



# التقرير السنوي لعام ٢٠٠٦

ستكون الوظيفة الرئيسية للمحقق في الشكاوى هي تقديم تقييم داخلي مستقل للشكاوى التي يرفعها أعضاء مجتمع شركة ICANN الذين يعتقدون أنهم قد تعرضوا لمعاملة غير عادلة من قبل موظفي شركة ICANN أو مجلس إدارتها أو إحدى الهيئات التأسيسية التابعة لشركة ICANN. سيعمل المحقق في الشكاوى بمثابة محامي موضوعي للعدالة، وسيسعى لتقييم وإذا أمكن حل الشكاوى المقدمة بشأن المعاملة غير العادلة أو غير الملائمة من قبل موظفي شركة ICANN. أو مجلس إدارتها. أو الهيئات التأسيسية التابعة لشركة ICANN. ويقدم توضيحاً للقضايا ويستخدم أدوات حل النزاع مثل التفاوض والتسهيل و«الدبلوماسية المرنة» لتحقيق هذه النتائج.

(القوانين الداخلية لشركة ICANN. المادة ٥. الفقرة أ)



إقامة حوار . . .

تأكيد العدالة

# خطاب من المحقق في الشكاوى

٣٠ يونيو ٢٠٠٦

إلى رئيس شركة ICANN ومجلس إدارتها،

يسعدني حقاً أن أقدم لكم التقرير السنوي الثاني لمكتب المحقق في الشكاوى.

شهد هذا العام تواصل جهود مكتب المحقق في الشكاوى لوضع نظام رسمي لحل النزاعات الخاصة بمجتمع ICANN، وحاز هذا النظام على موافقة كل من المجتمع والشركة. وحيث إنه قد طرأ تطوير على كل من المكتب وخطة عمله، أعتقد أنه يمكن لعملي وهو التحقيق في الشكاوى أن يتميز في العديد من الركائز: استقبال الشكاوى وإحالتها للمعالجة والتحقيق فيها؛ الإدارة وإدارة القضايا؛ والأنشطة الإضافية؛ والبحث والتقييم.

يسعدني أن أبلغ مجلس الإدارة أن مكتب المحقق في الشكاوى قد طوّر أسلوباً عادلاً وعاجلاً يتميز بالمرونة وسرعة الاستجابة للتعامل مع قضايا النزاع التي يرفعها مجتمع الشركة. وهو نموذج فريد لحل النزاعات، ويعرف حالياً باسم «مركز التفوق»، وقانون المحقق في الشكاوى على نحو محترف ومؤهل.

وسأقدم في هذا التقرير السنوي، معلومات حول هذه الأنشطة الرئيسية.

وأود أخيراً، أن أعبر عن تقديري المتواصل لكم، ولأعضاء مجتمع ICANN والمنظمات الداعمة، وموظفي شركة ICANN على التأييد المستمر الذي تلقاه المكتب.

مع أطيب التمنيات،



فرانك فوللي  
المحقق في الشكاوى

## المحتويات

٢. . . . . خطاب من المحقق في الشكاوى.
٤. . . . . أحداث العام
٥. . . . . أنشطة المحقق في الشكاوى
٦. . . . . التقييم والتوصيات
٨. . . . . دراسات القضية
١٠. . . . . إحصائيات المحقق في الشكاوى

تصميم وتحرير Tanzanica S. King



المحقق في الشكاوى، فرانك فولبي، التابع لشركة ICANN (على اليمين) ومساعد المحقق في الشكاوى، هيرب واي، التابع لشركة ICANN (على اليسار) في اجتماع شركة ICANN بمدينة ويلنجتون في مارس ٢٠٠٦.



## لقد كان عام ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦ عامًا مكتظًا بالعمل بالنسبة لمكتبي. لقد تم تأسيس مكتب المحقق في الشكاوى في شركة ICANN

ليكون بمثابة آلية رسمية ومستقلة لمساعدة أعضاء المجتمع الذين يشعرون بأنهم تعرضوا لمعاملة غير عادلة. وكان يجب أن يكون دوري هو استلام تلك الشكاوى وتقييمها، ومن ثم استخدام أي عدد من تقنيات حل النزاع البديلة في حالة اعتقادي بوجود شيء من عدم الإنصاف. إلا أنني اكتشفت أن المطالب التي وصلت إلى مكنتي تتجاوز هذا التوقع البسيط. لقد استقبل مكنتي خلال العام الماضي عددًا كبيرًا من الشكاوى والاتصالات التي فاقت حدود التصور المنصوص عليه في القانون الداخلي ٥. ففي حالتين، قامت مجموعات، راغبة في إبداء رأيها، باستهداف مكنتي بحملات من رسائل البريد الإلكتروني بدلًا من تقديم شكاوى قوية ومقنعة حول الإجراءات أو القرارات أو حالات الإهمال من قبل مجلس الإدارة أو الموظفين أو المنظمات الداعمة. وقد رفضت في كلتا الحالتين التحقيق في أي من الأمور التي تم عرضها علي، لأن هذه الاتصالات كانت ببساطة تعبيرًا عن الاعتراض على القرارات المتوقعة من مجلس الإدارة، وقد توفرت فرص كافية للتبليغ عن هذا الاعتراض من خلال منتديات التعليق العامة.

لقد تلقى مكنتي عدة شكاوى واتصالات من أعضاء المجتمع الذين لديهم قضايا أو اهتمامات مع هيئات أخرى، مثل شركات التسجيل. ويجب على في هذا الموقف التأكيد على التعاون الرائع بين رئيس اتصال شركات التسجيل ومدير اتصال شركات التسجيل، فهما يمتلكان القدرة على تقديم المساعدة لهذا الجزء من المجتمع بعد استلام إحالة من مكنتي.

