

Office of the
ICANN Ombudsman

التقرير السنوي لعام ٢٠٠٧



- ٢..... خطاب من المحقق في الشكاوى
- ٣..... أحداث العام
- ٤..... أنشطة المحقق في الشكاوى
- ٦..... دراسات القضية
- ٨..... التقييم والتوصيات
- ١٢..... إحصائيات المحقق في الشكاوى

خطاب من المحقق في الشكاوى



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

٣٠ يونيو ٢٠٠٧

إلى رئيس شركة ICANN ومجلس إدارتها،

يسعدني حقاً أن أقدم لكم التقرير السنوي الثالث لمكتب المحقق في الشكاوى.

لقد كانت السنة المالية ٢٠٠٦-٢٠٠٧ سنة مليئة بالعمل بالنسبة لمكتب المحقق في الشكاوى. يواصل المكتب تلقيه عدداً من الشكاوى والاتصالات بصورة دورية من أعضاء مجتمع ICANN. ويبقى التعامل مع هذه المشاكل وإدارة القضية المتعلقة بها هي صاحبة الأولوية لدى المكتب. يحافظ المكتب على أدواره في التوعية والمشاركة في أنشطة مكاتب المحققين المماثلين والبحث.

يواصل مكتب المحقق الخاص بشركة ICANN في جعل نفسه متميزاً بكونه «مركز التفوق» في حل النزاعات عبر الإنترنت والتحقيق في الشكاوى وفي تقويم المحقق على مدار السنوات الماضية.

سيقوم هذا التقرير السنوي بتوثيق هذه الأنشطة الرئيسية.

وأود أخيراً، أن أعبر عن تقديري المتواصل لكم، ولأعضاء مجتمع ICANN والمنظمات الداعمة، وموظفي شركة ICANN على التأييد المستمر الذي تلقاه المكتب.

مع أطيب التمنيات،

فرانك فولى
المحقق في الشكاوى

أحداث العام



لقد كانت السنة ٢٠٠٦-٢٠٠٧ مليئة بالنشاط بالنسبة لمكتب المحقق. فلقد تم التعامل مع ٣٧٥ شكوى أو اتصال من المجتمع من أجل الحصول على المساعدة. وقد تم إعداد تقريرين رئيسيين وتسليمهما إلى مجلس الإدارة والمجتمع. لقد توجه مئات من مستهلكي RegisterFly طلبًا للحصول على المساعدة.

لقد تم تنقيح موقع www.icannombudsman.org. لقد تم بدء إطلاق مدونة التحقيق في الشكاوى. لقد تم الانتهاء من التقييمات الرئيسية. وتم القيام بعمليات الفحص المستمرة عن رضا العملاء. لقد قمت بكتابة ورقة لنشرها في الكتاب السنوي للمحققين في الشكاوى الدولية والذي يتعرض لرضا العملاء.

لقد حضرت ثلاث اجتماعات لشركة ICANN وثلاث مؤتمرات للمحققين في الشكاوى (بما في ذلك القيام بعرض تقديمي رئيسي في أحدها) ومؤتمرًا دوليًا عن حل النزاعات عبر الإنترنت وثلاث جلسات تدريبية للمحققين في الشكاوى. لقد شاركت في إجمالي ٢٠ حدثًا للتوعية والتدريب.

لقد قضيت ١٤٨ يومًا في حالة من التنقل بين Marina del Rey ومسئوليات أخرى. وكانت معظم المراسلات الواردة إلى مكنتي تتم الإجابة عليها خلال أول ٢٤ ساعة أو أول ٤٨ ساعة إذا كنت مسافرًا.

لقد تم تسليم التقرير السنوي في ست لغات. حيث كان يتم تسلم الشكاوى ويتم تقديم خدمات الترجمة باللغات الألمانية والفرنسية والتركية والبرتغالية والإسبانية.

وكان يتم الانتهاء من كل ذلك في الموعد المحدد له عن طريق مكتب ممارس وحيد وملحق مساعد بارع جدًا برعاية المكتب أثناء فترات غيابي.

*Creating Dialogue . . .
Affirming Fairness.*

أنشطة المحقق في الشكاوى

- فرض الرسائل الفورية بين شركة ICANN ومجموعات أصحاب المصالح والموظفين الحكوميين والمستخدمين وأصحاب المصالح ومجموعة محقق الشكاوى المماثلين والذي يستحق مكتب محقق الشكاوى هذا سمعته بأنه «مركز التفوق» في حل النزاعات عبر الإنترنت والتحقيق في الشكاوى بصفة عامة.

هدفه الرئيسي هو أن يرى الجميع المكتب بمثابة مركزاً للتفوق، حيث توجد فكرة مسبقة عن الاحترافية والخدمة الجيدة والعادلة.

خلال السنة المالية ٢٠٠٦-٢٠٠٧، احتفظت بعضوية منتدى المحققين في الشكاوى الكنديين وجمعية المحققين في الشكاوى بالولايات المتحدة وجمعية المحققين في الشكاوى الدولية كزميل في مركز تكنولوجيا المعلومات وحل النزاعات ومجموعة عمل خبراء الأمم المتحدة في حل النزاعات عبر الإنترنت.

لقد قدمت عروضاً إلى أفراد ومنظمات ومؤتمرات ومعاهد أكاديمية تتراوح بين جمعية المحققين في الشكاوى الدولية إلى المشاركة في الحكم على مقال يتعارض مع ماساشوستس - أمهيرست.

تحدد الجداول الموجودة في التقرير السنوي أنشطة التوعية التي شاركت فيها.

