

---

# Бюро жалоб

## Часто задаваемые вопросы

18 мая 2017 года

### 1. ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ БЮРО ЖАЛОБ?

Бюро жалоб — это новая функция организации ICANN, которая позволит:

- Обеспечить централизованное место для подачи жалоб, связанных с организацией Интернет-корпорации по присвоению имен и номеров (ICANN).
- Получать жалобы, исследовать их, собирать факты и проверять, анализировать и решать проблемы максимально открытым образом.
- Помочь организации ICANN усовершенствовать свою эффективность и внести вклад в повышение транспарентности со стороны организации.
- Накапливать данные из жалоб, чтобы установить все операционные тенденции, в отношении которых следует что-то улучшить, и предпринять меры.

### 2. КАК ЭТО КОСНЕТСЯ МЕНЯ, УЧАСТНИКА ОТ СООБЩЕСТВА?

Появится еще один способ обратной связи с организацией ICANN. Этот новый операционный механизм дополнит существующие процессы подачи жалоб и механизмы подотчетности.

### 3. КАКОГО РОДА ЖАЛОБЫ БУДУТ РАССМАТРИВАТЬСЯ ЧЕРЕЗ БЮРО ЖАЛОБ?

Через бюро жалоб будут рассматриваться жалобы, касающиеся организации ICANN и не подпадающие под действие существующих механизмов подачи жалоб. В их число могут входить, в числе прочих, жалобы о процессах, времени и доступности информации.

Существующие процессы подачи жалоб, такие как [отдел соблюдения договорных обязательств](#), [служба глобальной поддержки](#) и предусмотренные [уставом ICANN механизмы подотчетности](#), остаются неизменными, и те жалобы, которые относятся к сфере действия этих процессов, следует и далее подавать посредством них.

### 4. КТО МОЖЕТ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Кто угодно. Бюро жалоб рассматривает все поданные жалобы.

---

## 5. ЧЕМ БЮРО ЖАЛОБ ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ОМБУДСМЕНА?

Герб Уэй (Herb Weye), омбудсмен, и Криста Папац (Krista Papas), должностное лицо по жалобам, [опубликовали блог](#) о своих взаимодополняющих, но всё же разных ролях.

## 6. КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ЧЕРЕЗ БЮРО ЖАЛОБ?

Жалобы подаются по адресу [complaints@icann.org](mailto:complaints@icann.org). На [странице бюро жалоб](#) веб-сайта ICANN размещена форма, с помощью которой будет легче сориентироваться.

## 7. КАК РАБОТАЕТ БЮРО ЖАЛОБ?

Работа бюро жалоб тесно связана с организацией и сообществом ICANN. Мы сосредоточимся на изучении и проверке достоверности информации, чтобы рекомендации и резолюции основывались исключительно на фактах. Мы будем открыты, транспарентны и подотчетны всем сторонам, будем реагировать и давать конструктивные и выполнимые рекомендации. И, прежде всего, мы будем действовать максимально честно, работая на благо миссии ICANN.

## 8. КАКОВ ПРОЦЕСС ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ?

Процесс будет зависеть от жалоб, которые мы получаем. Мы предоставим больше информации, разобрав несколько жалоб и наладив процесс, но в ходе него будут вестись разговоры с нужными лицами, задаваться вопросы и выслушиваться ответы — всё для четкого понимания полной картины происходящего.

## 9. НА КАКОМ УРОВНЕ ТРАНСПАРЕНТНОСТИ МОЖНО РАССЧИТЫВАТЬ?

Бюро жалоб будет максимально открытым и транспарентным, относясь при этом с уважением к личной и/или конфиденциальной информации.

## 10. КАК БУДЕТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬСЯ ОТЧЕТНОСТЬ О ЖАЛОБАХ?

Мы намерены регулярно публиковать получаемые жалобы и ответы на них, учитывая при этом границы личного пространства и конфиденциальности. Также мы раз в полгода будем выпускать отчет с наблюдениями, выводами и общим статистическим анализом.

*Периодически данный документ «Часто задаваемые вопросы» будет обновляться с учетом новых вопросов и полученных отзывов.*