

Офис омбудсмeнa

# ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

1 июля 2017 года – 30 июня 2018 года

# СОДЕРЖАНИЕ

3 ЦЕЛЬ

4 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6 ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ФУНКЦИИ ОМБУДСМЕНА

7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛ

12 МОНИТОРИНГ СРЕДЫ

14 ИНФОРМИРОВАНИЕ

15 СОДЕЙСТВИЕ ВНЕДРЕНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
СОБЛЮДЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОЖИДАЕМОГО  
ПОВЕДЕНИЯ ICANN

16 СОДЕЙСТВИЕ ВНЕДРЕНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
СОБЛЮДЕНИЯ ПОЛИТИКИ СООБЩЕСТВА  
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ДОМОГАТЕЛЬСТВ

17 ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

18 ХОДАТАЙСТВО О ПЕРЕСМОТРЕ

19 ПЕРСПЕКТИВЫ

## ЦЕЛЬ

### **ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО ОТЧЕТА ИЗЛОЖЕНА В РАЗДЕЛЕ 5.5**

**СТАТЬИ 5 УСТАВА:** Офис омбудсмена обязан ежегодно публиковать сводный анализ поступивших жалоб и принятых решений за истекший год, учитывая при этом должным образом обязательства и соображения, касающиеся сохранения конфиденциальности. Годовой отчет должен содержать описание всех тенденций или наиболее распространенных элементов жалоб, полученных за отчетный период, а также рекомендации относительно действий, которые можно предпринять для минимизации количества жалоб в будущем. Годовой отчет публикуется на сайте в обязательном порядке.

# ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**Признавая в полной мере поддержку, которую оказывают офису омбудсмена ICANN сообщество, корпорация и Правление ICANN, я с удовлетворением представляю свой второй годовой отчет омбудсмена ICANN.**

Для офиса омбудсмена 2018 ФГ был очень напряженным, но продуктивным. Одним из важных моментов было то, что омбудсмену впервые представилась возможность существенного пересмотра [апелляции](#).

В течение всего года моей основной задачей оставалось служение интересам сообщества ICANN. Я рад, что смог принять участие во многих дискуссиях на тему преследования, сексуальных домогательств, неподобающего поведения и неуважительного отношения при взаимодействии в интернете и личном общении. Я интенсивно сотрудничал с членами сообщества, сотрудниками корпорации и членами Правления ICANN для искоренения преследований и сексуальных домогательств (а также для решения других гендерных вопросов).

Я продолжал поддерживать контакты с сообществом на трех последних открытых конференциях ICANN, а также использовал для этого любые другие возможности, в частности, недавний саммит подразделения ICANN по глобальному управлению доменами в Ванкувере в мае 2018 года и Форум по управлению интернетом в Женеве в декабре 2017 года. Я продолжал участвовать онлайн в деятельности рабочих групп сообщества и групп по разработке политики как наблюдатель или в официальном порядке (по просьбе руководства групп), когда назревал конфликт и требовалось умирить накал страстей.

В течение всего года я продолжал налаживать конструктивные рабочие отношения с персоналом ICANN, посещая офисы в Стамбуле и Лос-Анджелесе. При каждом посещении офиса ICANN я провожу мероприятие по ориентации, чтобы ознакомить новых сотрудников с работой омбудсмена.

К несчастью, семейные обстоятельства вынудили меня прервать участие в конференции ICANN62 в Пуэрто-Рико, а в следующем месяце отказаться от возможности повышения профессиональной квалификации в Международной ассоциации омбудсменов. Это продемонстрировало только одну из проблем, возникающих, когда в офисе работает один единственный человек и личная жизнь может мешать решению профессиональных вопросов. К сожалению, мой преждевременный отъезд с ICANN62 отрицательно повлиял на ход рассмотрения нескольких дел в сообществе, и я хотел бы воспользоваться этой возможностью, чтобы поблагодарить персонал ICANN и членов сообщества за поддержку и понимание.

# ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ (продолжение)

Начинается второй год эксплуатации новой системы управления делами (CMS) офиса омбудсмена ICANN, которая зарекомендовала себя как бесценный ресурс для ведения деятельности и подготовки статистики для годовых отчетов. Новая CMS была недавно обновлена для приведения в соответствие с политикой конфиденциальности ICANN и новыми положениями международного права.

Цель офиса омбудсмена — обеспечить, чтобы каждый компонент офиса, не только CMS, соответствовал всем требованиям корпорации, сообщества и законодательства в отношении взаимодействия через интернет и личного общения.

В течение прошлого года я продолжал уделять особое внимание поощрению взаимоуважения и разнообразия при соблюдении действующих в ICANN стандартов ожидаемого поведения и политики сообщества по предупреждению домогательств. Я взял перед сообществом и Правлением ICANN обязательство своевременно привлечь к работе помощника омбудсмена.