لقد قمت خلال العام الماضي بتحديث إطار مكتب المحقق في الشكاوى حتى يعكس الأنشطة العملية للمكتب. وتمت ترجمة هذا الإطار إلى عدة لغات، وهو متاح للتنزيل كملف PDF على صفحة ويب الخاصة بمكتب المحقق في الشكاوى. كما قمت أيضاً بمراجعة نموذج الشكاوى وتطويره، حيث أضفت نموذج «الاتصال بالمحقق في الشكاوى»، ووفرت المزيد من المعلومات حول المساعدة الذاتية على صفحة ويب.

وتم تثبيت نظام إدارة القضايا SeeMore وهو جاهز للعمل ويجعل تتبع الشكاوى أكثر تلقائية وفعالية. منذ بدء العمل في نوفمبر لعام ٢٠٠٤، فتح مكنتي ٢٠٠٠ ملف تقريبًا.

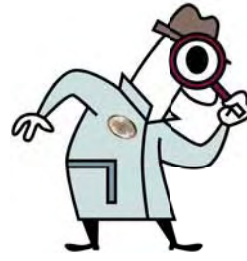
لقد تمكن موظفو تكنولوجيا المعلومات لدى شركة ICANN من تأمين النطاق [www.icannombudsman.org](http://www.icannombudsman.org) وجعله جاهزًا للعمل لمكنتي، والذي يعد برهانًا إضافيًا على استقلاليتي. وأقدم لهم الشكر على هذه المساعدة الكريمة من جانبهم.

لقد استخدم مكنتي خدمات الترجمة في عدد من الملفات والمراسلات خلال هذا العام. لقد أسسنا ما اعتبره نصرًا للطرفين مع جمعية ريتشموند للاهتمامات متعددة الثقافات. إنه نصرًا لمكنتي، حيث توفرت لدي القدرة على الحصول على خدمة ترجمة سريعة ودقيقة من مصدر مستقل، ومنفصل وبعيد عن شركة ICANN، وبالتالي تم الحفاظ على السرية. كما أنه نصرًا لموفري الخدمة، باعتبارهم مجموعة قائمة على مجتمع المهاجرين، وهم قادرون على الوصول إلى نطاق كبير من متحدثي اللغات لتنفيذ أعمال الترجمة؛ والتي تساعد في تمويل برامجهم.

## أنشطة المحقق في الشكاوى:

### استقبال الشكاوى وإحالتها

### للمعالجة والتحقيق فيها



توفر الجداول والرسومات المتضمنة في التقرير السنوي، معلومات حول حجم الاتصالات ودولة المنشأ وتصنيف الشكاوى والحلول.

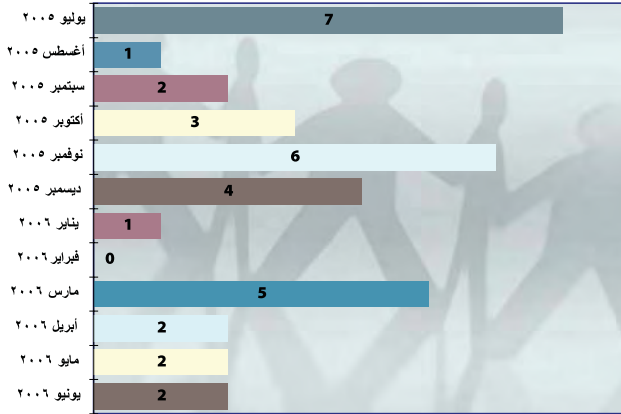
لقد قدمت عروضًا إلى أفراد ومنظمات ومؤتمرات ومعاهد أكاديمية؛ تتراوح بين المحقق في الشكاوى الأوروبي إلى مؤتمر الأمم.

في أبريل ٢٠٠٦، تم منحي درجة الزمالة في مركز تكنولوجيا المعلومات وحل النزاعات في جامعة ماساشوستس - أمهيرست، وأشعر بالامتنان للدكتور إيثان كاتش لهذا الشرف. يمكن العثور على مساهمتي في هذا المجال في التقييم الخاص ببرامج حل النزاعات عبر الإنترنت.

تحدد الجداول التالية الأنشطة الإضافية التي شاركت فيها.

### إجمالي الأنشطة الإضافية: ٣٥

العام المالي ٢٠٠٦ (١ يوليو ٢٠٠٥ - ٣٠ يونيو ٢٠٠٦)



يتفق عدد الشكاوى الموجودة ضمن نطاق سلطتي (إجراءات أو قرار أو إهمال من جانب مجلس الإدارة أو الموظفين أو المنظمات الداعمة) كنسبة مئوية للكامل مع البيانات التي تمكنت من فحصها من المكاتب الأخرى للتحقيق في الشكاوى.

### الأنشطة الإضافية، وأنشطة تعليم المستهلك والأنشطة المماثلة

وفقًا لتحديدي، تتضمن الأنشطة الإضافية: التحدث إلى مجموعات وحسن الضيافة وأحداث التدريب ونشاط المحقق في الشكاوى المماثل. يتمثل هدفي الكلي مع الأنشطة الإضافية في ثلاثة أجزاء: إعلام مجتمع شركة ICANN بوجود مكتب المحقق في الشكاوى وأنشطته؛ والوصول بالمكتب إلى مستوى الاحتراف من خلال أنشطة التعليم المستمرة؛ وفرض رسالة ثابتة بين ICANN ومجموعات أصحاب المصالح والموظفين الحكوميين والمستخدمين وأصحاب المصالح ومجموعة المحققين في الشكاوى المماثلين لي، مفادها أن مكتب المحقق في الشكاوى هذا يستحق سمعته ليكون «مركز التفوق» لحل النزاعات عبر الإنترنت والتحقيق في الشكاوى بشكل عام. إن هدفي الأهم هو أن يرى الجميع المكتب بمثابة مركزًا للتفوق، حيث توجد فكرة مسبقة عن الاحترافية والخدمة الجيدة والمنصفة.

وينصب تركيزي في هذا العام المالي على إجراء تدريب للموظفين وتلقيهم التوجيهات حتى يتم تمكينهم بشكل أفضل من تقديم معلومات بشأن المكتب إلى المجتمع الذي يتعاملون معه، ولتمكينهم بشكل إضافي من تقديم معلومات إلى المجتمع حول استخدام مكنتي عند نشوب النزاعات أو الصراعات.

