

مكتب الشكاوى الأسئلة الشائعة

18 مايو 2017

1. ما المقصود بمكتب الشكاوى؟

مكتب الشكاوى عبارة عن مهمة أنشئت حديثاً في منظمة ICANN والتي ستتولى ما يلي:

- توفير موقع مركزي لتقديم الشكاوى المتعلقة بمنظمة ICANN.
- تلقي الشكاوى، والبحث فيها، وجمع الحقائق، ومراجعتها وتحليلها وحل القضايا علنا قدر الإمكان.
- مساعدة منظمة ICANN على بناء فعاليتها والمساهمة في زيادة الشفافية من المنظمة.
- تجميع البيانات المستلمة من الشكاوى لتحديد أي من التوجهات التشغيلية ينبغي تحسينها وحلها.

2. كيف سيؤثر هذا عليّ بصفتي مشاركاً في المجتمع؟

سيوفر الأمر مكان آخر للحصول على الملاحظات لمؤسسة ICANN. حيث ستكمل آلية التشغيل الإضافية هذه عمليات الشكاوى الحالية وآليات المساءلة.

3. ما أنواع الشكاوى التي سيتعامل معها مكتب الشكاوى؟

سيتعامل مكتب الشكاوى مع تلك المتعلقة بمؤسسة ICANN وأي مؤسسة لا تدرج في آلية الشكاوى الحالية. وقد يتضمن شكاوى بخصوص العمليات والتوقيت وتوافر المعلومات وغير ذلك.

وتبقى عمليات الشكاوى الحالية، مثل [الإمتثال التعاقدى](#) و [الدعم العالمي](#) و [لوائح ICANN الداخلية](#) - و [آليات المساءلة](#) المسندة، بدون تغيير وبنبغي مواصلة استخدامها فيما يتعلق بالشكاوى الموجودة ضمن نطاقها.

4. من يمكنه تقديم الشكاوى؟

أي شخص. سيراجع مسؤول الشكاوى كافة الشكاوى المقدمة.

5. ما مدى اختلاف مسؤول الشكاوى عن محقق الشكاوى؟

قام كل من محقق الشكاوى، هيرب واي، ومسؤول الشكاوين كاريسنا باباس، [بنشر مدونة](#) تتعلق بدورهم التكميلي والمتميز كذلك.

6. كيف يمكنني تقديم شكوى إلى مكتب الشكاوى؟

يجب تقديم الشكاوى إلى complaints@icann.org. ثمة نموذج منشور على [صفحة مكتب الشكاوى](#) في موقع ICANN حيث بإمكان الأفراد استخدامها للحصول على توجيه.

7. ما آلية عمل مكتب الشكاوى؟

سيعمل مكتب الشكاوى عن كثب مع مؤسسة ومجتمع ICANN. وسنركز على مراجعة المعلومات التي يمكن التحقق منها للتأكد من أن التوصيات والقرارات قائمة على حقائق. وسنتسم بالانفتاح والشفافية والتجاوب والمساءلة أمام جميع الأطراف، وسنحرص على تقديم توصيات بناءة وقابلة للتنفيذ. وقبل كل شيء، سنعمل بأقصى قدر من النزاهة في خدمة مهمة ICANN.

8. ما هو إجراء البحث في الشكاوى؟

يستند الإجراء على الشكاوى التي نتلقاها. وسنشارك المزيد من المعلومات بينما نعمل على بعض الشكاوى ونحسن الإجراء، إلا أنه سيتضمن التحدث إلى أفراد معينين، ونطرح الأسئلة والاستماع إلى الأجوبة لتكوين صورة أوضح.

9. ما هو مستوى الشفافية المتوقع؟

سيتسم مكتب الشكاوى بالانفتاح والشفافية قدر الإمكان، مع مراعاة خصوصية و/أو سرية المعلومات.

10. كيف ستقدم تقريراً بخصوص الشكاوى؟

نعتزم نشر الشكاوى التي نتلقاها بانتظام، فضلاً عن ما يقابلها من ردود، مع مراعاة الخصوصية والسرية. كما سنقدم تقرير نصف سنوي يتضمن الملاحظات والاستنتاجات وتحليل إحصائي شامل.

سيتم تحديث وثيقة الأسئلة الشائعة من حين لآخر لإدراج الأسئلة الإضافية والملاحظات الواردة.