



ICANN

مكتب أمين المظالم

تقرير سنوي

1 يوليو/تموز 2020 - 30 يونيو/حزيران 2021

عالم واحد، إنترنت واحد

قائمة المحتويات

- 03 الغرض من هذا التقرير
- 04 الملخص التنفيذي
- 05 تقرير حول الأنشطة: وظائف أمين المظالم
- 06 إدارة القضايا
- 12 مراقبة الأجواء العامة
- 13 التوعية
- 14 تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع
- 17 التنمية المهنية
- 18 طلبات إعادة النظر
- 19 المضي قدماً

الغرض من هذا التقرير

ورد وصف الغرض من هذا التقرير في

المادة 5، القسم 5.5 من لوائح ICANN الداخلية:

ينبغي على مكتب محقق الشكاوى نشر تقرير سنوي يتضمن تحليل
مؤدّد 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 2021.

لقد عقدت اجتماعات العام المالي 2021 بطريقة افتراضية (عبر الإنترنت) بالكامل، والسبب في ذلك يرجع إلى جائحة فيروس كورونا المستجد. وبعد أن أتمت ICANN عامًا كاملاً من الإجراءات الافتراضية، فقد تهيأ مكتب محقق الشكاوى واعتاد على طراز العمل عبر الإنترنت والاجتماعات عن بُعد (من خلال برنامج زووم Zoom) حيث تكيف كل من مجتمع ICANN ومنظمة ICANN (المنظمة) ومجلس إدارة ICANN جميعًا على تنفيذ الأنشطة دون الحاجة إلى الاجتماع الشخصي المباشر.

وقد حافظ فريق محققي الشكاوى المكوّن من هيرب واي (المحقق) وباربارا كيروين (المحقق المساعد) على حضور نشط عبر الإنترنت في جميع اجتماعات ICANN العامة، بما في ذلك المشاركة بصفة مراقبين في العديد من اجتماعات المجتمع ومنظمة واجتماعات مجلس الإدارة قدر الإمكان. وتتمثل الأهداف الرئيسية لمكتب محقق الشكاوى في دعم وتأييد التنوع والشمول والعدل 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 إلى العمل عبر الإنترنت حصراً، باتت فرص التنمية المهنية لمحققي الشكاوى أكثر توافراً. ومن ثم فقد أتاحت أمام مساعد محقق الشكاوى فرصة إتمام دورة محققين من الرابطة الدولية لمحققي الشكاوى وقد تمكن محقق الشكاوى من المشاركة في برنامج اعتماد لدى كلية أوسغود هول للحقوق بجامعة يورك. تم توفير المزيد من التفاصيل حول برامج الاعتماد هذه في قسم التنمية المهنية بهذا التقرير.

وفيما يخص البيئة الافتراضية المتواصلة، فقد ظل تركيز محقق الشكاوى منصباً على المشاركة النشطة مع المجتمع عبر الإنترنت. كما يشارك محقق الشكاوى بصفة مراقب في مجموعات عمل المجتمع وفي فرق وضع السياسات، إضافة إلى المشاركة غير المنتظمة بطريقة رسمية أكثر وغالبًا 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 خلال هذه الجائحة العالمية كي يؤدي ما بوسعه من أجل ضمان استمرار نمو الإنصاف والاحترام والمهنية وصمودها في المستقبل المتوقع. لقد تكيف المكتب مع الوضع الحالي، وبرغم ذلك ما يزال فريق محقق الشكاوى ينطلق إلى اليوم الذي يمكن فيه معاودة عقد الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه.

