

مكتب أمين المظالم

التقرير السنوي

1 تموز (يوليو) 2019 - 30 حزيران (يونيو) 2020



ICANN

عالم واحد، إنترنت واحد

جدول المحتويات

3	الغرض من هذا التقرير
4	ملخص تنفيذي
5	تقرير عن الأنشطة: وظائف أمين المظالم
6	- إدارة القضايا
12	- مراقبة البيئة
13	- التواصل
14	- تعزيز وإنفاذ معايير سلوكيات ICANN المتوقع
17	- التطوير المهني
18	طلبات إعادة النظر
19	المضي قدمًا

الغرض من هذا التقرير

الغرض من هذا التقرير موضح في [المادة 5 القسم 5.5 من لوائح ICANN](#):

يتولى مكتب أمين المظالم مهمة نشر تحليل سنوي موحد للشكاوى التي ترد إليه على مدار العام وحلولها، مع التعامل بشكل مناسب مع الالتزامات والمخاوف المتعلقة بالسرية. كما ينبغي أن يتضمن هذا التقرير السنوي وصفاً لأي اتجاهات أو عناصر مشتركة للشكاوى التي ترد إليه خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول الخطوات التي يمكن اتخاذها من أجل تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني.

الخلاصة التنفيذية

يسر مكتب أمين المظالم في ICANN أن يقدم تقريره السنوي 2019-2020.

كان العام المنصرم غير مسبوق لكل من مجتمع ICANN ومجلس إدارتها ومؤسستها ومكتب أمين المظالم (يُشار إليه فيما يلي باسم "المكتب") فيها. بدأت السنة المالية بلقطة إيجابية في الاجتماع السنوي العام ICANN66 في مونتريال، وذلك بانضمام باربرا كيروين رسمياً للمكتب وخدمة المجتمع كأمين مظالم مساعد. وعلى الرغم من أن وظيفتها تمثل أصلاً تشغيلياً كاملاً، إلا أن إضافة أمين مظالم مساعد كان في المقام الأول استجابةً لتوصية مجتمع ICANN للمكتب لتمثيل التنوع بشكل كامل وتعزيز الخبرة في قضايا التحرش والنوع الاجتماعي والمساواة والتنوع. وتُعد إضافة عاملين إلى المكتب أمر متوقع ويجيزه [القسم 5.1 من لوائح ICANN](#).

أ. تعمل ICANN على وجود مكتب أمين مظالم (يُشار إليه فيما يلي باسم "مكتب أمين المظالم")، على أن يُديره أمين مظالم (يُشار إليه فيما يلي باسم "أمين المظالم") وأن يشمل دعم العاملين الذي يقرره مجلس الإدارة مناسباً وعملياً.

هو مكتب أمين مظالم، ويدير هذا المكتب أمين مظالم، شاملاً دعم العاملين المناسب والعملي. (الدعم القانوني والاختصاصي للمكتب تجيزه [لوائح ICANN](#)، [المادة 4](#)، [البند 4.2 ل. \(أولاً\)](#).)

ونظراً لأن دور أمين المظالم المساعد يركز بشكل أساسي على دعم أمين المظالم وخدمة المجتمع في اجتماعات ICANN وجهًا لوجه، فقد أدى وصول جائحة فيروس كورونا في أوائل عام 2020 إلى تغيير كبير في تقديم خدمات المكتب. عززت مشاركة باربرا كيروين كأمين مظالم مساعد الخدمات المقدمة للمجتمع تعزيزاً كبيراً خلال هذه الفترة الانتقالية. بدأ عملنا على هذه الجبهة للتو، وسيستمر، على الرغم من أنه تغير الآن إلى طريقة افتراضية بشكل أساسي حتى يحين الوقت الذي يستأنف فيه العالم و ICANN شكل التفاعل الذي عرفناه من قبل.

ولا سيما الآن في بيئتنا الافتراضية الحالية، فقد عدلت تركيزي كأمين مظالم إلى المشاركة عبر الإنترنت. وشاركت كمراقب في مجموعات العمل المجتمعية وفرق وضع السياسات، مع مشاركة عرضية بطريقة أكثر رسمية عادةً بناءً على طلب فرق القيادة (وذلك بموجب ميثاق المكتب بموجب المادة 5 من لوائح ICANN). يتيح لي التواجد المستمر والمتوفر عبر الإنترنت أن أكون موجوداً من أجل المجتمع، على الرغم من عدم وجود اجتماعات وجهًا لوجه. كما أنه يوفر فرصاً متكررة لمراقبة وضع السياسات والقضايا التي غالباً ما تكون أساس الخلاف بين أعضاء المجتمع، وخاصةً في مجموعات العمل وداخل الفرق. يمكن أن تسمح لي المراقبة عبر الإنترنت - وإن كان ذلك افتراضياً - بتجربة التفاعلات المتعددة بشكل مباشر بين مجتمع ICANN وعاملي دعم مؤسسة ICANN. وعلى الرغم من ندرة الخلافات، فمن الخير أن يوجد فهم أفضل للبيئة والقضايا المعنية والسياق الذي تنشأ فيه الخلافات. عندما تستأنف الاجتماعات الشخصية، ستكون مختلفة، مع وجود مخاوف جديدة.

ويواصل مكتب أمين المظالم دعم التعليم وتشجيعه وتوفيره فيما يتعلق بمعايير السلوك المتوقعة في ICANN وسياسة مناهضة التحرش المجتمعية. تم تكييف المكتب من اجتماع شخصي في الاجتماع السنوي العام ICANN66 (AGM)، الذي عُقد في مونتريال في أكتوبر / تشرين الأول 2019، إلى اجتماعات عامة افتراضية في مارس / آذار ويونيو / حزيران 2020 (كان من المقرر عقدها سابقاً في كانكون وكوالالمبور، على التوالي). كان العمل كفريق منسق مُكوّناً مهماً في توظيف المكاتب الافتراضية بنجاح للمجتمع خلال ساعات اجتماعات المناطق الزمنية المحلية.

نحن نقف معاً جنباً إلى جنب مع مجتمع ICANN ومجلس إدارتها ومؤسستها أثناء هذه الجائحة للعمل بأي طريقة ممكنة لضمان استمرار العدالة والاحترام والمهنية في النمو والثبات في المستقبل المتوقع.

