

مكتب أمين المظالم

# التقرير السنوي

1 يوليو 2017 – 30 يونيو 2018

# المحتويات

3 الغرض

4 ملخص تنفيذي

5 تقرير حول الأنشطة: وظائف محقق الشكاوى

6 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

### الغرض من هذا التقرير موضح في المادة 5 القسم 5.5 من اللوائح 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 وصفاً 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

## مع إقراري الكامل بالدعم الذي يلقيه مكتب أمين المظالم في ICANN من مجتمع ومنظمة مجلس إدارة ICANN، يسرني أن أقدم لكم تقريري السنوي الثاني بصفتي أمين المظالم في ICANN.

كان العام المالي 2018 عامًا حافلًا للغاية لكن كان مثمرًا في الوقت ذاته بالنسبة لمكتب أمين المظالم. وكان من بين أبرز ما كان فيه الفرصة الأولى لأمين المظالم بإجراء مراجعة حقيقية لطلب مقدم بإعادة النظر.

وقد أوليت اهتمامي الأساسي طوال العام على خدمة مجتمع ICANN. ويسرني أنني قد شاركت في العديد من المحادثات المستمرة فيما يخص المضايقات والتحرش الجنسي والسلوك غير اللائق وسلوك الأزدراء على الإنترنت ووجهًا لوجه. وقد عملت بشكل مكثف مع أعضاء مجتمع ومنظمة ومجلس إدارة ICANN من أجل تناول مشكلات المضايقات والتحرش الجنسي (وغيرها من المشكلات المتعلقة بالنوع الاجتماعي).

وقد واصلت المشاركة مع المجتمع في اجتماعات ICANN العمومية الثلاثة الأخيرة، وأيضًا في فرص أخرى، مثل قمة شعبة النطاقات العالمية المنعقدة في فانكوفر في مايو/أيار 2018 ومنتدى حوكمة الإنترنت المنعقد في جنيف في ديسمبر/كانون الأول 2017. ووصلت المشاركة عبر الإنترنت في مجموعات عمل المجتمع وفرق وضع السياسات كمرآب أو بطريقة رسمية وقائية (بطلب من فرق القيادة) عند اشتداد الصراعات وضرورة كبح جماح الغضب.

وواصلت طوال العام دعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية مع فريق عمل ICANN بزيارات إلى مكتب إسطنبول ومكتب لوس أنجلوس. وفي كل مرة أزور فيها مكتبًا لـ ICANN، أود إجراء جلسة لتوجيهات أمين المظالم من أجل فريق العمل الجديد.

وللأسف، أدى ظرف عائلي إلى قطع إقامتي في اجتماع ICANN62 في بورتوريكو واستدعى ذلك إلغاء فرصة للتدريب على التطور المهني مع الرابطة الدولية لأمناء المظالم في الشهر المقبل. وقد بين ذلك جانبًا من جوانب تحديات ومصاعب المكتب الذي يديره شخص واحد واحتمالية تدخل مجريات الحياة في المسائل المهنية. كما أن رحيلي العاجل من اجتماع ICANN62 كان له أثره السلبي للأسف على العديد من الحالات والقضايا القائمة في المجتمع وأود أن أنتهز هذه الفرصة من أجل توجيه الشكر إلى فريق عمل ICANN وأعضاء المجتمع على دعمهم وتفهمهم.

كما أن نظام إدارة القضايا (CMS) في مكتب أمين المظالم بمنظمة ICANN بصدد الدخول عامه الثاني من التشغيل وقد أثبت جدارته كأصل من الأصول التي لا تقدر بثمن في العمليات والتقارير الإحصائية من أجل التقرير السنوي. كما تم مؤخرًا تحديث نظام إدارة القضايا الجديد بالتعديلات اللازمة كي يلائم سياسات الخصوصية في ICANN والتشريعات الدولية الجديدة.

من الأهداف المنوطة بمكتب أمين المظالم التأكد من أن جميع العناصر في المكتب، وليس فقط نظام إدارة القضايا، تعكس وتلتزم بجميع المتطلبات المؤسسية والمجتمعية والتشريعية فيما يخص التعامل على الإنترنت ووجهًا لوجه.

وواصلت خلال العام المنصرم تركيزي على تعزيز الاحترام والتنوع مع تأييد معايير ICANN للسلوك المتوقع وسياسة مكافحة التحرش داخل المجتمع. وقد أليت على نفسي أمام مجتمع ICANN ومجلس إدارتها الاستعانة بأمين مظالم مساعد على الفور.

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

# 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 132 شكوى بدايةً من تموز (يوليو) 2017 وحتى حزيران (يونيو) 2018. وكان أكثر من 63 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 49 شكوى تتعلق بالاختصاص القضائي وتتطلب تدخلاً أو تحريراً أو مشاركة فاعلة من جانب محقق الشكاوى (صنفت في بند "أخرى"). ومن بين هذه الشكاوى، لم يتم حل سوى سبعة فقط. وثمة قضية واحدة لم يتم البت فيها منذ العام المالي 2017 أثناء مواصلة مراقبتي للوضع القائم في المجتمع. أما القضايا السبع الباقية فهي قضايا لا تزال بحاجة لمشاركة فاعلة من قبل محقق الشكاوى.

