

إطار عمل مسؤول الشكاوى

مقدمة

تحدد المادة الخامسة في النظام الاساسي لشركة الانترنت المعنية بأسماء وأرقام عناوين المواقع (ICANN) (تحدد مهام منصب مسؤول الشكاوى والعمل الذي ، المخصصة

يقوم به في شركة ICANN.

إن مسؤول الشكاوى في شركة ICANN هو شخص مستقل وغير متحيز ومحيد وتمثل وظيفته في العمل كمسؤول لأساليب التسوية البديلة (ADR) (الخاصة للمنازعات

بدوائر ICANN التي قد ترغب في التقدم بشكاوى ضد أحد الموظفين أو ضد قرار شركة

والهدف من هذا . من قرارات مجلس الدارة أو إجراء ما أو عدم القيام بأي إجراء المكتب

هو ضمان معاملة أعضاء دوائر ICANN وسيعمل مسؤول الشكاوى .على نحو عادل كموظف غير متحيز وسيحاول الفصل في الشكاوى فيما يتعلق بالمعاملة غير العادلة من

قبل شركة ICANN وذلك بالاستعانة بأساليب ADR.

إن الجهة الوحيدة التي تشرف على مكتب مسؤول الشكاوى هي مجلس إدارة شركة

من أعضاء % 75 لا يمكن عزل مسؤول الشكاوى من منصبه إلا بتصويت أغلبية ICANN

ويتمتع مسؤول الشكاوى بصلاحيه الوصول إلى جميع .مجلس ICANN وملفاتها ، وثائق

إلخ ، ويمكنه عقد لقاءات مع الموظفين وأعضاء المجلس فيما له صلة بالقضايا بموجب

أساليب ADR.

وظيفة أمين الشكاوى والقرارات مخصص من موقع الادارة (<http://www.icann.org/ombudsman/>)

(وذلك من أجل تعزيز فهم القضايا في آيكان (ب) لزيادة الوعي الإداري والإنصاف .للسماح للمجتمع لمعرفة نتائج حالات مماثلة سابقة لهذه الوظائف وسيتم ذلك بصورة عامة لحماية السرية وميزة الاتصال مع مكتب أمين الشكاوي

يلزم على مسؤول الشكاوى أن يرفع تقريراً سنوياً لمجلس الادارة ، وسيتم إيداع هذا التقرير على موقع الويب سيقوم مسؤول الشكاوى بالحملات المناسبة لتوعية المستهلكين بالاشتراك مع دوائر

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، وأيضا عن طريق تقديم المساعدة لشركة ICANN والدوائر في رفع الوعي بالدور الذي يلعبه مسؤول الشكاوى

وسيسعى مكتب مسؤول الشكاوى جاهدا للحصول على الاعتماد والاعتراف مع الهيئات ذات الصلة

اختصاص مسؤول الشكاوى

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

• تقديم اجراء من جانب عضو واحد أو أكثر من القرارات أو الاجراءات أو موظفي ICANN؛

• تقديم من جانب مجلس الادارة مما قد لا يكون القرارات أو الاجراءات متوافقا مع بنود التأسيس أو النظام الاساسي
تقديم اجراء القرارات والإجراءات عن طريق الهيئات التأسيسية

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

• الشؤون الادارية الداخلية؛

• قضايا الافراد؛

• القضايا التي تتعلق بعضوية المجلس؛ أو

الموارد/القضايا التي تتعلق بعلاقات البائع

يجوز لمسؤول الشكاوى أن يرفض النظر والفصل في شكوى ما في الظروف التالية أن يكون الشخص المقدم للشكوى قد عرف بالقرار أو التوصية أو الفعل أو الغفال الذي

