



مقدمة

يسرني أن أقدم لكم تقريرى السنوي الأول بصفتي محقق الشكاوى لدى ICANN بعد تعييني في 28 يوليو 2011 حتى 30 يونيو 2012.

التقرير السنوي
للعام المالي 2012

علمًا بأن الغرض من هذا التقرير مشار إليه بوضوح في اللائحة الداخلية:

تقديم:

على مكتب محقق الشكاوى نشر تقرير سنوي يتضمن تحليل موحد للشكاوى والحلول على مدار العام، ويتعامل بشكل مناسب مع التزامات السرية والمخاوف. كما ينبغي أن يتضمن هذا التقرير السنوي وصفًا لأية اتجاهات أو عناصر مشتركة في الشكاوى التي وردت خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول إمكانية اتخاذ خطوات من شأنها تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على موقع الويب.

كريس لاهيت
محقق الشكاوى في ICANN

لقد توليت هذا المنصب الذي كان يشغله هيرب واين بصفة مؤقتة بعد أن أنهى فرانك فاوولي مدة عمله في 2010.

لقد بدأت مدة عملي من خلال جلس تدريب لمدة أسبوعين مع فرانك في أغسطس 2011، والتي أعد لها خطة من أجل النقل في المكتب. ومن خلال استخدام هذه الخطة، فقد عرفني على هيكل وفريق عمل ICANN، وتعلمت منه أساسيات دور محقق الشكاوى في ICANN. كما تحدثت مع هيرب واين حول المشكلات الحالية والتحديات الموجودة. وفيما بعد استخدمت أنا وفرانك الخبرة في كتابة بحث حول أفضل الممارسات لهذه الأنواع من الترجمات، والتي تم نشرها بمعرفة رابطة محققي الشكاوى الدولية.

ما المهمة التي يقوم بها محقق الشكاوى

بصفتي محقق الشكاوى في ICANN، فأنا مؤيد موضوعي للعدل والإنصاف داخل مجتمع ICANN. ويعد هذا المركز رمزاً لالتزام مجتمع ICANN تجاه الحوكمة الجيدة، من خلال الدفاع عن العدل والإنصاف وتأييده. ويجب على أي منظمة يتعدد فيها أصحاب المصلحة مثل ICANN استيعاب العديد من الأفكار المتنوعة والمسااعي والطموحات والقيم الثقافية.

ولا يعرف الجميع ما هي المهمة التي يقوم بها محقق الشكاوى. فالبعض ينظر إليّ كحارس أو مؤيد للعملاء بشكل ما. ولا بأس بعدم معرفة الناس بما أقوم به، لأن جزءاً من عملي يتمثل في التواصل والتوعية.

ويعد مجتمع ICANN أوسع من فريق العمل والمتطوعون المخصصون الذين يحضرون اجتماعات ICANN. وأي شخص تقريباً يتواصل مع ICANN هو عضو في مجتمع ICANN. وقد التزمت في التعامل بأسلوب متحرر عندما يعرض عليّ أي شخص مشكلات، بدلاً من استبعاد ذلك على أساس التفسير الصارم للاختصاص القضائي.

المنصب عندما بدأت العمل والتغييرات

كان من الواضح عندما تم تعييني، أن استخدام المجتمع لمنصب محقق الشكاوى قد أخذ منحني آخر بشكل كبير. ومن بين أولوياتي الأولى هي إعادة ترسيخ أواصر الثقة في المكتب وإجراء المزيد من عمليات التواصل من أجل ضمان أن مجتمع ICANN على وعي بتعييني وأسلوب في التعامل مع منصبى. كما حاولت أن أرفع ملفي التعريفي بعدد من الطرق المختلفة. وعلى وجه الخصوص، لدي الآن صفحة على Facebook، وأكتب بشكل اعتيادي في مدونة محقق الشكاوى على

