



ОФИС ОМБУДСМЕНА

# Годовой отчет

1 ИЮЛЯ 2020 ГОДА — 30 ИЮНЯ 2021 ГОДА

ОДИН МИР, ОДИН ИНТЕРНЕТ

# Содержание

- 03** Цель настоящего отчета
- 04** Основные положения
- 05** Отчет о деятельности: Функции омбудсмена
  - 06 Организация рассмотрения дел
  - 12 Мониторинг рабочей среды
  - 13 Информирование
  - 14 Содействие внедрению и обеспечение соблюдения стандартов ожидаемого поведения ICANN и политики сообщества по предупреждению домогательств
  - 17 Повышение квалификации
- 18** Ходатайства о пересмотре ранее принятых решений
- 19** Перспективы

## Цель настоящего отчета

Цель настоящего отчета изложена в [разделе 5.5 статьи 5 Устава ICANN](#):

Офис омбудсмeна должен ежегодно публиковать сводный анализ жалоб и решений за истекший год, при этом учитывая обязательства и другие соображения, связанные с конфиденциальностью. Этот ежегодный отчет должен включать описание всех тенденций или часто встречающихся элементов/аспектов жалоб, полученных в течение рассматриваемого периода, а также рекомендации относительно действий, которые можно предпринять для уменьшения количества жалоб в будущем. Годовой отчет публикуется на сайте в обязательном порядке.

# Основные положения

## Офис омбудсмена ICANN с удовлетворением представляет свой годовой отчет за 2021 год.

В связи с пандемией COVID-19 в 2021 ФГ мероприятия проводились только в виртуальном (онлайн) формате. После года работы корпорации ICANN в онлайн-режиме, офис омбудсмена адаптировался к новой норме онлайн-работы и собраниям с удаленным участием (при помощи Zoom). Сообщество, корпорация и Правление ICANN скорректировали свою деятельность для работы без личных встреч.

Офис омбудсмена в лице Херба Уэйи (Herb Wayne) (омбудсмен) и Барбары Кервин (Barbara Curwin) (помощник омбудсмена) активно присутствовал онлайн на всех трех открытых конференциях ICANN, включая участие в качестве наблюдателей в максимальном количестве заседаний сообщества, корпорации и Правления ICANN. Главными целями офиса омбудсмена являются борьба за многообразие, инклюзивность и равенство, создание свободной от домогательств среды и информирование и продвижение в сообществе Стандартов ожидаемого поведения ICANN.

По мере того как организации по всему миру переходят к работе исключительно в режиме онлайн, для офиса омбудсмена возникают новые возможности для повышения квалификации. Таким образом, помощник омбудсмена имела возможность пройти базовый курс омбудсмена Международной ассоциации омбудсменов, а омбудсмен принял участие в программе сертификации юридической школы Osgoode Hall Йоркского университета. Дополнительная информация об этих программах сертификации приведена в разделе «Повышение квалификации» данного отчета.

Учитывая существующую виртуальную рабочую среду, во главе угла для омбудсмена остается активное участие в работе сообщества в режиме онлайн. Омбудсмен принимает участие в деятельности рабочих групп сообщества и групп по разработке политики в качестве наблюдателя и иногда в более официальном порядке, обычно по запросу групп руководства (в соответствии с уставом офиса и согласно статье 5 Устава ICANN).

Офис омбудсмена продолжает поддерживать и пропагандировать Стандарты ожидаемого поведения ICANN и Политику сообщества по предупреждению домогательств, проводить соответствующие учебные мероприятия.

Офис омбудсмена работает вместе с сообществом, Правлением и корпорацией ICANN во время этой мировой пандемии, чтобы всеми доступными способами обеспечить в обозримом будущем рост и сохранение уровня справедливости, уважения и профессионализма. Офис адаптировался к этой обстановке, но все же ждет возможности возобновить работу в очном режиме.

# Отчет о деятельности

## Функции омбудсмена

Основная функция омбудсмена — урегулирование конфликтов:



### Организация рассмотрения дел

- Прием жалоб
- Расследование
- Принятие решений



### Мониторинг среды



### Информирование



### Содействие внедрению и обеспечение соблюдения Стандартов ожидаемого поведения ICANN и Политики сообщества по предупреждению домогательств