**Херб Уэйи (Herb Waye)**

Омбудсмен ICANN

[www.icann.org/ombudsman](http://www.icann.org/ombudsman)

[www.facebook.com/ICANNOmbudsman](https://www.facebook.com/ICANNOmbudsman)

[Twitter: @IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## Функции омбудсмeна

Основная функция омбудсмeна – урегулирование конфликтов.



### **Организация рассмотрения дел**

- Прием жалоб
- Расследование
- Принятие решений



### **Мониторинг среды**



### **Информирование сообщества, корпорации ICANN и заинтересованных сторон**



### **Содействие внедрению и обеспечение соблюдения стандартов ожидаемого поведения ICANN и политики сообщества по предупреждению домогательств**



### **Повышение квалификации**

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛ



За период с июля 2017 года по июнь 2018 года офис омбудсмeна получил 132 жалобы. Из них более 63% не входило в сферу компетенции омбудсмeна, то есть на них требовалось ответить, не предпринимая никаких других действий. Срок ответа на все жалобы составил от 24 до 48 часов.

Поступило 49 жалоб, входящих в сферу компетенции и требующих вмешательства, разбирательства или активного участия омбудсмeна (отнесены к категории «Другое»). Поднятые в этих жалобах проблемы не удалось решить только в семи случаях. Не завершено рассмотрение одной жалобы, поступившей в 2017 ФГ, и я продолжаю следить за текущей ситуацией в сообществе. Остальные семь дел — это вопросы, все еще требующие активного участия омбудсмeна.

Поступили четыре жалобы в соответствии с политикой сообщества по предупреждению домогательств, 15 жалоб на оскорбления и одна на дискриминацию. Это говорит о том, что почти половина полученных жалоб связана с неприемлемым поведением членов сообщества. Следовательно, офис омбудсмeна, сообщество и корпорация ICANN должны постоянно прилагать усилия к тому, чтобы сделать это сообщество более безопасным местом для всех участников.

Жалобы на проблемы потребителей на рынке доменных имен (29) и проблемы, связанные с регистраторами и регистратурами (27) в совокупности составили большую часть жалоб, выходящих за рамки компетенции омбудсмeна. В ответ на такие жалобы офис омбудсмeна отправлял письмо с рекомендациями по оказанию самопомощи или предложением обратиться в соответствующее подразделение корпорации ICANN (как правило, в отдел по контролю исполнения договорных обязательств или глобальную службу поддержки) вместе с предложением принять участие в работе ICANN в рамках модели с участием многих заинтересованных сторон, если это было целесообразно.

В ряде случаев жалобы были адресованы одновременно офису омбудсмeна и уполномоченному по рассмотрению жалоб ICANN. Все эти жалобы в большей степени относились к сфере компетенции уполномоченного по рассмотрению жалоб ICANN и не регистрировались в моей CMS.

В прошлом году состоялось широкое обсуждение оценки качества работы офиса омбудсмeна. При этом затрагивался такой аспект, как реализация системы учета жалоб, содержащей инструмент автоматического проведения опросов с целью получения отзывов. Опросы истцов, проводившиеся ранее с использованием всех доступных технических средств, не привели к получению каких-либо отзывов. Поэтому я временно отложил внедрение такой системы. В связи с этим мне хотелось бы упомянуть о том, что офис омбудсмeна получает значительное количество положительных отзывов в связи с действиями, предпринятыми омбудсмeном. Ниже приведены примеры полученных отзывов.

*«Предоставленная вами информация помогла мне найти в США компанию, оказывающую услуги веб-хостинга, которая зарегистрирована в соответствии с политикой ICANN. (<https://www.godaddy.com/help>) Мной отправлена жалоба и ожидается ответ».*

*«Огромное спасибо, что ответили мне так быстро и указали правильное направление. Я отправляю запросы в отдел по контролю исполнения договорных обязательств, глобальную службу поддержки и группы сообщества и надеюсь, что смогу получить дополнительные рекомендации по данному вопросу. Просто достаточно обидно, что домен был зарегистрирован для злечения прибыли. Надеюсь, что найдется другое решение, не требующее платежа в размере \$2000».*

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)



*Прямая связь между формой онлайн-жалобы и системой управления делами была упразднена. Это позволяет офису омбудсмента фильтровать спам и жалобы, отправленные по ошибке или для проверки работоспособности системы, а также предотвращать неконтролируемый всплеск количества дел, вызванный кампаниями по групповой подаче жалоб, с которыми офис омбудсмента сталкивался в прошлом.*

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## ДЕЙСТВИЯ ОМБУДСМЕНА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЖАЛОБ, ВЫХОДЯЩИХ ЗА РАМКИ ЕГО КОМПЕТЕНЦИИ

