



ОФИС ОМБУДСМЕНА

ГODOVOЙ ОТЧЕТ

1 ИЮЛЯ 2021 — 30 ИЮНЯ 2022 года

ОДИН МИР, ОДИН ИНТЕРНЕТ

СОДЕРЖАНИЕ

Цель настоящего отчета	3
Основные положения	4
Отчет о деятельности: функции омбудсмена	5
Организация рассмотрения дел	6
Мониторинг среды	13
Информирование	14
Содействие внедрению и обеспечение соблюдения стандартов ожидаемого поведения ICANN	15
Повышение квалификации	18
Ходатайства о пересмотре ранее принятых решений	19
Перспективы	20

ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО ОТЧЕТА

Цель настоящего отчета изложена , в разделе 5.5 статьи 5 Устава ICANN:

Офис омбудсмeна должен ежегодно публиковать сводный анализ жалоб и решений за истекший год, при этом учитывая обязательства и другие соображения, связанные с конфиденциальностью. Этот ежегодный отчет должен включать описание всех тенденций или часто встречающихся элементов/аспектов жалоб, полученных в течение рассматриваемого периода, а также рекомендации относительно действий, которые можно предпринять для уменьшения количества жалоб в будущем. Годовой отчет публикуется на сайте в обязательном порядке.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Офис омбудсмента ICANN с удовлетворением представляет свой годовой отчет за 2022 год.

В 2022 финансовом году после ослабления ограничений, вызванных пандемией COVID-19, был возвращен режим очных конференций. Поскольку ICANN завершила 24-месячный период виртуальной работы, Офис омбудсмента в настоящее время адаптируется к сочетанию новой нормы работы в режиме онлайн и дистанционных встреч (через Zoom) с новым гибридным форматом, сочетающим очное и виртуальное участие, что было продемонстрировано на Общественном форуме в марте 2022 года и Форуме по формированию политики в июне 2022 года, после полностью виртуального Ежегодного общего собрания (AGM), состоявшегося осенью 2021 года.

Команда омбудсменов в составе Херба Уэйи (Herb Wayne) (омбудсмен) и Барбары Кервин (Barbara Curwin) (помощник омбудсмента) активно присутствовала на AGM в режиме онлайн: омбудсмен лично присутствовал на заседаниях Общественного форума и Форума по формированию политики, а помощник омбудсмента присутствовала на обоих заседаниях виртуально, обеспечивая работу виртуального офиса. Главными целями офиса омбудсмента остаются борьба за многообразие, инклюзивность и равенство, создание свободной от домогательств среды и информирование и продвижение в сообществе Стандартов ожидаемого поведения ICANN.

По мере того как организации по всему миру переходили от работы исключительно в режиме онлайн к традиционной, очной практике, возможности профессионального развития для офиса омбудсмента становились все менее доступными, поскольку профессиональные организации омбудсменов вновь пытались адаптироваться к новому способу ведения дел. Так, в последний момент была отменена программа сертификации, проводившаяся совместно с юридическим факультетом Osgoode Hall при Йоркском университете, на которую были зачислены и омбудсмен, и помощник. К сожалению, до конца финансового года других таких возможностей не было. Тем не менее, повышение квалификации продолжается в рамках ежегодной конференции Международной ассоциации омбудсменов и ежемесячных тренингов.

Основное внимание офиса омбудсмента по-прежнему уделяет активному взаимодействию с сообществом как в режиме онлайн, так и теперь уже лично на конференциях ICANN. Омбудсмен продолжает принимать участие в деятельности рабочих групп сообщества и групп по разработке политики в качестве наблюдателя и иногда в более официальном порядке, обычно по запросу групп руководства (в соответствии с уставом офиса и согласно статье 5 Устава ICANN).

Офис омбудсмента продолжает поддерживать и пропагандировать Стандарты ожидаемого поведения ICANN и Политику сообщества по предупреждению домогательств, проводить соответствующие учебные мероприятия.

Офис Омбудсмента поддерживает сообщество, Правление и корпорацию ICANN во время этой глобальной пандемии, а теперь, с возвращением к очным конференциям, стремится оказать любую посильную помощь, чтобы всеми доступными способами обеспечить в обозримом будущем рост и сохранение уровня справедливости, уважения и профессионализма. Офис эффективно и результативно адаптировался к виртуальной деятельности, а теперь, с возвращением к очным конференциям, будет стремиться к обеспечению равноправного и справедливого смешанного участия, когда к виртуальным и очным участникам относятся так, как будто все присутствующие находятся в зале.

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Функции омбудсмена

Основная функция омбудсмена — урегулирование конфликтов:



Организация рассмотрения дел

- Прием жалоб
- Расследование
- Принятие решений



Мониторинг среды



Информирование



Содействие внедрению и обеспечение соблюдения Стандартов ожидаемого поведения ICANN и Политики сообщества по предупреждению домогательств



Повышение квалификации

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Организация рассмотрения дел



За период с 1 июля 2021 года по 30 июня 2022 года офис омбудсмента получил 172 жалобы. Это существенно меньше, чем в предыдущем финансовом году, но соответствует показателям предыдущих лет. Из этих жалоб 159 выходила за рамки компетенции омбудсмента, по ним был дан ответ, но не было предпринято никаких действий. Офис омбудсмента стремится отвечать на все жалобы в течение 48 часов с момента их получения.