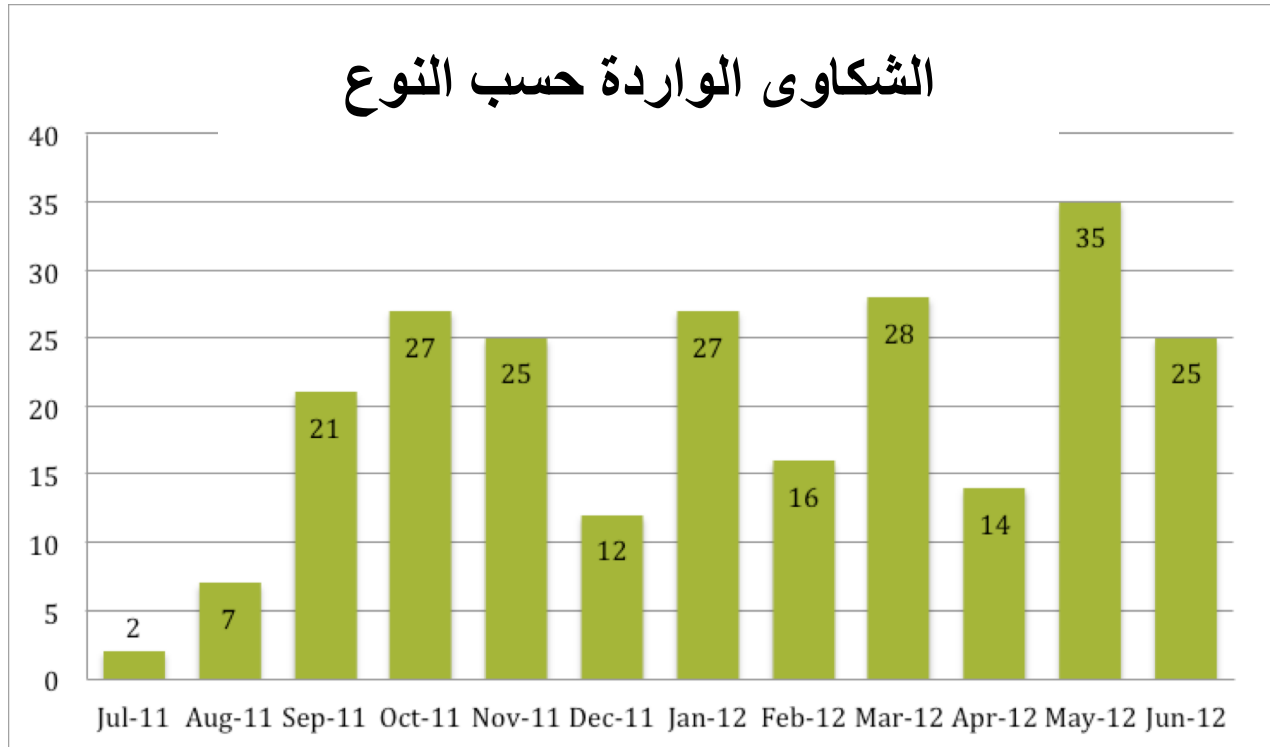
<http://omblog.icann.org> حول موضوعات متنوعة، وقد نشرت بحثًا واحدًا حول إحدى مشكلات محقق الشكاوى في موقع **New Zealand Lawyer**، كما نشرت بحثًا آخر في مجلة تخضع للمراجعة، باسم مجلة الرابطة الدولية لمحقيقي الشكاوى (JIOA) العدد 5 (2). كما أن لدي بحثان آخران قد الإعداد. بالإضافة إلى مجتمع محقق الشكاوى، فقد سعت إلى المشاركة في مجتمع الإنترنت الأوسع من خلال المشاركة في مجتمع الإنترنت، وفي كل من الهيئات الدولية وهيئات نيوزلندا، والمشاركة من حين إلى آخر في المدونات المختلفة. كما أن لدي ميزة أساسية هذا العام، وهي أنه كانت هناك ثلاثة مؤتمرات أساسية وهامة في نيوزلندا، والتي كانت دولية من حيث المحتوى.

