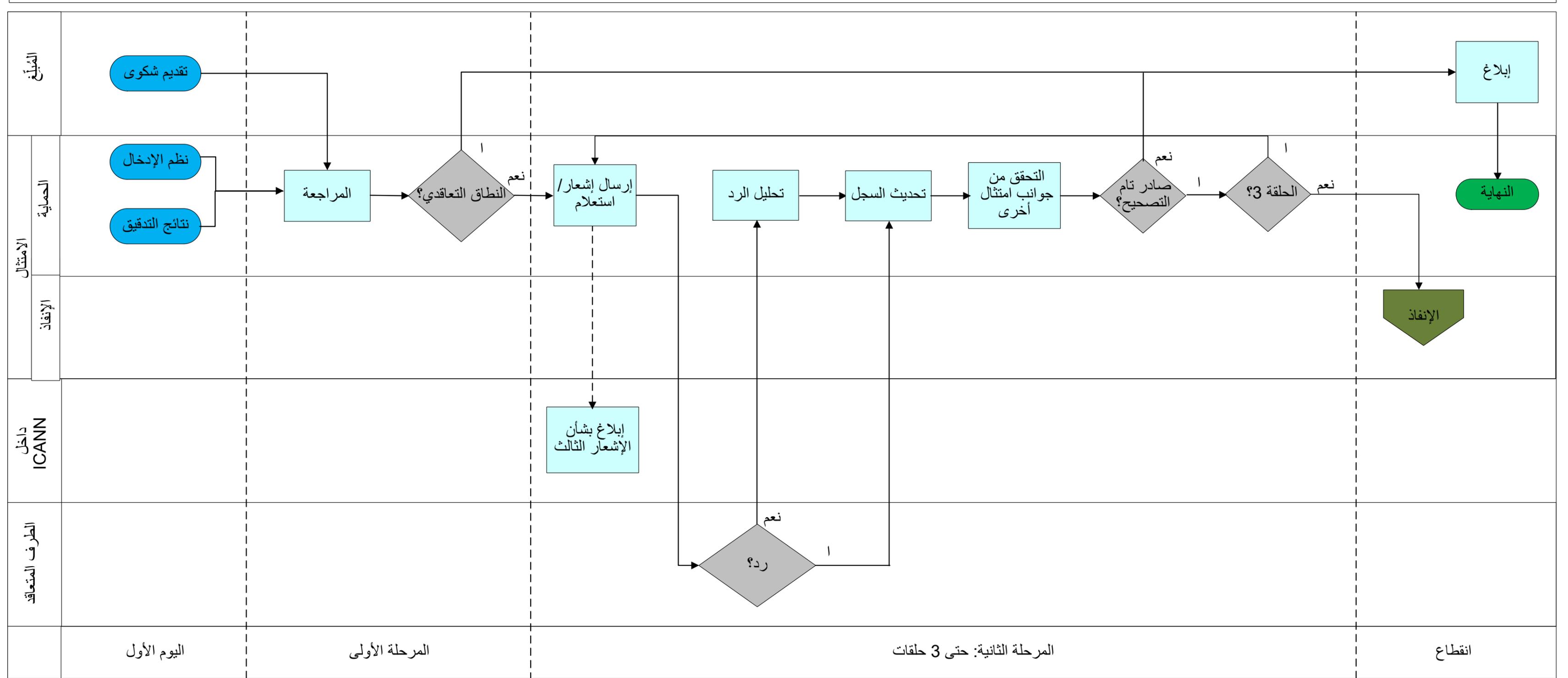


عملية الحل غير الرسمية



الحلقة الأولى: بريد إلكتروني
 الحلقة الثانية: بريد إلكتروني + اتصال
 الحلقة الثالثة: بريد إلكتروني + اتصال + فاكس

عملية الحل غير الرسمية – إرشادات عامة

تسمح عملية الحل غير الرسمية للامتنال التعاقدى لدى ICANN أن يعمل بشكل وثيق مع أمناء السجلات والسجلات لحل مسائل الامتنال التعاقدى قبل اللجوء إلى سبل الانتصاف الرسمية المتاحة بموجب الاتفاقات.

تنتج شكاوى الامتنال التعاقدى لدى ICANN من مصادر مختلفة:

- المبلغين الخارجيين
- أنشطة الرصد الاستباقية للامتنال التعاقدى
- منظمة ICANN والمعرفات التقنية العامة (PTI)

يتم إنشاء الإحالات الداخلية لمنظمة ICANN والمعرفات التقنية العامة PTI من:

- الإدارة المالية: الرسوم المستحقة الماضية
- فريق الخدمات الفنية لقسم النطاقات العالمية (GDD): مستوى الخدمة والمراقبة الفنية الأخرى
- فريق المرونة والاستقرار والشفافية (SSR): مسائل تتعلق بانتهاك نظام اسم النطاق (DNS)
- المركز العالمي للدعم (GSC): إحالات خدمة العميل
- المعرفات التقنية العامة (PTI): إحالات خدمة العميل

تفاصيل عمليات الحل غير الرسمية سرية، وذلك لتشجيع الحوار المفتوح والحل. تتبع كافة الإحالات [نهج وعملية الامتنال التعاقدى](#).

الخطوات العامة (تشير "ICANN" فيما يلي إلى "الامتنال التعاقدى لدى ICANN"):

1. تراجع ICANN جميع الشكاوى التي تتلقاها، بغض النظر عن المصدر، وذلك لضمان أن الشكاوى تقع في نطاق السياسات ذات الصلة باتفاق ICANN والتوافق في الآراء.
2. إذا لزم الأمر، تتابع ICANN مع المبلغ للحصول على معلومات إضافية.
3. تبليغ ICANN المبلغ أنها أرسلت الشكاوى إلى الطرف المتعاقد.
4. تعمل ICANN مع أمناء السجلات والسجلات لحل مسائل الامتنال التعاقدى عن طريق الاستفسار/الإشعار 1-2-3 أو إشعار التصعيد.
5. تستعرض ICANN الردود من الأطراف المتعاقدة وحسب الحاجة، تتشاور مع الإدارات الأخرى في منظمة ICANN والمعرفات التقنية العامة.
6. إذا وصلت الشكاوى إلى الإشعار 3 – أو إشعار التصعيد – تقوم ICANN بما يلي:
 - a. إبلاغ المجموعات الداخلية بتصعيد الإنفاذ المحتمل.
 - b. إجراء التحقق من الامتنال الكامل لتحديد مجالات عدم الامتنال الأخرى.
 - c. إجراء تدقيق ضمانات البيانات.
 - d. إحالة المسألة إلى فريق الإنفاذ.
7. بمجرد حلها، تقوم ICANN بإبلاغ المبلغ والطرف المتعاقد عن طريق إشعار الإغلاق.

لمزيد من المعلومات عن النهج أو العملية، اطلع على [الأسئلة المتكررة](#).