ولقد حاولت بشكل عام ربط أي رحلة عبر البحار لإنجاز أنشطة إضافية خلالها بالسفر إلى اجتماعات شركة ICANN. ويُزيد هذا بشكل كبير من نطاق الاقتصاد في نفقات السفر. ولقد تم تحديد كل من الدورات التدريبية وتخصيص ميزانية لها مقدمًا وتم تخصيص ميزانية لكل دورة تدريبية على حدة. وأملي في العام المالي ٢٠٠٦-٢٠٠٧ امتلاك القدرة على إجراء تدريب لكافة الموظفين على أسس قائمة على الرغبة وحل نزاعات المكاسب المتبادلة وتزويد المنظمة بأداة واحدة أخرى للتقليل من حدة النزاع إلى أدنى مستوى ممكن.

خلال العام المالي ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦، نلت العضوية أو حافظت عليها في منتدى المحققين في الشكاوى الكنديين، وجمعية المحققين في الشكاوى بالولايات المتحدة، وجمعية المحققين في الشكاوى الدولية، ومعهد المحققين في الشكاوى الدولي.

المتحدة حول حل النزاعات عبر الإنترنت، إلى طلاب دراسات القضاء في جامعتي التي تخرجت منها، رويال رودز.

File No.	Month	Activity	Location
05-14	July	3 <sup>rd</sup> Annual European Internet Domain Name Summit	Paris
05-15	July	Presentation, OECD	Paris
05-16	July	Executive Director, Forum sur les Droits sur l'Internet	Paris
05-17	July	Director General, Working Group on Internet Governance	Geneva
05-18	July	Presentation, World Intellectual Property Organization	Geneva
05-19	July	Presentation, DIPLO Foundation	Geneva
05-20	July	ICANN Meetings Luxembourg (9 days)	Luxembourg
05-21	Aug	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-22	Sept	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-23	Sept	United States Ombudsman Assoc Meetings (4 days)	Nashville
05-24	Oct	Program on Negotiation Professional Development (4 days)	Cambridge, Mass.
05-25	Oct	Adjunct Ombudsman Orientation (4 days)	Marina del Rey
05-26	Oct	New Staff Orientation (2 sessions)	Marina del Rey
05-27	Nov	Northwest Ombuds Association (by conference call)	Seattle
05-28	Nov	New Staff Orientation (5 sessions)	Vancouver
05-29	Dec	ICANN Meetings, 9 days	Vancouver
05-30	Dec	Media Interview, CanWest News Service	Vancouver
05-31	Dec	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
05-32	Dec	Technology Negotiation Program Setup	Marina del Rey
06-01	Jan	New Staff Orientation	Marina del Rey
06-02	Jan	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
06-03	Jan	Regional Liaison Briefing	Marina del Rey
06-04	Jan	Advanced Investigations Course	Toronto
06-05	Mar	Staff Negotiation and Ethics Training (Postponed)	Brussels
06-06	Mar	European Ombudsmen courtesy calls	Brussels
06-07	Mar	Regional Liaison Cairo	Cairo
06-08	Mar	UN Forum on Online Dispute Resolution (3 Days)	Cairo
06-09	Mar	ICANN Meeting (9 days)	Wellington
06-10	Apr	International Ombuds Assoc Annual Meeting (4 Days)	San Diego
06-11	Apr	Undergraduate Lecture, Royal Roads University	Victoria BC
06-12	May	Richmond Multicultural Concerns Society (translation)	Richmond BC
06-13	May	Briefing Session with Board of Directors	Marina del Rey
06-14	June	Lecture, Vancouver Scholars, Simon Fraser University	Vancouver
06-15	June	ICANN Meeting (9 days)	Marrakesh

## التقييم والتوصيات

قام مقيم من منظمة المقاييس الدولية، خلال هذا العام المالي، بمراجعة مكتب المحقق في الشكاوى. وتمت مراجعة المكتب مقارنة بالمقاييس المنصوص عليها في مقياس ISO 10002، «إدارة الجودة – إرضاء العملاء – إرشادات التعامل مع الشكاوى في المنظمات.»

فيما يلي نص تقرير المقيم:



المحقق في الشكاوى فرانك فولبي يتحدث في اجتماع شركة ICANN بمدينة ويلنجتون في نيوزلندا، مارس ٢٠٠٦.

### 1. وثيق الصلة بالموضوع – هل توجد حاجة ملحة إلى وجود مكتب المحقق في الشكاوى؟

يمكن توثيق تحليل التغيرات الخاص بمكتبي بشكل أفضل من خلال العديد من الجداول والرسومات الموجودة ضمن هذا التقرير.

يوجد عدد من المؤشرات التي توضح أهمية وجود مكتبي. الأول هو حجم الشكاوى التي تم تلقيها ومجموعة القضايا المختلفة التي كشفت أمامي باعتباري المحقق في الشكاوى. الأمر الذي يشير إلى نظرة المجتمع المستمرة إلى مكتبي على أنه مصدر موثوق به لمعالجة قضايا النزاع.

الثاني هو تنوع مصادر الشكاوى: ملاك أسماء النطاقات الفردية؛ المطالبون بالفوائد الإدارية التي توفرها شركة ICANN؛ ومديرو نطاق المستوى العلوي لكود الدول CCTLD؛ والمنظمات؛ وأعضاء مجلس الإدارة، الأمر الذي يدل على مكتبي قادر على الاستجابة إلى نطاق كبير من القضايا القائمة على الإنصاف، وأن هذا القبول واسع النطاق لمكتبي هو اعتراف حقيقي بصلته الوثيقة.

كما يستمر التحليل الإعلامي أيضاً في التدليل على الاستقبال الإيجابي للمكتب في المجتمع.