- Срок ответа – двое суток
- Предоставление информации для самостоятельного получения помощи или рекомендации о том, к кому следует обратиться
- Новая инициатива – предоставление ссылок на различные группы сообщества ICANN
- Предложение участвовать в процессах разработки политики сообществом, особенно, если жалоба относится к таким вопросам, как конфиденциальность данных WHOIS, соглашения с регистраторами и регистратурами, общественная безопасность, и темы, которые рассматриваются в рабочих группах ALAC или GNSO

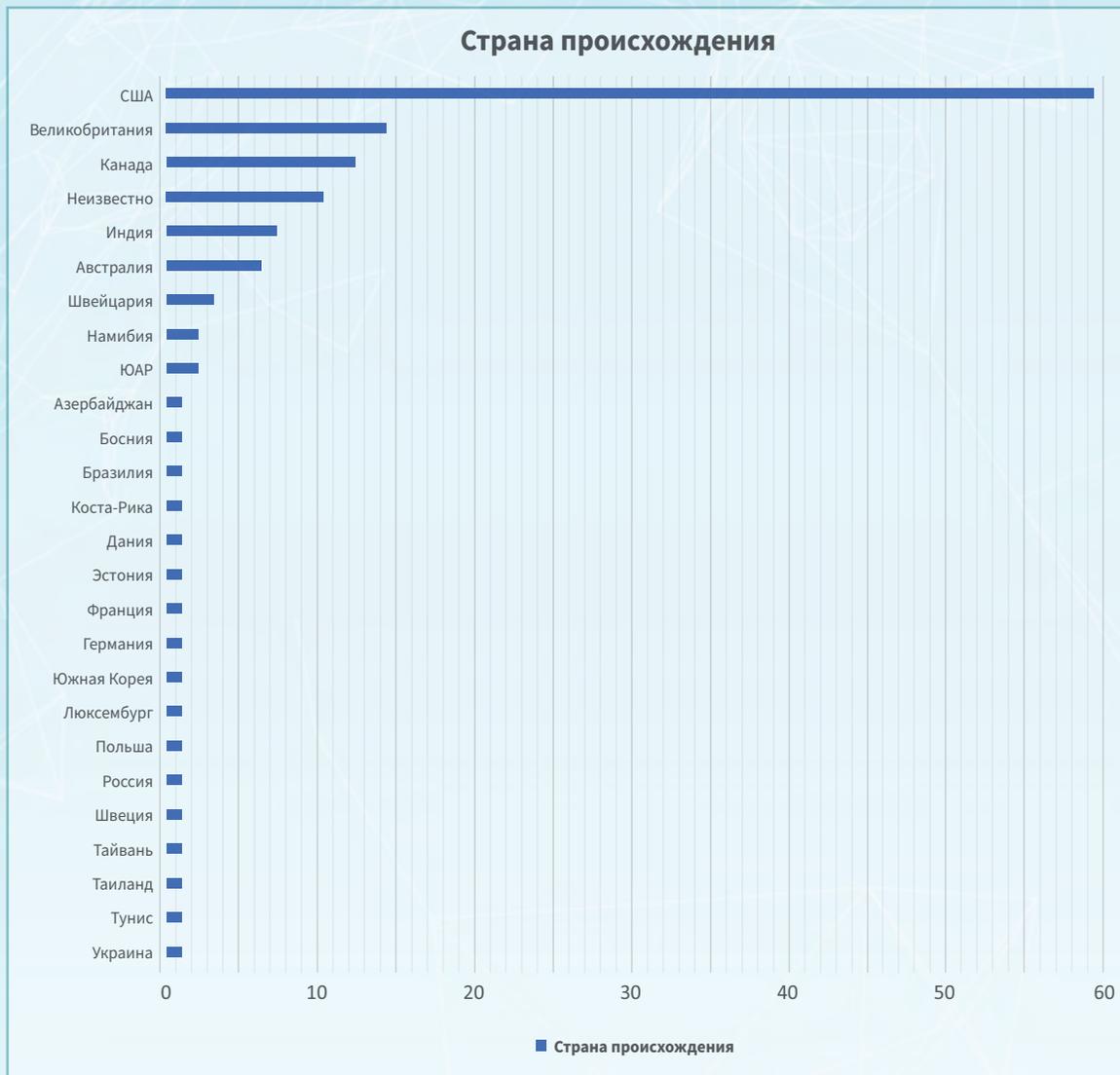
### Дела, выходящие за рамки компетенции



