

مكتب أمين المظالم

# التقرير السنوي

1 يوليو 2016 – 30 يونيو 2017



ICANN

# المحتويات

3 الغرض

4 ملخص تنفيذي

6 تقرير حول الأنشطة: وظائف محقق الشكاوى

7 إدارة القضايا

11 مراقبة الوضع

12 التوعية

13 تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع

14 تعزيز وإنفاذ سياسة مكافحة التحرش في المجتمع

15 التنمية المهنية

16 طلب إعادة النظر

17 الماضي قدمًا



## الغرض

### علمًا بأن الغرض من هذا التقرير مشار إليها في اللانحة الداخلية:

يتولى مكتب محقق الشكاوى مهمة نشر تحليل سنوي موحد للشكاوى التي ترد إليه على مدار العام وحلولها، والتعامل بشكل مناسب مع الالتزامات والمخاوف المتعلقة بالسرية. كما ينبغي أن يتضمن هذا التقرير السنوي وصفًا لأي اتجاهات أو عناصر مشتركة في الشكاوى التي ترد خلال الفترة قيد البحث، فضلاً عن توصيات حول الخطوات التي يمكن اتخاذها من أجل تقليل الشكاوى في المستقبل. ويجب نشر التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني.

## ملخص تنفيذي

**لقد كان العام المالي 2017 عامًا حافلًا بالأحداث بالنسبة لمكتب محقق الشكاوى، كما شهد هذا العام أيضًا تعيين أمين مظالم جديد إضافة إلى دور رسمي جديد له في عملية طلب إعادة النظر.**

فبعد عشرة أعوام من العمل مساعدًا لمحقق الشكاوى، توليت مهمة منصب محقق الشكاوى في 27 تموز (يوليو) 2016. وبعد ذلك بفترة قصيرة، ومع اعتماد لوائح ICANN الجديدة في تشرين الأول (أكتوبر)، توسع نطاق عمل مكتب محقق الشكاوى ليشمل دورًا رسميًا إضافيًا ضمن عملية طلب إعادة النظر.

وفي العام الأول من هذا الدور، كان هدفي الرئيسي هو إخراج اهتمام مكتب محقق الشكاوى للخارج وإلى مجتمع ICANN. وقد ألهمتني موافقة مجلس الإدارة على معايير السلوك المتوقع في ICANN على إجراء هذا التغيير، وهي تلك المعايير التي أحدثت الكثير من النقاش في المجتمع فيما يخص المضايقات والتحرش الجنسي والسلوك غير اللائق والازدراء عبر الإنترنت ووجهًا لوجه. أيضًا، أدى انخفاض عدد المسائل الفعالة ذات الصلة ببرنامج نطاقات gTLD الجديدة إلى إتاحة المزيد من الوقت والموارد من داخل مكتب محقق الشكاوى، الأمر الذي أدى إلى خلق مساحة ونطاق عريض بالنسبة لي من أجل البدء في تعزيز وتقوية مكتب محقق الشكاوى كمصدر متاح للمجتمع يدعم خدماته مع دخولنا مرحلة جديدة من الانتقال والتجديد.

### التركيز على المشاركة

شاركتُ على مدار العام الماضي مع مجتمع ICANN في كل اجتماع من اجتماعاته الثلاث. وخارج تلك الاجتماعات، ركزت أعمال التواصل الاستباقية التي قمتُ بها على المجتمع الشامل وعلى مجتمعات منظمة دعم الأسماء العامة (GNSO) بالإضافة وبدرجة أقل على اللجنة الاستشارية الحكومية (GAC) وبعض مجموعات العمل. والسبب في ذلك يرجع إلى أن المجتمع الشامل ومنظمة GNSO هما أكثر من يمكن التواصل معهما خارج مواعيد اجتماعات ICANN وذلك من خلال التنسيق مع قياداتهما ومنسقي العلاقات في منظمة ICANN.

إن منظمة ICANN شريك هام بالنسبة لي في عملي وتحرياتي، وقد أمضيتُ العام في التعزيز الحثيث لعلاقات حيوية بين مكتب محقق الشكاوى ومنظمة ICANN. كما زرتُ اثنين من مكاتب ICANN الإقليمية (إستانبول وسنغافورة) وأحد مراكز ICANN للمشاركة (واشنطن العاصمة) في العام الماضي واستفدتُ من فرصة إقامة جلسات توجيه لفريق العمل لكل من العاملين في المقر وفريق العمل عن بعد. كما تعاملتُ مع مكتب لوس أنجلوس عدة مرات في العام الماضي، وأجريتُ بالتعاون مع فريق عمل الموارد البشرية في ICANN جلسات تثقيفية للموظفين الجدد في كل مرة.

وقد قدمت مجموعة عمل المجتمعات المتعددة (CCWG) المعنية بتعزيز مساءلة ICANN والتي تعمل في مسار العمل 2، فرصة رائعة لمكتب محقق الشكاوى من أجل المشاركة عن قرب مع المجتمع. كما أوصلت المشاركة بصفة مراقب في المجموعات الفرعية التابعة لمجموعة العمل المجتمعية وهي: الاختصاص القضائي والتنوع ومساءلة فريق العمل ومراجعة عملية المشاركة التعاونية وحقوق الإنسان والشفافية وإرشادات حسن النية ومحقق الشكاوى. ومن الجدير بالذكر أن مجموعة محقق الشكاوى الفرعية أجرت مراجعة خارجية لمكتب محقق الشكاوى؛ وهي مهمة فوّضت بها من قبل فريق مراجعة المسؤولية والشفافية الثاني.

