

## Giriş

ICANN Ombudsmanı olarak 1 Temmuz 2012 ile 30 Haziran 2013 arasındaki dönem ile ilgili ikinci yıllık raporumu sunmaktan dolayı mutluluk duymaktayım.

Bu raporun amacı iç tüzüklerde ve ekilde tanımlanmıştır:

*Ombudsman Ofisi, söz konusu yıla dair şikâyetler ve çözümler ile ilgili konsolide analizleri, gizlilik yükümlülükleri ve kaygılarına uymak suretiyle yıllık olarak yayınlayacaktır. Bu tip bir yıllık rapor, söz konusu dönem boyunca gelen şikâyetlerin etki ilimi veya ortak unsurlarının tanımları ile birlikte gelecekteki şikâyetlerin en aza indirilmesi için atılabilecek adımlar ile ilgili tavsiyeleri kapsamalıdır. Yıllık raporun internet sayfasında yayınlanması gerekmektedir.*

## Ombudsman Ne Yapar?

ICANN Ombudsmanı olarak, ICANN topluluğu dahilindeki adaletin objektif savunucusuyum. Dairemiz, adaletin aktif olarak desteklenmesi suretiyle ICANN topluluğunun iyi yönetime olan bağlılığının sembolüdür. ICANN gibi çok paydalı bir organizasyonun farklı fikir, istek, kültürel arzu ve değerlerle bağlanması gerekmektedir.

Ombudsmanın ne yaptığını herkes bilmemektedir. Bazı kimseler beni bir çeşit koruyucu veya tüketici savunucusu olarak görür. İnsanların ne yaptığını bilmemeleri, görevimin bir kısmının tanıtım olması sebebiyle olumlu bir durumdur.

---

ICANN, ICANN toplantılarına katılan personel ve bünyesinde faaliyet göstermekte olan gönüllülerden daha geniş bir topluluktur. Esas itibarıyla, ICANN ile etkileşime geçen herkes ICANN topluluğunun bir üyesidir. Genel olarak, yetki alanımın sınırlarını katı şekilde uygulayıp bazı kişileri kabul etmemek yerine, bana herhangi bir sorun ile gelen insanlara karşı hoşgörülü bir yaklaşım sergiledim.

## Ombudsman olarak ikinci yılım

Başladığım sırada olan durum ve Değişimler

Göreve atıldığım sırada, Ombudsman Ofisinin topluluk kullanımının önemli ölçüde azalmıştı. En önemli önceliklerimden bir tanesi ofiste kaybolmuş olan güveni yeniden inşa etmek ve ICANN topluluğunun benim atanmış olduğumun ve konumumu nasıl kullanacağımın farkında olmasını sağlamak için daha fazla tanıtım yapmaktı. Aynı zamanda çeşitli yollarla profilimi yükseltmek için de çaba gösterdim. Bu nedenle bir Facebook sayfası oluşturduğum, çeşitli konularda <http://omblog.icann.org/> adresinde açmış olduğum blogda düzenli olarak yazılar yazıyorum ve Yeni Zelanda'daki bir Avukatın sorunu üzerine bir makale yayınladım ve hakemli bir dergi olan *Uluslararası Ombudsman Dergisi i Dergisinin* (JIOA) 5. Sayısında başka bir makale daha yayınladım (2). Hazırlamakta olduğum başka makaleler de bulunmaktadır. Ombudsman topluluğunun yanı sıra, Internet Topluluğunun hem Yeni Zelanda hem de uluslararası gruplarına katılmak suretiyle, daha geniş bir Internet topluluğunun bir parçası oldum ve kimi zamanlarda çeşitli blogla katkı sağlamaktayım. Bu

yıl içinde Yeni Zelanda'da uluslararası bağımlıklarda üç önemli konferans yapıldı. İçin, bu sene önemli bir avantaja sahip olduğumu söyleyebilirim.