وكانت هناك أربعة شكاوى تم تحريرها بموجب سياسة مناهضة التحرش داخل المجتمع، و15 إساءة شفوية وواحدة للتعبص. وهذا يوضح أن قرابة نصف الشكاوى المقدمة اشتمل على سلوك غير مقبول في المجتمع، ومن ثم كانت الحاجة لجهود متواصلة من جانب مكتب أمين المظالم والمجتمع ومنظمة ICANN ومجلس الإدارة بجعل هذا المجتمع مكاناً أكثر أماناً لسائر المشاركين.

وكل هذه الشكاوى مجتمعة فيما يخص مشكلات المستهلكين حول أسماء النطاقات (29) وقضايا السجل/أمين السجل (27)، مثلت غالبية الشكاوى غير المتعلقة بالاختصاص القضائي. وقد تألف الرد المقدم من مكتب أمين المظالم من بريد إلكتروني للمساعدة الذاتية أو إحالة إلى وظيفة منظمة ICANN المناسبة (غالباً الامتثال التعاقدية أو الدعم العالمي) بالإضافة إلى دعوة من أجل المشاركة في نموذج أصحاب المصلحة المتعددين في ICANN إذا كان ذلك مناسباً.

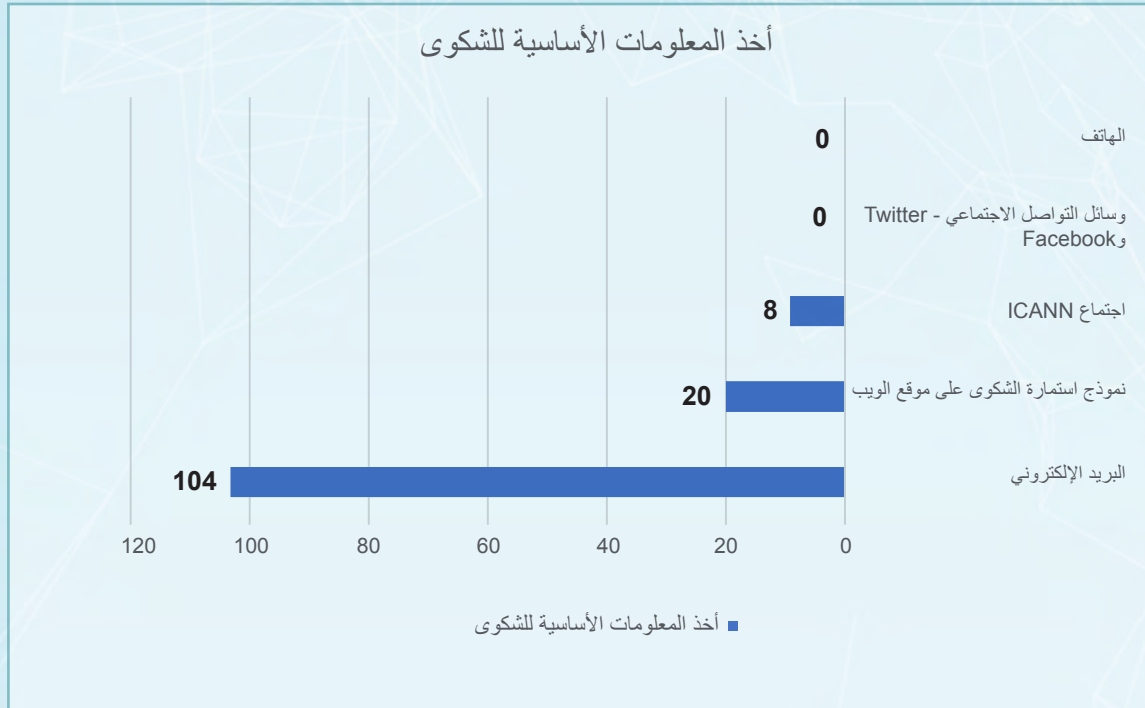
وكانت هناك العديد من الحالات التي تم فيها توجيه الشكاوى إلى مكتب أمين المظالم وإلى مسؤول الشكاوى في ICANN. وفي جميع الحالات تم التعامل مع الشكاوى بشكل مناسب أكثر من خلال مسؤول الشكاوى في ICANN ولم يتم تسجيلها في نظام إدارة القضايا.

وقد جرت مناقشة موسعة في العام المنصرم فيما يخص تقييم أداء مكتب أمين المظالم وكان هناك مأخذ واحد وهو تنفيذ نظام لإصدار بطاقات الشكاوى يحتوي على أداء استطلاع تلقائية للتعقيبات والآراء. ويقدر تناسب هذا الأمر من الناحية الفنية، إلا أن استطلاعات الأداء التي أجريت في الماضي لم تثمر عن أي تعقيبات وآراء من مقدمي الشكاوى. وقد أجلت تنفيذ مثل هذا النظام في الوقت الحالي. وعلى ذلك أود أن أشير إلى أن مكتب أمين المظالم يتلقى قدرًا كبيراً من التعقيبات الإيجابية ردًا على الإجراءات التي يتخذها المكتب. وفيما يلي أمثلة على بعض التعقيبات والآراء الواردة.

