



Giriş

Yıllık Rapor

ICANN 2012 Mali Yılı Ombudsmanı olarak atanmamın ardından 28 Temmuz 2011 ile 30 Haziran 2012 arasındaki dönem ile ilgili birinci yıllık raporumu sunmaktan dolayı mutluluk duymaktayım

Bu raporun amacı iç tüzüklerde şu şekilde tanımlanmıştır:

Hazırlayan:

Chris LaHatte

ICANN Ombudsman

Ombudsman Ofisi, söz konusu yıla dair şikâyetler ve çözümler ile ilgili konsolide analizleri, gizlilik yükümlülükleri ve kaygılarına uymak suretiyle yıllık olarak yayınlacaktır. Bu tip bir yıllık rapor, söz konusu dönem boyunca gelen şikâyetlerin eğilimi veya ortak unsurlarının tanımları ile birlikte gelecekteki şikâyetlerin en aza indirilmesi için atılabilecek adımlar ile ilgili tavsiyeleri kapsamalıdır. Yıllık raporun internet sayfasında yayınlanması gerekmektedir

Bu görevi, Frank Fowlie'nin 2010 yılında dönemini tamamlamasının ardından geçici olarak görevi üstlenmiş olan Herb Waye'den devraldım.

Dönemin, 2011 yılının Ağustos ayında Frank ile birlikte yaptığımız ve ofisin dönüşümü için hazırladığı plan dahilindeki eğitim seansları ile başladı. Bu planı kullanarak kendisi bani ICANN personeli ile tanıştırap ICANN yapısını anlattı ve ICANN Ombudsmanının görevleri hakkında temel unsurları öğrendim. Aynı zamanda mevcut sorunlar ve gelecekteki zorluklar hakkında Herb Waye ile konuştum. Bunun akabinde Frank ve ben, elde ettiğimiz deneyimlerden yola çıkarak bu tip dönüşümlerde kullanılan en iyi uygulamalar ile ilgili bir makale yazdık ve bu makale Uluslararası Ombudsman Derneği tarafından yayınlandı.

Ombudsman Ne Yapar?

ICANN Ombudsmanı olarak, ICANN topluluğu dâhilindeki adaletin objektif savunucusuyum. Dairemiz, adaletin aktif olarak desteklenmesi suretiyle ICANN topluluğunun iyi yönetime olan bağlılığının sembolüdür. ICANN gibi çok paydaşlı bir organizasyonun farklı fikir, istek, kültürel arzu ve değerlerle bağdaşması gerekmektedir.

Ombudsmanın ne yaptığını herkes bilmemektedir. Bazı kimseler beni bir çeşit koruyucu veya tüketici savunucusu olarak görür. İnsanların

ne yaptığımı bilmemeleri, görevimin bir kısmının tanıtım olması sebebiyle olumlu bir durumdur.

ICANN, ICANN toplantılarına katılan personel ve bünyesinde faaliyet göstermekte olan gönüllülerden daha geniş bir topluluktur. Esas itibariyle, ICANN ile etkileşime geçen herkes ICANN topluluğunun bir üyesidir. Genel olarak, yetki alanının sınırlarını katı bir şekilde uygulayıp bazı kişileri kabul etmemek yerine, bana herhangi bir sorun ile gelen insanlara karşı hoşgörülü bir yaklaşım sergiledim.

Başladığım sırada olan durum ve Değişimler

Göreve atandığım sırada, Ombudsman Ofisinin topluluk kullanımının değeri büyük ölçüde azalmıştı. En önemli önceliklerimden bir tanesi ofiste kaybolmuş olan güveni yeniden inşa etmek ve ICANN topluluğunun benim atanmış olduğumun ve konumumu nasıl kullanacağımın farkında olmasını sağlamak için daha fazla tanıtım yapmaktı. Aynı zamanda çeşitli yollarla profilimi yükseltmek için de çaba gösterdim. Bu nedenle bir Facebook sayfası oluşturdum, çeşitli konularda <http://omblog.icann.org> adresinde açmış olduğum blogda düzenli olarak yazılar yazıyorum ve Yeni Zelanda'daki bir Avukatın sorunu üzerine bir makale yayınladım ve hakemli bir dergi olan Uluslararası Ombudsman Derneği Dergisinin (JIOA) 5. Sayısında başka bir makale daha yayınladım (2). Hazırlamakta olduğum başka makaleler de bulunmaktadır. Ombudsman topluluğunun yanı sıra, İnternet Topluluğunun hem Yeni Zelanda hem de uluslararası gruplarına katılmak suretiyle, daha geniş bir İnternet topluluğunun bir parçası oldum ve kimi zamanlarda çeşitli blogla katkı sağlamaktayım. Bu yıl içinde Yeni Zelanda'da uluslararası başlıklarda üç önemli konferans yapıldığı için, bu sene önemli bir avantaja sahip olduğumu söyleyebilirim.