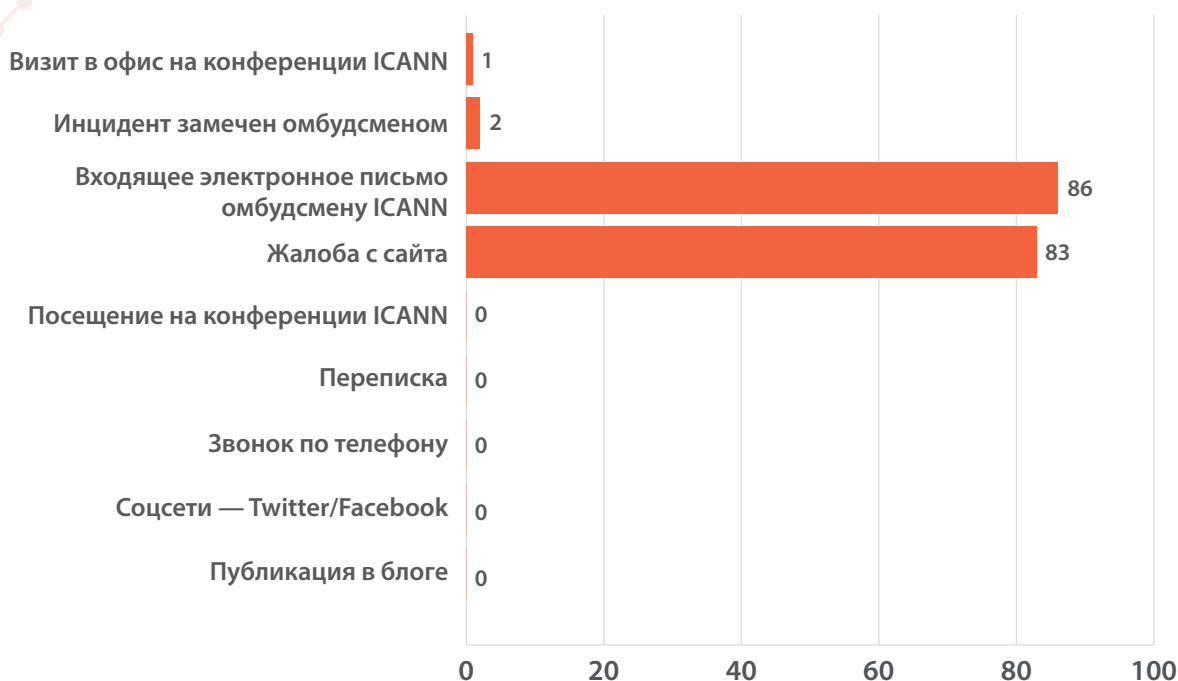
Было зарегистрировано 13 жалоб, входящих в сферу компетенции омбудсмента и требующих вмешательства, расследования или неформального участия со стороны офиса омбудсмента. В конце июня 2022 года все жалобы были обработаны. С прошлого года только одна жалоба остается неразрешенной в связи с нежеланием рассматриваемого лица участвовать в расследовании офиса. В отношении данного дела действуют временные санкции, наложенные на данное лицо, которое по-прежнему имеет возможность принять участие в расследовании, если решит лично присутствовать на конференции ICANN.

За отчетный период не было подано ни одной жалобы в соответствии с Политикой сообщества по предупреждению домогательств. В Офис поступило три жалобы на оскорбительные высказывания. Я считаю, что такие низкие показатели можно объяснить постоянными инициативами Офиса омбудсмента, корпорации ICANN и Правления ICANN, направленными на повышение осведомленности сообщества о стандартах ожидаемого поведения ICANN и политике сообщества по предупреждению домогательств. Участие омбудсмента в работе сообщества в режиме онлайн было успешной инициативой, и теперь, когда мы возвращаемся к личным встречам, я ожидаю увеличения числа конфликтов в будущем.

Поступило четыре жалобы на соблюдение договорных обязательств, в основном в связи с задержками отклика службы. Все эти жалобы были разрешены в сотрудничестве с отделом по контролю исполнения договорных обязательств.

Проблемы потребителей, связанные с доменными именами (41), и проблемы, связанные с регистраторами и регистратурами (33), снова в совокупности составили большую часть жалоб, выходящих за рамки компетенции омбудсмента. Более всесторонний и информативный ответ на жалобы, выходящие за рамки компетенции, привел к получению очень положительных отзывов от лиц, направивших эти жалобы. Первоначально подготовленные в 2018 году, ответы офиса омбудсмента теперь включают в себя рекомендацию обратиться в соответствующее подразделение корпорации ICANN (как правило, в отдел по контролю исполнения договорных обязательств или глобальную службу поддержки) и предложение присоединиться к модели с участием многих заинтересованных сторон ICANN, если это необходимо, со ссылками на различные группы заинтересованных сторон, SO или AC (в зависимости от сути и контекста жалобы). Также истцам предлагается связаться с офисом омбудсмента и поделиться своим опытом.

Источник ссылки на жалобу



Пример ответа по электронной почте:

В сообществе ICANN есть несколько групп интересов, которые активно обсуждают проблемы, аналогичные вашим. Я предлагаю вам обратиться в наиболее подходящую к вашей ситуации группу (коммерческую или некоммерческую), чтобы получить информацию у более осведомленных лиц о (описание жалобы) или в случае злоупотребления. Участие в работе ICANN бесплатное, и всем предлагается присоединиться к разработке и пересмотру политики. Всем членам сообщества также рекомендуется поднимать вопросы в связи со злоупотреблениями.

Воспользуйтесь этими ссылками на группы интересов ICANN в случае появления дополнительных вопросов не стесняйтесь их задавать.