تقرير حول الأنشطة

وظائف أمين المظالم

إن إدارة الخلافات وحلها هي الوظيفة الرئيسية لأمين المظالم:

إدارة القضايا

- أخذ المعلومات الأساسية للشكوى
- التحري
- الحل



مراقبة الوضع



التوعية



تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع



التنمية المهنية



تقرير بشأن الأنشطة

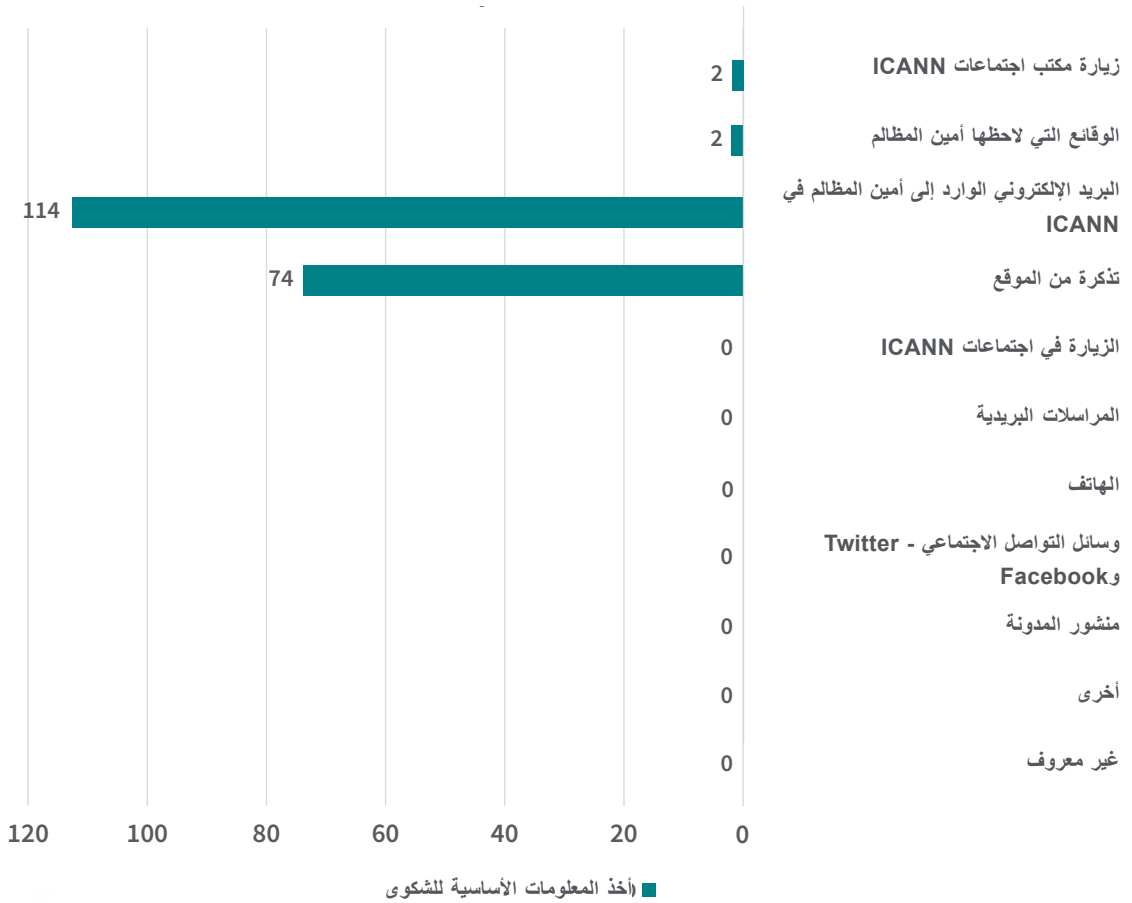
إدارة القضايا

تلقى مكتب أمين المظالم 192 شكوى في الفترة من 1 يوليو / تموز 2019 إلى 30 يونيو / حزيران 2020؛ ويعكس هذا زيادة بنسبة 17% عن العام المالي 2019 و45% عن 2018. من بين الشكاوى الواردة هذا العام، كان هناك 159 شكوى خارج نطاق اختصاص أمين المظالم، الأمر الذي استلزم الرد ولكن بدون اتخاذ أي إجراء. يُرَدّ على جميع الشكاوى المقدمة إلى المكتب في غضون 48 ساعة.



كان هناك انخفاض طفيف في الشكاوى ول الاختصاص من 35 (من يوليو / تموز 2018 إلى يونيو / حزيران 2019) إلى 33 (يوليو / تموز 2019 إلى يونيو / حزيران 2020). تستلزم الشكاوى حول الاختصاص التدخل أو التحقيق أو المشاركة النشطة لأمين المظالم. كانت هناك أربع قضايا مفتوحة فقط في ختام يونيو / حزيران 2019. واحدة تنطوي على حادثة تنمر وتحرش من عام 2017 وتظل مفتوحة حتى تختتم مجموعة العمل تفويضها. وتظل شكوى للتحرش الجنسي من أوائل عام 2019 مفتوحة بسبب عدم رغبة الشخص المعني بالمشاركة في التحقيق الذي أجراه مكتب أمين المظالم. تخضع القضية للعقوبات المؤقتة المستمرة المفروضة على الفرد، الذي لا يزال أمامه خيار المشاركة في التحقيق. وتظل شكوتان أخريان لحديث مسيء مفتوحين وقيد التحقيق.

أخذ المعلومات الأساسية للشكوى



تقرير بشأن الأنشطة

رُفعت شكوى بموجب سياسة مناهضة التحرش المجتمعية للفترة التي شملها التقرير. وكانت هناك سبع شكاوى للحدوث المسيء، بما يتفق مع أعداد العام الماضي. وأرى أن المبادرات المستمرة من قبل مكتب أمين المظالم ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN قد زادت من وعي المجتمع بمعايير السلوك المتوقعة في ICANN وسياسة مناهضة التحرش المجتمعية ويمكن أن يُنسب إليهم الانخفاض في الشكاوى حول السلوك الفردي.

تُشكّل قضايا المستهلك حول أسماء النطاقات (32) وقضايا أمين السجل أو السجل (25) مرة أخرى غالبية الشكاوى التي لا علاقة لها بالاختصاص. أدى الرد الأكثر شمولاً واستنارة على الشكاوى التي لا علاقة لها بالاختصاص إلى ردود فعل إيجابية للغاية من المُشركين. والرد من مكتب أمين المظالم الذي طُبّق في البداية في عام 2018، لا يتضمن الآن إحالة إلى وظيفة مؤسسة ICANN المناسبة فقط (عادةً الامتثال التعاقدية أو الدعم العالمي)، بل إنه يحتوي أيضًا على دعوة للمشاركة في نموذج أصحاب المصلحة المتعددين في ICANN، إذا كان ذلك مناسبًا، مع وجود روابط لمجموعات أصحاب المصلحة المختلفة أو المنظمات الداعمة أو اللجان الاستشارية (SO/ACs)، وذلك حسب الشكوى. هناك أيضًا دعوة للاتصال بمكتب أمين المظالم لتقديم تغذية راجعة حول تجربتهم.

