



Введение

Ежегодный отчет за 2012 финансовый год

Я рад представить свой первый после назначения на должность омбудсмана ICANN ежегодный отчет за период с 28 июля 2011 года по 30 июня 2012 года.

Представил:

Цель этого отчета четко изложена в Уставе:

Крис ЛаХатте
(Chris LaHatte)
Омбудсмен ICANN

Отдел омбудсмана должен ежегодно публиковать сводный анализ жалоб и решений за истекший год, при этом учитывая обязательства и вопросы сохранения конфиденциальности. Такой ежегодный отчет должен включать описание любых тенденций или часто встречающихся элементов жалоб, полученных в течение рассматриваемого периода, а также рекомендации относительно действий, которые можно предпринять для уменьшения количества жалоб в будущем. Ежегодный отчет должен публиковаться на веб-сайте.

До меня эту должность занимал Херб Уэй (Herb Waye), временно исполнявший обязанности омбудсмана после завершения срока полномочий Фрэнка Фоули (Frank Fowlie) в 2010 году.

Моя работа началась с двухнедельного курса обучения у Фрэнка в августе 2011 года для которого он подготовил план передачи отдела. Используя данный план, он познакомил меня с персоналом и структурой ICANN, и я изучил основные функции омбудсмана ICANN. Кроме того, я обсудил с Хербом Уэем актуальные проблемы и будущие задачи. Впоследствии Фрэнк и я воспользовались этим опытом, чтобы составить документ с методическими рекомендациями по передаче таких дел, который был опубликован Международной ассоциацией омбудсменов.

Чем занимается омбудсмен

Как омбудсмен ICANN, я являюсь объективным защитником справедливости в пределах сообщества ICANN. Этот отдел — символ приверженности сообщества ICANN добросовестному управлению, при котором обеспечивается защита справедливости. Подобная ICANN организация, объединяющая множество заинтересованных сторон, должна примирять множество разнообразных идей, стремлений, культурных запросов и ценностей.

Не все знают, чем занимается омбудсмен. Некоторые рассматривают меня как своего рода охранника или защитника потребителей. Все в порядке, если людям не известно, чем я занимаюсь, так как информирование входит в круг моих обязанностей.

Сообщество ICANN — это не только персонал и преданные добровольцы, которые посещают конференции ICANN. Фактически любой, кто взаимодействует с ICANN, является членом сообщества ICANN. Я проявляю либеральный подход, когда люди обращаются ко мне с проблемами, не отказывая им на основании строгой интерпретации компетенции.

Должность в момент начала работы и изменения

Было очевидным, что к моменту моего назначения количество обращений сообщества в Отдел омбудсмента существенно сократилось. Одной из моих первоочередных задач стало восстановление доверия к отделу и более широкое информирование, позволяющее сообществу ICANN узнать о моем назначении и подходе к своим должностным обязанностям. Кроме того, я постарался поднять свой престиж несколькими различными способами. В частности, теперь у меня есть страница на веб-сайте Facebook, я регулярно пишу статьи на разные темы для блога омбудсмента (<http://omblog.icann.org>) и опубликовал один доклад, посвященный работе омбудсмента, в журнале *New Zealand Lawyer*, и еще один доклад в рецензируемом научном журнале Международной ассоциации омбудсменов *Journal of the International Ombudsman Association* (JIOA) выпуск 5 (2). Кроме того, я занимаюсь подготовкой еще двух докладов. Помимо участия в работе сообщества омбудсменов, я стараюсь участвовать и в работе более широкого интернет-сообщества, вступив в Общество интернета, как в международное, так и в его новозеландское отделение, и периодически публикую статьи в различных блогах. В этом году я получил большое преимущество, поскольку в Новой Зеландии проводились три важные конференции международного уровня.