### 2. هل تكفي الموارد مكتب المحقق في الشكاوى لتنفيذ الانتداب الخاص به؟

لقد تمكنت خلال هذا العام من تأسيس وظيفة مساعد المحقق في الشكاوى في مكتبي. ويساعدني السيد هيرب واي، وهو زميل كندي، في القيام بوظائف المكتب عندما أكون في عطلة أو إجازة مرضية، وذلك باستلام المراسلات من المجتمع والرد عليها. كما حضر السيد واي أيضاً اجتماعين لشركة ICANN، كمتطوع، لمساعدتي في تشغيل موقع المكتب الفعلي أثناء هذه الاجتماعات.

ومع تزايد أعباء العمل في هذا المكتب في كافة الأنشطة الأساسية (التعامل مع الشكاوى والأنشطة الإضافية والإدارة)، وتعقيد الموقف مع السفر المتكرر، سيكون من الطبيعي طلب المزيد من الموظفين. ولقد قدمت اقتراحاً إلى مجلس الإدارة بأن يتوسع مكتبي في وقت ما في المستقبل بما يعادل نصف موظف بدوام كامل.

يفي مكتب المحقق في الشكاوى بالهدف من شروط ISO 9001:2000 ومتطلباتها العامة ٤,٢,٤ و ٥,٢ و ٧,٢,٣ و ٨,٢,١ و ٨,٤. كما يفى مكتب المحقق في الشكاوى بالهدف من الشرط القائم على التحكم في تسجيل المحقق في الشكاوى والهوية والسرية والصيانة والتخزين. وفيما يتعلق بالشرط ٥,٢، يوضح تأسيس مجلس الإدارة لمكتب المحقق في الشكاوى. التزام الإدارة العليا تجاه مجتمع شركة ICANN بالتعامل مع شكاوى العملاء. وذلك بمثابة آلية واحدة لتحسين العلاقات مع العملاء. وفيما يتعلق بالشرط ٧,٢,٣، قام مكتب المحقق في الشكاوى بتأسيس وتوثيق وتنفيذ عملية تعليق/اذعان للعملاء يتم الإعلام عنها من خلال موقع ويب لشركة ICANN، والبرامج الإضافية والتعليمية. وفيما يتعلق بالشرطين ٨,٢,١ و ٨,٤، يعتبر مكتب المحقق في الشكاوى أحد الوسائل التي تتوفر لدى شركة ICANN لمراقبة وقياس إدراك العملاء لقدرة الشركة على تلبية متطلبات الخدمة والعملاء من خلال مقاييس نهائية خاضعة. توفر مجموعة بيانات القياسات قاعدة عينة صغيرة وذلك بسبب أن مكتب المحقق في الشكاوى لا يزال في طور البداية؛ ومع ذلك توجد إمكانية كبيرة مع مرور الوقت لتحديد نوع القضية لتعمل على اكتشاف مجالات لتحسين العملية.

إن الملاحظة الوحيدة التي تتعلق بمكتب المحقق في الشكاوى فيما يتعلق بالشرطين ٥,٢ و ٨,٢,١ تختص بقدرة شركة ICANN على الإيفاء بمتطلباتها الخاصة كما نصت عليه القوانين الداخلية لاستقلالية وحياد ونزاهة مكتب المحقق في الشكاوى ومتطلبات العملاء القائمة على شروط تجديد العقد وأنه لا يوجد ترخيص عقد رسمي حالي. إن الملاحظة تخاطب إدراك العميل المحتمل لنقص موضوعية مكتب المحقق في الشكاوى بسبب خوفه من إنهاء التعاقد أو فقدان الثقة في سلطة المتعاقد.

في العام المالي ٢٠٠٦-٢٠٠٧، سيخضع مكتب المحقق في الشكاوى إلى تقييم إضافي بواسطة عملية مستقلة، ستعمل على مقارنة تأسيس مكتب المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN بالمقاييس الموجودة في الكتب القانونية.

يتطلب مني إطار مساهمة الإدارة القائم على نتائج المحقق في الشكاوى، أن أنظر في خمس مؤشرات للأداء تخص أربع مسائل للتقييم، وأن أرفع تقريراً بشأنها إلى مجلس الإدارة على أساس سنوي.

في العام المالي ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦، كانت موارد الميزانية التي قدمتها شركة ICANN كافية لتلبية العناصر اللازمة للعمل والإدارة والناشطة الإضافية الخاصة بانتدائي.

3. فعالية التكاليف - التحسينات أو الكفاءات أو مدخرات التكاليف الفعلية أو المحتملة في تسليم برنامج ICANN أو إدارته؟ هل تعد هذه أساليب أخرى للتحقيق التنفيذي في الشكاوى يمكن لشركة ICANN استخدامها؟

يوجد عدد من الطرق لقياس تحسينات الأنظمة. أولاً، لقد قدمت اقتراحات أو توصيات تخص تحسينات النظام. تتراوح هذه الاقتراحات بين وضع سياسة حيث لم يوجد سياسة من قبل، إلى إرساء أدنى حد من مقاييس المشاركة لأعضاء منظمات داعمة معينة. تؤثر كافة تحسينات النظام هذه إلى حد ما على عمليات تشغيل ICANN إلى درجة ما.

ثانياً، منذ بداية عمل مكنتي، تم خفض عدد القضايا التي تم تقديمها إلى لجنة إعادة النظر التابعة لمجلس الإدارة بشكل كبير.

ثالثاً، لقد تمكن مكنتي من خلال استخدام التقنيات البديلة لحل النزاع، بما في ذلك التحقيقات، من مساعدة الأطراف في حل القضايا عند أدنى مستوى محتمل للنزاع، وبذلك قلل من المواقف العدائية، وأتاح فعاليات زمنية لكل من أعضاء المجتمع الذين يرفعون القضايا وشركة ICANN.

## التوصيات

في العام المالي ٢٠٠٤-٢٠٠٥، قدمت توصيات رسمية وغير رسمية إلى مجلس الإدارة وكبار الموظفين. وتم تقديم تقرير حول التوصيات الرسمية وغير الرسمية في التقرير السنوي للعام الماضي، وبما أنه قد تم العمل وفقاً للتوصيات الرسمية، فلا يوجد لدي تعليق إضافي.