مثال على نص ردّ البريد الإلكتروني:

هناك مجموعات دوائر عديدة التي تناقش بنشاط قضايا مثل قضيتك في مجتمع ICANN. وأدعوك للتواصل مع إحدى الدوائر التي قد تجدها مناسبة لموقفك (تجارية أو غير تجارية) للاستعلام لدى الأفراد الأكثر اطلاعًا حول (وصف الشكوى) أو عند وجود انتهاك. المشاركة في ICANN مجانية، والجميع مدعوون للمشاركة في وضع السياسات أو مراجعتها. كما إن جميع أعضاء المجتمع مشجعون على إثارة قضايا الانتهاك.

يُرجى الاطلاع على هذه الروابط لدوائر ICANN. وإذا كانت لديك أسئلة أخرى، فلا تتردد في التواصل معنا.

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

أرحب بجميع ردود الفعل. يُرجى إبلاغي إذا كان هذا مفيدًا لك، أو إذا كانت لديك أسئلة أخرى،

بالإتصال عبر: ombudsman@icann.org

فيما يلي بعض الأمثلة على التعليقات الواردة من الأشخاص الذين يتصلون بمكتب أمين المظالم. وتجدر الإشارة إلى أن جميع التعليقات كانت إيجابية.

طاب يومكم

شكرًا لكم على الوقت الذي استغرقتموه في الردّ عليّ، وتوفيركم لكل هذه المعلومات. جهودكم محل تقدير. سأحاول تولي الأمر معهم.

أبلغني مضيبي أنه ليس هناك الكثير مما يمكن القيام به عندما يكون النطاق في حالة استرداد، وأنه ليس أمامي سوى الانتظار حتى ينتهي حقًا. شكرًا مرة أخرى.

عزيزي السيد/ واي،

كان ردّ قسم الامتثال واستجابتكم غنية بالمعلومات. شكرًا جزيلاً على وقتكم وجهدكم، سأشارك معرفتي الجديدة مع زملائي.

وتفضلوا بقبول وافر التحية،

تقرير بشأن الأنشطة

بادئ ذي بدء، أشكركم جزيل الشكر على ردكم السريع وعلى اللطف الذي تعاملتم به مع مخاوفي.
هذا مفيد جدًا. شكرًا جزيلًا!

شكرًا على المعلومات، هيرب

شكرًا جزيلًا على ردكم. سأتحقق من هذه الروابط. شكرًا لكم على المعلومات،
إلى اللقاء

ردكم محل تقديري.
سأتبع التعليمات التي أرسلتموها إليّ. نظرًا لأنه حساب تجاري، يجب أن يكون قسم الامتثال قادرًا على مساعدتي في رفع الشكوى،
فأنا بحاجة إلى فتح

مرحبًا هيرب،
شكرًا لكم على إرشادي إلى الطريق الصحيح! لقد كان الأمر مفيدًا بالفعل (:
أطيب التمنيات،

شكرًا لردكم. يوم أب سعيد، سألقي نظرة من خلال الروابط وأعطيكم لاحقًا تغذية راجعة حول كيفية سير الأمور، شكرًا لكم

تقرير بشأن الأنشطة

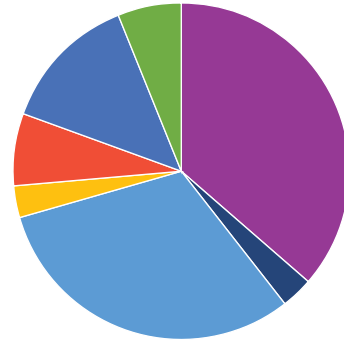
عندما تُوجه الشكاوى بشكل مشترك إلى كل من مكتب أمين المظالم ومسؤول الشكاوى في ICANN (وغالبًا ما تتضمن الدعم العالمي أو الامتثال التعاقدية)، يجري تقييم للشكاوى بشكل مشترك لتحديد من سيتعامل مع المشكلة.

كيف يتناول أمين المظالم القضايا غير الواقعة في نطاق اختصاصه:

- يُرسل الرد في غضون يومين
- معلومات المساعدة الذاتية أو الإحالة
- توفر المبادرة الجديدة روابط إلى مجموعات مجتمع ICANN
- دعوة للمشاركة في عملية وضع السياسات المجتمعية، لا سيما إذا كانت الشكاوى تتعلق بقضايا مثل نظام WHOIS أو الخصوصية أو القضايا التعاقدية الخاصة بأمين السجل أو بالسجل أو السلامة العامة أو مجموعات عمل اللجنة الاستشارية العامة لعموم المستخدمين (ALAC) أو المنظمة الداعمة للأسماء العامة (GNSO).

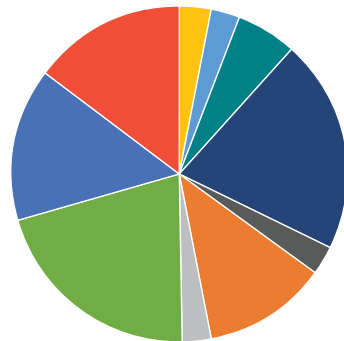
غير القضائي

- الاحتيال (10)
- مشكلات السجل/أمين السجل (21)
- محتوى موقع الويب (11)
- مشكلات WHOIS/RDAP (5)
- السطو الإلكتروني (0)
- مشكلات المستهلكين حول أسماء النطاقات (49)
- البريد غير المرغوب (5)
- أخرى (57)