<https://gns0.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

Я жду от вас отзывов. Пожалуйста, дайте мне знать, помогло ли это вам, и если у вас есть дополнительные вопросы, отправляйте их по адресу ombudsman@icann.org.

Ниже приведены некоторые примеры отзывов людей, обратившихся в офис омбудсмена. Стоит отметить, что все отзывы были положительными.

Здравствуйте, Херб!

Благодарю за быстрый ответ и все ссылки, которые Вы мне предоставили. Что касается сотрудничества с регистратором, то и да, и нет: просто посмотрите, каков был ответ моего провайдера. Он по-прежнему угрожает мне отстранением от работы, если это повторится (хотя я ничего не делал), и просит предоставить информацию для истца, в то время как они не хотят предоставлять мне информацию об истце.

В любом случае еще раз спасибо Вам за помощь. Я обязательно воспользуюсь ресурсами, которые Вы мне прислали. Спасибо.

Уважаемый Херб!

Большое спасибо за то, что нашли время предоставить эту информацию, и за то, что Вы ее рассмотрели. Я поступлю так, как Вы посоветовали, и обращусь в ВОИС.

Я ценю вашу помощь.

Херб,

Спасибо за содействие.

Информация оказалась полезной, продолжайте в том же духе.

С уважением,

Привет, мистер Уэйи!

Рад это слышать, спасибо за помощь. Очень мило с вашей стороны.

Мы еще свяжемся по этому вопросу.

Доброго вам дня.

Уважаемый Херб!

Спасибо большое, это действительно мне очень помогло. Я свяжусь с консультативным комитетом для получения дополнительной информации.

Доброго вам дня.

Я ознакомлюсь с представленными ресурсами. Спасибо.

Здравствуйтесь, Херб!

Спасибо за подробный, внимательный и полезный ответ.

Джеймс

Спасибо — я нашел, куда можно отправить жалобу, я ценю вашу помощь.

Здравствуйтесь, Херб!

Спасибо за ответ.

Из представленной Вами информации я вижу, что нам необходимо связаться с адвокатом.

Я думаю, что единственный выход — это связаться с нынешним владельцем, что до сих пор было очень сложно.

Привет, Херб, большое спасибо за ответ. Эта информация действительно очень полезна. Я думаю, что на данный момент проблема решена, но я все равно просмотрю те ресурсы, которые Вы предоставили, на случай, если проблема возникнет снова. Еще раз благодарю за помощь и ценю, что Вы нашли время, чтобы указать мне правильное направление.

Спасибо.

Доброе утро!

Спасибо за ответ и опубликованные Вами советы по борьбе с незаконной спам-рассылкой. Была подана жалоба в отдел по контролю исполнения договорных обязательств.

На данный момент это единственный столь подробный ответ в деле. Спасибо.

Спасибо за ответ и прошу прощения за то, что отвечаю только сейчас, спустя почти месяц, так как мне только что удалось получить доступ к Вашей электронной почте. Тем не менее, я очень ценю Вас, так как я часто не получаю советов, поэтому искренне благодарю Вас.

Сэр,

Большое спасибо за ценную информацию.

С уважением

Спасибо за ответ

Я не надеялся получить ответ, когда писал это письмо.

Спасибо!

Когда жалобы направляются одновременно в Офис омбудсмена и уполномоченному по рассмотрению жалоб ICANN (а часто также глобальной службе поддержки или отделу по контролю исполнения договорных обязательств), проводится совместная оценка жалобы, чтобы определить, кто первым будет решать проблему.

Действия омбудсмена при получении жалоб, выходящих за рамки его компетенции:

- Срок ответа — двое суток.
- Предоставление информации для самостоятельного получения помощи или рекомендации о том, к кому следует обратиться.
- Предоставление ссылок на различные группы сообщества ICANN.
- Приглашение участвовать в процессе разработки политики сообществом, особенно, если жалоба относится к таким вопросам, как данные WHOIS или конфиденциальность, соглашения с регистраторами и регистратурами, общественная безопасность и темы, которые рассматриваются в рабочих группах Консультативного комитета At-Large (ALAC) или Организации поддержки доменов общего пользования (GNSO).

