

## Оценка работы офиса омбудсмeна ICANN

### Опрос

ICANN поручила независимым консультантам Филу Хоури (Phil Khoury) и Дебре Рассел (Debra Russell) из австралийской профессиональной консалтинговой фирмы cameron. ralph. khoury (CRK) проанализировать выполнение функции омбудсмeна ICANN. Они работают в тесном сотрудничестве с подгруппой по вопросам подотчетности омбудсмeна, созданной в рамках рабочего потока 2 по усовершенствованию подотчетности ICANN, лично побеседовали с несколькими заинтересованными сторонами ICANN на конференции ICANN58 и запланировали ряд дополнительных телефонных интервью.

Представленная ниже анкета опроса призвана помочь Экспертам связаться с сообществом, чтобы узнать другие точки зрения. Независимые эксперты сохраняют конфиденциальность ваших ответов. Обратите внимание на то, что Эксперты использовали следующие определения:

- а) «Функция омбудсмeна» — концепция или круг обязанностей, но не конкретный человек
- б) «Офис омбудсмeна» — действующий офис омбудсмeна ICANN, опять-таки не конкретный человек
- в) «Омбудсмен» — омбудсмен ICANN, конкретный человек
- г) «Экосистема ICANN» — все компоненты среды ICANN (Правление, персонал, сообщество, организации групп интересов, заинтересованные стороны и т. д.)
- д) «Корпорация ICANN» — Правление и персонал

1. Несколько вопросов о вас (информация не подлежит разглашению):

а. Имя \_\_\_\_\_

б. Ваша организация в сообществе ICANN? \_\_\_\_\_

в. Ваш регион ICANN? \_\_\_\_\_

г. Пол? М/Ж/Другой \_\_\_\_\_

д. Сколько лет вы являетесь активным членом сообщества ICANN?  
*Поле данных*

е. Количество конференций ICANN, в которых вы участвовали (прибл.)?  
*Поле данных*

2. Когда вы узнали о том, что есть офис омбудсмeна, который занимается улаживанием споров и рассмотрением жалоб в экосистеме ICANN?

*Сразу после его создания — в последние 7 лет — недавно — не знал об этом*

3. Вы когда-нибудь подавали жалобу/участвовали в споре, имеющем отношение к экосистеме ICANN?

*данных*

*Поле*

- а. Если да, рассматривали ли вы возможность обратиться в офис омбудсмeна? *Да/Нет*

- б. Если вы не обратились в офис омбудсмeна, то почему? *Текстовое поле*

4. Если вы обратились в офис омбудсмeна с жалобой/для решения спора, каким был результат?

*Текстовое поле*

5. Если ваша жалоба выходила за рамки компетенции офиса омбудсмeна, посоветовали ли вам обратиться к другому лицу или воспользоваться другим процессом для решения вопроса?

*Да/Нет и подробные сведения*

- а. Были ли вы удовлетворены решением или компетенцией омбудсмeна?

*Да/Нет и подробные сведения*

6. Если омбудсмен рассматривал вашу жалобу, как бы вы оценили свой опыт участия в этом процессе?

- а. Я понял, что меня выслушали *шкала 1–5 + нет ответа*

- б. Омбудсмен понял мою жалобу *шкала 1–5 + нет ответа*

- в. Омбудсмен изучил вопрос *шкала 1–5 + нет ответа*

- г. Процесс был своевременным *шкала 1–5 + нет ответа*

- д. Процесс оправдал мои ожидания в плане тщательности и объективности *шкала 1–5 + нет ответа*

- е. Мне четко объяснили результаты *шкала 1–5 + нет ответа*

- ж. Я понял, что омбудсмен действовал независимо *шкала 1–5 + нет ответа*

- з. Я понял, что поднятые мной проблемы были сохранены в тайне *шкала 1–5 + нет ответа*

7. Насколько важно для вас, чтобы в экосистеме ICANN была функция омбудсмена для независимого рассмотрения жалоб без личной заинтересованности или неправомерного влияния?  
*шкала 1–5 + нет ответа*

Отвечает ли существующий офис омбудсмена ICANN вашим ожиданиям в отношении этой роли? *Нисколько — частично — большей частью — не знаю*

a. Другие комментарии? *Текстовое поле*

8. Функции омбудсмена в разных организациях и регионах мира могут охватывать широкий спектр задач и полномочий, включая приведенные ниже примеры. Насколько важен, по вашему мнению, каждый из перечисленных пунктов для ICANN в перспективе?

a. Предоставлять информацию и передавать жалобы в надлежащий орган  
*шкала 1–5 + нет ответа*

b. Расследовать жалобу и пытаться урегулировать проблему путем примирения/переговоров/посредничества *шкала 1–5 + нет ответа*

v. Расследовать и передавать важные проблемы для разрешения на более высокий уровень (например, в Правление) *шкала 1–5 + нет ответа*

г. Обеспечивать прозрачность в отношении характера жалоб и проблем справедливости в сообществе *шкала 1–5 + нет ответа*

д. Полномочия принятия решений, например, отменять ранее принятые решения или требовать пересмотра ранее принятых решений или устранения нарушений, включая выплату компенсации  
*шкала 1–5 + нет ответа*

e. Выявлять распространенные жалобы или проблемы и давать рекомендации по улучшению процессов и политики (например, запросы по собственной инициативе) *шкала 1–5 + нет ответа*

ж. У вас есть какие-либо дополнительные комментарии?  
*Текстовое поле*

9. Для выполнения функций омбудсмена может потребоваться широкий спектр навыков и опыта. Насколько важным вы считаете каждый из следующих навыков?

a. Ведение переговоров/примирение *шкала 1–5 + нет ответа*

b. Официальное посредничество *шкала 1–5 + нет ответа*

v. Расследование и анализ *шкала 1–5 + нет ответа*

г. Понимание технических вопросов ICANN *шкала 1–5 + нет ответа*

д. Навыки юридической работы *шкала 1–5 + нет ответа*

10. Основой доверия заинтересованных сторон (не только тех, которые имеют прямое отношение к жалобе) служит мнение сообщества о независимости, прозрачности и подотчетности функций омбудсмена. Исходя из своих сегодняшних впечатлений, как бы вы оценили офис омбудсмена ICANN:

а. Независимость *Низкая — средняя — высокая — нет ответа*

б. Прозрачность *Низкая — средняя — высокая — нет ответа*

в. Подотчетность *Низкая — средняя — высокая — нет ответа*

11. Исходя из своих сегодняшних впечатлений, как бы вы оценили репутацию (известность, статус, уважение, авторитет) офиса омбудсмена в экосистеме ICANN? *шкала 1–5 + нет ответа*

12. Вы можете привести примеры имеющихся у вас или известных вам проблем, вызванных несправедливостью или недобросовестностью, которые было бы целесообразно изучить офису омбудсмена ICANN?

*Текстовое поле*

13. Если у вас есть дополнительные комментарии относительно функции омбудсмена ICANN, пожалуйста, изложите их здесь.

*Текстовое поле*

Спасибо за время, потраченное на заполнение этой анкеты! Мы выражаем вам глубокую признательность. Если у вас есть желание связаться с Экспертами, отправьте электронное письмо по адресу [debra@crkhoury.com](mailto:debra@crkhoury.com) и сообщите наиболее удобный для вас способ контакта.