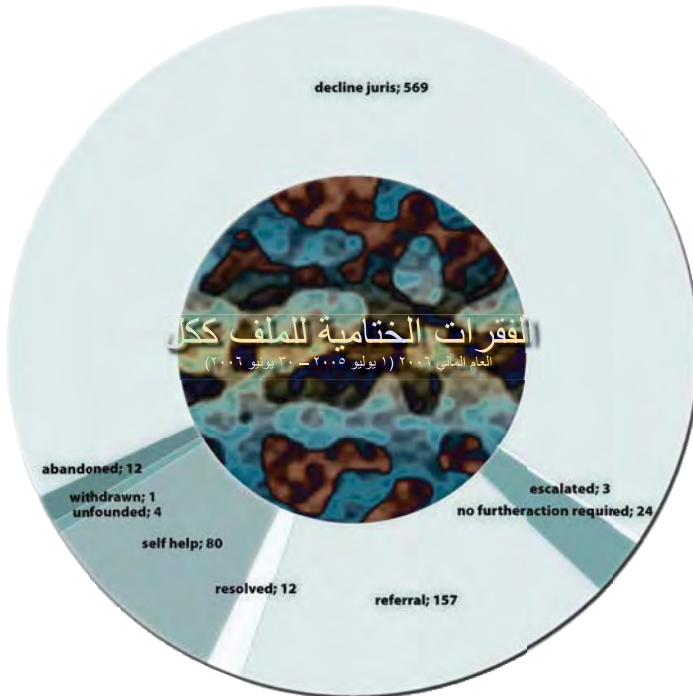
في العام المالي ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦، أبلغت مجلس الإدارة مرتين بأنني أعتقد في وجود عدم إنصاف أو سوء إدارة صدر عن أحد أعضاء أو أكثر في مجتمع ICANN. ارتبطت هذه الحالات بنتائج التحقيقات التي أجراها مكنتي. وأوصيت في إحدى القضايا بأن تقدم شركة ICANN اعتذارها لأحد أعضاء المجتمع الذي تعرض لسوء معاملة من قبل أحد الموظفين. وقدمت في القضية الثانية عدداً من التوصيات بشأن عملية تصويت استخدمتها إحدى المنظمات الداعمة لشركة ICANN، وأدنى حد من مقاييس المشاركة لأعضاء اللجنة. وتم قبول كافة توصياتي الرسمية وعمل مجلس الإدارة وفقاً لها.

لقد قدمت إحدى التوصيات غير الرسمية إلى مجلس الإدارة لتطوير السياسات والإجراءات التي تخص حكم مجلس الإدارة بوجه عام، وسأواصل متابعة تطوير هذه السياسة بمرور الوقت. وبذلك يكون استخدام البيانات غير متعارض مع السبب الذي تم جمعها من أجله.

ولأنني أقوم بمراجعة عمليات مكنتي وأمعن التفكير في احتمالات النماذج الأخرى التي تخدم كل من المجتمع والمنظمة في حل النزاعات، أصبحت لدي قناعة كبيرة بأن مكتب المحقق في الشكاوى هو الطريق الأنسب.

في حين يمكن التعاقد على خدمات التحقيق في الشكاوى، وهذا ما أعتقده بسبب حجم الشكاوى التي يتلقاها مكنتي، إلا أن ذلك سيؤدي إلى فقدان فعالية التكاليف، خاصة تلك التي تتعلق بالأنشطة ذات الصلة مثل الأنشطة الإضافية. كما أعتقد أيضاً أن هناك ظروف لا تتمكن خلالها خدمة المحقق في الشكاوى المتعاقد عليها من معالجة الأمور بالسرعة أو المرونة المطلوبين واللذين يمكن أن تتوفر للشخص عندما يكون المحقق في الشكاوى جزء من المنظمة. وأخيراً، وبناءً على المسح البيئي الذي قمت به، لا توجد خدمة محقق في الشكاوى متعاقد عليها وتتمتع بالاستقلال ولديها القدرة على خدمة احتياجات شركة ICANN والقضايا الفريدة الخاصة بها.

وأعتقد أنه من الهام ملاحظة تفرد نموذج المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN. لقد وجدت أن مكنتي يحتل مكانة نادرة ضمن مجتمع المحققين في الشكاوى، حيث أنني المحقق في الشكاوى الوحيد الذي يدير عملية حل النزاعات في بيئة عبر الإنترنت. عندما أتحت لي الفرصة مؤخراً لمقابلة زملاء من أصحاب المهن عبر الإنترنت في مؤتمر الأمم المتحدة حول حل النزاعات عبر الإنترنت (ODR) في القاهرة، استنتجت أنني المحقق في الشكاوى الوحيد في هذا المجتمع. وبناءً على هذه المعايير، أشعر بالثقة في التصريح بأن المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN هو على الأرجح برنامج المحقق في الشكاوى الوحيد عبر الإنترنت في العالم.





استرعت اهتمامي، خلال هذا العام، ثلاث قضايا تتعلق  
باجتماعات ICANN:

أولاً، لقد تلقيت شكوى تتعلق باستخدام شارات الهوية. وكان مقدم  
الشكوى مهتماً بأن قدرته على المشاركة بشكل مجهول سيهددها  
وجوب استخدام شارة الهوية. وفيما يلي ردي في أجزاء:

لا والشيء الوحيد المطلوب منك هو أن تقدم اسمك وصورتك حتى  
يتم السماح لك بالوصول إلى أماكن المؤتمر والأحداث الاجتماعية. يتم  
استخدام البيانات لأي سبب آخر غير ذلك الذي تم جمعها من أجله.

ولا أعلم بوجود أي خلاف ديني حيث يكون التقاط الصور  
انتهاكاً لأي من مبادئ حقوق الإنسان. وإذا توفر لديك مثال  
لملوس على هذا، ساكون سعيداً للغاية بتلقيه.