"المعلومات التي أرفقتها ساعدتني على تحديد شركة استضافة الويب في الولايات المتحدة الأمريكية المسجلة بموجب سياسة ICANN. (https://www.godaddy.com/help). وقد أرسلت شكوى و بانتظار ردكم".

"شكرًا جزيلاً على الرد على طلبي بهذه السرعة وإرشادي إلى الطرق الصحيح. سوف أقدم استعلامات لدى إدارة الامتثال التعاقدية والدعم العالمي ومجموعات المجتمع وأتمنى أن أتمكن من الحصول على بعض الإرشادات الإضافية في هذه المسألة. من المحبط جدًا أن أعرف أن النطاق تم استخدام من أجل التبريح، وأتمنى أن يكون هناك حل غير سداد 2,000 دولار".

## تقرير حول الأنشطة البقية



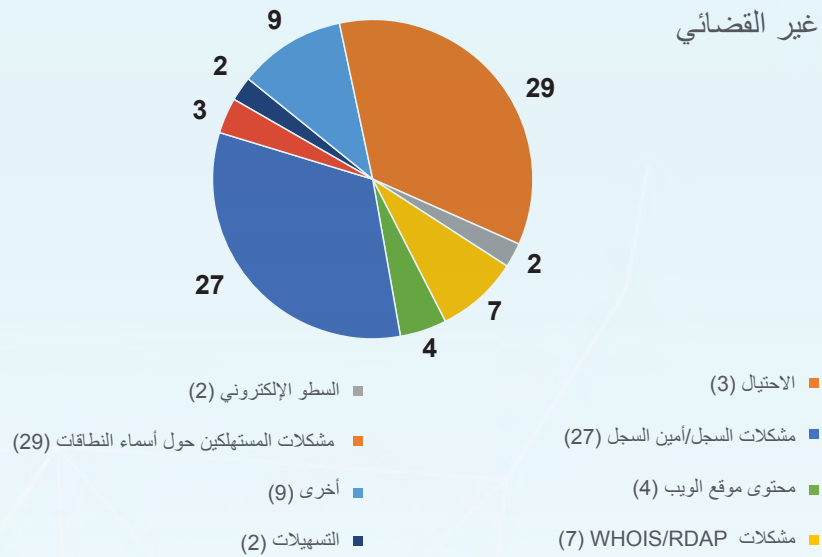
ولم يعد هناك أي رابط مباشر بين نموذج الشكاوى المتوفر على الإنترنت ونظام إدارة القضايا. وهذا يتيح لمكتب محقق الشكاوى تصفية وتنقية الشكاوى غير المرغوبة أو المرسله بالخطأ أو الشكاوى المقدمة بغرض الاختبار ويمنع أي ارتفاع مفاجئ في عدد حالات جمع البيانات الأساسية للقضايا بسبب الحملات الجماعية التي تُعرض لها المكتب في الماضي.

## تقرير حول الأنشطة البقية

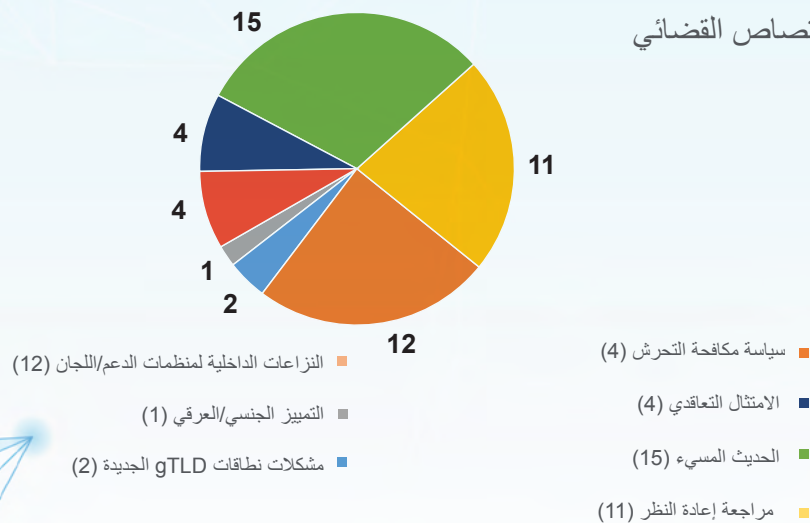
### كيف يتناول محقق الشكاوى القضايا غير الواقعة في نطاق اختصاصه