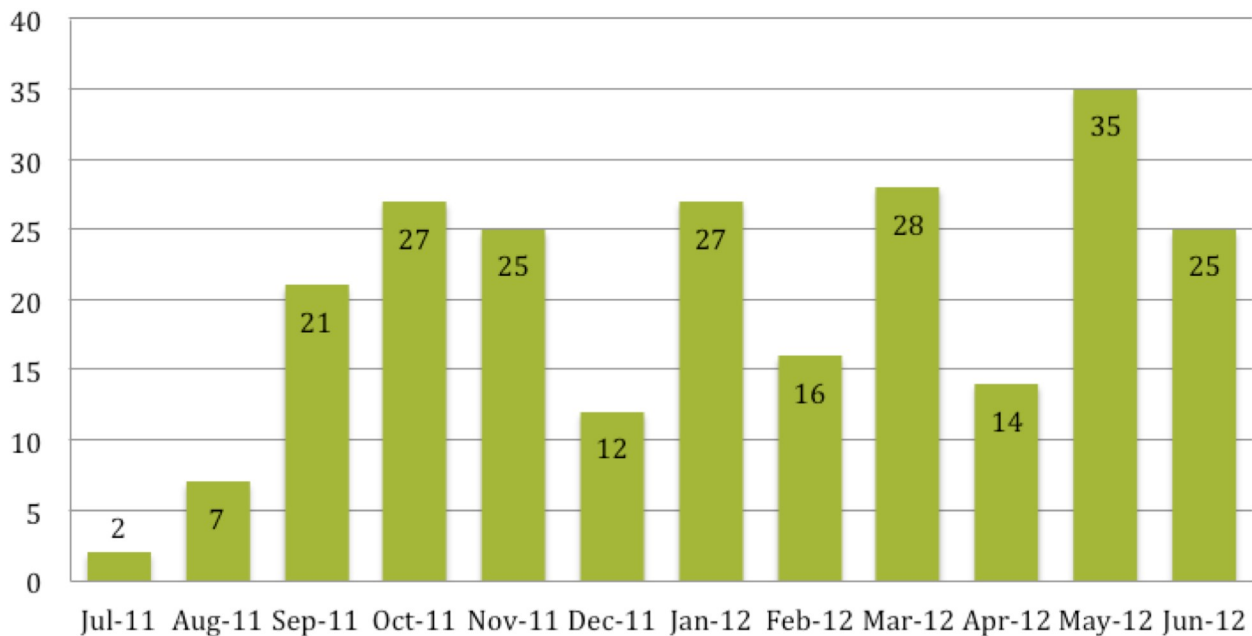
Жалобы и резолюции

За первый год моей работы количество жалоб выросло с 10 до 132, и поэтому я не сравнивал их с жалобами, поступившими за предыдущий год. Десятикратное увеличение количества говорит само за себя.

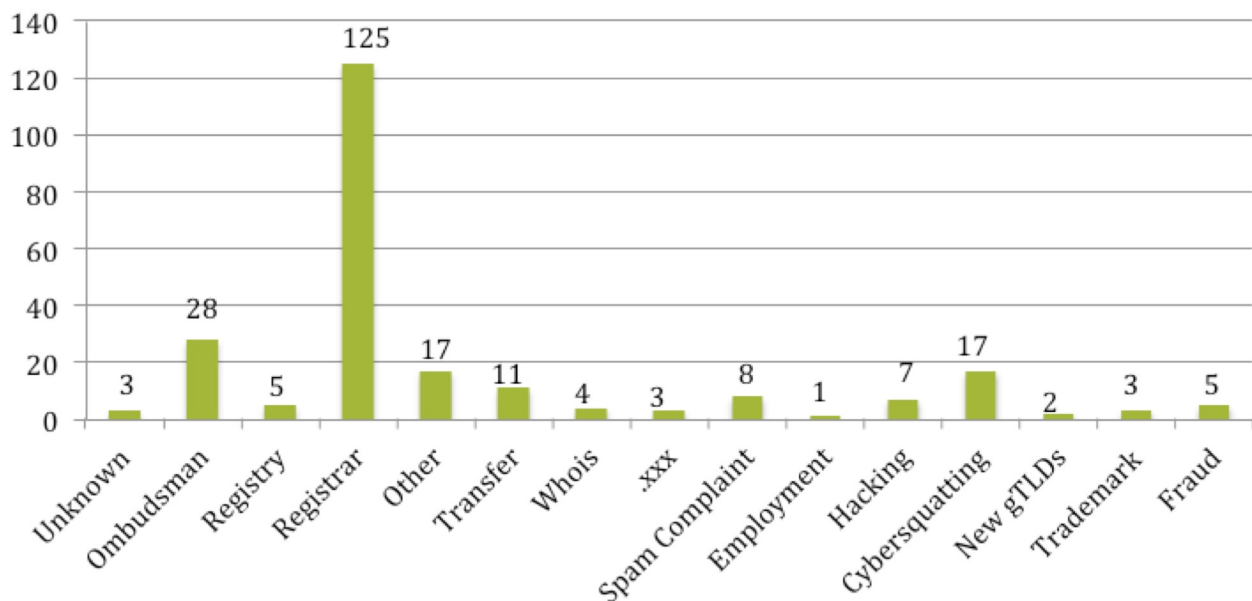
Я включил статистические данные по жалобам в настоящий отчет, и вы увидите, что многие полученные жалобы находятся вне компетенции омбудсмента. Причина этого в том, что структура отдела предусматривает его использование в относительно узких рамках для расследования конкретных проблем. Это поднимает несколько вопросов. Во-первых, необходимо ли пересмотреть Устав и концепцию для расширения компетенции с целью оказания более широкой помощи? Во-вторых, есть ли у организации потребность в обработке жалоб сообщества ICANN общего характера?