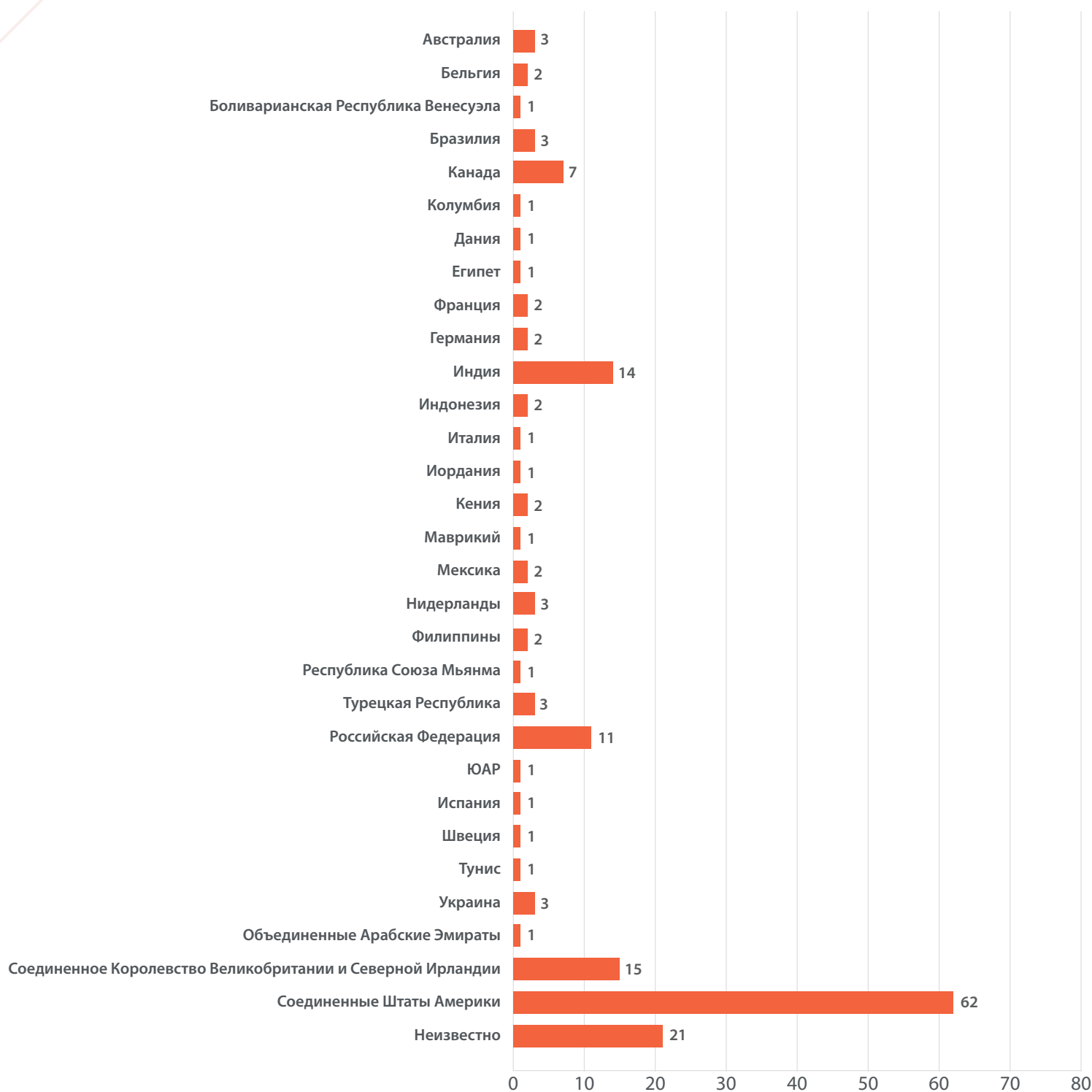
Дела, выходящие за рамки компетенции



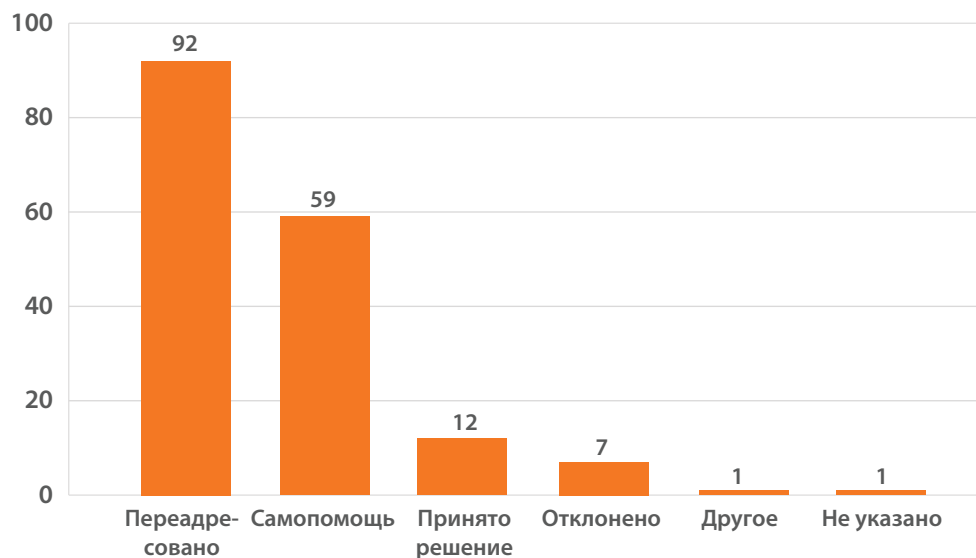
Дела, входящие в сферу компетенции



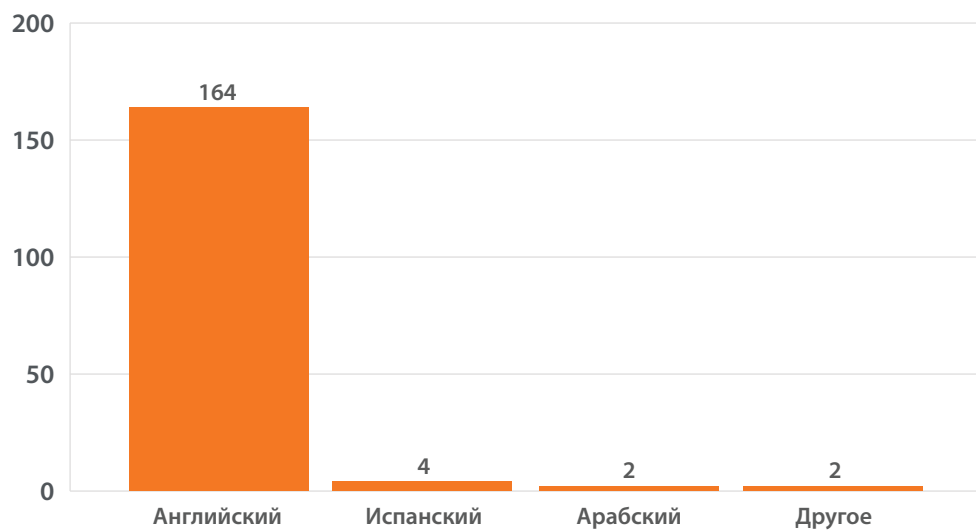
Страна происхождения



Принятие решений



Язык



ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Мониторинг среды



Мониторинг среды и активное участие в работе сообщества приобрели совершенно новое значение для офиса омбудсмана, так как в настоящее время пандемия не позволяет проводить заседания с личным присутствием. Переход от личных встреч к виртуальным повысил потребность в большем присутствии в онлайн-среде.