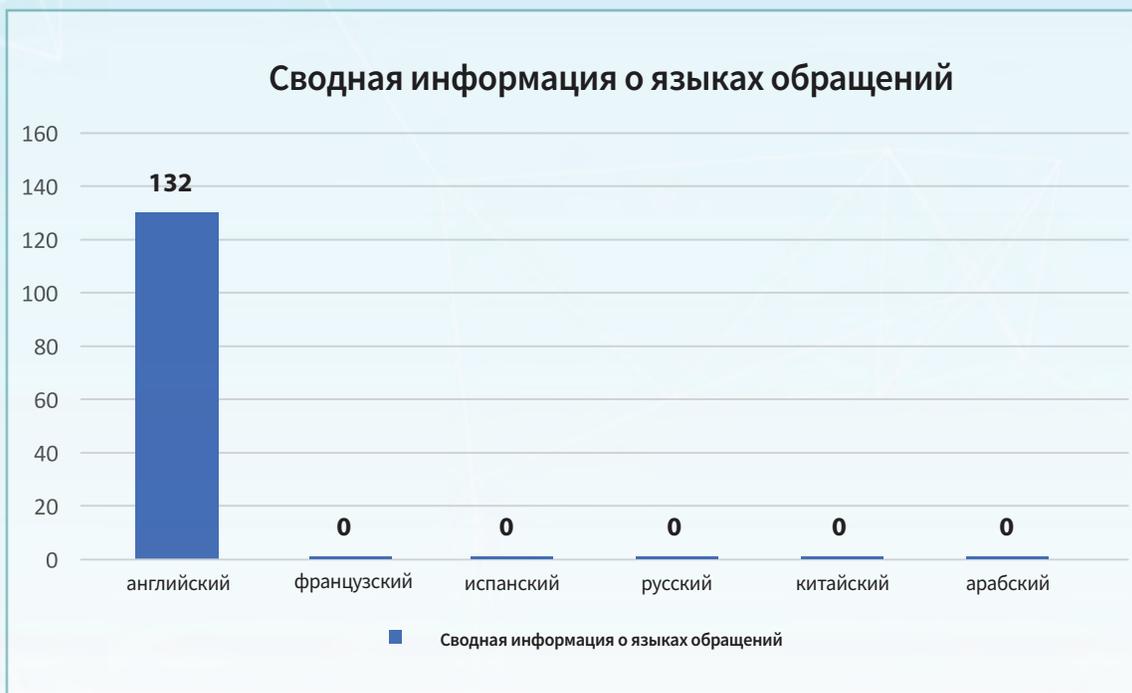
### Входящие в сферу компетенции



# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)



# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)



# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## МОНИТОРИНГ СРЕДЫ



В течение всего года я продолжал контролировать состояние среды ICANN онлайн, на телеконференциях и путем личного участия в открытых конференциях ICANN и мероприятиях, имеющих отношение к ICANN, таких как саммит GDD и IGF 2017 года. Как наблюдатель я принял участие в совещаниях нескольких рабочих групп и дискуссиях через лист рассылки, как правило, из-за непрекращающегося конфликта, чтобы напомнить участникам о важности соблюдения действующих в ICANN стандартов ожидаемого поведения. Мне хотелось бы поблагодарить руководство этих групп за добросовестное сотрудничество, позволившее отслеживать ситуацию и при необходимости вмешиваться с целью создания в ICANN безопасной и свободной от преследований среды.

### ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОМБУДСМЕНА НА КОНФЕРЕНЦИЯХ ICANN60, ICANN61 И ICANN62

- **Часы приема в офисе омбудсмента на протяжении всей конференции**
  - Польза: политика неформального общения обеспечивает удобный доступ в условиях конфиденциальности и без лишней огласки.
- **Участие в заседаниях сообщества**
  - Польза: неформальное взаимодействие с группами, которые чаще всего поднимают проблемы или часто становятся предметом жалоб.

Не входящие в сферу моей компетенции жалобы составили значительную часть общей рабочей нагрузки, что свидетельствует о нехватке у широкой общественности знаний об ICANN и ее доступных ресурсах. Офис омбудсмента рассматривается как единственный доступный ресурс. Я внедрил практику стимулирования участия сообщества, используя ответы на жалобы не только для отправки рекомендаций по оказанию самопомощи или предложения обратиться в другое подразделение, но также для обучения и вовлечения в работу. Примером может служить последний абзац ответа на жалобу, не входящую в сферу компетенции омбудсмента, в котором истцу предлагается связаться с соответствующей группой интересов и принять участие в обсуждении актуальных для сообщества вопросов, имеющих отношение к поднятой проблеме.

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

Чтобы продолжить обсуждение роли ICANN в составе сообщества и ее отношений с членами глобального сообщества, в том числе с регистратурами, регистраторами, реселлерами и конечными пользователями, можете ознакомиться с работой следующих групп интересов ICANN и принять участие во множестве текущих дискуссий, которые затрагивают поднятые вами проблемы. Эти группы принимают новых участников с распростертыми объятиями.