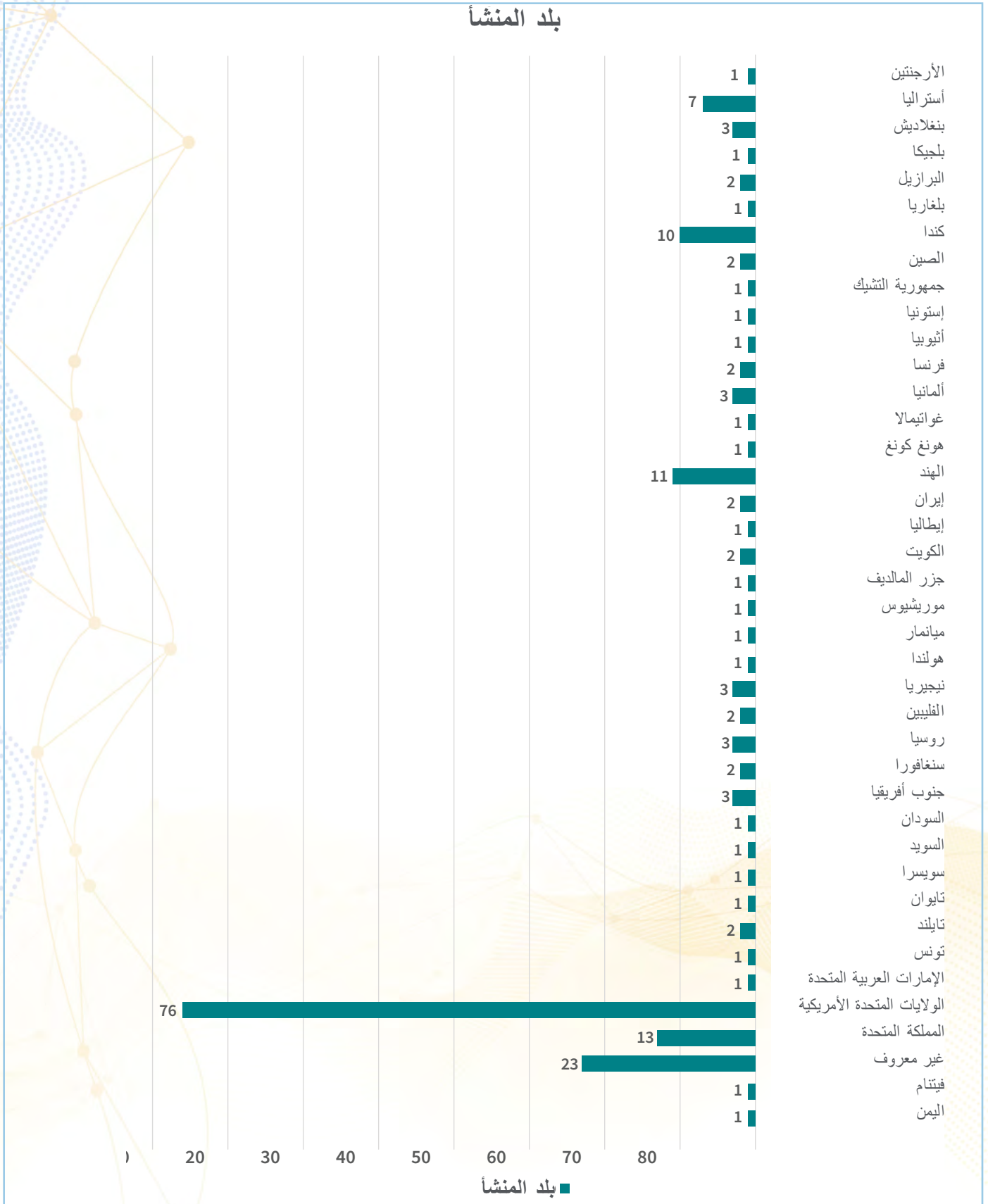


الختصاص القضائي

- سياسة مناهضة التحرش (5)
- الامتثال التعاقدية (5)
- التحديث المسيء (7)
- قرار مجلس إدارة ICANN (1)
- مراجعة إعادة النظر (4)
- مشكلة الخصوصية (1)
- النزاعات الداخلية لمنظمات الدعم/اللجان (7)
- مشكلات نطاقات gTLD الجديدة (2)
- التمييز الجنسي/العنقي (1)
- التتمير (0)
- مشكلات سياسة الكشف عن المعلومات الوثائقية (1)
- التصرف من جانب واحد (0)