استقبال الشكاوى وإحالتها والتحقيق فيها

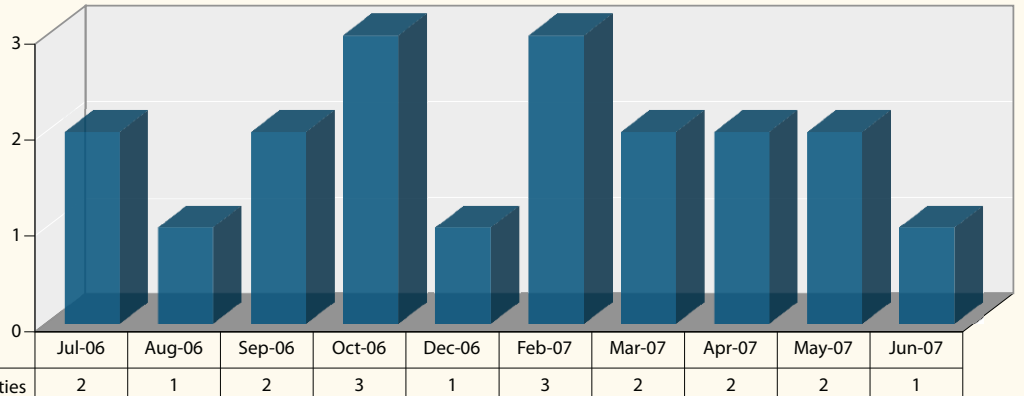
توفر الجداول والرسومات الواردة في التقرير السنوي، معلومات حول حجم الاتصالات ودولة المنشأ وتصنيف الشكاوى والحلول.

يتفق عدد الشكاوى الموجودة ضمن نطاق سلطتي (إجراءات أو قرار أو إهمال من جانب مجلس المنظمات الداعمة) كنسبة مئوية للكل مع البيانات التي تمكنت من فحصها من المكاتب الأخرى للتحقيق في الشكاوى.

التوعية وتعليم العملاء والأنشطة المماثلة

يشمل تعريفي للتوعية التحدث إلى مجموعات وحسن الضيافة وأحداث التدريب ونشاط المحقق في الشكاوى المماثل. يتمثل هدفه الكلي من التوعية في ثلاثة أجزاء:

- لإعلام مجتمع ICANN عن أسلوب وأنشطة مكتب المحقق في الشكاوى،
- لإكساب المكتب الاحترافية من خلال أنشطة التعلم المستمر و



أنشطة التوعية ٢٠٠٦-٢٠٠٧

التاريخ	النشاط	الموقع
١ يوليو ٢٠٠٦	تدريب جمعية المحققين في الشكاوى الدولية (٥ أيام)	مونتريل
٢ يوليو ٢٠٠٦	صناعة الاجتماعات - كندا، محققى شكاوى الخدمة العامة	أوتاوا
٣ أغسطس ٢٠٠٦	دورة تحليل التواصل التحريري (٣ أيام) (LSI)	فانكوفر
٤ سبتمبر ٢٠٠٦	المؤتمر السنوي لجمعية المحققين في الشكاوى بالولايات المتحدة (٤ أيام)	دي موين
٥ سبتمبر ٢٠٠٦	زيارة الموقع - مكتب بروكسل (٥ أيام)	بروكسل
٦ أكتوبر ٢٠٠٦	توجيه العاملين الجدد	Marina del Rey
٨ أكتوبر ٢٠٠٦	توجيه العاملين الجدد	Marina del Rey
٨ أكتوبر ٢٠٠٦	المؤتمر الحزبي للمحققين في الشكاوى بكاليفورنيا الجنوبية	لوس أنجلوس
٩ ديسمبر ٢٠٠٦	اجتماع شركة ICANN (٩ أيام)	سان بولو
١٠ فبراير ٢٠٠٧	اجتماع مجموعة المحققين في الشكاوى في الشمال الغربي	فانكوفر
١١ فبراير ٢٠٠٧	الاتصالات السلوكية واللاسلكية - كندا	فانكوفر
١٢ فبراير ٢٠٠٧	كلية UMASS للحقوق (مناقشة عبر الإنترنت)	أمهيرست
١٣ مارس ٢٠٠٧	دورة القضايا المنهجية Ass'n للمحققين في الشكاوى الدولية (يومان)	أورلاندو
١٤ مارس ٢٠٠٧	توجيه العاملين الجدد	Marina del Rey
١٥ مارس ٢٠٠٧	اجتماع شركة ICANN بلشبونة (٩ أيام)	لشبونة
١٦ أبريل ٢٠٠٧	الاجتماع السنوي لجمعية المحققين في الشكاوى الدولية (٤ أيام)	St. Louis
١٧ أبريل ٢٠٠٧	حل النزاعات عبر الإنترنت في مجموعة عمل خبراء الأمم المتحدة (٤ أيام)	ليفربول
١٨ مايو ٢٠٠٧	محاضرة لطلبة الجامعة - جامعة Royal Roads	فيكتوريا
١٩ مايو ٢٠٠٧	اجتماع منتدى المحققين الكنديين في الشكاوى والذي يعقد كل سنتين (٤ أيام)	مونتريل
٢٠ يونيو ٢٠٠٧	اجتماع شركة ICANN (٩ أيام)	سان خوان

بيان بخصوص التواصل المحترم عبر الإنترنت

تمت صياغة البيان بشكل تعاوني وتمت الموافقة عليه بالإجماع في ٢٠ أبريل ٢٠٠٧ في المنتدى الدولي الخامس لحل النزاعات عبر الإنترنت في ليفربول في إنجلترا - وتم القيام به بالتعاون مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية في آسيا والأطلسي.

