



مكتب أمين المظالم

التقرير السنوي

1 يوليو/تموز 2021-30 يونيو/حزيران 2022

عالم واحد، إنترنت واحد

قائمة المحتويات

3	الغرض من هذا التقرير
4	الخلاصة التنفيذية
5	تقرير حول الأنشطة: وظائف أمين المظالم
6	إدارة القضايا
13	مراقبة الأجواء العامة
14	التوعية والتواصل
15	تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع
18	التنمية المهنية
19	طلبات إعادة النظر
20	المضي قدماً

الغرض من هذا التقرير

إن الغرض من هذا التقرير موضح في

المادة 5، القسم 5.5 من لوائح ICANN الداخلية:

ينبغي 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 وصفاً لأية اتجاهات أو عناصر مشتركة في الشكاوى والتي وردت خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول إمكانية اتخاذ خطوات من شأنها تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني.

الملخص التنفيذي

يسر مكتب محقق الشكاوى في ICANN أن يقدم التقرير السنوي للمكتب لعام 2022.

شهدت اجتماعات العام المالي 2022 عودة إلى الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه في أعقاب تخفيف القيود المفروضة بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد. فمع إتمام ICANN مدة 24 شهرًا من العمل والتشغيل افتراضياً، يجري مكتب محقق الشكاوى الآن عمليات مواعمة وتكييف من أجل دمج المعيار الجديد المتمثل في التشغيل والعمل عبر الإنترنت والاجتماع عن بعد (من خلال برنامج زووم) وتحويلهما إلى نسق هجين وجديد يمزج بين المشاركة الفعلية والمشاركة الافتراضية وفقاً لما تم إبداءه عن طريق منتدى المجتمع المنعقد في مارس/أذار 2022 ومنتدى السياسات المنعقد في يونيو/حزيران 2022، وذلك في أعقاب الجمعية العمومية السنوية (AGM) المنعقدة بالنظام الافتراضي بالكامل في خريف عام 2021.

وقد حافظ فريق محققي الشكاوى المكوّن من هيرب واي (المحقق) وباربارا كيروين (المحقق المساعد) على حضور نشط عبر الإنترنت في الجمعية العمومية السنوية: فقد حضر محقق الشكاوى اجتماعات منتدى المجتمع ومنتدى السياسات بشخصه، في حين حضر المحقق المساعد كليهما افتراضياً، لتوفير فريق العمل للمكتب الافتراضي. وتتمثل الأهداف الرئيسية لمكتب محقق الشكاوى في مواصلة التركيز على التنوع والشمول والمساواة، إضافة إلى تعزيز بيئة خالية من التحرش، وجعل المجتمع على دراية بمعايير السلوك المتوقع في ICANN مع إنفاذها.

ومع تحول المؤسسات في جميع أنحاء العالم من نظام الاجتماعات عبر الإنترنت فقط إلى ممارسات العمل القائمة على التعامل المباشر وجهاً لوجه، باتت فرص التطور المهني بالنسبة لمحققي الشكاوى أقل توافراً نظراً لمحاولة المنظمات المتخصصة في تحقيق الشكاوى التكيف مع طريقة جديدة في مزاوله الأعمال مرة أخرى. وفي حقيقة الأمر، فقد تم إلغاء برنامج للحصول على شهادة من كلية قانون أوسغودي هول Osgoode Hall Law School في جامعة يورك والتي انضم إليه كل من محقق الشكاوى ومساعدته في اللحظة الأخيرة. ومما يؤسف له أنه لم تكن هناك أية فرص أخرى لبقية العام المالي. وعلى الرغم من ذلك، فإن التطور المهني ما يزال مستمراً من خلال المؤتمر السنوي لرابطة محققي الشكاوى العالمية إضافة إلى فرص التدريب الشهري.

وما يزال تركيز فريق محقق الشكاوى منصباً على المشاركة النشطة مع المجتمع عبر الإنترنت والآن أيضاً بشكل مباشر وجهاً لوجه في اجتماعات ICANN. كما يواصل محقق الشكاوى المشاركة بصفة مراقب في مجموعات عمل المجتمع وفي فرق وضع السياسات، إضافة إلى المشاركة غير المنتظمة بطريقة رسمية أكثر وغالباً ما يكون ذلك بطلب من فرق القيادة (بموجب ميثاق تأسيس المكتب في المادة 5 من لوائح ICANN الداخلية).

وما يزال مكتب محقق الشكاوى يوفر الدعم والتأييد والثقافة حول معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع.

كما يوفر مكتب محقق الشكاوى الدعم والمساندة لمجتمع ICANN ومجلس الإدارة والمنظمة (المشار إليها بلفظ المنظمة) خلال هذه الجائحة العالمية، ويسعى الآن مع العودة إلى الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه إلى بذل ما بوسعه من أجل ضمان استمرار زيادة مستوى المساواة والاحترام والمهنية وصمودها في المستقبل المتوقع. ويشار إلى أن المكتب قد تكيف بشكل كافٍ وبكفاءة مع العمل الافتراضي عن بعد، والآن مع العودة إلى الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه، فسوف يسعى جاهداً إلى تعزيز المشاركة الهجينة على قدم المساواة والإنصاف بحيث تتم معاملة المشاركين الافتراضيين والمشاركين بشخصهم كما لو كانوا حاضرين بشخصهم في قاعة الاجتماعات.

تقرير حول الأنشطة

وظائف أمين المظالم

إن إدارة الخلافات وحلها هي الوظيفة الرئيسية لمحقق الشكاوى:

إدارة القضايا

- أخذ المعلومات الأساسية للشكاوى
- التحري
- الحل



مراقبة الأجواء العامة



التوعية



تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع



التنمية المهنية



تقرير حول الأنشطة

إدارة القضايا



تلقى مكتب أمين المظالم 172 شكوى بدايةً من 1 يوليو/تموز 2021 وحتى 30 يونيو/حزيران 2022. وهو ما يمثل انخفاضًا كبيرًا عن العام المالي السابق لكنه متوافق مع أرقام العام الفائت. كان من بين تلك الشكاوى عدد 159 شكوى غير قضائية تستلزم ردًا وليس اتخاذ أي إجراء. يسعى مكتب محقق الشكاوى إلى الرد على جميع الشكاوى في غضون 48 ساعة من استلامها.