Отдел соблюдения договорных обязательств ICANN решает очень большое количество вопросов, в том числе те, которые относятся к Соглашению об аккредитации регистраторов ICANN, а также другие вопросы. Я часто передаю вопросы на рассмотрение отдела соблюдения договорных обязательств, и у меня сложились хорошие взаимоотношения с его сотрудниками. Но конечно для некоторых запросов и жалоб доступны только ограниченные средства защиты прав.

Полученные жалобы по времени



Жалобы по типу



Распространенные жалобы

Большинство полученных жалоб выходят за рамки моей компетенции, но поступило несколько жалоб на такие проблемы, как организация управления и возмещение средств за обработку заявок на новые gTLD. Некоторые из них не решены, и расследование продолжается, предпринимаются серьезные попытки урегулировать

разногласия в рамках моей стратегии. Кроме того, были и другие жалобы, которые хотя и находятся в моей компетенции, но истцы не работают с жалобами и не реагируют на мои вопросы и расследование, что не позволяет сделать какие-либо выводы. В тех случаях, когда было проведено расследование и подготовлен отчет, я публиковал соответствующие сведения в своем блоге и на своем веб-сайте.

Большинство полученных мной жалоб, выходящих за пределы компетенции, относилось к регистраторам и потребителям. Хотя они выходили за рамки моих полномочий, я старался помочь в разрешении вопроса сторонами, когда видел, что проблема вызвана трудностями в общении, а не недобросовестностью. К сожалению, многим потребителям неизвестно о проблемах, которые могут возникнуть по истечении срока регистрации доменного имени, однако в нескольких случаях домены были украдены или возникли проблемы из-за утраты регистрационных данных.

В некоторых случаях, когда возникало ощущение, что имеет место недобросовестное поведение, я вмешивался, несмотря на отсутствие полномочий и критику. Например, меня попросили провести переговоры с владельцами веб-сайта, где публикуются фотографии арестованных лиц, чтобы удалить фотографию 17-летнего человека, которому полиция не предъявляла никаких обвинений. Я принял решение вмешаться, хотя данный вопрос находился вне моей компетенции, и написал в блоге статью об этом, которая в разных местах подверглась критике. В случаях, которые касаются международного контента, у многих истцов нет никаких средств, чтобы начать судопроизводство. В случае недобросовестного поведения, выходящего за рамки моей компетенции, невозможность помочь обескураживает.

