

# 调查员组织结构

## 简介

[互联网名称与数字地址分配机构（ICANN）公司章程第五条](#) 对调查员办公室以及 ICANN 调查员的职责作出了规定。

ICANN 调查员具有独立、公正和中立的性质，其作用是在 ICANN 团体成员希望对员工或董事会的决策、行动或无行动提出申诉时承担替代性纠纷解决方法（ADR）官员的职能。该办公室旨在确保 ICANN 团体成员获得公平待遇。调查员将维护公正，采用 ADR 技巧尝试解决针对 ICANN 不公平待遇提出的申诉。

调查员办公室仅向 ICANN 董事会报告。只有通过董事会 75% 的多数投票表决才能撤销调查员的职务。

调查员可以在 ICANN 网站 (<http://www.icann.org/ombudsman/>) 的专栏中公布申诉和解决方案到以促进对 ICANN 团体问题的理解、提高行政公平性意识、允许 ICANN 团体成员查阅以前类似案例的结果。为保护与调查员办公室沟通的机密性和特权，以上内容将以分类形式公布。

调查员将向董事会提交年度报告，并将在网站公布。

调查员将针对 ICANN 团体开展适当的宣传和消费者意识活动，以提高对调查员程序的理解，并鼓励人们使用 ADR 程序。

调查员将恪守[调查员协会采纳的从业标准](#)。

调查员将通过倡导和增进公正、平等、透明和创新、协助 ICANN 及其团体成员提高调查员职能意识的方法，起到领导者的作用。

调查员办公室将努力获得相关调查员机构的认证，并获得同伴认可。

## 调查员的裁决权

ICANN 调查员将受理有关以下情形的申诉，并行使裁决权：

- 一名或多名 ICANN 员工的决定、行动或无行动；
- 可能与公司条例或公司章程不一致的董事会决定、行动或无行动。
- 组织机构的决定、行动或无行动

调查员无权对涉及以下情形的申诉行使裁决权：

- 内部行政事务；
- 个人问题；
- 与董事会会员身份相关的问题；或
- 与经销商/供应商关系相关的问题。

在下列情形下，调查员可能拒绝对申诉行使裁决权：

- 提出申诉的人士在调查员受理申诉前的60 天以前已经知道或应该已经知道申诉所涉及的决定、建议、行动或疏忽；
- 申诉主题主要对申诉人本人之外的另一位人士产生影响，且申诉人在申诉的问题中不涉及充分的个人利益；
- 申诉具有重复性、琐碎性、不合情理、琐屑无聊、非实质性、在其他方面滥用申诉权或缺乏诚意；
- 所有的情形均得到应有的尊重，调查员无需采取进一步措施解决申诉问题；
- 申诉人放弃申诉；或者申诉人以书面形式撤销申诉；
- 通过执行公司章程第四条规定的正式审核程序或执行外部法律程序，申诉人撤销ADR程序。

<http://www.icann.org/general/bylaws.htm#IV>

## 调查员的权利

调查员将利用多种ADR 技巧协助公平、独立、公正和及时地解决人们（或由调查员主动）提出的申诉。

调查员无权制定、修订或取消某项政策、行政或董事会决定、行动或疏忽。调查员有权对上述事件进行调查，并使用ADR 技巧解决问题。

在调查申诉的过程中，若调查员认为存在严重违反行政公平性或管理不当的情形，则应向董事会通报。

若不存在使用ADR 技巧的其他机会或不存在调查员成功解决问题的可能性，调查员应建议申诉人进入正式审核程序。

若调查员拒绝行使裁决权，则应以书面形式将此项决定通知申诉人。

调查员有权就因调查员审核申诉引发的事项向董事会提出建议。提出建议后，董事会应在收到建议后下一次董事会召开后的60天内作出回应。

## 保密性

呈送给调查员的所有事项均应得到保密。调查员应采取一切合理的步骤尽可能地保护与被调查的申诉无关各方的隐私以防其受到伤害。

调查员仅可询问是否有申诉人及其身份或将申诉人及其身份通知ICANN 员工和董事会会员，以便推动申诉解决方案的进程。除非为了推动申诉解决方案的进程，ICANN 员工和董事会会员必须对申诉的存在和申诉人身份予以保密。