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

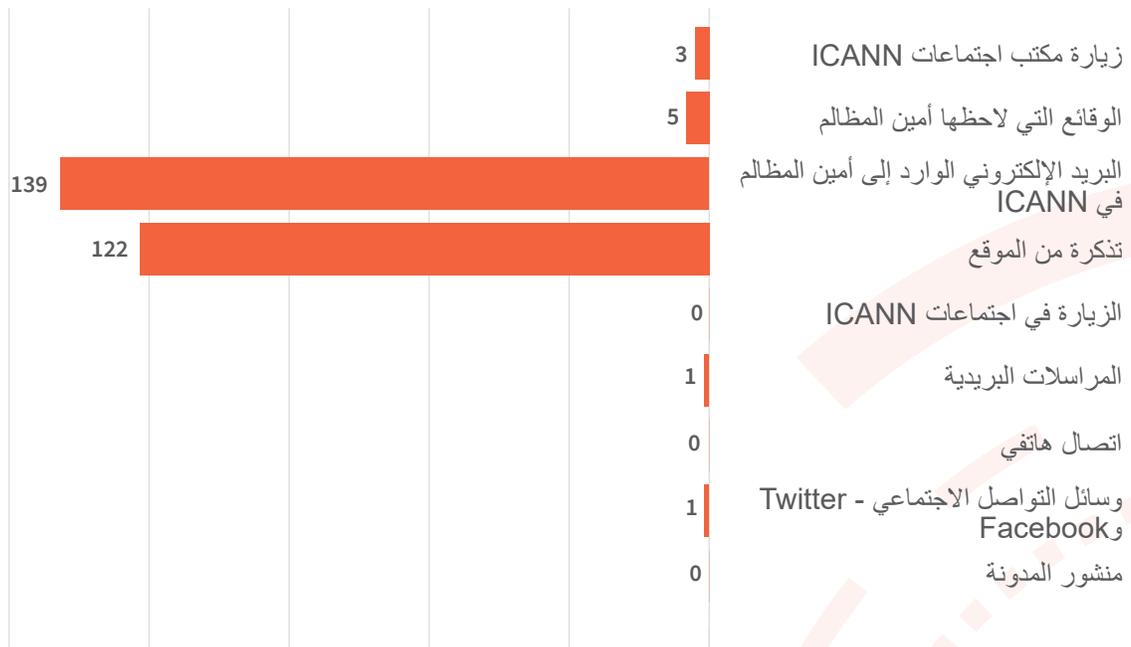
إدارة القضايا

تلقى مكتب أمين المظالم 271 شكوى بدايةً من 1 يوليو/تموز 2020 إلى 30 يونيو/حزيران 2021. وهي تمثل زيادة كبيرة عن العام المالي السابق. كان من بين تلك الشكاوى عدد 241 شكوى غير قضائية تستلزم ردًا وليس اتخاذ أي إجراء. وتم الرد على جميع الشكاوى المقدمة للمكتب في غضون 48 ساعة.



كما كان هناك انخفاض طفيف مرة أخرى في الشكاوى القضائية من 33 (في العام المالي 2020) إلى 30 (العام المالي 2021). وتتطلب الشكاوى القضائية تدخلًا وتحقيقًا أو شكلاً من أشكال المشاركة غير الرسمية من جانب مكتب محقق الشكاوى. وفي نهاية شهر يونيو/حزيران 2021، تم إغلاق جميع الشكاوى، مع بقاء قضية واحدة فقط من عام فانت ما تزال مفتوحة بسبب عدم رغبة طرف القضية في المشاركة في تحقيقات المكتب. وتخضع هذه القضية لفرض عقوبات مؤقتة مستمرة على الفرد، علمًا بأن الفرصة ما تزال متاحة أمامه للمشاركة في التحقيقات.

مصدر إحالة الشكاوى



وكانت هناك شكوتان في إطار التمييز تم تسجيلهما في بند سياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع لهذه الفترة الخاصة بإعداد التقارير. واحدة داخل إحدى منظمات الدعم (SO) أو لجنة استشارية (AC) تمت تسويتها بالتعاون مع قيادة منظمة الدعم أو اللجنة الاستشارية، وأخرى من الجمهور العام، ولم تكن لها أسس أو أدلة. كما تلقت المكتب ثمانية شكاوى حول الكلام المسيء، وهو رقم مشابه لأرقام العام الماضي. وقد يكون ذلك نتيجة للمبادرات المستمرة من جانب مكتب محقق الشكاوى ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN بهدف رفع مستوى الوعي داخل المجتمع بمعايير ICANN للسلوك المتوقع وبسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع. ويرى محقق الشكاوى أن الانتقال من بيئة مباشرة وجهاً لوجه إلى بيئة افتراضية كان له أثر إيجابي على السلوك، رغم أن قطع المحادثات عبر الإنترنت للعديد من الاجتماعات يسبب خللاً ويمكن أن يحدث هذا الخلاف في بعد الأحيان. ويرى فريق محقق الشكاوى أن مشاركتهم النشطة عبر الإنترنت تحافظ على قدر من اللياقة في الاجتماعات.

وكانت هناك 12 شكوى موجهة إلى إدارة الامتثال التعاقدية، تتعلق بشكل أساسي بحالات التأخر في أوقات الاستجابة للخدمة، وقد تم حلها جميعاً بالتعاون مع إدارة الامتثال التعاقدية.

وقد مثلت مشكلات المستهلكين فيما يخص أسماء النطاقات (52) وقضايا السجل أو أمين السجل (95) غالبية الشكاوى غير القضائية. وقد أثمر الرد الأكثر شمولاً وإطلاعاً على الشكاوى غير القضائية إلى تعقيبات إيجابية للغاية من جانب المدعين. 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 (غالباً ما تكون إدارة الامتثال التعاقدية أو الدعم العالمي)، وتحتوي على دعوة للمشاركة في نموذج ICANN لأصحاب المصلحة المتعددين، إن كان الأمر مناسباً، إضافة إلى روابط تؤدي إلى مجموعات أصحاب المصلحة المتنوعة أو منظمات الدعم أو اللجان الاستشارية (اعتماداً على طبيعة وسياق الشكاوى). كما تتم أيضاً دعوة المدعين إلى الاتصال بمكتب محقق الشكاوى للتعبير عن آرائهم حول مستوى الخدمة التي يتلقونها.

مثال على نص بريد إلكتروني بالرد:

هناك العديد من مجموعات الدوائر التي تناقش قضايا كالتي تطرحها في مجتمع ICANN. وأنا أدعوك إلى التواصل مع إحداها 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.

شكراً لك، سيد واي. كل التقدير والاحترام على مساعدتك لي.

أتمنى لكم أسبوعاً جيداً وعام 2021 رائعاً.

سيدي المحترم،

كل الشكر والتقدير على ردك السريع والإجراء الذي اتخذته.

سيدي، بناءً على ما سبق، فإن "رمز ترخيص نقل ملكية النطاق" تم تقديمه من ممثل شركة Net4India وقد قمنا بإرسال الكود إلى شركة "Go daddy" وهو أمين السجل الذي نرغب في إتمام نقل نطاقنا إليه من شركة Net4India.