Системные проблемы

За первый год работы в должности омбудсмена я узнал об особом требовании выявлять системные проблемы и сообщать о них Правлению. Системной проблемой считается постоянный отказ или постоянная проблема, которую не удастся устранить, несмотря на усилия сторон. Хотя существуют категории жалоб, я не обнаружил никаких проблем, имеющих системный характер. ICANN использует очень надежную политику анализа и самопроверки. Кроме того, сообщество ICANN занимает активную позицию и готово направлять замечания по любым вопросам, где имеются разногласия. Это снижает вероятность возникновения нерешенных системных проблем. Однако это не значит, конечно же, что мне не нужно сохранять бдительность. Одной из моих регулярных задач является чтение сообщений сообщества, а также публикаций в средствах массовой информации, где часто отсутствует запрет на критику. Есть несколько блогов, посвященных вопросам ICANN, и там без колебаний публикуются статьи содержащие резкую критику. Чтобы обеспечить свою осведомленность об этих проблемах, я также развивал отношения с авторами этих комментариев, чтобы им было известно о моей доступности и готовности узнать о появлении любых системных проблем.

Информирование

Участие в конференциях ICANN — один из важнейших аспектов моей работы. Общение с людьми через интернет дает удовлетворительные результаты, однако иногда сложно выстроить хорошие рабочие взаимоотношения без личных встреч со своими коллегами. Для меня конференции ICANN важны при обеспечении того, чтобы Отдел омбудсмана рассматривался как заслуживающая доверия система разрешения споров. Как правило, создается впечатление, что в присутствии омбудсмана есть необходимость, и на каждой конференции я выполняю существенный объем посреднической работы. Кроме того, по мере того как все больше людей узнает о моем существовании, в мой кабинет приходит все больше посетителей. Возможно это медленный процесс, однако я надеюсь, что по мере роста моего престижа в сообществе, мне удастся приобрести репутацию доступного и полезного человека. Я также встречаюсь с новыми сотрудниками ICANN и провожу занятия, на которых они знакомятся с функцией омбудсмана. Это обязательное для персонала, но замечательное мероприятие, поскольку я знакоблюсь с очень многими новыми сотрудниками, что является большой честью.



Встреча Правления и персонала в Дакаре.

ICANN 42 — Дакар,
Сенегал

Я участвовал в своей первой конференции ICANN в Дакаре, Сенегал. Эта конференция была важна для меня, поскольку, хотя я и познакомился с персоналом ICANN при вступлении в должность в

Лос-Анджелесе, я еще не встречался ни с одним из членов сообщества. Количество участников этой конференции было меньше, чем обычно, частично из-за большого для многих расстояния, и эта поездка из Новой Зеландии действительно была для меня сложной, так как длилась больше суток. Однако сообщество ICANN оказалось очень гостеприимным, и я познакомился с максимально возможным числом его членов.

ICANN 43 — Сан-Хосе, Коста-Рика

Конференция в Коста-Рике была увлекательной, потому что стала первым опытом сотрудничества с испаноязычными членами сообщества ICANN. Состоялся ряд полезных диалогов с сообществом, и мне удалось способствовать разрешению некоторых споров, решая интересные трудности посредничества через переводчика. Я получил жалобу на рекламу ICANN 44 в Праге, но принимающая сторона пражской конференции оказала большое содействие и готовность к сотрудничеству и удалила спорное рекламное объявление.

ICANN 44 — Прага, Чешская Республика

В Праге также были некоторые интересные задачи, и из-за растущей осведомленности о моем отделе и моей доступности я провел время, принимая множество посетителей. Иногда мне действительно сложно добиться равновесия между необходимостью информировать сообщество ICANN на конференции, а также тратить время на работу с посетителями в своем кабинете, обсуждая проблемы. Как и в Коста-Рике, я также смог выступить в роли посредника и способствовать разрешению проблемы.

Рост количества обращений сообщества в Отдел омбудсмена

Если количество жалоб служит показателем повышения осведомленности, таблицы на странице три демонстрируют, что сообщество стало обращаться в мой отдел намного чаще, особенно по сравнению с тем же периодом прошлого года. Количество жалоб увеличилось с 10 в 2011 году до 132 за этот же период в 2012 году. Хотя конечно многие из них выходят за рамки моей компетенции, часто мне удается направить истца в подходящее для разрешения проблемы место. Обычно истцы благодарны за такую помощь.

