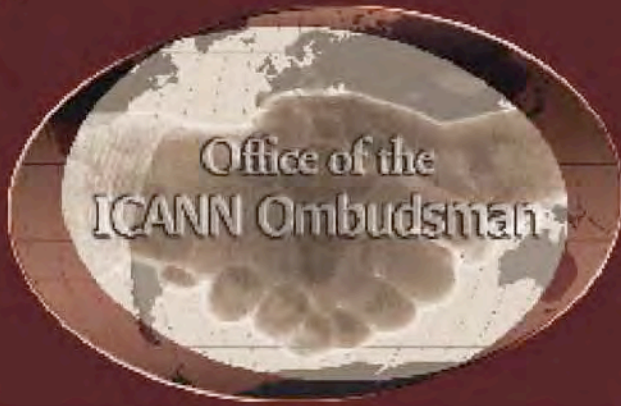


AR



السنة المالية  
٢٠٠٨

التقرير السنوي



إقامة حوار ... إقرار العدل





## هيئة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة

٣٠ يونيو ٢٠٠٨

الى الرئيس ومجلس إدارة أيكان،

لي أشرف العظيم أن أقدم لكم التقرير السنوي الرابع عن إدارة مكتب محقق الشكاوى.

أن المكتب يستلم باستمرار الاتصالات والأعتراضات بصوره أعتيادية من مجموعة أعضاء مؤسسة أيكان. أن التعامل مع هذه الأمور والأمور الإداريه الأخرى، لا شك أنها تتال الأولويه في مكتبنا. ونظام مكتبنا يواصل تفوقه دائما ليكون ندا في نشاطاته وفي البحوث التي يجريها.

وكتقييم لمكتب محقق الشكاوى، فإن مكتب محقق شكاوى أيكان مستمر في تصنيف نفسه كمركز متميز على الأنترنت في مناقشة حل الأمور المكتبيه خلال السنين الماضيه.

سيوثق هذا التقرير السنوي أبعاد تلك النشاطات بصوره تفصيليه.

أخيراً، أود أن أعرب لكم عن تقديري المستمر ولأعضاء جالية أيكان والمؤسسات الداعمه لها، وكذلك لموظفي أيكان لأستمرارية تعاونهم ومساعدتهم التي قدموها خلال السنين الماضيه.

مع جزيل أحرلامي،

فرانك فاوولي  
محقق الشكاوى

# السنة المالية ٢٠٠٨

## المحتويات

٤ استعراض أحداث السنة.....

٥ شابات مكتب محقق الشكاوى.....

٧ بيان حول الاتصال على الأنترنت.....

٨ تقييم وتوصيات.....

١٢ نموذج لعمل مكتب محقق الشكاوى.....

١٣ إحصائيات مكتب محقق الشكاوى.....



محقق الشكاوى فرانك فالوي، والرقيب هيرب واي، والمستشار العام للأيكان جون جيفري في منتدى حسم نزاعات الإنترنت



رئيس مجلس الأيكان فنت سيرف يلتقي إندر سين، الطالبة في جامعة بيردابين.



ضيوف CIDA ووفود منتدى حسم نزاعات الإنترنت في ليستر ب. بيرسون كوليدج أوف ذا پاسيفك.



محقق الشكاوى فرانك فولفي في المنتدى الدولي ٢٠٠٨ حول حسم نزاعات الإنترنت مع المتحدث الرئيسي الدكتور هنتون سيرف، المساعد السابق للأمين العام للأمم المتحدة، ومحقة الشكاوى السيدة باتريشا ديرولنت، وممثل تيمور الشرقية لدى الأمم المتحدة، السيد نيلسون سلتون.

في الحقيقة، تميزت وقائع عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ بكونها كانت عاما متميزا بالنشاط بالنسبة لمكتب محقق الشكاوى. وعموما تميز هذا العام بأخفاض عدد الاعتراضات والاتصالات بصورة كبيرة، فمن ٣٧٥ اعتراض أو اتصال لطلب المساعدة من قبل الجالية في السنة الماضية أنخفض إلى ١٢٥ خلال العام الحالي. ويعود السبب المباشر في الفارق العددي للاعتراضات نسبة إلى عدد الاعتراضات السابقة المستلمة حول التسجيل في ٢٠٠٧-٢٠٠٨، هو كمية التشريعات الجديدة الصادره والمعتمده من قبل مكتبنا حيث أنها بقت نسبيا ثابتة أكمل مكتبنا ٢١ قضية تحقيق، وبقت قضيتان أضيفتا لهما مفتوحة لغاية الثلاثين ٣٠ من يونيو/حزيران.

تمكن مكتبنا في عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ من حل كافة القضايا دون الاستعانة بالشكايات كرفع تقرير الى مجلس الاداره أو الجالية. اعتقد أنها خطوه أيجابية لكلا الجانبين، الجالية والمؤسسه، حيث تؤدي في النهايه إلى تسهيل إيجاد الحلول للصراعات التي قد تؤثر على أيكان.

أن مكتب محقق شكاوى أيكان مستمر في الرياده في حقل تطوير وتقييم مكتب محقق الشكاوى. في ٢٠٠٧-٢٠٠٨ أقيمت محاضره في منتدى مكتب محقق الشكاوى الكندي حول تقييم مكتب محقق الشكاوى وذلك بحضور اتحاد مكتب محققى الشكاوى في الولايات المتحده الأمريكيه والاتحاد الدولي لمكتب محققى الشكاوى. حيث قام مكتب محقق الشكاوى في أيكان بنشر (دليل الممارس) لكي يقيم مكاتب محققى الشكاوى، وقد أعاد معهد محقق الشكاوى الدولي طبع المحاضره كنسخه ثلثويه. وفي عام ٢٠٠٨ قام مكتب محقق الشكاوى الدولي أيضا بنشره في مجلته السنويه بضمها صفحة بقلمى عن كسب وأرضاء العميل.

حضرت ثلاثة أجماعات لأيكان، وثلاثة مؤتمرات لمكتب محقق الشكاوى، ومؤتمر دولي على الأنترنت في تنفيذ الحل، وعدد من دروس تدريب مكتب محقق الشكاوى، وأقيمت محاضرات في عدد من الجامعات والمؤتمرات. وفي ١ يونيو/حزيران ٢٠٠٨، ترأست المنتدى الدولي عن تنفيذ الحلول على الأنترنت ([www.odrforum.org](http://www.odrforum.org)) نقد أشرتكت فيما يتجاوز في ٢٠ برنامج تدريبي.