تشير إليه الشكوى لمدة تزيد عن

60 يوما قبل تلقي مسؤول

الشكاوى للشكوى

- أن يكون موضوع الشكوى يؤثر بصورة أساسية على شخص آخر غير مقدم الشكوى وحين ل يكون لمقدم الشكوى مصلحة شخصية كافية فيها؛
- أن تكون الشكوى مكررة أو تافهة أو مفتعلة أو ضعيفة أو غير موضوعية أو تعسفية بأية طريقة أخرى، أو مقدمة بسوء نية؛
- أن يكون الجراء الضافي من جانب مسؤول الشكاوى غير لزم لتسوية الشكوى وذلك بعد الخذ في الاعتبار كل الظروف ذات الصلة؛
- أن يتخلى مقدم الشكوى عن الشكوى؛ أو أن يسحبها كتاب cة؛
- أن يتخلى مقدم الشكوى عن أسلوب ADR وذلك بالدخول إما في عملية مراجعة رسمية بموجب المادة الرابعة من النظام الاساسي وإما بالدخول في عملية قانونية خارجية

صلاحيات مسؤول الشكاوى

يلزم على مسؤول الشكاوى أن يستخدم أساليب متنوعة من أجل تسهيل التوصل لتسوية عادلة ومستقلة وغير متحيزة وفي الوقت المناسب للشكاوى التي يتقدم بها

أو بناء على مبادرة خاصة من مسؤول الشكاوى نفسه

لا يتمتع مسؤول الشكاوى بصلاحيه صياغة أي سياسة أو قرارات إدارية أو قرارات لمجلس الادارة أو أفعال أو إغفالات أو أن أو يغيرها أو يتجاهلها و لكنه يتمتع بصلاحيه التحقيق في هذه الحداث، واستخدام أسلوب ADR. لتسويتها

إذا توصل مسؤول الشكاوى عند قيامه بالتحقيق في شكوى ما لرأي مفاده أنه كان هناك

خرق للعدالة الادارية أو سوء إدارة، يلزم على مسؤول الشكاوى إخبار مجلس الادارة عن ذلك مدونة "انظر المبادئ الرئيسية فيما يتعلق بالعدالة الادارية في (هذه الظروف العادلة

مسؤول الشكاوى، بريتش كولومبيا، " 2003الدارية

http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf

السرية

يلزم التعامل بسرية مع كل الامور التي تعرض على مسؤول الشكاوي

مسؤول الشكاوى إلا بإجراء الاستفسارات أو إخبار الموظفين وأعضاء مجلس الادارة في ICANN. عن وجود مقدم الشكوى أو هويته من أجل المساعدة في تسوية الشكوى كما يلزم على موظفي وأعضاء مجلس الادارة أن يتعاملوا مع وجود وهوية مقدم الشكوى بصورة سرية، باستثناء القدر الذي يتعلق بتسوية الشكوى

مسؤول الشكاوي لديه الحق في الحصول على كل ما يلزم من المعلومات والسجلات
لتمكينه من تقييم مستنير
للشكاوي وتقديم المساعدة في تسوية المنازعات حيثما كان ذلك ممكنا

لا يجوز وقف مسؤول الشكاوي من التعامل مع المعلومات بشكل سري اذا كان مسؤول
الشكاوي يتعامل بالشكل المناسب

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

تلقي الشكاوي

يلزم أن تكون كافة الشكاوي المقدمة لمكتب مسؤول الشكاوي كتابية
يقوم مكتب مسؤول الشكاوي بتوفير نموذج تفاعلي على موقع شركة ICANN على
الويب بغرض تسهيل عملية تقديم الشكاوي
يلزم أن تتضمن الشكاوي الكتابية المقدمة لمكتب مسؤول الشكاوي المعلومات التالية

معلومات عن مقدم الشكاوي
الاسم، العنوان، العنوان البريدي، رقم الهاتف، البريد الالكتروني،
اسم النطاق؛
تاريخ الفعل أو الغفال أو القرار من جانب شركة ICANN ووصف ذلك الفعل أو ،
الغفال أو القرار؛
وصف كيف ان هذا الامر متعلق به شخصيا؛
طبيعة وأساس الشكاوي حول الفعل أو الغفال أو القرار؛
ملخص للاتصالات التي تمت بين مقدم الشكاوي وموظفي شركة ICANN أو
مجلس إدارتها حول هذه المسألة، إن وجد؛
أية معلومات أخرى قد يرغب مقدم الشكاوي في تقديمها