- 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

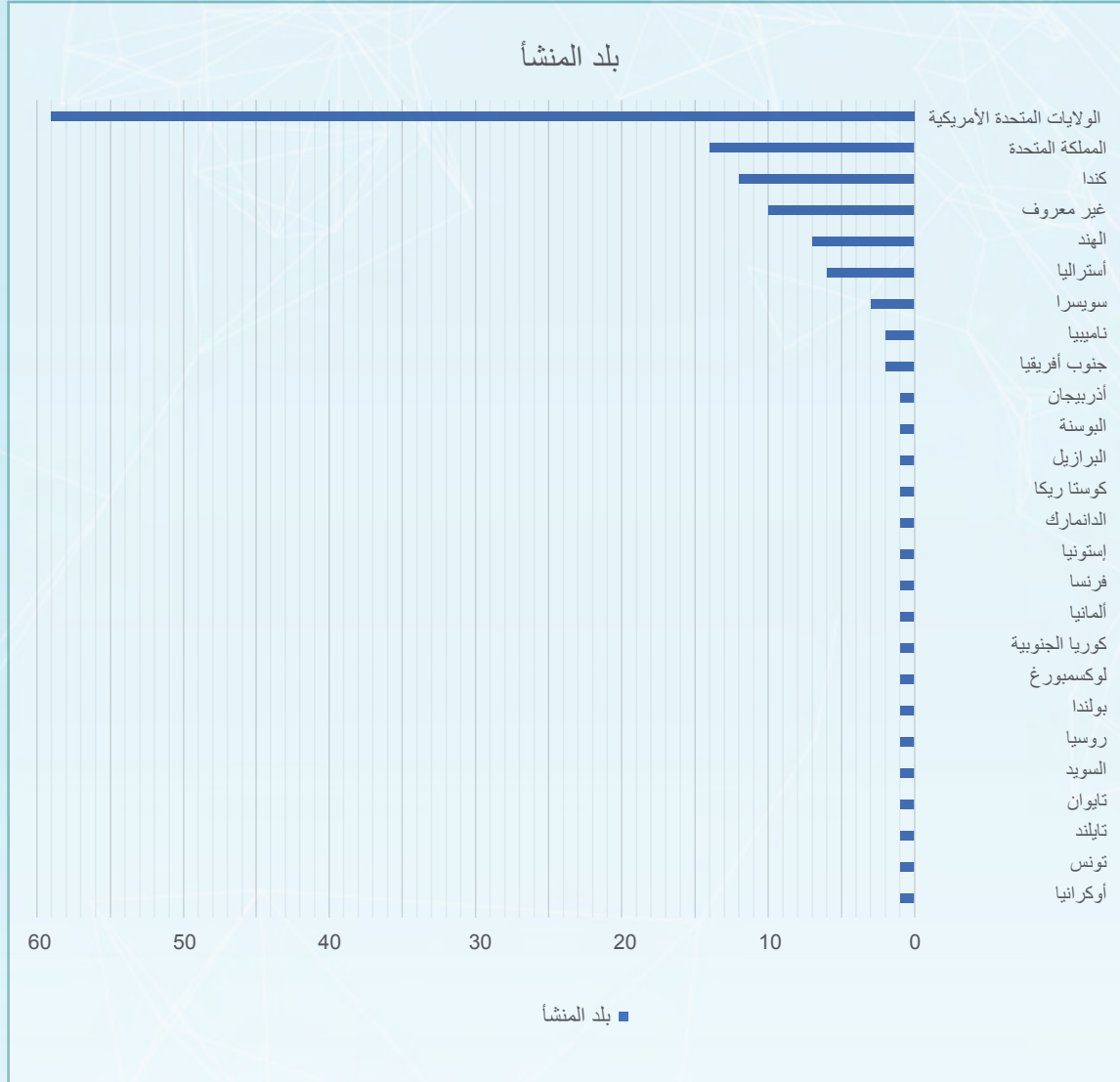


### الاختصاص القضائي

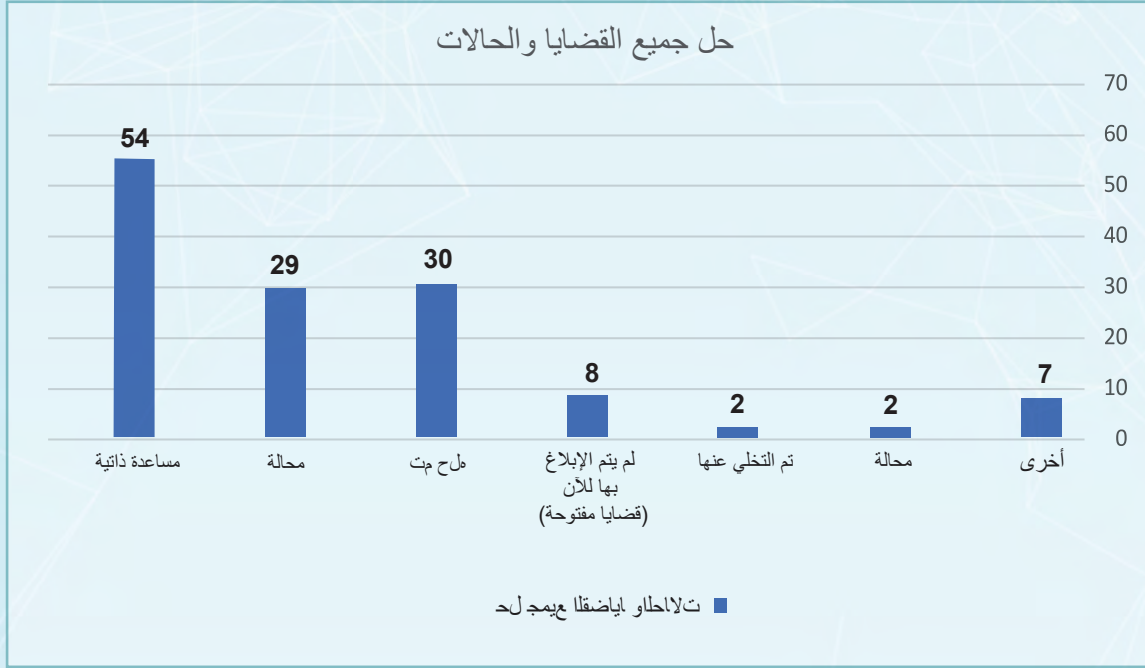




# تقرير حول الأنشطة البقية



## تقرير حول الأنشطة البقية



# تقرير حول الأنشطة البقية

## مراقبة الوضع

وقد واصلت طوال العام مراقبة بيئة ICANN على الإنترنت وعلى المؤتمرات الهاتفية ووجهًا لوجه في اجتماعات ICANN العامة والفعاليات ذات الصلة بـ ICANN مثل قمة قسم النطاقات العالمية ومنتدى حوكمة الإنترنت لعام 2017. وقد شاركت في الغالب نتيجة للصراعات المستمرة- كمرقب في العديد من اجتماعات مجموعات العمل وعلى قوائم البريد الإلكتروني لتذكير المشاركين بأهمية الالتزام بمعايير السلوك المتوقعة في ICANN. وأود أن أتوجه بالشكر إلى فرق القيادة الذين عملوا بكدمي في المراقبة والتدخل متى كان ذلك ضروريًا بهدف جعل ICANN مكانًا أكثر أمنًا وخاليًا من التحرش والمضايقات.



### أنشطة محقق الشكاوى في اجتماع ICANN رقم 60 واجتماع ICANN رقم 61 واجتماع ICANN رقم 62

- 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 محورًا للشكاوى المتكررة.

وتمثل الشكاوى غير القضائية قسمًا كبيرًا في مجموع القضايا المقدمي لي وهو ما يعطينا لمحة عن افتقار الجمهور العام للمعرفة فيما يخص ICANN ومواردها المتاحة. حيث ينظر إلى مكتب أمين المظالم باعتباره المورد الوحيد المتاح. وقد اعتمدت