# ملخص تنفيذي البقية

## تبسيط وتسيير العمليات

كانت أولى الإجراءات التي اتخذتها استبدال نظام إدارة القضايا والذي مضى عليه عشر سنوات بمنتج جديد متوافق مع التكنولوجيا الحديثة وأيضاً أكثر سهولة للاستخدام من أجل إعداد التقارير الإحصائية. ويوفر نظام إدارة القضايا الجديد الأمن وذلك من خلال تخزين البيانات على خادم خارجي آمن، وحماية سرية البيانات دون الحاجة إلى خادم مستقل لحفظ البيانات داخل المؤسسة.

لقد كنت ممارساً وحيداً طول العام الماضي. ومع سير وتقدم أعمال مجموعة العمل المجتمعية المعنية بالمساءلة ولغاية السنة القادمة، سوف يتم إعادة تقييم دور مكتب محقق الشكاوى، وعند الانتهاء من ذلك سوف أوصل تعيين فريق العمل اللازم من أجل المركز المساعد الذي شغلته في السابق.

## مسائل أخرى

أشير أيضاً أن لمكتب محقق الشكاوى صلاحية التحري عن المسائل والمشكلات التي تؤثر على المنظومة. ولم أجر أية تحريات تخصص المنظومة في العام الماضي على الرغم من أنني أراقب عن كثب العديد من طلبات المجتمعات المقدمة للحصول على نطاقات gTLD جديدة وخضعت لآليات مساءلة متعددة والتي أثرت على تفويض السلاسل في الوقت المناسب. وتتناول ICANN ومجلس الإدارة بشكل فعال هذه الطلبات المقدمة من المجتمع للحصول على نطاقات gTLD جديدة.

هيرب واي

محقق الشكاوى في ICANN

[www.icann.org/ombudsman](http://www.icann.org/ombudsman)

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

[Twitter: @ICANNOmbudsman](https://twitter.com/ICANNOmbudsman)

# تقرير حول الأنشطة

## وظائف محقق الشكاوى

إن إدارة الخلافات وحلها هي الوظيفة الرئيسية لمحقق الشكاوى.

### إدارة القضايا

- أخذ المعلومات الأساسية للشكاوى
- التحري
- الحل



### مراقبة الوضع



توعية المجتمع ومنظمة ICANN وأصحاب المصلحة  
والتواصل معهم



تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة  
مكافحة التحرش داخل المجتمع



### التنمية المهنية



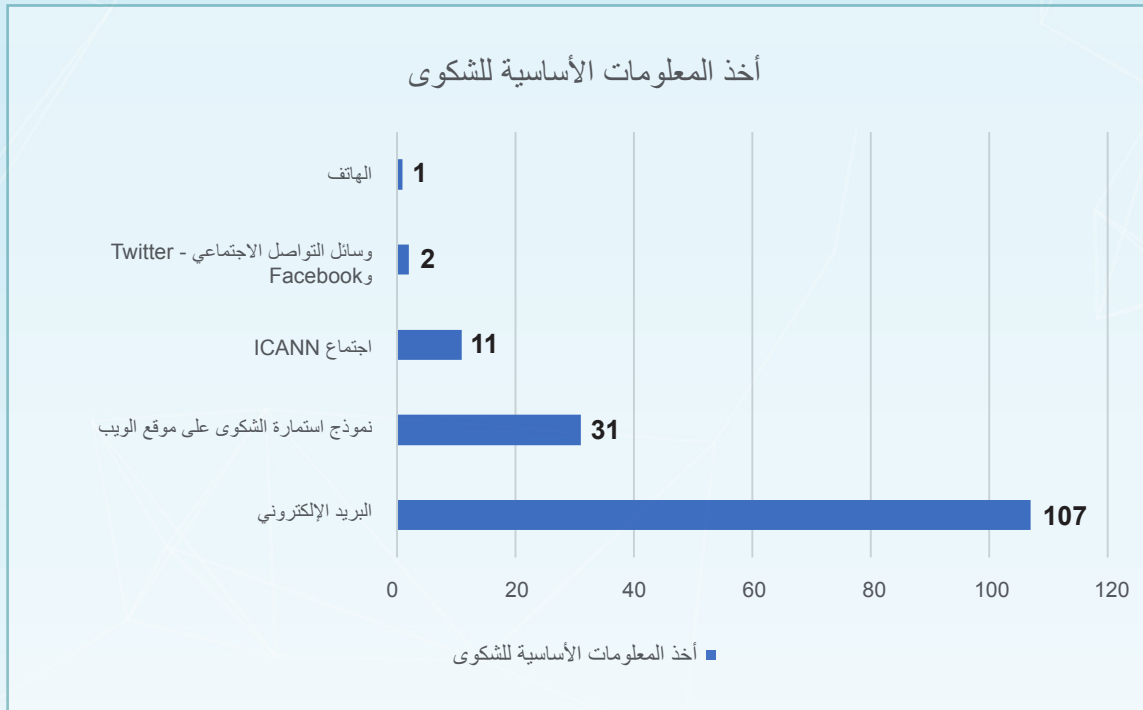
## تقرير حول الأنشطة البقية

### إدارة القضايا

تلقى مكتب محقق الشكاوى 190 شكوى بداية من تموز (يوليو) 2016 وحتى حزيران (يونيو) 2017. وكان أكثر من 70 بالمائة منها كانت خارج نطاق اختصاص محقق الشكاوى، مما تطلب ردًا دون اتخاذ أي إجراء. وتم الرد على جميع الشكاوى في غضون 24 ساعة إلى 48 ساعة.