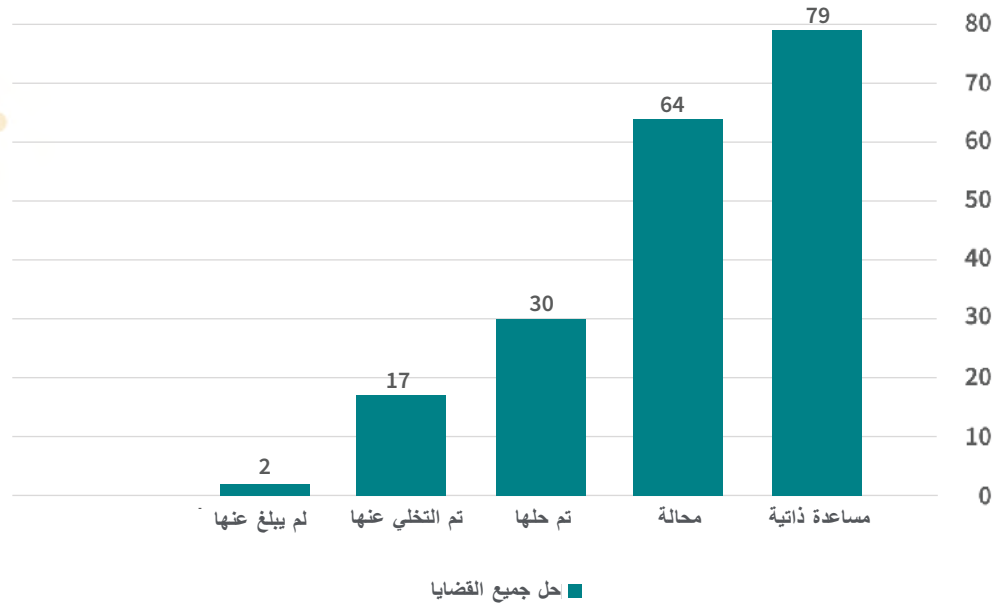


تقرير بشأن الأنشطة

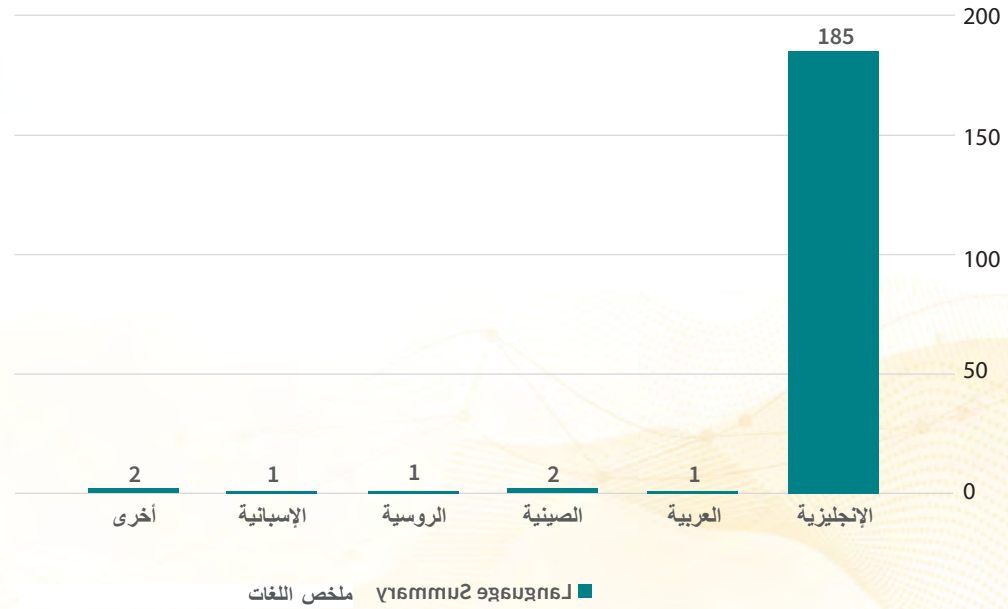


تقرير بشأن الأنشطة

حل جميع القضايا



ملخص اللغات



تقرير بشأن الأنشطة

مراقبة البيئة



اكتسبت مراقبة البيئة أهمية جديدة تمامًا، حيث أدى تأثير الجائحة إلى القضاء على جميع فرص الاجتماعات وجهًا لوجه في المستقبل المتوقع. وأدى الانتقال من الاجتماعات الشخصية إلى الاجتماعات الافتراضية إلى زيادة الحاجة إلى وجود أكبر في بيئة الإنترنت.

جهز مكتب أمين المظالم مكتبًا افتراضيًا للاجتماعين العاميين الأخيرين لمؤسسة ICANN في مارس / آذار ويونيو / حزيران من العام المالي 2020 خلال المناطق الزمنية المقررة للاجتماعات، كانكون وكوالالمبور، على التوالي. مكّنت منصة Zoom أميني المظالم من أن يكونا متاحين للاجتماعات العرضية أو المقررة مع أعضاء مجتمع ICANN. تضع المنصة الزوار العرضيين في غرفة الانتظار التي تضمن السرية لأولئك الذين قد يجتمعون مع أمين المظالم في نفس الوقت. نُشرت ساعات عمل غرفة Zoom والرابط يوميًا في الدردشة المجتمعية على صفحة جدول الاجتماع وعلى وسائل التواصل الاجتماعي.

في الماضي، كان تواجد الفريق عبر الإنترنت يركز بشكل أساسي على مجموعات العمل، أو مجموعات أصحاب المصلحة، أو الدوائر التي توجد بها مشكلات، وكان التدخل أو المراقبة مطلوبًا. وبدون عقد اجتماعات وجهًا لوجه، بُذل جهد إضافي للمشاركة والمراقبة لأكثر عدد قدر الإمكان من مكالمات اجتماعات ومجموعات عمل عبر الإنترنت. وعلى هذا النحو، كنت حاضرًا خلال أكبر عدد ممكن من الأحداث العامة للمنظمة الداعمة للأسماء العامة (GNSO) واللجنة الاستشارية العامة لعموم المستخدمين At-Large، ومجلس إدارة ICANN، وأي أحداث عامة أخرى في المجتمع.

يتلقى المكتب أيضًا رسائل بريد إلكتروني من العديد من قوائم البريد الإلكتروني لمجتمع ICANN، التي تمكّني من مراقبة الأحداث الجارية ونبرة أي قضايا خلافية تجري مناقشتها.

وأعتقد اعتقادًا راسخًا أن تواجدي عبر الإنترنت لا يمثل فقط تذكيرًا لأعضاء المجتمع بالالتزام بمعايير السلوك المتوقعة في ICANN وسياسة مناهضة التحرش المجتمعية، ولكنه يوفر لي أيضًا فرصة للبقاء على اطلاع دائم بالقضايا الخلافية أو الخلاف الجاري. كما يسمح لي بالبقاء مطلعًا على آخر المستجدات (إن لم يكن مطلعًا في كل مكان) فيما يتعلق بعمليات وضع السياسات التي تدفع مجتمع ICANN.

أنشطة أمين المظالم في اجتماع ICANN63 واجتماع ICANN64 واجتماع ICANN65

- يعمل في المكتب فريق مكون مما يلي: أمين المظالم هيرب واي ومساعدة أمين المظالم باربرا كيروين
→ الفائدة: توفر أفضل لأفراد المجتمع الزائرين
→ تنوعًا في النوع الاجتماعي لمقدمي الشكاوى الذين قد يرغبون في مناقشة قضايا حساسة مع باربرا
- ساعات العمل في مكتب اجتماعات أمين المظالم طوال فترات الاجتماعات
← الفائدة: تتيح سياسة الزيارة المفاجئة غير الرسمية وصولاً سهلاً في الحالات التي تقتضي السرية والتكتم
- المشاركة في جلسات المجتمع
→ الفائدة: التفاعل غير الرسمي مع المجموعات التي دائماً ما تطرح مشكلات أو التي تكون محورًا للشكاوى المتكررة

تقرير بشأن الأنشطة

التوعية



بدأت التوعية في السنة المالية 2020 بإشعار إيجابي، وذلك بزيارة مكتب ICANN الرئيس في لوس أنجلوس. ومع ذلك، فقد أعاققت الجائحة التوعية، مما استلزم عقد الاجتماعات افتراضياً في مارس / آذار ويونيو / حزيران 2020. كما ألغي ما حُطّط من تدريب أمناء المظالم التوجيهي والتطوير المهني والمؤتمرات خلال النصف الأول من عام 2020. ولم ينتج عن أي من الأحداث الملغاة خسارة مالية لمكتب أمين المظالم.

ومن الجدير بالذكر أن القيود على الانتقال المتعلقة بالجائحة وتحويل اجتماعي ICANN العام للمالي 2020 من وجهًا لوجه إلى افتراضاً أدى إلى إلغاء زيارات أمناء المظالم إلى مكتب ICANN في لوس أنجلوس وسنغافورة، والتدريب التوجيهي لأمناء المظالم اللاحق للعاملين في مؤسسة ICANN.

أنشطة التوعية للعام المالي 2020

- زيارة مكتب ICANN في لوس أنجلوس في سبتمبر / أيلول 2019 مع أمين المظالم المساعد لتوجيهها وفرصتها لمقابلة العاملين في مؤسسة ICANN. لم يكن من الممكن إجراء توجيه العاملين أثناء الزيارة.
- حضور في منتدى حوكمة الإنترنت IGF لعام 2019 في برلين.
- ألغيت جميع الدورات التدريبية والمؤتمرات المتعلقة بأمناء المظالم لربيع 2020 بسبب الجائحة والقيود المفروضة على السفر المؤسسي.