سيقوم مسؤول الشكاوي بالتحري عن مقدم الشكاوي ومن ثم يقرر ان كانت الشكاوي
مناسبة ام لا ومن يقدم الشكاوي الى لجنة يحددها مجلس الادارة وتحدد هذه اللجنة
قرارها بناء على المعلومات المقدمة من مسؤول الشكاوي بالاضافة الى ذلك فان
مسؤول الشكاوي له الاحقية بان يبدأ بالتحقيق في المعاملة المقدمة ام لا

الاجراء العادل الداخلي

عند الانتهاء ، ولكن قبل الإحالة ، من مشروع التقرير إلى مجلس الإدارة ، يوفر مسؤول الشكاوي الفرصة لاعضاء الادارة او المنظمة لاستعراض القضية والرد عليها وتقديم تعليقات على مشروع التقرير مسؤول الشكاوي ينظر في ردود فعل او قرار اعضاء الادارة او المنظمة وسيكون كتابة القرار النهائي معتمدا على هذه الردود يحق لدائرة مختصة او لجنة او منظمة او فرد ان يرد على مسؤول الشكاوي او ان يقدم طلب في تمديد للقرار النهائي في غضون 30 يوما من وقت استلام التقرير

إجراء ما بعد المراجعة

سيتم التعامل مع الشكاوى التي ترد لمكتب مسؤول الشكاوى بطريقة غير رسمية وسرية وفي الوقت المناسب

وعادة يكون الاتصال بمقدم الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف لتسريع عملية تبادل المعلومات وحين يقوم مكتب مسؤول الشكاوى بغلق شكاوى ما، فستكون الشكاوى في حالة

واحدة من الحالات التالية، على أن يتم إخبار مقدم الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني، إذا كان ذلك ممكنا

حاسمة : عندما تكون الشكاوى قد حلت بين الطرفين المتعلقين بالشكاوى بطريقة قد ارضت مسؤول الشكاوي

تحسين نظام: خلال تحقيق مسؤول الشكاوى في القضية, يقدم المسؤول طلب الى اكان(سواء بشكل رسمي او عن طريق تقديم تقريرا للاعضاء) يوضح بان هذا النظام يؤدي الى حل اكثر عدالة للقضية

احالة: تتم احالة القضية عندما لا تقع القضية ضمن نطاق تخصص مسؤول الشكاوي, تكون الشكاوى في هذه الحالة اما ان ترسل مباشرة الى العضو المناسب لحل القضية ام ان تحول القضية الى نقطة مرجعية خارج شركة ايكاب مثل مكتب التجارة المنصف

مساعدة ذاتية: عندما يتطلب الاتصال المعلومات المنتقلة ليكون لديه قوة ذاتية تساعد على حل القضية بذاته(معلومات اضافية موجودة في موقع ايكاب)

لا حاجة لمزيد من الاجراءات:

قد يبدأ مسؤول الشكاوى بالتحقيق في قضية ما وبعد ذلك يرى انها لا تستدعي اخذ اي اجراء(مثال: قد تكون القضية هي نتيجة لموقف حساس او تكون تافهة)

رفض النظر والفصل في الشكاوى: مسؤول الشكاوي قد يرفض ان ينظر الى شكاوى كما هو موضح في اختصاص مسؤول الشكاوي, وذلك قد يكون لسبب وقتي او لعدم وجود مصلحة واضحة لو لسبب يجعل الشكاوى تتصاعد لامر رسمي وذلك وفقا للمادة 4 في قانون ايكاب

انسحاب: عندما يشعر مسؤول الشكاوي بضرورة عدم الاستمرار

تنازل: عندما يتنازل الشخص عن القضية

• **عدم التسوية وتصعيدها بموجب المادة الرابعة في النظام الساسي**

• **التسوية؛**

• **التسوية مع إرسال إخبار للمجلس**

• **التسوية مع إرسال توصية للمجلس**