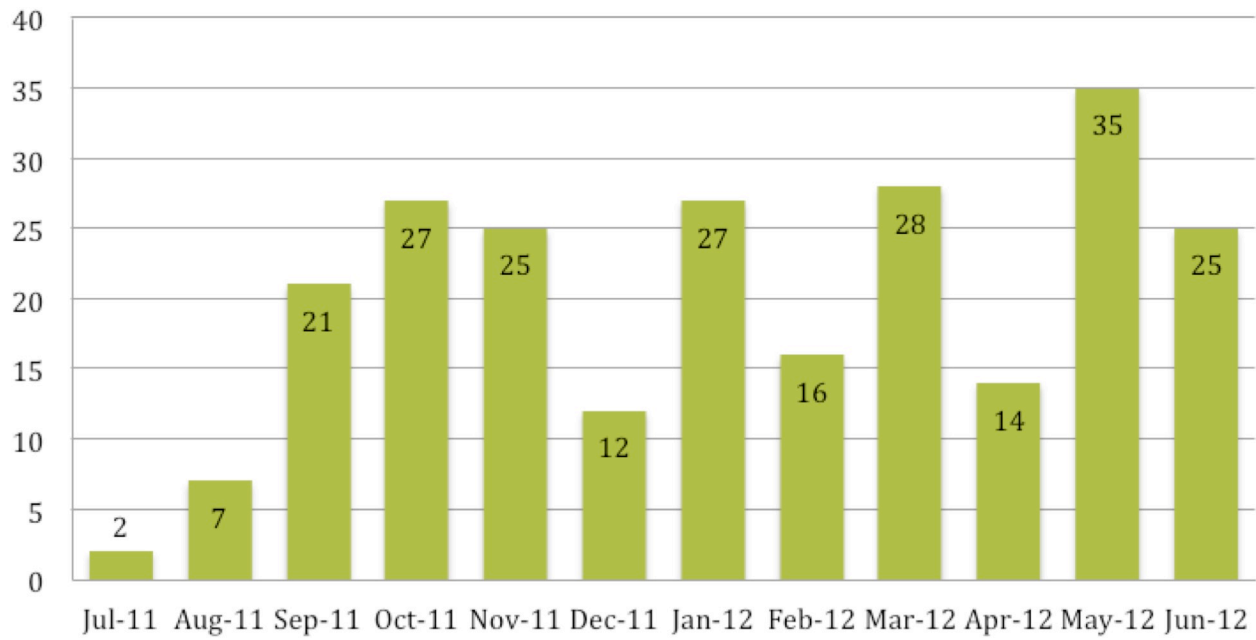
Şikayetler ve çözümler

İlk yıлымda yapılan şikâyet sayısı 10'dan 132'ye yükselmiştir ve bu nedenle bir önceki sene ile herhangi bir karşılaştırma yapmadım. Şikâyet sayısında görülen 10 katlık artış her şeyi gözler önüne sermektedir.

