

AR



تقرير سنوي

السنة
المالية
2009

إنشاء الحوار... إثبات العدالة.



محتويات

- 3.....السنة قيد الاستعراض
- 5.....أنشطة محقق المظالم والشكاوي
- 7.....اتصالات محترمة عبر الإنترنت
- 8.....تقييم وتوصيات
- 16.....نموذج عملية محقق المظالم والشكاوي
- 17.....إحصائيات محقق المظالم والشكاوي



رسالة من محقق الشكاوي



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30 يونيو 2009

الى رئيس و اعضاء مجلس ايكان

يسرني ان اقدم لكم التقرير السنوي الخامس لمكتب محقق الشكاوييسرني ان اقدم لكم التقرير السنوي الخامس لمكتب محقق الشكاوي مايزال المكتب يتلقى الشكاوي والاتصالات بصورة منتظمة من اعضاء مجتمع ايكان ان التعامل مع هذه القضايا ومايرتبط بها من ادارة وتنظيم مايزال من الاولويات في مكثبي يقيم المكتب دوره من خلال التوعية ومشاركته مع اقران محقق الشكاوي في النشاطات والبحوث.

مكتب ايكان محقق الشكاوي لا يزال مستمرا في اعتباره مركزا للامتياز في مجال تسوية المنازعات على الانترنت . مؤخرا في تقييم محقق الشكاوي فاني اؤمن بقوة بان مكتب محقق الشكاوي مستمر في الاضافة الى قوة ايكان المسألية والشفافية، وبانه حلقة وصل حيوية في توفير خدمة خاصة، سرية، مجانية، ذات خبرة عالية وفي الوقت المناسب لتسوية المنازعات بين افراد المجتمع المحلي في خلافاتهم مع مؤسسة الانترنت المتخصصة للاسماء والارقام.

هذا التقرير السنوي سيوثق مفتاح أنشطة محقق الشكاوي. كما ان تقرير هذا العام سوف يوفر استعراض عمليات السنوات الخمس الاولى.

واخيرا، اود ان اعبر عن تقديري وشكري المستمر لاجزاء مجلس ايكان ودعم المجتمع والمنظمات، و موظفي ايكان لاستمرارهم في التعاون والمساعدة خلال العام الماضي.

مع اطيب التمنيات

Frank Fowlie
محقق الشكاوي

Brussels
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870
USA T +1 310 823 9358

F +32 2 234 7848
F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

كان عام 2008-2009 مليئاً بالنشاط. عدد الشكاوي التي عرضت على مكتب الشكاوي، شاهدت انخفاضا بسيطا، فقط كان عدد الشكاوي الماخوذة 96 ومع ذلك فان عدد الشكاوي في اطار ولاية بلدي ارتفع الى 31 هذا ما يعادل 90% زيادة عن العام السابق. حيث ان عدد الشكاوي القضائية لهذا العام كان 17، في حين ان العدد الاجمالي للشكاوي اصغر فان العدد الفعلي للمسائل التي تتطلب تدخل محقق الشكاوي قد ارتفع، ستجد هذا في الجداول الواردة في التقرير السنوي التي تلقاها مكنتي. في 2008-2009 قدم مكنتي اربع تقارير تحقيقية رسمية الى مجلس الادارة. هذه التقارير قدمت ثمانى توصيات منفصلة للفرد او للنظام او لتحسين النظام الاداري و العمليات.



الدكتور فرانك فولى، محقق شكاوي آيكان

كما انني قدمت تقريرين رسميين الى المؤسسة و الى الشكاوي. احد هذين التقريرين كان التقرير الرئيسي والتحقيق في موضوع الشكاوي مستمر ل-2009 2010

ان قانون آيكان و اطار مكتب محقق الشكاوي ينص على ان محقق الشكاوي يصنع التقارير ويقدم توصيات الى اعضاء المجلس و على المجلس حيث كان هذا ممكنا النظر في التوصيات والرد على محقق الشكاوي. عموما، هناك ثلاث ردود ممكنة: قبول وتنفيذ التوصيات، رفض التوصيات مع تقديم اسباب الرفض، او قبول التوصيات واتخاذ المزيد من الخطوات لتحسين الممارسات الادارية العادلة. في النهاية هذه التوصيات الثمانية لعام 2008-2009 وكذلك التوصيات الثلاث التي يرجع تاريخها الى 02/2007 لا تزال معروضة على المجلس للنظر فيها.

في 2008-2009، بيتر دينجيت تراش، رئيس مجلس الادارة، انشأ لجنة دعم لمحقق الشكاوي. اللجنة تتألف من الرئيس، ورئيس اللجنة المالية في المجلس والمدير التنفيذي للعمليات والضابط المالي. هذه اللجنة تكفل بان يكون محقق الشكاوي كضابط مستقل للجمعية، يتلقى مايكفي من الدعم الاداري والمساعدة في تخطيط الميزانية. واعتقد بان هذه خطوة ايجابية جدا لتوازن حساس لابقاء مكتب محقق الشكاوي مستقلا مع الحفاظ على دعمه الجيد ولان يتماشى مع الاتجاه العام لا يكان.

مكتب آيكان لمحقق الشكاوي مستمر ليكون قائدا في تطور تقييم محقق الشكاوي

في 2008-2009 قدمت عرضا عن تقييم محقق الشكاوي لمنتدى محقق الشكاوي الكندي وجمعية أمناء الشكاوي في الولايات المتحدة الامريكية والرابطة الدولية لامناء الشكاوي.

وقد حضرت ثلاث جلسات لا يكان، و ثلاث مؤتمرات لمحققي الشكاوي، المنتدى الدولي الثامن لتسوية المنازعات، ودرست في الرابطة الدولية لمحققي الشكاوي "101" دورات تدريبية ومحاضرات في عدة جامعات ومؤتمرات. وقد شاركت في مامجموعه 22 دورة تدريبية للتوعية او دورة تدريبية.

في تشرين الثاني /نوفمبر 2008، منحت الدكتوراه في حل النزاعات من كلية الحقوق، جامعة لا تروب في ملبورن، استراليا.

بحثي تناول تقييم وضع مخططات لمكاتب محققي الشكاوي. وذلك باستخدام آيكان مكتب محقق الشكاوي بوصفه اختبارا. ويمكن الاطلاع على البحوث من خلال موقع محقق الشكاوي: <http://www.icann.org/ombudsman/program.html>. وأعتقد أن آيكان مكتب محقق الشكاوي هو أكثر عملية تقييمية موجودة. نتائج هذه التقييمات تبلغنا بأن صياغتها تمت بشكل جيد وتعمل بشكل جيد. أمضيت 110 يوما على سفر بين مقر آيكان مارينا دل راي وغيرها من المسؤولين. في خمس سنوات من عمليات المكتب لقد كنت على سفر. ما مجموعته 654 يوما. معظم الرسائل إلى مكنتي يتم الرد عليها في غضون 24 ساعة او 48 ساعة اذا كنت مسافرا.

في 2008-2009، محقق الشكاوي يعمل مع مكتب الخدمات السيد هيرب وبي. كمساعد لمحقق الشكاوي. وقد غطت مساعدته عندما كنت في إجازة. وساعد في مراجعة وتحرير التقارير. بالإضافة لمهام أخرى.

لم أتمكن من حضور اجتماع آيكان يونيو 2009 في سيدني. حيث أحد أفراد اسرتي قد أدخل المستشفى من سرطان في ذلك الوقت. مساعد محقق الشكاوي هيرب وبي كان قادرا على أن يحل مكاني في اشعار قصير. وكان قادرا على ادارة المكتب خلال الاجتماع. أدار العديد من اللقاءات وجمع معلومات عن التحقيق الجاري. هذه الإدارة الفعالة للبرنامج تضمن وجود شخص متاح لتحقيق دور محقق الشكاوي وتقديم الخدمات إلى المجتمع المحلي.

السنة قيد الاستعراض (يتبع)

وبناء على هذه التجربة الإيجابية للغاية ، وإلى جانب ردود الفعل القوية من المجتمع المحلي لأداء السيد ويبي. وتحسبا لزيادة في الولاية القضائية للشكاوى وأنشطة مكتب محقق الشكاوى بسبب بدء تنفيذ برنامج جديد TLD ، أوصى بأن التزام السيد Waye لا يكتفى من 0.1 FTE إلى 0.5 FTE على الأقل في السنة المقبلة.

التقرير السنوي لمحقق الشكاوى صدر في ست لغات. في أربع مناسبات ، وقدمت خدمات الترجمة إلى المشتكين الذين تقابلوا مع محقق الشكاوى في لغة غير اللغة الانكليزية أو الفرنسية. خلال السنة المالية وافق مجلس الادارة على اطار الخطة التنفيذية لمحقق الشكاوى.

في 2008-2009 كان من دواعي سروري أن نلاحظ أن أيبان ، والموظفين والمتطوعين على استمرار في التعامل مع الصراعات المحتملة على أساس استباقي. خلال السنة اتصل بي أعضاء المنظمات التي ترغب في التعرف على الصراعات والطرق الاستكشافية لجعل أفراد المجتمع المحلي يتنازع إلى مكنتي لحسم الأمور في أدنى درجة حرارة ممكنة للصراع.

كل ذلك تم انجازه في الوقت المحدد والميزانية المحددة ، وكانه المكتب الوحيد الممارس.

