

تقييم مكتب محقق الشكاوى لدى ICANN

الاستبيان

قامت ICANN بتعيين المستشارين المستقلين فيل خوري وديبرا روسيل (من شركة الاستشارات المتخصصة الأسترالية كاميرون. رالف. خوري ("CRK")) من أجل مراجعة وظيفة محقق الشكاوى لدى ICANN. وهما يعملان عن كثب مع مسار العمل 2 والفريق الفرعي لمحقق الشكاوى بشأن المساءلة في ICANN وقد قاما باستجواب عدد من أصحاب المصلحة في ICANN وجهاً لوجه خلال اجتماع ICANN58، ولديهم عدد من الحوارات الهاتفية الإضافية المخططة.

وقد تم تصميم الاستبيان التالي من أجل مساعدة المراجعين على التواصل مع المجتمع من أجل المزيد من وجهات النظر. ستم معاملة إجاباتك بسرية لدى المراجعين المستقلين. يُرجى ملاحظة أن المراجعين قد استخدموا التعريفات التالية:

- (أ) وظيفة محقق الشكاوى - تشير إلى المبدأ أو الوظيفة - وليس إلى الشخص
- (ب) مكتب محقق الشكاوى - يشير إلى مكتب محقق الشكاوى لدى ICANN كما يعمل حالياً - ومجدداً، ليس إلى الشخص
- (ت) محقق الشكاوى - يشير إلى محقق الشكاوى لدى ICANN، أي إلى الشخص
- (ث) منظومة ICANN - تشير إلى جميع مكونات عالم ICANN (مجلس الإدارة، والموظفون، والمجتمع، والمنظمات المكونة، وأصحاب المصلحة وما إلى ذلك)
- (ج) مؤسسة ICANN تشير إلى مجلس الإدارة والموظفين

1. بعض الأسئلة عنك (سرية):

(أ) الاسم _____

(ب) ما هي جهة انتمائك داخل مجتمع ICANN؟ _____

(ت) ما هي منطقة ICANN التي تنتمي إليها؟ _____

(ث) ما هو جنسك؟ ذكر/أنثى/غير ذلك _____

(ج) كم عدد السنوات التي قضيتها كعضو نشيط في مجتمع ICANN؟

حقل بيانات

(ح) ما عدد اجتماعات ICANN التي حضرتها (تقريباً)؟

حقل بيانات

2. متى أخذت علماً بمكتب محقق الشكاوى كطريقة للتعامل مع النزاعات أو الشكاوى داخل منظومة ICANN؟

منذ البداية - خلال الـ 7 سنوات الأخيرة - مؤخراً - لم يكن على علم

3. هل سبق أن كان لك شكوى/نزاع متعلق بمنظومة ICANN؟

حقل بيانات

(أ) إذا كانت الإجابة بنعم، هل فكرت في قصد مكتب محقق الشكاوى؟ نعم/لا

(ب) إذا لم تكن قد قصدت مكتب محقق الشكاوى، فما السبب؟

حقل كتابة نص

4. إذا كنت قد نقلت الشكاوى/النزاع إلى مكتب محقق الشكاوى، فما كانت النتيجة؟

حقل كتابة نص

5. إذا كانت شكاواك خارج الاختصاص القضائي لمكتب محقق الشكاوى، هل تم تحويلك إلى شخص آخر أو عملية أخرى حيث يمكنك نقل القضية؟

نعم/لا والتفاصيل

(أ) هل شعرت بالرضا تجاه قرار محقق الشكاوى أو اختصاصه القضائي؟

نعم/لا والتفاصيل

6. إذا كان محقق الشكاوى قد تعامل مع شكاواك، فكيف تقيم تجربتك مع العملية؟

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(أ) شعرت أنه تم الاستماع إلي

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ب) محقق الشكاوى بفهم الشكاوى التي تقدمت بها

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ت) تحرى محقق الشكاوى عن القضية

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ث) تمت العملية في حيز زمني مناسب

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ج) لبت العملية توقعاتي من حيث الدقة والعدالة

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ح) تم شرح النتيجة لي بشكل واضح

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(خ) شعرت أن محقق الشكاوى كان مستقلاً

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(د) شعرت أنه تم التعامل مع مشاغلي بسرية