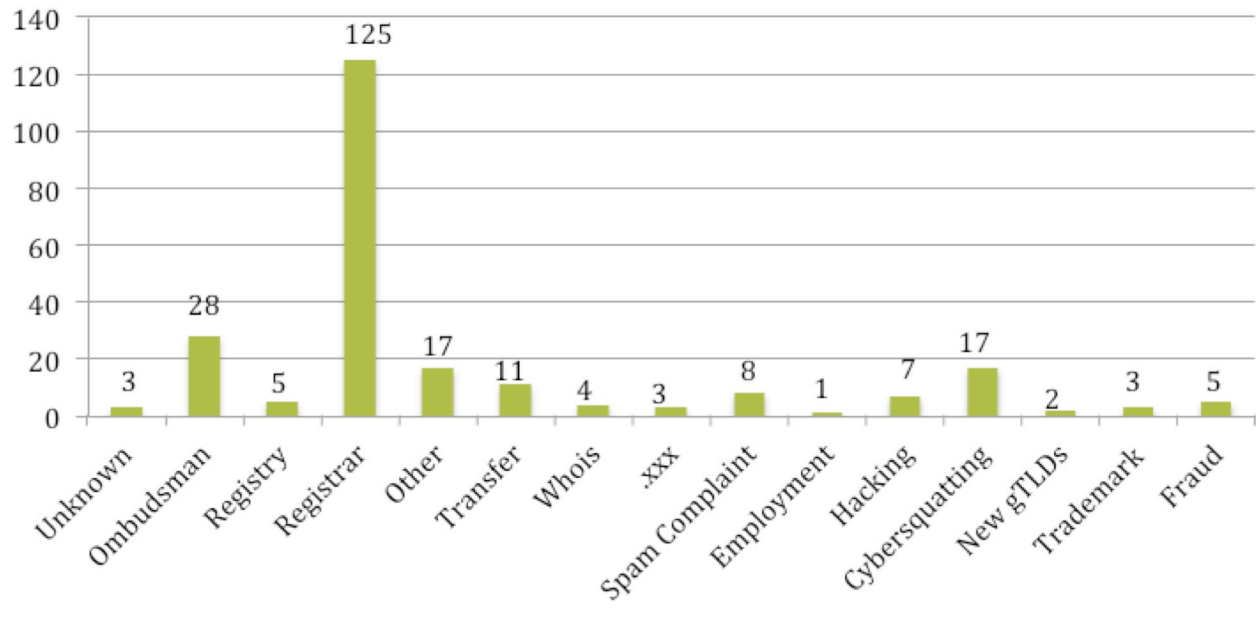
Bu rapor dâhilinde, yapılan şikâyetler ile ilgili istatistikleri de ekledim ve gelen şikâyetlerin büyük bir kısmının Ombudsmanın yetki alanının dışında olduğunu göreceksiniz. Ofisin, belirli sorunlar hakkında görece daha dar bir kapsamda araştırma yapmak üzere yapılandırılmış olması bunun en büyük nedenidir. Bu, birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Birincisi, daha geniş bir destek sunmak amacıyla İç tüzük ve sistemde ofisin yetki alanını genişletecek değişiklikler yapılmalı mıdır? İkincisi, ICANN topluluğu dâhilinde gelen genel şikâyetlerin ele alınması için organizasyonel bir ihtiyaç bulunmakta mıdır?

ICANN sözleşme uyumluluk departmanı, ICANN'in Yazman Akreditasyon Anlaşması ve diğer başka meselelerle ilgili çok fazla sayıda sorunla uğraşmaktadır. Bana gelen şikâyetlerin büyük bölümünü genelde sözleşme uyumluluk departmanına göndermekteyim ve bu nedenle oradaki ekiple oldukça iyi ilişkiler geliştirdim. Ancak bazı talep ve şikâyetlerin çözümleri oldukça sınırlıdır.

Complaints Received by Time



Complaints by Type



Genel Şikayetler

Gelen şikayetlerin büyük bir kısmı benim yetki alanımın dışında olmasına rağmen yönetim ve yeni gTLD başvuru paralarının geri ödenmesi gibi konularda çok sayıda şikayet aldım. Bu şikayetlerden bazılarının soruşturması halen devam etmektedir ve stratejim gereği, farklılıklar arasında arabuluculuk yapabilmek için büyük çaba sarf etmekteyim. Bununla birlikte yetki alanım dahiline giren başka şikayetler de olmasına rağmen şikayetçiler henüz şikayetlerini geliştirmedikleri için sormam gereken soruları ve soruşturmamı henüz yapamadım, dolayısıyla herhangi bir sonuca henüz ulaşamadım. Yaptığım bir soruşturma ve bununla ilgili bir raporu blog sayfamda ve web sitemde yayınladım.