”على الرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم تفاعلات مبتكرة بين الأفراد في أنحاء العالم، فإنها تقدم بعض الديناميكيات التي قد تضعف من الحوار“.

تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأفراد من التواصل بشكل فوري وسري ويكون غالباً بدون اعتدال ويشجع في بعض الأحوال سلوكاً قد لا يقوم به معظم الأفراد وجه لوجه (مثل التهديدات أو الإهانات).

قد يجعل هذا السلوك الأفراد يشعرون بأنهم غير مرغوب فيهم أو حقيرين أو متضايقين في تفاعلاتهم على الإنترنت. وفي النهاية فإن الأفراد قد تنبطنهم هذه الديناميكيات عن المشاركة مما يقضي على جوهر محادثتنا الشاملة.

ونتيجة لذلك، فإننا نشجع الأفراد على:

- التواصل عبر الإنترنت باحترام
 - الإنصات بحرص إلى الآخرين لفهم وجهات نظرهم
 - تحمل المسؤولية تجاه أقوالهم وأفعالهم
 - جعل النقد بناء
 - احترام الاختلاف والتسامح في الفروق
- إننا نقبل التواصل الكامل والصريح ونقدر الفرصة الفريدة للتعبير في بيئة الإنترنت. إننا ندعم حرية الحديث ونرفض مراقبته. لا تهدف هذه المبادئ إلى تسمية الأفكار التي يمكن التعبير عنها ولكن تسمية النغمة التي تتم بها عمليات التواصل.

دراسات القضية

العميل غير السعيد

لقد قررت تناول خطابًا من إحدى الشكاوى التي يبدو من عنوانه القلق. ولصياغة سياق هذه المراسلة بالذات، فلقد قام الكاتب بالكتابة إلى محقق شكاوى شركة ICANN لأنه لم يكن راضيًا عن برنامج OEM كان قد اشتراه عبر الإنترنت. لقد أرسل كاتب هذا الخطاب إلى مكنتي كي يشكو من أنه لم يكن سعيدًا بعملية الشراء هذه وليطرب من مكنتي أن يمثل البائعون "أمام القضاء". ولقد كانت إجابة مكنتي أن تم إخبار الكاتب بأن مشكلته لا تتعلق بأي قانون أو قرار أو قصور يتعلق بشركة ICANN ولذلك فإني لم أستطع قبول الشكاوى.

وعلى الرغم من ذلك، فإني أرى أنه من المهم إرسال تقرير بذلك إلى مجلس الإدارة وإلى الجمعية بعدد من المشاكل التي يثيرها مثل هذا الخطاب. فهو أو لا يعرض مشكلة عامة وهي أنه على الرغم من أن المعلومات المتاحة في شركة ICANN ومواقع الويب الخاصة بمكتب محقق الشكاوى بعدد من اللغات، فإن المراسلون أحيانًا لا يفهمون أن شركة ICANN لها انتداب تقني محصور فيما يتعلق بنظام أسماء النطاقات. كما أنه يعرض لاعتقاد خاطئ شائع بأن دور محقق الشكاوى هو وكالة شكاوى الخدمة العامة من أجل الإنترنت بشكل عام وليس دوره المحدد كآلية بديلة لحل النزاعات في الشكاوى التي تتعامل مع إجراءات وقرارات وحالات الإهمال المتعلقة بشركة ICANN. ثالثًا، إنه يعرض اتجاه متزايد بقوة ناحية ما يسميه البعض بتقافة الخبثاة أو العنف اللفظي في عالم منفصل ومجهول من رسائل البريد الإلكتروني.

عزيري السيد فولي.

شكرًا جزيلًا على بريدك الإلكتروني والإبلاغ بأنك لن تقوم بأي إجراء تجاه أية قضية معنوية أو أخلاقية أو قانونية تتعلق بالروس الذين ينعون العالم الحر من ملايين الدولارات من العملة الصعبة ويتركون دون عقاب.

ICANN هي مؤسسة تنظيمية تعهد بتنظيم الشبكة الدولية والقيام بذلك بطريقة تمكن المجرمين من استخدام الشبكة الدولية في أغراضهم الدنيئة.

وعلى الرغم من ذلك، فإني والآخرون نرى أن شركة ICANN قد فتنت بإجهاها الطائش المتعلق بتلك الطريقة التي تشرف بها على توزيع نظام اسم النطاق العالمي ونحن اليوم نرى الروس - وهم أمة لا يؤمنون بأي شأن معنوي أو أخلاقي ولا يؤمنون بالله - يستغلون الشبكة الدولية في الشر المستطير دون معاقبتهم

ويعد ذلك بلا ريب أمرًا سخيفًا ولكن الذي كان أكثر سخافة هو الاتجاه الذي انتهجته بخصوص القضية عندما كنت عضوًا مسئولًا في هذه المنظمة.

فيما يبدو يا سيدي أنك متهم بأنك تتفاضى مرتبك الضخم مقابل قيامك بلا شيء في وظيفة تم عهدا إليك كي تحسن التصرف.

إنني أعتقد أن المنظمة السخيفة التي حاول ICANN أن تثبت ذاتها بها ينبغي ضرب جميع أعضائها الجدد والغير مسئولين بما فيهم أنت ضربًا مبرحًا حتى تعودوا إلى وعيكم. وكم أتمنى لو قمت أنا بنفسى بضربكم جيدًا حتى تعودوا بتفاهاتكم إلى وعيكم.