[gns0.icann.org/en](https://gns0.icann.org/en)

[gns0.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies](https://gns0.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies)

[atlarge.icann.org](https://atlarge.icann.org)

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## ИНФОРМИРОВАНИЕ



Одним из основных направлений работы офиса омбудсмана в 2018 ФГ было информирование, призванное повысить уровень осведомленности о роли омбудсмана в сообществе ICANN, а также способствовать соблюдению стандартов ожидаемого поведения ICANN. Ниже представлен список мероприятий по информированию, посвященных функциям омбудсмана и/или направленных на пропаганду стандартов ожидаемого поведения ICANN.

### ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ В 2018 ФГ

- Посещение офиса ICANN в Лос-Анджелесе — проведение омбудсменом одного мероприятия по ориентации для персонала
- Посещение офиса ICANN в Лос-Анджелесе — встреча с сотрудниками отдела кадров на их выездном совещании
- Посещение офиса ICANN в Лос-Анджелесе — выездное совещание GNSO
- Посещение офиса ICANN в Стамбуле (накануне конференции ICANN60)
- NARALO — одно заседание для новичков (вступительные комментарии)
- Вступительные комментарии — публичный форум (ICANN60/61)
- Вступительные комментарии — церемония открытия ICANN62 (см. ниже)
- Вступительные комментарии — саммит GDD в Ванкувере
- Присутствие на IGF в Женеве

Мне хотелось бы отметить, что церемония открытия ICANN62 была коротким 30-минутным мероприятием, на котором помимо прочего были отмечены наградой «За укрепление сотрудничества по принципам модели управления с участием многих заинтересованных сторон» заслуги покойного члена сообщества. В связи с этим я по своей инициативе обратился к распорядителю церемонии со следующей просьбой, формулировка которой вошла в состав вступительных замечаний на церемонии открытия мероприятия:

*«Я не решаюсь просить о возможности выступить перед аудиторией на церемонии открытия, поскольку понимаю, что это мероприятие продлится всего 30 минут и, кроме того, на нем планируется сообщить о присуждении награды за укрепление сотрудничества. Позвольте обратиться к вам (или к тому, кто будет исполнять обязанности распорядителя церемонии) с просьбой упомянуть во вступительной речи о стандартах ожидаемого поведения ICANN и, что еще важнее, о политике сообщества по предупреждению домогательств, отметив, что ICANN стремится создать для всех безопасную и свободную от домогательств среду и следует незамедлительно сообщать омбудсмену или одному из лидеров сообщества обо всех случаях преследования, чтобы такие инциденты можно было должным образом и своевременно расследовать? Было бы неплохо сделать такое сообщение в самом начале конференции и упомянуть, что оно исходит от меня».*

В течение всего прошлого года я продолжал взаимодействовать с сообществом и другими через статьи в блоге и сообщения в Facebook и Twitter, пропагандируя мероприятия ICANN, стандарты ожидаемого поведения и политику по предупреждению домогательств.



[www.facebook.com/ICANNOmbudsman](http://www.facebook.com/ICANNOmbudsman)



[@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

Блог: [icann.org/news/blog](http://icann.org/news/blog)

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## СОДЕЙСТВИЕ ВНЕДРЕНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОЖИДАЕМОГО ПОВЕДЕНИЯ ICANN



Правление ICANN в июне 2016 года утвердило обновленную версию стандартов ожидаемого поведения ICANN. Около десяти лет корпорация ICANN и сообщество применяли похожие стандарты поведения. Переход на обновленную версию я расценил как возможность лучше выполнять свою задачу – содействовать вежливому и достойному поведению и связать стандарты ожидаемого поведения с новой политикой сообщества по предупреждению домогательств, чтобы укрепить право каждого работать в безопасной и свободной от домогательств среде, в атмосфере взаимного уважения.

