

إطار عمل مسؤول الشكاوى مقدمة

تحدد المادة الخامسة في النظام الأساسي لشركة الإنترنت المعنية بأسماء وأرقام عناوين المواقع المخصصة (ICANN)، تحدد مهام منصب مسؤول الشكاوى والعمل الذي يقوم به في شركة ICANN.

إن مسؤول الشكاوى في شركة ICANN هو شخص مستقل وغير متحيز ومحايد. وتتمثل وظيفته في العمل كمسؤول أساليب التسوية البديلة للمنازعات (ADR) الخاصة بدوائر شركة ICANN التي قد ترغب في التقدم بشكاوى ضد أحد الموظفين أو ضد قرار من قرارات مجلس الإدارة أو إجراء ما أو عدم القيام بأي إجراء. والهدف من هذا المكتب هو ضمان معاملة أعضاء دوائر ICANN على نحو عادل. وسيعمل مسؤول الشكاوى كموظف غير متحيز وسيحاول الفصل في الشكاوى فيما يتعلق بالمعاملة غير العادلة من قِبل شركة ICANN وذلك بالاستعانة بأساليب ADR.

إن الجهة الوحيدة التي تشرف على مكتب مسؤول الشكاوى هي مجلس إدارة شركة ICANN. لا يمكن عزل مسؤول الشكاوى من منصبه إلا بتصويت أغلبية 75% من أعضاء المجلس. ويتمتع مسؤول الشكاوى بصلاحيات الوصول إلى جميع وثائق ICANN، وملفاتها، إلخ، ويمكنه عقد لقاءات مع الموظفين وأعضاء المجلس فيما له صلة بالقضايا بموجب أساليب ADR.

ومن أجل تشجيع فهم القضايا التي تنشأ في دوائر شركة ICANN، فإن مسؤول الشكاوى يتمتع بصلاحيات رفع الوعي بالعدالة الإدارية؛ والسماح للدوائر برؤية نتائج الحالات السابقة المشابهة، وإيداع الشكاوى والقرارات في جزء مخصص لها بموقع شركة ICANN على الويب. وسيتم القيام بعمليات الإيداع هذه بطريقة عامة لحماية سرية وامتياز الاتصال مع مكتب مسؤول الشكاوى.

يلزم على مسؤول الشكاوى أن يرفع تقريراً سنوياً لمجلس الإدارة، وسيتم إيداع هذا التقرير على موقع الويب.

سيقوم مسؤول الشكاوى بالحملات المناسبة لتوعية المستهلكين بالاشتراك مع دوائر ICANN وذلك بغية رفع مستوى الفهم لطريقة عمل مسؤول الشكاوى، والتشجيع على استخدام أساليب ADR.

على مسؤول الشكاوى أن يلتزم [بمعايير الممارسة التي تبنتها جمعية مسؤولي الشكاوى](#).

يعمل مسؤول الشكاوى كقائد عن طريق نمذجة وتشجيع العدالة والمساواة والوضوح والابتكار، وأيضاً عن طريق تقديم المساعدة لشركة ICANN والدوائر في رفع الوعي بالدور الذي يلعبه مسؤول الشكاوى.

وسيسعى مكتب مسؤول الشكاوى جاهداً للحصول على الاعتماد واعتراف النظراء من جهات مسؤولي الشكاوى ذات الصلة.

اختصاص مسؤول الشكاوى

يتلقى مسؤول الشكاوى في شركة ICANN الشكاوى التي تتعلق بما يلي ويكون له حق النظر والفصل فيها:

• القرارات أو الإجراءات أو عدم القيام بأية إجراءات من جانب عضو واحد أو أكثر من موظفي ICANN؛

• القرارات أو الإجراءات أو عدم القيام بأية إجراءات من جانب مجلس الإدارة مما قد لا يكون متوافقاً مع بنود التأسيس أو النظام الأساسي.

لا يتمتع مسؤول الشكاوى بحق النظر والفصل في الشكاوى التي تتعلق بما يلي:

• الشؤون الإدارية الداخلية؛

• قضايا الأفراد؛

• القضايا التي تتعلق بعضوية المجلس؛ أو

• القضايا التي تتعلق بعلاقات البائع/المورد.

يجوز لمسؤول الشكاوى أن يرفض النظر والفصل في شكوى ما في الظروف التالية:

• أن يكون الشخص المقدم للشكوى قد عرف، أو ينبغي أن يكون قد عرف، بالقرار أو التوصية أو الفعل أو الإغفال الذي تشير إليه الشكوى لمدة تزيد عن 60 يوماً قبل تلقي مسؤول الشكاوى للشكوى؛

- أن يكون موضوع الشكاوى يؤثر بصورة أساسية على شخص آخر غير مقدم الشكاوى وحين لا يكون لمقدم الشكاوى مصلحة شخصية كافية فيها؛
- أن تكون الشكاوى مكررة أو تافهة أو مفتعلة أو ضعيفة أو غير موضوعية أو تعسفية بأية طريقة أخرى، أو مقدمة بسوء نية؛
- أن يكون الإجراء الإضافي من جانب مسؤول الشكاوى غير لازم لتسوية الشكاوى وذلك بعد الأخذ في الاعتبار كل الظروف ذات الصلة؛
- أن يتخلى مقدم الشكاوى عن الشكاوى؛ أو أن يسحبها كتابةً؛
- أن يتخلى مقدم الشكاوى عن أسلوب ADR وذلك بالدخول إما في عملية مراجعة رسمية بموجب المادة الرابعة من النظام الأساسي وإما بالدخول في عملية قانونية خارجية.