سلمت في مايس ٢٠٠٨ أطروحة الدكتوراه إلى كلية القانون في جامعة (لا تروپ) في ملبورن. كان البحث المتعلق بهذا العمل يخص برنامج تطوير وتقييم مكاتب محققى الشكاوى، مستخدما مكتب محقق الشكاوى لمؤسسة أيكان كنموذج تجريبه. أنني اعتقد بأن مكتب محقق الشكاوى لأيكان الأكثر تقييمافي الأسلوب. ونتيجة لهذا التقييم فقد أخبرنا بأن المكتب يدار ويؤدي عمله بصورة جيدة.

قضيت ١٥٠ يوما في حالة سفر بين مارينا ديل ربي وبين القيام بقية المسؤوليات. أكثرية المراسلات الوارده إلى مكنتي، رُدَّ عليها خلال ال ٢٤ ساعه الأولى أو ال ٤٨ ساعه الأولى فيما لو كنت مسافرا. وفي عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ كان مكتب محقق الشكاوى يدار بدون خدمات مساعد مكتب محقق الشكاوى.

سُلم التقرير السنوي بسعة لغات. وأُعدت خدمات الترجمة إلى المعترضين على أربعة أسس. وخلال هذا العام أنتج المكتب نموذج تعامل لا يزال قيد الدراسه أمام مجلس الاداره للموافق عليه. وهذا النموذج تجنونه مرفقا بهذا التقرير السنوي كخارطة طريق.

في ٢٠٠٧-٢٠٠٨ سُررت بمعرفة أن أيكان وموظفيها والمتطوعين قد تقدمو خطوه في أمكانية التعامل مع أي نزاع على أساس مسيئتها. اتصل بمكبتنا خلال هذه السنه أعضاء المؤسسه ليعرّ فوا لي النزاع، وليكتشفو أساليب مثاليه لجلب أعضاء الجالية للمجادله في مكنتي لحل القضايا في أدنى مستوى ممكن من التهيج.

كل هذه الأمور تم إنجازها في وقتها، وحصيلتها كانت تقريبا ٧٠,٠٠٠ دولار دون الميزانيه تم إنجازها عن طريق المكتب منفرداً.

## نشاطات مكتب محقق الشكاوى: الاستعلامات، قسم الأحوال والتحقيق في الاعتراضات:

الجدول والبيانات الواردة في هذا التقرير السنوي تعطي المعلومات عن حجم الاتصالات، بلد المنشأ، تصنيف المعارضين، والحلول. عدد المعارضين ضمن نطاق سلطتي (الأداء، القرار، أو عدم الأداء عن طريق مجلس الإدارة، الموظف أو دعم المؤسسة) كنسبة عامه تتناغم مع المعطيات التي تمكنت من اختبارها من مكاتب محققى الشكاوى الآخرين.

### ثقافة المستهلك ونشاطات النظير

يشمل التفوق والوضوح بالنسبة لي إلى الأمور التالية: التحدث إلى مجموعات، حسن الضيافة، نتائج التدريب، ونشاطات مكتب محقق الشكاوى النظيره. وهدفى الرئيسي من التفوق ينطوي على ثلاثة أمور: أخبار وأعلام جالية أيا كان عن المتوفر لدينا والنشاطات التي يقوم بها مكتب محقق الشكاوى، كذلك دفع المكتب إلى الأختصاص من خلال الاستمرار في أنشطة التعليم، ثم ويثبت فرض هذه الرسالة على منتسبي أيا كان و الجاليات المراهنة، مسؤولي الحكومة، المستعملين و المراهنين، ونظرائي من جالية محقق الشكاوى على أن هذا المكتب يستحق سمعته (كمركز مميز) لتفنيده الحلول على الأنترنت وتحقيق الشكاوى بصورة عامه. كذلك هدفى الرئيس هو أن أفقت أنتباه الجميع إلى أن ينظر إلى المكتب على أنه مركز مميز، وأن تكون هناك فكرة و تصور سلفا، بأن المهنيه والجوده والخدمه العادله متوفره فيها.



خلال هذا العام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ حافظت على بقاء عضويتنا في المنتدى الكندي لمحققى الشكاوى، وفي الأتحاد الأمريكي لمحققى الشكاوى، وفي الأتحاد الدولي لمحققى الشكاوى، وفي المعهد الدولي لمحققى الشكاوى، وكزميل في المركز الوطني للتكنولوجيا وتنفيد الحل. فقد أقيمت محاضره لأشخاص، ولمؤسسات، ومؤتمرات، و معاهد أكاديميه في مواضيع تخص أتحاد محقق الشكاوى الدولي وكذلك على طلاب كلية القانون في جامعة هونك كونك، إضافة إلى تعليم موظفي أيا كان الجدد كل ما يتعلق بأمور وعادات الشرق.

وفي يونيو/حزيران ٢٠٠٨، ترأست المنتدى الدولي عن تنفيذ الحلول على الأنترنت ([www.odrforum2008.org](http://www.odrforum2008.org)) هذه المناسبة جمعت ١٣٠ وفدا من ٣٠ دولة في مؤتمر لمدة يومين ركزت على فوائد تكنولوجيا الأنترنت كجهاز لتفنيده الحل.



وبهذه المناسبة، نحن مسرورين كجاليه ممارسه أن يشترك معها عدد من قادة العالم مثل: سعادة الدكتور راموس هورتا، رئيس تيمور ليستي الذي شارك بواسطة الأرسال الفينيوي، وسعادة السفيره السيده بلتريشيا تورانت، مساعدة الأمين العام للأمم المتحده ومكتب محقق الشكاوى العائد للأمم المتحده، وسعادة السيد نيلسون سانتوس الممثل الدائم لشرق تيمور العائد للأمم المتحده، والدكتور فينتون سيرف مخترع الأنترنت الذي أعطى عنوان الفكره.

## نشاطات مكتب محقق الشكاوى (متابعة).

ونحن مسرورون أيضا بأن يكون معنا ١٦ وفدا من الدول الأقال تطورا الى الدول المتطورة بدعم ورعاية وكالة التطوير الدولي الكنديه. كانت هذه لهم في الحقيقة تجربه ناميه لا تصدق، حتى أن بعضهم عاد الى أرض الأوطان متأثرا بالتغيير. مؤسسات مكاتب تحقيق الشكاوى من مناطق شمال غرب الباسيفيكي، بضمنها مقاطعة كولومبيا البريطانية، مانيتوبا، ساسكاتشوان، ألبرتا، واشنطن، وأوريجان حضرت هذا المنتدى. وبإضافة يوم واحد في عقد أجمع لمكتب محقق شكاوى شمال غرب، كان قد أضاف أكثر من ٢٠ مكتب محقق شكاوى.