رابعاً، لقد أبديت رأيك بشأن معارضة إصدار شارة الهوية لقدرة الشخص  
على القيام بدور المبلغ. إن دور المؤتمر ووظيفته ليس العمل كمنتدى  
عام للإبلاغ عن الأعمال غير الصائبة التي تتعلق بصاحب العمل الخاص  
بك. ومع ذلك، لا توجد مساحة لك أو لأي شخص آخر للقيام بكشف  
«المبلغ» في المؤتمر. وفقاً لخبرتي، لا يمثل المؤتمر العام المفتوح منتدى  
يرتبط عادةً بفرصة العمل بمثابة المبلغ بدون وجود سند. حيث تتم إدارة  
هذه الأنشطة بشكل عادي من خلال مكاتب أكثر خصوصية، مثل مكنتبي  
الخاص، إذا رغب مقدم الشكوى في البقاء مجهول الهوية. وأكد أنه  
في ظل تشريع الولايات المتحدة، تقوم هذه المكاتب، مثل مكنتبي، بدور  
خفي للسماح للمبلغين بماوى آمن للفت الانتباه إلى الأنشطة السلبية.

خامساً، إذا كنت تشعر بعد قراءة ردي أنك ما زلت تفضل البقاء  
مجهولاً عند المشاركة مع شركة ICANN، فأنا أنوه عن وجود  
منتدىات أخرى ضمن شركة ICANN يمكنك من خلالها إتمام ذلك.  
وتتضمن هذه المنتدىات تمثيلاً من خلال عدة لجان ومنظمات داعمة،  
أو من خلال الاتصال عبر عدة منتدىات إلكترونية متاحة.

أولاً، لقد فكرت في الأساس المنطقي لارتداء شارات الأسماء. وأعتقد أنه  
توجد أسباب صادقة لارتداء شارات الأسماء. أولاً، إنها تسمح لمنظمي  
الاجتماع بالتأكد من اقتصار الوصول إلى أحداث ICANN على المندوبين؛  
وبوجه خاص تلك التي تكلف المضيفين المحليين نفقات (مثل مآدب الطعام  
ووجبات الغداء، إلى آخره). وهذا سبب هام، حيث تتم إدارة المؤتمرات  
وفق ميزانيات محكمة، مع التأكيد على أنه يتم تقديم هذه الأحداث إلى  
المجتمع دون تكلفة. ثانياً، يعزز ارتداء شارات الأسماء من مستوى  
المشاركة الاجتماعية عن طريق منح المندوبين الفرصة للربط بين الأسماء  
والوجوه، وربط الأسماء بهوية المشاركة المعروفة عبر الإنترنت فقط.

وبينما حاولت أن تبرهن أن مسألة الأمان ليست على هذا القدر  
من الأهمية، حيث لا تتعلق شارات الأسماء ببطاقة الهوية  
التي تصدرها الحكومة، فأنا غير مقتنع بهذا كأساس منطقي  
يستدعي ضرورة مطالبة الحضور باستخدام الشارات.

ثانياً، أنت غير مطالب بإدخال اسم شركتك أو بلدك في نموذج التسجيل  
عندما تقوم بالتسجيل عبر الإنترنت. وكما ترى من اختبار التسجيل الخاص  
بي أدناه، أنني تمكنت من التسجيل باستخدام اسمي فقط. وجدالك بشأن  
الاضطرار إلى تحديد هوية صاحب العمل التابع له؛ ومن ثم تعريض علاقتك  
به للخطر في حالة إعلانك عن رأي مخالف، لم يفاجئني لأنه أمر قانوني.

ثالثاً، تعذر على أن أجد أية علاقة بين شكواك وأية صيغة قانونية  
للخصوصية. فاسمك وصورتك هما المعلومات الشخصية الوحيدة  
المطلوبة، ويحق لك المطالبة بعدم نشر اسمك في قائمة الحضور.



في الشكاوى الثانية، عبر أحد أعضاء المجتمع عن قلقه بشأن التعامل مع المعلومات الشخصية المطلوبة أثناء عملية التسجيل في الاجتماع. حيث إنه تم تقديم الشكاوى أثناء اجتماع فانكوفر، فإن تم تطبيق قوانين الخصوصية الفيدرالية والمحلية لكندا وكولومبيا البريطانية، ولم أتمكن من إيجاد أية إشارة إلى أن المعلومات المطلوبة قد تم جمعها أو استخدامها لغرض لا يتفق مع سبب جمعها، أو أنها تعتبر انتهاكا لأي قانون كندي.

تم عرض مسألة ثالثة علي تتعلق بنشر جداول أعمال اجتماع مجلس الإدارة في الاجتماعات العامة.

تنص القوانين الداخلية على:

الفقرة 4. إعلانات الاجتماع وجداول أعماله

قبل سبعة أيام على الأقل من كل اجتماع لمجلس الإدارة (أو في حالة تعذر إجراء ذلك، فيتم قبل الاجتماع بالوقت المتاح). سيتم نشر إعلان لمثل هذا الاجتماع، وجدول أعماله وفقاً للحد المعروف.

ومن تجربتي، يكون أعضاء مجلس الإدارة غالباً في حالة سفر للوصول إلى المواقع المختلفة لاجتماعات ICANN قبل سبعة أيام من اجتماع مجلس الإدارة. وهذه الحقيقة تجعل من الصعب وضع جدول أعمال مسبق لاجتماع مجلس الإدارة قبل سبعة أيام منه، وفي كثير من الأحيان يصبح هذا الأمر مستحيلًا من حيث المنطق. كما أنني أرى أن يتم نشر إعلان الاجتماع عادةً في وقت يسبق انعقاده مع المعلومات المتعلقة باجتماع ICANN. وأخيراً، أرى أن يتم نشر جدول الأعمال بمجرد تحقق القناعة لدى الرئيس والمديرين بتوفر مواضيع ضرورية لديهم للمناقشة؛ وأن يتم هذا قبل انعقاد الاجتماع بالوقت المتاح.