По мере того как ICANN постепенно переходит от пандемии к постпандемической жизни, а мы начинаем участвовать в гибридных совещаниях по всему миру, Офис омбудсмана постоянно меняет методы мониторинга обстановки и активного взаимодействия с сообществом.

Офис омбудсмана разместил виртуальный офис для проведения первой открытой конференции ICANN в 2022 финансовом году в запланированном часовом поясе ежегодного общего собрания в Сиэтле, штат Вашингтон, США. Офис омбудсмана работал на платформе Zoom и обеспечил конфиденциальность путем контроля доступа к комнате. Посетители помещались в залы ожидания, что обеспечило конфиденциальность лиц, которые в это время могли обращаться к омбудсмену. Часы работы и соответствующая ссылка на офис в зале Zoom публиковались ежедневно в чате сообщества на странице расписания конференции и в социальных сетях.

Когда в 2020 году из-за пандемии деятельность ICANN перешла в виртуальный мир, образовался пробел в работе омбудсмана, который был быстро восполнен за счет расширения онлайн-присутствия на онлайн-заседаниях GNSO, ALAC, Правления ICANN, корпорации ICANN, а также на других виртуальных публичных мероприятиях. Теперь, когда конференции и работа сообщества возвращаются к гибриднему виртуальному и очному формату, команда омбудсмана должна продолжать уделять внимание всей работе с сообществом и не сосредоточивать внимание только на очных мероприятиях.

Офис омбудсмана также продолжает отслеживать нескольких листов рассылки сообщества ICANN на предмет текущих событий и тона обсуждения противоречивых тем. Эта новая инициатива оказалась весьма полезной, поскольку многие вопросы, входящие в компетенцию офиса омбудсмана, такие как выборы и регламент работы, обсуждаются и зачастую горячо дискутируются в списках рассылки.

Присутствие — это половина успеха, и команда Офиса омбудсмана твердо убеждена, что наше присутствие на собраниях сообщества, в рабочих группах, на вебинарах и тренингах (это лишь некоторые возможности) чрезвычайно важно для того, чтобы напомнить всем о необходимости соблюдать как стандарты ожидаемого поведения ICANN, так и политику сообщества по предупреждению домогательств. Дополнительным преимуществом является то, что это также позволяет нам быть в курсе многих процессов разработки политики, которые определяют деятельность сообщества ICANN, и знать о возникших противоречиях до их обострения.

Деятельность омбудсмана на ICANN72 (Сиэтл — виртуально), ICANN73 (Пуэрто-Рико — виртуально) и ICANN74 (Гаага — виртуально/очно):

- Персонал офиса: омбудсмен Херб Уэйи (Herb Waye) и помощник омбудсмана Барбара Кервин (Barbara Curwin)
 - Польза: лучшая доступность для требующих помощи членов сообщества
 - гендерное многообразие для заявителей, которые, возможно, захотят обсудить деликатный вопрос
- Часы приема в офисе омбудсмана на протяжении всей конференции
 - Польза: политика неформального общения обеспечивает удобный доступ в условиях конфиденциальности и без лишней огласки (очного и виртуального контакта)
- Участие в заседаниях сообщества
 - Польза: неформальное взаимодействие с группами, которые чаще всего поднимают проблемы или часто становятся предметом жалоб

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Информирование



В 2022 ФГ информирование было ограничено исключительно виртуальным присутствием. Несмотря на переход к гибриднему методу участия в конференциях ICANN74 (омбудсмен лично и помощник виртуально), возвращение к личному участию в конференциях ICANN все еще сильно страдает от ограничений на поездки и операционных правил, которые ICANN поддерживает, чтобы продолжать защищать сотрудников ICANN и членов сообщества.

Ниже приводится список календарных пунктов онлайн-встреч, в которых участвовала команда омбудсменов в течение финансового года.

ОПИСАНИЕ ЭТАПА	КОЛИЧЕСТВО МЕРОПРИЯТИЙ	% ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА	ЧАСЫ	% ЧАСОВ
Администратор: Правление и корпорация ICANN	3	1%	2,50	0%
Адресная помощь	2	1%	1,00	0%
Видеоконференция сообщества	148	57%	206,50	37%
AGM ICANN	21	8%	86,00	15%
Общественный форум ICANN	11	4%	89,00	16%
Форум по формированию политики ICANN	8	3%	50,50	9%
Видеоконференции ICANN	24	9%	30,00	5%
Совещание	1	0%	1,00	0%
Профессиональные встречи омбудсмена	37	14%	88,50	16%
Повышение квалификации	1	0%	1,50	0%
Потребности администратора персонала	4	2%	7,00	1%
	260		563,5	

Деятельность по информированию в 2022 ФГ:

- Участие в качестве наблюдателя в региональных онлайн-мероприятиях, включая APAC Space, мероприятия EURALO, NARALO, ближневосточного региона, LACRALO и AFRALO. Вебинары корпорации ICANN и заседания Правления с SO и AC
- Виртуальное участие в Форуме по управлению интернетом (IGF) 2021
- Общение и повышение квалификации на мероприятиях Форума канадских омбудсменов (FCO), Международной ассоциации омбудсменов (IOA) и Международного института омбудсменов (IOI)
- Участие в работе Комитета IOA по многообразию, равенству, инклюзивности и связи (DEIB) и представление этого Комитета в Международном комитете по информированию IOA

В течение года офис омбудсмена продолжает активно взаимодействовать с сообществом ICANN и другими сообществами посредством сообщений в блогах, Facebook и Twitter. Также омбудсмен занимается пропагандой мероприятий ICANN, Стандартов ожидаемого поведения и Политики сообщества по предупреждению домогательств.

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

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

 icann.org/news/blog

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Стандарты ожидаемого поведения ICANN



Правление ICANN приняло действующую редакцию Стандартов ожидаемого поведения ICANN в июне 2016 года, хотя лежащие в их основе правила действуют с момента образования ICANN. Офис омбудсмена продолжает продвигать и внедрять стандарты ожидаемого поведения и политику сообщества по предупреждению домогательств, отстаивать право каждого на работу в безопасной, пропитанной духом, взаимоуважения и свободной от домогательств среде во время конференций ICANN или других мероприятий, спонсируемых корпорацией. Переход от личных встреч к полностью онлайн-среде, а теперь и к гибридным встречам показал, что конфликты не ограничиваются личными и очными инцидентами, что виртуальное взаимодействие так же подвержено конфликтам, только в другой форме, как правило, в виде чата или обмена сообщениями по электронной почте. Офис омбудсмена считает, что его активное присутствие в большинстве рабочих групп предотвращает конфликты и способствует хорошему поведению.



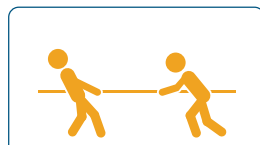
СТАНДАРТЫ ОЖИДАЕМОГО ПОВЕДЕНИЯ ICANN

Утверждено 26 июня 2016 года

Все лица, участвующие в работе ICANN на основе модели сотрудничества многих заинтересованных сторон, в том числе Правление, персонал и все члены советов организаций поддержки и консультативных комитетов, принимают следующие обязательства.



Действовать в соответствии с Уставом ICANN. В частности, участники обязуются действовать в рамках миссии ICANN и в духе ценностей, определенных Уставом.



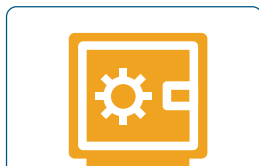
Соблюдать политику ICANN в области предотвращения конфликта интересов.



Относиться одинаково ко всем членам сообщества ICANN, независимо от их национальности, пола, расового или этнического происхождения, религии или убеждений, нарушений здоровья, возраста и сексуальной ориентации; члены сообщества ICANN должны уважительно относиться друг к другу как при личном общении, так и в интернете.



Уважать всех членов сообщества ICANN в равной степени, вести себя в соответствии с профессиональными нормами и надлежащим образом. ICANN стремится создать и сохранить среду, в которой благоприятно и уважительно относятся к людям разного происхождения и с разными культурными традициями. В частности, участвующие в работе ICANN лица никоим образом не должны оскорблять других. В широком смысле под оскорблением понимается недопустимо враждебное или агрессивное поведение, в том числе сексуальное домогательство, слова, поведение или угрозы на основании расовой, половой, этнической и религиозной принадлежности, возраста, цвета кожи, национальности, происхождения, инвалидности или заболеваний, сексуальной ориентации.



Защищать активы организации и обеспечивать их эффективное и результативное использование.



Действовать справедливо и добросовестно по отношению к другим участвующим в работе ICANN лицам.



Вести себя в соответствии с политикой ICANN.



Поддерживать надежные механизмы внесения общественного вклада, обеспечения подотчетности и прозрачности, чтобы процессы разработки политики и принятия решений отражали общественные интересы и гарантировали подотчетность всем заинтересованным сторонам.



Прислушиваться к мнениям всех заинтересованных сторон при обсуждении вопросов политики. ICANN — уникальная среда сотрудничества многих заинтересованных сторон. Участвующие в работе ICANN лица должны признавать важную роль всех заинтересованных сторон и пытаться понять их точку зрения.



Стремиться к достижению согласия с другими заинтересованными сторонами, чтобы найти решение вопросов, входящих в компетенцию ICANN. В основе модели ICANN лежит подход к разработке политики на основе консенсуса по принципу «снизу-вверх». Участвующие в работе ICANN лица должны принимать на себя ответственность за успешное функционирование этой модели, пытаться добиться консенсуса с другими участниками.



Стимулировать этическое и ответственное поведение. Этичность и добросовестность исключительно важны, и ICANN рассчитывает на ответственное и принципиальное поведение всех заинтересованных сторон.



Способствовать прозрачности и открытости при участии в процессах разработки политики и принятия решений.



Действовать обоснованно, объективно и на основании имеющейся информации при участии в процессах разработки политики и принятия решений. Это охватывает регулярное посещение всех запланированных встреч и умение выносить независимые суждения, исходя исключительно из общих интересов пользователей интернета, а также стабильности и безопасности системы уникальных идентификаторов интернета, независимо от личных интересов и интересов организации, которую данное лицо представляет.

