



## لائحة تصنيف الشكاوى

معلومات حول السياسة

لمزيد من التفاصيل حول هذه اللائحة، يرجى الاتصال بالمعلومات ادناه.

Business Name	IQ Department	1.0	النسخة:
	قسم النطاق العراقي	لائحة الشكاوى والاعتراضات	
Telephone	1100		تاريخ النفاذ:
Office Email Address	<a href="mailto:iq@cmc.iq">iq@cmc.iq</a>		الوضع الحالي للسياسة:
	<a href="http://www.cmc.iq">www.cmc.iq</a>	2023/6/11	تاريخ الأصدار:



## Table of Contents

3.....	اهداف السياسة.....	1-
3.....	التفسيرات والتعريفات:	2-
3.....	اهلية اسم النطاق.....	3-
3.....	انواع الشكاوى:	4-
5.....	معالجة الشكاوى والاعتراضات:	5-
6.....	الحلول الممكنة:	6-
6.....	الإجراءات:	7-
6.....	مراجعة السياسة:	8



## 1- اهداف السياسة

تهدف سياسة تصنيف الشكاوى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الهيئة او المسجل المعتمد وتوفير بيئة عمل مرضية للعملاء والمستفيدين والجهات المهتمة بخدمات اسم النطاق العراقي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- 1.1 التعامل مع الشكاوى بمهنية واحترام تام للعملاء والمستفيدين.
- 2.1 تصنيف جميع الشكاوى المقدمة، مما يسهل توفير الحلول المناسبة لكل شكوى حسب طبيعتها.
- 3.1 تحقيق رضا الزبائن والمستفيدين والجهات المهتمة لأسم النطاق العراقي وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- 4.1 توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات وتحسينها باستمرار.
- 5.1 تحسين العمليات الداخلية وتنظيمها بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات.

## 2- التفسيرات والتعريفات:

راجع سياسة التعريفات العامة لإدارة اسم النطاق العراقي IQ.

## 3- اهلية اسم النطاق

لا يتم التعامل مع شكاوى الأهلية لاسم النطاق العراقي، حيث يتم تحديد اهلية النطاق عندما يتم تسجيله وفقاً لقواعد السياسة النافذة والمعتمدة من قبل الهيئة. وفي حال وجود شكوى بشأن انتهاك الحقوق في الاسم، يمكن لصاحب الحق القانوني تقديم شكوى بانتهاك حقوق الملكية الفكرية لدى الهيئة الذي يتعلق به النطاق. ويتم التحقق من صحة الشكوى واتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية حقوق الملكية الفكرية للشاكي.

## 4- انواع الشكاوى:

تختلف أنواع الشكاوى التي يمكن تقديمها للهيئة وفقاً لنوع الخدمات التي تقدمها ومتطلبات المستفيدين والجهات المهتمة بخدمات اسم النطاق العراقي. ومن بين أنواع الشكاوى الشائعة يمكن ذكرها:

- 4.1 الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة: وتشمل هذه الشكاوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة او المسجل المعتمد وعدم تلبية احتياجات الزبائن والمستفيدين.
- 4.2 الشكاوى المتعلقة بالتسعير: وتشمل هذه الشكاوى الأسعار غير المناسبة وعدم الشفافية في تحديد الأسعار وغيرها.
- 4.3 الشكاوى المتعلقة بالاستجابة: وتشمل هذه الشكاوى عدم الرد على الاستفسارات والشكاوى بشكل فوري ومهني.
- 4.4 الشكاوى المتعلقة بالسلامة: وتشمل هذه الشكاوى ما يتعلق بسلامة المنتجات.
- 4.5 الشكاوى المتعلقة بحقوق المستهلك: وتشمل هذه الشكاوى الأمور المتعلقة بحقوق المستهلك، مثل الإعلانات الزائفة والغش والتضليل.
- 4.6 الشكاوى المتعلقة بحماية البيانات الشخصية: وتشمل هذه الشكاوى ما يتعلق بسرقة البيانات والتسريبات وغيرها من المخالفات.
- 4.7 محتوى الموقع الالكتروني:

تشمل شكاوى التي تخص المحتوى الالكتروني للمواقع المسجلة ضمن النطاق العراقي العديد من المخالفات المحتملة، مثل:



- الإساءة والتشهير: وتتمثل هذه المخالفة في نشر محتوى يحتوي على إساءة أو تشهير بشخص أو مؤسسة معينة.
- الإباحية والمواد الجنسية: وتشمل هذه المخالفة نشر المواد الإباحية أو المواد الجنسية أو بطريقة تخالف الأخلاق والقيم العامة.
- العنصرية والكراهية: وتشمل هذه المخالفة نشر المحتوى الذي يحتوي على تعصب عرقي أو ديني أو غيرها من أشكال التمييز والكراهية.
- الانتهاكات الحقوقية: وتشمل هذه المخالفة نشر محتوى يحتوي على مواد محمية بحقوق الملكية الفكرية في العراق، مثل حقوق النشر والعلامات التجارية، والأدبية، والفنية وغيرها.
- التحريض على العنف: وتشمل هذه المخالفة نشر محتوى يحث على العنف أو الكراهية أو التمييز أو غيرها من الممارسات المرفوضة من قبل القانون والأخلاق.
- الاحتيال والغش: وتشمل هذه المخالفة نشر محتوى يحتوي على إعلانات زائفة، أو ترويج لسلع، أو خدمات مزيفة أو مقلدة أو غير موجودة.
- يتم مراقبة المحتوى الإلكتروني لاسم النطاق دوريا من قبل الهيئة.