تعليقات حول الاستقلال والمعايير

رابطة المحامين الأمريكية ، في عامها 2004 "وضعت معايير لإنشاء وتشغيل مكتب محقق الشكاوى" ، تشير إلى أن محقق الشكاوى يجب أن يستوفي معايير عدة لضمان الاستقلال. هذا في رابطة المحامين الأمريكية عن القواعد والمعايير على الولايات المتحدة وجمعية أمناء المظالم في المعايير. معيار واحد ينطبق على هذا الترتيب التعاقدي بين أيبان وشاغلها. لتوفير أكبر قدر من الاستقلال ، وهو أن يكون لمحقق الشكاوى مدة محددة طويلة ، مع إمكانية التجديد. معيار ثان يتطلب أن يكون لمحقق الشكاوى راتب عالي ثابت. كل هذا الانتظار لمدة محددة ، وارتفاع المرتبات الثابتة تحد من إمكانية سوء فهم مكتب محقق الشكاوى واستقلاله والتقدير في انتقاد المنظمة فان هذا مقيد بسبب وقوف محقق الشكاوى امام مجلس الإدارة للتجديد أو للتفاوض لراتب.

وأقترح بأن يقوم مجلس الإدارة للنظر في التعاقد لمدة أربع أو خمس سنوات لمحقق الشكاوى ، مع إمكانية التجديد ، والمرتبات التي تنسجم مع ادارة أيبان التنفيذية ذات صلة ومكانت محقق الشكاوى في القطاع غير الحكومي² أنصص معايير جمعية المظالم الأمريكية على: أن يكون لمحقق الشكاوى والمظالم فترة ولاية ثابتة وطويلة ويمكن إعادة تعيينه. وفترة الولاية الطويلة تكون ما لا يقل عن سنة أكثر من ولاية أعضاء الهيئة التشريعية حيث أن طول فترة ولاية محقق الشكاوى والمظالم يقضي على التأثيرات السياسية عليه. كما أن إمكانية إعادة تعيينه يخفف من أي ميل لدى المحقق نحو النطق بأحكام تتجاوز الحقائق والقانون التي يتم اكتشافها خلال التحقيقات. يكون لمحققي المظالم والشكاوى راتب ثابت وعال. فهم يقومون بإجراء التحقيقات وتقديم التوصيات إلى كبار المسؤولين في الحكومة. ويتفاوضون رواتب تنسجم وحجم هذه المسؤوليات. وتكون رواتبهم في غالب الأحيان متساوية لرواتب القضاة وقضاة المحكمة العليا. أو الوزراء أو رؤساء الوكالات الحكومية. وتكون الرواتب ثابتة كي لا يمكن تخفيضها خلال ولاية الشخص. الأمر الذي يمنع إنزال أية عقوبة على محقق مظالم وشكاوى قد تكون تقاريره صعبة أو غير شعبية سياسياً. ولا يجوز تخفيض راتب محقق مظالم وشكاوى إلا في حالة واحدة وهي إذا تم تخفيض رواتب سائر الموظفين الحكوميين.

² يحتوي موقع ICANN لجنة التقييم والإصلاحات¹ على ما يلي: كما تمت الإشارة في تقرير لجنة ICANN المؤرخ 15 يوليو 2002 طلبت لجنة التقييم والإصلاحات من (بيكي بور) تقديم التوصيات بشأن تطبيق العديد من الجوانب الخاصة بالخطة للرفع حول المسبوبة. وهي تشمل الاقتراحات بشأن ميثاق مكتب المظالم والشكاوى. وعملية التحكيم في المراجعة المستقلة الخاصة بالانهاكات المزعومة للقوانين والتعديلات المناسبة على سياسة إعادة النظر التي تنتهجها ICANN.

يجب أن يكون محقق المظالم والشكاوى شخصاً محترماً وكبيراً يعرف بقراراته وأمانته. وإن منصب محقق المظالم والشكاوى لدى ICANN لمنصب متفرغ وتتساوى المرتبات والمرايا مع تلك المقدمة لكبار المدراء في ICANN كما ينص تقرير ICANN السنوي لعام 2008 على أن: التمسك بالأداء المستمر للراتب ما بين 50 إلى 70 بالمائة من الشركات المربحة ذات الحجم والتعقيدات المماثلين لـ ICANN (يتم تحديد الراتب الفعلي في حدود هذا النطاق بناء على خبرة الشخص ومهامه ومكانته في السوق).



أمين المظالم أيبان الدكتور فرانك فولبي مع موظفي أيبان شيريل سميث واليكس كوليك في اجتماع أيبان -- القاهرة ، مصر.



محقق شكاوى أيبان الدكتور فرانك فولبي في المؤتمر الرابع العالمي لمحقق الشكاوى ، والذكرى السنوية 200 لمحقق الشكاوى البرلماني السويدية في ستوكهولم : ترسانيك اكون ، محقق الشكاوى في جمهورية فيرغيزستان (الصف الخلفي -- وسط) : ديان كالان من المعهد الدولي للمحيطات للأمانة العامة -- جامعة ألبرتا ، كندا (الصف الخلفي -- يمين) ومايكل ميلز. محقق الشكاوى لمدينة بورتلاند (الصف الأول -- المركز) ، وأفراد أسرهم

محقق الشكاوي

محقق الشكاوي الاستقبال والإحالة والتحقيق في الشكاوي

إن الجداول والرسوم البيانية في هذا التقرير السنوي يقدم معلومات عن حجم الاتصالات ، وبلد المنشأ ، وتصنف هذه الشكاوي والقرارات، هذه الخرائط والجداول أيضا تقدم نظرة عامة عن أنشطة محقق الشكاوي لمدة خمس سنوات.

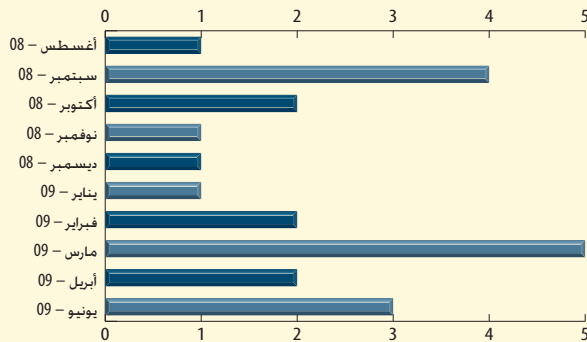
في المشروع الثاني فريق مكون من اربع خارجيين يجمعون التقييم النهائي لمكتب محقق الشكاوي بالتماشي مع الإدارة المبنية على النتائج واطار التقييم نوقش في قسم التقييم والتوصية في المسألة في هذا التقرير. ايضا كان من دواعي سروري ان مكتب محقق الشكاوي يقدم تدريب لطالب سيريلانكي من جامعة لا تروب. اعطاه فرصة المشاركة في اجتماع أيكان تقدم اساس بناء قوي لمشاركته المستقبلية في نظام المجال و ستكون له اساسا في حل الصراعات في بلده. شكرا للخارجيين : جينثاكا، دوك، بن، جيسن، مايا و روب. انني أثق بانك قد تمتعت بخبرة محقق الشكاوي بقدر ماتمتعنا بمشاركتك. نتمنى لكم الخير في اختيارك المهني.

الجداول الواردة في التقرير السنوي لعرض أنشطة التوعية التي شاركت فيها.

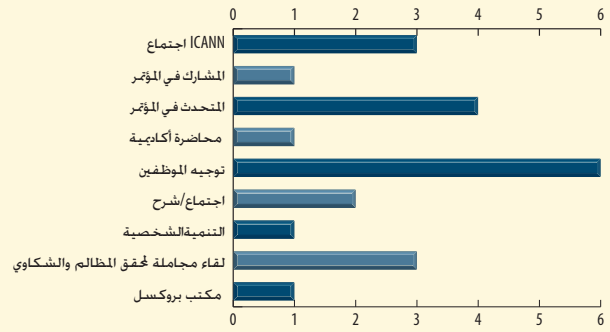
أنشطة التوعية وتثقيف المستهلك والزلاء

تعريفى للتوعية يشمل التحدث الى مجموعات الضيافة ، دورات تديبية و أنشطة أقران محقق الشكاوي. هدي العام متمثل في تحقيق ثلاثة أهداف هي : أن أبلغ مجتمع أيكان عن الأنشطة الفعالة لمكتب محقق الشكاوي : لإضفاء الطابع المهني على المكتب من خلال أنشطة التعلم المستمر والثابتة لتنفيذ رسالة أيكان بين المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة والمسؤولين الحكوميين والمستخدمين وأصحاب المصالح ، وأقران مجتمع محقق الشكاوي أن مكتب محقق الشكاوي يستحق سمعته باعتباره مركز التفوق على الانترنت لتسوية المنازعات والقيادة بشكل عام. الهدف الأسمى هو أن الجميع يرى المكتب باعتباره مركزا للتفوق المهني مع عرض جيد وعادل.

نشاط التواصل الشهري - 2008/2009



نشاط التواصل من حيث النوع - 2008/2009



خلال العام 2008-2009 حافظت على العضوية في نظام منتدى محقق الشكاوي الكندي ، وجمعية أمناء المظالم في الولايات المتحدة الأمريكية ، والرابطة الدولية لأمناء المظالم ، والمعهد الدولي لأمناء المظالم ، واستمرت كزميل في المركز القومي للتكنولوجيا ، وتسوية المنازعات. قدمت عروضاً لأفراد ومنظمات، ومؤتمرات ومؤسسات أكاديمية تمتد من الرابطة الدولية لأمناء المظالم للمنتدى الدولي لتسوية المنازعات ، ويقدم توجيهات لموظفي أيكان الجدد. ممثل محقق الشكاوي السيد وبي أخذ تدريب تخصصي في التفاوض مع برنامج

وأخيرا ، أود أن أشير بسرور كبير أن مكتب أيكان لمحقق الشكاوي مستمر في علاقتهم مع جامعة بيبيرداين في كاليفورنيا (ماجستير في حل النزاعات)، لتوفير الفرص والتدريب للطلاب، فان الخارجيين منشاركين في مشروعين. الاول تقييم الاخبار اللاحقة لتسوية المنازعات التي يقوم بها شخص مضمون لحضور المنتدى الدولي السابع لتسوية المنازعات على الشبكة www.odrfourm2008.org هذا التقييم يفي بمتطلبات الوكالة الكندية للتنمية الدولية (الوكالة الكندية للتنمية الدولية) الذي ينص على أيكان مع 50,000 دولار منحة لرعاية المنتدى. التقييم لا يزال في السنة المالية 2009-2010.