Yetki alanım dışında kalan şikâyetlerin büyük bir çoğunluğu bir yazman ve bir müşteri hakkındaydı. Bunlar benim kapsamımın dışında olmasına rağmen, taraflar arasında ortaya çıkan sorunun adaletsizlik yerine iletişim güçlüklerinden kaynaklandığını görmem sebebiyle çözüme yardımcı olmaya çalıştım. Maalesef birçok müşteri, alan adı tescilinin kullanım süresi dolduğunda ortaya çıkabilecek sorunları bilmemesine rağmen isimlerin çalındığı ve tescil detaylarının kaybolması nedeniyle sorunların oluştuğu birkaç durum da bulunmaktadır.

Bazı durumlarda adaletsizlik olduğunu hissettim ve yetki alanım dışında olmasına rağmen söz konusu durumlara müdahale ettim. Örneğin, polisin tutuklama fotoğraflarının yayımlandığı bir web sayfası ile görüşmem ve polis tarafından herhangi bir suçla suçlanmayan 17 yaşındaki bir çocuğun fotoğrafının bu web sitesinden kaldırılmasını sağlamam istendi. Bu durum benim yetki alanım dışında olmasına rağmen dâhil olmaya karar verdim ve bu durumun birçok yerde eleştirildiği hakkında bir blog yazısı yayınladım. Uluslararası içeriğin olduğu durumlarda, birçok şikâyetçinin yasal süreci başlatma araçları çok uzaktadır. Burada bir adaletsizlik olmasına rağmen durumun yetki alanım dışında kalması nedeniyle bu kişilere yardımcı olamamak oldukça moral bozucu olabiliyor.

.

Sistematik Sorunlar

Ombudsman olarak ilk yılımda, soruşturulması ve kurula raporlanması gereken sistematik sorunların belirlenmesi gerektiğinin farkındaydım. Sistematik bir sorun, tarafların çabalarına rağmen çözülememiş kalıcı bir aksaklık veya süregelen bir problem şeklinde ortaya çıkabilir. Şikayetçilerin bazı ana fikirleri olmasına rağmen, mahiyeti gereği sistematik olarak adlandırılacak herhangi bir sorun belirleyemedim. Değerlendirme ve kendini denetleme konularında ICANN'ın sağlam politikaları bulunmaktadır. Buna ilave olarak, ICANN topluluğu, anlaşmazlık olan herhangi bir sorunun açık bir şekilde ifade edilmesine olanak sağlamakta ve sözlü yorumları memnuniyetle karşılamaktadır. Bu durum, sistematik bir sorunun çözüme kavuşturulamaması ihtimalini azaltmaktadır. Bu, dikkati elden bırakmam anlamına gelmemektedir. Genellikle eleştiri kısıtlaması olmayan topluluk raporlarının ve basında çıkan haberlerin okunması görevim gereğidir. ICANN sorunlarının irdelendiği ve kimi zaman oldukça sert eleştirilerin yapıldığı çok sayıda blog vardır. Bu tip meselelerden haberdar olabilmek amacıyla eleştirmenlerle irtibata geçip onlarla ilişki kurdum. Bu sayede, bana ulaşabileceklerini ve herhangi bir sistematik sorun olması durumunda onları dinleyeceğimi öğrenmiş oldular.

Tanıtlar

İşimin en yüksek noktalarından biri de ICANN toplantılarına katılmaktır. İnsanlarla online olarak iletişim kurmak yeterli olmasına rağmen, yüz yüze görüşmedikçe iyi iş ilişkilerinin geliştirilmesi zor olmaktadır. Ombudsman Ofisinin güvenilir bir çözüm odağı olarak görülmesinin sağlanması için ICANN toplantılarını çok önemsemekteyim. Genellikle her toplantıda Ombudsmanın hazır bulunması ve somut arabuluculuk rolünü üstlenmesi gerektiği görülmektedir. Buna ilave olarak, insanlar benim müsait olduğumu öğrendikçe ofisime daha fazla sayıda ziyaretçi gelmektedir. Bu yavaş bir süreç olabilir ancak topluluk içinde profilim daha yaygın hale geldikçe, erişilebilir ve kullanışlı bir itibara erişebileceğimi umuyorum. Aynı zamanda ICANN bünyesinde yani çalışmaya başlayan personel ile bir araya gelip onlara Ombudsmanın görevi hakkında bir sunumu kapsayan oryantasyon vermem gerekmektedir. Bu, personel için bir gereksinim olmasına rağmen birçok yeni çalışanla tanışacağım için harika bir durum ve gerçek bir imtiyazdır.