كان المنتدى بحق فرصه للتعليم. كان المتعلمون في مرحلة باكالوريوس القانون من جامعة رويال رود (٤) أربع طلاب ومن جامعة بيردوين - قسم ماجستير حل الصراعات طالب واحد (١). تمكنا ظاهريا أو عمليا من ربطهم بالمنتدى. ويسرور علمنا بأن أي بقايا للمبالغ التي تخص المنتدى ستضع عليها اليد جامعة رويال رود، وستعطى كمنحه لطلاب قسم القانون. (يرجى مراجعة الرابط التالي <http://odrforum2008.org/node/193>)، للعلم، جامعة رويال رود كانت المضيف الآخر للمنتدى.

أخيراً، علمت وبسعاده كبيره بأن مكتب محقق الشكاوى لأدارة أيكان قد أشتغلت مع جامعة رويال رود، فكتوريا، كولومبيا البريطانيه (طلاب قسم باكالوريوس القانون) وجامعة بيردوين، مالبو، كاليفورنيا (قسم ماجستير حل الصراعات) لأعطاء الفرص ظاهريا أو عمليا لطلابهم. خلال عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ اشترك طلاب هذه الجامعات في اجتماعين لأيكان وكذلك في المنتدى الدولي عن حل الصراع على الأنترنيت لعام ٢٠٠٨. شكرا لكم أيتها السيدات وأيها الساده أندو، توك شانا، ديفيد، كولين، أيلينور، ميدا، كريس، فوماس، جريس، ومارشيا، وأنا واثق من أنكم تمتعن بهذه التجربه في تحقيق الشكاوى كما تمتعنا نحن بوجودكم ومشاركتم معنا. ألقائمه الموجوده مع التقرير السنوي تمتد الى النشاطات التي شاركت فيها.

نشاطات التوعيه ٢٠٠٧-٢٠٠٨			
مجل النشاطات: ٢٠			
التاريخ	النشاط	الحدث	المكان
١٨ سبتمبر ٢٠٠٧	الإجتماعات / العروض	جامعة بيردوين	مالبو
٢٤ سبتمبر ٢٠٠٧	متحدث المؤتمر	الجمعية الأمريكية لمحققى الشكاوى	أنكريج
١٠ أكتوبر ٢٠٠٧	متحدث المؤتمر	مؤتمر باسيفيك ليجيل تاكنولوجي	فانكوفر
٢٦ أكتوبر ٢٠٠٧	إجتماع أيكان	إجتماع أيكان (٩ أيام)	لوس أنجلوس
١٦ نوفمبر ٢٠٠٧	المكالمات الجماعه فغتي الشكاوى	روبن ماتسانالجا، محققه الشكاوى، ولاية هاواي	هونولولو
٣٠ نوفمبر ٢٠٠٧	العروض / الإجتماعات	جامعة لوتاك هونج كوج للدراسات القانونية	هونج كوج
٠٣ ديسمبر ٢٠٠٧	متحدث المؤتمر	مجموعة الام المتحده للعمل ذو الخبرة حل نزاعات الإنترنت (٤ أيام)	هونج كوج
٢٧ يناير ٢٠٠٨	متحدث المؤتمر	المنتدى الكندي لدوره قبول ضباط محققى الشكاوى	تورونتو
٣٠ يناير ٢٠٠٨	المكالمات الجماعه فغتي الشكاوى	منتدى المكالمات الجماعه حل نزاعات الإنترنت	أتاوا
٦ فبراير ٢٠٠٨	إجتماع أيكان	إجتماعات أيكان	دلهي
١٨ فبراير ٢٠٠٨	مقابله الصحافه	مجلة جمعيه القانونيين الأمريكيين	هارتفورد
٢٨ فبراير ٢٠٠٨	المحاضرات الاكاديميه	جامعة هونج كوج للدراسات القانونية	هونج كوج
٠٣ أبريل ٢٠٠٨	الحاضرون في المؤتمر	مؤتمر شعبه حل نزاعات الإنترنت لجمعيه القانونيين الأمريكيين	سياتل
١٠ أبريل ٢٠٠٨	متحدث المؤتمر	محاضره التجاره على الإنترنت في كلية بنفلي	بوسطن
١٣ أبريل ٢٠٠٨	الحاضرون في المؤتمر	مؤتمر لجمعيه الدوليه لمحققى الشكاوى	بوسطن
١٥ أبريل ٢٠٠٨	متحدث المؤتمر	المؤتمر السنوي للجمعيه الدوليه لمحققى الشكاوى	بوسطن
٧ مايو ٢٠٠٨	الحاضرون في المؤتمر	المفاوضات على التكنولوجيا	كامبريدج
١٦ مايو ٢٠٠٨	الحاضرون في المؤتمر	إجتماع المجموعه الإجتماعيه لمحققى الشكاوى	سانتا مونيكا
١٦ يونيو ٢٠٠٨	متحدث المؤتمر	منتدى حل نزاعات الإنترنت	فيكتوريا
٢١ يونيو ٢٠٠٨	إجتماع أيكان	إجتماع أيكان في باريس	باريس

## بيان حول الاتصال على الانترنت



تكنولوجيا الاتصالات تمكن الناس من الاتصال الفوري ومع مجهولين وعلى الأكثر بدون وسطاء، وفي بعض الظروف والحالات يشجع هذا الأمر بعض السلوكيات (مثل التهديد أو الأمانة) في الوقت الذي لا يتقبلون فيه وجهاً لوجه.

هذه السلوكيات تجعل الناس ألا ترحب، بعدم الاحترام، أو المضايقة على الانترنت. وفي النهاية، قد ينصح الأشخاص بسبب هذه الديناميكية بالعدول عن المشاركة، وهذه تضعف الرغبة في المناقشة بشأنها عالمياً.

وكتيجة، فنحن نشجع الأشخاص ألي:

أن يتصاوا على الانترنت باحترام

أن تستمع للآخرين بتروي لكي تفهم مغزى حديثهم

أن تفهم آقوالهم ومراميمهم بمسؤولية

أن نجعل نقداً بناءً

أن نحترم أختلاف الآراء وأن نكون متسامحين عند أختلاف

نحن نتقبل كافة الاتصالات المقترحة ونعرف الفرص الأستثنائية ذات المناخ المعبر على الانترنت. ونحن نؤيد ونساند الصوت الحر ونرفض الحساسيات. هذه المبادئ لا يقصد منها تحديد الأفكار التي يجب أن تطرح، ولكن يقصد منها طبيعة وطريقة الحوار الذي يجب أن يأخذ مجراه.