محقق الشكاوي (يتبع)

أنشطة التواصل في السنة 2007-2008: إجمالي عدد الأنشطة - 22

التاريخ	الحدث	مواقع	النشاط
1 - أغسطس 2008	توجيه الموظفين	الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه الموظفين
8 - سبتمبر 2008	لقاء مجاملة لمحقق المظالم والشكاوي بالبرنا	كندا	لقاء المجاملة لمحقق المظالم والشكاوي
18 - سبتمبر 2008	توجيه الموظفين	الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه الموظفين
24 - سبتمبر 2008	برنامج حول التفاوض	الولايات المتحدة الأمريكية	التنمية الشخصية
29 - سبتمبر 2008	اجتماع USAO السنوي	الولايات المتحدة الأمريكية	المتحدث في المؤتمر
13 - أكتوبر 2008	أسبوع الإنترنت	كندا	اجتماع / شرح
27 - أكتوبر 2008	الجمعية الدولية للتحقيق في المظالم والشكاوي محقق المظالم 101	كندا	المتحدث في المؤتمر
1 - نوفمبر 2008	اجتماع ICANN بالقاهرة	جمهورية مصر العربية	اجتماع ICANN
1 - ديسمبر 2008	مجموعة المناقشة الجامعية	الولايات المتحدة الأمريكية	اجتماع / شرح
14 - يناير 2009	توجيه الموظفين	الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه الموظفين
4 - فبراير 2009	توجيه متدربي جامعة بييردين	الولايات المتحدة الأمريكية	محاضرة أكاديمية
5 - فبراير 2009	تقييم محقق المظالم والكشكاوي	الولايات المتحدة الأمريكية	المتحدث في المؤتمر
1 - مارس 2009	اجتماع ICANN	الولايات المتحدة المكسيكية	اجتماع ICANN
1 - مارس 2009	توجيه الموظفين	الولايات المتحدة المكسيكية	توجيه الموظفين
16 - مارس 2009	زيارة عمل إلى ICANN في بروكسل	مملكة بلجيكا	مكتب بروكسل
19 - مارس 2009	الاجتماع مع محقق المظالم والشكاوي البرلمان بالاتحاد الأوروبي	مملكة بلجيكا	لقاء المجاملة لمحقق المظالم والشكاوي
25 - مارس 2009	توجيه	الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه الموظفين
14 - أبريل 2009	المدير التنفيذي لـ ADR الرياضية بكندا	كندا	لقاء المجاملة لمحقق المظالم والشكاوي
23 - أبريل 2009	توجيه الموظفين	الولايات المتحدة الأمريكية	توجيه الموظفين
2 - يونيو 2009	المنتدى الدولي الثامن حول حل النزاع عبر الإنترنت	دولة إسرائيل	المتحدث في المؤتمر
7 - يونيو 2009	المعهد الدولي للتحقيق في المظالم والشكاوي الذكرى الـ 200 لمحقق المظالم والشكاوي السويدي الأول	مملكة السويد	المشارك في المؤتمر
20 - يونيو 2009	CANN في سيدني بأستراليا	أستراليا	اجتماع ICANN

التواصل حسب الشهور - خمس سنوات	
ديسمبر - 2004	9
يناير - 2006	4
أبريل - 2007	3
يونيو - 2008	2
أغسطس - 2008	1
سبتمبر - 2005	5
مارس - 2006	5
مايو - 2007	2
أكتوبر - 2008	4
ديسمبر - 2008	2
يناير - 2005	3
أبريل - 2006	2
أبريل - 2007	1
أبريل - 2008	1
أبريل - 2009	1
أبريل - 2005	2
أبريل - 2006	2
أبريل - 2007	2
أبريل - 2008	2
أبريل - 2009	2
أبريل - 2005	7
أغسطس - 2006	1
أغسطس - 2007	2
أغسطس - 2008	2
أغسطس - 2005	1
سبتمبر - 2006	2
سبتمبر - 2007	1
سبتمبر - 2008	1
سبتمبر - 2005	2
أكتوبر - 2006	3
أكتوبر - 2007	2
أكتوبر - 2008	2
أكتوبر - 2005	3
ديسمبر - 2006	1
ديسمبر - 2007	3
ديسمبر - 2008	3
ديسمبر - 2005	3
يناير - 2006	4
يناير - 2007	4
يناير - 2008	4
يناير - 2005	2
يناير - 2006	2
يناير - 2007	2
يناير - 2008	2
يناير - 2009	1



بيان عن احترام الاتصالات عبر الانترنت

بيان الاحترام عبر اتصالات الانترنت نُشر في التقرير السنوي لعام 2006-2007 ومع ذلك، استمر مكتبي في تلقي الشكاوي التي كان جوهرها التعامل مع شعور الافراد بالالتم وذلك لشعورهم انهم كانوا ضحايا لعدم احترام الاتصال. وهأنا أنشر البيان لتذكير المجتمع بالطرق الايجابية للحوار عبر الانترنت، وأشجع مجلس الادارة لادراج اشارة الى ماجاء في مدونة أيكبان وانني أرى عدم احترام واضطراب المحادثات مسألة ملحة في هذه المرحلة من تطور المنظمة.

بدون الاخذ بالاعتبار للمواقف، والمصالح والثقافة والعادات واللغة واحتياجات الآخرين، المحادثة الغير محترمة ستستمر. انني متعجب باستمرار حوادث المحادثات او الاتصالات الغير مناسبة والتي تؤدي بنتيجتها الى جرح المشاعر والشعور بالاساءة ومن ثم شكاي الى مكتبي. ولقد قدمت توصيات الى مجلس الادارة عن الاخلاق و السلوك المقبول الذي ظهر بين مشاركي أيكبان والذي اشتكى لاحقا الى مكتبي، وأنا بانتظار رد المجلس على هذه التوصيات.

في 2008-2009 اجتمع مكتب محقق الشكاوي و الرئيس الاستشاري الاعلى و الموارد البشرية لأيكبان بالتعاون مع خبراء في الخارج لوضع برنامج تدريب على الانترنت لحل النزاعات من خلال عدسة الحضارة والثقافة. نتوقع بأن يكون هذا البرنامج متاحا لمجتمع وموظفي أيكبان في أواخر عام 2009. رغبتنا بأن تكون هذه الدورة التدريبية على الانترنت المقامة لثقافات مختلفة وبناء القدرات سببا في تقليل حوادث المحادثات ذات السلوك الغير مناسب.

صيغت بالاشترك واتفق عليها في 20/04/2007 في المنتدى الدولي الخامس لتسوية النزاعات في ليفربول (انكلترا) الذي عقد بالتعاون مع الامم المتحدة للجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ.

في حين ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتمكنها من التفاعل بين افراد من حول العالم، عرضوا بعض الحيل التي يمكن ان تحلل الحوار.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن الناس من التواصل مباشرة وبسريرة، وغالبا دون اعتدال، في بعض الظروف هذا الاتصال يشجع على سلوك غير سوي (مثل تهديدات او شتائم) والذي معظم الافراد لا يستعملوه وجها لوجه.

هذا السلوك قد يجعل الناس يشعرون بعدم الترحيب وعدم الاحترام، او يشعرون بمضايقات عبر اتصالاتهم عبر الانترنت، وفي نهاية المطاف، قد يعدل بعض الافراد عن المشاركة مما يؤثر على حيوية محادثتنا العالمية.

وكنتيجة، فاننا نشجع الافراد الى:

- التحدث عبر الانترنت باحترام
- الاستماع جيدا وبعناية الى الآخرين من اجل فهم وجهات نظرهم
- تحمل مسؤولية اقوالهم وافعالهم
- الحفاظ على النقد الفعال
- احترام التنوع وتفهم الاختلافات

نحن نتقبل بسرور الاتصال الكامل والمفتوح ونعترف بالفرصة الفريدة للتعبير في بيئة الانترنت، ونؤيد حرية التعبير ورفض الرقابة. هذه المبادئ لا ترمي الى معالجة التعبير عن الافكار وانما ترمي الى وتيرة الاتصالات التي تجري.

تقييم مكتب محقق الشكاوي والتوصيات

في 2008-2009 الموارد المالية كانت كافية للقيام بولاية المكتب وانتهت السنة المالية للمكتب بوجود فائض.

2. الى اي مدى أنشأ محقق الشكاوي علاقات فعالة؟

مكتب محقق الشكاوي ينشأ علاقاته تحت اربع مجالات : مجتمع أيكان، الشكاوي، منظمة أيكان (اعضاء المجلس و الموظفين و اعضاء الجمعيات المساندة)، بالإضافة الى مجتمع اصدياق محقق الشكاوي و متخصصي تسوية المنازعات والاكاديمين.

فان التقييم الخارجي المكون لجامعة بيبيرداين اسند مايلي:

المعلومات التي تم جمعها من المشاركين...وجدوا ان وظيفة محقق الشكاوي هي وظيفة حاسمة داخل أيكان. والتي كان لمساهماتها علاقة بارزة في تعزيز العلاقة بين أيكان والمجتمع. وجميع الفئات الثلاث تعبر عن تقديرها للمجهود الذي قام به مكتب محقق الشكاوي ويرون ان المكتب هو جزءا اساسيا في أيكان.