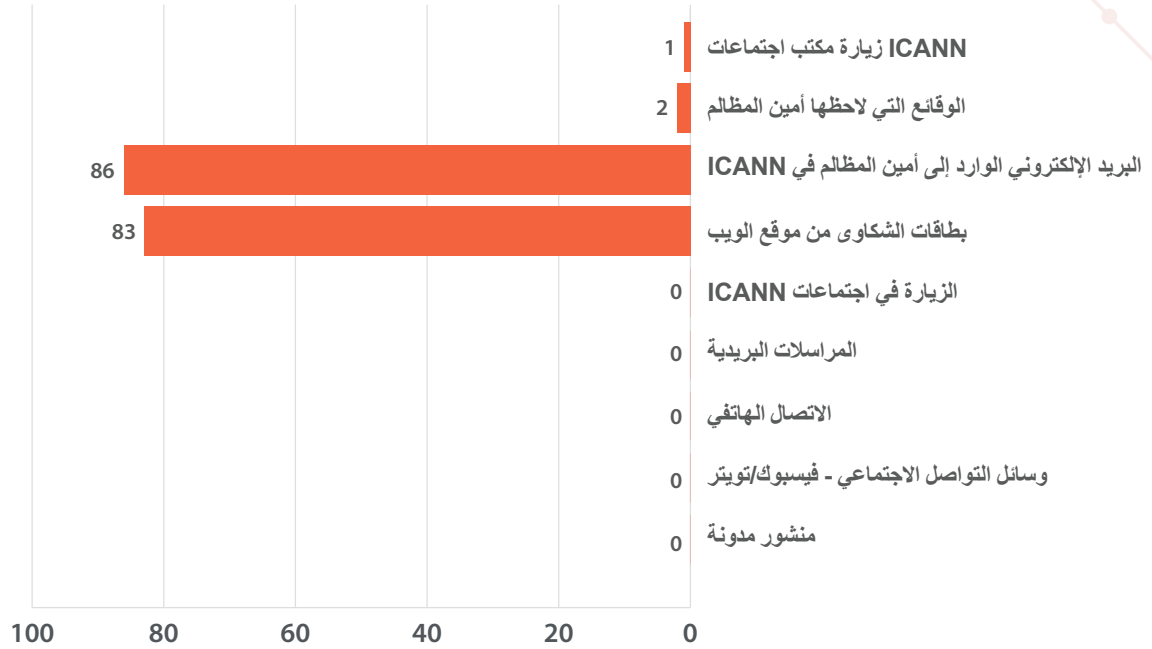
كانت هناك 13 شكوى قضائية تستلزم تدخلًا أو تحقيقًا أو شكلاً من أشكال المشاركة غير الرسمية من جانب مكتب محقق الشكاوى. وفي نهاية شهر يونيو/حزيران 2022، تم إغلاق جميع الشكاوى، مع بقاء قضية واحدة فقط من عام فائت ما تزال مفتوحة بسبب عدم رغبة طرف القضية في المشاركة في تحقيقات المكتب. وتخضع هذه القضية لفرص عقوبات مؤقتة مستمرة على الفرد، علمًا بأن الفرصة ما تزال متاحة أمامه للمشاركة في التحقيقات إذا ما قرر بأنه يرغب في المشاركة في أي اجتماع لـ ICANN بشخصه.

ولم تكن هناك أية شكاوى ضمن سياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع لهذه الفترة الخاصة بإعداد التقارير. كما تلقي المكتب ثلاث شكاوى حول الحوارات المسيئة. وأعتقد أنه يمكن عزو هذه الأرقام المنخفضة إلى المبادرات المستمرة من جانب مكتب محقق الشكاوى ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي داخل المجتمع بمعايير ICANN للسلوك المتوقع وبسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع. إن حضور وتواجد محقق الشكاوى عبر الإنترنت في أنشطة المجتمع كان بمثابة مبادرة ناجحة والآن ونحن ننقل مرة أخرى إلى الاجتماعات المباشرة وجهًا لوجه، فإنني أتوقع زيادة في الصراعات في المستقبل.

كانت هناك أربعة شكاوى موجّهة إلى إدارة الامتثال التعاقدية، تتعلق بشكل أساسي بحالات التأخر في أوقات الاستجابة للخدمة، وقد تم حلها جميعًا بالتعاون مع إدارة الامتثال التعاقدية.

وقد مثلت مشكلات المستهلكين فيما يخص أسماء النطاقات (41) وقضايا السجل أو أمين السجل (33) غالبية الشكاوى غير القضائية. وقد أثمر الرد الأكثر شمولاً وإطلاعاً على الشكاوى غير القضائية إلى تعقيبات إيجابية للغاية من جانب المدّعين. وتشمل الردود من جانب مكتب محقق الشكاوى والتي تم تنفيذها في الأساس في 2018 كلاً من الإحالة إلى القسم أو الإدارة المناسبة في منظمة ICANN (غالبًا ما تكون إدارة الامتثال التعاقدية أو الدعم العالمي)، ودعوة للمشاركة في نموذج ICANN لأصحاب المصلحة المتعددين، إن كان الأمر مناسبًا، إضافة إلى روابط تؤدي إلى مجموعات أصحاب المصلحة المتنوعة أو منظمات الدعم أو اللجان الاستشارية (اعتمادًا على طبيعة وسياق الشكاوى). كما تتم أيضًا دعوة المدّعين إلى الاتصال بمكتب محقق الشكاوى للتعبير عن آرائهم حول مستوى الخدمة التي يتلقونها.

مصدر إحالة الشكاوى



مثال على نص بريد إلكتروني بالرد:

هناك العديد من مجموعات الدوائر التي تناقش قضايا كالتي تطرحها في مجتمع ICANN. وأنا أدعوك إلى التواصل مع إحداهما ممن تراها مناسبة لموقفك (تجارية أو غير تجارية) للتشاور مع أفراد أكثر اطلاعاً حول (وصف الشكاوى) أو في حالة وجود انتهاك. فالمشاركة في ICANN مجانية، ونحن ندعوا الجميع إلى المشاركة في عملية وضع السياسات أو مراجعتها. ونوصي جميع أعضاء المجتمع أيضاً بإثارة أي المشكلات ذات الصلة بالانتهاك.

برجاء الاطلاع على هذه الروابط المؤدية 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>

فأنا أرحب بجميع التعليقات والآراء. برجاء إخطاري بما إن كان هذا الرد مفيداً لك، أو إذا كانت لديك أسئلة أخرى، وذلك عن طريق مراسلتي على

ombudsman@icann.org

وفيما يلي بعض الأمثلة على التعقيبات والآراء المقدمة ممن تواصلوا مع مكتب محقق الشكاوى. ومن الجدير بالذكر أن جميع تلك التعقيبات كانت إيجابية.

مرحباً هيرب،

كل التقدير والاحترام على ردك الفوري وعلى كل الروابط التي قدمتها لي. أما فيما يخص التعاون من جانب أمين السجل، فنعم ولا: فقط انظر إلى طبيعة الرد المقدم من مزود خدمة الإنترنت الذي أتعامل معه، فما يزال يهددني بتعليق نطاقي إذا حدث ذلك مرة أخرى (على الرغم من أنني لم أرتكب أي خطأ) ويطالبني بمعلومات من أجل تقديمها إلى المدعي، في حين لا يريد تزويدي بمعلومات حول المدعي.

على أية حال، شكراً لك على مساعدتك. وبالتأكيد، سوف أستخدم المصادر التي أرسلتها لي.

شكراً.

السيد هيرب تحية طيبة وبعد،

شكرًا جزيلاً لك على تخصيص الوقت من أجل توفير هذه المعلومات وعلى ما قمت به من نظر واعتبار. وسوف أنفذ ما أشرت عليّ به وأتواصل مع المنظمة العالمية للملكية الفكرية WIPO.

ولك كل التقدير والاحترام على ما قدمته من مساعدة.