وكانت هناك 51 شكوى تتعلق بالاختصاص القضائي وتتطلب تدخلاً أو تحريراً أو قدرًا من المشاركة الفاعلة من جانب محقق الشكاوى (صنفت في بند "أخرى"). وقد تم حل جميع هذه الشكاوى إلا اثنتي عشرة قضية. ولا تزال سبعة حالات لم يتم البت فيها قائمة قيد الانتظار، ما يعني أنها بانتظار إكمال عملية ما بدأت فيها ICANN من أجل حل المشكلة أو أنها خاضعة لآلية مساءلة رسمية مثل عملية إعادة النظر. أما القضايا الخمس الباقية فهي قضايا لا تزال بحاجة لمشاركة فعالة من قبل محقق الشكاوى.



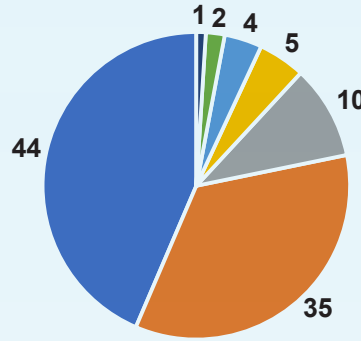
ولم يعد هناك أي رابط مباشر بين نموذج الشكاوى المتوفر على الإنترنت ونظام إدارة القضايا. وهذا يتيح لمكتب محقق الشكاوى تصفية وتنقية الشكاوى غير المرغوبة أو المرسله بالخطأ أو الشكاوى المقدمة بغرض الاختبار ويمنع أي ارتفاع مفاجئ في عدد حالات جمع البيانات الأساسية للقضايا بسبب الحملات الجماعية التي تُعرض لها المكتب في الماضي. وسوف تؤدي هذه القدرة على التصفية والتنقية على الأرجح إلى تخفيض طفيف في استيعاب القضايا لفترة إعداد التقرير للعام المالي 2017.

## تقرير حول الأنشطة البقية

### كيف يتناول محقق الشكاوى القضايا غير الواقعة في نطاق اختصاصه

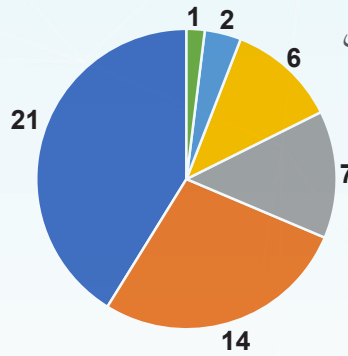
- إرسال رد في غضون يومين
- معلومات المساعدة الذاتية أو الإحالة
- توفر المبادرة الجديدة روابط إلى مجموعات مجتمع ICANN
- دعوة للمشاركة في عملية وضع السياسات الخاصة بالمجتمع، لا سيما إذا كانت الشكاوى حول مشكلات مثل خصوصية WHOIS، والمشكلات التعاقدية لأمين السجل والسجل والسلامة العامة وموضوعات مجموعات عمل اللجنة الاستشارية العامة ALAC أو المنظمة الداعمة للأسماء العامة GNSO

### غير القضائي



- مشكلات المستهلكين حول أسماء النطاقات
- مشكلات (3) WHOIS/RDAP
- السطو الإلكتروني
- البريد غير المرغوب
- مشكلات السجل/أمين السجل
- محتوى موقع الويب
- الاحتيال