الشكاوى والحلول

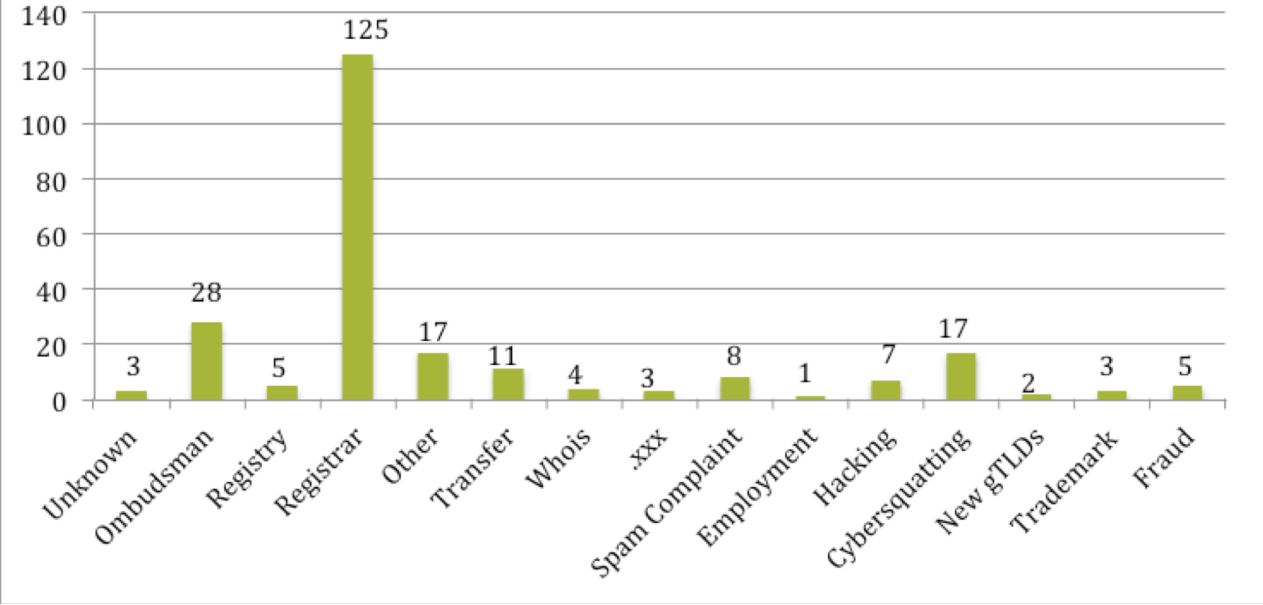
زاد عدد الشكاوى من 10 إلى 132 خلال العام الأول ولم أقم بمقارنة العام الماضي لهذا السبب. والزيادة إلى عشرة أضعاف تتحدث عن نفسها.

وأنا أضمن إحصائيات الشكاوى في هذا التقرير، وسوف ترون أن العديد من الشكاوى الواردة تقع خارج اختصاص محقق الشكاوى. وهذا يرجع إلى أن المكتب مهياً ومعد للاستخدام في نطاق ضيق نسبيًا من التحريات حول مشكلات محددة. وهذا يثير العديد من المشكلات. أولاً، هل يجب مراجعة اللائحة الداخلية وإطار العمل من أجل توسيع الاختصاص من أجل توفير مساعدة أوسع؟ ثانيًا، هل هناك حاجة تنظيمية للتعامل العام مع الشكاوى داخل مجتمع ICANN؟

تتعامل إدارة التوافق التعاقدية في ICANN مع قدر هائل للغاية من الأمور، ويشمل ذلك المسائل المتعلقة باتفاقية اعتماد أمناء السجلات في ICANN بالإضافة إلى مشكلات أخرى. وأنا أحيل المسائل دائمًا إلى إدارة الالتزام التعاقدية والحصول على علاقات جيدة مع فريق العمل. ولكن بالتأكيد فإن تلك الاستعلامات والشكاوى لها مردود محدود.



الشكاوى الواردة حسب الوقت



الشكاوى الشائعة

إن غالبية الشكاوى الواردة تقع خارج اختصاصي، لكن لدي مجموعة من الشكاوى حول مشكلات مثل الحوكمة وإعادة مدفوعات طلبات نطاقات gTLD الجديدة. والبعض من هذه مستمر ويخضع لتحريات مستمرة، بالإضافة إلى محاولات قوية لتسوية الخلافات كإستراتيجية أتبعها. كما كانت هناك شكاوى أخرى على الرغم من أنها تقع في اختصاصي، إلا أن المدعين أو مقدمي الشكاوى لم يتابعوا الشكاوى ولم يتابعوا الأسئلة والتحريات التي قمت بها، وهو ما يعني أنني لم أتمكن من التوصل إلى أية نتائج. ومتى ما أجريت أية تحريات بالإضافة إلى وضع تقرير مكتوب، فقد نشرت ذلك على المدونة الخاصة بي وعلى موقعي على الويب.