مرحبًا هيرب،

شكرًا لك على مساعدتك.

لقد كانت المعلومات مفيدة، استمر على هذا النهج من العمل الجيد.

مع أطيب التحيات،

مرحبًا سيد واين،

من الرائع معرفة لك، شكرًا جزيلاً لمساعدتك. فهذا لطف وكرم من جانبكم.

وسنتابع معك.

وأتمنى لك يوماً طيباً.

السيد هيرب تحية طيبة وبعد،

شكرًا جزيلاً، لقد أسديت لي بذلك الكثير من العون والمساعدة. وسوف أتصل باللجنة الاستشارية من أجل الحصول على المزيد من المعلومات.

أتمنى لك يوماً طيباً.

وسوف أنظر في المصادر المقدمة. شكرًا.

مرحبًا هيرب،

شكرًا لك على ردك الموسع والرائع والمفيد.

جيمس

شكرًا لكم - لقد وجدت بالفعل مكانًا أقدم فيه "بطاقة شكاوى حول الخدمة" - كل التقدير والاحترام لمساعدتكم.

مرحبًا هيرب،

شكرًا لكم على الرد.

يمكنني القول من خلال المعلومات التي قدمتها أننا بحاجة للتواصل مع أحد المحامين.

وأعتقد أن أفضل طريقة للتعامل مع الأمر هي من خلال التواصل مع المالك الحالي، الأمر الذي كان صعبًا للغاية إلى الآن.

مرحبًا هيرب، شكرًا جزيلاً لك على ردك. فتلك المعلومات مفيدة للغاية. أعتقد أن المسألة يمكن حلها بداية من الآن، لكنني على الرغم من ذلك سوف أستعرض

تلك المصادر التي قدمتها في حالة ظهور هذا الأمر مرة أخرى. مرة أخرى، شكرًا جزيلاً لك على مساعدتك وكل التقدير على ما بذلته من وقت في توجيهي إلى

الطريق الصحيح.

شكرًا

صباح الخير!

شكرًا جزيلًا على ردك ولى الملاحظات التي نشرتها حول كيفية مكافحة رسائل البريد غير المرغوب وغير القانوني. وقد تم تقديم شكوى إلى إدارة الامتثال التعاقدية.

وفي الوقت الحالي، هذا هو الرد التفصيلي الوحيد في هذه القضية. شكرًا.

شكرًا لك على ردك وأعتذر بسبب التأخر في الرد لمدة شهر تقريبًا لأنه لم يتسن لي الوصول إلى بريدك الإلكتروني إلا الآن. أعرب عن كامل تقدير واحترامي لك لأنني لا أحصل غالبًا على التوجيهات بهذا القدر من الدقة والصدق، فشكرًا لك.

سيدي،

جزيل الشكر لك على المعلومات القيمة.

مع أطيب التمنيات،

شكرًا لكم على الرد

لم يكن لدي أمل في تلقي أي ردود خلال كتابة ذلك البريد الإلكتروني.

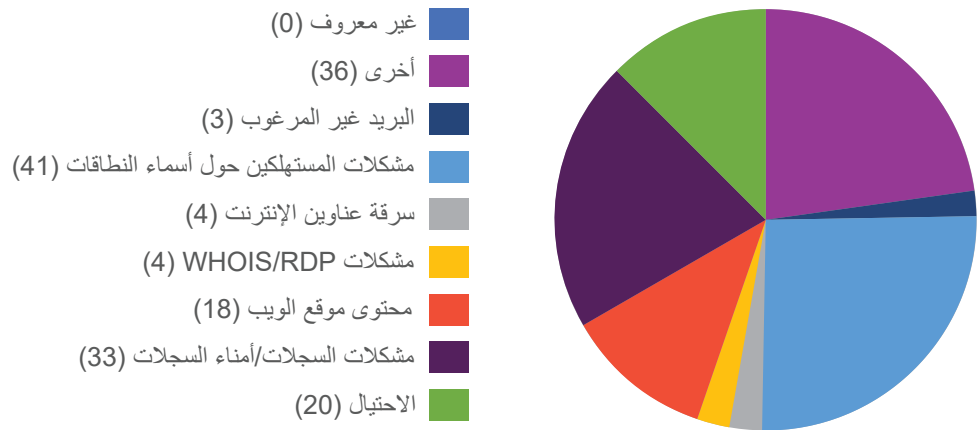
شكرًا

عندما يتم توجيه الشكاوى في آنٍ واحد إلى كل من مكتب محقق الشكاوى وإلى مسؤول الشكاوى في ICANN (وكثيرًا إلى الدعم العالمي أو الامتثال التعاقدية)، يتم التضامن في إجراء تقييم للشكاوى من أجل تحديد من سيتناول الشكاوى أولاً.

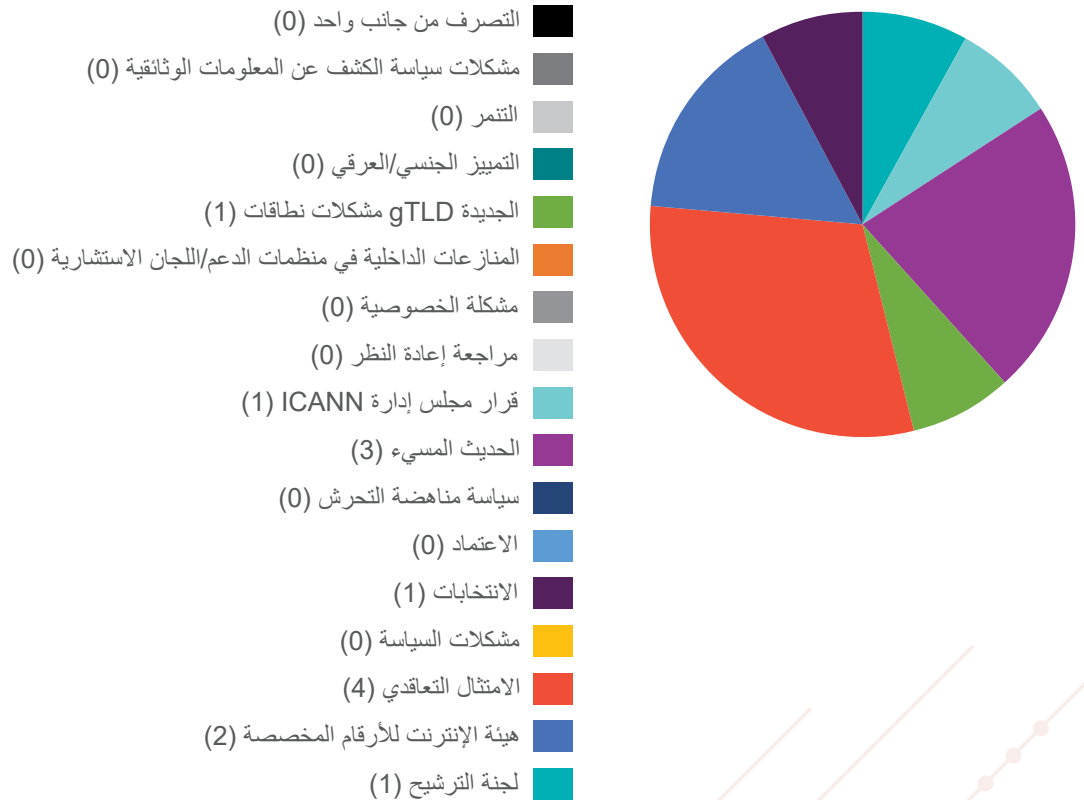
كيف يتناول محقق الشكاوى القضايا غير القضائية:

- يتم إرسال الرد في غضون يومين.
- تقديم معلومات المساعدة الذاتية أو الإحالة.
- يوفر روابط إلى مجموعات مجتمع ICANN.
- دعوة للمشاركة في عملية وضع السياسات الخاصة بالمجتمع، لا سيما إذا كانت الشكاوى حول مشكلات مثل WHOIS أو الخصوصية أو المشكلات التعاقدية لأمين السجل والسجل أو السلامة العامة أو المشكلات التي تتعلق بمجموعات عمل اللجنة الاستشارية الحكومية (ALAC) أو منظمة دعم الأسماء العامة (GNSO).

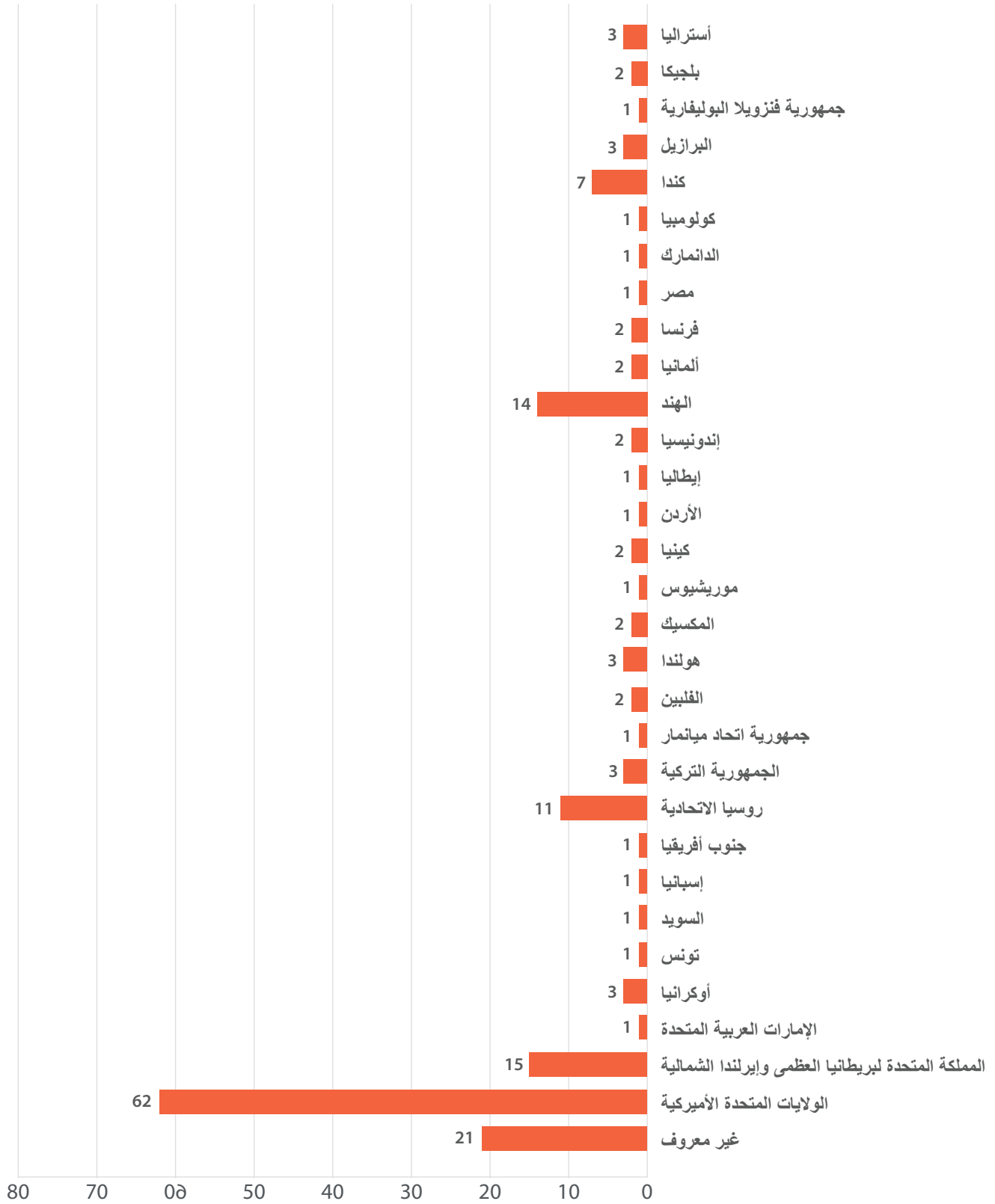
غير القضائي



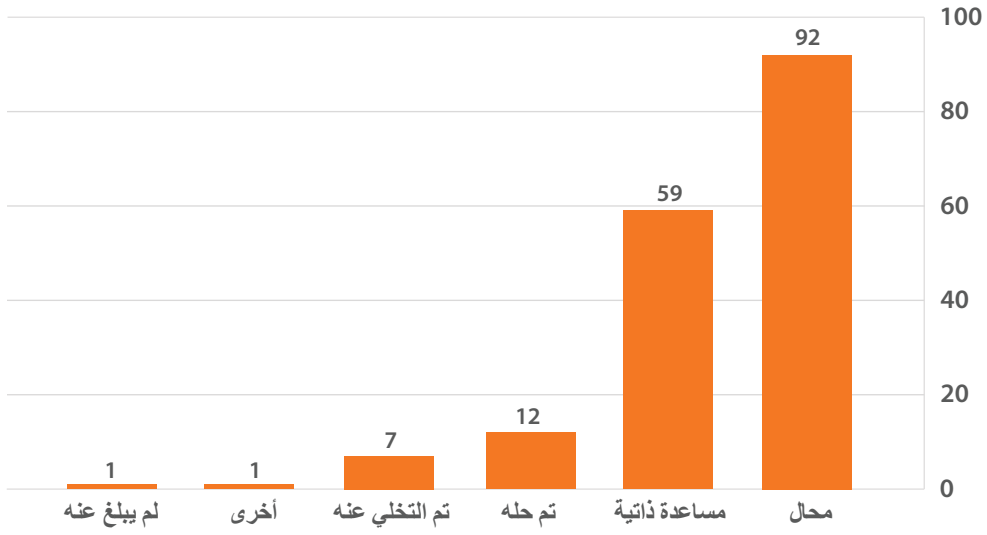
القضائي



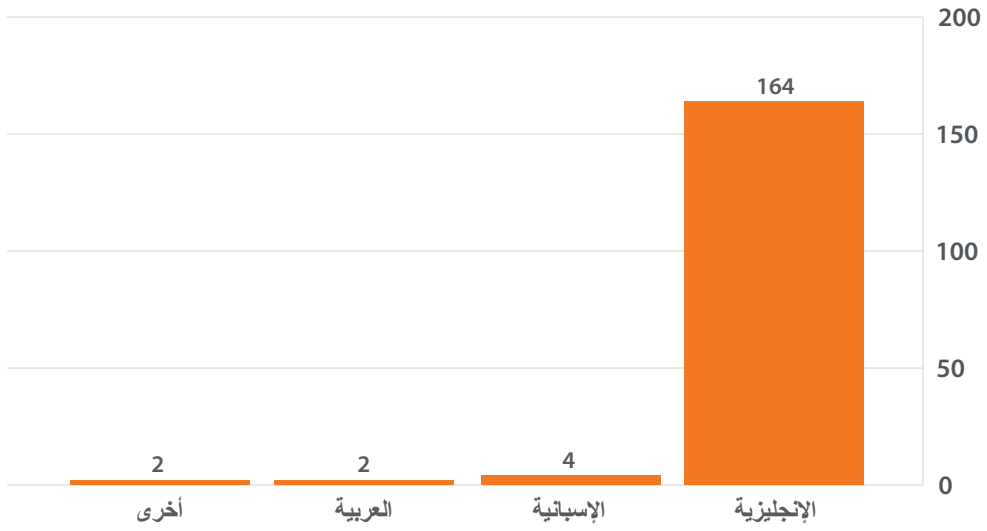
بلد المنشأ



القرار



اللغة



تقرير حول الأنشطة

مراقبة الأجواء العامة



لقد حظيت مراقبة الأجواء العامة والمشاركة النشطة مع المجتمع بأهمية جديدة تمامًا بالنسبة لمكتب محقق الشكاوى، حيث أدى تأثير الجائحة إلى نحو فرص عقد اجتماعات مباشرة وجهًا لوجه. علمًا بأن الانتقال من الاجتماعات المباشرة وجهًا لوجه إلى اجتماعات افتراضية أدى إلى زيادة الحاجة إلى حضور أكبر في أجواء الاتصال عبر الإنترنت.

ومع انتقال ICANN ببطء من الحياة في ظل الجائحة إلى واقع ما بعد الجائحة ومع البدء في المشاركة في اجتماعات هجينة بين الحضور الفعلي والمشاركة عن بعد في جميع أنحاء العالم، فقد عمل مكتب محقق الشكاوى على إجراء دائم على طريقة مراقبته للبيئة والأجواء مع المشاركة بنشاط مع المجتمع.

لقد استضاف مكتب محقق الشكاوى أول اجتماعات ICANN العامة في العام المالي 2022 خلال المنطقة الزمنية المقررة لاجتماعات الجمعية العمومية السنوية وذلك في مدينة سياتل بالولايات المتحدة الأمريكية. ومن خلال العمل على منصة برنامج زووم Zoom، تمكّن فريق محقق الشكاوى من ضمان السرية من خلال التحكم في المشاركة في القاعة؛ وتم وضع الزوار العاديين في قاعات انتظار، بما يحقق السرية لمن قد يجرون اجتماعًا مع محقق الشكاوى في نفس الوقت. تم الإعلان يوميًا عن ساعات عمل برنامج Zoom Room والرابط المتعلق به في مربع دردشة المجتمع في صفحة جدول الاجتماعات وفي وسائل التواصل الاجتماعي.

عندما أجبرتنا الجائحة على تحويل عمليات ICANN إلى عالم افتراضي في 2020، باتت هناك فجوة واضحة في أعمال محقق الشكاوى وتم سد هذه الفجوة سريعًا بزيادة الحضور والتواجد عبر الإنترنت في كل من منظمة دعم الأسماء العامة GNSO واللجنة الاستشارية العامة ALAC وفي مجلس إدارة ICANN وفي اجتماعات منظمة ICANN عبر الإنترنت، إضافة إلى غير ذلك من الفعاليات العامة الافتراضية. وبما أننا الآن نتحول في اجتماعاتنا وأعمال مجتمعنا إلى نسق هجين بين المشاركة الافتراضية والحضور الفعلي وجهًا لوجه، يجب على فريق محقق الشكاوى مواصلة تركيز اهتمامه على جميع أعمال المجتمع، وعدم التحول إلى تركيز اهتمامه فقط على فعاليات الحضور وجهًا لوجه.