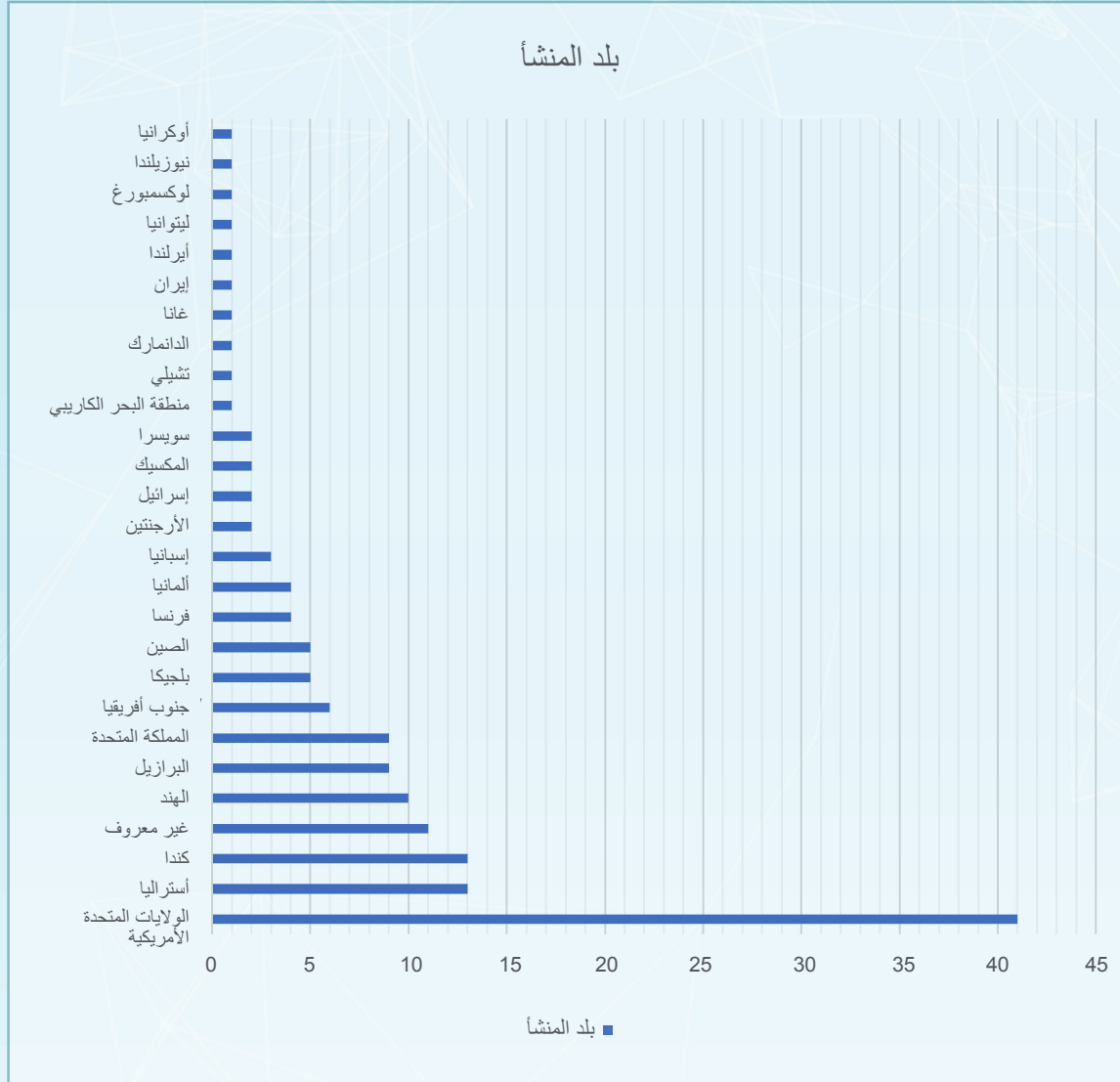
### قضايا الاختصاص القضائي



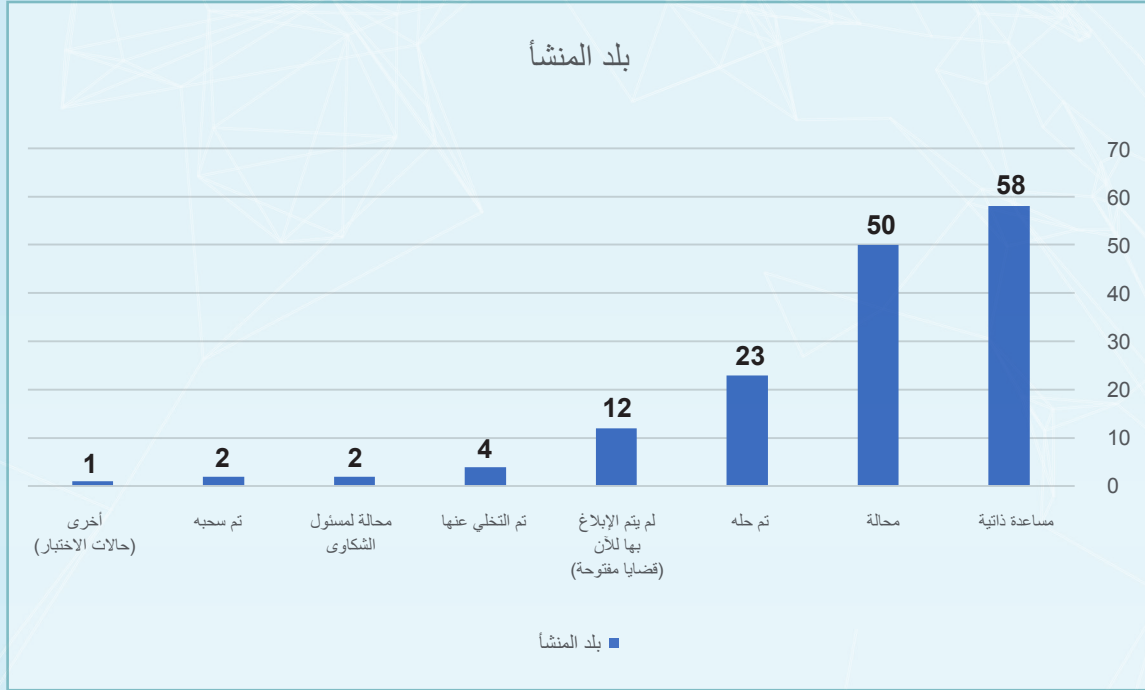
- أخرى - تتطلب تدخلاً من محقق الشكاوى
- مشكلات نطاقات gTLD الجديدة
- مشكلة الخصوصية
- النزاعات الداخلية لمنظمات الدعم/اللجان الاستشارية
- مراجعة إعادة النظر
- الحديث المسيء
- مراجعة إعادة النظر



# تقرير حول الأنشطة البقية



## تقرير حول الأنشطة البقية



# تقرير حول الأنشطة البقية

## مراقبة الوضع

تحدث عملية مراقبة الوضع عبر الإنترنت وفي المؤتمرات الهاتفية وشخصياً في اجتماعات ICANN الإقليمية الثلاث وفي مختلف الاجتماعات الإقليمية لمنظمات الدعم واللجان الاستشارية التي تعقد طوال العام. على سبيل المثال، فإنني أشترك بصفة مراقب في العديد من مجموعات العمل ومجموعات العمل الفرعية التابعة لمجموعة عمل المجتمعات المتعددة المعنية بالمساءلة، حيث أساعد في رفع مستوى الوعي بمكتب محقق الشكاوى وإشراكي مباشرة في المجتمع. كما أنني أراقب العديد من سلسلة المراسلات البريدية لمجموعات المجتمع ومجموعات العمل حيث يمكنني ذلك من الانتباه إلى أي سلوك غير لائق أو ازدرائي بين أعضاء المجموعات، إن وجد.