وانا مسرور لاتخاذ اجراءات بالنسبة للتوصيات التي وضعت في تقرير العام الماضي، ولسهولة العثور على مكان مكتبي خلال اجتماعات أيكان لمكتب محقق الشكاوي.

يبدو بان العلاقات مع الاقران راسخة ، والعلاقات مع عدة فئات نشطة مع محقق الشكاوي ، المركز القومي للتكنولوجيا، وتسوية النزاعات والمنتدى الدولي لتسوية النزاعات على الشبكة.

3. هل موظفي أيكان والاعضاء يتعاملون مع القضايا التي تم تحديدها في الوقت المناسب؟

في 2008-2009 مكتب محقق الشكاوي وجد تعاون رائع من الموظفين ودعم هيكلي في التعامل مع حل النزاعات. فريق الاتصال المسجل وفريق التعاقد والامتنال كلاهما قدما أداء ثابتا في التعامل مع القضايا المسجلة المقدمة لمكتبي.

أكثر من 80% من القضايا المخصصة حلت بمساعدة أصحاب الشكاوي والجمعية باستخدام التقنيات البديلة لتسوية المنازعات.

كما ورد في باب أحداث السنة، في نهاية العام المالي 11، التوصيات كانت معروضة على مجلس الادارة للنظر فيها.

التقييم الخارجي المكون لبيبيرداين اسند مايلي:

النتائج مختلطة بخصوص الفعالية تستند الى تنفيذ التوصيات من قبل مكتب محقق الشكاوي.

فمن ناحية فان المكتب بيده فقط قوة الاقناع المعنوي. ولذلك فان قدرة المكتب على بعض التغيير هو اشارة الى ان المكتب فعال في تقديم برنامجه.

يقيم ويستعرض مكتب محقق الشكاوي وفقا لاطار الادارة المركزية <http://www.icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>

اطار الادارة المركزية واسئلة التقييم والمعايير تقدم معلومات عن عمليات المكتب. في تقارير السنوات الاربع الاخيرة تكلمت عن اسئلة التقييم والمعايير. عند هذه النقطة ساقدم تقريرا عن التقييم النهائي الذي سيكمل الدورة التقييمية.

في 1/11/2009 سيكون لمكتب محقق الشكاوي خمس سنوات في مجال العمل، التقرير السنوي الخامس فرصة مثالية للتقرير عن التقييم النهائي للمكتب. لقد أجري التقييم باعتباره عملية من خطوتين، ومع مشاركة الخارجيين اجريت مراجعة على اساس مخطط وضع في رسالتي الدكتوراه، وتم التحقق من النتائج والتعليق عليها من قبل طرف ثالث مستقل من الخبراء يملك فهم مسبق لاطار محقق الشكاوي.

1. هل الموارد وافية لمكتب محقق الشكاوي لتنفيذ مهمته؟

في أحد تقارير الامانة العالمية لأيكان عن المسألة والشفافية في آذار 2007 كان هذا التعليق عن موارد محقق الشكاوي:

محقق الشكاوي يلعب دورا هاما كبديل رسمي في اطار أيكان لتسوية المنازعات الآلية.

منذ تشكيله فقد انخفض عدد الشكاوي المقدمة من خلال قنوات الشكاوي الرسمية لاعادة النظر.

بينما يستمر مكتب محقق الشكاوي في استمرارية الاتصال بالمجتمع وزيادة الوعي في داخل مجتمع أيكان فان هناك احتمالية في زيادة عدد الشكاوي.

المجموعة التي يستخدمها المكتب هي مجتمع الانترنت بأكمله، ومع ذلك فان محقق الشكاوي هو الموظف الوحيد بدوام كامل بالإضافة الى مساعد يغطي في حال الاجازة.

ولضمان فعالية المكتب فعلى أيكان ان تستمر في دعم محقق الشكاوي وذلك من خلال مساعد الشكاوي وان ينظر في توظيف موظف اضافي بدوام كامل لتوفير دعم اداري يدعم المكتب.

توصية 3.4: ينبغي على أيكان ان تنظر في تعزيز قدرة مكتب الشكاوي من خلال تجنيد موظف مكتبي بدوام كامل لمحقق الشكاوي.

كما تقدم في مراجعة احداث السنة، اتخذت خطوات ايجابية في العام المالي 2008-2009 مع الانشاء للجنة الدعم لمحقق الشكاوي ومع برنامج مساعد محقق الشكاوي. فانني اقترح بان على مكتب محقق الشكاوي و اعضاء المجلس ان يعززوا قدرة مكتب الشكاوي من خلال زيادة خدمة مساعد المحقق بنسبة لا تقل عن 0.5 FTE

قال: ان الدعاية هي وصية عادلة كعلاج لامراض اجتماعية وصناعية. ويقال ان ضوء الشمس هو افضل المطهرات والضوء الكهربائي هو أكفأ رجل شرطة“ بهذين التعليقين نجد ان واحد يرى استناد العلاقة بين محقق الشكاوي والمنظمة او الدولة.

ويعمل محقق الشكاوي كالضوء الكهربائي من خلال عملية تقديم التقارير. فهو يضيء الضوء على المناطق المظلمة في النظام الفردي الظالم. عندما يبلور الضوء القضايا التي تحتاج لتصحيح تصبح مسؤولية الجمعية العمل حسب توصيات محقق الشكاوي او رفضهم.

معظم أنظمة محقق الشكاوي توفر فترة زمنية على الدولة او المنظمة ان ترد خلال هذه الفترة لمحقق الشكاوي وتقدم معلومات تشرح فيها كيف نفذت التوصيات لتصحيح الظلم او تقدم اسباب لماذا التوصيات غير عملية.

عملية صنع التوصيات والرد من الكيان هو الامر الذي كان موضع استفسار محقق الشكاوي ليؤكد للمجتمع الذي يخدمها الكيان ومحقق الشكاوي بأن القضايا المهمة عوملت بعدل.

في الشهر الثاني من عام 2007, صنعت مجموعة من 12 توصية لمجلس اعضاء آيكان <http://www.icann.org/ombudsman/documents/report> الخطوات المهمة لتحسينات فعالة, اتبعت بطلب مفصل عن ممارسة التصويت مع ال ALAC وأشعر بخيبة أمل لان مكتبي لم يتم اعلامه بالعمل الذي قرره المجلس او ALAC لتنفيذ هذه التوصيات. وانا على علم بأن التوصيات قد نفذت, وان واحدة من هذه التوصيات نفذت بشكل غير عادل باعتبارها هيكل كبير. السيد الرئيس, أتمنى ان تستجيب آيكان لتوصياتي في الوقت المحدد.

خلال عام 2008-2009 استلمت مجموعة من الردود من جيريل لانكدون-اورر هذه الردود متعلقة ب 9 توصيات من مجموعة ال 12 توصية. هذا يغلق حلقة المسؤولية لمجموعة تلك الامور وانا مسرور بان جميع التوصيات تم اتخاذ اجراءات بشأنها. أشكر ALAC لعملها.

4. هل كان هناك تغير في السلوك من طرف آيكان او الشكاوي لتفادي مقاضاة؟

ان تقرير بيبيرداين للتقييم الخارجي أسند مايلي:

نتيجة:

بالنظر الى المقاضاة والوساطة بأنها أمر مكلف فان بالواقع يجب ايجاد وسيط لكل نزاع ينشأ, ومحقق الشكاوي هو أكثر وسيلة فعالة للتعامل مع النزاعات الناشئة عن المطالب الظالمة الاجرائية في آيكان. علاوة عن ذلك فان 18.4 بالمئة ذكر بأنهم لن يفعلوا شيئاً, مشيرون الى انه من دون محقق

بالاضافة, وكما قدم من قبل, بان اشارات وادلة المجلس توضح في الواقع بان المجلس يأخذ التوصيات بجدية كبيرة. ولذلك هذا المعيار يتجه الى ان العلاقات بين المكتب والمجلس فعالة.

مايلي ماجاء في صفحة 75 للاستعراض المستقل ل ALAC في <http://www.icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>

7.6 اجراءات محقق الشكاوي

فريق الاتحاد العالمي للاستعراض علم بنشر تقريرين عالميين عقبهما تحقيق من قبل محقق الشكاوي في نهاية عام 2006 وبداية عام 2007

الحق التحقيق الاول بطعن ضد اجراءات التصويت, والثاني مرتبط برفض طلب ل ALS في كلتا الحالتين وجد محقق الشكاوي بان بعض جوانب اجراءات ALAC غير مرضية وصنع اقتراحات عدة, بالتحديد شدد على حاجة التحرك بشكل موحد وسريع بالنسبة لتطبيقات ALS هذه التوصيات كانت نتيجة في عدد من التغييرات الاجرائية ايضا بعض التعديلات على النظام الاساسي لآيكان.

بناء على مداخلات المقدمين, نؤمن بأن هذه التحقيقات والتقارير التابعة أحدث درجة من التوربين محقق الشكاوي واعضاء ال ALAC بالاضافة, لم نستطع التأكد اذا كان التقرير الثاني قد اغلق مع حسم جميع القضايا. سجلنا بان اعضاء آيكان ناقشوا هذا التقرير من خلال مؤتمر هاتفي في شهر 6 عام 2007, غير أننا لم نستطيع العثور على وثيقة تابعة.

توصية

اذا كان هناك اي امور متعلقة بتقرير محقق الشكاوي 06-317 فعلى المجلس ان ينظر الى جميع التوصيات للتأكد من حلها.