### Повышение квалификации

# Отчет о деятельности

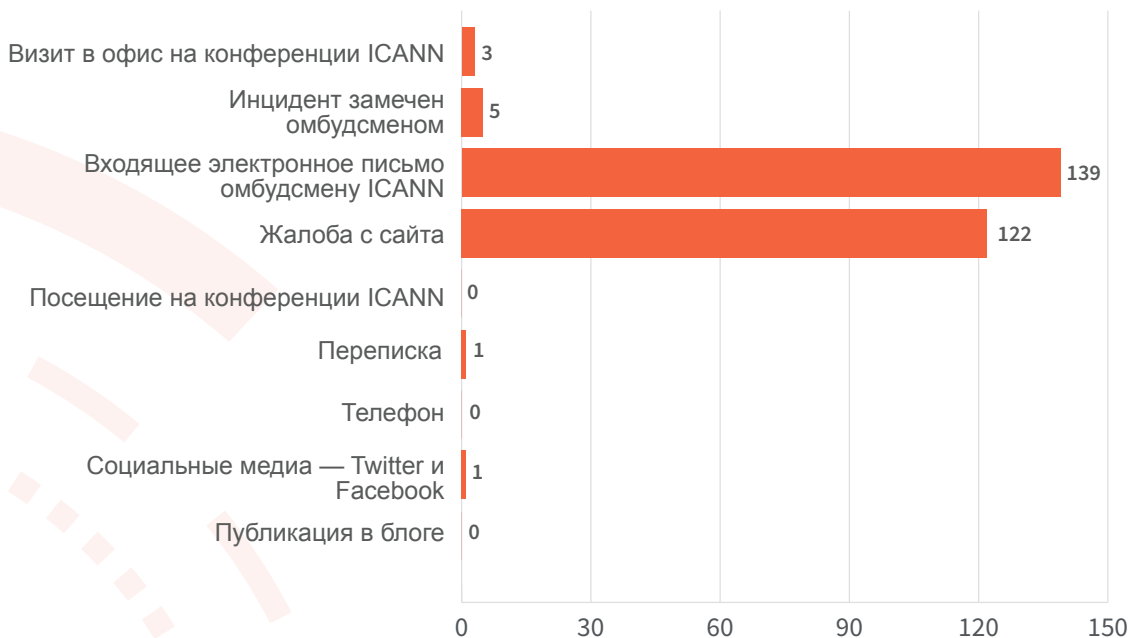
## Организация рассмотрения дел



За период с 1 июля 2020 года по 30 июня 2021 года офис омбудсмена получил 271 жалобу. Это значительно больше, чем в предыдущем финансовом году. Из этих жалоб 241 выходила за рамки компетенции омбудсмена, по ним был дан ответ, но не было предпринято никаких действий. Ответы на все жалобы, поданные в офис, отправляются в течение 48 часов.

Снова немного сократилось количество жалоб, входящих в сферу компетенции омбудсмена, — с 33 (2020 ФГ) до 30 (2021 ФГ). Жалоба, входящая в сферу компетенции омбудсмена, требует вмешательства, разбирательства или неформального участия офиса омбудсмена. В конце июня 2021 года все жалобы были обработаны. С прошлого года только одна жалоба остается неразрешенной в связи с нежеланием рассматриваемого лица участвовать в расследовании офиса. В рамках этого дела на указанное в жалобе лицо наложены временные санкции, но у него все еще есть возможность участвовать в расследовании.

Complaint Referral Source



За отчетный период было две жалобы на дискриминацию в соответствии с Политикой сообщества по предупреждению домогательств. Одна из этих жалоб поступила из организации поддержки (SO) или консультативного комитета (AC) и была разрешена в сотрудничестве с руководством SO и AC. Вторая жалоба поступила от широкой общественности и оказалась необоснованной. В офис поступило восемь жалоб на оскорбительные высказывания, что соответствует показателю за прошлый год. Это может быть результатом текущих инициатив офиса омбудсмена, корпорации ICANN и Правления ICANN по повышению уровня осведомленности о Стандартах ожидаемого поведения ICANN и Политике сообщества по предупреждению домогательств. Омбудсмен считает, что переход от очной к виртуальной среде оказал положительное влияние на поведение, хотя нарушения в онлайн-чате на многих заседаниях отвлекают от работы, и иногда атмосфера может накаляться. Офис омбудсмена считает, что его активное участие в онлайн-мероприятиях поддерживает на заседаниях определенный стандарт поведения.

Поступило 12 жалоб на соблюдение договорных обязательств, в основном в связи с задержками отклика службы. Все эти жалобы были разрешены в сотрудничестве с отделом по контролю исполнения договорных обязательств.

Проблемы потребителей, связанные с доменными именами (52), и проблемы, связанные с регистраторами и регистратурами (95), снова в совокупности составили большую часть жалоб, выходящих за рамки компетенции омбудсмана. Более всесторонний и информативный ответ на жалобы, выходящие за рамки компетенции, привел к получению очень положительных отзывов от лиц, направивших эти жалобы. Первоначально подготовленные в 2018 году, ответы офиса омбудсмана теперь включают в себя рекомендацию обратиться в соответствующее подразделение корпорации ICANN (как правило, в отдел по контролю исполнения договорных обязательств или глобальную службу поддержки) и предложение присоединиться к модели с участием многих заинтересованных сторон ICANN, если это необходимо, со ссылками на различные группы заинтересованных сторон, SO или AC (в зависимости от сути и контекста жалобы). Также истцам предлагается связаться с офисом омбудсмана и поделиться своим опытом.

Пример текста ответа по электронной почте:

*В сообществе ICANN есть несколько групп интересов, которые активно обсуждают проблемы, аналогичные вашим. Я предлагаю вам обратиться в наиболее подходящую к вашей ситуации группу (коммерческую или некоммерческую), чтобы получить информацию у более осведомленных лиц о (описание жалобы) или в случае злоупотребления. Участие в работе ICANN бесплатное, и всем предлагается присоединиться к разработке и пересмотру политики. Всем членам сообщества также рекомендуется поднимать вопросы в связи со злоупотреблениями.*

*Воспользуйтесь этими ссылками на группы интересов ICANN в случае появления дополнительных вопросов не стесняйтесь их задавать.*

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

*Я жду от вас отзывов. Пожалуйста, дайте мне знать, помогло ли это вам, и если у вас есть дополнительные вопросы, отправляйте их по адресу [ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org).*

Ниже приведены некоторые примеры отзывов людей, обратившихся в офис омбудсмана. Стоит отметить, что все отзывы были положительными.

---

*Спасибо, г-н Уэйи. Я очень ценю вашу помощь.*

*Желаю вам хорошей недели и прекрасного 2021 года.*

---

*Уважаемый г-н!*

*Передаем благодарность за быстрый ответ и действия с вашей стороны*

*Как результат, представитель регистратора Net4India предоставил «Код авторизации передачи доменного имени», и мы передали его Go daddy, регистратору, которому мы хотим передать наш домен от регистратора Net4India.*

*Новый регистратор сообщает, что он начал процесс передачи домена, который будет завершен через 4–5 дней.*

*Еще раз выражаем благодарность за ваше участие в этом деле.*

*С благодарностью и уважением*

---

*Добрый день!*

*Это было очень полезно*

*Я понимаю, что спам и фишинг — это огромная проблема для всех. Вы дали мне очень ценные советы.*

*Еще раз спасибо*

Здравствуйте, Херб!