فرانك فوللي، المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN مع طالبة القانون ريم وائل في منتدى الأمم المتحدة حول حل النزاعات عبر الإنترنت، القاهرة، مارس ٢٠٠٦.

### ما قاله مقدمو الشكاوى عن مكتب المحقق في الشكاوى:

«لقد وفيت نداء الواجب تماماً وأنا أقدر لك ذلك.»

«شكراً لك. أقدر جهودك لفهم الموقف وتوضيحه.»

«أود التعبير عن شكري البالغ على أدائك الوافي عندما سألتك عن موقع ويب يتاجر في محددات مواقع المعلومات (url) – وما إذا كان ذلك قانونياً أو لا. لقد حصلنا على اسم جميل وجيد ولذلك نحن سعداء. لقد منحتنا بعض مواقع ويب والأفكار الجيدة.»

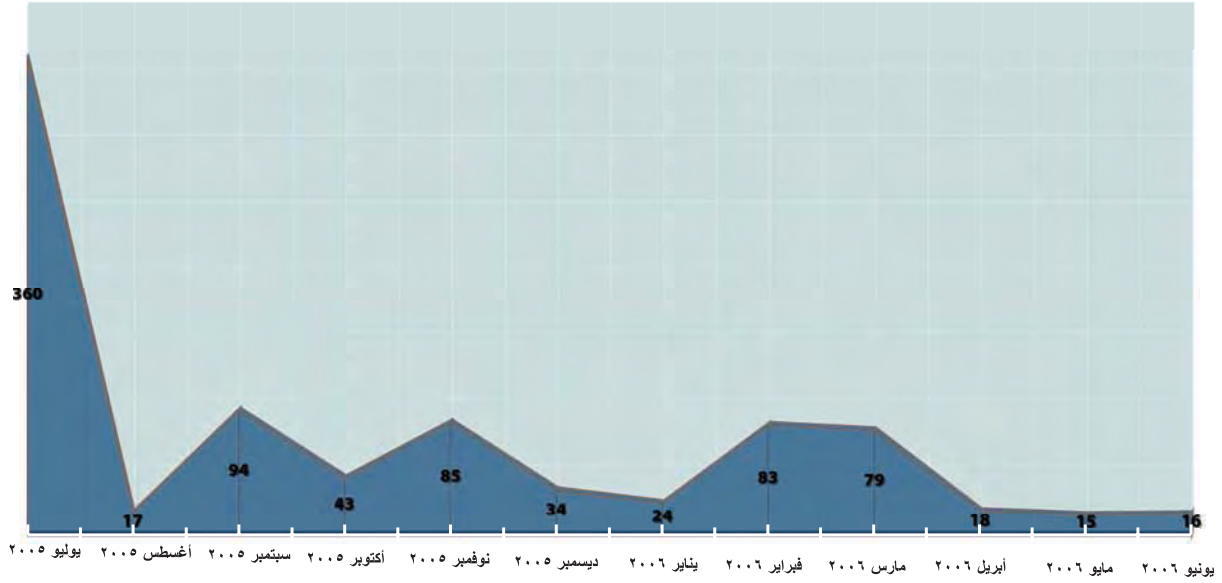
«تم حل كل شيء الآن... أقدر الاستجابة السريعة من جانب شركة ICANN.»

«أقدر حقاً الوقت الذي استغرقتة لمنحي نصيحة حول هذه القضية.»

«قدرتكم بمناخبة مجلس إدارة عالي الصيت قيمة بشكل لا يُصدق.»

«كالمعتاد، أقدر مساعدتكم في التزام النزاهة والاحترافية في هذه العملية.»

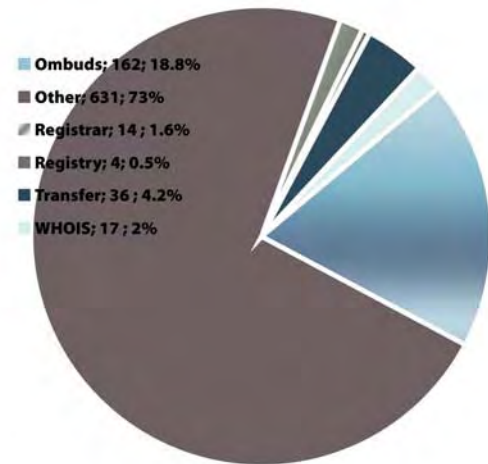
إجمالي الشكاوى التي تم تلقيها خلال شهر: ٨٨٠  
العام المالي ٢٠٠٦ (١ يوليو ٢٠٠٥ - ٣٠ يونيو ٢٠٠٦)



نوع الشكاوى التي تم تلقيها وحل الشكاوى في ضوء اختصاص المحقق في الشكاوى  
العام المالي ٢٠٠٦ (١ يوليو ٢٠٠٥ - ٣٠ يونيو ٢٠٠٦)