### أنشطة محقق الشكاوى في اجتماع ICANN رقم 57 واجتماع ICANN رقم 58 واجتماع ICANN رقم 59

- ساعات العمل الرسمية في مكتب محقق الشكاوى طوال الاجتماع
- الفائدة: تتيح السياسة المفاجئة غير الرسمية الوصول السهل في الحالات السرية المحفوظة.
- المشاركة في جلسات المجتمع
- الفائدة: التفاعل غير الرسمي مع المجموعات التي دائماً ما تطرح مشكلات أو التي تكون محوراً للشكاوى المتكررة.

بالإضافة إلى أنشطتي المعتادة وتواجدي في اجتماعات ICANN، فإنني أحضر أيضاً في جلسات أصحاب المصلحة التجاريين كفرصة تعليمية وأيضاً فرصة من أجل المشاركين من المسجلين وأمناء السجلات والسجلات وأصحاب المصلحة فيها من أجل الإقرار باهتنامي بالأعمال التي يقومون بها. وأنا أرى أهمية كبيرة في ذلك نظراً لأن العديد من الشكاوى غير المتعلقة بالاختصاص القضائي التي ألقاها ترتبط بالنزاعات التجارية فيما يخص تسجيل النطاقات.

# تقرير حول الأنشطة البقية

## التوعية

لقد كانت التوعية والتواصل المحور الرئيس للمكتب في العام المالي 2017، من أجل توسيع نطاق المعرفة بالدور المنوط بمحقق الشكاوى داخل المجتمع، وأيضًا من أجل تعزيز ومناقشة معايير ICANN للسلوك المتوقع. وفيما يلي قائمة بفعاليات التوعية التي تركز على دور محقق الشكاوى و/أو تعزيز معايير ICANN للسلوك المتوقع.




### أنشطة التوعية في العام المالي 2017

- ثلاث جلسات تثقيفية لفريق عمل محقق الشكاوى في مكتب ICANN بلوس أنجلوس
- جلسة تثقيفية لمكتب ICANN في سنغافورا ولفريق عمل محقق الشكاوى (والفريق الإقليمي) (بعد اجتماع ICANN رقم 57)
- جلسة تثقيفية لمكتب ICANN في إستانبول ولفريق عمل محقق الشكاوى (والفريق الإقليمي) (قبل اجتماع ICANN رقم 59)
- جلسة تثقيفية لكادر مكتب محقق الشكاوى في مكتب واشنطن (التدريب المشترك مع الرابطة الدولية لأمناء المظالم IOA)
- تعليقات افتتاحية في مجموعة عمل السلامة العامة (GAC) (اجتماع ICANN رقم 57)
- اجتماع عمل مع لجنة GAC الأوروبية (اجتماع ICANN رقم 57)
- تعليقات افتتاحية في اجتماع GNSO العام (اجتماع ICANN رقم 57)
- تعليقات افتتاحية في المنتديات العامة خلال اجتماعي ICANN رقم 57 ورقم 58
- تعليقات افتتاحية في اجتماع NARALO الهاتفي الشهري
- تعليقات افتتاحية في اجتماع NARALO/ARIN (نيو أورلينز)
- تعليقات افتتاحية في منتدى GDD (مدريد)
- تعليقات افتتاحية في اجتماع ccNSO الهاتفي الشهري
- تعليقات افتتاحية في جلسة مجموعة عمل عملية وضع السياسات لبروتوكول WHOIS في خدمات دليل التسجيل باجتماع ICANN رقم 59

كما أنني أتواصل مع أصحاب المصلحة وغيرهم من خلال منشورات المدونات وموقع Facebook و Twitter. اشتملت الموضوعات الأخيرة على معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع.

[www.facebook.com/ICANNombudsman](http://www.facebook.com/ICANNombudsman) 

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

[icann.org/news/blog](http://icann.org/news/blog) مدونة:

# تقرير حول الأنشطة البقية

## تعزيز وإنفاذ معايير ICANN للسلوك المتوقع

اعتمد مجلس إدارة ICANN إصدارًا حديثًا من معايير ICANN للسلوك المتوقع في حزيران (يونيو) 2016. وقد استخدمت منظمة ومجتمع ICANN معايير مماثلة لما يقرب من عشر سنوات. ومع اعتماد الإصدار الجديد، فقد شهدت فرصة لتنفيذ هدفي في تعزيز السلوك اللائق والمحترم بالإضافة إلى ربط معايير السلوك المتوقع بسياسة مكافحة التحرش في المجتمع من أجل تعزيز حقوق الجميع في بيئة آمنة ومحترمة وخالية من التحرش.



### معايير ICANN للسلوك المتوقع

**احترام** جميع أعضاء مجتمع ICANN بالتساوي والتصرف بما يتفق مع المعايير المهنية وإظهار السلوك المناسب. تسعى ICANN جاهدة لإنشاء والحفاظ على بيئة تتم فيها معاملة جميع الأشخاص من الخلفيات والثقافات المختلفة بكرامة ولياقة واحترام. وعلى وجه الخصوص، يجب على المشاركين في ICANN عدم الانخراط في أي نوع من أنواع التحرش. وبشكل عام، يعتبر التحرش سلوكًا غير مرغوب وعذائي ومخيف - وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي ينطوي على اعتداء جنسي أو يكون مخيفًا استنادًا إلى الخصائص مثل، العرق أو اللون أو التفرقة العرقية أو الدين أو العمر أو اللون أو المنشأ الأصلي أو السلف أو الإعاقة أو الحالة الطبية أو التوجه الجنسي أو الهوية القائمة على النوع.