ممارسة تعزيز مشاركة المجتمع وذلك من خلال عدم عرض المساعدة الذاتية والإحالات وحدها فيما يخص الشكاوى، ولكن أيضًا من خلال انتهاز الفرصة للتثقيف والتوعية. ويمكن توضيح مثال على هذا الإجراء الوقائي في الفقرات الختامية من الرد على الشكاوى غير القضائية، وهو ما يرجح بأن المدعي يتصل بمجموعة الدائرة المناسبة ويشارك في المناقشات الجارية في المجتمع فيما يخص مشكلته.

ولمواصلة المناقشة فيما يخص دور ICANN في المجتمع وعلاقتها مع أعضاء المجتمع العالمي، بما في ذلك السجلات وأمناء السجلات والموزعين والمستخدمين النهائيين، يمكنك البحث في مجموعات دوائر ICANN التالية وأن تشارك في العديد من المناقشات الجارية ذات الصلة بشؤونك. فهذه المجموعات ترحب بالمشاركين بكل ترحاب.

[gns0.icann.org/en](https://gns0.icann.org/en)  
[gns0.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies](https://gns0.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies)  
[atlarge.icann.org](https://atlarge.icann.org)

# تقرير حول الأنشطة البقية

## التوعية

علمًا بأن التوعية كانت من الأهداف الرئيسية لمكتب أمين المظالم في العام المالي 2018 بهدف زيادة مستوى الوعي بدور أمين المظالم داخل مجتمع ICANN ولتعزيز معايير السلوك المتوقعة في ICANN. وفيما يلي قائمة بفعاليات التوعية التي تركز على دور محقق الشكاوى و/أو تعزيز معايير ICANN للسلوك المتوقع.