## İkâyetler ve çözümler

İlk yılda yapılan ikâyet sayısı 10'dan 132'ye yükseldi ve bu nedenle bir önceki sene ile herhangi bir karşılaştırma yapmadım. İkâyet sayısında görülen 10 katlık artış her şeyi gözler önüne sermektedir.

Bu rapor dâhilinde, yapılan ikâyetler ile ilgili istatistikleri de ekledim ve gelen ikâyetlerin büyük bir kısmının Ombudsmanın yetki alanının dışında olduğunu göreceksiniz. Ofisin, belirli sorunlar hakkında görece daha dar bir kapsamda araştırma yapmak üzere yapılandırılmış olması bunun en büyük nedenidir. Bu, birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Birincisi, daha geniş bir destek sunmak amacıyla çözümler ve sistemde ofisin yetki alanını genişletecek değişiklikler yapılmalı mıdır? İkincisi, ICANN topluluğu dâhilinde gelen genel ikâyetlerin ele alınması için organizasyonel bir ihtiyaç bulunmakta mıdır?

ICANN sözleşme uyumluluk departmanı, ICANN'ın Yazman Akreditasyon Anlaşması ve diğer bazı meselelerle ilgili çok fazla sayıda sorunla uğraşmaktadır. Bana gelen ikâyetlerin büyük bölümünü genelde sözleşme uyumluluk departmanına göndermekteyim ve bu nedenle oradaki ekiple oldukça iyi ilişkiler geliştirdim. Ancak bazı talep ve ikâyetlerin çözümleri oldukça sınırlıdır.

---

## Genel ikâyetler

Gelen ikâyetlerin büyük bir kısmı benim yetki alanımın dışında olmasına rağmen yönetim ve yeni gTLD başvuru paralarının geri ödenmesi gibi konularda çok sayıda ikâyet aldım. Bu ikâyetlerden bazılarının soruşturması halen devam etmektedir ve stratejim gereği, farklılıklar arasında arabuluculuk yapabilmek için büyük çaba sarf etmekteyim. Bununla birlikte yetki alanım dâhiline giren bazı ikâyetler de olmasına rağmen ikâyetçiler henüz ikâyetlerini geliştirmedikleri için sormam gereken soruları ve soruşturmamı henüz yapamadım, dolayısıyla herhangi bir sonuca henüz ulaşamadım. Yaptığım bir soruşturma ve bununla ilgili bir raporu blog sayfamda ve web sitemde yayınladım.

Yetki alanım dışında kalan ikâyetlerin büyük bir çoğunluğu bir yazman ve bir müteri hakkındaydı. Bunlar benim kapsamımın dışında olmasına rağmen, taraflar arasında ortaya çıkan sorunun adaletsizlik yerine iletişim güçlüklerinden kaynaklandığını görmem sebebiyle çözüme yardımcı olmaya çalıştım. Maalesef birçok müteri, alan adı tescilinin kullanım süresi dolduğunda ortaya çıkabilecek sorunları bilmemesine rağmen isimlerin çalındığı ve tescil detaylarının kaybolması nedeniyle sorunların oluştuğu birkaç durum da bulunmaktadır.

Bazı durumlarda adaletsizlik olduğunu hissettim ve yetki alanım dışında olmasına rağmen söz konusu durumlara müdahale ettim. Örneğin, polislin tutuklama fotoğraflarının

yayınlandığı bir web sayfası ile görülmüş mem ve polis tarafından herhangi bir suçla suçlanmayan 17 yaşındaki bir çocuğun fotoğrafının bu web sitesinden kaldırılmasını sağlamam istendi. Bu durum benim yetki alanım dışında olmasına rağmen dâhil olmaya karar verdim ve bu durumun birçok yerde eleştirildiği hakkında bir blog yazısı yayınladım. Uluslararası içeriğin olduğu durumlarda, birçok şikâyetçinin yasal süreci başlatma araçları çok uzaktadır. Burada bir adaletsizlik olmasına rağmen durumun yetki alanım dışında kalması nedeniyle bu kişilere yardımcı olamamak oldukça moral bozucu olabiliyor.