وقد أخطرنا أمين السجل الجديد أنه قام بالبدء في عملية نقل ملكية النطاق وأنه سوف يستغرق 4-5 أيام لإتمام عملية نقل النطاق.

ونحن نعرب مرة أخرى عن خالص امتناننا لكم على الإجراء المتخذ في هذه المسألة.

بالغ الشكر وأرق التحيات

طاب مساؤكم

لقد كان هذا مفيداً للغاية

وأنا أدرك أن البريد غير المرغوب والتصيد يمثلان مشكلات كبيرة للجميع. لقد أرشدتني إلى جهات مفيدة للغاية.

شكراً لك مرة أخرى

مرحبًا هيرب

شكرًا جزيلاً لك على هذه المعلومات التي كانت مفيدة للغاية، وبالطبع سوف أتبع نصائحك.

شكرًا لك على إرشادي إلى الوجهة الصحيحة

مع أطيب التحيات

شكرًا جزيلاً على الرد وعلى ما قدمته من توجيه. وسوف أنكبّ على تلك الروابط من أجل التوصل إلى حل.

خالص الشكر لك

شكرًا جزيلاً لك، هيرب، على مساعدتك لي وعلى هذه المعلومات. هذا مفيد جدًا.

مع أطيب التحيات،

مرحبًا هيرب

شكرًا لك على ردك السريع وعلى التوجيهات الصحيحة. سوف أتبع هذه التوجيهات بأسرع ما يمكن.

مع أرق التحيات

مرحبًا هيرب،

شكرًا جزيلاً لك على سرعة الرد وعلى الروابط المفيدة - سوف أدرس الموارد وأحاول طرح القضية على الجهات المعنية المناسبة.

سيدي العزيز،

شكرًا لك، لديّ قناعة بأن السبب في استمرار الحوار هو ردك الأخير،

وتركيزك واهتمامك هو ما ساعدني، أو أن بطاقة شكوى مغلقة لم ترد عليّ، في رأيي.

مرحبًا هيرب

شكرًا على الرد. لقد نجحت في الخروج منذ ذلك الحين من ذلك الموقف المتأزم وأشعر أنني قد قمت بكل ما يمكنني من ناحيتي. أرى من وجهة نظري وجوب

تنفيذ إطار عمل من أجل حماية المستخدم النهائي للمنتج من المشغلين المتلاعبين وضمان معايير جودة.

مرحبًا هيرب

شكرًا جزيلاً.

لقد ساعدني تفسيرك كثيرًا.

وقد كان ردك سريعًا للغاية - شكرًا لك وبوركت.

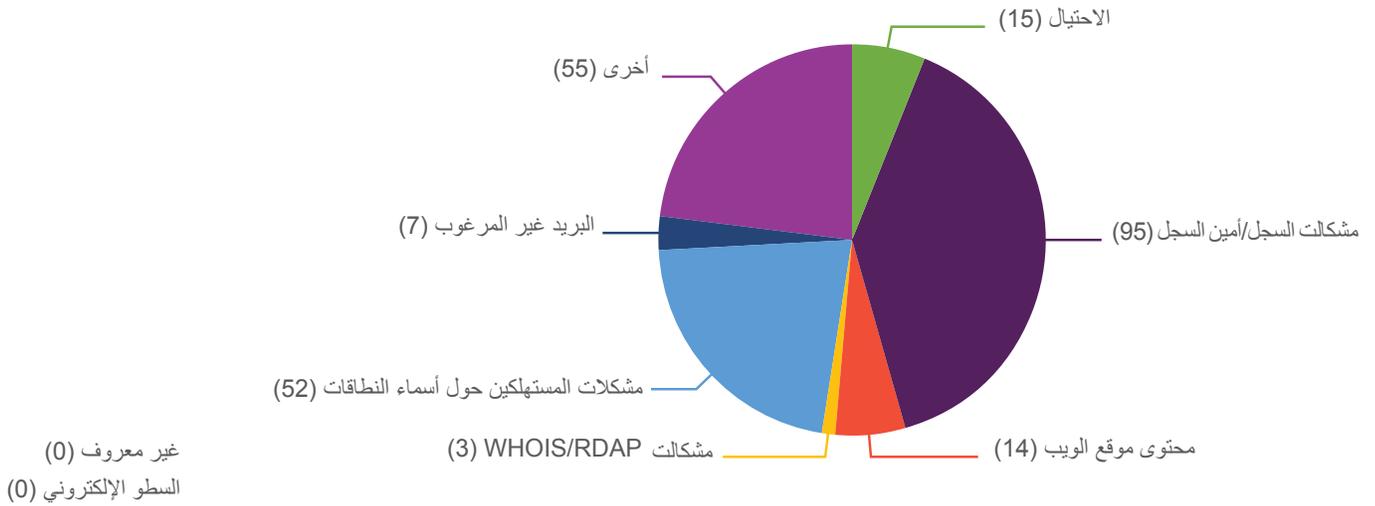
عندما يتم توجيه الشكاوى في آن واحد إلى كل من مكتب محقق الشكاوى وإلى مسؤول الشكاوى في ICANN (وكثيرًا إلى الدعم العالمي أو الامتثال التعاقدية)،

يتم التضامن في إجراء تقييم للشكوى من أجل تحديد من سيتناول الشكوى أولاً.