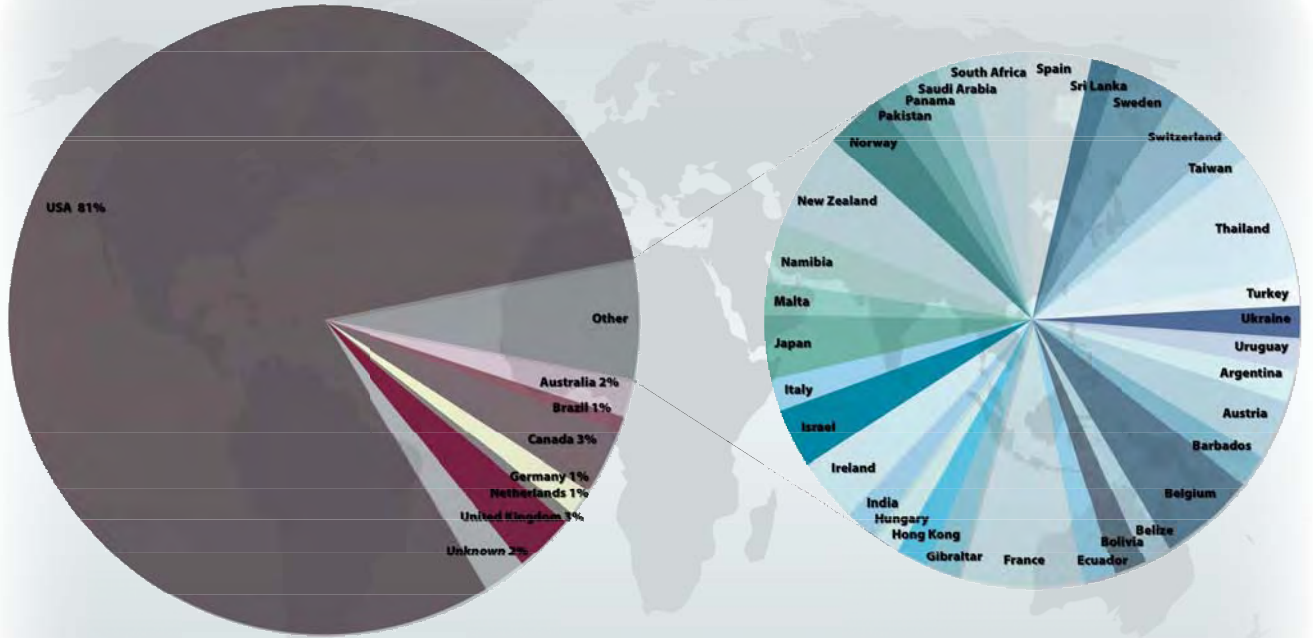
abandoned; 2
decline juris; 136
no further action required; 3
open files; 5
referral; 2
resolved; 7
self help; 1
unfounded; 6

نطاق اختصاص  
المحقق في الشكاوى



## التوزيع الجغرافي لمقدمي الشكاوى:

العام المالي ٢٠٠٦ (١ يوليو ٢٠٠٥ - ٣٠ يونيو ٢٠٠٦)



الأرجنتين: ١	أستراليا: ١٧	النمسا: ٢	الباربادوس: ١	بلجيكا: ٣	بلوز: ١	بوليفيا: ١
البرازيل: ٦	كندا: ٣٠	الإكوادور: ١	فرنسا: ٤	ألمانيا: ١١	جبل طارق: ١	هونغ كونج: ١
المجر: ١	الهند: ١	أيرلندا: ٢	إسرائيل: ٢	إيطاليا: ١	اليابان: ٢	مالطا: ١
ناميبيا: ٢	هولندا: ٦	نيوزيلندا: ٣	النرويج: ٢	باكستان: ١	بنما: ١	المملكة العربية السعودية: ١
جنوب أفريقيا: ٢	أسبانيا: ٢	سري لانكا: ١	السويد: ٢	سويسرا: ٢	تايوان: ١	تايلاند: ١
تركيا: ١	أوكرانيا: ١	المملكة المتحدة: ٢٧	غير معروف: ١٩	أورجواي: ١	الولايات المتحدة الأمريكية: ٦٩٩	



## قيم هذا المكتب هي:

**احترام التنوع** يعترف مكتب المحقق في الشكاوى ويحترم حقيقة أن أعضاء مجتمع ICANN ينتمون لمناطق مختلفة من العالم. وأن هذا التنوع يعني أن مكتب المحقق في الشكاوى سيحترم نظرة هذه الثقافات المختلفة للنزاعات والصراعات من خلال تصورات مختلفة. وسيبني دائماً المحقق في الشكاوى منهجاً منفتحاً لمعرفة الاختلافات بين الثقافات عند الرد على النزاعات والصراعات.

**التفوق في التحقيق في الشكاوى** سيجتهد مكتب المحقق في الشكاوى لكي يصبح رائداً في تعزيز وتقديم نموذج للعدالة والمساواة والوضوح والابتكار وتقديم المساعدة إلى شركة ICANN والمجتمع في تطوير الوعي بدور المحقق في الشكاوى. كما سيجتهد أيضاً المحقق في الشكاوى لضمان أن يصبح مكتب المحقق في الشكاوى التابع لشركة ICANN ذا مكانة عالية كمؤسسة للتفوق في المجتمعات المماثلة، مثل جمعية المحققين في الشكاوى وجمعية المحققين في الشكاوى بالولايات المتحدة ومنتدى المحققين في الشكاوى الكنديون. وأتمنى تطوير علاقات راسخة مع المحققين في الشكاوى في مناطق أخرى من العالم في المستقبل لعكس الطبيعة العالمية لدائرة شركة ICANN.

**الاحترافية** سيحافظ المحقق في الشكاوى أثناء قيامه بتنفيذ واجباته على أعلى مقاييس الإدارة بشكل محترف واحترام كرامة الإنسان وسيضرب المثل في ذلك.

**السرية** ينبغي أن تشعر كافة الأطراف ضمن المجتمع وشركة ICANN، الذين يقدمون معلومات إلى المحقق في الشكاوى، بالاطمئنان بأنه سيتم المحافظة على هذه المعلومات في سرية، باستثناء ما إذا كانت ضرورية للمساعدة في حل الشكاوى.

**النزاهة** في كل وأي موقف، سيتلقى مكتب المحقق في الشكاوى معلومات من المجتمع بدون وجود بيانات منحازة قد تؤثر على نتيجة العملية البديلة لحل النزاعات، وبدون تأييد لأي طرف في هذه العملية.

**الاستقلالية** حتى يظل مكتب المحقق في الشكاوى نزيهاً، فسيكون مستقلاً عن التنظيمات العادية التابعة لشركة ICANN.



شركة الإنترنت المعنية بالأسماء والأرقام المخصصة (ICANN)

*Brussels*

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | B-1040 Brussels | BELGIUM

هاتف +32 2 234 7870 فاكس +32 2 234 7848

*Marina del Rey*

4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA

هاتف +1 310 823 9358 فاكس +1 310 823 8649

<http://icann.org>

<http://icannombudsman.org>