## Tanıtımındaki Yeni gTLD Meseleleri

İnternetin en yüksek noktalarından biri de ICANN toplantılarına katılmaktır. İnsanlarla online olarak iletişimi kurmak yeterli olmasına rağmen yüz yüze görüşmedikçe iyi işlerin gelişmesi zor olmaktadır.

Bu yıl içinde iki toplantıya katıldım-Durban toplantısının zamanı ICANN yılının dışında kalmaktaydı.

## ICANN 45 – Toronto, Kanada

Katıldım

## ICANN 46 – Pekin, Çin

Topluluk içinde Ombudsman Ofisinin Kullanımını Arttırdım.

Gelen şikâyet sayısı artan farkındalığın bir göstergesi ise, üçüncü sayfadaki tablolar, topluluğun ofisimizi, özellikle de bir önceki yılın aynı dönemi ile karşılaştırıldığında, çok daha geniş bir kapsamda kullanmaya başladığını göstermektedir. 2011 yılının aynı döneminde sadece 10 şikâyet gelmişken, 2012 yılının aynı döneminde gelen şikâyet sayısı 132'ye yükselmiştir. Bu şikâyetlerin büyük bir kısmının benim yetki alanım dışında olmasına rağmen, söz konusu şikâyetlerin çözülmesi için gerekli kişilere ulaşmasını sağladım. Şikâyetçiler genel olarak bu tip bir yardım sağlamam sebebiyle çok memnun oldular.

## Metrikler

Ofisimin gösterdiği başarıyı ölçmek üzere çeşitli yöntemler kullandım. Geri gelen anket sayısı oldukça az olmasına rağmen belirli bir durum için anketleri kullanmaya çalıştım, ombudsman 101 etkinliği. Etkinliğe katılan ve etkinliği kullanan olarak görüp bilgilerini arttırdığını duyan üyeler dışında bunun ne kadar doğru olduğunu emin değilim.

Ofisimin artan bir şekilde kullanılmasının, ofise olan güveni ve artan farkındalığı yansıtan en önemli metrik olduğuna inanmaktayım. Şikâyetler konusunda paratoner işlevi görmeyen işimin bir kısmını oluşturmaktadır ve ICANN topluluğu içerisinde bu işlevi gören birçok kişi bulunmaktadır. Sözlü eleştirilere fırsat vermeme rağmen bunların hiçbirinin ofisim ile ilgili olmaması ilginç bir durumdur. Bu rahatlatıcı bir durum değildir çünkü neredeyse bir yıldır görevimin başında olmama rağmen insanların Ombudsman ile ilgili hala bazı korkularının olma ihtimali olabilir.

Neredeyse tüm şikâyetlere 24 ile 48 saat arasında cevap verdim. Seyahatte olmam sebebiyle nadiren de olsa kimi gecikmeler meydana geldi ve çok az bir kısmı bir günden daha uzun sürdü. Nereye gidersem gideyim kablosuz internet bağlantısının olmasını sağlayarak şikâyet yönetim sistemime ulaşabilme şansına sahip olmuştum.

---

2013 mali yılı hedeflerim:

- Tanıtım ve ofisimin daha erişilebilir olması için gereken tedbirlerin alınmasına devam edilmesi
- Şikâyet sisteminin erişim ve güvenilirliğini arttırılmasına devam edilmesi
- Mevcut yazılımın modernizasyonu için yeni vaka yönetimi sisteminin kurulmasının tamamlanması
- Hem uluslararası hem de Yeni Zelanda içinde internet topluluğu ile ilişkiler kurulmaya devam edilmesi
- Benim hakkımda gelen şikâyetler için şikâyet yönetim protokolünün geliştirilmesi
- ICANN Ombudsman Ofisi için ofis kılavuzunun geliştirilmesi
- Hem uluslararası hem de yerel konferanslar ile eğitim sürecine devam edilmesi
- Hem yerel hem de uluslararası olarak ombudsmanlarla ilişkilerin geliştirilmesi