### أنشطة التوعية في العام المالي 2018

- زيارة لمكتب ICANN في لوس أنجلوس - عضو واحد في توجيهات أمين المظالم
- زيارة لمكتب ICANN في لوس أنجلوس - مقابلة فريق الموارد البشرية في مقره
- زيارة لمكتب ICANN في لوس أنجلوس - مقر GNSO
- زيارة لمكتب ICANN في إسطنبول - (قبل اجتماع ICANN60)
- NARALO - جلسة عبر الإنترنت للمستجدين (تعليقات افتتاحية)
- تعليقات افتتاحية - المنتدى العام (اجتماع ICANN61/ICANN60)
- تعليقات افتتاحية - احتفالية ترحيب (اجتماع ICANN62 - انظر أدناه)
- تعليقات افتتاحية - قمة شعبة النطاقات العالمية بفانكوفر
- حضور منتدى حوكمة الإنترنت بجنيف

أود الإشارة إلى أن احتفالية الترحيب في اجتماع ICANN62 كانت فعالية قصيرة لمدة 30 دقيقة واشتملت على جائزة إثوس تكريمًا لعضو متوفي من المجتمع. وعلى هذا النحو، فقد أخذت المبادرة إلى الاتصال بمنظم الفعاليات بالطلب التالي، وقم تم تضمين صياغة هذا الطلب في الملاحظة الاستهلاكية في افتتاح الفعالية:

"لقد ترددت في المطالبة بالحصول على فرصة من أجل الحديث إلى الجماهير في افتتاحية الترحيب بما أنني أرى أن الوقت المخصص لها مقتصر على 30 دقيقة وأنه سوف يكون هناك تقديم لجائزة إثوس. هل يمكنني مطالبتكم (أو أيًا كان هو منظم الفعاليات) تضمين إشارة في التعليقات الافتتاحية لمعايير السلوك المتوقعة في ICANN والأهم من ذلك سياسة مكافحة التحرش مع الإشارة إلى أن ICANN تعزز من بيئة آمنة وخالية من التحرش والمضايقات للجميع وأن أية حالات تحرش أو مضايقة يجب الإبلاغ بها على الفور إلى أمين المظالم أو أي قائد في المجتمع، بحيث يمكن التعامل مع الواقعة بالشكل وفي الوقت المناسبين؟ وسوف يكون من الأفضل إعلان هذه الرسالة مبكرًا في الاجتماع والإتيان على ذكر أنها مقدمي من شخصي".

وقد واصلت طوال العام التفاعل مع المجتمع وغيره من خلال منشورات المدونة وموقع فيسبوك وتويتر، وتعزيز فعاليات ICANN ومعايير السلوك المتوقع، بالإضافة إلى سياسة مكافحة التحرش في المجتمع.

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



@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 من المجتمع من أجل تعزيز حقوق الجميع في بيئة آمنة ومحترمة وخالية من التحرش.



### معايير ICANN للسلوك المتوقع

احترام جميع أعضاء مجتمع ICANN بالشكاري 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 وخفيف - وعلى وجه الخصوص، الكلام أو السلوك الذي ينطوي على اعتداء جنسي أو يكون مخيفًا استنادًا إلى الخصائص مثل، العرق أو النوع 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 وبحسن نية 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 ولاستقرار وأمن نظام المعرفة الفريدة للإنترنت، بصرف النظر عن المصالح الشخصية ومصالح لجان التي قد يكون الأفراد متدينين بتعيينهم له.

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

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

العمل على بناء توافق في الآراء مع أصحاب المصلحة الآخرين من أجل إيجاد حلول للتحديات التي تقع ضمن حدود مسؤوليات ICANN. ويستند نموذج ICANN على منهج 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)

وقد مضى الآن عامان منذ اعتماد مجلس إدارة ICANN للإصدار الحالي من معايير السلوك المتوقعة في ICANN في يونيو/حزيران 2016. وقد كانت هذه المعايير مجموعة رغم ذلك لأكثر من 10 أعوام. كما أنني أواصل تعزيزي لحق الجميع في الحصول على بيئة ملؤها الأمن والاحترام وعدم المضايقات عند حضور أي اجتماع لـ ICANN أو الفعاليات المرعية وذلك من خلال تقوية معايير السلوك المتوقعة وسياسة مكافحة التحرش الجديدة للمجتمع.

## تقرير حول الأنشطة البقية

### تعزيز وإنفاذ سياسة مكافحة التحرش في المجتمع

وقد سعدت كثيرًا خلال العام الماضي بروية الاهتمام والجدية من جانب مجلس إدارة ICANN وأعضاء مجتمع ICANN ومنظمة ICANN في المناقشات التي تؤدي مكافحة التحرش مع تعزيز معايير السلوك المتوقعة في ICANN بالتوازي معها. وطوال العام، تلقى مكتب أمين المظالم ومجلس إدارة ICANN تعليقات وتعليقات قيمة من أعضاء المجتمع المعينين. وأود أن أعتنم هذه الفرصة للتأكيد للجميع أننا بالعمل معًا يمكننا إحداث فرق بل وسنحدث فرقًا.

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 المسؤول عن حل المشكلة على المستوى غير الرسمي. إذا كان السلوك غير مقصود ورغم ذلك غير مرحب به، فإن مجرد تحديد السلوك على أنه اعتداء أو أنه مشين غالباً ما يؤدي إلى تغيير في السلوك واعتذار على الأرجح.

علمًا بأن التنوع في مكتب أمين المظالم من الأهمية بمكان. وأنا أوصل التعامل مع مسألة التنوع والنظر فيها في المناقشات مع منظمة ICANN وأعضاء مجلس إدارة ICANN ومع أعضاء المجتمع وأنا أسعى إلى شغل واستحداث منصب أمين المظالم المساعد بأفضل مرشح.