为了对申诉作出有事实根据的评价以及协助有效地解决争端，调查员有权从ICANN 员工和组织机构获得所有必要的信息和记录(但不发布以防泄密)。任何未经公开网站的个人和内部通讯信息和纪录都被提供方视为保密。只要调查员认为有必要保密就必须保密，任何人或事都不能干预。

一般而言，由于调查员办公室的特殊工作性质，为避免披露在调查过程中向调查员提供的非正式、保密信息，调查员将拒绝在任何诉讼中作证。

## 受理申诉

呈送给调查员办公室的所有申诉必须采用书面形式。

调查员办公室应在ICANN 网站上提供交互式表格，以协助对申诉进行归档。

呈送给调查员办公室的书面申诉应包含以下信息：

- 有关申诉人的信息：
  - 姓名、地址、邮寄地址、电话号码、电子邮件地址、域名；
- ICANN 行动、疏忽或决定的日期以及对该行动、疏忽或决定的描述；
- 说明申诉人在何种程度上在申诉事件中涉及充分的个人利益；
- 有关行动、疏忽或决定的申诉性质和基础；
- 简要叙述申诉人与ICANN 员工或董事会就有关事项进行的联系（若适用）；
- 申诉人希望提供的任何其他信息。

若调查员认为应该自主开始一项调查，必须经由董事会和董事长的批准和认可。董事会对此自主调查的认可与否是基于调查员所提供的信息资料以及其他相关资料。

（参见附录：申诉程序图）

## 内部公平程序

在完成草案，将其提交给董事会之前，调查员应先向有关ICANN 部门、委员会、组

织以及个人征求对草案的反馈意见，然后在准备向董事局提交的最终报告中，遵循内部公平程序，将这些反馈建议加以考量。同时，有关部门、委员会、组织以及个人必须在接到草案的30天内向调查员作出反馈或请求延长反馈。

## 核查后程序

呈送给调查员办公室的申诉应采用非正式、及时和保密的方式处理（以上注明的情况除外）。为加快信息交流，一般采用电子邮件或电话方式与申诉人沟通。如果申诉属于以下类别之一，调查员则会终结该项申诉，并以电子邮件形式通知申诉人（若可能）：

- **得到解决：**当原告的问题在双方之间得以解决并达到调查员的满意；
- **系统改进：**在调查过程中，当调查员向ICANN 提出改进调查过程公正性的建议（无论是非正式的建议或向董事局提交的正式报告）时；
- **推荐：**当申诉不在调查员的管辖权之内时，申诉人将被直接转交给ICANN 内部的有关责任人，或者转介到ICANN之外的有关机构，比如公平贸易办公室。
- **自助：**当联系人只要求传达信息资料以便于申诉人自己解决问题时（有关的信息资料可以在ICANN的不同网页上查到）；
- **不需要进一步采取行动：**按照调查员组织在开始初步处理问题后发现不需要采取进一步的行动，诸如申诉具有时间敏感性，或者对申诉的评审为不需要调查；
- **拒绝行使裁决权：**按照调查员组织结构的描述，当申诉不及时、缺乏个人利益、琐碎、不合情理等等时，或者当申诉人把申诉升级到需按照ICANN 章程第四条款的正式程序处理时，调查员可以拒绝行使裁决权；
- **没有事实根据的申诉：**调查员对所呈的申诉调查后认定该申诉无事实依据；
- **撤诉：**申诉人通知调查员毋须对申诉作进一步处理；
- **放弃申诉：**申诉人未通知调查员即终止参与调查程序。
- **未解决，根据公司章程第四条升级；**
- **得到解决，并通知董事会；**
- **得到解决，并向董事会提出建议。**