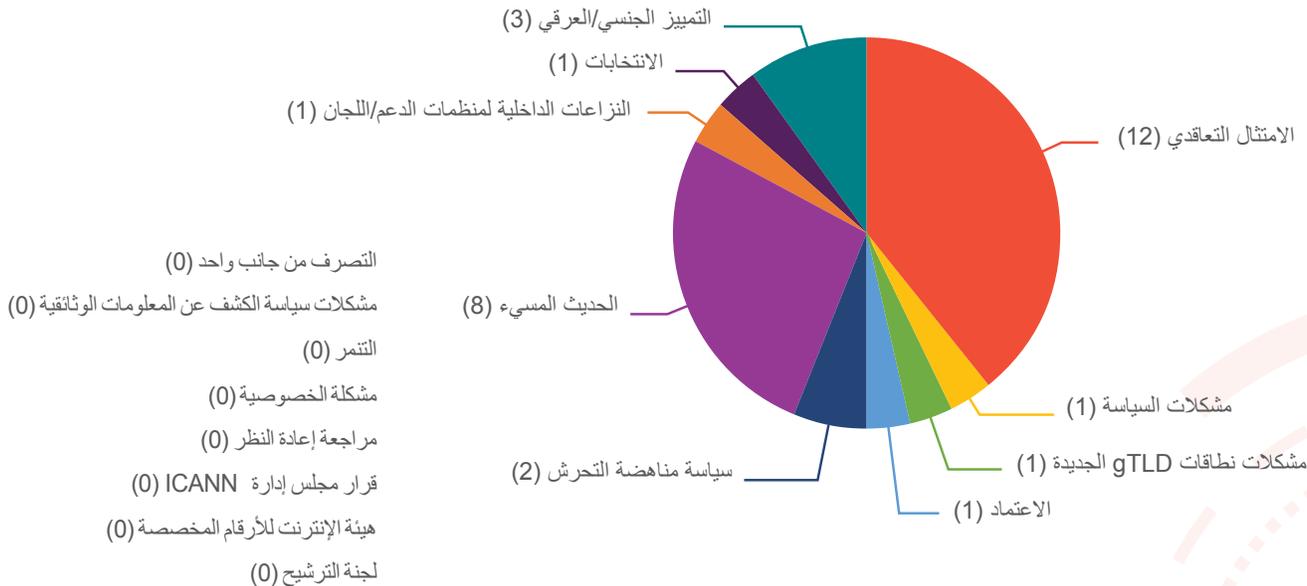
كيف يتناول محقق الشكاوى القضايا غير القضائية:

- 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 أو السلامة العامة أو المشكلات التي تتعلق بمجموعات عمل اللجنة الاستشارية الحكومية (ALAC) أو منظمة دعم الأسماء العامة (GNSO).