و غالبية الشكاوى من خارج الاختصاص القضائي التي تلقيتها كانت حول أمناء السجلات والعملاء. وفي حين أنها تقع خارج نطاق اختصاصي، فإنني أحاول حل المسألة بين الطرفين متى ما رأيت أن المشكلة تتعلق بمشكلات في الاتصالات وليس الإنصاف. لسوء الحظ، فإن العديد من العملاء غير ملمين أو مدركين للمشكلات التي قد تظهر في حالة انتهاء مدة التسجيل لأي اسم نطاق، لكن كانت هناك بعض الحالات التي تمت فيها سرقة الأسماء وفقدت فيها تفاصيل التسجيل، مما أدى إلى حدوث مشكلات.

في بعض الحالات التي أشعر أن بها بعض الظلم والإجحاف، فقد تدخلت على الرغم من الافتقار إلى الاختصاص القضائي في بعض النقد. على سبيل المثال، طلبت مني التفاوض مع موقع ويب يحتوي على صور للشرطة أثناء قيامها بأعمال التوقيف لإزالة صورة خاصة لشخص يبلغ من 17 عاماً لم تدينه الشرطة بأية مخالفة. وقد قررت المشاركة، على الرغم من أن المسألة كانت خارج اختصاصي، وكتبت منشوراً على المدونة حول ذلك وهو ما قوبل بانتقادات في عدد من الأماكن. وفي الحالات التي يكون فيها محتوى دولي، يتجاوز ذلك الوسائل المتاحة للعديد من مقدمي الشكاوى على البدء في إجراءات قضائية. وفي الحالات التي كان فيها عدم إنصاف، ولكن لم يكن لي فيها أي اختصاص، قد يكون من المحبط عدم تقديم المساعدة.

المشكلات النظامية

وفي العام الأول لعملي محققاً للشكاوى، كنت على وعي بالمتطلبات المحددة الخاصة بتحديد أي من المشكلات النظامية التي قد تتطلب تحريات وتقديم تقارير إلى مجلس الإدارة. وتعد المشكلات النظامية واحدة من المشكلات التي يكون فيها فشلاً ثابتاً أو مشكلة دائمة، والتي لم يتم حلها على الرغم من جهود الأطراف. وفي حين أن هناك موضوعات بالنسبة للشكاوى، إلا أنني لم أحدد أي من المشكلات التي أصفها بأنها نظامية في طبيعتها. وتملك ICANN سياسات قوية للغاية قيد المراجعة والفحص الذاتي. بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع ICANN واضح وعلى استعداد للتعبير عن التعليقات حول أي من المسائل التي يكون فيها عدم اتفاق. وهذا من شأنه تقليل الفرص أمام عدم حل المشكلات النظامية. ولا يعني هذا طبيعته الحال أنه يجب على التوقف عن التحلي باليقظة والحذر.

فجزء من المهام الاعتيادية لي هي قراءة التقارير المقدمة من المجتمع، بالإضافة إلى التغطية الإعلامية، حيث لا يوجد في الغالب ما يمنع من النقد. هناك عدد من المدونات المتخصصة في مشكلات ICANN، وهي لا تتردد في أن تقدم في بعض الأحيان نقدًا لاذعًا. ولضمان أنني ملم وعلى وعي بهذه المشكلات فقد قمت أيضًا بتطوير علاقات مع المنافسين، بحيث يعرفون أنه يمكن التقارب معي وأنتي على استعداد للاستماع إذا ما كانت هناك أية مشكلات نظامية.

التوعية

يعد الحضور في اجتماعات ICANN واحدة من النقاط الأساسية في عملي. كما أن التعامل مع الناس عبر الإنترنت مناسب، إلا أنه من الصعب تكوين علاقات عمل جيدة في بعض الأحيان دون مطالعة والتحديث في الزملاء. بالنسبة لي، فإن اجتماعات ICANN أساسية في ضمان أن مكتب ووظيفة محقق الشكاوى ينظر إليه على اعتبار أنه نموذج موثوق لحل المنازعات. ويبدو على وجه العموم أن هناك حاجة وضرورة على محقق الشكاوى أن يكون حاضرًا وقد قمت بتنفيذ عمليات وساطة أساسية في كل اجتماع. بالإضافة إلى ذلك، كلما علم الناس أنني متفرغ، زاد عدد الزوار إلى مكنتي. وقد تكون هذه عملية بطيئة، ولكن مع بناء الملف التعريفي الخاص بي داخل المجتمع، فإنني أتمنى أن أحقق سمعة جيدة بأنه يمكن التقارب معي والاستفادة مني. كما توجب عليّ الالتقاء مع فريق عمل جديد في ICANN وتعريفهم بتوجيهات حول الدور الذي يقوم به محقق الشكاوى. وهذا من المطالب الخاصة بفريق العمل لكنه أمر عظيم حيث إنني ألتقي بعدد كبير للغاية من فريق العمل الجديد، وهذه ميزة حقيقية.

