

مقدمة

يسرني أن أقدم لكم التقرير السنوي الثاني بصفتي محقق الشكاوى لدى ICANN للفترة من 1 يوليو 2012 حتى 30 يونيو 2013.

علمًا بأن الغرض من هذا التقرير مشار إليها في اللائحة الداخلية:

على مكتب محقق الشكاوى نشر تقرير سنوي يتضمن تحليل موحد للشكاوى والحلول على مدار العام، ويتعامل بشكل مناسب مع التزامات السرية والمخاوف. كما ينبغي أن يتضمن هذا التقرير السنوي وصفًا لأية اتجاهات أو عناصر مشتركة في الشكاوى التي وردت خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول إمكانية اتخاذ خطوات من شأنها تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على موقع الويب.

ما المهمة التي يقوم بها محقق الشكاوى

بصفتي محقق الشكاوى في ICANN، فأنا مؤيد موضوعي للعدل والإنصاف داخل مجتمع ICANN. ويعد هذا المركز رمزاً للالتزام بمجتمع ICANN تجاه الحوكمة الجيدة، من خلال الدفاع عن العدل والإنصاف وتأييده. ويجب على أي منظمة يتعدد فيها أصحاب المصلحة مثل ICANN استيعاب العديد من الأفكار المتنوعة والمساعي والطموحات والقيم الثقافية.

ولا يعرف الجميع ما هي المهمة التي يقوم بها محقق الشكاوى. فالبعض ينظر إليّ كحارس أو مؤيد للعملاء بشكل ما. ولا بأس بعدم معرفة الناس بما أقوم به، لأن جزءاً من عملي يتمثل في التواصل والتوعية.

ويعد مجتمع ICANN أوسع من فريق العمل والمتطوعون المخصصون الذين يحضرون اجتماعات ICANN. وأي شخص تقريباً يتواصل مع ICANN هو عضو في مجتمع ICANN. وقد التزمت في التعامل بأسلوب متحرر عندما يعرض عليّ أي شخص مشكلات، بدلاً من استبعاد ذلك على أساس التفسير الصارم للاختصاص القضائي.

عامي الثاني في وظيفة محقق الشكاوى

المنصب عندما بدأت العمل والتغييرات

كان من الواضح عندما تم تعييني، أن استخدام المجتمع لمنصب محقق الشكاوى قد أخذ منحني آخر بشكل كبير. ومن بين أولوياتي الأولى هي إعادة ترسيخ أواصر الثقة في المكتب وإجراء المزيد من عمليات التواصل من أجل ضمان أن مجتمع ICANN على وعي بتعييني وأسلوب في التعامل مع منسبي. كما حاولت أن أرفع ملفي التعريفي بعدد من الطرق المختلفة. وعلى وجه الخصوص، لدي الآن صفحة على Facebook، وأكتب بشكل اعتيادي في مدونة محقق الشكاوى على <http://omblog.icann.org/> حول موضوعات متنوعة، وقد نشرت بحثاً واحداً حول إحدى مشكلات محقق الشكاوى في موقع [New Zealand Lawyer](http://NewZealandLawyer.com)، كما نشرت بحثاً آخر في مجلة تخضع للمراجعة، باسم مجلة الرابطة الدولية لمحقيقي الشكاوى (JIOA) العدد 5 (2). كما أن لدي أبحاث أخرى قد الإعداد. بالإضافة إلى مجتمع محقق الشكاوى، فقد سعيت إلى المشاركة في مجتمع الإنترنت الأوسع من خلال المشاركة في مجتمع الإنترنت، وفي كل من الهيئات الدولية وهيئات نيوزلندا، والمشاركة من حين إلى آخر في المدونات المختلفة. كما أن لدي ميزة أساسية هذا العام، وهي أنه كانت هناك ثلاثة مؤتمرات أساسية وهامة في نيوزلندا، والتي كانت دولية من حيث المحتوى.

الشكاوى والحلول

زاد عدد الشكاوى من 10 إلى 132 خلال العام الأول ولم أقم بمقارنة العام الماضي لهذا السبب. والزيادة إلى عشرة أضعاف تتحدث عن نفسها.