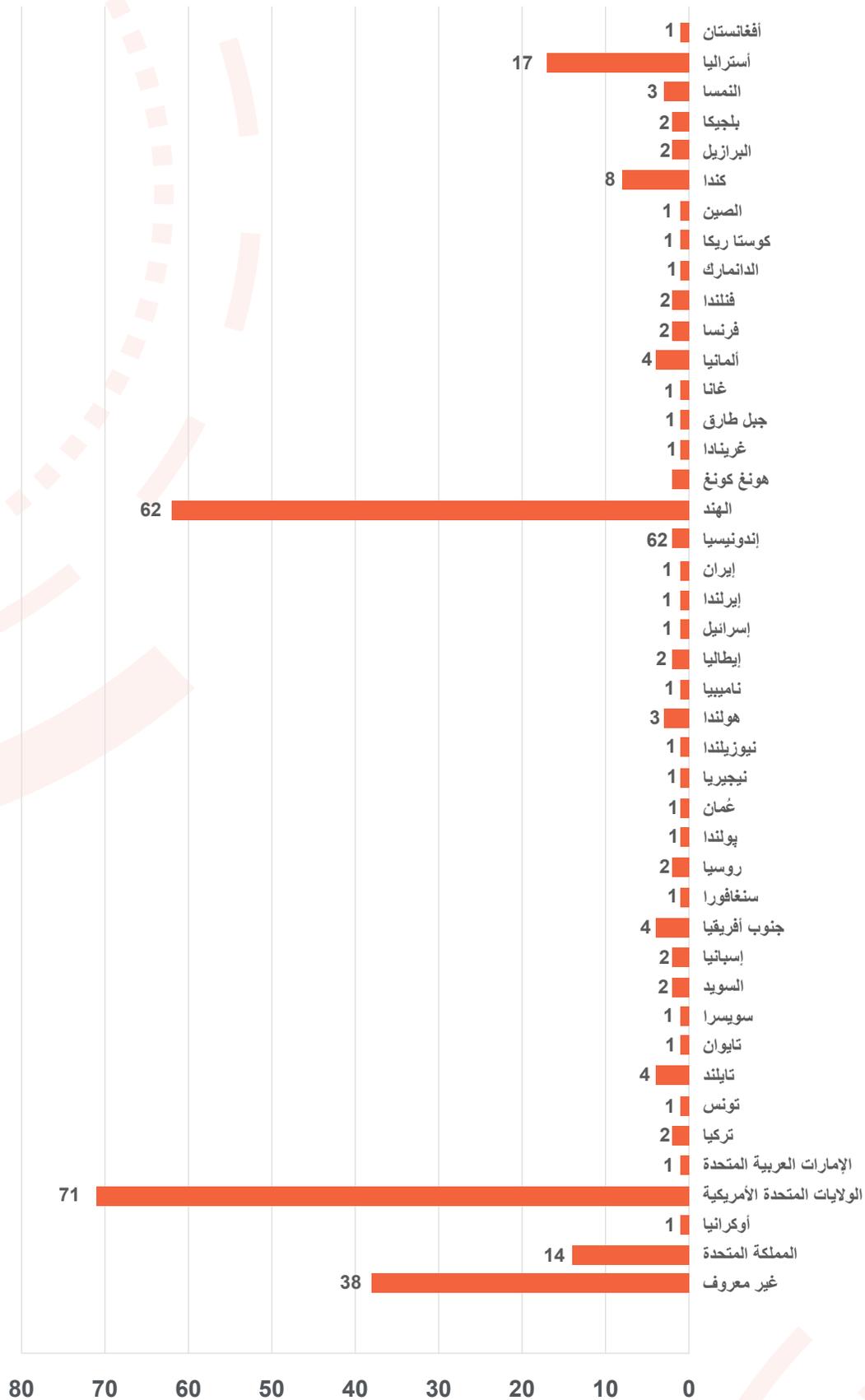
غير القضائي



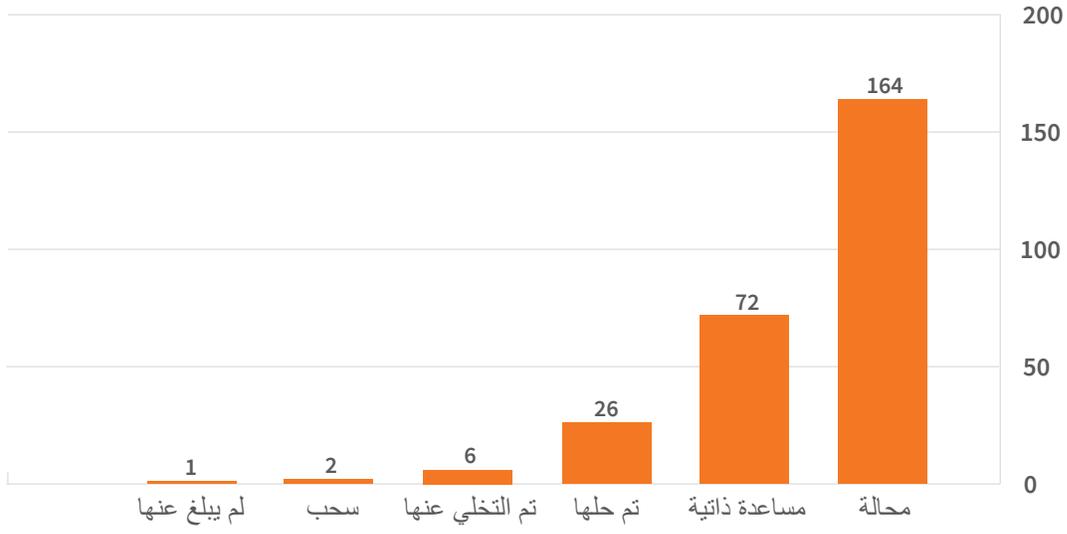
الختصاص القضائي



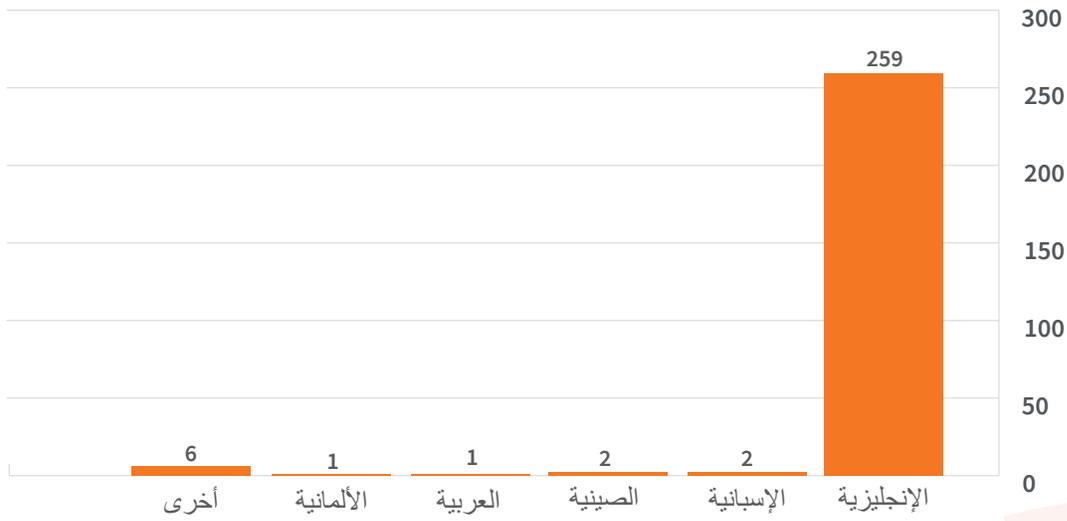
بلد المنشأ



القرار



اللغة



تقرير حول الأنشطة

مراقبة الأجواء العامة



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

وقد عيّن مكتب محقق الشكاوى مكتبًا افتراضيًا لاجتماعات ICANN العامة الثلاثة في العام المالي 2021 خلال النطاقات الزمنية المقررة للاجتماعات، في كل من هامبورغ بألمانيا وكانكون بالمكسيك ولاهاي بهولندا. 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 إعلان ساعات عمل مكتب قاعة برنامج Zoom Room ورابطه يوميًا في مربع الدردشة الخاص بالمجتمع وفي صفحة جدول الاجتماعات وفي وسائل التواصل الاجتماعي.