وأود التأكيد على أن أي شخص يعتقد بأنه تعرض لأي مضايقات بإمكانه -بل ويجب عليه- الإبلاغ عن المشكلة لأي شخص أعلى منه رتبة في منظمة ICANN أو مجلس إدارة ICANN أو أي قائد في المجتمع تستكين نفسه إليه، والمطالبة بأن يتم الإبلاغ عن الواقعة من خلاله إلى مكتب أمين المظالم. وأنا أقر بأن تجهيل الهوية مسألة تهم الكثيرين وأن البعض قد يجفلون من رفع الأمر إلى أمين المظالم بسبب الاختلاف في الجنس أو أي سبب آخر.

**فلا مكان في عالمنا المعاصر للتحرش أو التتمر أو أي نوع آخر من السلوك غير اللائق.  
ولن يسمح بذلك في مجتمع ICANN.**

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

## التمنية المهنية



وأنا أوصل الحفاظ على العضوية في ثلاث منظمات لأمناء المظالم: (1) الرابطة الدولية لأمناء المظالم (IOA)، و(2) منتدى أمناء المظالم الكنديين (FCO)، و(3) المعهد الدولي لأمناء المظالم (IOI). ولسوء الحظ، فقد تعيّن عليّ إلغاء حضوري في مؤتمر IOA السنوي وفرصة التنمية المهنية من أجل تناول مسألة طارئة تخص الأسرة. كما أن مؤتمر منتدى أمناء المظالم الكنديين/التنمية المهنية يجري كل عامين وعلى هذا فإن المؤتمر التالي لهم سوف يكون في أبريل/نيسان 2019. كما تعقد الجمعية العمومية للمعهد الدولي لأمناء المظالم كل أربع سنوات، والجميع المقبلة سوف تكون في 2020.

وعلى الرغم من ذلك، فقد حظيت بفرصة حضور ورشة عمل بناء القدرات للمعهد الدولي لأمناء المظالم بعنوان "حقوق الإنسان في العصر الرقمي"، والتي عقدت في تالين بإستونيا. وقد وفرت لي جلسة التدريب المعلوماتي هذه فرصة فريدة من أجل مقابلة مجموعة من أمناء المظالم من جميع أنحاء العالم والتعلم منهم ومناقشة المشكلات التي تتعلق مباشرة ببيئة ICANN، مثل حقوق الخصوصية ومشكلات التنوع والنوع الاجتماعي وانتهاك المعلومات/البيانات الشخصية.

وقد ذكر مجتمع ICANN والعديد من أعضاء مجلس إدارة ICANN في الماضي أن أمين المظالم في ICANN يجب أن تحصل على تدريب رسمي على الوساطة. وبهذا يسرني أن أبلغك المجتمع بأنني على مدار العام الماضي قد انضمت إلى برنامج الطرف الآخر المحايد بالمعهد الكندي لحل الصراعات ([www.cicr-icrc.ca](http://www.cicr-icrc.ca)). ويتألف البرنامج من أربع جلسات تدريبية لمدة أسبوع واحد بما يغطي مهارات حل الصراعات ومهارات الوساطة ومهارات التسهيل وغير ذلك من التعلم ذي الصلة. والوحدات التعليمية التي تمتد لمدة أسبوع موزعة على مدار عام واحد وقد أتممت ثلاث وحدات تعليمية بنجاح من أصل أربعة في العام المالي. وسوف أحضر البرنامج الدراسي الرابع والأخير في نوفمبر/تشرين الثاني 2018 لإتمام دراسة الوساطة.

## طلب إعادة النظر

ووفقاً لما تمت الإشارة إليه في التقرير السنوي، في أكتوبر/تشرين الأول 2016، تم تمديد دور أمين المظالم في ICANN لكي يشمل مراجعة طلبات إعادة النظر، وفي المواقف التي لا يتنحى فيها أمين المظالم استشعاراً للخرج، وتوفير تقييم أساسي إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة (BAMC) من أجل مراجعتها والنظر فيها.

وخلال هذا العام المنصرم، فقد تنحيت تسع مرات استشعاراً للخرج. وفي مناسبة واحدة، طلب إعادة النظر رقم 18-3، تمكنت فيها من تقديم تقييم قوي إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة. ووافقت لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة على تقييمي واعتمد مجلس الإدارة توصية لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة في طلب إعادة النظر 18-3 في يوليو/تموز 2018. وأنا أتطلع إلى توفير المزيد من التقييمات الجوهرية لطلبات إعادة النظر المقدمة إلى لجنة مجلس الإدارة المعنية بآليات المساءلة في العام المقبل.

ملاحظة حول التنحي القضائي استشعاراً للخرج: بصفتي أمين المظالم فإنني سوف أنتحي استشعاراً للخرج عندما أتخذ أنا أو أمين المظالم السابق مسبقاً موقفاً حول مسألة ما، أو إذا كنت مشاركاً بطريقة هافة في الإجراء أو الإغفال الذي يسعى مقدم الطلب لإعادة النظر فيه.