الأحظ من خلال تعليقات وتوصيات المراجعين المستقلين بان آيكان عليها ان ترد على التوصيات التي قدمتها في الشهر 2 عام 2007 <http://www.icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>. ومع ذلك فانني أدرك ان ALAC وافقت على طلب المؤسسة على انه ALS.

تقرير في اجتماع المنتدى العام في باريس ذكر:

اليوم, احب ان اناقش حلقة المسؤولية بين دور ووظيفة محقق الشكاوي و المؤسسة التي يخدمها.

وقيل ان محقق الشكاوي هو:

مستقل, محقق موضوعي لشكاوي الناس ضد مؤسسات حكومية ومؤسسات اخرى, في المجالين الخصوصي والعام. وبعد استعراض عادل وشامل فان محقق الشكاوي يقرر ان كانت الشكاوي مبررة ويعطي توصيات الى المنظمة لحل المشكلة. المحكمة العادلة العليا في الولايات المتحدة, لويس برانديز

تقييم وتوصيات (يتبع)

تشير التقديرات الأخيرة إلى أن كل دولار يستثمر في نتائج برنامج محقق الشكاوي هو في مصب توفير قيمته \$9.50 مع تجنب رسوم التقاضي، والرسوم القانونية ووقت الموظفين المحول من النزاعات، احتفاظ، تدريب، وماشابه ذلك. فإنه من المستحيل إيجاد صيغة تقيس القيمة الاقتصادية التي تعزز السمعة او قيمة حسن النية لكل دولارينفق في البرنامج.

فإن تقييم تقرير بيرداين الخارجي يقر مايلي:

في النهاية النتائج مواكبة للمكتب، اتخذ المكتب خطوات كبيرة لضمان الكفاءة المالية في بعض المناطق، بينما في مناطق أخرى قدر أكبر من الكفاءة يمكن التماسه، مالم يكون هناك مزيد من أسباب قاهرة لضرورة التكاليف التي ذكرت. بناء على ماتقدم فإن مكتب محقق الشكاوي يلاقي على نحو ملائم معيار التقييم.

³ شرح رينصار في المؤتمر السنوي للجمعية الدولية للتحقيق في المظالم والشكاوي IOA، بوسكن 2008

الشكاوي فان شكاوهم لن تسمع بفعالية أيا كان النافية من البحث عن مزيد من ارضاء أصحاب المصالح.

بالاضافة، هذا سيهيج الغضب اتجاه جمعية أيا كان وبالتالي تحبط اهدافها.

في الواقع، سيكون هناك زيادة في اتجاه غاضب نحو المدونات اذا كان المكتب مختفي. ولذلك فان مكتب محقق الشكاوي فعال في العمل كمركز لتقبل الشكاوي والتعبير عن الامور التي تهمهم بالاضافة الى الامور ذات الصلة بأهداف أيا كان.

بالاضافة الى ماسبق، فان الاستقصاء يبين بان الاغلبية تسعى الى التقاضي لحل قضاياهم، وعندما تقترن قضاياهم بمعرفة اوقات الازمات التي تزور بانتظام أيا كان، فان محقق الشكاوي يبدو كمركز تنسيق للشكاوي يعدها بعيدا عن التقاضي لتقييم نتائج التنمية والخدمات التي يقدمها المكتب. قد يبدو ذلك الحين، ولكن بعد ذلك فان بعدم وجود مكتب محقق الشكاوي فان العديد من الشكاوي ستجد طريقها الى قسم الدعاوي وبعيدا عن الاستفادة من الموارد وامتصاص الوقت على حساب أيا كان عند التعامل مع المشاكل القانونية المشروعة.

5. هل كانت تكلفة محقق الشكاوي فعالة في تقديم البرنامج؟ التحسينات الفعلية او المحتملة والكفاءة او توفير التكاليف في تقديم برنامج أيا كان او في الادارة.

مكتب محقق الشكاوي صرف على الشكاوي، والاحالات، وقدم معلومات للمساعدة الذاتية، وقدم توصيات كجزء من بديل لتسوية المنازعات. فعلى المدى البعيد فان هذه الجهود تقدم زيادة كفاءة التشغيل العام من خلال وجود خدمة تقييم نتائج التنمية المهنية التي تسمح للموظفين والمنظمات الداعمة والمجلس الى التركيز على اعمالهم الأساسية بدلا من التركيز على حل المنازعات. ان عدد الطلبات المقدمة لاعادة الطلب انخفض. التوصيات من مكتب محقق الشكاوي مقدمة لتخفيف حرارة الصراع وتحسين الخدمات او العمليات.

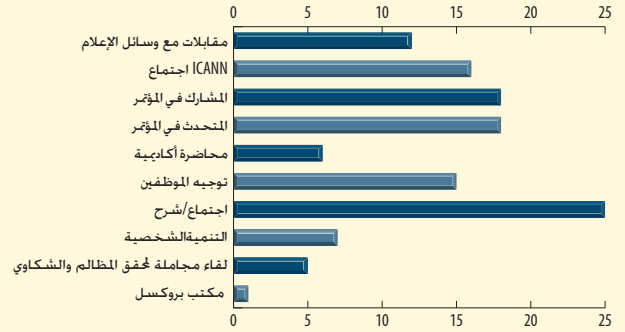
مرونة المكتب على الاستجابة لمجموعة من القضايا، واللغات، والثقافات وأنماط الصراع مدموجة مع طائفة واسعة من حل النزاعات. هذا يعني ان المكتب يوفر استجابة، وحلول مناسبة في الوقت المناسب مع الحد من العلاقات العدائية بين الطرفين. لا أتصور بأن هناك سلوك أكثر كفاءة لتقديم هذه الخدمة للمنظمة والمجتمع المحلي.

مكتب محقق الشكاوي يضيف اضافة شاملة الى نظام ادارة الصراع في أيا كان الذي يشمل لجنة اعادة النظر واللجنة المستقلة لمراجعة السياسات (IRP) منذ انشاء مكتب محقق الشكاوي فإن عدد الشكاوي المقدمة الى لجنة إعادة النظر قد إنخفض بشكل كبير، مع أمر واحد تصعد الى IRF في عام 2008 انحلت لجنة إعادة النظر ويقوم بمهامها الآن لجنة مجلس الإدارة.

حالات حسب الدول - 2008/2009

4	جمهورية الأرجنتين
4	أستراليا
2	جمهورية البرازيل الفيدرالية
4	كندا
1	جمهورية قبرص
2	ألمانيا
2	جمهورية الهند
1	دولة إسرائيل
1	المملكة الأردنية الهاشمية
1	جمهورية كينيا
1	جمهورية فيرغيز
1	ماليزيا
1	مملكة هولندا
1	نيوزيلندا
1	جمهورية نيجيريا الفيدرالية
1	جمهورية جنوب أفريقيا
1	دولة إسبانيا
6	الاتحاد السويسري
1	المملكة النابالندية
2	جمهورية مصر العربية
5	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية
53	الولايات المتحدة الأمريكية

نشاط التواصل من حيث النوع - 2008/2009



(الصورة 49) الدكتور فرانك فولبي والمندوبين لعام 2008 المنتدى الدولي لتسوية المنازعات على الشبكة. محقق الشكاوي يعبر عن امتنانه للوكالة الكندية للتنمية الدولية (الوكالة الكندية للتنمية الدولية لمساهمتها السخية في تمويل وفود من الدول النامية). (ل. ر اوبي - فاريندي نيجيريا، شير شاه خان - باكستان، ابو كوساموتو - نيجيريا، - جيتو ناجراجان، الهند، توني انتوني مينجا - تنزانيا، ديباك بيلاي - ماليزيا، والدكتور فرانك فولبي)

دراسات لحالات.

هذه الدراسات تعكس عمليات مكتب محقق الشكاوي في السنوات الخمس الأولى وتمثل الفئات المتعددة للاغلاق الموجود في إطار محقق الشكاوي.

تم الحل

الإحالات

عدد من الشكاوى تلقاها مكتب محقق الشكاوي خارج نطاق ولاية المكتب في هذه الحالات يساند المكتب الشكاوى بإحالتها إلى كيان أكثر فائدة، بشكاوى كثيرة تهم العلاقة بين المسجلين والتسجيل. هذه الشكاوى المشار إليها تحول إلى إما فريق الاتصال والتسجيل أو فريق الالتزام التعاقدى المناسب لمتابعتها. وأود أن أشكر هذه الفرق لاستمرارهم في الخدمة الفردية المسجلة.

مساعدة الذات

غالبا ما تأتي الشكاوى إلى مكتب محقق الشكاوي للحصول على المعلومات اللازمة من أجل حل مسائل خاصة بهم. بشكل روتيني يزود المكتب أفراد المجتمع بالمعلومات تحت نطاق الوصل ونطاق اسم النزاعات.

لا حاجة لمزيد من الإجراءات

بعد التحقيق الأولي، مكتب محقق الشكاوي يجد بعض هذه الشكاوى تكون ضمن اختصاص المكتب، ولكن لا حاجة لمزيد من الإجراءات بعد اعلان رئيس أيكمان استقالته في الشهر الثاني عام 2009 أفراد المجتمع اشتكوا بأن الاعلان عن هذا المنصب في موقع أيكمان على الانترنت لم يتم بسرعة. أعضاء أيكمان التزموا بأن يقوموا بذلك واتخاذ اي اجراء آخر من مكنتي لم يكن مطلوبا.

رفض قضائي

صاحب شكوى اتصل بمكتب محقق الشكاوي بعد الغاء تصريحاته التي وضعها على زاوية أيكمان في الانترنت هذه التصريحات قد الغيت عن طريق مالك الزاوية. برأبي بأن هذا الأمر هو استمرار شكوى غير عادية. ولذلك فإنني رأيت بان هذه الشكاوى تافهة أو كيدية أو تعسفية متكررة ولذلك رفضت ولايتها.