صلاحيات مسؤول الشكاوى

يلزم على مسؤول الشكاوى أن يستخدم أساليب ADR متنوعة من أجل تسهيل التوصل لتسوية عادلة ومستقلة وغير متحيزة وفي الوقت المناسب للشكاوى التي يتقدم بها الأشخاص (أو بناء على مبادرة خاصة من مسؤول الشكاوى نفسه).

لا يتمتع مسؤول الشكاوى بصلاحيات صياغة أي سياسة أو قرارات إدارية أو قرارات لمجلس الإدارة أو أفعل أو إغفالات أو أن أو يغيرها أو يتجاهلها. لكنه يتمتع بصلاحيات التحقيق في هذه الأحداث، واستخدام أسلوب ADR لتسويتها.

إذا توصل مسؤول الشكاوى عند قيامه بالتحقيق في شكاوى لرأي مفاده أنه كان هناك خرق للعدالة الإدارية أو سوء إدارة، يلزم على مسؤول الشكاوى إخطار مجلس الإدارة عن هذه الظروف (انظر المبادئ الرئيسية فيما يتعلق بالعدالة الإدارية في "مدونة العدالة الإدارية 2003" مسؤول الشكاوى، بريتش كولومبيا، http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf)

وحيث لا توجد هناك أية فرصة أخرى لتطبيق أساليب ADR، أو في حالة عدم وجود أي احتمال للتوصل لتسوية ناجحة من قِبَل مسؤول الشكاوى، يلزم على مسؤول الشكاوى أن يخطر مقدم الشكاوى بإجراءات المراجعة الرسمية.

إذا رفض مسؤول الشكاوى النظر والفصل في الشكاوى، يلزم عليه أن يخطر مقدم الشكاوى بقراره كتابةً.

يتمتع مسؤول الشكاوى بصلاحيّة تقديم التوصيات لمجلس الإدارة حول الأمور التي تنشأ من الشكاوى التي يقوم بمراجعتها. وفي حالة تقديم توصية ما لمجلس الإدارة، يلزم على المجلس أن يرد على مسؤول الشكاوى في غضون 60 يوماً في أعقاب اجتماع المجلس المقبل بعد التوصية.

السرية

يلزم التعامل بسرية مع كل الأمور التي تُعْرَضُ على مسؤول الشكاوى. ولا يقوم مسؤول الشكاوى إلا بإجراء الاستفسارات أو إخطار الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة في ICANN عن وجود مقدم الشكاوى أو هويته من أجل المساعدة في تسوية الشكاوى. كما يلزم على موظفي ICANN وأعضاء مجلس إدارتها أن يتعاملوا مع وجود هوية مقدم الشكاوى بصورة سرية، باستثناء القدر الذي يتعلق بتسوية الشكاوى.

وبصورة عامة، وبسبب طبيعة عمل مكتب مسؤول الشكاوى، عليه أن يقاوم تقديم الشهادة في أية عملية من شأنها أن تكشف عن أية معلومات غير رسمية أو سرية يكون مسؤول الشكاوى قد حصل عليها أثناء مجرى التحقيق.

تلقي الشكاوى

يلزم أن تكون كافة الشكاوى المقدمة لمكتب مسؤول الشكاوى كتابيةً.

سيقوم مكتب مسؤول الشكاوى بتوفير نموذج تفاعلي على موقع شركة ICANN على الويب بغرض تسهيل عملية تقديم الشكاوى.

يلزم أن تتضمن الشكاوى الكتابية المقدمة لمكتب مسؤول الشكاوى المعلومات التالية:

•معلومات عن مقدم الشكوى:

○الاسم، العنوان، العنوان البريدي، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني،
اسم النطاق؛

•تاريخ الفعل أو الإغفال أو القرار من جانب شركة ICANN، ووصف لذلك الفعل أو الإغفال أو القرار؛

•وصف لكيف أن مقدم الشكوى له مصلحة شخصية كافية في الأمر؛

•طبيعة وأساس الشكوى حول الفعل أو الإغفال أو القرار؛

•ملخص للاتصالات التي تمت بين مقدم الشكوى وموظفي شركة ICANN أو مجلس إدارتها حول هذه المسألة، إن وجد؛

•أية معلومات أخرى قد يرغب مقدم الشكوى في تقديمها.

إجراء ما بعد المراجعة

سيتم التعامل مع الشكاوى التي ترد لمكتب مسؤول الشكاوى بطريقة غير رسمية وسرية وفي الوقت المناسب (باستثناء ما تم الإشارة إليه عاليه). وعادة ما سيكون الاتصال بمقدم الشكوى عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف لتسريع عملية تبادل المعلومات. وحين يقوم مكتب مسؤول الشكاوى بغلق شكوى ما، فسوف تكون في واحدة من الفئات التالية، على أن يتم إخطار مقدم الشكوى، إذا كان ذلك ممكناً، بالبريد الإلكتروني:

•رفض النظر والفصل في الشكوى؛

•السحب؛

•التنازل؛

•عدم التسوية وتصعيدها بموجب المادة الرابعة في النظام الأساسي؛

•التسوية؛

•التسوية مع إرسال إخطار للمجلس؛

•التسوية مع إرسال توصية للمجلس.