اجتماع ICANN رقم 42 داكار، بالسنغال

لقد حضرت اجتماع ICANN الأول في داكار، بالسنغال. وقد كان هذا من بين أكثر الاجتماعات أهمية بالنسبة لي، لأنه وعلى الرغم من لقائي بفريق عمل ICANN في تعييني في لوس أنجلوس، إلا أنني لم ألتقي بأي من أعضاء المجتمع. وكان الحضور في هذا الاجتماع أصغر من البعض ويرجع ذلك في جزء منه إلى المسافة التي يجب أن يقطعها الكثيرون في السفر والانتقال، وقد كانت بحق رحلة رائعة بالنسبة لي، والتي



الالتقاء بمجلس الإدارة وفريق العمل في داكار.

استغرقت أكثر من يوم كامل بداية من نيوزلندا. وعلى الرغم من ذلك، كان مجتمع ICANN يرحب بذلك للغاية واجتمع مع أكبر عدد ممكن من الأعضاء.

ICANN رقم 43 سان خوسيه، بكوستاريكا

كانت كوستاريكا بمثابة اجتماع رائع لأنه كان الاجتماع الأول مع الأعضاء المتحدثين باللغة الأسبانية في مجتمع ICANN. وقد كان هناك عدد من المشاركات القوية داخل المجتمع، وقد تمكنت من تسهيل بعض أعمال فض المنازعات، بالإضافة إلى تحديات هامة في الوساطة من خلال مترجم فوري. وقد تلقيت شكوى حول إعلان لاجتماع ICANN رقم 44 في براغ إلا أن المضيفين المشاركين في اجتماع براغ قدموا المساعدة والعون وأزالوا الإعلانات محل الخلاف.

كما قدمت براغ بعض التحديات الرائعة، وبسبب الوعي المتنامي بمكتب والمنصب الذي أعمل فيه، بالإضافة إلى تفرغي للعمل، فقد أمضيت وقتًا مع العديد من الزوار. وهذا يفرض تحديًا في بعض المناسبات، بالإضافة إلى توازن فيما بين حاجتي لإجراء توعية وتواصل مع مجتمع ICANN في أي من الاجتماعات، ولكن أيضًا تمضية الوقت مع الزوار في مكنتي في مناقشة المشكلات. وكما هو الحال بالنسبة لكوستاريكا، تمكنت أيضًا من إجراء المزيد من عمليات الوساطة وتيسير بعض المشكلات.

استخدام المجتمع المتزايد لمكتب محقق الشكاوى

إذا كان عدد الشكاوى مقياسًا للوعي المتزايد، توضح الجداول الموجودة في الصفحة الثالثة بأن المجتمع قد بدأ في استخدام مكنتي إلى أبعد مدى ممكن، لاسيما عند مقارنة ذلك بنفس الفترة من العام الماضي. وقد كانت الزيادة من 10 شكاوى لنفس الفترة في عام 2011، إلى 132 شكاوى لنفس الفترة في العام 2012. وفي حين أن مسار العديد منها لا يقع في نطاق اختصاصي، غالبًا ما تكون لدي القدرة على توجيه مقدم الشكاوى إلى المكان المناسب من أجل حل المشكلة. علمًا بأن مقدمو الشكاوى ممتنون بشكل عام لهذه المساعدة.

المقاييس

لقد نظرت في طرق عدة لقياس مدى نجاح مكنتي. فقد حاولت استخدام استطلاعات الرأي لأحد الجوانب الخاصة، وهو تدريب 101 لمحقق الشكاوى، على الرغم من أن عدد المشاركين في تلك الاستطلاعات كان صغيرًا. أن غير متأكد من مدى دقة ذلك، باستثناء أن هؤلاء المشاركين في التدريب اعتبروا أن التدريب مفيدًا، واتفقوا على أن ذلك أدى إلى زيادة ما لديهم من معرفة.