كان البيان حول الاتصال على الانترنت قد نشر في التقرير السنوي لعام ٢٠٠٦-٢٠٠٧. على أية حال، استمر مكثبي في استلام الأعتراضات التي كانت في جوهرها تتمثل في الشعور بالألم التي تحدث عادة حين يشعر أعضاء الجالية بأنهم كانوا الضحية في عدم احترامهم عند الاتصال. أنني هنا أعيد نشر البيان لأذكر بعاملنا المتسم بالأيجابيه معهم في مناقشتنا على الانترنت.

لقد تمت الموافقه بالأجماع في ٢٠ أبريل/نيسان عام ٢٠٠٧ في المنتدى الدولي الخامس عن حل الصراع على الانترنت الذي جرى في ليفربول في المملكة المتحدة الذي جرى بالأشتراك مع اللجنة الأتصاعيه والأقتصاديه للأمم المتحدة لآسيا والمحيط الباسيفيكي.

في الوقت الذي تؤمن فيه تكنولوجيا الاتصالات تفاعلاً جديداً بين الأشخاص حول العالم، فهي في نفس الوقت تعطى ديناميكية تستطيع تقليل الحوار.

### الاتحاد الأمريكي للمحامين يقابل مكتب محققي الشكاوى لايبكان

قابل السيد ديفيد ب. كولير نائب رئيس تحرير إدارة الصراع في صحيفة القضاء. قابل مكتب محققي الشكاوى لمؤسسة آيبكان حول مقاله كانت قد نشرت في قسم (أي. بي. أي) بعنوان "إدارة الصراع" وذلك في ربيع 2008 الملحق. مقاله خولت " بد يل حل التنفيذ الداخلي في آيبكان" وقد يمكن أيجاده على الرابط التالي: <http://icann.org/ombudsman/alternative-dispute-resolution-aba-spring08.pdf>

كانت مقاله تحتوي على ملاحظه عن تقرير مكتب محقق الشكاوى الذي تمت مناقشته في قسم التقييم في هذا التقرير السنوي:

تقرير ألي مجلس الأداره - الفاييل رقم ٠٦ - ٣١٧ ألتقرير يحتوي على ٢٦ صفحه ملخصه كما يلي: الطالب كان قد رغب في أنشاء بنايه ضخمه ولكن طلبه هذا رفض من قبل مستشار الجمعيه. ثم أثبت التحقيق الذي قام به مكتب محقق الشكاوى بأنه عومل بطريقه غير عادله في حالتين كمشخص وكسيستم نظام له قواعده وذلك من خلال المماطله والتسويق والتأخير الغير معقول، فوجدت أن حقيقة الخطأ، يكمن في الأهمال و عدم كفايه الأسباب المعقوله للرفض. مرّ التقرير بنزاهه وهدوء ويتحول هادئ ورسين لظروف القضيه معتمده على القوانين المرعيه في آيبكان، والمبادئ والقواعد الأداريه المادله (٢٠٠٣)، وقاموس القانون. أنتهى التقرير بتوصيات ألي مجلس الأداره لحل المشكله وتحاشي بروز مثل هكذا أمور في المستقبل.

# التقييم والتوصيات

أسئلة مفتوحة	مؤشرات الأداء	المعلومات مصادر	من القائم به	التطور	التشكيل	ليس صحيحاً
<b>وثيق الصلة بالموضوع</b>						
هل هناك أي حاجة لتدخل مكتب محقق الشكاوى ؟	عدد الذين يستخدمون خدمات مكتب المحقق (اتصل بالمركز بالهاتف) وناق الأعتراضات الخ. عدد ونوع الشكاوى	نزعة أو اتجاه التحقيق	محقق الشكاوى	X		
	عدد وطبيعة الأعلام الذي يركز على مكتب المحقق	أضرار الأعلام في أياك	الاتصالات	X		
	نسبة المعترضين في الجالية من الذين يتفقون في الحاجة الى وجود مكتب محقق الشكاوى	تقييم المستهلك	أياك		X	
	نسبة المعترضين في الجالية ممن يعرفون البديل لحل المشكلات في حالة عدم تواجد مكتب تحقيق الشكاوى	تقييم المستهلك	أياك		X	
<b>الأدارة</b>						
هل أن مصادر مكتب محقق الشكاوى كنوه لأن تقوم بواجبها؟	الانشاطات والنتائج أكمات كما هو مخطط لها	تحليل الأنشطة المخططة في مقابل الأنشطة والنتائج الفعلية	مكتب محقق الشكاوى		X	
	ملاحظة أن لمحقق الشكاوى مصادر معتمده	مقابلة أعضاء مجلس إدارة المكتب	مكتب محقق شكاوى أياك		X	
	الجرد بواسطة أضاوير المحققين	التحليل باتجاه استخدام القضايا في نظم الأدارة	محقق الشكاوى	X	X	X
<b>تسليم المنهج</b>						
الى أي مدى حقق مكتب محقق الشكاوى أنشاء علاقات عمل مؤثره؟	مشاركة الموظفين، مجلس الأدارة، المؤسسات الداعمة، سجل المسجلين وجالية أياك عموماً	المقابلة ما المودعين (من الأبداع)	مكتب محقق نلشكاوى، أياك		X	X
هل أن موظفي أياك ومجلس الأدارة يتعاملون مع قضايا معروفه في أوقاتها؟	نسبة القضايا، تحتاج موظفين أو تدخل مجلس الأدارة	نظم إدارة مراجعة القضايا	مكتب محقق الشكاوى		X	X
هل هناك تغيير في السلوكيه من جانب أياك أو دعوى مقامه يمكن تجنيه؟	نسبة القضايا التي حُلت بواسطة منتب محقق الشكاوى والتي كلن من الممكن أن تحال الأ القضاء	نظم إدارة مراجعة القضايا	مكتب محقق الشكاوى		X	X
<b>التنم المؤثر</b>						
هل كلف تقديم البرنامج مكتب محقق الشكاوى ثمناً باهضاً؟	نتيجة الأذخار وشراء شحنة جويه، والتعلق في اقتناء المعدات الخ	مراجعة المعلومات الماليه	رئيس قسم المحاسبه		X	X
	في الواقع أن أحتمال التحسن بقايطيه يمد للأقتصاد في تجهيز برامج أياك وفي الأدارة			مكتب محقق الشكاوى	X	X
هل هناك بدائل مؤثره في الأسمار؟	هل هناك نماذج تنفيذ أخرى لمكتب محقق شكاوى يمكن لأياك أن توظفها؟	البحث	مكتب محقق الشكاوى	X		