Большое спасибо, это очень полезная информация, и я обязательно последую вашему совету.

Спасибо, что указали мне нужную область.

С уважением,

Большое спасибо за ваш ответ и за предложенный совет. Я изучу информацию по этим ссылкам и постараюсь найти решение.

Премного благодарен.

Херб, благодарим за помощь и эту информацию. Очень полезная информация.

С уважением,

Здравствуйте, Херб!

Спасибо за быстрый ответ и ценные указания. Я последую им как можно скорее.

С наилучшими пожеланиями,

Здравствуйте, Херб!

Большое спасибо за быстрый ответ и полезные ссылки; я изучу эти ресурсы и обращусь по этому вопросу в соответствующие органы.

Уважаемый г-н!

Спасибо вам, я считаю, что общение продолжается только благодаря вашему последнему ответу.

Мне помогла ваша целеустремленность, иначе, мне кажется, не было бы ответа на закрытую жалобу.

Здравствуйте, Херб!

Спасибо за ответ. Мне уже удалось выйти из этой неприятной ситуации, и я считаю, что с моей стороны сделано все возможное. Я считаю, что нужно реализовать дополнительные меры по защите конечных пользователей от недобросовестных операторов и обеспечению высоких стандартов качества.

Уважаемый Херб!

Большое спасибо.

Ваше разъяснение мне очень помогло.

И вы ответили очень быстро — большое спасибо.

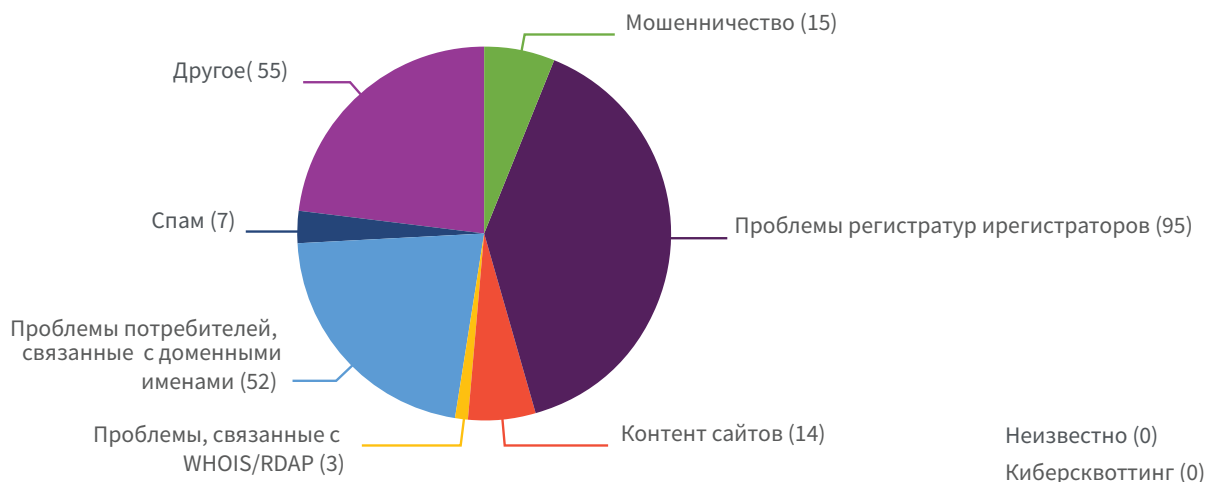
Когда жалобы направляются одновременно в Офис омбудсмана и уполномоченному по рассмотрению жалоб ICANN (а часто также глобальной службе поддержки или отделу по контролю исполнения договорных обязательств), проводится совместная оценка жалобы, чтобы определить, кто первым будет решать проблему.



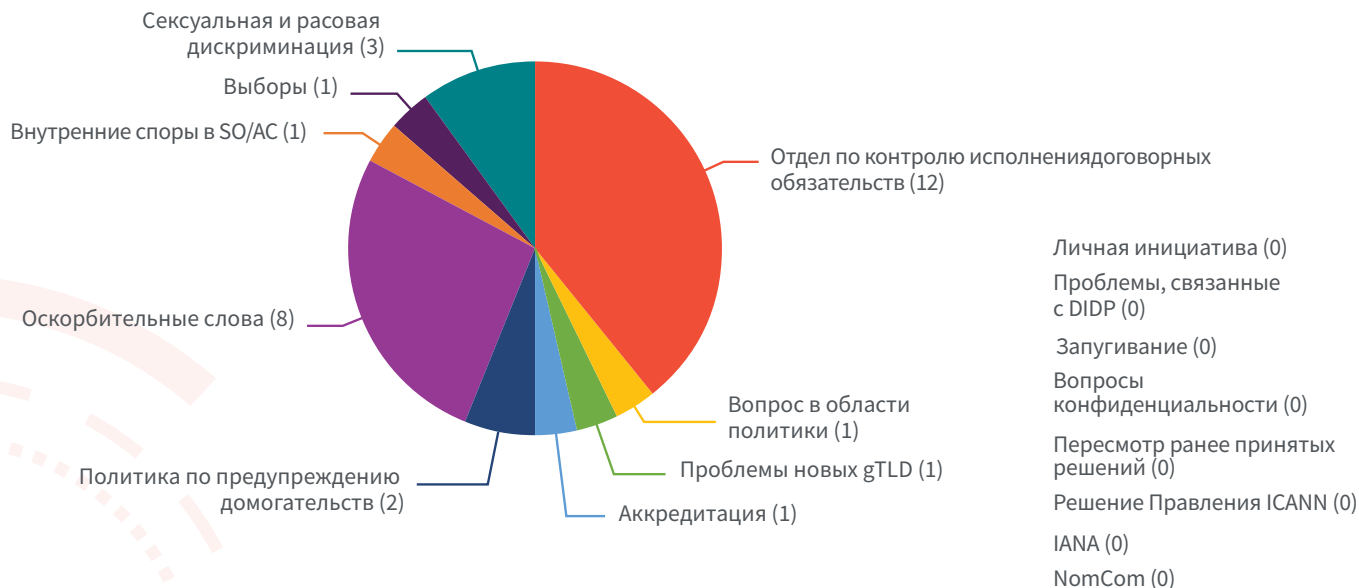
## Действия омбудсмана при получении жалоб, выходящих за рамки его компетенции:

- Срок ответа — двое суток.
- Предоставление информации для самостоятельного получения помощи или рекомендации о том, к кому следует обратиться.
- Предоставление ссылок на различные группы сообщества ICANN.
- Приглашение участвовать в процессе разработки политики сообществом, особенно, если жалоба относится к таким вопросам, как данные WHOIS или конфиденциальность, соглашения с регистраторами и регистратурами, общественная безопасность и темы, которые рассматриваются в рабочих группах Консультативного комитета At-Large (ALAC) или Организации поддержки доменов общего пользования (GNSO).

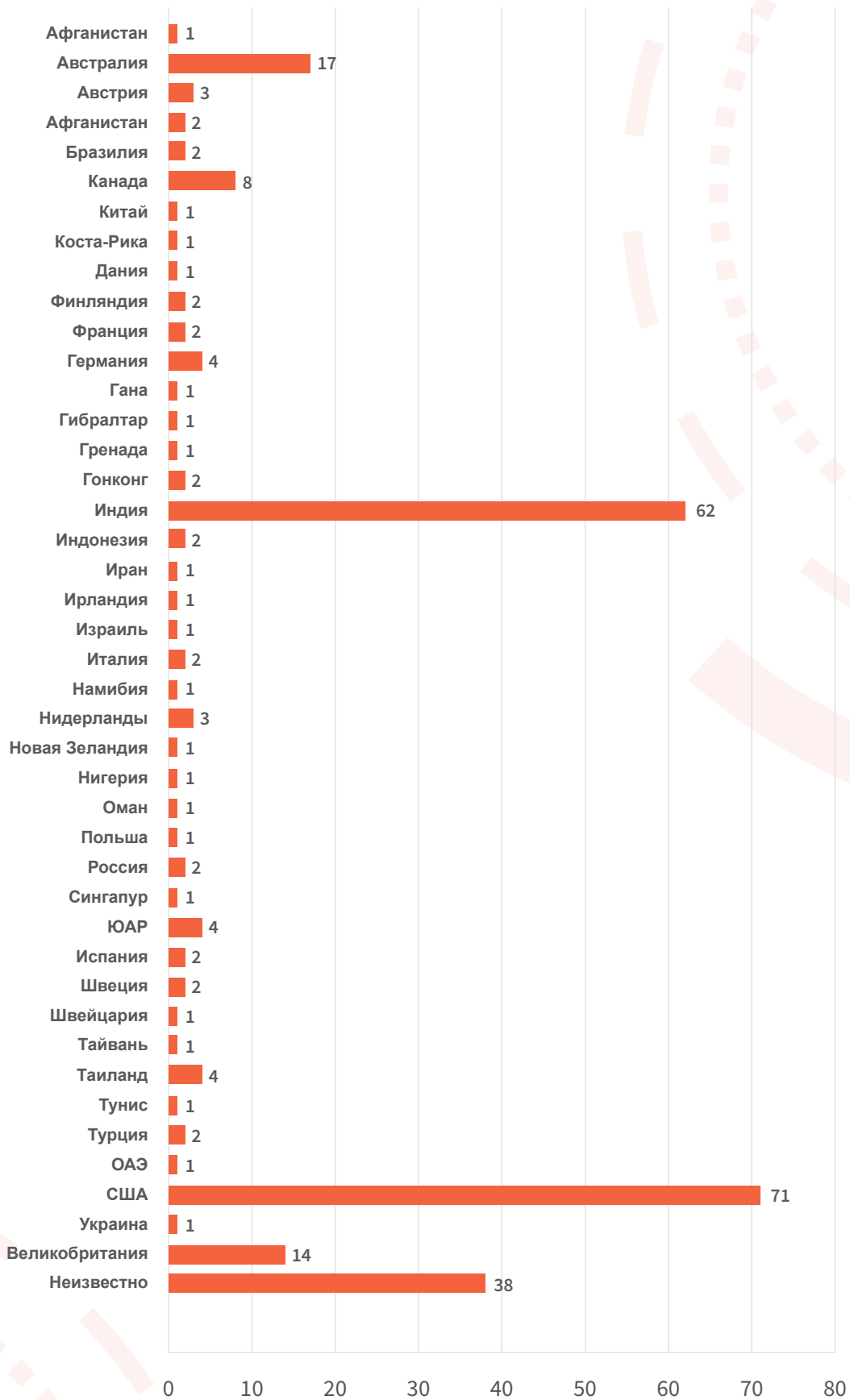
### Дела, выходящие за рамки компетенции