**معاملة** جميع أعضاء مجتمع ICANN على قدم المساواة، بغض النظر عن الجنسية، أو النوع، أو أصل العرق أو العنصر، أو الدين أو المعتقدات، أو الإعاقة أو التوجه الشخصي؛ ويجب على سائر أعضاء مجتمع ICANN معاملة بعضهم البعض بكمية متبادلة سواء كانت وجهًا لوجه أو عبر الإنترنت.

**الالتزام** بسياسة تضارب مصالح ICANN.

**العمل** وفقًا للوائح الخاصة بـ ICANN، وبخصوصاً المشاركين المتمتعين بالعمل ضمن مهمة ICANN، وبروح من القيم العالية التي تضمنتها اللوائح الداخلية لها.

**الإصغاء** لوجهات نظر جميع أصحاب المصلحة عند النظر في قضايا السياسة العامة. حيث تعتبر ICANN بيئة فريدة من أصحاب المصلحة المتعددين. وينبغي على جميع المشاركين في عمليات ICANN إدراك أهمية جميع أصحاب المصلحة والسعي إلى فهم وجهات نظرهم.

**دعم** الحفاظ على آليات قوية لتعقيبات الجمهور، والمساهمة من أجل ضمان أن تعكس عمليات وضع السياسات وصنع القرارات المصلحة العامة وأن تكون متسوية أمام كافة أصحاب المصلحة.

**التعظيم** الذاتي بما يتفق مع سياسات ICANN.

**التعامل** بصدق وبخسنة مع المشاركين الآخرين في عملية ICANN.

**حمية** أصول المنظمة وضمان استخدامها بكفاءة وفعالية.

**العمل** بطريقة مغفولة وموضوعية ومستنيرة أثناء المشاركة في وضع السياسات وعمليات صنع القرار. ويشمل ذلك الحضور المنتظم في كافة الاجتماعات المقررة وممارسة التقدير المستقل بالامتداد فقط إلى ما يصب في المصلحة العامة الإجمالية بشكل أفضل لمستخدمي الإنترنت ولانستقرار وأمن نظام المعرفة الفريدة للإنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح الكيان الذي قد يكون الأفراد منديين بتعيينهم له.

**تصوير** العمل بشفاقة وفتح أثناء المشاركة في عمليات وضع السياسات واتخاذ القرارات.

**تعزيز** السلوك الأخلاقي والمسئول، حيث أن الأخلاق والنزاهة أمران أساسيان، وتوقع ICANN من كل أصحاب المصلحة التصرف بطريقة مسؤولة ووفى مبادئ.

**العمل** على بناء توافق في الآراء مع أصحاب المصلحة الآخرين من أجل إيجاد حلول للقضايا التي تقع ضمن حدود مسؤوليات ICANN. ويستند نموذج ICANN على نهج تصاعدي مستمد من الإجماع في تطوير ووضع السياسات. وينبغي على جميع المشاركين في عمليات ICANN تحمل المسؤولية لضمان نجاح هذا النموذج من خلال محاولة بناء توافق في الآراء مع المشاركين الآخرين.

تمت ترجمة هذا المنشور لعدة لغات لغرض التعريف به فقط. يمكن العثور على النص الأصلي المعتمد (باللغة الإنجليزية) هنا: [icann.org/en/system/files/files/expected-standards](http://icann.org/en/system/files/files/expected-standards)

وبدعم من مجلس إدارة ICANN ومنظمة ICANN والعديد من منظمات الدعم واللجان الاستشارية (SO/AC)، فقد أتاحت لي الفرصة طوال العام من أجل تقديم تعليقات افتتاحية في المنتديات العامة باجتماع ICANN57 واجتماع ICANN58 والعديد من جلسات العمل لمنظمات الدعم واللجان الاستشارية، والاجتماعات على الإنترنت والعديد من الفعاليات تحت رعاية ICANN. وكان محور تعليقاتي الافتتاحية يرتبط مباشرة بمعايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش في المجتمع كتذكير بأن هدفنا هو تحقيق حوار بناء ومحترم في بيئة آمنة.

# تقرير حول الأنشطة البقية

## تعزيز وإنفاذ سياسة مكافحة التحرش في المجتمع

أصدر مجلس إدارة ICANN قرارًا بالإجماع في اجتماع ICANN رقم 58 يقضي بإنفاذ سياسة مكافحة التحرش في مجتمع ICANN الجديدة والتي لا تدعم معايير ICANN للسلوك المتوقع فحسب، بل تعطي الآن لأعضاء المجتمع ملأدًا إذا ما غلب على ظنهم تعرضهم أو اعتقدوا أنهم ضحايا لسلوك غير لائق أو تحرش.

وفي الغالب لا يدرك الناس أن سلوكهم مسيء أو غير لائق، وربما يرجع ذلك إلى الاختلافات في الأعراف الثقافية أو الاجتماعية. من المهم أن نأخذ في عين الاعتبار أن التصرف ربما لم يكن متعمداً أو لم يصدر بنية سيئة. لذلك السبب، تبدأ إجراءات شكاوى سياسة مكافحة التحرش بخيار التواصل مع الشخص المسئول عن حل المشكلة على المستوى غير الرسمي. إذا كان السلوك غير مقصود أو ربما غير مرحب به، فإن مجرد تحديد السلوك على أنه اعتداء أو أنه مشين فغالبا ما يؤدي ذلك إلى تغيير في السلوك واعتذار على الأرجح.