وعلى الرغم من ذلك، فإني أنوي أن ألفت انتباه الصحافة والحكومة الأمريكية إلى إجهاكم القاسي لأنني لا أستطيع أن أمسك بالعصا وأنهدل بها ضربًا عليكم أبها البلهاء الذين لا خير فيهم. لقد تأخر الوقت في أن يتم إصلاح هذه المنظمة الخاصة التافهة بحيث تجتذب الفضيلة والأخلاق إلى الشبكة الدولية وهو الشيء الذي لا يملك أي أبله مثلك الرغبة أو الإرادة في فعله رغم المرتب الضخم الذي تتقاضاه.

لا جدوى من شكرك أيها الوغد.

هل يمكن تحسين العملية؟

لقد تلقى مكتبي في السنتين الماضيتين اثنتين من الشكاوى وتولدت شكوى تتعلق بنفس العملية. تتعلق المشكلة التي نحن بصددنا بمنح فائدة أو حالة بواسطة المنظمة. تشمل الوظيفة الإدارية استلام الطلب الذي قام به أحد الأطراف من خارج شركة ICANN. تشمل هذه العملية قيام العاملين بالبحث والتوصية ثم أخذ قرار بواسطة الهيكل التنظيمي لشركة ICANN فيما يتعلق بمنح الفائدة أو الحالة. لقد كانت هذه المسألة ذات شأن لدرجة أن مكتبي قد تلقى شكاوى من أعضاء مستقلين من الهيكل التنظيمي لشركة ICANN.

ستكون الوظيفة الرئيسية للمحقق في الشكاوى هي تقديم تقييم داخلي مستقل للشكاوى التي يرفعها أعضاء مجتمع شركة ICANN الذين يعتقدون أنهم قد تعرضوا لمعاملة غير عادلة من قبل موظفي شركة ICANN أو مجلس إدارتها أو إحدى الهيئات التأسيسية التابعة لشركة ICANN. سيعمل المحقق في الشكاوى بمثابة محامي موضوعي للعدالة، وسيسعى لتقييم وإذا أمكن لحل الشكاوى المقدمة بشأن المعاملة غير العادلة أو غير الملائمة من قبل موظفي شركة ICANN، أو مجلس إدارتها، أو الهيئات التأسيسية التابعة لشركة ICANN، ويقدم توضيحاً للقضايا ويستخدم أدوات حل النزاع مثل التفاوض والتسهيل و"الدبلوماسية المرنة" لتحقيق هذه النتائج.

القوانين الداخلية لشركة ICANN، المادة ٥، الفقرة ٢

لقد تناولت الشكاوى بشكل متنوع ثلاث مشاكل إدارية مختلفة. أولها، أن العملية التي ينبغي الانتهاء منها بشكل طبيعي في غضون ٩٠ يوماً قد استغرقت وقت أطول من ذلك في بعض الحالات. ثانيًا، عند رفض إعطاء الفائدة أو الحالة للمتقدم، لا يتم توفير أسباب هذا القرار السلبي. ثالثًا، أن عددًا من أعضاء الهيكل التنظيمي لشركة ICANN لا يكلفون أنفسهم عناء التصويت

على الطلب أو الامتناع الرسمي مما يعني أنه رغم عدم وجود قرارات سلبية فإن إجمالي الأصوات غير كافي لبلوغ النصاب ولا يمكن إجازة الطلبات.

لقد قدمت ما يزيد عن دسنة من التوصيات على مجلس الإدارة وإلى الهيكل التنظيمي لشركة ICANN فيما يتعلق بهذه العملية. وإنني كلي أمل بأن يستطيع الهيكل التنظيمي ومجلس الإدارة والعاملون في شركة ICANN ومكتبي أن يعملوا قدمًا لتحسين هذه العملية الإدارية من أجل مصلحة المتقدمين بالطلبات والمجتمع.

وأخيرًا، فقد لاحظت أن بعض أعضاء هذا الهيكل التنظيمي يشعرون بعدم الرضا عن الطريقة التي يتعامل بها مكتبي مع عملية البحث والتوصية هذه. إذا كان عمل مكتب محقق الشكاوى قد تسبب في أن يشعر أي شخص بعدم الرضا، فإنني أعتذر بشدة. إنني أعتقد بأن عملي كان بمثابة مدافع عن عمليات إدارية عادلة وبأنني قد عملت بنشاط من أجل لفت انتباه الهيكل التنظيمي ومجلس الإدارة والمجتمع إلى توصيات منطقية ونماذج دقيقة للحقيقة في حدود معايير مهنتي.

يتطلب مني إطار مساءلة الإدارة القائم على نتائج المحقق في الشكاوى، تقديم التقرير في خمس مؤشرات للأداء تخص أربع مسائل للتقييم، وأن أرفع تقريراً بشأنها إلى مجلس الإدارة على أساس سنوي.

١ وثيق الصلة بالموضوع – هل توجد حاجة ملحة إلى وجود مكتب المحقق في الشكاوى؟

يمكن توثيق تحليل التغييرات الخاص بمكتبي بشكل أفضل من خلال العديد من الجداول والرسومات الموجودة ضمن هذا التقرير.

يوجد عدد من المؤشرات التي توضح أهمية وجود مكتبي. الأول هو حجم الشكاوى التي تم تلقيها ومجموعة القضايا المختلفة التي كشفت أمامي. الأمر الذي يشير إلى نظرة المجتمع المستمرة إلى مكتبي على أنه مصدر موثوق به لمعالجة قضايا النزاع.