حلت: تلقى وحقق مكتب محقق الشكاوي عدة شكاوي بشأن مساندة هيكل أيكمان. وكان الهيكل قد وضع إجراءات لتصويت المشاركين للحصول على عضوية من المركز ويتطلب هذا ثلثي عدد الاعضاء ان يكونوا مع صالح الاقتراح. في عدة مناسبات كان واضحا في الاقتراح بأن عدد كبير من الأعضاء لم يقوموا بالتصويت بالإضافة والذين قاموا بالتصويت أجمعوا في تأييد الاقتراح. ولكن نظرا لقواعد التصويت رفض الاقتراح. وجدت أن عدم المشاركة في التصويت من جانب معظم الأعضاء غير عادل ينصح بأن يمنح المتقدمين الإفادة وأوصي كذلك الاصلاحات لتجهيز الكليات والموافقة عليها. الوحدة قبلت وعملت بتوصياتي، وقد أغلقت الملف حيث ان القضية قد حلت. ولكن اعتبارا من نهاية السنة المالية للفترة 2008-2009 . ثلاث توصيات بشأن هذه المسألة لا تزال أمام مجلس الإدارة للنظر فيها هذه التوصيات قدمت في الشهر الثاني عام 2007.

تحسين النظام

مكتب محقق الشكاوي لا ينظر في أثر الشكاوى الفردية فقط. وإنما ينظر ايضا في محاولات لاستخدام الحالات الفردية لعلاج مواطن الضعف المنهجية في اجتماع قريب لأيكمان. العديد من المشاركين اتصل مع المكتب بمخاوف بشأن دفع بدل المعيشة اليومي محقق الشكاوي عمل مع المشتكين وموظفي أيكمان المناسبين لمعالجة المشاكل الفردية محقق الشكاوي نظر إلى هذه القضية باعتبارها من القضايا التي تستحق التحسين المنهجي. وأوصى بأن "الدروس المستفادة" تجري وان الابتكار يعني دفع الأفراد للاستكشاف. حتى الآن هذه التوصيات لم يتم قبولها من أيكمان.

لا أساس لها من الصحة

الشكوى المتصاعدة

وفي حالات نادرة صاعدالمشتكين شكواوهم إلى لجنة إعادة المجلس السابق في حالة واحدة عبر عضو في لجنة الترشيح عن رغبته في الاستقالة من اللجنة

وبعد ذلك عبر عن رغبته بالبحث عن لجنة ترشيح لحد منظمات أيكان المساندة، مكتب المستشار العام نصح صاحب الشكوى أن هذا العمل سيكون انتهاكا للوائح . وليس من المسموح به وشعر المشتكي بأن هذا رأي غير عادل واحتفظ محقق الشكاوي بمشورة مستقلة، والتي ترى بأن رأي المحامي العام كان صائبا. وصنفت القضية كشكوى متصاعدة. المشتكي أخذ الأمر الى لجنة إعادة النظر والتي رأت بأن المشتكي غير مؤهل للتعيين ورفضت إعادة النظر في الامر.

تقدم عضو من مجتمع أيكان بشكوى إلى مكتب محقق الشكاوي تتعلق ب "نفقات متنوعة لحضور اجتماع أيكان" قد رفضت من قبل موظفي أيكان، وبأن العضو كان معينا في لجنة بأيكان وكان معينا للسفر لحضور اجتماع هذه اللجنة وان هذا السفر له علاقة بعمله. تحقيقات مكنتي وجدت بان هذا العضو لم يحضر اي اجتماع للجمعية ولم يصوت في اي امر. حصل محقق الشكاوي على فتوى قانونية عن واجب ومشاركة العضو في الجمعية وان يكون على استعداد للتصويت في تأدية واجبات التعيين. ووجد محقق الشكاوي بأن الموظف قد فشل في تأدية واجبات التعيين ولذلك كان تصرف المسؤول مناسباً. القضية اغلقت تحت لا اساس لها من الصحة.

مهجورة

المشتكي اتصل بمحقق الشكاوي بشأن تصرف معين لحد الموظفين، يقول بأن الموظف قد تصرف بشكل غير عادل وغير محترف. تقابل محقق الشكاوي مع المشتكين على مدى عدة أسابيع ولكن المشتكي رفض إعطاء اي معلومات عن الإدعاءات الغير عادلة والسلوك الغير مهني وبما انه كان من المستحيل لمحقق الشكاوي جمع معلومات كافية لبدء تحقيق فلذلك أغلق الملف وهجر.

سحب

مكتب محقق الشكاوي تلقى شكوى من احد اعضاء المنظمة الداعمة فيما يتعلق باختيار رئيس اللجنة للعمل داخل المنظمة. فان محقق الشكاوي يسر الاتصال والمحادثة بين اعضاء اللجنة التنفيذية والمشتكي ولاحقا سحبت القضية.

مشتكين مستمري الشكوى

رابعاً . في اعتبار المشتكين كثيري الشكوى .عدم وجود حل مرضي للشكوى من قبل المعالج مما يؤدي إلى شكواى رسمية على المستوى الشخصي. في أحد الحالات اتصل المشتكى بمكتب المحامي العام في أثناء عملية وضع الشكوى مما أدى الى تطور الغضب اتجاه المحامي المعالج لهذه المسألة .هددت بشكوى إلى نقابة المحامين والى النائب العام. هذا النهج هو الذي كثيراً ما يكون مقترنا بالعبارات المسيئة والمهينة . ويمكن أيضاً أن تؤدي إلى هجمات شخصية على الزاوية الشخصية في الانترنت من قبل المشتكين. مرة أخرى . هذه الهجمات تركز على معالج الشكوى بدلا من الشكوى.

خامساً . وبما يتسق تماما مع نتائج دراسة ليستر . هو حجم ونوع المراسلات. في حالة واحدة . فإني أقدر بأن مكتبي تبادل أكثر من 200 رسالة عبر البريد الإلكتروني مع المشتكين . وأن أيا كان تلك والذين لهم صلة كانت مجموع اتصالاته مايرواح ال 500. الكثير من هذه التبادلات والمراسلات وقعت على المستوى التنفيذي أو مع الموظفين المحامين. هذه المراسلات غالبا ما تتكون من المراسلات السابقة مع الآخرين الذين لم يعجبهم الشكوى المستمرة . وهذه غالبا ما تكون للشرح أو لتسليط الضوء لجر انتباه المستوى التالي من استعراض لقصور السلوك من قبل المستجيبين.

في عام 2004 . المجلة البريطانية للطب النفسي نشرت مقالا تحت عنوان الشكوى المستمرة على غير العادة هذه المادة تهدف الى "التحقيق في الشكاوى المستمرة على غير العادة التي تضيع بحياتهم وتضع مطالب مفرطة وتضغط على منظمات الشكوى هذا التقرير يستند إلى دراسة طويلة من الشكاوى إلى محقق الشكاوى الحكومي في أستراليا وحددت الدراسة بعض السلوكيات والاستراتيجيات للسيطرة على الشكاوى المستمرة على غير العادة على مدى السنوات الخمس الماضية شهدت على الأقل أربعة مشتكين كثيري الشكوى اتصاوا بمكتبي. وبطبيعة الحال . فإن جميع الشكاوى هي موضع ترحيب كبير للاستفادة من خدمات المكتب . وفي واقع الأمر . أن مكتبي هو أهم وجهة اتصال مناسبة لهم. ومع ذلك . لا سيما في هذه الشكاوى تبين ان تصرفات المشتكين مماثلة بصورة ملفتة. أولاً . من خلال الوقت الذي اتصلوا بمكتبي. والعديد من المسؤولين الآخرين . والمتعاملين مع المشتكين او غير المشتكين قد أبلغوا عن القضية الأساسية. كل مشتكى كان لديه عملية اتصالات شاملة مع منظمات أخرى كالمسجلين وموظفي أيا كان أيضا.

اولاً . عندما كان عند أيا كان 30 موظفا فان معظم الموظفين استلموا رسالة بالبريد الإلكتروني تشرح ما المتوقع من خدمتهم. وفي مثال آخر . احد المشتكين حضر الاجتماع لأيا كان، تحدث الى ما لا يقل عن 12 موظفا أو الى مسؤولي منظمات مساندة حول نفس الموضوع. مفتاح التصرف هو ان المشتكى عندما كان يقدم شكواه لم يبلغ انه اتصل بمسؤولين آخرين حول نفس الموضوع. إن مثل هذا التصرف يوحي بانه على الأرجح كان المشتكى يتصل بالمسؤولين لمساعدته.

ثانياً المشتكين دائماً يضموا التصعيد كقسم نشط في المحادثة وان هناك دائماً مخاطر في حال توقعات الخدمة لم تتحقق. في كل حالة من الحالات المعروضة على مكتبي هذه التهديدات تتمدد إلى التقاضي أو طلب إجراء استعراض مستقل أو تهديدا لاتخاذ شكوى إلى هيئة مهنية مثل نقابة المحامين في ولاية كاليفورنيا . أو أي هيئة تشرف على أمناء المظالم.

ثالثاً . ليس من المفاجئ نتيجة للتصرفين الأولين هو أن المشكى قد طرح جميع القضايا التي كانت . في نهاية المطاف . ليست لها علاقة مع أيا كان هذه القضايا قدمت لأيا كان بعد كثرت شكوى المشتكين وقد تعقبها خطوات على تصعيد التهديدات لكيان آخر . وعادة ما يكون المسجل . وهذا الكيان قد فشل في حل الشكاوى بصورة مرضية. على سبيل المثال . جاءت لأيا كان احدي المشتكين لأنها لم تكن راضية عن شكل من أشكال تسلّم الفاتورة لدفع تسجيل أسماء النطاقات.