Показатели

Я рассмотрел различные способы измерения успешности работы моего отдела. Я пытался проводить опросы на конкретную тему, курсу обучения «Ombudsman 101», хотя количество полученных заполненных анкет опроса было небольшим. Я не уверен в точности выводов, за исключением того, что участники оценили обучение как полезное и согласились, что оно позволило им расширить свои знания.

Я считаю, что увеличение количества обращений в мой отдел является основным показателем, демонстрирующим доверие к отделу, а также повышение осведомленности. Наряду с остальными обязанностями я выполняю функцию громкоотвода для жалоб, которых безусловно много в сообществе ICANN. Интересно, что когда я периодически спорил с громогласными критиками, ни один из них на самом деле не направлял потом жалобу в мой отдел. Для благодушия нет поводов, поскольку даже через год после моего вступления в должность, использование омбудсмена вызывает некоторую тревогу.

Срок ответа практически на все жалобы составил от 24 до 48 часов. Иногда по причине того, что я находился в пути, происходила задержка, но она редко превышала один день или около того. Обеспечив беспроводное подключение к интернету, куда бы я ни приехал, я могу сохранять надежную связь с системой управления жалобами.

Количество полученных жалоб по странам

- | | Обучение |
|---|---|
| 1. Аргентина, Аргентинская Республика (1) | 21. Япония (1) |
| 2. Армения (1) | 22. Намибия (2) |
| 3. Австралия, Содружество (9) | 23. Нидерланды, Королевство (2) |
| 4. Австрия, Республика (3) | 24. Пакистан, Исламская Республика (2) |
| 5. Бахрейн, Королевство (1) | 25. Пуэрто-Рико (1) |
| 6. Бангладеш, Народная Республика (1) | 26. Российская Федерация (2) |
| 7. Бельгия, Королевство (1) | 27. Сингапур, Республика (2) |
| 8. Бразилия, Федеративная Республика (1) | 28. Южная Африка, Республика (4) |
| 9. Болгария, Народная Республика (1) | 29. Испания, Испанское Государство (3) |
| 10. Канада (17) | 30. Швеция, Королевство (5) |
| 11. Китай, Народная Республика (2) | 31. Швейцария, Швейцарская Конфедерация (2) |
| 12. Коста-Рика, Республика (1) | 32. Тринидад и Тобаго, Республика (2) |
| 13. Кипр, Республика (1) | 33. Турция, Республика (4) |
| 14. Дания, Королевство (1) | 34. Уганда, Республика (1) |
| 15. Германия (4) | 35. Объединенные Арабские Эмираты (3) |
| 16. Греция, Греческая Республика (1) | 36. Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии (31) |
| 17. Гернси (1) | 37. Соединенные Штаты Америки (107) |
| 18. Гонконг (1) | |
| 19. Индия, Республика (11) | |
| 20. Италия, Итальянская Республика (6) | |

Как указано в отчете, у меня есть твердые обязательства по непрерывному обучению. Помимо специальной программы обучения омбудсмена, я также принимаю участие в других значимых семинарах, и недавно участвовал в двух учебных мероприятиях по посредничеству при урегулировании споров между сторонами, находящимися в Канаде, Англии и Кении через интернет при помощи Skype. Это многообещающий инструмент, особенно для меня.



Обучение в Макао с коллегами из IOI.

Прогноз

Мои цели на следующий 2013 финансовый год

- Продолжение работы по информированию и принятие мер по повышению доступности
- Продолжение роста доступности и авторитетность системы обработки жалоб
- Создание новой системы управления делами для модернизации имеющегося программного обеспечения
- Продолжение установления взаимоотношений с интернет-сообществом на международном уровне и в Новой Зеландии
- Разработка протокола управления жалоба при получении жалоб на меня
- Разработка руководства для сотрудников Отдела омбудсмена
- Продолжение процесса обучения, как на международных, так и на местных конференциях
- Укрепление взаимоотношений с омбудсменам как на местном, так и на международном уровнях

**OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN**
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Адрес электронной почты:
ombudsman@icann.org
Форма онлайн-жалобы:
ombudsman.icann.org/complaints/