الثاني هو تنوع مصادر الشكاوى: ملاك أسماء النطاقات الفردية؛ المطالبون بالفوائد الإدارية التي توفرها شركة ICANN؛ ومديرو نطاق المستوى العلوي لكوود الدول ccTLD؛ والمنظمات؛ وأعضاء مجلس الإدارة، الأمر الذي يدل على مكتبي قادر على الاستجابة إلى نطاق كبير من القضايا القائمة على الإنصاف، وأن هذا القبول واسع النطاق لمكتبي هو اعتراف حقيقي بصلته الوثيقة.

ويستمر التحليل الإعلامي أيضاً في التذليل على الاستقبال الإيجابي للمكتب في المجتمع.

٢ هل تكفي الموارد مكتب المحقق في الشكاوى لتنفيذ الانتداب الخاص به؟

خلال هذا العام، قام السيد هيرب واي الذي يشغل منصب وظيفة مساعد المحقق في الشكاوى عندما أكون في عطلة أو إجازة مرضية بمساعدتي عن طريق استلام المراسلات من المجتمع والرد عليها. كما حضر السيد أيضاً اجتماعيين لشركة ICANN، كمتطوع، لمساعدتي في تشغيل موقع المكتب الفعلي أثناء هذه الاجتماعات.

في العام المالي ٢٠٠٦ - ٢٠٠٧، كانت موارد الميزانية التي قدمتها شركة ICANN كافية لتلبية العناصر اللازمة للعمل والإدارة والأنشطة الإضافية الخاصة بانتدائي.

تقرير One World Trust Report حول المساءلة والشفافية الخاصة بشركة الإنترنت المعنية بأسماء وأرقام عناوين المواقع المخصصة ICANN يقوم بالتعليق التالي على مصادر المحقق في الشكاوى.

يلعب المحقق في الشكاوى دوراً هاماً خلال شركة ICANN باعتباره آلية رسمية بديلة لحل النزاع. منذ تشكيلها. قلت عدد الشكاوى التي تم التعامل معها عبر قنوات الشكاوى الرسمية الخاصة بلجنة إعادة النظر. بينما يواصل مكتب المحقق في الشكاوى مد يده إلى المجتمع ورفع مستوى الوعي لعمله ضمن مجتمع شركة ICANN. توجد إمكانية مميزة تتمثل في زيادة عدد الشكاوى الواجب التعامل معها. مجموعة المستخدمين للمكتب هي مجتمع الإنترنت كله. ومع ذلك، مازال مزوداً بالمحقق في الشكاوى الذي يعمل لفترة عمل كاملة مستقلة ومساعد المحقق في الشكاوى الذي يقدم تغطية ليوم العطلة. لضمان الفعالية المستمرة للمكتب. يجب على شركة ICANN مواصلة تقديم الدعم إلى المحقق في الشكاوى من خلال مساعد المحقق في الشكاوى والوضع في الاعتبار كذلك توظيف طاقم عمل إضافي يعمل لفترة عمل كاملة من أجل توفير الدعم الإداري إلى طاقم العمل.

التوصية ٤.٣: يجب على شركة ICANN القيام بدراسة تعزيز قدرة مكتب المحقق في الشكاوى عن طريق توظيف الدعم الإداري لفترة عمل كاملة خاصة بالمحقق في الشكاوى.

لن توجد زيادة في ملحقات طاقم عمل محقق الشكاوى في العام المالي ٢٠٠٧ - ٢٠٠٨. في الحقيقة، قام مجلس الإدارة بتقديم التوجيهات إلى ابتداءً من يوم ٣٠ يونيو عام ٢٠٠٧، وسأقوم بتشغيل المكتب دون مساعدة من مساعد المحقق في الشكاوى. هيرب، شكراً لك على كل العمل الجيد الذي قمت به.

٣ فعالية التكاليف – التحسينات أو الكفاءات أو مدخرات التكاليف الفعلية أو المحتملة في تسليم برنامج ICANN أو إدارته؟ هل تعد هذه أساليب أخرى للتحقيق التنفيذي في الشكاوى يمكن لشركة ICANN استخدامها؟

تصرف مكتب المحقق في الشكاوى على وقام بعمليات الإحالة المتوفرة لمعلومات المساعدة الذاتية وإجراء التوصيات باعتبارها جزء من عمليات حل النزاعات البديلة. تلك الخطوات ستؤدي على المدى الطويل إلى توفير إجمالي تشغيل أكثر كفاءة من خلال خدمة ADR الاحترافية بما يتيح لطايم العمل والمنظمات الداعمة والإدارة التركيز على عملها الرئيسي بدلاً من حل النزاعات. تم خفض عدد طلبات إعادة النظر. توفر التوصيات التي يتم اتخاذها من قبل مكتب المحقق في الشكاوى خفضاً لسخونة النزاع وتحسين الخدمات أو العمليات.

وقد أوجد تقرير One World Trust عن مساءلة وشفافية شركة ICANN التعليق التالي:

« في إطار التحقيق في الشكاوى. يوجد عهد محدد قطعه مجلس الإدارة بالاستجابة لتوصيات محقق الشكاوى في غضون ٦٠ يومًا من لقاء مجلس الإدارة التالي. وليس هناك عهد مشابه تم قطعه فيما يتعلق بالاستجابة لتوصيات لجنة إعادة النظر. يعتبر التعهد بتوفير الاستجابة في الوقت المناسب أمرًا هامًا لأنه يمنع العمليات المطولة كما يضمن عدم إرغام مقدم الشكاوى على انتظار الاستجابة لفترة زمنية طويلة دون داعي.