كما يواصل مكتب محقق الشكاوى أيضًا مراقبة ورصد العديد من القوائم البريدية لمجتمع ICANN من أجل فهم الفعاليات الحالية ونبرة أي من المشكلات الخلافية قيد النقاش. وقد أثبتت هذه المبادرة الجديدة فائدتها العظيمة، حيث إن العديد من المشكلات التي تندرج ضمن اختصاص مكتب محقق الشكاوى مثل الانتخابات ولوائح الإجراءات تتم مناقشتها وغالبًا ما تحظى بجدال محتدم على القوائم البريدية.

إن الحضور "جزء لا يتجزأ" من العمل، كما أن فريق مكتب محقق الشكاوى يؤمن إيمانًا راسخًا أن حضورنا في اجتماعات المجتمع، وفي مجموعات العمل، وفي ندوات الويب، وفي الجلسات التدريبية (على سبيل المثال بالنسبة للفرصة القليلة لا حصرها) يمثل قيمة فائقة في تذكير الجميع باحترام كل من معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش في المجتمع. وثمة فائدة مضافة تتمثل في إنه يتيح لنا أيضًا الاطلاع الدائم على العديد من عمليات وضع السياسات التي تقود مجتمع ICANN، وأن نكون على دراية بنواحي الاحتكاك قبل أن تتصاعد.

أنشطة محقق الشكاوى في اجتماع ICANN72 (سياتل - افتراضي) اجتماع ICANN73 (في بورتوريكو - افتراضي) واجتماع ICANN74 (لاهاي - افتراضي/حضور شخصي مباشر):

- المكتب المزود بفريق عمل: محقق الشكاوى هيرب واي ومساعد المحقق باربرا كيروين
- - الفائدة: توافر أفضل لأعضاء المجتمع العابرين
- - التنوع من حيث النوع الاجتماعي لمقدمي الشكاوى ممن قد يرغبون في مناقشة مشكلات حساسة
- ساعات العمل الرسمية في مكتب اجتماعات مكتب أمين المظالم طوال فترات الاجتماعات
- - الفائدة: أتاحت السياسة السريعة غير الرسمية وصولاً سهلاً بطريقة سرية وكتومة (لكل من النظام الافتراضي والشخصي)
- المشاركة في جلسات المجتمع
- - الفائدة: التفاعل غير الرسمي مع المجموعات التي دائمًا ما تطرح أو تتسبب في مشكلات أو التي تكون محورًا لشكاوى متكررة

تقرير حول الأنشطة التوعية

ظلت التوعية والتواصل خلال العام المالي 2022 مقتصرة على وجه التحديد على حضور افتراضي عبر الإنترنت. وعلى الرغم من التحول إلى طريقة هجينة في الحضور لاجتماع ICANN74 (بحضور محقق الشكاوى بشخصه ومشاركة مساعده افتراضياً)، فإن العودة إلى المشاركة الفعلية وجهاً لوجه في اجتماعات ICANN ما يزال متأثراً بشدة بالقيود المفروضة على السفر والقواعد التشغيلية، والتي يتمسك بها فريق عمل ICANN وأعضاء المجتمع.