الجدول الذي في أعلاه هو من مكتب محقق الشكاوى نتا نج، إداره، هيكلية (أنه يحدد أسئلة التقييم وهو معيار يقدم المعلومات عن تشغيل المكتب (<http://www.icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>). في عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ أكمل المكتب أجرآت تكويته وتقييمه. كل ذلك تم توثيقه في عدد من تقارير التقييم في السنه الماضيه. الأسئلة المثبته في الجدول هو مقياس يدل على أن تلك الأسئلة ستكون ضمن تقرير هذا العام. كذلك في ثلاثة تقارير سنويه سابقا شرحت تطور الأسئلة المقيمه ومعيارها، لذلك وفي هذه النقطه بالذات وبالنسبه لموضوع التقييم، فأنتي أعتقد بأنه ليس هنالك من داع لإعادة تكرار ذكرها.

## ١. هل المصادر كافيه لمكتب محقق الشكاوى وهل هي معتمده بكتاب رسمي؟

في مارس/أذار ٢٠٠٧ كان تقرير الثقة العالمي الأول عن شفافية ومسؤولية أيكان هو الذي خلق التعليقات التاليه عن مصادر مكتب محقق الشكاوى:

لقد لعب مكتب محقق الشكاوى العائد لأيكان دورا مهما كبديل غير رسمي في ميكانيكية تنفيذ الحل. حيث قام منذ تشكيله، بتخفيض عدد الشكاوى بشكل منهجي من خلال قنوات لجنة إعادة النظر الرسميه. وفي الوقت الذي يستمر فيه مكتب محقق الشكاوى في أدائه للوصول إلى الجاليه ورفع أدراكها الوظيفي ضمن جالية أيكان، تجد هناك أمكانيه متميزه بأن عدد الشكاوى التي عليها أن تتكفل بها ستزداد. أن المجموعه العامله في المكتب هي نفسها جالية الأنترنت. ولحد الآن يدار مكتب محقق الشكاوى بموظف واحد وبدوام كامل مع مساعد لمكتب محقق الشكاوى لكي يغطي أيام العطل الرسميه. وللتأكيد على استمرارية كفاءه المكتب، يجب على أيكان أن تستمر في دعم مكتب محقق الشكاوى من خلال مساعد المكتب، وعلى أيكان أيضاً الأخذ بنظر الاعتبار استخدام موظفين أعضاء بدوام كامل لدعم أعمال الإدارة في المكتب.

**التوصيه ٤,٣ :** يجب على أيكان أن تأخذ بنظر الاعتبار زيادة طاقة مكتب محقق الشكاوى وذلك باستخدام موظفين بدوام كامل لدعم أعمال مكتب محقق الشكاوى.

في عام ٢٠٠٧-٢٠٠٨ كانت المصادر متوفره لمكتب محقق الشكاوى ولكنها في الحقيقه قلصت بواسطة المؤسسه، وتمت إدارة المكتب بدون الاستفادة من مساعد مكتب محقق الشكاوى السيد هيرب وأي. حيث كان قد أعيد أنتداب السيد وأي لسنة ٢٠٠٨-٢٠٠٩. على أية حال، كانت هذه عملية دعم لمعالجة المشتكي، ولم تكن دعماً للعمل الإداري.

في ٢٠٠٧-٢٠٠٨ أمنت المصادر الماليه لمكتب محقق الشكاوى أن تحقق التفويض الممنوح لها بصوره جيده.

## ٢. ما مدى نجاح مكتب محقق الشكاوى في إنشاء علاقات مؤثره؟

أنشأ مكتب محقق الشكاوى علاقات جيده في أربعة ميادين: جالية أيكان، المشتكون، مؤسسه أيكان (أعضاء مجلس الإدارة مع علاقات وثيقه مع موظفين و أعضاء داعمين للمؤسسه)، مقدي الحل الأختصاصيين الكبار في جالية مكتب محقق الشكاوى، والأكاديميين. وهناك وثيقه تحليليه لأثنين منهما - مؤسسه أيكان، والمعترضون. والآخرين - جالية أيكان و كبار المسؤولين - وقصصها هي الدليل.

في عامي ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨ أنشغل مجلس الإدارة بالاستشارات (٣٦٠ درجه) ليواكب أستعراض نشاط مكتب محقق الشكاوى وتطور علاقته ضمن المؤسسه. لم تكن نتلج أستعراض عام ٢٠٠٧ قد أعطيت للمكتب، ولكن على أية حال، كان رد مجلس الإدارة أيجابياً. أما أستعراض أحداث ٢٠٠٨ فسشارك فيها مكتب محقق الشكاوى.

علاقات المشتكي مثبته بصوره جيده في سجل مسح العملاء وعند أستعراض جماعه ثالثه في نتلج مسح العملاء (<http://www.icann.org/ombudsman/program.html>).

أظهار أن علاقات العمل مع جالية أيكان أنشأت بصوره جيده. وعلى أية حال، سيبقى مكتب محقق الشكاوى مقتنعا بأن الأذن بدخول المكتب خلال أجماعات أيكان قد يتطور إلى الأحسن مع النقابيين ولأيجاد مكان مناسب ومتوفر لمكتب محقق الشكاوى ليجتمعوا فيه مع الجاليه.

## تقييم وتوصيات (يتبع)

### توصية

إذا كان هناك أي موضوع معلق وله علاقة بمكتب محقق الشكاوى و بالتقرير ٠٠٦-٣١٧، فإن على مجلس الإدارة إعادة الأطلاع على كافة التوصيات للتأكد من أن جميعها قد تم حلها.

أنني أعلم بأن التوصية عملت بواسطة نقاد مستقلين، والعلم، التعليق وتوصيتي التي كان على أيكان الأجلية عليها كانت في فبراير/شباط ٢٠٠٧ <http://icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf> أنني على أية حال على علم بأن المؤسسات التي قدمت المساعدة كمؤسسة (أي آل أي أس) قد وافقت بواسطة مؤسسة (أي آل أي سي)

تقرير في منتدى الأجمع العلم في باريس صرح بما يلي:

اليوم، أريد أن أتحدث عن حاجتنا للمسؤولية وحالة العقده بين الموظفين والأداء لمكتب محقق الشكاوى والمؤسسة التي نخمها.

