
Бюро жалоб

Часто задаваемые вопросы

18 мая 2017 года

1. ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ БЮРО ЖАЛОБ?

Бюро жалоб — это новая функция организации ICANN, которая позволит:

- Обеспечить централизованное место для подачи жалоб, связанных с организацией Интернет-корпорации по присвоению имен и номеров (ICANN).
- Получать жалобы, исследовать их, собирать факты и проверять, анализировать и решать проблемы максимально открытым образом.
- Помочь организации ICANN усовершенствовать свою эффективность и внести вклад в повышение транспарентности со стороны организации.
- Накапливать данные из жалоб, чтобы установить все операционные тенденции, в отношении которых следует что-то улучшить, и предпринять меры.

2. КАК ЭТО КОСНЕТСЯ МЕНЯ, УЧАСТНИКА ОТ СООБЩЕСТВА?

Появится еще один способ обратной связи с организацией ICANN. Этот новый операционный механизм дополнит существующие процессы подачи жалоб и механизмы подотчетности.

3. КАКОГО РОДА ЖАЛОБЫ БУДУТ РАССМАТРИВАТЬСЯ ЧЕРЕЗ БЮРО ЖАЛОБ?

Через бюро жалоб будут рассматриваться жалобы, касающиеся организации ICANN и не подпадающие под действие существующих механизмов подачи жалоб. В их число могут входить, в числе прочих, жалобы о процессах, времени и доступности информации.

Существующие процессы подачи жалоб, такие как [отдел соблюдения договорных обязательств](#), [служба глобальной поддержки](#) и предусмотренные [уставом ICANN механизмы подотчетности](#), остаются неизменными, и те жалобы, которые относятся к сфере действия этих процессов, следует и далее подавать посредством них.

4. КТО МОЖЕТ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Кто угодно. Бюро жалоб рассматривает все поданные жалобы.

5. ЧЕМ БЮРО ЖАЛОБ ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ОМБУДСМЕНА?

Герб Уэй (Herb Weye), омбудсмен, и Криста Папац (Krista Papas), должностное лицо по жалобам, [опубликовали блог](#) о своих взаимодополняющих, но всё же разных ролях.

6. КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ЧЕРЕЗ БЮРО ЖАЛОБ?

Жалобы подаются по адресу complaints@icann.org. На [странице бюро жалоб](#) веб-сайта ICANN размещена форма, с помощью которой будет легче сориентироваться.

7. КАК РАБОТАЕТ БЮРО ЖАЛОБ?

Работа бюро жалоб тесно связана с организацией и сообществом ICANN. Мы сосредоточимся на изучении и проверке достоверности информации, чтобы рекомендации и резолюции основывались исключительно на фактах. Мы будем открыты, транспарентны и подотчетны всем сторонам, будем реагировать и давать конструктивные и выполнимые рекомендации. И, прежде всего, мы будем действовать максимально честно, работая на благо миссии ICANN.

8. КАКОВ ПРОЦЕСС ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ?

Процесс будет зависеть от жалоб, которые мы получаем. Мы предоставим больше информации, разобрав несколько жалоб и наладив процесс, но в ходе него будут вестись разговоры с нужными лицами, задаваться вопросы и выслушиваться ответы — всё для четкого понимания полной картины происходящего.

9. НА КАКОМ УРОВНЕ ТРАНСПАРЕНТНОСТИ МОЖНО РАССЧИТЫВАТЬ?

Бюро жалоб будет максимально открытым и транспарентным, относясь при этом с уважением к личной и/или конфиденциальной информации.

10. КАК БУДЕТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ ОТЧЕТНОСТЬ О ЖАЛОБАХ?

Мы намерены регулярно публиковать получаемые жалобы и ответы на них, учитывая при этом границы личного пространства и конфиденциальности. Также мы раз в полгода будем выпускать отчет с наблюдениями, выводами и общим статистическим анализом.

Периодически данный документ «Часто задаваемые вопросы» будет обновляться с учетом новых вопросов и полученных отзывов.