أما في الماضي، فقد ركز حضور الفريق عبر الإنترنت بالأساس على مجموعات العمل ومجموعات أصحاب المصلحة والدوائر التي كانت بها مشكلات وتطفل أو التي تمت المطالبة بإجراء مراقبة لها. وبدون الاجتماعات المباشرة وجهاً لوجه، فقد أتحنا الفرصة لمراقبة مجموعات العمل واجتماعات أصحاب المصلحة أو اجتماعات الدوائر المباشرة، وثمة جهد إضافي مستمر الآن من أجل المشاركة والمراقبة النشطة في أكبر قدر ممكن من الاجتماعات ومجموعات العمل عبر الإنترنت. ويشمل ذلك كلاً من GNSO وALAC ومجلس إدارة ICANN ومنظمة ICANN وغيرها من المحافل العامة. ولا تنطوي المراقبة في الغالب على المشاركة، ما لم تتم المطالبة بذلك.

ولدى مكتب محقق الشكاوى مبادرة مستمرة تتمثل في مراقبة العديد من القوائم البريدية لمجتمع ICANN من أجل فهم الفعاليات الحالية ونبرة أي من المشكلات الخلافية التي يجري مناقشتها.

ويؤمن فريق محقق الشكاوى بشدة أن حضورهم عبر الإنترنت لا يمثل فقط أداة تذكير لأعضاء المجتمع بالالتزام بمعايير ICANN للسلوك المتوقع وبسياسة مكافحة التحرش في المجتمع، ولكنه يوفر أيضًا لهم فرصة الاطلاع الدائم على المشكلات العويصة أو الصراعات المستمرة. كما يتيح لهم أيضًا الاطلاع الدائم على العديد من عمليات وضع السياسات التي تقود مجتمع ICANN، وأن يكونوا على دراية بنواحي الاحتكاك مبكرًا بحيث تكون لهم القدرة على نزع فتيل التفاعلات الغاضبة قبل أن ترقى إلى مستوى الشكاوى.

أنشطة محقق الشكاوى في اجتماع ICANN69 (هامبيرغ) واجتماع ICANN70 (كانكون) واجتماع ICANN71 (لاهاي):

- 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 المفاجئة غير الرسمية وصولاً سهلاً بطريقة سرية وكتومة (لكل من النظام الافتراضي والشخصي)
- المشاركة في جلسات المجتمع
- - الفائدة: التفاعل غير الرسمي مع المجموعات التي دائماً ما تطرح أو تتسبب في مشكلات أو التي تكون محورًا لشكاوى متكررة

تقرير حول الأنشطة

التوعية

التوعية والتواصل خلال العام المالي ٢٠٢١ كان مقتصرًا على الحضور الافتراضي عبر الإنترنت. على الرغم من القيود التي تفرضها بيئة المشاركة الافتراضية هذه، ينتهز محقق الشكاوى الفرصة في كل اجتماع من أجل تقديم التحيّة للمشاركين والمراقبين في مربع الدردشة ويختتم الجلسة بتحيّة إيجابية.



أنشطة التوعية في العام المالي 2017

- 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، وفعاليات المنظمة الإقليمية لعموم المستخدمين في أمريكا الشمالية، وفعاليات الشرق الأوسط، وفعاليات المنظمة الإقليمية الشاملة لعموم المستخدمين في منطقة أمريكا اللاتينية وجزر الكاريبي، وفعاليات المنظمة الإقليمية لعموم أفريقيا. ندوات ويب منظمة ICANN واجتماعات مجلس الإدارة مع منظمات الدعم واللجان الاستشارية.
- الحضور الافتراضي في منتدى حوكمة الإنترنت 2020
- المشاركة في تدعيم شبكة العلاقات والتنمية المهنية مع المنتدى الكندي لمحققى الشكاوى (FCO)، والرابطة الدولية لمحققى الشكاوى (IOI) والمعهد الدولي لمحققى الشكاوى (IOI)
- المشاركة في لجنة الإنصاف والشمول والانتماء (DEIB) التابع للرابطة الدولية لمحققى 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 المعايير التي تمثل أساس المعايير المتوقعة كانت سارية في ICANN قبل 2008. وما يزال فريق محقق الشكاوى يعزز ويقوي من معايير السلوك المتوقعة ومن سياسة مكافحة التحرش في المجتمع، وفي التأكيد على حق الجميع في الحصول على بيئة آمنة ومحترمة وخالية من التحرش عند حضور اجتماعات ICANN أو الفعاليات التي تعقد برعايتها، بما في ذلك عند الحضور الافتراضي في أي من الفعاليات ذات الصلة بـ ICANN. لقد أدى الانتقال من الاجتماعات المباشرة وجهًا لوجه إلى بيئة متوفرة عبر الإنترنت بالكامل إلى اشتغال غالبية الحوادث التي أُبلغ بها مكتب محقق الشكاوى على حالات الألفاظ المسيئة بالأساس في مربع الدردشة الخاص بالاجتماعات الافتراضية أو في قوائم البريد الإلكتروني لمختلف الدوائر وليس شفهيًا أو شخصيًا. ويرى فريق محقق الشكاوى أن حضورهم النشط في غالبية مجموعات العمل عبر الإنترنت يساعد في الحد من الصراع ويعزز من السلوك الجيد.