لقد عرفوا مكتب محقق الشكاوى هو:

... أنه هدف مستقل للتحقيق في شكاوى الناس ضد مؤسسات الدولة والمؤسسات الأخرى في القطاع العام والخاص. وبعد مراجعته متأنية، قرر مكتب محقق الشكاوى، أنه إذا كان المشتكى عادلاً وتقدم بتوصية إلى المؤسسة بغرض حل المشكله.

قال لويس برانديز من المحكمة العليا في الولايات المتحدة "أوصي بالعلمية فهي كالعلاج للمجتمع ولأمراض الصناعة. لقد قيل عن ضوء الشمس بأنه الأحسن كمظهر للجراثيم، ولكن ضوء الكهرباء هو أحسن رجل بوليس".

في هذين التعليقين، أحدهما يرى قاعدة العلاقة بين مكتب محقق الشكاوى وبين المؤسسة أو الدولة. فمكتب محقق الشكاوى يتصرف وكأنه مصباح كهربائي من خلال إجراءات التوصية الواردة في التقرير. فهو يسلط الضوء على المناطق المظلمة في النظام أو يكشف أن الشخص غير عادل في دعواه. بمجرد اشتعال الضوء فإن المواضيع المطلوبه مستلح، لذلك فأنها أصبحت مسؤولية المؤسسة أن تتخذ الإجراءات حسب توصية مكتب محقق الشكاوى، وعليها أن تقبلها أو أن ترفضها.

يظهر أن العلاقات قد أنشأت يظهر أن العلاقات قد أنشأت بصورة جيدة، وأن مكتب محقق الشكاوى سيبقى نشيطاً في عدد من مكاتب تحقيق الشكاوى مثل: المركز الوطني للتكنولوجيا وتنفيد الحل، والمنتدى الدولي على الأنترنت لتنفيد الحل.

### ٣. هل منتسبو أيكان ومجلس الإدارة يتعاملون مع قضايا معروفة وفي أوقاتها؟

في ٢٠٠٧-٢٠٠٨ لم تقدم أي قضية أمام مكتب محقق الشكاوى بحيث يراد منها تقديم تقرير أساسي لمجلس الإدارة (انظر إلى القانون القسم ٤.٤). هذا يدل على أن القضايا التي جلبت أمامي كان قد تم حلها باستخدام بدائل تنقيه في تنفيذ الحل، وفي أوقاتها. على أية حال، القضايا من السنة الماضية بقيت إلى حد ما غير ميثوت فيها، ولربما يمكن إيجاد التقرير في ALAC ما يلي مقتبس من الصفحة ٧٥ من الاستطلاع المنقول في الرابط التالي:

<http://icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>.

### ٧,٦ إجراءات مكتب محقق الشكاوى

كانت مراجعة زمرة (دبليو سي آل) قد أظهرت أن هناك تقريران نشرا عقب التحقيق الذي قام به مكتب محقق الشكاوى في عام ٢٠٠٦ وفي أوائل ٢٠٠٧. التحقيق الأبتدائي الذي حدث عقب الاستئناف الذي جرى ضد إجراءات التصويت، والتحقيق الثاني كان بسبب الاعتراض على وضع (دبليو سي آل).

في كلتا القضيتين وجد مكتب محقق الشكاوى عدة أمور عن إجراءات (أي آل أي سي) غير مرضية بحيث تسببت في عدة توصيات. كمفرده، فهو قد ضغط على الحاجه إلى (أي آل أي سي) أن تعمل بنظام و بحزم من غير أبطاء فيما يخص طلبات (دبليو سي آل). هذه التوصيات تسببت في تحقيقه في عدد من إجراءات التغيير وكذلك في بعض التغييرات القانونية في أيكان. واستناداً إلى ملاحظات المسؤول، فإن الذي سلم هذه التحقيقات والتقارير اللاحقه كانت هي التي تسببت في درجات من الشد النفسي بين بعض أعضاء (أي آل أي سي) ومكتب محقق الشكاوى.

بالأضافة إلى ذلك، فأنا لم نستطيع أن نتحقق فيما إذا كان التقرير الثاني قد تم غلقه أم لا مع كافة مواضعه المنجزه. لكننا علمنا بأن مجلس إدارة أيكان قد ناقشت هذا التقرير خلال الأجمع التلغوني في يونيو/حزيران عام ٢٠٠٧، وعلى أية حال لم يكن باستطاعتنا تحديد مكان الوثائق اللاحقه.

أكثر أنظمة مكتب محقق الشكاوى تمنح وقتاً للأجابة بحيث يتوجب على الدولة أو المؤسسة الألتزام بالأجابة على مكتب محقق الشكاوى وأعطائه المعلومات عن كيفية تطبيق التوصيات وذلك لكي ينصف المظلوم، أو أن يشرح السبب عن لماذا لم تكن التوصية عملية.

في فبراير/شباط من عام ٢٠٠٧ كتبت ١٢ توصية لمجلس إدارة آيكان بما اعتقدت أنها خطوات، مهمة لتطوير النظام وحددت فيها ما اعتقدت بأهميته كخطوات لأتخاذها، وذلك في أعقاب تفاصيل ALAC التحقيق الذي جرى حول طريقة التصويت مع (<http://icann.org/ombudsman/documents/report>)

أنني أشعر بالأحباط، لأنه حتى تاريخ ٣ يونيو / حزيران ٢٠٠٨ لم تبلغ ادارتي بماهية القرار الذي ALAC أتخذته مجلس الإدارة أو في علمي أن إحدى تلك التوصيات قد تم العمل بها، وقد راجعت طلباً لشخص لم يعمل صاحبها بعدالة وأعطى له مرتبة (أي تي) تشييد كبير. سيادة الرئيس، أنني أتمنى أن تفضل آيكان بالأجابة على توصياتي مع شديد احترامي.