### Дела, входящие в сферу компетенции



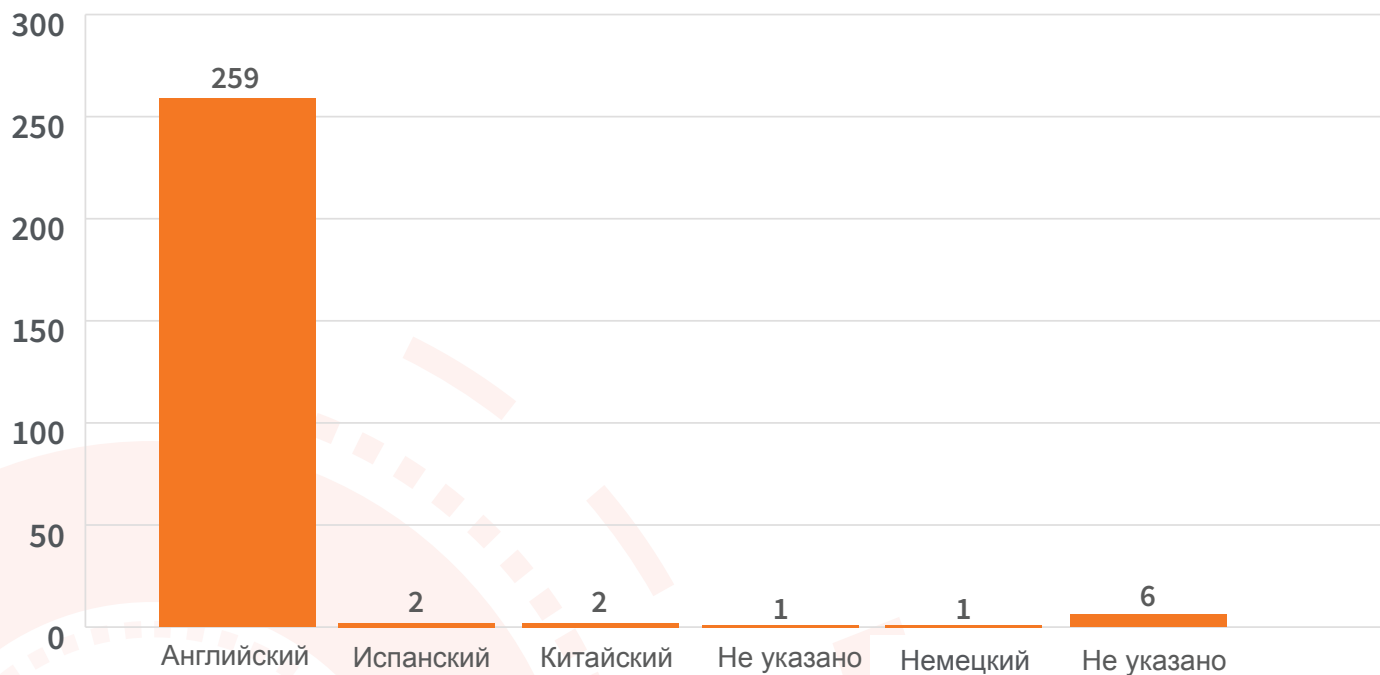
### Страна происхождения



### Решения по всем делам



### Сводная информация о языках обращений



# Отчет о деятельности

## Мониторинг среды



Мониторинг среды и активное участие в работе сообщества приобрели для офиса омбудсмана совершенно новое значение, так как в настоящее время пандемия не позволяет проводить заседания с личным присутствием. Переход от личных встреч к виртуальным повысил потребность в большем присутствии в онлайн-среде.

Для трех открытых конференций ICANN в 2021 ФГ офис омбудсмана создал виртуальный офис в запланированное время заседаний в Гамбурге, мексиканском городе Канкун и Гааге. Офис омбудсмана работал на платформе Zoom и обеспечил конфиденциальность путем контроля доступа к комнате. Посетители помещались в залы ожидания, что обеспечило конфиденциальность лиц, которые в это время могли обращаться к омбудсмену. Часы работы и ссылка на офис в зале Zoom публиковались ежедневно в чате сообщества на странице расписания конференции и в социальных сетях.

В прошлом онлайн-присутствие команды было сосредоточено в первую очередь на рабочих группах, группах заинтересованных сторон и группах интересов, где существовали проблемы и требовалось вмешательство или мониторинг. В отсутствие возможности личных встреч, которые давали возможность лично наблюдать за работой рабочих групп, групп заинтересованных сторон и групп интересов, предпринимаются дополнительные усилия, чтобы участвовать и активно наблюдать как можно больше онлайн-конференций и телеконференций рабочих групп. Сюда относятся заседания GNSO, ALAC, Правления ICANN, корпорации ICANN и другие открытые мероприятия. Наблюдение обычно не требует участия, если не поступает соответствующий запрос.

Офис омбудсмана занимается отслеживанием нескольких листов рассылки сообщества ICANN на предмет текущих событий и тона обсуждения противоречивых тем.

Офис омбудсмана твердо убежден, что его присутствие в интернете служит не только напоминанием для членов сообщества о необходимости придерживаться Стандартов ожидаемого поведения ICANN и Политики сообщества по предупреждению домогательств, но также дает ему возможность оставаться в курсе спорных вопросов или продолжающихся конфликтов. Это также позволяет оставаться в курсе множества процессов разработки политики, которыми занимается сообщество ICANN, быстрее реагировать на спорные моменты и разряжать обстановку до того момента, когда возникнут основания для подачи жалобы.

### Действия омбудсмана на ICANN69 (Гамбург), ICANN70 (Канкун) и ICANN71 (Гаага):

- Персонал офиса: омбудсмен Херб Уэйи (Herb Wayne) и помощник омбудсмана Барбара Кервин (Barbara Curwin)
  - Польза: лучшая доступность для требующих помощи членов сообщества
  - гендерное многообразие для заявителей, которые, возможно, захотят обсудить деликатный вопрос
- Часы приема в офисе омбудсмана на протяжении всей конференции
  - Польза: политика неформального общения обеспечивает удобный доступ в условиях конфиденциальности и без лишней огласки (очного и виртуального контакта)
- Участие в заседаниях сообщества
  - Польза: неформальное взаимодействие с группами, которые чаще всего поднимают проблемы или часто становятся предметом жалоб

# Отчет о деятельности

## Информирование



В 2021 ФГ информирование было ограничено виртуальным присутствием. Несмотря на ограничения, которые накладывает эта виртуальная среда, на каждом заседании офис омбудсмена приветствовал участников и наблюдателей в чате и завершал заседание на положительной ноте.