المعتمدة 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 المارك المناسب. تسعى ICANN جاهدة لإنشاء والحفاظ على بيئة تتم فيها معاملة جميع الأشخاص من الخلفيات والثقافات المختلفة بكرامة ولديقة واحترام. وعلى وجه الخصوص، يجب على المشاركين في ICANN عدم الانخراط في أي نوع من أنواع التحرش. وبشكل عام، يعتبر التحرش سلوكًا غير مرغوب وعذائي ومخيف - وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي ينطوي على اعتداء جنسي أو يكون مخيفًا استنادًا إلى الخصائص مثل، العرق أو النوع أو التفرقة العرقية أو الدين أو العمر أو اللون أو المنشأ الأصلي أو الإعاقة أو السلب أو الإعاقة أو الحالة الطبية أو التوجه الجنسي أو الهوية القائمة على النوع.</p>	<p>معلمة 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 كانت المعاملة وجهًا لوجه أو على الإنترنت.</p>	<p>الالتزام بسياسات ICANN بخصوص التصارب في المصالح.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع لوائح ICANN. على وجه الخصوص، يتعهد المشاركون بالعمل في إطار رسالة ICANN وروح 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 لتعقيب الجمهور، والمساءلة والشفافية من أجل ضمان أن تعكس عمليات وضع السياسات وضع القرارات المصلحة العامة وأن تكون مسؤولة أمام كافة أصحاب المصلحة.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع سياسات ICANN.</p>	<p>التصرف بنزاهة وبمساواة مع المشاركين الآخرين في عملية ICANN.</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 يصيب في المصلحة العامة الإجمالية بشكل أفضل لمستخدمي الإنترنت والاستقرار وأمن نظام المعلومات الفريدة للإنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح الكيان الذي قد يكون الأفراد متدينين بتعيينهم له.</p>	<p>تسهيل الشفافية والاتفاق عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار.</p>	<p>تعزيز المارك الأخلاقي المسئول. الأخلاق والنزاهة 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 تكفل في مجالات مسؤولية ICANN. ويستخدم نموذج ICANN على منهج 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>

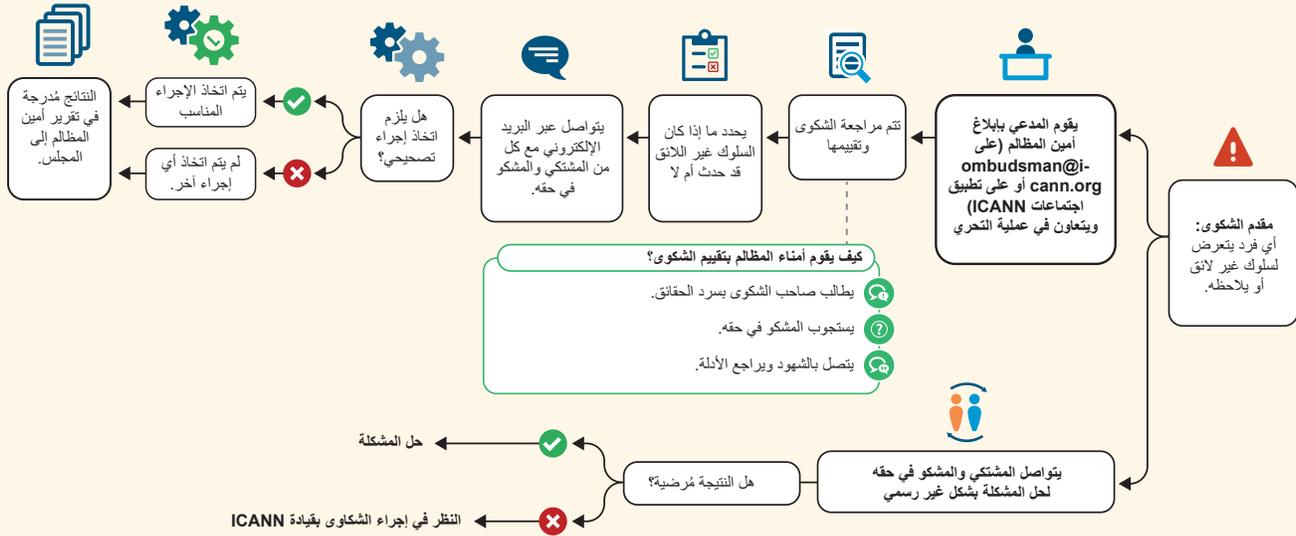
تمت ترجمة هذا المنشور لعدة لغات لغرض التعريف به فقط. يمكن العثور على النص الأصلي المعتمد (باللغة الإنجليزية) هنا:

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

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 أمان 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 مرحّب به، فإن مجرد تحديد السلوك على أنه اعتداء أو أنه مشين غالباً ما يؤدي إلى تغيير في السلوك واعتذار.

