

调查员组织结构

简介

[互联网名称与数字地址分配机构 \(ICANN \) 公司章程第五条](#)对调查员办公室以及ICANN 调查员的职责作出了规定。

ICANN 调查员具有独立、公正和中立的性质，其作用是在 ICANN 团体成员希望对员工或董事会的决策、行动或无行动提出申诉时承担替代性纠纷解决方法 (ADR) 官员的职能。该办公室旨在确保 ICANN 团体成员获得公平待遇。调查员将维护公正，采用 ADR 技巧尝试解决针对 ICANN 不公平待遇提出的申诉。

调查员办公室仅向 ICANN 董事会报告。只有通过董事会 75% 的多数投票表决才能撤销调查员的职务。调查员可以查阅所有 ICANN 文档、文件等资料，也可就 ADR 问题与员工和董事会成员面谈。

调查员可促进对 ICANN 团体问题的理解、提高行政公平性意识、允许 ICANN 团体成员查阅以前类似案例的结果，并在 ICANN 网站的专栏中公布申诉和解决方案。为保护与调查员办公室沟通的机密性和特权，以上内容将以分类形式公布。

调查员将向董事会提交年度报告，并将在网站公布。

调查员将针对 ICANN 团体开展适当的宣传和消费者意识活动，以提高对调查员程序的理解，并鼓励人们使用 ADR 程序。

调查员将恪守[调查员协会采纳的从业标准](#)。

调查员将通过倡导和增进公正、平等、透明和创新、协助 ICANN 及其团体成员提高调查员职能意识的方法，起到领导者的作用。

调查员办公室将努力获得相关调查员机构的认证，并获得同伴认可。

调查员的裁决权

ICANN 调查员将受理有关以下情形的申诉，并行使裁决权：

- 一名或多名 ICANN 员工的决定、行动或无行动；
- 可能与公司条例或公司章程不一致的董事会决定、行动或无行动。

调查员无权对涉及以下情形的申诉行使裁决权：

- 内部行政事务；
- 个人问题；
- 与董事会会员身份相关的问题；或
- 与经销商/供应商关系相关的问题。

在下列情形下，调查员可能拒绝对申诉行使裁决权：

- 提出申诉的人士在调查员受理申诉前的 60 天以前已经知道或应该已经知道申诉所涉及的决定、建议、行动或疏忽；
- 申诉主题主要对申诉人本人之外的另一位人士产生影响，且申诉人在申诉的问题中不涉及充分的个人利益；
- 申诉具有重复性、琐碎性、不合情理、琐屑无聊、非实质性、在其他方面滥用申诉权或缺乏诚意；
- 所有的情形均得到应有的尊重，调查员无需采取进一步措施解决申诉问题；
- 申诉人放弃申诉；或者申诉人以书面形式撤销申诉；
- 通过执行公司章程第四条规定的正式审核程序或执行外部法律程序，申诉人撤销 ADR 程序。

调查员的权利

调查员将利用多种 ADR 技巧协助公平、独立、公正和及时地解决人们（或由调查员主动）提出的申诉。

调查员无权制定、修订或取消某项政策、行政或董事会决定、行动或疏忽。调查员有权对上述事件进行调查，并使用 ADR 技巧解决问题。

在调查申诉的过程中，若调查员认为存在严重违反行政公平性或管理不当的情形，则应向董事会通报（有关行政公平性的主要原则，请参阅英属哥伦比亚调查员《2003 年行政裁

决权规范”

http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf)。

若不存在使用 ADR 技巧的其他机会或不存在调查员成功解决问题的可能性，调查员应建议申诉人进入正式审核程序。

若调查员拒绝行使裁决权，则应以书面形式将此项决定通知申诉人。

调查员有权就因调查员审核申诉引发的事项向董事会提出建议。提出建议后，董事会应在收到建议后下一次董事会召开后的 60 天内作出回应。

保密性

呈送给调查员的所有事项均应得到保密。调查员仅可询问是否有申诉人及其身份或将申诉人及其身份通知 ICANN 员工和董事会会员，以便推动申诉解决方案的进程。除非为了推动申诉解决方案的进程，ICANN 员工和董事会会员必须对申诉的存在和申诉人身份予以保密。

一般而言，由于调查员办公室的特殊工作性质，为避免披露在调查过程中向调查员提供的非正式、保密信息，调查员将 *拒绝* 在任何诉讼中作证。

受理申诉

呈送给调查员办公室的所有申诉必须采用书面形式。

调查员办公室应在 ICANN 网站上提供交互式表格，以协助对申诉进行归档。

呈送给调查员办公室的书面申诉应包含以下信息：

- 有关申诉人的信息：
 - 姓名、地址、邮寄地址、电话号码、电子邮件地址、域名；
- ICANN 行动、疏忽或决定的日期以及对该行动、疏忽或决定的描述；
- 说明申诉人在何种程度上在申诉事件中涉及充分的个人利益；
- 有关行动、疏忽或决定的申诉性质和基础；
- 简要叙述申诉人与 ICANN 员工或董事会就有关事项进行的联系（若适用）；

- 申诉人希望提供的任何其他信息。

核查后程序

呈送给调查员办公室的申诉应采用非正式、及时和保密的方式处理（以上注明的情况除外）。为加快信息交流，一般采用电子邮件或电话方式与申诉人沟通。如果申诉属于以下类别之一，调查员则会终结该项申诉，并以电子邮件形式通知申诉人（若可能）：

- 拒绝裁决；
- 撤诉；
- 放弃；
- 未解决，根据公司章程第四条升级；
- 得到解决；
- 得到解决，并通知董事会；
- 得到解决，并向董事会提出建议。