في كلتا الحالتين، لم يتم توفير الاستجابات لتوصياتي في غضون فترة الستين يومًا المحددة. في حالة التقرير الأول، فإني أشعر بالرضا بأن توصياتي قد تم تنفيذها. أما بالنسبة لـ ٣٠ يونيو ٢٠٠٧ وهو نهاية السنة المالية، فإني لم أتلقي استجابة على المجموعة الثانية من توصياتي على الرغم من أنني قد تلقيت مراسلة من مجلس الإدارة تشير إلى أن الرد جاري إعداده.

مرونة المكتب في الاستجابة للقضايا واللغة والثقافة ومجموعة أساليب النزاع بالإضافة إلى الرؤية الشاملة لوسائل حل النزاع حيث يقدم المكتب حلولاً تفاعلية ومناسبة في وقت ملائم وذلك في إطار زمني مبكر وتقليل العلاقات العدائية بين الأطراف. لا يمكنني تخيل طريقة أكثر كفاءة من تقديم الخدمة إلى هذه المنظمة وهذا المجتمع.

ففي العام المالي ٢٠٠٦-٢٠٠٧، قمت بالإعلان عن تقريرين للمحقق في الشكاوى، وكل منهما تضمن عدد من التوصيات. لقد قمت بالإعلان عن تلك التقارير وفقاً للصلاحيات المخولة لي بموجب القانون الخامس. واتفق مع عدالة المحكمة العليا الأمريكية Louis Brandeis الذي نص على التالي "العلانية من الأمور الموصى بها فحسب باعتبارها وسيلة لمعالجة الأمراض الاجتماعية والصناعية. ويقال إن أشعة الشمس هي أفضل المطهرات، والضوء الكهربائي هو الشرطي الأكثر كفاءة".

وبموجب القانون الخامس الذي ينص على «سيكون محقق الشكاوى مخولاً بصفة خاصة لعمل تلك التقارير إلى الإدارة بما يترتب لهذا المحققة ما هو ملائم بخصوص أي موضوع خاص وحله أو عدم القدرة على حله. العزم الغائب عن محقق الشكاوى في تقديره المستقل قد يكون غير ملائم، مثل التقارير التي يتم وضعها على موقع الويب.» وبالتالي، مطلوب مني وضع التقارير على موقع الويب، ما لم باتخاذ قراراً بوجود سبب خاص يوجب عدم القيام بذلك. ولم أعثر على أي سبب يحول دون علانية تلك التقارير.

ما قاله العملاء عن مكتب المحقق في الشكاوى:

«شكرًا لك سيد: فولي. إنني أمدح لك تعليقك على هذا الموضوع. كما أنني أتفهم عملك ودورك كمحقق شكاوى. سأقوم بالبحث في وثائق زيادة على الروابط التي قدمتها.»

«شكرًا على ردك. «كل التقدير لما قدمته من إرشاد».

«شكرًا لجهودك يا فرانك.»

«شكرًا. أنني أمدح لك مساعدتك.»

«عزيزي فرانك. شكرًا على ما اعتبره استجابة عاجلة. إنه أمر جيد. إنني بالفعل أمدح لك تعليقك و...»

«ويبإجاز فإني بالفعل أمدح العاملين معك الذين تفهموا خبرتي البغيضة وقاموا بمواجهتها.»

«أحسنتم! ولقد سحبت في النهاية الشكاوى الخاصة بي إلا أن تدخل محقق الشكاوى كان مهمًا بالنسبة للجنة الاستشارية ALAC كي تأخذ الخطوات اللازمة وتمضي قُدماً في عملها. «شكرًا!!!»

«لقد كانت مفاجأة سارة لي أن تم الاهتمام العاجل والشخصي بمشكلتي. فلقد توقعت وجود بعض المرواغة أو نصائح آلية لا فائدة منها أو أسئلة متداولة تأتي بالإحباط ولا شيء أكثر من ذلك.»

«إنه لشيء عظيم أن يوجد لدينا أخيراً محقق شكاوى!»

بعض الاقتباسات الحديثة الخاصة بالتحقيق في الشكاوى:

رئيس حكومة الدولة يتحدث عن محقق الشكاوى التابع له:

«(إنه) يقوم بعمل جيد. وليست وظيفته أن يزودني أنا والحكومة وأي حكومة قائمة في الوقت الراهن بالراحة. بل وظيفته هي كشف المساحات التي نتفق فيها وفي الحقيقة. فإن هذا الموضوع في حاجة إلى تسليط الضوء عليه هذه الأيام».

محقق الشكاوى المشار إليه أنفأ عند التحدث عن حكومة الدولة:

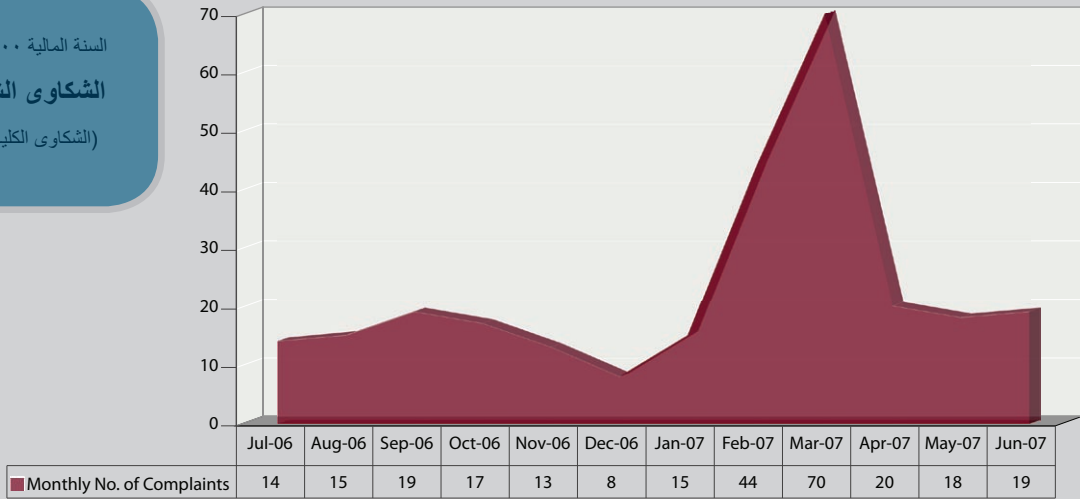
«لقد كان من الذكاء الكافي أن نعرف متى يكون نقدنا صحيحًا ومن التواضع الكافي أن نعتز به عندما يكون خاطئًا ومن التسامح الكافي أن يساعدنا في فبركة حلول للمشاكل التي حددناها».