### Деятельность по информированию в 2021 ФГ:

- Участие в качестве наблюдателя в региональных онлайн-мероприятиях, включая APAC Space, мероприятия EURALO, NARALO, ближневосточного региона, LACRALO и AFRALO. Вебинары корпорации ICANN и заседания Правления с SO и AC
- Виртуальное участие в Форуме по управлению интернетом (IGF) 2020
- Общение и повышение квалификации на мероприятиях Форума канадских омбудсменов (FCO), Международной ассоциации омбудсменов (IOA) и Международного института омбудсменов (IOI)
- Участие в работе Комитета IOA по многообразию, равенству, инклюзивности и связи (DEIB) и представление этого Комитета в Международном комитете по информированию IOA

В течение года офис омбудсмена продолжает активно взаимодействовать с сообществом ICANN и другими сообществами посредством сообщений в блогах, Facebook и Twitter. Также омбудсмен занимается пропагандой мероприятий ICANN, Стандартов ожидаемого поведения и Политики сообщества по предупреждению домогательств.

 [www.facebook.com/ICANNOmbudsman](https://www.facebook.com/ICANNOmbudsman)

 [@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

 [icann.org/news/blog](https://icann.org/news/blog)

# Отчет о деятельности

## Стандарты ожидаемого поведения ICANN



Правление ICANN приняло действующую редакцию Стандартов ожидаемого поведения ICANN в июне 2016 года, хотя лежащие в их основе нормы действуют в ICANN с 2008 года. Офис омбудсмана продолжает внедрять Стандарты ожидаемого поведения и Политику сообщества по предупреждению домогательств, отстаивать право каждого на работу в безопасной, в духе взаимоуважения и свободной от домогательств среде во время конференций ICANN или мероприятий, спонсируемых корпорацией, включая посещение виртуальных конференций, связанных с ICANN. Переход от заседаний с личным присутствием к полному удаленному участию привел к тому, что большая часть эпизодов, о которых сообщается в офис омбудсмана, касается оскорбительных высказываний в основном в чате виртуальных конференций или листах рассылки различных групп интересов в противоположность высказанным устно или лично. Офис омбудсмана считает, что его активное присутствие в большинстве рабочих групп предотвращает конфликты и способствует хорошему поведению.



## СТАНДАРТЫ ОЖИДАЕМОГО ПОВЕДЕНИЯ ICANN

Утверждено 26 июня 2016 года

Все лица, участвующие в работе ICANN на основе модели сотрудничества многих заинтересованных сторон, в том числе Правление, персонал и все члены советов организаций поддержки и консультативных комитетов, принимают следующие обязательства.

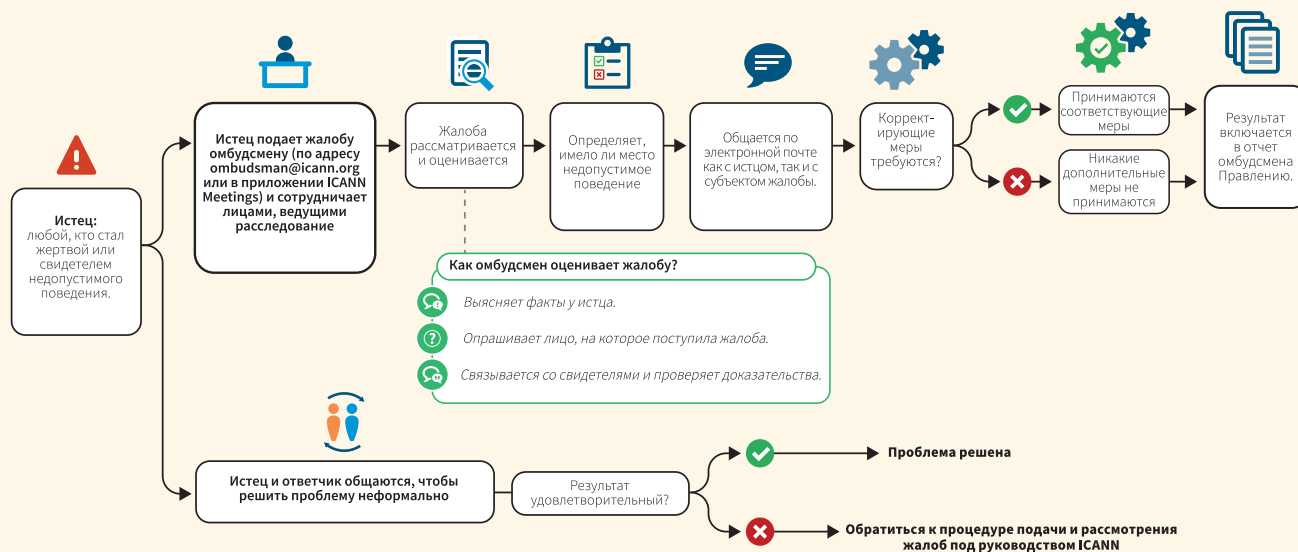
 <p><b>Действовать</b> в соответствии с Уставом ICANN. В частности, участники обязуются действовать в рамках миссии ICANN и в духе ценностей, определенных Уставом.</p>	 <p><b>Соблюдать</b> политику ICANN в области предотвращения конфликта интересов.</p>	 <p><b>Относиться</b> одинаково ко всем членам сообщества ICANN, независимо от их национальности, пола, расового или этнического происхождения, религии или убеждений, нарушений здоровья, возраста и сексуальной ориентации; члены сообщества ICANN должны уважительно относиться друг к другу как при личном общении, так и в интернете.</p>	 <p><b>Уважать</b> всех членов сообщества ICANN в равной степени, вести себя в соответствии с профессиональными нормами и надлежащим образом. ICANN стремится создать и сохранить среду, в которой благопристойно и уважительно относятся к людям разного происхождения и с разными культурными традициями. В частности, участвующие в работе ICANN лица никоим образом не должны оскорблять других. В широком смысле под оскорблением понимается недопустимо враждебное или агрессивное поведение, в том числе сексуальное домогательство, слова, поведение или угрозы на основании расовой, половой, этнической и религиозной принадлежности, возраста, цвета кожи, национальности, происхождения, инвалидности или заболеваний, сексуальной ориентации.</p>	
 <p><b>Защищать</b> активы организации и обеспечивать их эффективное и результативное использование.</p>	 <p><b>Действовать</b> справедливо и добросовестно по отношению к другим участвующим в работе ICANN лицам.</p>	 <p><b>Вести себя</b> в соответствии с политикой ICANN.</p>	 <p><b>Поддерживать</b> надежные механизмы внесения общественного вклада, обеспечения подотчетности и прозрачности, чтобы процессы разработки политики и принятия решений отражали общественные интересы и гарантировали подотчетность всем заинтересованным сторонам.</p>	 <p><b>Прислушиваться</b> к мнениям всех заинтересованных сторон при обсуждении вопросов политики. ICANN — уникальная среда сотрудничества многих заинтересованных сторон. Участвующие в работе ICANN лица должны признавать важную роль всех заинтересованных сторон и пытаться понять их точку зрения.</p>
 <p><b>Стремиться</b> к достижению согласия с другими заинтересованными сторонами, чтобы найти решение вопросов, входящих в компетенцию ICANN. В основе модели ICANN лежит подход к разработке политики на основе консенсуса по принципу «сверху-вниз». Участвующие в работе ICANN лица должны принимать на себя ответственность за успешное функционирование этой модели, пытаться добиться консенсуса с другими участниками.</p>	 <p><b>Стимулировать</b> этическое и ответственное поведение. Этичность и добросовестность исключительно важны, и ICANN рассчитывает на ответственное и принципиальное поведение всех заинтересованных сторон.</p>	 <p><b>Способствовать</b> прозрачности и открытости при участии в процессах разработки политики и принятия решений.</p>	 <p><b>Действовать</b> обоснованно, объективно и на основании имеющейся информации при участии в процессах разработки политики и принятия решений. Это охватывает регулярное посещение всех запланированных встреч и умение выносить независимые суждения, исходя исключительно из общих интересов пользователей интернета, а также стабильности и безопасности системы уникальных идентификаторов интернета, независимо от личных интересов и интересов организации, которую данное лицо представляет.</p>	