مربع النص: ماذا تقول الجهات المستفيدة من خدمات محقق الشكاوي؟

أود أن أعرب لكم عن امتناني العميق لمساعدتي في الحصول على نقل نطاقي إلى (لي) المالك الشرعي. فرانك، عملا عظيمما على المثابرة . مع عدم الخضوع لبعض القضايا العامة وغير فعالة غلو الرد على هذا الموضوع...والذي يهمني ان عمالك هو تجسيد لمصطلح محقق الشكاوي.

وكانت مفاجأة سارة لي وعلى وجه السرعة والاهتمام الشخصي بأنني كنت أتوقع نوع من تضييع الوقت او مشورة غير مجدية او اسئلة واجوبة محبطة, لا اكثر ولا اقل.

أحسنت! أخيرا سحبت شكاوي حيث ان تدخل محقق الشكاوي كان مهما جدا بالنسبة لاتخاذ خطوات لازمة والمضي في عمل ALAC شكرا.



(الصورة 64) الدكتور فرانك فولتي يعمل مع المكتب الاتحادي لشؤون اللاجئين من تيمور الشرقية . ونيجيريا . وباكستان

سادسا . طبيعة الشكاوي هو تحويل القضية الجوهرية لسلوك المتعاملين مع الشكاوي السابقين أو الحاليين. بعد نقطة معينة تصبح أكثر تركيزا على التبرير من خلال معاقبة معالج الشكاوي ومن ثم من خلال الحل الصحيح للشكاوي. وهذا يعني أن صاحب الشكاوي قد يستمر بتوجيه الانتباه إلى الشكاوي أو الى الخدمة الفقيرة عن طريق معالج الشكاوي بعد عدة سنوات من إغلاق القضية. والمشتكى قد يحول تماما من وجهة نظره من الشكاوي إلى إجراء نقد للمنظمة على المدى الطويل.

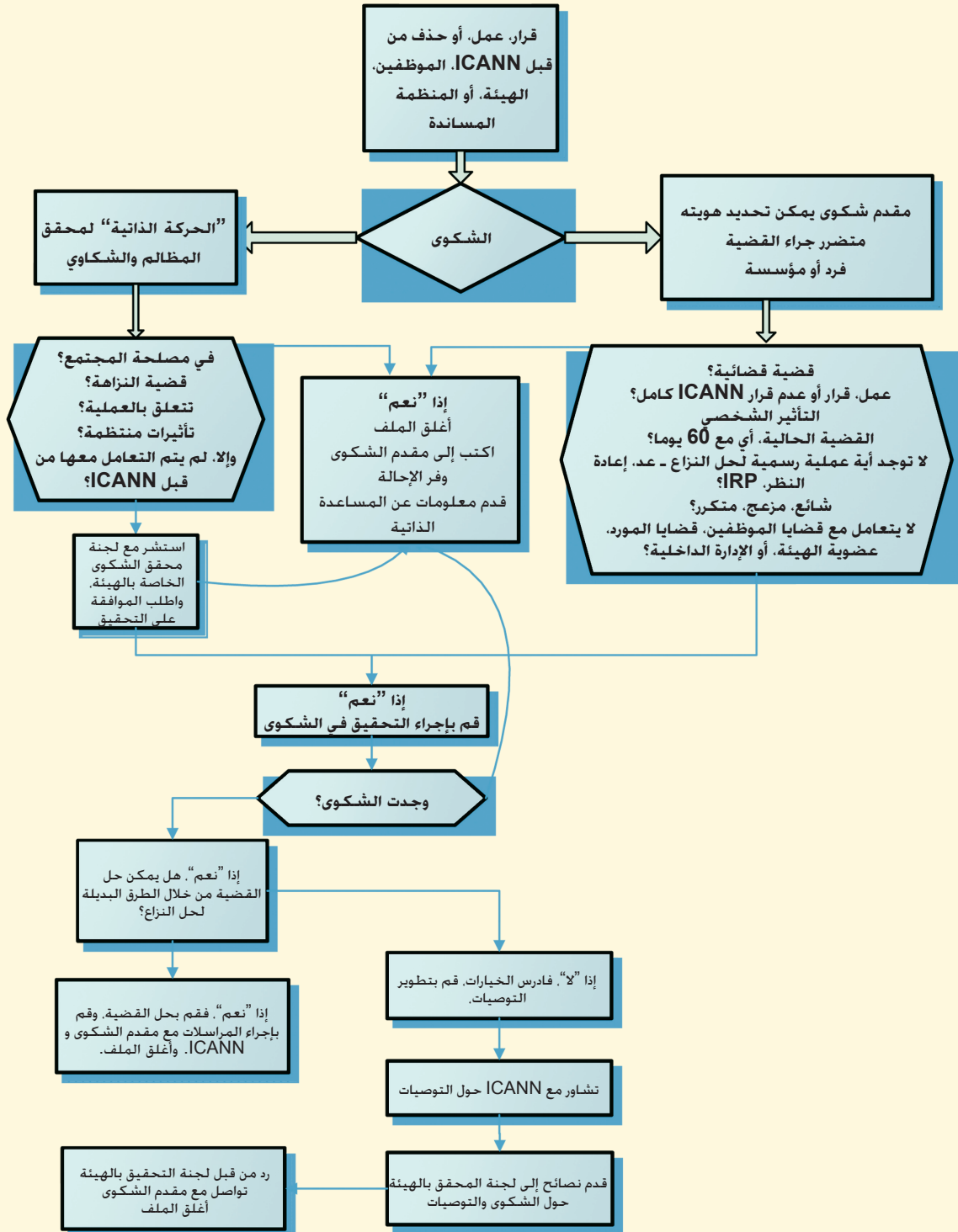
التعامل مع مشتكين كثيري الشكاوي بطريقة مناسبة وفعالة يتطلب الوقت والصبر والمهارة والتدريب. مكتب محقق الشكاوي هو الملائم الخاص للتعامل مع هذا النوع من الشكاوي. هذا ايضا يحذر الموظفين او المتطوعين من أعضاء التنظيم من المشاركة . وتتيح لهم الفرصة للتركيز على مهام العمل الأساسية.

أثر هذه الشكاوي . وخاصة في منظمة صغيرة . يمكن أن يكون مرهق وتخريبي . ودائما يؤدي إلى زيادة التكلفة ويقلل الانتاجية. وتمنع متعاملي الشكاوي من ان يكرسوا الوقت في الواجبات التشريعية او الشكاوي الرئيسية. وانني اقدر بان تكلفة كل شكاوي قد تصل الى \$10,000 من وقت الموظف خلال الفراغ ليومين. ولأنه من المستحيل وزن جميع العوامل المؤثرة فانني اقدر بان الاربع افراد هذه قد تكلف شركة أيكان مايقارب ال \$10,000 من الوقت والرسوم. ومرة أخرى ضع في عين الاعتبار بأن الامور التي يشكون منها ليس لها علاقة بتصرفات أيكان.

مكتب محقق الشكاوي تمكن من جمع ومعالجة جميع الشكاوي الاربعة مما أدى الى انخفاض كبير في الوقت الذي كان من الممكن ان تستعمله أيكان في حل هذه المشاكل المستمرة. وتؤكد بأن هذه الشكاوي قد عولجة بطريقة منتظمة وعادلة ومهنية. هذا النظام سمح لموظفي أيكان والمتطوعين ان يركزوا على أنشطتهم الأساسية وتركيز الصراع على الهيكل المناسب.

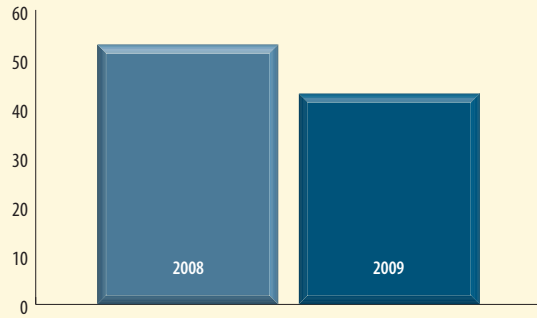
ليستير. جرانث آيت آل. مقدمو الشكاوي والمظالم بشكل متواصل وغير معتاد. المجلة الدولية للطب النفساني. 2004. 184. الصفحة 356-352