٤. هل حدث هناك تغيير ما في السلوك فيما يخص آيكان أو المشتكين لكي نحاشي رفع دعوى؟

فيما يلي مقتبس من مراجعة جهة ثالثة لنتائج مسح الزبائن (<http://www.icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>):

... لو كان مكتب محقق الشكاوى غير متوفراً، لكانوا خلقوا بديلاً عنه بالاتصال بمحامي أو ربما بدأوا بأجرائات قانونية. للأجابة على (السؤال) ١،٩ يظهر أن أربعة مستخدمين فقط قاموا بالاتصال بمحامي وثلاثة فقط بأشروا بأجرائات قانونية. هذا الأمر يعادل ٦٦ بالمئة في نسبة التخفيض في الاتصال والبده بأجرائات قانونية، ويعود سبب هذا الأمر إلى قيام مكتب محقق الشكاوى بهذا العمل. نستنتج من هذه المعلومات ونعتقد بأنها تمثل جميع مستخدمي المكاتب، قد يكون من الممكن أن يكون المكتب هو الذي بتزويد هذه الخدمات التي تقود إلى نسبة ٦٦ في المئة من المشتركين وذلك ربما لكي لا يتصلوا بالمحامي أو أن يباشروا بخطوات أو أجرائات قانونية. [٣٨٧/٨٥] = ٢٢ = ١٠٠ قضية مع احتمال الاتصال بمحامي أو احتمال المباشرة بأخذ أجرائات قانونية. انقاص ثلثي القضايا من ١٠٠ تعطيلنا ناتج ٦٦ إعادة توجيه".

نتيجة السؤال ١،٩ يوشر بقوة إلى ترجيح أن مكتب محقق الشكاوى حقق لأيكان نجاحاً وتقييماً عاليين وكذلك لجالية آيكان، بالأخص للمسجلين. مع جهد إضافي ودراسه، سيكون من الممكن أن نحدد كم من فوائد كسبنا وكم أوجدنا. هذا الأمر بحد ذاته يعطي المكتب القابلية لتحليل حجم الفائدة الذي كسبته آيكان وكذلك الجالية. هذه توصية قوية بأن هذا سبيل يجب السير عليه.

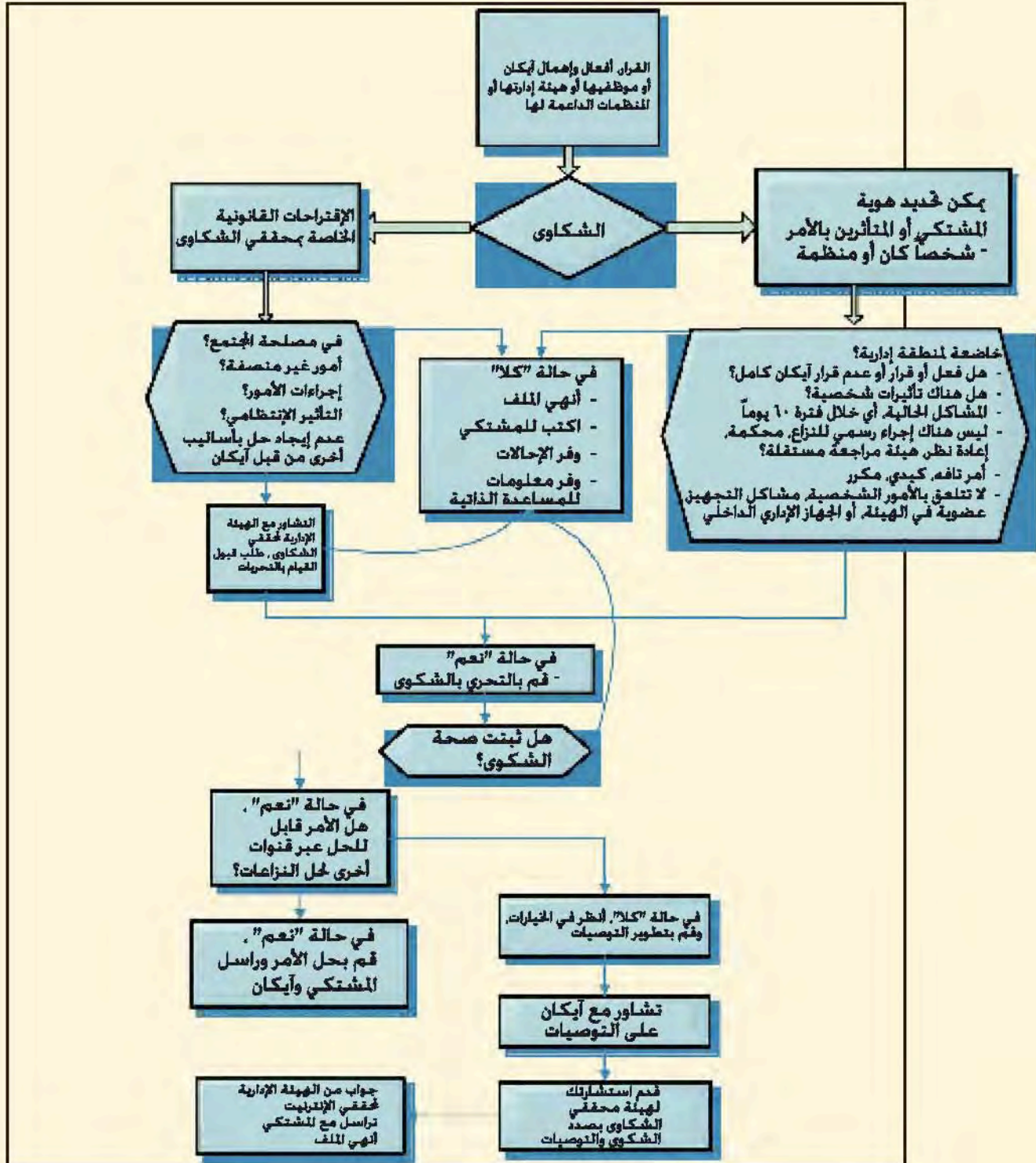
٥. هل كان مكتب محقق الشكاوى مؤثراً في تزويد المنهج ٩- حقيقة أو لتحسن احتمالاً، فعالية أو أخيراً في تسليم برنامج آيكان أو ادارتها؟

أن مكتب محقق الشكاوى يتعامل مع الشكاوى والأعتراضات المُحال، شريطة إعطاء معلومات وبمساعده شخصيه، وتقدم توصيه كبديل لأجرائات تنفيذ الحل. هذه المحاولات على المدى البعيد، ستقدم أجمالاً عملاً فعلاً وتقدم على المدى البعيد أيضاً بدال خدمات تنفيذ الحل والتي بدورها ستسمح للموظف في أن يساعد المؤسسة وكذلك مجلس الإدارة لكي يركز على قلب أو مركز العمل بدلاً من تنفيذ الحل. لقد تناقص فعلاً حجم طلبات إعادة النظر. لأن التوصيات التي أوصى بها مكتب محقق الشكاوى في التقليل من طابع حدة الصراع والأخذ بدلاً عنه في الأكثر من طابع الخدمات والأجرائات.