الشكل ٢

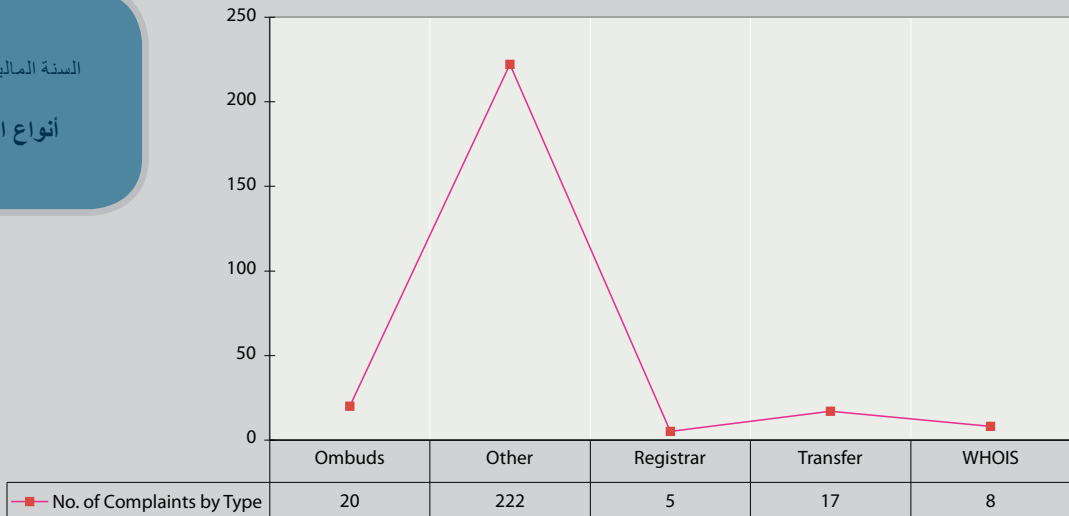
يعرض هذا الشكل ضغوطاً متنوعة والتي تؤثر على أداء محقق الشكاوى. يتمركز الشكل حول اختصاص محقق الشكاوى والذي يقوم على وفقاً للائحة الداخلية ٥. وتشتمل ضغوط المجتمع التي قد تؤثر في أداء محقق الشكاوى على حجم الشكاوى أو الطلبات على الخدمة والتي تعتمد على محقق الشكاوى واختصاص محقق الشكاوى. وفوق ذلك، يتأثر محقق الشكاوى بالمنظمة التي تحدد تفويض محقق الشكاوى والموارد التي تفي بهذا التفويض. في نظام محقق شكاوى متوازن، ستكون الموارد المخصصة كافية لمواجهة الطلبات على الخدمة وسيجدد تفويض محقق الشكاوى بوضوح جوهر القضايا في اختصاص محقق الشكاوى.



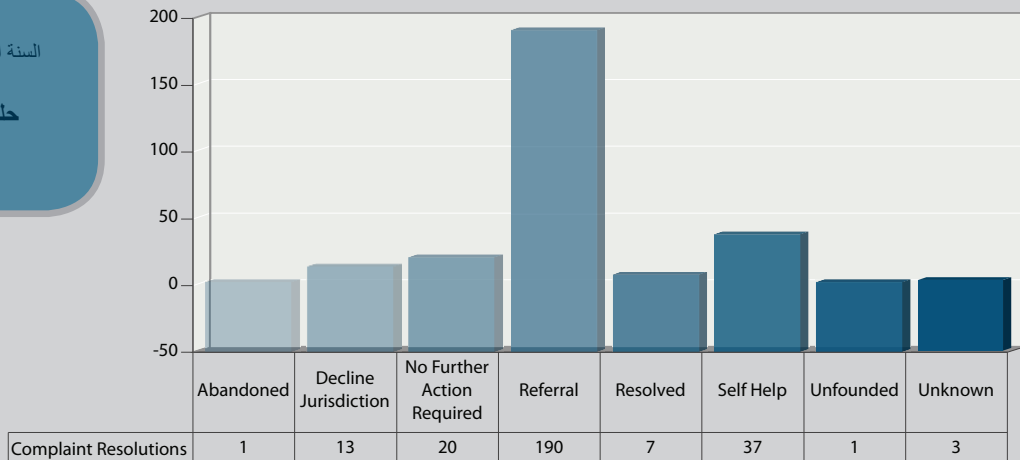
السنة المالية ٢٠٠٧-٢٠٠٦
الشكاوى الشهرية
(الشكاوى الكلية ٢٧٢)