مرة أخرى، فإن الدور الذي أقوم به يحتم عليّ إجراء تقييم لطلبات إعادة النظر بطريقة رسمية بموجب المادة 4 من اللائحة الداخلية؛ كما أن اختصاصي الرئيسي كأمين مظالم بموجب المادة 5 يظل دوراً غير رسمي. ولا يمكن للاثنتين أن يكونا متوافقين تماماً على الدوام.

وبما أنني مطالب بأن أنتحي عن النظر في القضايا عندما يكون مكتب أمين المظالم بشكل عام قد تحيز إلى موقف ما بالفعل، فثمة مسألة هادفة فيما يخص كيفية موازنة الموقف عندما يأتيني عضو من أعضاء المجتمع ويطلب مني النصيحة حول شيء ما قد يؤدي إلى تقديم طلب إعادة النظر. وإذا ما اتخذت موقفاً ما في المسألة في ظل هذه الظروف، فسوف أنتحي استشعاراً للخرج في حالة تقديم طلب إعادة نظر له صلة بذلك إلى المكتب من أجل الحصول على تقييم أساسي.

أما واجبي الإضافي فيتمثل في توفير تقييمات أساسية لطلبات إعادة النظر فإنه يضيف بعداً جديداً ويطيل من نطاق دوري. إلى حد اهتمامي بالأمر، فلا يقلل من دوري الرئيسي كأمين للمظالم أن أقوم بحل النزاعات بشكل غير رسمي بموجب المادة 5. لذا أرجو منكم المجيء والاطلاع على جميع تلك الأمور، لكن إن كان من الممكن أن تؤدي إلى طلب لإعادة النظر، برجاء العلم أن إشراكي في الأمر على المستوى غير الرسمي ربما يجبرني على الابتعاد عن تقديم أي تقييم أساسي لذلك الطلب بموجب واجباتي الرسمي المنصوص عليها في المادة 4.



## المضي قديماً

وفي العام المقبل، سوف تركز أهداف مكتب أمين المظالم بشكل عام على المجتمع كما كان في الماضي. والحفاظ على أعلى معايير السلوك المهني أمر حيوي بكل السبل لتحقيق العمل الفعال والكفؤ لنموذج أصحاب المصلحة المتعددين. فالكل يستحق المشاركة في معرفة أن البيئة سوف تكون آمنة ومهنية وخالية من المضايقات وتحترم أصول التنوع والاختلافات الثقافية.

لقد كنت أعمل عن قرب في العام الماضي مع منظمة ICANN من أجل وضع وتنفيذ العديد من التزامات السياسات والالتزامات القانونية فيما يخص عمليات وإجراءات أمين المظالم. وسوف أواصل في العام القادم ضمان تواجد أمين المظالم في ICANN على الإنترنت، بالإضافة إلى توازي واتساق إطار العمل والإجراءات مع الأنظمة والسياسات، بما في ذلك: قانون حماية البيانات الأوروبية، ومبادرة ICANN للبيانات المفتوحة، وسياسات ICANN للاحتفاظ بالبيانات.

وسوف تظل المسؤولية المالية من الأولويات الأولى بالنسبة لمكتب أمين المظالم. وقد تمكنت من دمج مصروفات السفر من أجل تحقيق العديد من الأهداف في تحقيق انخفاض في التكاليف. فالزيارات التي أجريت لمختلف المكاتب والمقار، على سبيل المثال تتم كجزء من السفريات إلى اجتماعات ICANN العامة، مع التخطيط للزيارات إلى بروكسل (اجتماع ICANN63 أو 65) واجتماع سنغافورة (ICANN64) في العام المقبل.

وبما أن دوري هو إدارة الصراعات والتغلب عليها، فإنني أؤمن بشدة أن تطوير والحفاظ على العلاقات المهنية مع أعضاء المجتمع، ومع مجلس إدارة ICANN ومع منظمة ICANN هي العنصر الأهم في تقليل مستوى الصراعات والخلافات بنجاح. وللجزء الأغلبي في ذلك، فقد اكتسبت خبرات إيجابية في تسوية المشكلات الخاصة بالصراعات في العام الماضي، ورغم ذلك أعتزف أنه كانت هناك قضايا كانت أكثر تحدياً وعصية على الحل بطريقة مختلفة. وأنا أقبل هذه الوقائع كفرص للتعلم والمعرفة وأواصل السعي لتحسين مهارات المهنية، والتعلم من الأحداث الصعبة وأستمر في تقديم الخدمات المهنية إلى المجتمع والمنظمة في العام القادم.

وفي الختام، أود أن أتقدم بالشكر مرة أخرى إلى مجتمع ICANN ومجلس إدارة ICANN وإلى منظمة ICANN على ما قدموه من دعم إلى مكتب أمين المظالم وجهوده في جعل ICANN بيئة آمنة ومتنوعة وخالية من المضايقات يمكن للجميع فيها المشاركة إلى أقصى حد 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  
189767 سنغافورة  
الهاتف: +65 6816 1288