أواصل المشاركة بنشاط على مدار العام مع مجتمع ICANN والمجتمعات الأخرى من خلال منشورات المدونات و Facebook و Twitter. كما أقوم بتشجيع أحداث ICANN ومعايير السلوك المتوقعة وسياسة مناهضة التحرش المجتمعية.

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

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

icann.org/news/blog

تقرير بشأن الأنشطة

معايير السلوك المتوقعة في ICANN



اعتمد مجلس إدارة ICANN الإصدار الحالي لمعايير السلوك المتوقعة في ICANN في يونيو / حزيران 2016. وعلى الرغم من اعتماد المعايير رسميًا في عام 2016، إلا أنها سارية بشكل غير رسمي لأكثر من 10 سنوات. يواصل فريق أمناء المظالم تعزيز معايير السلوك المتوقعة وسياسة مناهضة التحرش المجتمعية الجديدة وحقوق الجميع في بيئة آمنة وتتسم بالاحترام وخالية من التحرش عند حضور اجتماع ICANN أو حدث تحت رعايتها. لن أقرن الإحصائيات الخاصة بهذا التقرير السنوي فيما يتعلق بالتحرش أو السلوك غير اللائق حيث كان هناك اجتماع ICANN عام واحد فقط وجهًا لوجه في السنة المالية 2020. ولا يمكنني التكهن بتأثير عقد اجتماعات افتراضية في سلوك المشاركين مما يؤدي إلى تقليل التجارب السلبية بين الأشخاص. إن مراجعتي السنوية لمعايير السلوك المتوقعة في ICANN لا تقودني إلى الاعتقاد بأن هناك تعديلات ضرورية أو إضافات أو عمليات اقتطاع مطلوبة لمعايير السلوك المتوقعة.

معايير السلوك المتوقع في ICANN

<p>احترام جميع أعضاء مجتمع ICANN بالتساوي والتصرف بما يتفق مع المعايير المهنية وإظهار السلوك المناسب تسمى ICANN جاهدة لإنشاء والحفاظ على بيئة تتم فيها معاملة جميع الأشخاص من الخلفيات والثقافات المختلفة بكرامة ولهفة واحترام، وعلى وجه الخصوص، يجب على المشاركين في ICANN عدم الانخراط في أي نوع من أنواع التحرش وبشكل عام، يعتبر التحرش سلوكًا غير مرغوب وعادى وحظيف. وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي يهتري على اعتداء جنسي أو يكون محيلاً استنادًا إلى الخصائص مثل: العرق أو النوع أو القدرة العقلية أو الدين أو العمر أو اللون أو المنشأ الأصلي أو السلب أو الإعاقة أو الحالة الصحية أو توجهه الجنسي أو الهوية القائمة على النوع.</p>	<p>معاملة جميع أعضاء مجتمع ICANN على قدم المساواة، بغض النظر عن الجنسية أو النوع أو الأصل العرقي أو الجنس أو الدين أو العقائد أو الإعاقة أو السن أو التوجه الجنسي، وينبغي على أعضاء مجتمع ICANN معاملة بعضهم البعض بكمالية سواء كان ذلك في المعاملة وجهًا لوجه أو على الإنترنت.</p>	<p>الالتزام بسياسات ICANN بخصوص التصارب في المصالح.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع توقعات ICANN، على وجه الخصوص، يتعهد المشاركون بالعمل في إطار رسالة ICANN، وبروح من القيم الواردة في هذه الوثائق.</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 البنية التحتية لتعليق الجمهور، والمساواة والثقافية من أجل ضمان أن تعكس عمليات وضع السياسات وصنع القرارات المصلحة العامة وأن تكون مسؤولة أمام كافة أصحاب المصلحة.</p>	<p>التصرف بما يتفق مع سياسات ICANN.</p>	<p>التصرف بتزاهة وحيادية مع المشاركين الآخرين في عملية ICANN.</p>	<p>حماية أصول المنظمة وضمان استخدامها بكفاءة وفعالية.</p>
<p>التصرف بطريقة مفعولة وبنوعية ومستقلة عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار. ويشمل ذلك الحضور المنتظم في كافة الاجتماعات المقررة وممارسة التقدير المستقل بالانسداد فقط إلى ما يعصب في المصلحة العامة الإجمالية بشكل أفضل لمستخدمى الإنترنت واستقرار وأمن نظام المعرفة الفريدة للأنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح الكيان الذي قد يكون الأفراد مندوبين بتعليمهم له.</p>	<p>تسهيل الشفافية والإفصاح عند المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار.</p>	<p>تعزيز السلوك الأخلاقي المنسول، الأخلاق والتزاهة أمران أساسيان، ولذا نتوقع ICANN من كل أصحاب المصلحة التصرف بطريقة قائمة على المسؤولية.</p>	<p>العمل على بناء إجماع في الآراء مع الجهات المعنية الأخرى من أجل إيجاد حلول للمسائل التي تدخل في مجالات مسؤولية ICANN، ويستند نموذج ICANN على منح تساهدي مستند من الإجماع في تطوير ووضع السياسات، وعلى المشاركين في عملية ICANN أن يتصلوا مسؤولة 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:

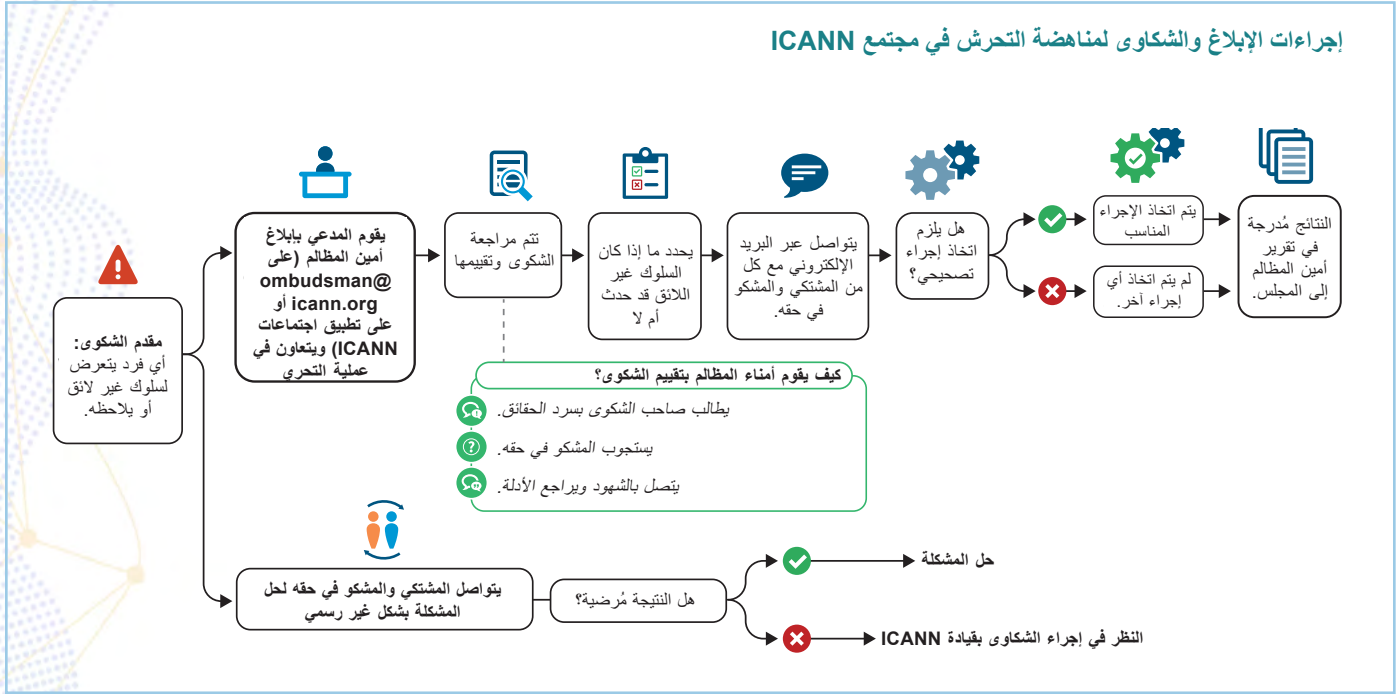
icann.org/en/system/files/files/expected-standards