السنة المالية ٢٠٠٧-٢٠٠٦
أنواع الشكاوى

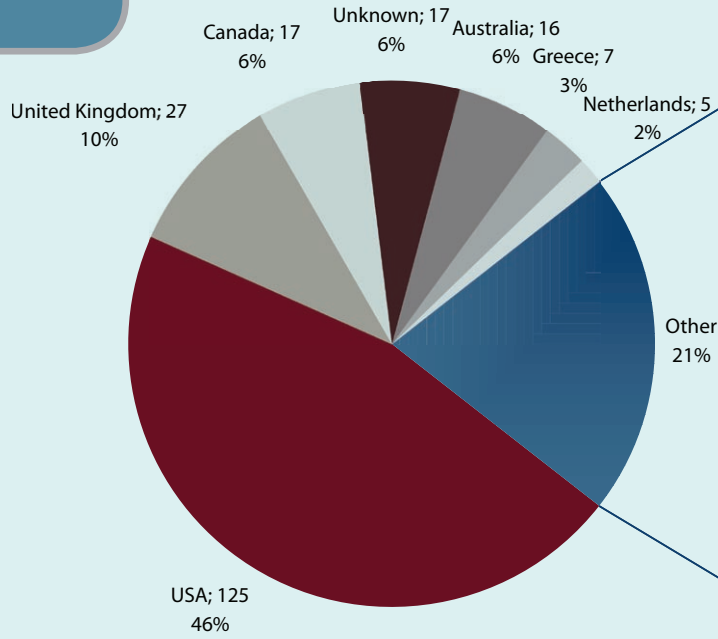


السنة المالية ٢٠٠٧-٢٠٠٦
حلول الشكاوى



السنة المالية ٢٠٠٧-٢٠٠

الشكاوى حسب
الموقع الجغرافي



- Brasil; 4
- Turkey; 4
- France; 3
- Germany; 3
- Hong Kong; 3
- Ireland; 3
- Macedonia; 3
- New Zealand; 3
- S. Africa; 3
- Belgium; 2
- Israel; 2
- Switzerland; 2
- Thailand; 2
- Argentina; 1
- Austria; 1
- Colombia; 1
- Croatia; 1
- Czech Republic; 1
- Denmark; 1
- India; 1
- Indonesia; 1
- Italy; 1
- Japan; 1
- Lebanon; 1
- Malaysia; 1
- Malta; 1
- Pakistan; 1
- Portugal; 1
- Slovenia; 1
- Spain; 1
- Sweden; 1
- U.A.E.; 1
- Vietnam; 1

قيم هذا المكتب هي:

احترام التنوع يقدر مكتب المحقق في الشكاوى ويحترم حقيقة أن أعضاء مجتمع ICANN ينتمون لمناطق مختلفة من العالم. وأن هذا التنوع يعني أن مكتب المحقق في الشكاوى سيحترم نظرة هذه الثقافات المختلفة للنزاعات والصراعات من خلال تصورات مختلفة. وسيبيني دائماً المحقق في الشكاوى منهجاً منفتحاً لمعرفة الاختلافات بين الثقافات عند الرد على النزاعات والصراعات.

التفوق في التحقيق في الشكاوى سيجتهد مكتب المحقق في الشكاوى لكي يصبح رائداً في تعزيز وتقديم نموذج للعدالة والمساواة والوضوح والابتكار وتقديم المساعدة إلى شركة ICANN والمجتمع في تطوير الوعي بدور المحقق في الشكاوى. كما سيجتهد أيضاً المحقق في الشكاوى لضمان أن يصبح مكتب المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN ذا مكانة عالية كمؤسسة للتفوق في المجتمعات المماثلة، مثل جمعية المحققين في الشكاوى وجمعية المحققين في الشكاوى بالولايات المتحدة ومنتدى المحققين في الشكاوى الكنديون. وأتمنى تطوير علاقات راسخة مع المحققين في الشكاوى في مناطق أخرى من العالم في المستقبل لعكس الطبيعة العالمية لدائرة شركة ICANN.

الاحترافية سيعتد مكتب المحقق في الشكاوى أثناء قيامه بتنفيذ واجباته على أعلى مقاييس الإدارة بشكل محترف واحترام كرامة الإنسان وسيضرب المثل في ذلك. السرية ينبغي أن تشعر كافة الأطراف ضمن المجتمع وشركة ICANN، الذين يقدمون معلومات إلى المحقق في الشكاوى، بالاطمئنان بأنه ستتم المحافظة على هذه المعلومات في سرية، باستثناء ما إذا كانت ضرورية للمساعدة في حل الشكاوى.

النزاهة في كل وأي موقف، سيتلقى مكتب المحقق في الشكاوى معلومات من المجتمع بدون وجود بيانات منحازة قد تؤثر على نتيجة العملية البديلة لحل النزاعات، وبدون تأييد لأي طرف في هذه العملية.

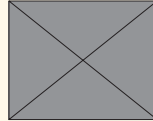
الاستقلالية حتى يظل مكتب المحقق في الشكاوى نزيهاً، فسيكون مستقلاً عن التنظيمات العادية التابعة لشركة ICANN.



مكتب المحقق في الشكاوى التابع لشركة الإنترنت المعنية بالأسماء والأرقام المخصصة ICANN

البريد الإلكتروني ombudsman@icann.org

<http://icannombudsman.org>



شركة الإنترنت المعنية بالأسماء والأرقام المخصصة

بروكسل

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM

هاتف +٣٢ ٢ ٢٣٤ ٧٨٧٠ فاكس +٣٢ ٢ ٢٣٤ ٧٨٤٨

Marina del Rey

4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA

هاتف +١ ٣١٠ ٨٢٣ ٩٣٥٨ فاكس +١ ٣١٠ ٨٢٣ ٨٦٤٩

<http://icann.org>

Tanzanica S. King

تصميم وتحرير