Настоящие стандарты поведения переведены на несколько языков только для информационных целей.

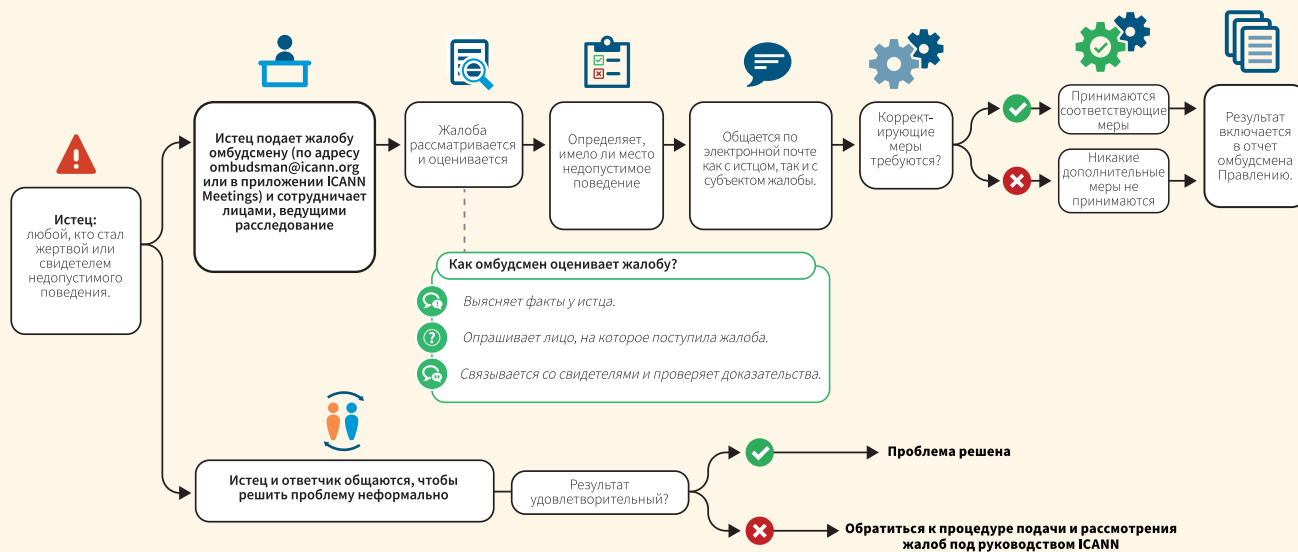
Оригинал с аутентичным текстом документа (на английском языке) представлен здесь:

<https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en>.

Политика сообщества ICANN по предупреждению домогательств

Домогательства в любой форме никогда не будут допускаться в сообществе ICANN. Поэтому Офис омбудсмента, корпорация и Правление ICANN продолжают работать рука об руку, чтобы способствовать созданию безопасной среды, свободной от преследований. Активное участие в качестве наблюдателя в как можно большем количестве онлайн-мероприятий и рабочих групп позволяет офису омбудсмента служить (деликатным) напоминанием о необходимости создавать в ICANN безопасные условия работы для всех без домогательств.

Процедура подачи и рассмотрения жалоб в рамках Политики сообщества ICANN по предупреждению домогательств



Часто люди не осознают, что их поведение является непристойным или недопустимым, возможно, из-за несовпадения культурных или социальных норм. Важно учитывать, что такое поведение может быть непреднамеренным и не являться следствием злого умысла. Поэтому на первом этапе процедуры рассмотрения жалоб в рамках политики сообщества по предупреждению домогательств предусмотрена возможность обратиться к нарушителю и урегулировать вопрос в неофициальном порядке. Если поведение является непреднамеренным, но нежелательным, то зачастую, просто указав на непристойность или некорректность поведения, можно добиться его изменения и получить извинения.

Признавая ценность разнообразия, команда омбудсменов с ее гендерным балансом рассматривает себя в качестве ценного ресурса и примера для сообщества в отношении преследований и разнообразия.

Любой, кто подвергся домогательствам, может и должен сообщить об этом инциденте в офис омбудсмена. Пострадавшие также могут сообщить об инциденте любому высокопоставленному лицу корпорация ICANN или лидеру сообщества, при общении с которым они чувствуют себя комфортно. Затем лицо, получившее такое обращение, может выступать в качестве посредника при взаимодействии с офисом омбудсмена. В современном мире нет места домогательствам, издевательствам и какому-либо иному недопустимому поведению. Сообщество ICANN не потерпит такого поведения.

В современном мире нет места домогательствам, издевательствам и какому-либо иному недопустимому поведению.

Политика сообщества по предупреждению домогательств доступна в виде PDF-файла на английском, арабском, испанском, китайском, русском и французском языках:

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

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Повышение квалификации



Офис омбудсмента продолжает состоять в трех организациях омбудсменов. Это Международная ассоциация омбудсменов (IOA), Форум канадских омбудсменов (FCO) и Международный институт омбудсменов (IOI). По мере того как большая часть организаций приспосабливается к онлайн-обучению, возможности для повышения квалификации становятся все более доступными.

Большинство возможностей для повышения квалификации было получено в результате проведения занятий без отрыва от работы, предлагаемых IOA в разное время в течение года и включающих занятия по конфликтам, ведению дел, вопросам многообразия и равенства. Это включает в себя ежегодные конференции IOA и FCO и отражается в календарном отчете в разделе «Профессиональные встречи».