فيما يلي قائمة ببندو التقويم الخاصة بالاجتماعات المدارة عبر الإنترنت وحضرها فريق محقق الشكاوى خلال العام المالي.

النشاط	تعداد النشاط	النسبة من الإجمالي	الساعات	النسبة من الساعات
الإداري: مجلس الإدارة ومنظمة ICANN	3	1%	2.50	0%
تقصي الحالات	2	1%	1.00	0%
مؤتمر فيديو للمجتمع	148	57%	206.50	37%
الجمعية العمومية السنوية لـ ICANN	21	8%	86.00	15%
منتدى مجتمع ICANN	11	4%	89.00	16%
منتدى سياسات ICANN	8	3%	50.50	9%
مؤتمرات الفيديو لـ ICANN	24	9%	30.00	5%
اجتماع	1	0%	1.00	0%
اجتماعات تدعيم شبكة العلاقات المهنية لمحقق الشكاوى	37	14%	88.50	16%
التنمية المهنية	1	0%	1.50	0%
احتياجات إداري فريق العمل	4	2%	7.00	1%
	260		563.5	

أنشطة التوعية في العام المالي 2022:

- المشاركة بصفة مراقب في الفعاليات الإقليمية عبر الإنترنت، بما في ذلك مساحة مجتمع آسيا والمحيط الهادي APAC، وفعاليات المنظمة الإقليمية الشاملة لعموم المستخدمين في أوروبا EURALO، وفعاليات المنظمة الإقليمية لعموم المستخدمين في أمريكا الشمالية NARALO، وفعاليات الشرق الأوسط، وفعاليات المنظمة الإقليمية الشاملة لعموم المستخدمين في منطقة أمريكا اللاتينية وجزر الكاريبي LACRALO، وفعاليات المنظمة الإقليمية لعموم أفريقيا AFRALO. ندوات ويب منظمة ICANN واجتماعات مجلس الإدارة مع منظمات الدعم واللجان الاستشارية
- الحضور الافتراضي في منتدى حوكمة الإنترنت 2021
- المشاركة في تدعيم شبكة العلاقات والتنمية المهنية مع المنتدى الكندي لمحقيقي الشكاوى (FCO)، والرابطة الدولية لمحقيقي الشكاوى (IOI) والمعهد الدولي لمحقيقي الشكاوى (IOI)
- المشاركة في لجنة الإنصاف والشمول والانتماء (DEIB) التابع للرابطة الدولية لمحقيقي الشكاوى IOA وتمثيلها في اللجنة الدولية للتوعية IOA.

ويستمر محقق الشكاوى في المشاركة طوال العام بطريقة استباقية مع مجتمع ICANN ومع المجتمعات الأخرى من خلال منشورات على المدونة أو موقع فيسبوك أو تويتر. كما يعزز محقق الشكاوى من فعاليات ICANN ومن معايير ICANN للسلوك المتوقع ومن سياسة مكافحة التحرش في المجتمع.

www.facebook.com/ICANNombudsman

IcannOmbudsman@

icann.org/news/blog

تقرير حول الأنشطة

معايير السلوكيات المتوقعة في ICANN

اعتمد مجلس إدارة ICANN الإصدار الحالي من معايير ICANN للسلوك المتوقع في يونيو/حزيران 2016، على الرغم من أن الإرشادات التي تمثل أساس المعايير المتوقعة كانت سارية منذ تأسيس ICANN. يواصل فريق أمين المظالم تعزيز وتقوية معايير السلوك المتوقع وسياسة مناهضة التحرش للمجتمع مع التشديد على حق الجميع في الحصول على بيئة ملؤها الأمن والاحترام وعدم المضايقات عند حضور أي اجتماعات أو فعاليات تحت رعاية ICANN. إن الانتقال من الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه إلى بيئة تعمل عبر الإنترنت بالكامل وإلى اجتماعات هجينة بين الاثنين قد أوضح أن الصدام ليس مقتصرًا على الحوادث التي تحدث مباشرة وجهاً لوجه، وأن التفاعل الافتراضي معرض بنفس الدرجة للصدام والتضارب، ولكن بطريقة مختلفة، وبشكل عام من خلال الدردشة أو تبادل رسائل البريد الإلكتروني. ويرى فريق محقق الشكاوى أن حضورهم النشط في غالبية مجموعات العمل عبر الإنترنت يساعد في الحد من الصراع ويعزز من السلوك الجيد.



المعدّنة في 26 يونيو 2016

معايير السلوكيات المتوقعة في ICANN



يتعهد من يشاركون في عملية أصحاب المصلحة المتعددين في ICANN، بما في ذلك مجلس الإدارة وفريق العمل وجميع المشاركين في مجالس منظمات الدعم واللجان الاستشارية بما يلي:

<p>احترام جميع أعضاء مجتمع ICANN بالتساوي والتصرف بما يتفق مع المعايير المهنية وإظهار السلوك المناسب. تسمى ICANN جاهدة لإشياء والحفاظ على بيئة تتم فيها معاملة جميع الأشخاص من الخلفيات والثقافات المختلفة بكرامة ولقوة واحترام. وعلى وجه الخصوص، يجب على المشاركين في ICANN عدم الانخراط في أي نوع من أنواع التحرش. وبشكل عام، يعتبر التحرش سلوكاً غير مرغوب وعادى ومخيف - وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي يخطوي على اعتداء جنسي أو يكون مخيفاً استناداً إلى الخصائص مثل، العرق أو النوع أو التفرقة العرقية أو الدين أو العمر أو اللون أو النشأ 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 المساواة، بغض النظر عن الجنسية أو النوع أو الأصل العرقي أو الجنسي أو الدين أو المعتقدات أو الإعاقة أو السن أو التوجه الجنسي؛ وينبغي على أعضاء مجتمع ICANN معاملة بعضهم البعض بكرامة سواء كان كاتب المعاملة وجهاً لوجه أو على الإنترنت.</p>	<p>الالتزام بسياسات ICANN بخصوص التضارب 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 آليات قوية لتلقيب الجمهور، والمسائلة والشفافية من أجل ضمان أن تكون عمليات وضع السياسات وصنع القرارات المصلحة العامة وأن تكون مسؤولة أمام كافة أصحاب المصلحة.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع سياسات ICANN.</p>	<p>التصرف بنزاهة وبحسن نية مع المشاركين الآخرين في عملية ICANN.</p>	<p>حماية أصول المنظمة وضمان استخدامها بكفاءة وفعالية.</p>
<p>التصرف بطريقة معقولة وموضوعية ومستنيرة عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار. ويشمل ذلك الحضور المنتظم في كافة الاجتماعات المقررة وممارسة التقدير المستقل بالاستناد فقط إلى ما يجب في المصلحة العامة الإجمالية بشكل أفضل لمستخدمي الإنترنت ولاستقرار وأمن نظام المعرفة للفرقة للإنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح الكيان الذي قد يكون الأفراد مدنيين بتعيينهم له.</p>	<p>تعزيز السلوك الأخلاقي المسؤول. الأخلاق والنزاهة</p> <p>تسهيل الشفافية والانفتاح عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار.</p>	<p>تعزيز السلوك الأخلاقي المسؤول. الأخلاق والنزاهة</p> <p>أمران أساسيان، ولذا تتوقع ICANN من كل أصحاب المصلحة التصرف بطريقة قائمة على المسؤولية والمبادئ.</p>	<p>العمل على بناء إجماع في الآراء مع الجهات المعنية الأخرى من أجل إيجاد حلول للمسائل التي تتدخل في مجالات مسؤولية ICANN. ويستند نموذج ICANN على منح تصاعدي مستمد من الإجماع في تطوير ووضع السياسات. وعلى المشاركين في عملية ICANN أن يتكلموا مسؤولة ضمن نجاح هذا النموذج من خلال محاولة بناء توافق في الآراء مع المشاركين الآخرين.</p>	

