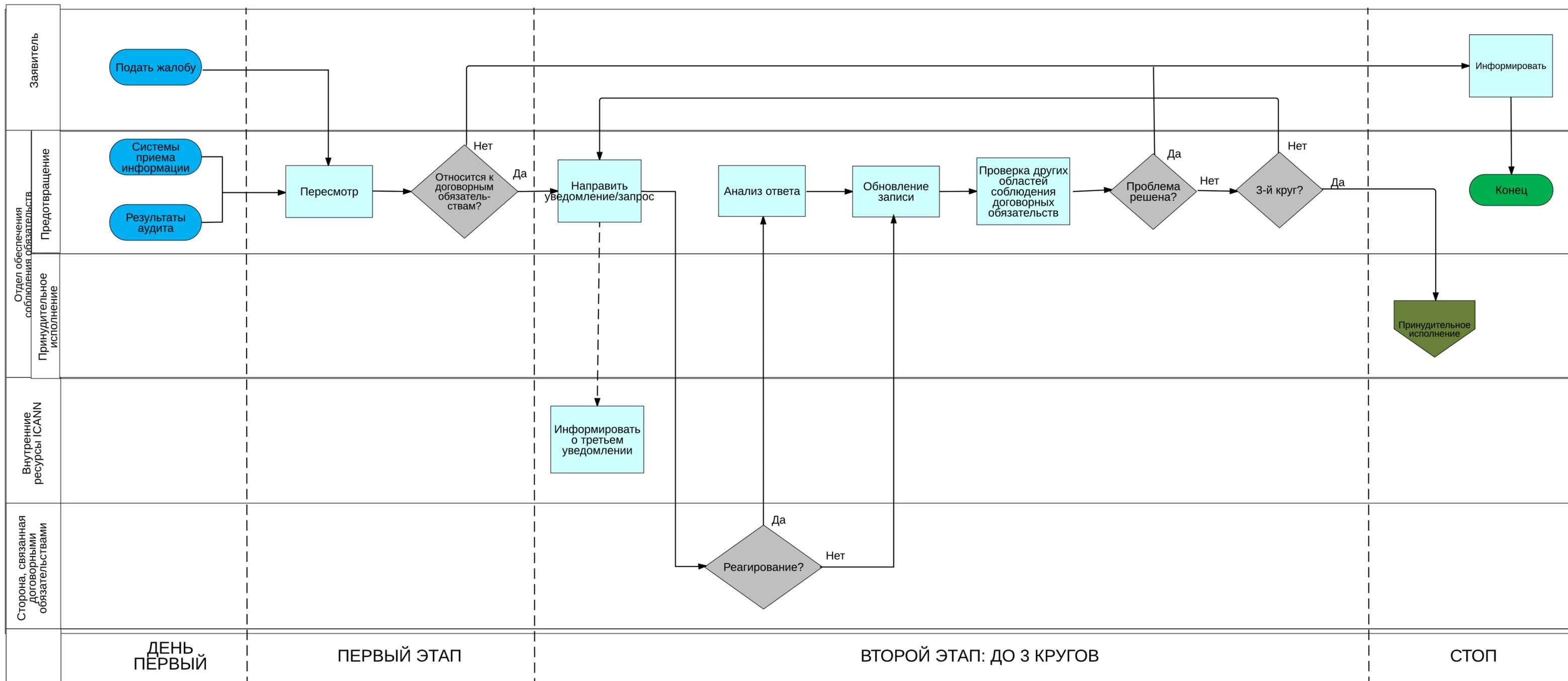


Неформальный процесс урегулирования



Первый круг: Электронная почта
 Второй круг: Электронная почта + телефон
 Третий круг: Электронная почта + телефон + факс

Неформальный процесс урегулирования — общие рекомендации

Неформальный процесс урегулирования позволяет отделу обеспечения соблюдения обязательств ICANN работать в тесном контакте с регистраторами и регистратурами над разрешением проблем, связанных с соблюдением договорных обязательств, прежде чем переходить к официальным мерам, предусмотренным соглашениями.

Жалобы в отдел соблюдения обязательств ICANN поступают из различных источников:

- Внешние заявители
- Профилактические действия отдела соблюдения договорных обязательств
- Организация ICANN и Организация по открытым техническим идентификаторам (PTI)

Внутренние обращения организации ICANN и организации по открытым техническим идентификаторам происходят из следующих источников:

- Финансовый отдел: неоплаченные прошлые взносы
- Техническая служба подразделения по глобальному управлению доменами (GDD): уровень обслуживания и прочие результаты технического мониторинга
- Группа по вопросам обеспечения безопасности, стабильности и отказоустойчивости (SSR): проблемы, касающиеся неправильного использования DNS
- Глобальная служба поддержки (GSC): обращения в службу поддержки
- Организация по открытым техническим идентификаторам (PTI): обращения в службу поддержки

Для содействия открытому диалогу и разрешению проблем подробности процесса неформального урегулирования остаются конфиденциальными. Все обращения направляются в соответствии с [подходом и процессом отдела соблюдения договорных обязательств](#).

Этапы общего характера (под термином «ICANN» имеется в виду «отдел обеспечения соблюдения обязательств ICANN»):

1. ICANN рассматривает все полученные жалобы независимо от их источника, чтобы убедиться в том, что предмет жалобы относится к соблюдению соответствующих соглашений и согласованных политик ICANN.
2. При необходимости ICANN обращается к подателю жалобы для получения дополнительной информации.
3. ICANN информирует подателя жалобы о том, что она направлена стороне, связанной договорными обязательствами.

4. ICANN совместно с регистраторами и регистратурами работает над устранением нарушений договорных обязательств в рамках процедуры подачи последовательно трех запросов/уведомлений или уведомлений о повышении уровня разрешения проблем.
5. ICANN рассматривает ответы сторон, связанных договорными обязательствами, и при необходимости консультируется с другими отделами в организации ICANN и PTI.
6. Если жалоба достигает этапа 3-го уведомления, или уведомления о повышении уровня разрешения проблем, ICANN:
 - a. Информировывает внутренние группы о потенциальном повышении уровня разрешения проблем.
 - b. Проводит полную проверку соблюдения договорных обязательств для обнаружения нарушений в других областях.
 - c. Проводит аудит депонирования данных.
 - d. Передает дело специалистам по принудительному обеспечению договорных обязательств.
7. После исправления нарушения ICANN информирует о закрытии разбирательства как заявителя, так и сторону, связанную договорными обязательствами.

Подробнее об используемых подходе и процедуре см. на стр. [часто задаваемых вопросов](#).