تقرير بشأن الأنشطة

سياسة ICANN لمناهضة التحرش

لن يتسامح مجتمع ICANN أو مجتمعنا بشكل عام مع التحرش بأي شكل من الأشكال. وعلى هذا النحو، يواصل مكتب أمين المظالم ومنظمة ICANN ومجلس إدارة ICANN العمل جنباً إلى جنب لتعزيز بيئة آمنة وخالية من التحرش. أُجري هذا الجهد المشترك بإسهام مستمر من المجتمع وبعزيمة شاملة لجعل ICANN بيئة آمنة وتتسم بالاحترام، وبشكل مثالي ستكون خالية من التحرش. تتضمن إحدى المبادرات من هذا التعاون وحدة تدريب لمناهضة التحرش مجتمعية، التي ستكون متاحة في العام المقبل.

إجراءات الإبلاغ والشكاوى لمناهضة التحرش في مجتمع ICANN



و

في الغالب لا يدرك الأشخاص أن سلوكهم مسيء أو غير لائق، وربما يرجع ذلك إلى الاختلافات في الأعراف الثقافية أو الاجتماعية. من المهم أن تأخذ 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 ولكنه غير مرحب به، فإن مجرد تحديد السلوك على أنه مسيء أو غير لائق يؤدي غالباً إلى تغيير في السلوك واعتذار.

أصبحت باربرا كيروين الآن ملحقة بشكل دائم بمكتب أمين المظالم وحضرت اجتماعها الأول بصفقتها مساعد أمين مظالم في اجتماع ICANN السنوي العام AGM في مونتريال في أكتوبر / تشرين الأول 2019. كان هذا هو الاجتماع العام الرابع لها في ICANN، وهي الآن معروفة ويعترف بها أعضاء المجتمع باعتبارها أحد الأصول للمكتب ومورداً للمجتمع فيما يتعلق بالتحرش والتنوع.

تقرير بشأن الأنشطة

يمكن لأي شخص تعرض للمضايقة إبلاغ مكتب أمين المظالم عن الحادث بل ويجب عليه ذلك. ويمكنه أيضًا الإبلاغ عن الحادث إلى أي مسؤول كبير في منظمة ICANN، أو إلى مدير في مجلس إدارة ICANN، أو إلى أي قائد مجتمع يشعر بالراحة معه، والذي قد يعمل بعد ذلك بصفة وسيط مع مكتب أمين المظالم. فلا مكان في أي مكان من عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق. ولن يُسمح بمثل هذا السلوك في مجتمع ICANN.

لا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق.

ملف سياسة مناهضة التحرش بصيغة PDF متوفر باللغة العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية:

<https://www.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-en.pdf>

تقرير بشأن الأنشطة

التنمية المهنية

نواصل أنا وباربرا الحفاظ على عضويتنا في ثلاث منظمات لأمناء المظالم: الرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA)؛ ومنتدى أمناء المظالم الكنديين (FCO)؛ والمعهد الدولي لأمناء المظالم (IOI). وللأسف، أُلغيت جميع المؤتمرات وفرص التدريب للمنظمات الثلاث المقرر عقدها في 2020 بسبب الجائحة، لكننا نأمل ألا يستمر ذلك في السنة (السنوات) القادمة.



أجل تدريب باربرا، وتحديداً دورة الأسس للرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA، مؤقتاً إلى الربع الرابع من السنة المالية 21. كما أنني خططت لحضور تدريب مع الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA ومنتدى أمناء المظالم الكنديين FCO في الربع الرابع من السنة المالية 2020. ونظراً لإلغاء جميع تدريباتي المقررة أيضاً، سأستكشف فرصاً أخرى للتطوير المهني، ولا سيما مع كلية الحقوق أوسغود هول، جامعة يورك في تورنتو بكندا، وبرنامج شهادة في القضايا المتقدمة في ممارسة أمناء المظالم.

طلبات لإعادة النظر

في إصدار أكتوبر / تشرين الأول 2016 من لوائح ICANN، توسع دور أمين المظالم في ICANN ليشمل مراجعة طلبات إعادة النظر والمواقف التي لا يتحى فيها أمين المظالم، ويقدم تقييمًا موضوعيًا إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة (BAMC) لمراجعتها والنظر فيه.