Настоящие стандарты поведения переведены на несколько языков только для информационных целей. Оригинал с аутентичным текстом документа (на английском языке) представлен здесь: <https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2020-03-06-ru>

## Политика сообщества ICANN по предупреждению домогательств

Домогательства в любой форме никогда не будут допускаться в сообществе ICANN. Поэтому Офис омбудсмана, корпорация и Правление ICANN продолжают работать рука об руку, чтобы способствовать созданию безопасной среды, свободной от преследований. Активное участие в качестве наблюдателя в как можно большем количестве онлайн-мероприятий и рабочих групп позволяет офису омбудсмана служить (деликатным) напоминанием о необходимости создавать в ICANN безопасные условия работы для всех без домогательств.

### Процедура подачи и рассмотрения жалоб в рамках Политики сообщества ICANN по предупреждению домогательств



Часто люди не осознают, что их поведение является непристойным или недопустимым, возможно, из-за несовпадения культурных или социальных норм. Важно учитывать, что такое поведение может быть непреднамеренным и не являться следствием злого умысла. Поэтому на первом этапе процедуры рассмотрения жалоб в рамках политики сообщества по предупреждению домогательств предусмотрена возможность обратиться к нарушителю и урегулировать вопрос в неофициальном порядке. Если поведение является непреднамеренным, но нежелательным, то зачастую, просто указав на непристойность или некорректность поведения, можно добиться его изменения и получить извинения.

Помощник омбудсмана Барбара Кервин теперь является признанным сотрудником офиса омбудсмана и ценным членом сообщества в плане борьбы с домогательствами и продвижением многообразия.

Любой, кто подвергся домогательствам, может и должен сообщить об этом инциденте в офис омбудсмена. Пострадавшие также могут сообщить об инциденте любому высокопоставленному лицу в корпорации ICANN или лидеру сообщества, при общении с которым они чувствуют себя комфортно. Затем лицо, получившее такое обращение, может выступать в качестве посредника при взаимодействии с офисом омбудсмена. В современном мире нет места домогательствам, издевательствам и какому-либо иному недопустимому поведению. Сообщество ICANN не потерпит такого поведения.

**В современном мире нет места домогательствам, буллингу и какому-либо иному недопустимому поведению.**

Политика сообщества по предупреждению домогательств доступна в виде PDF-файла на английском, арабском, испанском, китайском, русском и французском языках:

<https://www.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-en.pdf>



# Отчет о деятельности

## Повышение квалификации



Офис омбудсмена продолжает состоять в трех организациях омбудсменов. Это Международная ассоциация омбудсменов (IOA), Форум канадских омбудсменов (FCO) и Международный институт омбудсменов (IOI). По мере того как большая часть организаций приспосабливается к онлайн-обучению, возможности для повышения квалификации становятся все более доступными.

Помощник омбудсмена Барбара Кёрвин успешно прошла базовый курс омбудсмена IOA. Ежегодные заседания IOA и FCO в 2021 ФГ прошли в формате онлайн. Оба сотрудника офиса омбудсмена приняли плодотворное участие в заседаниях по вопросам управления жалобами, поведения клиентов, стратегий борьбы с домогательствами и множеству других вопросов, связанных с работой омбудсмена.