### СТАНДАРТЫ ОЖИДАЕМОГО ПОВЕДЕНИЯ ICANN

 <p><b>Действовать</b> в соответствии с Уставом ICANN. В частности, представители обязуются действовать в рамках миссии ICANN и в духе ценностей, определенных Уставом.</p>	 <p><b>Придерживаться</b> политики ICANN в отношении конфликтов интересов.</p>	 <p><b>Относиться</b> ко всем членам сообщества ICANN одинаково, вне зависимости от гражданства, пола, расового или этнического происхождения, религии или убеждений, уровня дееспособности, возраста, сексуальной ориентации; членам сообщества ICANN следует относиться друг к другу вежливо как при реальных встречах, так и в сети.</p>	 <p><b>Уважать</b> всех членов сообщества ICANN в равной степени, вести себя подобающим образом и в соответствии с профессиональными нормами. ICANN стремится создать и сохранить среду, в которой благопристойно и уважительно относиться к людям разного происхождения и с разными культурными традициями. В частности, участвующие в работе ICANN лица никоим образом не должны оскорблять других. В широком смысле под оскорблением понимается недоброжелательное или агрессивное поведение, в том числе сексуальное домогательство, слова, поведение или угрозы на основании расовой, половой, этнической и религиозной принадлежности, возраста, цвета кожи, национальности, происхождения, инвалидности или заболеваний, сексуальной ориентации.</p>	
 <p><b>Защищать</b> активы организации и обеспечивать их эффективное и рациональное использование.</p>	 <p><b>Действовать</b> по справедливости и в духе доброй воли совместно с другими участниками процессов ICANN.</p>	 <p><b>Вести себя</b> в соответствии с политикой ICANN.</p>	 <p><b>Поддерживать</b> надежные механизмы учета предложений общественности и обеспечения подотчетности и прозрачности, с тем чтобы процесс принятия решений отражал общественные интересы и был подотчетным всем заинтересованным сторонам.</p>	 <p><b>Прислушиваться</b> к мнениям всех сторон при рассмотрении вопросов определения политики. ICANN — уникальная среда сотрудничества многих заинтересованных сторон. Лица, участвующие в работе ICANN, обязаны признавать важность всех сторон и стараться понимать их точку зрения.</p>
 <p><b>Стремиться</b> к достижению согласия с другими заинтересованными сторонами в поиске решения вопросов, входящих в компетенцию ICANN. В основе модели ICANN лежит подход к разработке политики на основе консенсуса по принципу «снизу-вверх». Лица, участвующие в работе ICANN, принимают на себя обязанности по обеспечению успеха этой модели посредством достижения консенсуса с другими участниками.</p>	 <p><b>Поддерживать</b> этические нормы и ответственное поведение. Моральные принципы и честность исключительно важны, и ICANN ожидает от всех сторон ответственного и принципиального поведения.</p>	 <p><b>Участвуя</b> в процедурах разработки политики и принятия решений, содействовать прозрачности и открытости.</p>	 <p><b>Участвуя</b> в процедурах разработки политики и принятия решений, действовать обоснованно и объективно и использовать различные источники информации. Это подразумевает регулярное посещение всех запланированных встреч и умение выносить независимые суждения, исходя исключительно из общих интересов пользователей интернета, а также стабильности и безопасности системы уникальных идентификаторов интернета, независимо от личных интересов и интересов организации, которую данное лицо представляет.</p>	

Настоящие стандарты поведения переведены на несколько языков только для информационных целей. Оригинал с аутентичным текстом документа (на английском языке) представлен здесь: [icann.org/en/system/files/files/expected-standards](http://icann.org/en/system/files/files/expected-standards).

Прошло уже два года с момента принятия Правлением ICANN в июне 2016 года действующей редакцией стандартов ожидаемого поведения ICANN. Тем не менее, эти стандарты существуют уже более 10 лет. Я продолжаю отстаивать право каждого на работу в безопасной, пропитанной духом взаимоуважения и свободной от домогательств среде во время конференций ICANN или других мероприятий, спонсируемых корпорацией, за счет более строго соблюдения стандартов ожидаемого поведения и политики сообщества по предупреждению домогательств.

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## **СОДЕЙСТВИЕ ВНЕДРЕНИЮ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОЛИТИКИ СООБЩЕСТВА ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ДОМОГАТЕЛЬСТВ**

В прошлом году меня очень порадовали интерес и внимание Правления ICANN, членов сообщества ICANN и корпорации ICANN к обсуждению вопросов предупреждения домогательств при одновременном стимулировании соблюдения стандартов ожидаемого поведения ICANN. В течение всего года офис омбудсмена и Правление ICANN получали неоценимую поддержку со стороны заинтересованных членов сообщества. Я хотел бы воспользоваться случаем и заверить всех, что совместными усилиями нам удастся изменить ситуацию к лучшему.

Часто люди не осознают, что их поведение является непристойным или недопустимым, возможно, из-за несовпадения культурных или социальных норм. Важно учитывать, что такое поведение может быть непреднамеренным и не является следствием злого умысла. Поэтому на первом этапе процедуры рассмотрения жалоб в рамках политики сообщества по предупреждению домогательств предусмотрена возможность обратиться к нарушителю и урегулировать вопрос в неофициальном порядке. Если поведение является непреднамеренным, но потенциально нежелательным, то зачастую, просто указав на непристойность или некорректность поведения, можно добиться его изменения и, с большой долей вероятности, получить извинения.

Разнообразие в офисе омбудсмена — важный фактор. Я продолжаю рассматривать и обсуждать вопрос разнообразия с представителями корпорации ICANN, членами Правления ICANN и сообщества, занимаясь поиском наилучшего кандидата на должность помощника омбудсмена.

Хотелось бы подчеркнуть, что каждый, кто считает себя объектом преследования, может и должен сообщить об этой проблеме руководителю высшего звена корпорации ICANN, Правлению ICANN или любому другому лидеру сообщества, к которому ему удобно обратиться, и попросить передать информацию об инциденте в офис омбудсмена. Я признаю, что сохранение анонимности может являться важным аспектом, и некоторым, возможно, неудобно сообщать о проблеме непосредственно омбудсмену из-за гендерных различий или по другой причине.

