

وسوف تظل المسؤولية المالية من الأولويات الأولى بالنسبة لمكتب أمين المظالم. سأواصل جدولة السفر إلى المكاتب الإقليمية بالتزامن مع اجتماعات ICANN. كنت أمل أن أزور مكتب ICANN الإقليمي في سنغافورة بعد ICANN64 في كوبي باليابان، ولكن نظراً لدعوتي متحدثاً في اجتماع الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA الإقليمي لآسيا والمحيط الهادئ في تشرين الأول (أكتوبر) 2019 في مانيفا بالفلبين، فقد أجلتُ زيارة سنغافورة لتتزامن مع رحلتي إلى الفلبين. سوف ينعقد اجتماع ICANN67 في كانكون بالمكسيك، وبالتالي لن يكون بالقرب من أحد مكاتب ICANN الإقليمية. وعلى النقيض، من المقرر عقد اجتماع ICANN68 في كوالالمبور، وقد يكون مناسبة أخرى لزيارة مكتب سنغافورة—أو ربما مركز مشاركة بكين. من المقرر عقد منتدى حوكمة الإنترنت في بولندا، وبالتالي يمكن إقرانه بزيارة إلى مكتب إسطنبول، ومن المقرر عقد مؤتمر قسم النطاقات العالمية GDD في باريس بفرنسا، مما قد يوفر طريقة تراعي الكفاءة المالية لزيارة مكاتب بروكسل أو جنيف.

في الختام، أود مرة أخرى أن أشكر مجتمع ICANN ومجلس إدارة ICANN ومنظمة ICANN لدعمهم لمكتب أمين المظالم. واستجابةً لقلق الجميع بشأن التنوع ومعالجة تخوف شديد بشأن التدخل والوقاية من المضايقات، يسعدني أن أرى مكتب أمين المظالم يتقدم إلى العام المقبل كفريق قائم ومعتمد. يمكننا جميعاً معاً أن نجعل من ICANN بيئة آمنة ومتنوعة وخالية من المضايقات حيث يمكن للجميع الاستمتاع بالمشاركة على أكمل وجه.

مواقع ICANN

المقر الرئيسي

Waterfront Drive 12025
Suite 300
Los Angeles, CA 90094-2536
الولايات المتحدة الأمريكية
الهاتف: 1+ 310 301 5800
فاكس: +1 310 823 8649

المكاتب الإقليمية

بروكسيل، بلجيكا
Rond-Point Schuman 6
B-1040 Brussels, بلجيكا
الهاتف: +32 2 894 7414

إسطنبول، تركيا
Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 إسطنبول، تركيا
الهاتف: +90 212 999 6222

مونتيفيديو، الأوروغواي
La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México
6125
11400 مونتيفيديو، الأوروغواي
الهاتف: 598+ 2604 2222 داخلي
5701
الفاكس: 598+ 2604 2222 داخلي
4112

سنغافورة
South Beach Tower
Beach Road, Unit 04-11 38
سنغافورة 189767
الهاتف: 65+ 6816 1288

مراكز المشاركة

بكين، الصين
5th floor, No. 1 Building
Software Park
Chinese Academy of
Sciences
South 4th Street 4
Zhongguancun, Haidian
District, بكين، الصين
queries.beijingec@icann.
org

جنيف، سويسرا
Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 جنيف، سويسرا
الهاتف: 41+ 22 819 1844
فاكس: +41 22 819 1900

نيروبي، كينيا
Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta
Avenue
PO BOX 15168-00400
نيروبي، كينيا
الهاتف: 254+ (0)20 5157029
فاكس: 254+ (0)20 5157001

واشنطن العاصمة، الولايات المتحدة
الأمريكية
801 17th Street, NW
Suite 400
واشنطن العاصمة 20006
الولايات المتحدة الأمريكية
الهاتف: +1 202 570 7240
الفاكس: +1 202 789 0104