FCO предложил возможность для повышения квалификации в юридической школе Osgoode Hall Йоркского университета. Офис омбудсмена получил сертификат Osgoode/FCO по решению сложных проблем в практике омбудсмена и получил соответствующую оценку за написание академической работы по анализу «Венецианских принципов» Международного института омбудсменов.

# Ходатайства о пересмотре ранее принятых решений

**В версии Устава ICANN, принятой в октябре 2016 года, круг обязанностей офиса омбудсмена в ICANN был расширен. Теперь он охватывает рассмотрение ходатайств о пересмотре ранее принятых решений и в случаях, когда омбудсмен не заявляет о самоотводе, представление на рассмотрение Комитета по осуществлению механизмов подотчетности Правления (ВАМС) результатов комплексной письменной оценки.**

В течение этого отчетного периода на рассмотрение ВАМС были направлены три ходатайства о пересмотре решения. Из трех ходатайств о пересмотре решения ни одно не было передано в офис омбудсмена, так как они были отклонены ВАМС.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-3-silver-marketing-request-2020-11-18-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-1-dot-hotel-et-al-request-2021-02-09-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-2-gupta-request-2021-06-10-en>

Омбудсмен берет самоотвод, если он или предыдущий омбудсмен уже занял определенную позицию или принимал существенное участие в действии или бездействии, являющемся предметом пересмотра.

Роль омбудсмена заключается в официальной оценке ходатайств о пересмотре решения согласно статье 4 Устава; основная роль омбудсмена согласно статье 5 по-прежнему носит неофициальный характер. Эти две роли не всегда совместимы.

Омбудсмен обязан брать самоотвод, если офис омбудсмена уже занял определенную позицию и когда возникает важный вопрос: как обеспечить сбалансированный подход, когда член сообщества обращается за рекомендациями по вопросу, который впоследствии может стать предметом ходатайства о пересмотре решения. Если омбудсмен занимает определенную позицию по такому вопросу, он должен взять самоотвод, если и когда соответствующее ходатайство о пересмотре решения поступит в офис омбудсмена для комплексной оценки.

Дополнительная обязанность комплексной оценки апелляций придает качественно новый характер роли омбудсмена и расширяет ее. При этом основной задачей омбудсмена остается неофициальное урегулирование споров в соответствии со статьей 5. Сообщество призывают обращаться к омбудсмену по таким вопросам, имея в виду, что если вероятным результатом является ходатайство о пересмотре решения, то обращение в неформальном порядке может не дать омбудсмену провести комплексную оценку такого ходатайства в соответствии с его более формальными обязанностями в соответствии со статьей 4.

# Перспективы

**В 2022 ФГ основная цель офиса омбудсмeна — адаптировать наши услуги, чтобы предложить сообществу стандарты профессионализма и обслуживания, уровень которых будет столь же высок, несмотря на развитие глобальной пандемии.**

Открытые конференции ICANN продолжают проходить полностью или частично в виртуальном режиме, поэтому во время ICANN72, ICANN73 и ICANN74 офис омбудсмeна будет вести виртуальный прием. Тем не менее, задачей офиса омбудсмeна остается активное участие.

Пандемия потребовала корректировки всех условий обслуживания со стороны Офиса омбудсмeна. Информирование, обучение и предоставление услуг были адаптированы для виртуальной среды. Офис омбудсмeна останется ценным активом для людей, которым он служит. Все элементы офиса омбудсмeна будут работать как и прежде, в том числе в полностью виртуальном режиме.

По мере того как офис омбудсмeна развивается как устоявшаяся и слаженная команда, которая в настоящее время работает в виртуальной среде, он будет продолжать сотрудничать различными способами с сообществом, Правлением и корпорацией ICANN. Вместе они будут стремиться сохранить в ICANN безопасную, разнообразную и свободную от преследований среду, в которой каждый может участвовать в полной мере — как виртуально, так и лично.

Берегите себя и проявляйте доброжелательность.

# Местоположение офисов ICANN

## Главный офис

12025 Waterfront Drive  
Suite 300  
Los Angeles, CA 90094-2536  
USA  
Телефон: +1 310 301 5800  
Факс: +1 310 823 8649

## Региональные офисы

### Брюссель, Бельгия

6 Rond-Point Schuman  
B-1040 Brussels, Belgium  
Телефон: +32 2 894 7414

### Стамбул, Турция

Hakki Yeten Cad. Selenium  
Plaza No:10/C K:10  
34349 Istanbul, Turkey  
Телефон: +90 212 999 6222

### Монтевидео, Уругвай

La Casa de Internet de  
Latinoamérica y el Caribe  
Rambla República de México 6125  
11400 Montevideo, Uruguay  
Телефон: +598 2604 2222 доб. 5701  
Факс: +598 2604 2222 доб. 4112

### Сингапур

South Beach Tower  
38 Beach Road, Unit 04-11  
Singapore 189767  
Телефон: +65 6816 1288

## Центры взаимодействия

### Пекин, Китай

5th floor, No. 1 Building,  
Software Park  
Chinese Academy of Sciences  
4 South 4th Street  
Zhongguancun, Haidian  
District, Beijing, China  
[queries.beijingec@icann.org](mailto:queries.beijingec@icann.org)

### Женева, Швейцария

REGUS Nations  
Rue Pre-de-la-Bichette, 1  
1202 Geneva - Switzerland  
Телефон: +41 22 819 1844  
Факс: +41 22 819 1900

### Найроби, Кения

Regus Center  
17th Floor  
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue  
PO BOX 15168-00400  
Nairobi, Kenya  
Телефон: +254 (0)20 5157029  
Факс: +254 (0)20 5157001

### Вашингтон, округ Колумбия, США

801 17th Street, NW, Suite 400  
Washington, DC 20006  
USA  
Телефон: +1 202 570 7240  
Факс: +1 202 789 0104