وأنا أضمن إحصائيات الشكاوى في هذا التقرير، وسوف ترون أن العديد من الشكاوى الواردة تقع خارج اختصاص محقق الشكاوى. وهذا يرجع إلى أن المكتب مهياً ومعد للاستخدام في نطاق ضيق نسبياً من التحريات حول مشكلات محددة. وهذا يثير العديد من المشكلات. أولاً، هل يجب مراجعة اللانحة الداخلية وإطار العمل من أجل توسيع الاختصاص من أجل توفير مساعدة أوسع؟ ثانياً، هل هناك حاجة تنظيمية للتعامل العام مع الشكاوى داخل مجتمع ICANN؟

تتعامل إدارة التوافق التعاقدية في ICANN مع قدر هائل للغاية من الأمور، ويشمل ذلك المسائل المتعلقة باتفاقية اعتماد أمناء السجلات في ICANN بالإضافة إلى مشكلات أخرى. وأنا أحيل المسائل دائماً إلى إدارة الالتزام التعاقدية والحصول على علاقات جيدة مع فريق العمل. ولكن البعض من تلك الاستعلامات والشكاوى لها مردود محدود.

الشكاوى الشائعة

إن غالبية الشكاوى الواردة تقع خارج اختصاصي، لكن لدي مجموعة من الشكاوى حول مشكلات مثل الحوكمة وإعادة مدفوعات طلبات نطاقات gTLD الجديدة. والبعض من هذه مستمر ويخضع لتحريات مستمرة، بالإضافة إلى محاولات قوية لتسوية الخلافات كاستراتيجية أتبعها. كما كانت هناك شكاوى أخرى على الرغم من أنها تقع في نطاق اختصاصي، إلا أن المدعين أو مقدمي الشكاوى لم يتابعوا الشكاوى ولم يتابعوا الأسئلة والتحريات التي قمت بها، وهو ما يعني أنني لم أتمكن من التوصل إلى أية نتائج. ومتى ما أجريت أية تحريات بالإضافة إلى وضع تقرير مكتوب، فقد نشرت ذلك على المدونة الخاصة بي وعلى موقعي على الويب.

و غالبية الشكاوى من خارج الاختصاص القضائي التي تلقيتها كانت حول أمناء السجلات والعملاء. وفي حين أنها تقع خارج نطاق اختصاصي، فإنني أحاول حل المسألة بين الطرفين متى ما رأيت أن المشكلة تتعلق بمشكلات في الاتصالات وليس الإنصاف. لسوء الحظ، فإن العديد من العملاء غير ملمين أو مدركين للمشكلات التي قد تظهر في حالة انتهاء مدة التسجيل لأي اسم نطاق، لكن كانت هناك بعض الحالات التي تمت فيها سرقة الأسماء وفقدت فيها تفاصيل التسجيل، مما أدى إلى حدوث مشكلات.

في بعض الحالات التي أشعر أن بها بعض الظلم والإجحاف، فقد تدخلت على الرغم من الافتقار إلى الاختصاص القضائي في بعض النقد. على سبيل المثال، طلب مني التفاوض مع موقع ويب يحتوي على صور للشرطة أثناء قيامها بأعمال التوقيف لإزالة صورة خاصة لشخص يبلغ من 17 عاماً لم تدينه الشرطة بأية مخالفة. وقد قررت المشاركة، على الرغم من أن المسألة كانت خارج اختصاصي، وكتبت منشوراً على المدونة حول ذلك وهو ما قوبل بانتقادات في عدد من الأماكن. وفي الحالات التي يكون فيها محتوى دولي، يتجاوز ذلك الوسائل المتاحة للعديد من مقدمي الشكاوى على البدء في إجراءات قضائية. وفي الحالات التي كان فيها عدم إنصاف، ولكن لم يكن لي فيها أي اختصاص، قد يكون من المحبط عدم تقديم المساعدة.