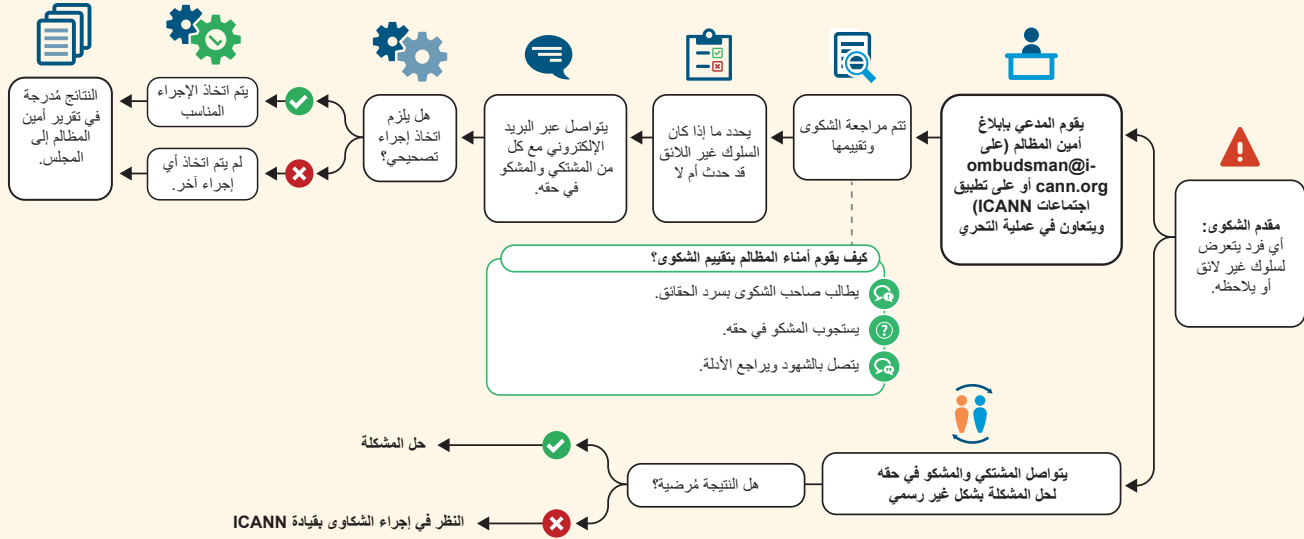
تمت ترجمة هذا المنشور لعدة لغات لغرض التعريف به فقط. يمكن العثور على النص الأصلي المعتمد (باللغة الإنجليزية) هنا:

<https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en>

سياسة مكافحة التحرش

لا يمكن التهاون في التحرش بأي حال من الأحوال في مجتمع ICANN. وعلى هذا الأساس، يواصل مكتب محقق الشكاوى ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN العمل بدأً بيد من أجل تعزيز بيئة آمنة خالية من التحرش. وعن طريق المشاركة النشطة بصفة مراقب في العديد من الاجتماعات التي تدار عبر الإنترنت ومجموعات العمل قدر الإمكان، يعمل فريق محقق الشكاوى بصفة أداة تذكير (راقية) للجميع بالحفاظ على أمن ICANN وخلوها من التحرش للجميع.

إجراءات الإبلاغ وتقديم الشكاوى لمناهضة التحرش في مجتمع ICANN



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 في عين 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 وتقديم اعتذار.

يرى فريق محقق الشكاوى -من خلال إدراكه لقيمة التنوع وما يتمتع به توازن من حيث النوع الاجتماعي- نفسه مصدرًا عالي القيمة ومثلاً يحتذى في المجتمع فيما يخص المضايقات والتنوع.

يمكن لأي شخص يتعرض للتحرش أو المضايقة إبلاغ مكتب محقق الشكاوى بالحادثة (الحوادث) بل ويجب عليه ذلك. كما يمكنه أيضًا الإبلاغ عن الحادثة (الحوادث) لأي شخص يرأسه في منظمة ICANN أو لأي قائد مجتمع يطيب له التحدث إليه - ويمكن لمن يتلقون تلك التقارير أو البلاغات العمل بصفة وسطاء لدى مكتب محقق الشكاوى. فلا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق. فلن يتم التهاون في ذلك السلوك في مجتمع ICANN.

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

ملف سياسة مكافحة التحرش متوفر باللغة العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية:

<https://www.icann.org/ar/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-ar.pdf>

تقرير حول الأنشطة التنمية المهنية

ما يزال فريق محقق الشكاوى يحتفظ بعضويته في ثلاث منظمات لأمناء المظالم: الرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA)، والمنتدى الكندي لأمناء المظالم (FCO)، والمعهد الدولي لأمناء المظالم (IOI). ومع تكيف واعتياد غالبية المؤسسات على التعلم عبر الإنترنت، فقد باتت فرص التنمية المهنية أكثر إتاحة وبسرًا.



لقد جاءت غالبية فرص التطور المهني من جلسات التدريب الداخلي المقدمة من الرابطة الدولية لأمناء المظالم في أوقات متفاوتة خلال العام وتشتمل على جلسات حول التضارب وإدارة الحالات وحول التنوع ومشكلات الإنصاف والمساواة. ويشمل ذلك المؤتمرات السنوية لكل من الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA والمنتدى الكندي لأمناء المظالم FCO ويأتي ذكره كذلك في "اجتماعات تدعيم شبكة العلاقات المهنية" في التقرير الحولي.

لقد تقرر لفريق محقق الشكاوى المكون من هيرب وبارب، عن طريق المنتدى الكندي لأمناء المظالم المشاركة في برنامج كلية القانون Osgoode Hall Law School بجامعة يورك تحت عنوان شهادة Osgoode في فض المنازعات على الإنترنت: استراتيجيات عملية لإدارة التضاربات وتحسين المشاركة، لكن لسوء الحظ تم إلغاء البرنامج في اللحظة الأخيرة. ولم تكن هناك برامج مشابهة في ختام هذا العام المالي.