خلال هذه الفترة التي شملها التقرير، رُفعت أربعة طلبات لإعادة النظر أمام مكتب أمين المظالم. ونتج عن ثلاثة منها تقييمات موضوعية يجريها المكتب وأُبلغت إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة (BAMC) للنظر فيها. يمكن العثور على المعلومات المتعلقة بكل طلب على الروابط التالية:

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-2-namecheap-request-2019-07-22-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-3-electronic-frontier-request-2019-08-01-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-1-namecheap-request-2020-01-09-en>

طلب إعادة النظر 20-1 الذي رفعته Namecheap, Inc. استلزم أحد التحليلات الموضوعية الأطول من قِبل أمين المظالم. ويتعلق الموضوع بالافتقار المزعوم للشفافية من قِبل العاملين في مؤسسة ICANN ومجلس إدارة ICANN فيما يتعلق باتفاقية السجل المجددة لنطاق المستوى الأعلى (.org)، والادعاء المصاحب لفشل ICANN في مراعاة السياسات (كما زُعم أنها) من عام 2002 فيما يتعلق بطلب تغيير الجهة المتحكمة. كان وضع .org منتشرًا في الأخبار – مع وجود ثقل للعديد من أعضاء مجلس الشيوخ الأمريكي ومدعي عام أمريكي واحد على الأقل. في تقييمي الموضوعي، وجدت أن هناك الكثير من الشفافية وأن معايير 2002 لم تكن، في حد ذاتها، سياسات. واعتُبرت معايير عام 2002 جزءًا من قرار مجلس الإدارة لمنح تغيير جهة التحكم المطلوب بموجب اتفاقية السجل القائمة مع سجل المصلحة العامة (PIR)، مشغل السجل .org. وفي النهاية، لم يمنح مجلس الإدارة سجل المصلحة العامة PIR طلب تغيير جهة التحكم.

وتتحى مكتب أمين المظالم عن طلب رابع لإعادة النظر.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-19-4-merck-kgaa-request-2019-10-15-en>

ملاحظة تذكير بشأن معياري للتحى: بصفتي أمين مظالم، سأتحى عندما أكون أنا أو أمين مظالم سابق قد اتخذت موقفًا سابقًا أو شاركت بطريقة ما ذات مغزى في إجراء أو تقاعس عن إجراء يسعى الطالب إلى إعادة النظر فيه.

يتمثل دور أمين المظالم في تقييم طلبات إعادة النظر بطريقة رسمية بموجب المادة 4 من اللوائح؛ لا يزال ميثاقي الرئيسي بصفتي أمين المظالم بموجب المادة 5 دورًا غير رسمي. ولا يتوافق الدوران دائمًا.

نظرًا لأنني مُطالب بالتحى عندما يكون مكتب أمين المظالم قد اتخذ بالفعل موقفًا، فهناك سؤال ذو مغزى حول كيفية موازنة الموقف عندما يأتي إلي أحد أعضاء المجتمع لطلب المشورة بشأن أمر قد يؤدي إلى طلب إعادة النظر. وإذا ما اتخذت موقفًا ما في المسألة في ظل هذه الظروف، فسأتحى استشعارًا للحرج في حالة تقديم طلب إعادة نظر له صلة بذلك إلى المكتب من أجل الحصول على تقييم موضوعي.

ويضيف واجبي الإضافي المتمثل في تقديم تقييمات موضوعية لطلبات إعادة النظر بُعدًا جديدًا ويوسع دوري. وبقدر اهتمامي بالأمر، فإن حل النزاعات بشكل غير رسمي لا يقلل من دوري الرئيسي بصفتي أمين المظالم بموجب المادة 5. من فضلك تعال لرؤيتي أو تواصل معي افتراضيًا بشأن هذه الأمور. ولكن يرجى العلم أنه إذا كان من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى طلب إعادة نظر، فإن مشاركتي بشكل غير رسمي قد تفرض عليّ التحى عن تقديم تقييم موضوعي لهذا الطلب بموجب واجباتي الرسمية وفقًا للمادة 4.

المضي قدماً

في السنة المالية 2021، الهدف الأساسي لمكتب أمين المظالم هو تكيف تقديم خدماتنا لتزويد المجتمع بنفس معيار الاحترافية والخدمة، على الرغم من هذه البيئة الافتراضية الحالية.

شهدت السنة المالية 2020 الاندماج الناجح لباريرا كيروين كمساعد أمين مظالم وحضورها في دورها الجديد في الاجتماع السنوي العام AGM في مونتريال في عام 2019. وحظيت مشاركتها بتقدير كبير خلال الاجتماعين العاميين الافتراضيين الثاني والثالث للعام المالي 2020 حيث انتقل مكتب أمين المظالم إلى منصة افتراضية. كما قام المكتب بتعيين مكتب افتراضي لخدمة أعضاء مجتمع ICANN. وستستمر هذه المبادرة خلال اجتماعات ICANN العامة خلال عام 2021، أو حتى يحين الوقت الذي يمكننا فيه الاجتماع بأمان وجهاً لوجه (مع مسافة مناسبة) مرة أخرى.

فرضت الجائحة تعديلاً في تقديم الخدمة كلها من قبل مكتب أمين المظالم. ومع انتقال التوعية والتدريب وتقديم الخدمات إلى بيئة افتراضية، يجب على مكتب أمين المظالم التكيف للاستمرار كأصل قيم للأشخاص الذين يخدمهم. وأمل أنه بحلول نهاية الفترة التي سيشملها التقرير المقبل، ستعمل جميع عناصر مكتب أمين المظالم كما كان من قبل، وإن كان ذلك بطريقة افتراضية.

مع مضي مكتب أمين المظالم قدماً كفريق ثابت ومنسق وتكيفه مع البيئة الافتراضية، سواصل التعاون بعدد لا يحصى من الطرق مع المجتمع ومجلس إدارة ICANN ومؤسسة ICANN. ومعاً يمكننا الاستمرار في جعل ICANN بيئة آمنة ومتنوعة وخالية تماماً من التحرش حيث يمكن للجميع الاستمتاع بالمشاركة إلى أقصى حد – افتراضياً أو شخصياً.

مواقع ICANN

مراكز المشاركة

بكين، الصين
,5th floor, No. 1 Building
Software Park
Chinese Academy of Sciences
South 4th Street 4
Zhongguancun, Haidian
District, بكين، الصين
queries.beijingec@icann.org

جنيف، سويسرا

Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 جنيف، سويسرا
الهاتف: 41+ 22 819 1844
فاكس: +41 22 819 1900

نيروبي، كينيا

Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
نيروبي، كينيا
الهاتف: 254+ (0)20 5157029
فاكس: 254+ (0)20 5157001

واشنطن العاصمة، الولايات المتحدة الأمريكية

801-17th Street, NW 801
Suite 400
واشنطن العاصمة 20006
الولايات المتحدة الأمريكية
الهاتف: +1 202 570 7240

المكاتب الإقليمية

بروكسيل، بلجيكا
Rond-Point Schuman 6
بلجيكا ,B-1040 Brussels
الهاتف: +32 2 894 7414

إسطنبول، تركيا

Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 إسطنبول، تركيا
الهاتف: +90 212 999 6222

مونتيفيديو، الأوروغواي

La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 مونتيفيديو، الأوروغواي
الهاتف: 5701 2604 2222+ داخلي
الفاكس: 4112 2604 2222+ داخلي

سنغافورة

South Beach Tower
Beach Road, Unit 04-11 38
سنغافورة 189767