وأنا أعتقد أن زيادة استخدام مكنتي بمثابة مقياس أساسي يوضح مدى الثقة في مكنتي بالإضافة إلى زيادة مستوى الوعي. وهناك جانب في عملي هذا يتمثل في أنه النور الإرشادي للشكاوى، وهناك بالتأكيد العديد من هذه الشكاوى في مجتمع ICANN. ومن الملفت أنه عندما تكون لدي في أي مناسبة نقاد صوتيين لديهم مشكلات، لا يكون أي منهم قد تابع أي من الشكاوى في حقيقة الأمر مع مكنتي. وليس هذا من الأشياء التي يجب أن نرضى عنها، لأنه حتى بعد مضي عام تقريبًا في هذا المكتب، ربما لا يزال هناك بعض التردد حيال استخدام محقق الشكاوى.

وتحظى جميع الشكاوى تقريبًا برد عليها في غضون 24 ساعة إلى 48 ساعة. وفي بعض الحالات يكون هناك تأخير، لكن نادرًا ما يكون لأكثر من يوم أو نحو ذلك، لأنني أقوم برحلات وجولات. ومن خلال ضمان الحصول على اتصالات لاسلكية أينما سافرت، يمكنني البقاء على اتصال مع نظام إدارة الشكاوى الخاص بي.

21. اليابان (1)	1. الأرجنتين، جمهورية الأرجنتين (1)
22. ناميبيا (2)	2. أرمينيا (1)
23. المملكة الهولندية (2)	3. اتحاد كومولث أستراليا (9)
24. جمهورية باكستان الإسلامية (2)	4. جمهورية النمسا (3)
25. بورتوريكو (1)	5. مملكة الدنمرك (1)
26. روسيا الاتحادية (2)	6. جمهورية بلغاريا الشعبية (1)
27. جمهورية سنغافورة (2)	7. مملكة بلجيكا (1)
28. جمهورية جنوب إفريقيا (4)	8. جمهورية البرازيل الاتحادية (1)
29. أسبانيا، دولة أسبانيا (3)	9. جمهورية بلغاريا الشعبية (1)
30. مملكة السويد (5)	10. كندا (17)
31. سويسرا، الاتحاد السويسري (2)	11. جمهورية الصين الشعبية (2)
32. جمهورية ترينيداد وتوباغو (2)	12. جمهورية كوستاريكا (1)
33. جمهورية تركيا (4)	13. جمهورية قبرص (1)
34. جمهورية أوغندا (1)	14. مملكة الدنمرك (1)
35. الإمارات العربية المتحدة (3)	15. ألمانيا (4)
36. المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وأيرلندا الشمالية (31)	16. جمهورية اليونان الإغريقية (1)
37. الولايات المتحدة الأمريكية (107)	17. غيرنزي (1)
	18. هونغ كونغ (1)
	19. جمهورية الهند (11)
	20. إيطاليا، الجمهورية الإيطالية (6)

كما أن لدي التزام قوي تجاه التدريب المستمر، وفقاً لما هو موضح في التقرير. بالإضافة إلى التدريب الخاص لمحقق الشكاوى، فقد حضرت أيضاً ندوات أخرى ذات صلة وشاركت في اثنتين من الوساطات التجريبية مع أطراف مقابلة في كل من كندا وإنجلترا وكينيا من أجل حل المشكلات عن طريق الإنترنت باستخدام برنامج Skype. ونأمل أن تكون هذه أداة مفيدة لاسيما بالنسبة لي.



تدريب في ماكاو مع زملاء من IOL

التطلع للأمام

أهدافي للعام المالي 2013 كالتالي:

- مواصلة التوعية والتدابير من أجل زيادة مستوى الوصول
- مواصلة تنمية الوصول والمصداقية في نظام الشكاوى
- إقرار وإقامة نظام جديد لإدارة القضايا من أجل تحديث البرمجيات الحالية
- مواصلة إقامة العلاقات مع مجتمع الإنترنت على المستوى العالمي وفي نيوزلندا
- وضع بروتوكول لإدارة الشكاوى من أجل الشكاوى المقدمة في حقي
- وضع دليل مكتبي لمكتب محقق الشكاوى
- مواصلة عملية التدريب، في كل من المؤتمرات الدولية والمحلية
- تطوير علاقات مع محقق الشكاوى على المستوى المحلي والدولي

البريد الإلكتروني:
 ombudsman@icann.org
 نموذج الشكاوى عبر الإنترنت:
 ombudsman.icann.org/complaints/

OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN
 Creating Dialogue. Affirming Fairness.