Команда омбудсменов Херб и Барб при посредничестве FCO приняла участие в программе Юридического факультета Osgoode Hall при Йоркском университете *Сертификат Osgoode по онлайн-овому разрешению споров: практические стратегии управления конфликтами и повышения вовлеченности*, но, к сожалению, в последний момент программа была отменена. По итогам текущего финансового года аналогичных программ не предлагалось.

ХОДАТАЙСТВА О ПЕРЕСМОТРЕ РАНЕЕ ПРИНЯТЫХ РЕШЕНИЙ

В версии Устава ICANN, принятой в октябре 2016 года, круг обязанностей офиса омбудсмента в ICANN был расширен. Теперь он охватывает рассмотрение ходатайств о пересмотре ранее принятых решений и в случаях, когда омбудсмен не заявляет о самоотводе, представление на рассмотрение Комитета по осуществлению механизмов подотчетности Правления (ВАМС) результатов комплексной письменной оценки.

В течение этого отчетного периода на рассмотрение ВАМС были направлены три ходатайства о пересмотре решения. Из трех ходатайств о пересмотре решения ни одно не было передано в офис омбудсмента, так как они были отклонены ВАМС.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-3-dot-hip-hop-request-2021-12-16-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-1-palage-request-2022-02-24-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-2-nnic-bis-request-2022-04-13-en>

Омбудсмен берет самоотвод, если он или предыдущий омбудсмен уже занял определенную позицию или принимал существенное участие в действии или бездействии, являющемся предметом пересмотра.

Роль омбудсмента заключается в официальной оценке ходатайств о пересмотре решения согласно статье 4 Устава; основная роль омбудсмента согласно статье 5 по-прежнему носит неофициальный характер. Эти две роли не всегда совместимы.

Дополнительная обязанность комплексной оценки апелляций придает качественно новый характер роли омбудсмента и расширяет ее. При этом основной задачей омбудсмента остается неофициальное урегулирование споров в соответствии со статьей 5. Сообщество призывает обращаться к омбудсмену по таким вопросам, имея в виду, что если вероятным результатом является ходатайство о пересмотре решения, то обращение в неформальном порядке может не дать омбудсмену провести комплексную оценку такого ходатайства в соответствии с его более формальными обязанностями в соответствии со статьей 4.



ПЕРСПЕКТИВЫ

В 2023 финансовом году, когда ICANN продолжит переход на гибридный вариант проведения открытых конференций, сохраняя при этом высокий уровень виртуального взаимодействия с сообществом, Офис надеется начать эволюционировать в сторону более стратегических услуг, рассматривая вопросы разнообразия и межличностных конфликтов с системной точки зрения, что, как мы надеемся, окажется эффективным и действенным способом решения проблем до их перерастания в серьезный конфликт.

Открытые конференции ICANN продолжают проходить полностью или частично в виртуальном режиме, поэтому во время ICANN75, ICANN76 и ICANN77 офис омбудсмена будет вести виртуальный прием, при этом сотрудники будут находиться на месте проведения конференций для организации личных встреч. Активное, а в дальнейшем и проактивное взаимодействие остается задачей офиса омбудсмена.

Пандемия потребовала корректировки всех условий обслуживания со стороны Офиса омбудсмена в последние два года. Информирование, обучение и предоставление услуг были адаптированы для виртуальной среды. Все элементы офиса омбудсмена продолжают функционировать, как и прежде, даже в полностью виртуальном режиме, а с переходом к гибридным конференциям ICANN стандарты предоставления услуг, существовавшие до пандемии, уже не могут применяться, поскольку мир принял онлайн-среду и теперь адаптирует ее к новому гибриднему образу жизни.

По мере того как офис омбудсмена будет развиваться как сформировавшаяся и скоординированная команда, которая пока работает в виртуальной среде, я надеюсь интегрировать должность помощника в повседневную деятельность, чтобы сделать команду, являющуюся моделью разнообразия и справедливости, более полезной для сообщества ICANN. Работая совместно с Правлением ICANN, корпорацией ICANN и сообществом в целом, мы стремимся сделать ICANN безопасной, разнообразной и свободной от домогательств средой, где каждый может в полной мере насладиться участием — виртуальным или личным.

Берегите себя и проявляйте доброжелательность.

МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ОФИСОВ ICANN

ГЛАВНЫЙ ОФИС

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Angeles, CA 90094-2536
USA
Телефон: +1 310 301 5800
Факс: +1 310 823 8649

РЕГИОНАЛЬНЫЕ

ОФИСЫ

Брюссель, Бельгия
6 Rond-Point Schuman
B-1040 Brussels, Belgium
Телефон: +32 2 894 7414

Стамбул, Турция
Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turkey
Телефон: +90 212 999 6222

Монтевидео, Уругвай
La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
Телефон: +598 2604 2222 доб.
5701
Факс: +598 2604 2222 доб. 4112

Сингапур
South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapore 189767
Телефон: +65 6816 1288

ЦЕНТРЫ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Пекин, Китай
5th floor, No. 1 Building,
Software Park
Chinese Academy of Sciences
4 South 4th Street
Zhongguancun, Haidian
District, Beijing, China
queries.beijingec@icann.org

Женева, Швейцария
REGUS Nations
Rue Pre-de-la-Bichette, 1
1202 Geneva - Switzerland
Телефон: +41 22 819 1844
Факс: +41 22 819 1900

Найроби, Кения
Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenya
Телефон: +254 (0)20 5157029
Факс: +254 (0)20 5157001

Вашингтон, округ
Колумбия, США
801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
USA
Телефон: +1 202 570 7240
Факс: +1 202 789 0104