ICANN 42 – Dakar, Senegal

İlk ICANN toplantıma Senegal'in Dakar şehrinde katıldım. Los Angeles'ta göreve başlamam sırasında ICANN personeli ile buluşmuş olmama rağmen topluluktan hiçbir üye ile henüz buluşmamış olmam sebebiyle bu toplantı benim için en önemli toplantıydı. Birçok kişi için kat edilmesi gereken mesafe çok fazla olduğundan toplantıya sadece birkaç kişi katıldı ve doğrusunu söylemek gerekirse, Yeni Zelanda'dan Dakar'a varmak bir günden daha uzun sürdüğünden benim için çok yorucu bir yolculuk oldu. Bununla birlikte, ICANN topluluğu beni çok samimi bir şekilde karşıladı ve olabildiğince fazla sayıda kişiyle görüşmeye çalıştım.

ICANN 43 – San Jose, Kostarika

ICANN topluluğunun İspanyolca konuşan üyeleri ile yaptığım ilk buluşma olması nedeniyle Kostarika toplantısı büyüleyiciydi. Topluluk içinden çok sayıda kişi toplantıya katılım göstermişti ve bazı anlaşmazlıklara, bir çevirmen ile arabuluculuk yapmanın ilginç zorluklarına rağmen, çözüm getirilmesini kolaylaştırdım. Prag'daki ICANN 44 dahilindeki bir reklam hakkında şikâyet almama rağmen Prag toplantısının ev sahipleri söz konusu reklamın kaldırılması konusunda yardımcı oldular.

ICANN 44 – Prag, Çek Cumhuriyeti

Prag'da da bazı ilginç zorluklarla karşılaştım ve ofisim ve benim mevcudiyetimle ilgili artan farkındalık sebebiyle birçok ziyaretçi ile vakit geçirdim. Bu toplantıda, hem ICANN topluluğu ile tanıtım yapma gereğim hem de sorunlar üzerine ziyaretçilerle ofisimde zaman geçirmem arasında bir denge kurmak zorunda kalmam nedeniyle, fırsatlarla ilgili kimi zorluklar yaşadım. Kosta Rika'da olduğu gibi, arabuluculuk yapıp bir sorunun giderilmesinde yardımcı oldum.

Ombudsman Ofisinin Topluluk Tarafından Kullanımının Artması

Gelen şikâyet sayısı artan farkındalığın bir göstergesi ise, üçüncü sayfadaki tablolar, topluluğun ofisimizi, özellikle de bir önceki yılın aynı dönemi ile karşılaştırıldığında, çok daha geniş bir kapsamda kullanmaya başladığını göstermektedir. 2011 yılının aynı döneminde sadece 10 şikâyet gelmişken, 2012 yılının aynı döneminde gelen şikâyet sayısı 132'ye yükselmiştir. Bu şikâyetlerin büyük bir kısmının benim yetki alanım dışında olmasına rağmen, söz konusu şikâyetlerin çözülmesi için gerekli kişilere ulaşmasını sağladım. Şikâyetçiler genel olarak bu tip bir yardım sağlamam sebebiyle çok memnun oldular.

Metrikler

Ofisimin gösterdiği başarıyı ölçmek üzere çeşitli yöntemler kullandım. Geri gelen anket sayısı oldukça az olmasına rağmen belirli bir durum için anketleri kullanmaya çalıştım, ombudsman 101 eğitimi. Eğitime katılan ve eğitimi kullanışlı olarak görüp bilgilerini arttırdığını düşünenler dışında bunun ne kadar doğru olduğundan emin değilim.

Ofisimin artan bir şekilde kullanılmasının, ofise olan güveni ve artan farkındalığı yansıtan en önemli metrik olduğuna inanmaktayım. Şikâyetler konusunda paratoner işlevi görmeyen işimin bir kısmını oluşturmaktadır ve ICANN topluluğu içerisinde bu işlevi gören birçok kişi bulunmaktadır. Sözlü eleştirilere fırsat vermeme rağmen bunların hiçbirinin ofisim ile ilgili olmaması ilginç bir durumdur. Bu rahatlatıcı bir durum değildir çünkü neredeyse bir yıldır görevimin başında olmama rağmen insanların Ombudsman ile ilgili hala bazı korkularının olma ihtimali olabilir.