مساعدة محقق الشكاوى باربارا كيروين أصبحت الآن عضواً محترماً وموقراً في مكتب محقق الشكاوى وتمثل مصدرًا قيماً للمجتمع فيما يخص التحرش والتنوع. حيث يمكن بل ويجب على أي شخص يتعرض للتحرش إبلاغ مكتب محقق الشكاوى بالحادثة (الحوادث). كما يمكنه أيضاً 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 التنمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق. فلن يتم التهاون في ذلك السلوك في مجتمع ICANN.

فلا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التنمر 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 ويسراً.



وقد أكملت باربرا كيروين مساعد محقق الشكاوى دورة أسس محقق الشكاوى من IOA بنجاح. وقد كانت اجتماعات IOA و FCO السنويات للعام المالي 2021 عبار الإنترنت، كما شارك كل من أعضاء فريق محقق الشكاوى واستفاد من الجلسات العديدة حول إدارة الشكاوى، وسلوك العملاء، واستراتيجيات التعامل مع التحرش، وغيرها من المشكلات الأخرى ذات الصلة بمحقق الشكاوى.

وعرضت FCO فرصة للتنمية المهنية من خلال كلية أوسغود هول للحقوق بجامعة يورك. وسعى محقق الشكاوى للحصول على شهادة أوسغود/FCO في مجال المشكلات المتطورة في ممارسات محقق الشكاوى، وتلقى الاعتماد المناسب عند إتمام ورقة بحث أكاديمية تحلل "ميثاق البندقية" في مجال التحقيق في الشكاوى من المعهد الدولي لمحققي الشكاوى.

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، وفي المواقف التي لا يتنحى فيها أمين المظالم استشعارًا للحرج، وتوفير 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-20-3-silver-marketing-request-2020-11-18-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-1-dot-hotel-et-al-request-2021-02-09-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-2-gupta-request-2021-06-10-en>

وسوف يتنحى محقق الشكاوى استشعارًا للحرج 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.

ويتعين على محقق الشكاوى أن يتنحى عن النظر في القضايا عندما يكون مكتب محقق الشكاوى قد تحيز إلى موقف ما بالفعل، وعندما تكون هناك مسألة هادفة فيما يخص كيفية موازنة الموقف يطلب عضو من المجتمع النصيحة حول شيء ما قد يؤدي إلى تقديم طلب إعادة نظر. وإذا اتخذ محقق الشكاوى موقفًا ما في المسألة في ظل هذه الظروف، فسوف يتنحى استشعارًا للحرج في حالة تقديم طلب إعادة نظر له صلة بذلك إلى المكتب من أجل الحصول على تقييم أساسي.

والواجب الإضافي لمحقق الشكاوى يتمثل في توفير تقييمات أساسية لطلبات إعادة النظر وهو ما يضيف بعدًا جديدًا ويطيل 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 2022، ما يزال دور مكتب محقق الشكاوى الأساسي متمثلاً في مواصلة خدمته لتوفير للمجتمع نفس مستوى الاحترافية والخدمة مع استمرار تفاقم الجائحة العالمية

ومع استمرار انعقاد اجتماعات ICANN العامة في فعاليات افتراضية بالكامل أو جزئياً، فسوف يستضيف مكتب محقق الشكاوى ساعات عمل افتراضية عابرة خلال اجتماع ICANN72 واجتماع ICANN73 واجتماع ICANN74. وعلى الرغم من ذلك، ما تزال المشاركة النشطة هي مهمة مكتب محقق الشكاوى.

وحيث اقتضت الجائحة تعديلاً في جميع أحكام الخدمة من جانب مكتب محقق الشكاوى، تم تعديل التوعية والتدريب وتوصيل الخدمة حسب البيئة الافتراضية. وسوف يستمر مكتب محقق الشكاوى أصلاً ذا قيمة لكل من يقدم لهم الخدمة. وما تزال جميع عناصر مكتب محقق الشكاوى تعمل كسابق عهدها، بما في ذلك طريق العمل الافتراضية بالكامل.

ومع تقدم مكتب محقق الشكاوى للأمام باعتباره فريقاً معتمداً ومنسقاً، وهو ما يعمل الآن في بيئة افتراضية، فسوف يواصل التعاون بطرق عدة مع المجتمع ومجلس إدارة ICANN ومع منظمة ICANN. وسوف يسعون جاهدين معاً 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 ووترفروننت درايف

جناح 300

لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90094-2536

الولايات المتحدة الأمريكية

رقم الهاتف: 1+ 310301 5800

فاكس: +1 310 823 8649

المكاتب الإقليمية

بروكسيل، بلجيكا

6 روند بوينت سكومان

ب-1040 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

مونتفيديو، الأوروغواي

مكتب الإنترنت لأمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي

رامبلا جمهورية المكسيك 6125

11400 مونتفيديو، أورغواي

رقم الهاتف: 5701 2604 2222 +598 داخلي

الفاكس: 4112 2604 2222 +598 داخلي

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

منتزه 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+ 22819 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