**В современном мире нет места домогательствам, издевательствам и какому-либо иному недопустимому поведению.**

Политика сообщества по предупреждению домогательств доступна в виде PDF-файла на английском, арабском, испанском, китайском, русском и французском языках:

[icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy).

# ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

## ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ



Я продолжаю оставаться членом трех организаций, объединяющих омбудсменов: (i) Международная ассоциация омбудсменов (IOA); (ii) Форум канадских омбудсменов (FCO); Международный институт омбудсменов (IOI). К сожалению, по семейным обстоятельствам мне пришлось отменить участие в ежегодной конференции IOA и отказаться от возможности повышения квалификации. Конференция и курсы повышения квалификации FCO проводятся раз в два года, то есть следующая конференция состоится в апреле 2019 года. Генеральная ассамблея IOI проводится раз в четыре года. Следующее такое мероприятие запланировано на 2020 год.

Однако я смог принять участие в семинаре по наращиванию потенциала «Права человека в цифровую эпоху», который был проведен Международным институтом омбудсменов в Таллине (Эстония). Этот информативный курс обучения дал мне уникальную возможность встретиться с группой омбудсменов со всего мира, получить новые знания и обсудить вопросы, имеющие прямое отношение к среде ICANN, например, права человека, вопросы разнообразия, гендерные вопросы и неправомерное использование персональных данных.

Сообщество ICANN и некоторые члены Правления ICANN в прошлом указывали на необходимость прохождения омбудсменом ICANN учебного курса для изучения формальных процессов посредничества. В связи с этим я рад проинформировать сообщество, что в прошлом году стал участником программы «Third Party Neutral» Канадского института урегулирования конфликтов ([www.cicr-icrc.ca](http://www.cicr-icrc.ca)). Эта программа состоит из четырех недельных курсов обучения, позволяющих получить навыки урегулирования конфликтов, посредничества и оказания содействия, а также другие сопутствующие знания. Недельные модули разнесены так, что весь период обучения составляет один год, и в этом финансовом году я успешно освоил три модуля из четырех. Четвертый и заключительный модуль будет пройден мной в ноябре 2018 года, что завершит программу изучения процедур посредничества.

## ХОДАТАЙСТВО О ПЕРЕСМОТРЕ

**Как отмечалось в прошлогоднем отчете, в октябре 2016 года круг обязанностей омбудсмента ICANN был расширен. Теперь он охватывает рассмотрение апелляций и в случаях, когда омбудсмен не заявляет о самоотводе, представление на рассмотрение Комитета по осуществлению механизмов подотчетности Правления (ВАМС) результатов комплексной оценки.**

За прошедший год я девять раз брал самоотвод. В одном случае, при рассмотрении апелляции 18-3, мне удалось выполнить комплексную оценку и представить ее результаты ВАМС. ВАМС согласился с моими выводами, и в июле 2018 года Правление приняло рекомендацию ВАМС по апелляции 18-3. В наступающем году я рассчитываю представить на рассмотрение ВАМС больше комплексных оценок апелляций.

Стандартная причина моего самоотвода следующая: как омбудсмен я беру самоотвод, если я или предыдущий омбудсмен уже занял определенную позицию по данному вопросу или принимал существенное участие в действии или бездействии, являющемся предметом апелляции.

Опять-таки, официальная оценка апелляций включена в круг моих должностных обязанностей согласно статье 4 Устава; в основном уставе омбудсмента в статье 5 моя роль по-прежнему носит неофициальный характер. Иногда эти два положения могут противоречить друг другу.

Так как я обязан брать самоотвод, если офис омбудсмента в целом уже занял определенную позицию, возникает важный вопрос: как обеспечить сбалансированный подход, когда член сообщества обратился ко мне за рекомендациями по вопросу, который впоследствии может стать предметом апелляции. Если я займу определенную позицию по такому вопросу, позже мне придется взять самоотвод, если и когда соответствующая апелляция поступит в офис омбудсмента для комплексной оценки.

Дополнительная обязанность комплексной оценки апелляций придает качественно новый характер моей роли и расширяет ее. Насколько я понимаю, при этом основной задачей омбудсмента остается неофициальное урегулирование споров в соответствии со статьей 5. Поэтому прошу вас обращаться ко мне со всеми такими вопросами без исключения, однако, если они могут стать предметом апелляции, вы должны понимать, что мое неофициальное участие скорее всего впоследствии вынудит меня отказаться от комплексной оценки такой апелляции согласно статье 4, где изложены мои обязанности по официальному участию.