أن سلاسة المكتب ودوره في الأجابة على القضايا في، اللغه، العادات والتقاليد، مدى وطبيعة الصراع، قد تمازجت أو تراكبت مع منظور طيف عريض لحل الصراع بحيث يعني أن المكتب أصبح سريع الأجابة على القضايا وفي وقته مع إعطاء حلول عديده كبدائل وفي إطار أقصر وقت ممكن، وهو في نفس الوقت، يقلل من علاقات الخصام بين الأطراف المعنية. أنا لا أعتقد أنه يوجد هناك ما هو أكثر فعالية من تقديم هذه الخدمات للمؤسسة وللجالية.

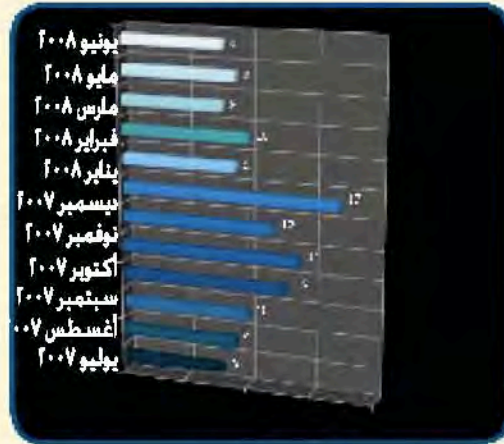
لقد أضفت مكتب محقق الشكاوى عموماً إلى آيكان، نظام إدارة الخصام، الذي يتضمن إدارة لجنة إعادة النظر و نظام استقلالية المراجعة. ومنذ ابتداء مكتب محقق الشكاوى عمله، فإن عدد الأعتراضات التي رفعت إلى لجنة إعادة النظر قد تضاعفت وتناقصت بصوره دراماتيكية مثيره، ما عدا قضيه واحده تصاعدت إلى (أي آر بي) وكان ذلك في عام ٢٠٠٨.

# نموذج لعمل مكتب محقق الشكاوى



## إحصائية مجمل شكاوى مكتب تحقيق الشكاوى: ١٢٧ لسنة ٢٠٠٧

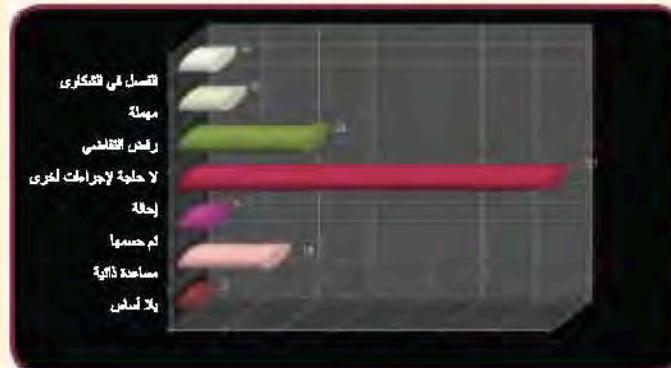
### الشكاوى الشهرية



### أنواع الشكاوى



### حلول الشكاوى



## احصائيات مكتب محقق الشكاوي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ إجمالي الشكاوي ١٢٧

### الشكاوي حسب المنطقة الجغرافية



## تكمُن قيمة هذا المكتب في ما يلي:

**أحترام التعددية** أن مكتب محقق الشكاوى يتفهم ويدرك بأحترام كبير حقيقة أن أعضاء مؤسسة أيكان قد جاؤا من كل أرجاء هذه المعمورة. لذلك فإن هذا التنوع بحد ذاته يعني أن مكتب محقق الشكاوى يحترم تنوع هذه العادات والتقاليد وينظر إليها بعين الاعتبار، لذلك فهو عند نظره الى قضية ما في الصراع وتفنيده، فإنه ينظر إليها من مختلف الزوايا والاتجاهات. أن مكتب محقق الشكاوى سيكون مفتوحاً ومرحّباً لأن يتعلم كل ما يتعلق باختلاف هذه العادات والتقاليد وذلك ليساعده عند النظر والبت في قضايا التنفيذ ومواضيع الصراع.

**البيزة في مكتب محقق الشكاوى** يكافح مكتب محقق الشكاوى لأن يكون قائداً نموذجياً لتطوير العدالة، أتمسوات، الوضوح، والأبتكار و تقديم المساعدة لأيكان و الجالية في تطوير الأدرارك الوظيفي لمكتب محقق الشكاوى. مكتب محقق الشكاوى يكافح أيضاً لتأكيد أن مكتب محقق الشكاوى العائد لأيكان هو موضع احترام كبير كعهد أو كمؤسسة وأنها بامتياز نذ للجالية، وحالها كحال اتحاد محققي الشكاوى الأخرى، وكذلك مثل اتحاد مكتب محققي الشكاوى في الولايات المتحدة الأمريكية، ومثل المنتدى الكندي لمكتب محققي الشكاوى. أنني أتمنى أن أحقق بصوره أعمق العلاقات مع مكتب ( فوراً) لتحقيق الشكاوى في المناطق الأخرى من العالم في المستقبل لكي أعكس الصفة العالمية لأيكان.

**الحيَافِيَّة** حين يؤدي مكتب محقق الشكاوى واجباً له أو لها، فإنه سوف يؤديه و يحافظ على كونه مثلاً في أعلى مستوى من الحرفيه والاحترام لكرامة الأتسان ومنزلته.

**أنسَريه** على كافة الأطراف في الجالية وفي أيكان، الحصول على المعلومات وتقديمها الى مكتب محقق الشكاوى والتأكد بأنها، أي المعلومات، بأنها محفوظه بسريه تامه، باستثناء وقت الحاجه اليها في مساعدة المشتكى.

**الإنزاهه** في كل حاله، وفي جميع الحالات، يستلم مكتب محقق الشكاوى المعلومات من الجالية بدون أن تكون هناك فكره عما ستكون عليه النتيجة في بديل اجرات تنفيذ الحل، وذلك بدون تفضيل أي جانب على الجانب الأخر في الأجراءات.

**الاستقلاليه** على مكتب محقق الشكاوى أن يبقى موظفاً نزيهاً، وأن يكون طبيعياً في بنية مؤسسة أيكان:



ombudsman@icann.org برید إلكتروني

http://icannombudsman.org ويب

Tanzanica S. King DESIGN + EDITORIAL



*Marina del Rey* | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA  
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

*Brussels* | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM  
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848