ودور محقق الشكاوى في التعامل مع السلوك غير اللائق أو التحرش أولاً وقبل كل شيء يتمثل في التعامل مع المشكلة على المستوى غير الرسمي بقدر ما تسمح به الظروف. ومن الواضح أنه قد تكون هناك حالة مستمرة من التهم يجب أخذها بنظر الاعتبار. ولا يجوز لمحقق الشكاوى التعامل مع تعليق غير لائق بنفس طريقة تعامله مع ادعاء بتحرش جنسي أو اعتداء جنسي. وقد تتطلب بعض الشكاوى تدخلا غير رسمي، بينما تتطلب الشكاوى التالية تدخل جهة من جهات إنفاذ القانون. كما سيضع محقق الشكاوى في اعتباره ما إذا كانت الشكاوى مقدمة بخصوص حالة فردية أو سلوك متكرر.

كما تخول السياسة محقق الشكاوى فرض عقوبات على المعتدي إذا اقتضت الضرورة ذلك. وعلى الرغم من أن العقوبات تعتبر من إجراءات الملاذ الأخير، إلا أنها تدرك المشاركين في المجتمع المحلي بأنهم سيكونون عرضة للمساءلة على أفعالهم أو أنه ستترب بعض التداعيات على سلوك التحرش. ولما أتمتع به من خبرة واسعة في التدريب على مكافحة التحرش وتنفيذ السياسات، فأنا أدرك أن التحرش لن يؤثر فقط على أي منظمة، ولكن الأهم من ذلك الأثر المدمر الذي ينعكس في الغالب على الضحية. فلا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق.

**فلا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق.**

ملف سياسة مكافحة التحرش متوفر باللغة العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية:  
[.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy)

## تقرير حول الأنشطة البقية

### التنمية المهنية



لا زلت أحافظ على عضويتي في ثلاث منظمات لأمناء المظالم، الرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA)، ومنتدى أمناء المظالم الكنديين (FCO)، والمعهد الدولي لأمناء المظالم (IOI). وقد حضرت الجمعيات العمومية لكافة المنظمات الثلاث في العام الماضي، والتي ضمت متحدثين رئيسيين، بالإضافة إلى أعمال التطوير المهني وفرص للتواصل.

كما أود أن أوضح بأنه لكي أكون مسؤولاً من الناحية المالية فقد حاولت تنسيق التنمية المهنية مع أنشطة التوعية واجتماعات ICANN الإقليمية أو فعاليات مماثلة كهذه. وبذلك، بعد اجتماع ICANN رقم 57 في حيدر أباد بالهند، حضرت المؤتمر العالمي IOI في بانكوك بتايلاند، وأتبعته بزيارة إلى مكتب ICANN في سنغافورة من أجل عقد جلسة تنقيفية عن محقق شكاوى للفريق الإقليمي.

وبالمثل، وقيل اجتماع ICANN59 في جوهانسبرغ بجنوب أفريقيا، أجريت جلسات توعية حول محقق الشكاوى لمنظمة ICANN في إسطنبول بتركيا. كما استقدت من ندوة للتطوير المهني IOA في الإسكندرية بولاية فرجينيا من أجل عقد جلسة تنقيفية عن محقق الشكاوى مع فريق ICANN في واشنطن العاصمة. وفي ثلاث محافل، قمتُ بتنسيق زيارات لكل من مكتب ICANN في لوس أنجلوس مع عقد جلسة تنقيفية عن محقق الشكاوى لفريق العمل الجديد.

## طلب إعادة النظر

### في أكتوبر 2016، ومع اعتماد ICANN للوائح الجديدة، توسّع نطاق عمل مكتب محقق الشكاوى ليشمل دوراً رسمياً إضافياً فيما يخص طلبات إعادة النظر.

ويمكنكم العثور على التعريف الكامل للدور في [المادة 4](#)، القسم 4.2 من لائحة ICANN، ولكن للتبسيط، فإن محقق الشكاوى مطلوب منه الآن مراجعة والنظر في طلبات إعادة النظر وتقديم تقييم حقيقي إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة لما تقوم به من مراجعة وإعادة نظر. ويمكن لمحقق الشكاوى التنحي عن النظر في العملية إذا كان له أو لها رأي مسبق في المسألة، أو كان مشاركاً فيها بشكل أو بآخر.

علمًا بأن إضافة دور رسمي كهذا إلى الشكليات التقليدية لإطار عمل محقق الشكاوى تمثل بعض التحديات. يجب على محقق الشكاوى أن يختار بعناية ما بين التنحي عن النظر في المراجعة أو المتابعة فيها. ومن باب الإنصاف لأعضاء المجتمع ممن قد يشاركون في طلبات إعادة النظر المستقبلية، ينبغي أن أ طرح السؤال التالي: إذا كان بإمكان محقق الشكاوى التنحي عن النظر في القضية إذا كان له أو لها رأي بالفعل، فإلى أي مدى قد يؤثر ذلك على مشاركة محقق الشكاوى قبل أو بعد طلب إعادة النظر؟ هذه مسألة ينبغي علينا النظر فيها بعناية.