Neredeyse tüm şikâyetlere 24 ile 48 saat arasında cevap verdim. Seyahatte olmam sebebiyle nadiren de olsa kimi gecikmeler meydana geldi ve çok az bir kısmı bir günden daha uzun sürdü. Nereye gidersem gideyim kablosuz internet bağlantısının olmasını sağlayarak şikâyet yönetim sistemime ulaşabilme şansına sahip olmuştum.

Ülkelere göre Gelen Şikâyet Sayısı

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Arjantin Cumhuriyeti (1) | 21. Japonya (1) |
| 2. Ermenistan (1) | 22. Namibya (2) |
| 3. Avustralya Federal Devleti (9) | 23. Hollanda Krallığı (2) |
| 4. Avusturya Cumhuriyeti (3) | 24. Pakistan İslam Cumhuriyeti (2) |
| 5. Bahreyn Krallığı (1) | 25. Porto Riko (1) |
| 6. Bangladeş Halk Cumhuriyeti (1) | 26. Rusya Federasyonu (2) |
| 7. Belçika Krallığı (1) | 27. Singapur Cumhuriyeti (2) |
| 8. Brezilya Federal Cumhuriyeti (1) | 28. Güney Afrika Cumhuriyeti (4) |
| 9. Bulgaristan Halk Cumhuriyeti (1) | 29. İspanya (3) |
| 10. Kanada (17) | 30. İsveç Krallığı (5) |
| 11. Çin Halk Cumhuriyeti (2) | 31. İsviçre (2) |
| 12. Kostarika Cumhuriyeti (1) | 32. Trinidad ve Tobago Cumhuriyeti (2) |
| 13. Kıbrıs Cumhuriyeti (1) | 33. Türkiye Cumhuriyeti (4) |
| 14. Danimarka Krallığı (1) | 34. Uganda Cumhuriyeti (1) |
| 15. Almanya (4) | 35. Birleşik Arap Emirlikleri (3) |
| 16. Yunanistan (1) | 36. Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı (31) |
| 17. Anglo Norman Takımadası (1) | 37. Amerika Birleşik Devletleri (107) |
| 18. Hong Kong (1) | |
| 19. Hindistan Cumhuriyeti (11) | |
| 20. İtalya (6) | |

Eğitim

Raporda da belirttiğim üzere, süregelen eğitime çok önem vermekteyim. Özel ombudsman eğitiminin yanı sıra, ilgili diğer seminerlere de katıldım ve yakın zamanda Skype üzerinden online olarak anlaşmazlığın çözümü için tarafların Kanada, İngiltere ve Kenya'da bulunduğu iki arabuluculuk girişimine katıldım. Özellikle benim için kullanışlı bir araç olacağını düşünmekteyim.

Geleceęe Bakarak

2013 mali yılı hedeflerim:

- Tanıtım ve ofisimin daha erişilebilir olması için gereken tedbirlerin alınmasına devam edilmesi
- Şikâyet sisteminin erişim ve güvenilirliğinin arttırılmasına devam edilmesi
- Mevcut yazılımın modernizasyonu için yeni vaka yönetimi sisteminin kurulmasının tamamlanması
- Hem uluslararası hem de Yeni Zelanda içinde İnternet topluluğu ile ilişkiler kurulmaya devam edilmesi
- Benim hakkımda gelen şikâyetler için şikâyet yönetim protokolünün geliştirilmesi
- ICANN Ombudsman Ofisi için ofis kılavuzunun geliştirilmesi
- Hem uluslararası hem de yerel konferanslar ile eğitim sürecine devam edilmesi
- Hem yerel hem de uluslararası olarak ombudsmanlarla ilişkilerin geliştirilmesi



IOI bünyesindeki meslektaşlarla aldığım Macao Eğitimi.

**OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN**
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Eposta:
ombudsman@icann.org

Online Şikayet Formu:
ombudsman.icann.org/complaints/