7. بالنسبة لك، ما مدى أهمية أن يكون لدى منظومة ICANN وظيفة محقق شكاوى قادرة على التعامل مع الشكاوى بطريقة مستقلة عن المصالح الشخصية أو التأثيرات غير الملائمة؟

مقياس 5-1 + لا ينطبق

هل مكتب محقق الشكاوى الحالي لدى ICANN يلبي توقعاتك من الدور المنوط به؟

أبداً - جزئياً - في الغالب - لا أعلم

(أ) هل ثمة تعليقات أخرى؟

حقل كتابة نص

8. يمكن أن يكون لوظائف محقق الشكاوى في منظمات مختلفة وأجزاء مختلفة من العالم نطاق واسع من الصلاحيات بما في ذلك الأمثلة التالية. من وجهة نظرك، ما درجة أهمية تواجد كل منها في ICANN مستقبلاً؟

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(أ) تقديم المعلومات وتوجيه مقدم الشكاوى إلى المكان الصحيح

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ب) التحري بشأن الشكاوى ومحاولة حلها من خلال المصالحة/التفاوض/الوساطة

مقياس 5-1 + لا ينطبق

(ت) التحري بشأن القضايا المهمة وتصعيدها (مثلاً إلى مجلس الإدارة)

ث) توفير الشفافية بشأن أنواع الشكاوى وقضايا العدالة في المجتمع مقياس 1-5 + لا ينطبق

ج) صلاحيات اتخاذ القرار - مثل إلغاء قرار سابق أو طلب إعادة اعتبار أو إجراء معالجة مثل التعويض مقياس 1-5 + لا ينطبق

ح) تحديد الشكاوى أو القضايا الشائعة والتوصية بتطوير العملية والسياسة (مثل التحري عبر مبادرات ذاتية) مقياس 1-5 + لا ينطبق

خ) هل لديك أية تعليقات تود إضافتها؟ حقل كتابة نص

9. من أجل الاضطلاع بمسؤوليتها، قد تحتاج وظائف محقق الشكاوى نطاقاً من المهارات والتجربة. ما هو تقييمك لكل من المهارات التالية؟

أ) التفاوض/المصالحة مقياس 1-5 + لا ينطبق

ب) الوساطة الرسمية مقياس 1-5 + لا ينطبق

ت) التحري والتحليل مقياس 1-5 + لا ينطبق

ث) الإلمام بالقضايا التقنية في ICANN مقياس 1-5 + لا ينطبق

ج) المهارات القانونية مقياس 1-5 + لا ينطبق

10. من أجل توفير الثقة لأصحاب المصلحة (غير المعنيين بشكل مباشر في شكوى)، يجب أن تبدو وظائف محقق الشكاوى مستقلة، ومساءلة أمام المجتمع. بناء على انطباعاتك الحالية، كيف تقيم مكتب محقق الشكاوى لدى ICANN:

أ) الاستقلالية منخفضة - متوسطة - مرتفعة - لا ينطبق

ب) الشفافية منخفضة - متوسطة - مرتفعة - لا ينطبق

ت) المساءلة منخفضة - متوسطة - مرتفعة - لا ينطبق

11. بناء على انطباعاتك الحالية، كيف تقيم مكانة (قيمة، ووضع، واحترام، وسلطة) مكتب محقق الشكاوى في منظومة ICANN؟ مقياس 1-5 + لا ينطبق

12. هل يمكنك إعطاء أية أمثلة عن قضايا عدم العدالة التي واجهتها أو علمت بها والتي سيكون من المناسب أن يقوم مكتب محقق الشكاوى لدى ICANN بالتحقيق بشأنها؟ حقل كتابة نص

حقل كتابة نص

13. إذا كانت لديك أية تعليقات إضافية تهم وظيفة محقق الشكاوى لدى ICANN، يُرجى تقديمها هنا.

حقل كتابة نص

نشكرك على قضاء الوقت في تقديم مدخلاتك - نحن نقدر هذا حقاً. إذا كنت ترغب في أن يقوم المحاورون بالتواصل معك - يُرجى إرسال رسالة بريد إلكتروني على debra@crkhoury.com وتحديد أفضل طريقة تود أن يتم التواصل معك من خلالها.