وأود التأكيد على مجتمع ICANN بأن هذه المشاركة الرسمية سوف تتم بطريقة احترافية غير متحيزة، والتي يجب ألا تستبعد المشاركة الرسمية في مكتب محقق الشكاوى (إذا أجاز ذلك [القسم 5.3](#) من اللائحة الداخلية) إذا ما رغب عضو المجتمع في أي وقت في طرح مسألة على محقق الشكاوى بموجب [المادة 5](#) من اللائحة الداخلية.



## المضي قُدماً

### لا تزال العديد من المشكلات محط اهتمام مكتب محقق الشكاوى. سيبقى الحفاظ على الاهتمام الكبير بمعايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع يحظى بأولوية بالنسبة للمكتب.

أتمنى أن تنخفض أعداد الشكاوى ولكن بالرغم ذلك أتوقع زيادة فيها مع زيادة وعي المجتمع بضرورة وأهمية تحقيق بيئة آمنة وخالية من التحرش. وأتوقع أن يشعر الأعضاء بمزيد من الأريحية في الإبلاغ عن الحوادث إلى مكنتي بما أنني أتبع سياسة باب مفتوح غير رسمي وملوّه الرحابة.

وبرغم السلاسة التي يشهدها برنامج نطاقات gTLD الجديدة في غالبية الجوانب، إلا أنه لا يزال يواجه بعض التحديات في بعض الطلبات المقدمة من المجتمع. وأتمنى أن يتم إجراء المراجعة المفروضة من جانب مجلس الإدارة ونشرها قريباً مع نتائج إيجابية تتيح متابعة هذا الموضوع لجميع المعنيين.

وقد نشأت العديد من الشكاوى من ALAC وGNSO، والتي نتجت بسبب الغموض في مختلف إصدارات اللوائح الداخلية والنظام الداخلي والمواثيق. وأمل في ترتيب فرصة من أجل مناقشة أهمية الاتساق والوضوح مع القيادة حيث أن العديد من المجموعات تواصل أعمال المراجعات لمختلف المستندات الخاصة بهم. ويحدث الالتباس في الغالب عندما يتوجب على الأفراد أو فرق القيادة تفسير ما هو مكتوب بدلاً من مجرد تطبيقه.

وفي النهاية، أتمنى الحفاظ على العديد من العلاقات المثمرة التي أقمناها في العام الماضي وأن أواصل تطوير ودعم الآخرين. وأنا أؤمن بشدة أن العلاقات هي شريان الحياة لأي مجتمع وحيث إن الدور الذي أقوم به يركز على التفاعلات فيما بين مجتمع ICANN ومجلس إدارة ICANN ومنظمة ICANN وفرق الدعم الخاصة بها، فسوف أواصل القيام بكل في وسعي من أجل جعل ICANN بيئة آمنة ومتنوعة وخالية من التحرش والمضايقات وينعم فيها الجميع بالمشاركة إلى أبعد مدى ممكن.

# مواقع ICANN

## الشراكات

أسونسيون، باراغواي  
CEILAC at SENATICs Complejo  
Santos E2 - Gral. Santos 1170  
c/ Concordia

القاهرة، مصر  
الكيلى 28، طريق القاهرة الإسكندرية  
الصحراوي، القرية الذكية، الجهاز القومي  
لتنظيم الاتصالات في مصر، بناية ب4،  
الجيزة، مصر

سيول، كوريا  
11F Platinum Tower  
398 Seocho-daero, Seocho-gu  
سيول 06619  
جمهورية كوريا

الهاتف: +82 2 405 6592  
الفاكس: +82 2 405 6593

## مراكز المشاركة

بكين، الصين  
الطابق الخامس، المبنى رقم 1  
Software Park  
الأكاديمية الصينية للعلوم  
4 South 4th Street  
Zhongguancun, Haidian District  
بكين، الصين  
[queries.beijingec@icann.org](mailto:queries.beijingec@icann.org)

## جنيف، سويسرا

Regus Center  
Rue du Rhône 14  
1204 جنيف، سويسرا  
الهاتف: +41 22 819 1844  
الفاكس: +41 22 819 1900

## نيروبي، كينيا

Regus Center  
الطابق 17  
ICEA Building, Kenyatta Avenue  
صندوق البريد 15168-00400  
نيروبي، كينيا  
الهاتف: +254 (0)20 5157029  
فاكس: +254 (0)20 5157001

## واشنطن العاصمة، الولايات المتحدة الأمريكية

801 17th Street, NW, Suite 400  
Washington, DC 20006  
الولايات المتحدة الأمريكية  
الهاتف: +1 202 570 7240  
الفاكس: +1 202 789 0104

## المقرات الرئيسية

Waterfront Drive 12025  
Suite 300  
لوس أنجلوس، كاليفورنيا 2536-90094  
الولايات المتحدة الأمريكية  
الهاتف: +1 310 301 5800  
الفاكس: +1 310 823 8649

## المكاتب الإقليمية

بروكسيل، بلجيكا  
6 Rond-Point Schuman  
B-1040 بروكسيل، بلجيكا  
الهاتف: +32 2 894 7400

## إستانبول، تركيا

Hakki Yeten Cad. Selenium  
Plaza No:10/C K:10  
34349 إستانبول، تركيا  
الهاتف: +90 212 999 6222

## مونتيفيديو، الأوروغواي

La Casa de Internet de  
Latinoamérica y el Caribe  
Rambla República de México 6125  
11400 مونتيفيديو، الأوروغواي

الهاتف: +598 2604 2222 داخلي 5701  
الفاكس: +598 2604 2222 داخلي 4112

## سنغافورة

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