نموذج عملية محقق المظالم والشكاوي

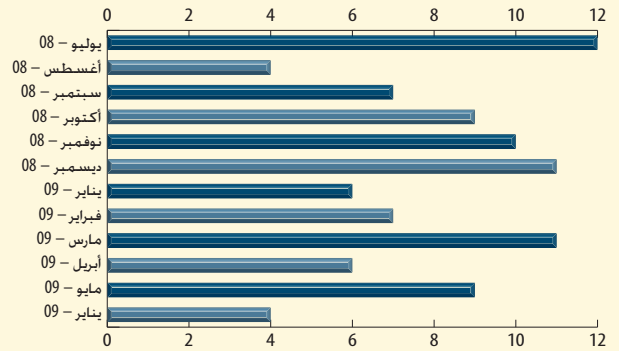


إحصائيات المحقق

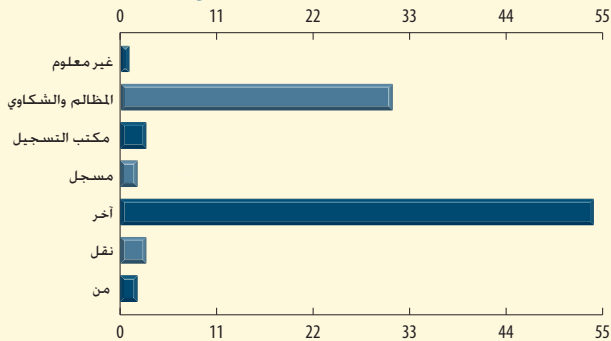
شكاوي حسب السنة - 2008/2009



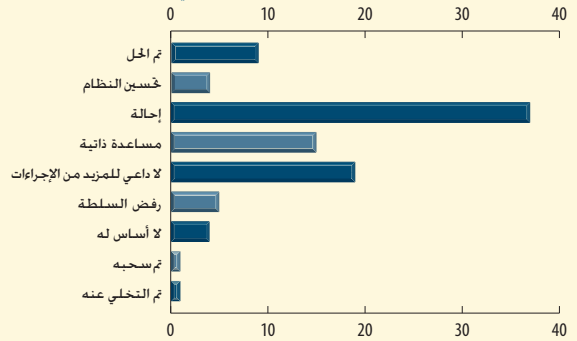
حالات حسب الشهر - 2008/2009



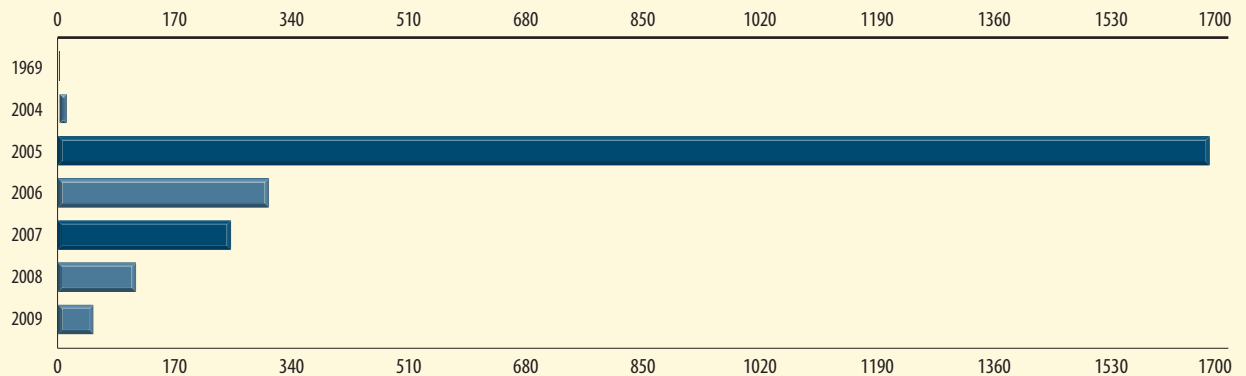
حالات حسب نوع الشكاوي - 2008/2009



حلول الشكاوي - 2008/2009



حالات حسب السنة أو السنة - خمس سنوات

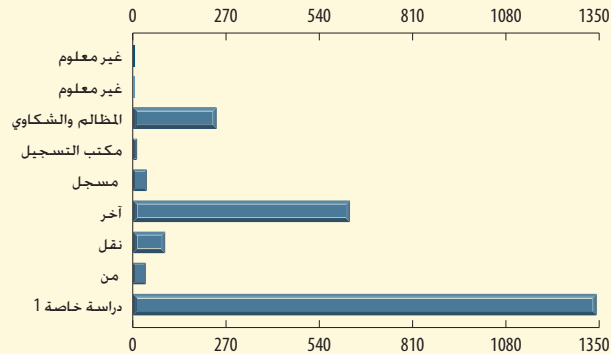


إحصائيات المحقق

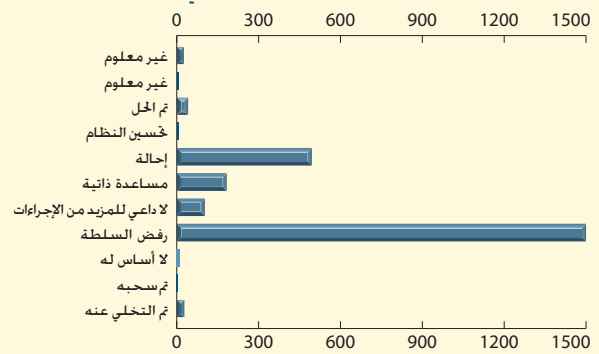
حالات الشكاوي حسب الدولة - خمس سنوات

2	جمهورية كينيا	1903	الولايات المتحدة الأمريكية
2	الولايات المتحدة المكسيكية	87	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية
2	جمهورية البرتغال	82	كندا
2	جمهورية فيننام الاشتراكية	48	غير معلوم
1	جمهورية بنغلادش الشعبية	47	أستراليا
1	أرمينيا	19	ألمانيا
1	باربادوس	17	مملكة هولندا
1	برمودا	11	جمهورية البرازيل الفيدرالية
1	جمهورية بوليفيا	11	جمهورية جنوب أفريقيا
1	بيليز	10	الاتحاد السوفيسري
1	إقليم تايوان الصيني	9	جمهورية فرنسا
1	جمهورية كولمبيا	9	جمهورية الهند
1	كورتايا	8	جمهورية الأرجنتين
1	جمهورية قبرص	8	جمهورية اليونان
1	جمهورية التشيك	8	نيوزيلندا
1	مملكة الدنمارك	8	دولة إسبانيا
1	جمهورية إيكوادور	7	دولة إسرائيل
1	جيبالار	6	مملكة بلجيكا
1	جمهورية غواتيمالا	6	ناميبيا
1	جمهورية إندونيسيا	6	المملكة التايلاندية
1	المملكة الأردنية الهاشمية	6	جمهورية تركيا
1	جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	5	إيرلندا
1	جمهورية فيرغيز	5	ماليزيا
1	جمهورية لبنان	5	مملكة السويد
1	جمهورية مالديف	4	مملكة النمسا
1	جمهورية مولدوفا	4	منطقة هونغ كونغ الصينية ذات الطابع الإداري الخاص
1	جمهورية نيكاراغوا	4	جمهورية إيطاليا
1	جمهورية نيجريا الفيدرالية	3	اليابان
1	مملكة النرويج	3	جمهورية مالطا
1	جمهورية بولندا الشعبية	3	جمهورية باكستان الإسلامية
1	الاتحاد الروسي	3	جمهورية بناما
1	المملكة العربية السعودية	3	جمهورية مقدونيا
1	سلوفانيا	3	جمهورية مصر العربية
1	الإمارات العربية المتحدة	2	جمهورية كوستاريكا
1	أوكرانيا	2	جمهورية هنغاريا الشعبية
1	جمهورية أورغواي الشرقية	2	جمهورية كزاخستان

حالات حسب نوع الشكاوي - 2008/2009



حلول الشكاوي - 2008/2009



مقيّمات هذا المكتب هي:

أحسنت! وأخيرا سحبت الشكاوى بلدي . ولكن أمين المظالم التدخل مهمة جدا بالنسبة الى ALAC على اتخاذ الخطوات اللازمة والمضي قدما في عملها. بفضل!

كنت مفاجأة سارة جدا على وجه السرعة . والاهتمام الشخصي الذي اتخذ في رسالتي هذه المسألة. كنت اتوقع نوع من الهارب . وعديمة الجدوى لصناعة السيارات في المشورة . أو إحباط أسئلة وأجوبة . لا أكثر ولا أقل.

احترام التنوع :مكتب محقق الشكاوي يكرم ويعترف بكون أفراد مجتمع أيكان من جميع انحاء وجه المعمورة. هذا التنوع يعني أن مكتب محقق الشكاوي يحترم ويتفهم بأن الثقافات المختلفة تنظر وتتفهم النزاعات والصراعات من خلال عدسات مختلفة. محقق الشكاوي سيكون دائما مفتوحا لمعرفة الفروق الثقافية في التصدي للنزاعات والصراعات.

التميز في قيادة مكتب محقق الشكاوي: مكتب محقق الشكاوي سيسعى الى ان يكون قائدا وقادة في تعزيز العدالة, والمساواة, والوضوح والابتكار ولتقديم المساعدة لايقان والمجتمع المحلي في تطوير الوعي لدور محقق الشكاوي. وسوف يسعى محقق الشكاوي لاثبات ان مكتب محقق الشكاوي لايقان هو محصن جيدا كمؤسسة متميزة بين الاقران المجتمع, مثل مؤسسة أمناء المظالم,الولايات المتحدة لامناء المظالم ومنتدى امناء المظالم الكندية.

وأود أن اطور علاقات أعمق مع منتديات أمناء المظالم في مناطق أخرى من العالم في المستقبل ليعكس الطبيعة العالمية للأيكان الانتخابية.

احترافية محقق الشكاوي: تتمثل في القيام بواجباته . والحفاظ على أعلى معايير السلوك المهني . واحترام كرامة الإنسان

السرية لجميع الاطراف سواء لايقان او للمجتمع, وضع معلومات عند محقق الشكاوي للنظر بها ينبغي ان تكون في كامل السرية والثقة الا في حالة واحدة عند المساعدة في حل المشكلة

الحيادية في جميع الحالات, يتلقى محقق الشكاوي المعلومات من المجتمع بدون الميل الى احد الطرفين او لفكرة قد تؤثر في نتيجة حل المشكلة وبدون مجاملة لاي طرف من العملية.

استقلالية مكتب محقق الشكاوي, وذلك من اجل ان يبقى موظفا محايدا, وان يكون مستقلا عن الهياكل العامة لايقان.



email ombudsman@icann.org

web <http://icannombudsman.org>



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

Washington DC | International Square, 1875 I Street, NW, 5th Floor | Washington DC, 20001 | USA
T +1 202 429 2407 F +1 202 429 2714

Sydney | Level 2, 48 Hunter Street | Sydney, NSW 2000 | AUSTRALIA
T +61 2 8236 7900 F +61 2 8236 7913