مشكلات نطاقات gTLD الجديدة

فيما قمت به من أعمال

التوعية

يعد الحضور في اجتماعات ICANN واحدة من النقاط الأساسية في عملي. كما أن التعامل مع الناس عبر الإنترنت مناسب، إلا أنه من الصعب تكوين علاقات عمل جيدة في بعض الأحيان دون الاجتماع معهم بشخصهم

لقد حضرت اجتماعين في هذا العام اجتماع ديريان الخاص بالتوقيت كان خارج عام ICANN.

ICANN رقم 45 تورنتو، كندا

كما حضرت

ICANN رقم 46 بكين، بالصين

استخدام المجتمع المتزايد لمكتب محقق الشكاوى

إذا كان عدد الشكاوى مقياساً للوعي المتزايد، توضح الجداول الموجودة في الصفحة الثالثة بأن المجتمع قد بدأ في استخدام مكنتي إلى أبعد مدى ممكن، لاسيما عند مقارنة ذلك بنفس الفترة من العام الماضي. وقد كانت الزيادة من 10 شكاوى لنفس الفترة في عام 2011، إلى 132 شكوى لنفس الفترة في العام 2012. وفي حين أن مسار العديد منها لا يقع في نطاق اختصاصي، غالباً ما تكون لدي القدرة على توجيه مقدم الشكاوى إلى المكان المناسب من أجل حل المشكلة. علماً بأن مقدمو الشكاوى ممتنون بشكل عام لهذه المساعدة.

المقاييس

لقد نظرت في طرق عدة لقياس مدى نجاح مكنتي. فقد حاولت استخدام استطلاعات الرأي لأحد الجوانب الخاصة، وهو تدريب 101 لمحقق الشكاوى، على الرغم من أن عدد المشاركين في تلك الاستطلاعات كان صغيراً. أن غير متأكد من مدى دقة ذلك، باستثناء أن هؤلاء المشاركين في التدريب اعتبروا أن التدريب مفيداً، واتفقوا على أن ذلك أدى إلى زيادة ما لديهم من معرفة.

وأنا أعتقد أن زيادة استخدام مكنتي بمثابة مقياس أساسي يوضح مدى الثقة في مكنتي بالإضافة إلى زيادة مستوى الوعي. وهناك جانب في عملي هذا يتمثل في أنه النور الإرشادي للشكاوى، وهناك بالتأكيد العديد من هذه الشكاوى في مجتمع ICANN. ومن الملفت أنه عندما تكون لدي في أي مناسبة نقاد صوتيين لديهم مشكلات، لا يكون أي منهم قد تابع أي من الشكاوى في حقيقة الأمر مع مكنتي. وليس هذا من الأشياء التي يجب أن نرضى عنها، لأنه حتى بعد مضي عام تقريباً في هذا المكتب، ربما لا يزال هناك بعض التردد حيال استخدام محقق الشكاوى.

وتحظى جميع الشكاوى تقريباً برد عليها في غضون 24 ساعة إلى 48 ساعة. وفي بعض الحالات يكون هناك تأخير، لكن نادراً ما يكون لأكثر من يوم أو نحو ذلك، لأنني أقوم برحلات وجولات. ومن خلال ضمان الحصول على اتصالات لاسلكية أينما سافرت، يمكنني البقاء على اتصال مع نظام إدارة الشكاوى الخاص بي.

أهدافي للعام المالي 2013 كالتالي:

- سوف أوصل التوعية والتدابير من أجل زيادة مستوى الوصول
- مواصلة تنمية الوصول والمصداقية في نظام الشكاوى
- إكمال إعداد نظام جديد لإدارة القضايا من أجل تحديث البرمجيات الحالية
- مواصلة إقامة العلاقات مع مجتمع الإنترنت على المستوى العالمي وفي نيوزلندا
- وضع بروتوكول لإدارة الشكاوى من أجل الشكاوى المقدمة في حقي
- وضع دليل مكتبي لمكتب محقق الشكاوى في ICANN
- مواصلة عملية التدريب، في كل من المؤتمرات الدولية والمحلية تطوير علاقات مع محقق الشكاوى على المستوى المحلي والدولي