## ПЕРСПЕКТИВЫ

**В предстоящем году задачи офиса омбудсмена, как и ранее, в целом будут ориентированы на сообщество. Соблюдение всеми высоких стандартов профессионального поведения — критически важный аспект эффективного и результативного функционирования модели ICANN с участием многих заинтересованных сторон. Каждый участник заслуживает того, чтобы работать в безопасной, профессиональной, свободной от домогательств среде, пропитанной духом уважения к разнообразию и культурным различиям.**

В прошлом году я тесно сотрудничал с корпорацией ICANN, чтобы разработать и внедрить различные политические и правовые обязанности в отношении процедур омбудсмена. В наступающем году я по-прежнему буду стремиться, чтобы присутствие омбудсмена ICANN в интернете, его концепция и действия соответствовали нормативным актам и политике, в том числе Общим положениям о защите данных Европейского союза, проекту «Открытые данные» ICANN и политике хранения данных ICANN.

Ответственное отношение к финансам останется одной из первоочередных задач офиса омбудсмена. Мне удавалось совмещать выполнение нескольких задач в рамках одной командировки, чтобы сэкономить средства. Например, посещение различных офисов совмещается с поездками на открытые конференции ICANN. Соответственно, в будущем году я планирую посетить офисы в Брюсселе (ICANN63 или 65) и Сингапуре (ICANN64).

Поскольку моя основная обязанность — урегулирование конфликтов, я твердо убежден, что налаживание и поддержание профессиональных отношений с членами сообщества, Правлением ICANN и корпорацией ICANN является критически важным компонентом успешного противодействия конфликтам. В прошлом году мой опыт посредничества при урегулировании конфликтов преимущественно был положительным, хотя я должен признать, что некоторые дела оказались более сложными и, возможно, требовали иного подхода. Я рассматриваю такие инциденты как возможность получения знаний и продолжаю стремиться к совершенствованию своих профессиональных навыков, извлекая уроки из более сложных дел, и в наступающем году по-прежнему буду предлагать профессиональные услуги сообществу и корпорации.

В заключение мне хотелось бы еще раз поблагодарить сообщество ICANN, Правление ICANN и корпорацию ICANN за поддержку офиса омбудсмена и его усилий, направленных на то, чтобы сделать ICANN безопасной, разнообразной и свободной от домогательств средой, где каждый в полной мере может воспользоваться своим правом на участие.

# ОФИСЫ ICANN

## ГЛАВНЫЙ ОФИС

12025 Waterfront Drive, Suite 300  
Suite 300  
Los Angeles, CA 90094-2536  
США  
Телефон: +1 310 301 5800  
Факс: +1 310 8238649

## РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОФИСЫ

**Брюссель, Бельгия**  
6 Rond Point Schuman  
B-1040 Брюссель, Бельгия  
Телефон: +32 2 894 7400

**Стамбул, Турция**  
Hakki Yeten Cad. Selenium  
Plaza No:10/C K:10  
34349 Стамбул, Турция  
Телефон: +90 212 999 6222

**Монтевидео, Уругвай**  
La Casa de Internet de  
Latinoamérica y el Caribe  
Rambla República de México 6125  
11400 Монтевидео, Уругвай  
Телефон: +598 2604 2222 доб. 5701  
Факс: +598 2604 2222 доб. 4112

**Сингапур**  
South Beach Tower  
38 Beach Road, Unit 04-11  
Сингапур 189767  
Телефон: +65 6816 1288

## ЦЕНТРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

**Пекин, Китай**  
5-й этаж, здание 1,  
Software Park  
Китайская академия наук  
4 South 4th Street  
Zhongguancun, Haidian District,  
Пекин, Китай  
[queries.beijingec@icann.org](mailto:queries.beijingec@icann.org)

**Женева, Швейцария**  
Regus Center  
Rue du Rhône 14  
1204 Женева, Швейцария  
Телефон: +41 22 819 1844  
Факс: +41 22 819 1900

**Найроби, Кения**  
Regus Center  
17-й этаж  
здание ICEA, Kenyatta Avenue  
PO BOX 15168-00400  
Найроби, Кения  
Телефон: +254 (0)20 5157029  
Факс: +254 (0)20 5157001

**Вашингтон, округ Колумбия, США**  
801 17th Street, NW, Suite 400  
Вашингтон, округ Колумбия 20006  
США  
Телефон: +1 202 570 7240  
Факс: +1 202 789 0104

## ПАРТНЕРСТВА

**Асунсьон, Парагвай**  
CEILAC at SENATICs Complejo  
Santos E2 - Gral. Santos 1170  
с/ Concordia

**Каир, Египет**  
Km 28, Cairo Alex Desert Rd.  
Smart Village, NTRA, B4 Bldg.  
Гиза, Египет

**Сеул, Корея**  
11F Platinum Tower  
398 Seocho-daero, Seocho-gu  
Сеул 06619  
Республика Корея  
Телефон: +82 2 405 6592  
Факс: +82 2 405 6593