

## **Введение**

Я рад представить свой второй ежегодный отчет как омбудсмен ICANN за период с 1 июля 2012 года по 30 июня 2013 года.

Цель этого отчета изложена в Уставе:

*Отдел омбудсмена должен ежегодно публиковать сводный анализ жалоб и решений за истекший год, при этом учитывая обязательства и вопросы 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.*

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.

## **Мой второй год в должности омбудсмена**

Должность в момент начала работы и изменения

Было очевидным, что к моменту моего назначения количество обращений сообщества в Отдел омбудсмена 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 омбудсмана (<http://omblog.icann.org/>) и опубликовал один доклад, посвященный работе омбудсмана, 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 других 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 публикуя 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 омбудсмана. 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 для некоторых запросов и жалоб доступны только ограниченные средства защиты прав.

---

## 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.

## Проблемы новых gTLD

в моей

работе по информированию

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

За отчетный период этого года я принял участие в двух конференциях, поскольку конференция в Дурбане проводилась после окончания этого года ICANN.

ICANN 45 — Торонто, Канада

Принимал участие

ICANN 46 — Пекин, Китай

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.

---

Мои цели на 2013 финансовый год следующие:

- Я буду продолжать работу по информированию и принимать меры по повышению доступности
- Продолжение роста доступности и авторитетности системы обработки жалоб
- Завершение создания 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 омбудсмана ICANN
- Продолжение процесса обучения, как на международных, так и на местных конференциях Укрепление взаимоотношений с омбудсменами как на местном, так и на международном уровнях