طلبات إعادة النظر

في إصدار أكتوبر/تشرين الأول 2016 من لوائح ICANN الداخلية، تم تمديد دور أمين المظالم في ICANN لكي يشمل مراجعة طلبات إعادة النظر، وأيضًا -في المواقف التي لا يتنحى فيها أمين المظالم استشعارًا للحرص- توفير تقييم خطي أساسي إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة (BAMC) من أجل مراجعتها والنظر فيها.

وخلال فترة إعداد التقرير هذه، تم تقديم ثلاثة طلبات لإعادة النظر لدى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة من أجل النظر فيها. ولم تتم إحالة أي من طلبات إعادة النظر الثلاثة إلى مكتب محقق الشكاوى من أجل التقييم، حيث رفضتهم لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-3-dot-hip-hop-request-2021-12-16-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-1-palage-request-2022-02-24-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-2-nnic-bis-request-2022-04-13-en>

وسوف يتنحى محقق الشكاوى استشعارًا للحرص عندما يكون هو أو أمين المظالم السابق قد اتخذ موقفًا مسبقًا أو إذا كان مشاركًا بطريقة هادفة في الإجراء أو الإغفال الذي يسعى مقدم الطلب لإعادة النظر فيه.

ويتمثل دور محقق الشكاوى في تقييم طلبات إعادة النظر بطريقة رسمية بموجب المادة 4 من اللائحة الداخلية؛ والميثاق الأساسي لمحقق الشكاوى بموجب المادة 5 يؤدي دورًا غير رسميًا إلى الآن. وليس هذين الدورين متناغمين دائمًا.

والواجب الإضافي لمحقق الشكاوى المتمثل في توفير تقييمات أساسية لطلبات إعادة النظر يضيف بعدًا جديدًا ويوسع من نطاق دوره. ولا يقلل من دوره الرئيسي محققًا للشكاوى إذا قام بحل النزاعات بشكل غير رسمي بموجب المادة 5. ونوصي المجتمع بالتواصل مع محقق الشكاوى في تلك المسائل، لكن مع العلم بأنه في حال أدى ذلك على الأرجح إلى طلب لإعادة النظر، فإن الاستعانة بمحقق الشكاوى على المستوى غير الرسمي قد يحول دون توفيره لتقييم أساسي لذلك الطلب بموجب واجباته الرسمية أكثر بمقتضى المادة 4.

المضي قدماً

في العام المالي 2023، مع مواصلة ICANN تحولها إلى إصدار هجين بين الحضور الفعلي المباشر والمشاركة عن بعد في اجتماعاتها العامة مع الحفاظ على مستوى عالٍ من المشاركة الافتراضية مع المجتمع، يأمل المكتب في بدء المشاركة في خدمة ذات طابع استراتيجي أكثر، من خلال النظر في مشكلات التنوع والصراع بين الأفراد من منظور نظامي آمليين في أن يثبت فاعليته وكفاءته في التعامل مع المشكلات قبل أن تتصاعد إلى صراع كبير.

ومع استمرار انعقاد اجتماعات ICANN العامة في فعاليات افتراضية كلياً أو جزئياً، فسوف يواصل مكتب محقق الشكاوى استضافة ساعات عمل افتراضية عابرة خلال اجتماع ICANN75 واجتماع ICANN76 واجتماع ICANN77 مع توفير فريق العمل لمحل الاجتماع من أجل المشاركين بشخصهم وجهاً لوجه. وما تزال المشاركة النشطة والاستشرافية والاستباقية هي مهمة مكتب محقق الشكاوى.

وحيث اقتضت الجائحة تعديلاً في جميع أحكام الخدمة من جانب مكتب محقق الشكاوى للعامين الماضيين، تم تعديل التوعية والتدريب وتوصيل الخدمة حسب تلك البيئة الافتراضية. وما تزال جميع عناصر مكتب محقق الشكاوى تعمل كما في السابق، حتى وإن كانت بطريقة افتراضية بالكامل، ومع تحرك من أجل التحول إلى اجتماعات ICANN الهجينة، لا يمكن لمعايير توفير الخدمات لما قبل الجائحة أن تنطبق بعد الآن حيث اعتنق العالم مبدأ البيئة الافتراضية والآن يعمل على تكييفها إلى أسلوب حياة جديد وهجين.

ومع تقدم مكتب محقق الشكاوى للأمام باعتباره فريقاً معتمداً ومنسقاً، وهو ما يعمل الآن في بيئة افتراضية، فإن أملي الوحيد يتمثل في تمضين دور المساعد في العمليات اليومية من أجل تحويل فريق العمل -باعتباره نموذجاً للتنوع والمساواة- إلى مصدر قوة أعظم بالنسبة لمجتمع ICANN. من خلال العمل التعاوني مع مجلس إدارة ICANN ومنظمة ICANN والمجتمع ككل، فإننا نسعى جاهدين لجعل ICANN بيئة آمنة ومتنوعة وخالية من التحرش حيث يمكن للجميع الاستمتاع بالمشاركة -افتراضياً أو بشخصهم- إلى أقصى حد ممكن.

حافظوا على سلامتكم والتزموا بحسن الخلق.

مواقع مكاتب ICANN

المقر الرئيسي

12025 ووترفرونت درايف

جناح 300

لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90094-2536

الولايات المتحدة الأمريكية

رقم الهاتف: +1 310 301 5800

فاكس: +1 310 823 8649

المكاتب الإقليمية

بروكسيل، بلجيكا

6 روند بوينت سكومان

ب1040- بروكسيل، بلجيكا

هاتف: +32 2 894 7414

إسطنبول، تركيا

Hakki Yeten Cad. سلنيوم

بلازا الرقم: 10 / س.ك.: 10

34349 إسطنبول، تركيا

رقم الهاتف: +90 212 999 6222

مونتفيدو، الأوروغواي

مكتب الإنترنت لأمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي

رامبلا جمهورية المكسيك 6125

11400 مونتفيدو، أوروغواي

رقم الهاتف: +598 2604 2222 داخلي 5701

الفاكس: +598 2604 2222 داخلي 4112

سنغافورا

برج الشاطئ الجنوبي

38 طريق الشاطئ، الوحدة 11-04

سنغافورة 189767

رقم الهاتف: +65 6816 1288

مراكز المشاركة

بكين، الصين

الدور الخامس، بناية رقم 1

ممتزه سوفتوير

الأكاديمية الصينية للعلوم

4 جنوب الشارع الرابع

زونكوانغون، منطقة

هايديان، بكين، الصين

queries.beijingec@icann.org

جنيف، سويسرا

ريغوس نيشنز

Rue Pre-de-la-Bichette, 1

1202 جنيف، سويسرا

رقم الهاتف: +41 22 819 1844

فاكس: +41 22 819 1900

Nairobi, Kenya

مركز ريغوس

الطابق السابع عشر

أبراج جكوات، شارع كنيانا

صندوق البريد: 15168-00400

نيروبي، كينيا

رقم الهاتف: +254 (0)20 5157029

فاكس: +254 (0)20 5157001

واشنطن العاصمة، الولايات المتحدة الأمريكية

801 الشارع السابع عشر، نيويورك، الجناح 400

واشنطن العاصمة 20006

الولايات المتحدة الأمريكية

رقم الهاتف: +1 202 570 7240

الفاكس: +1 202 789 0104