#### 4.8 الشكاوى المتعلقة بتسجيل اسم النطاق

تتضمن الشكاوى المتعلقة بتسجيل النطاق على سبيل المثال لا الحصر

- تسجيل نطاق ذل محتوى ينتهك حقوق الملكية الفكرية في العراق.
- تسجيل نطاق باسم مشابه لاسم المؤسسة أو العلامة التجارية المسجلة له في العراق.
- تسجيل نطاق للقيام بأنشطة احتيالية أو انتحال شخصية.
- تسجيل نطاق لتوجيه حركة المرور إلى موقع آخر بقصد الاضرار او الاحتيال.

#### 4.9 تحديث التفاصيل:

تتعلق الشكاوى المتعلقة بتحديث التفاصيل بالمعلومات التي تم تقديمها عند تسجيل النطاق، مثل العنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني وغيرها من التفاصيل الشخصية. وتتضمن هذه الشكاوى الأمور التالية:

- **تغيير المعلومات:** تقدم هذه الشكاوى إذا كانت المعلومات المتعلقة بالنطاق غير دقيقة أو قديمة، وتتطلب عملية تحديث.
- **عدم القدرة على الوصول إلى النطاق:** تقدم هذه الشكاوى إذا كان المالك الحالي للنطاق غير قادر على الوصول إلى الحساب الذي تم استخدامه للتسجيل، ولا يمكنه تحديث المعلومات.
- **عدم القدرة على النقل:** تقدم هذه الشكاوى إذا كان المالك الحالي للنطاق غير قادر على نقل النطاق إلى مالك جديد بسبب عدم تحديث المعلومات.

#### 4.10 شكاوى تتعلق بالمسجلين المعتمدين ووكلاء البيع:

تتعلق الشكاوى المتعلقة بالمسجلين ووكلاء البيع بالشركات والأفراد الذين يقومون بتسجيل النطاقات وتقديم خدمات الاستضافة والدعم الفني وغيرها من الخدمات المتعلقة بإدارة النطاق العراقي. تشمل هذه الشكاوى المسائل التالية:



- خدمات غير مرغوب فيها: تقدم هذه الشكاوى إذا تم تقديم خدمات غير مرغوب فيها أو خدمات لم تكن موجودة في العقد الذي تم توقيعه مسبقاً.
  - عدم الاستجابة: تقدم هذه الشكاوى إذا لم يتم الرد على الاتصالات المتعلقة بتسجيل النطاقات أو إذا لم يتم تقديم الدعم الفني المطلوب.
  - الأسعار: تقدم هذه الشكاوى إذا كانت الأسعار التي تم تحديدها لخدمات النطاقات باهظة الثمن.
  - انتهاكات الخصوصية: تقدم هذه الشكاوى إذا قام المسجل بانتهاك خصوصية المستخدمين أو الزبائن.
  - خدمات غير موثوقة: تقدم هذه الشكاوى إذا كانت خدمات المسجل غير موثوقة أو لا تعمل بشكل صحيح.
- 4.11 الشكاوى الأخرى

بجانب الأنواع المذكورة أعلاه، يمكن أيضاً تقديم شكاوى أخرى ذات صلة بأمان الموقع والانترنت وتشمل:

- البريد العشوائي (السيام): ويشير هذا إلى تلقي البريد الإلكتروني غير المرغوب فيه من جهات غير معروفة أو مشبوهة، وتشمل هذه الرسائل العروض الترويجية والإعلانات ورسائل التسويق والنصب الإلكتروني.
- اختراق الأمان: وهو يشير إلى اختراق حسابات المستخدمين أو الشركات أو المؤسسات على الإنترنت وسرقة المعلومات الحساسة، ويمكن أن يؤدي إلى السرقة أو الاحتيال أو التنصت على المستخدمين.
- القرصنة الإلكترونية: وهي المحاولة غير المشروعة للوصول إلى أنظمة الحاسوب أو مواقع الإنترنت لتعديل المحتوى أو تدمير البيانات أو تعطيل الخدمات.
- الاحتيال الإلكتروني: وهو يشير إلى استخدام الإنترنت للتورط في الاحتيال على الناس أو الشركات أو المؤسسات، ويشمل ذلك النصب والاحتيال في العمليات التجارية والإعلانات المزيفة والألعاب الإلكترونية غير المشروعة.
- تحريض على الانتحار: وهو يشير إلى نشر محتوى يحث على الانتحار أو يحتوي على معلومات عن كيفية الانتحار أو تشجيع الآخرين على الانتحار.
- التحريض على الإرهاب: وهو يشير إلى الدعوة إلى العنف أو الترويج للأفكار الإرهابية عبر الإنترنت.
- نشر الفايروسات والبرامج الضارة: استخدام عنوان اسم النطاق لنشر الفايروسات والبرامج الضارة و التصيد الإلكتروني

#### 5- معالجة الشكاوى والاعتراضات:

يتم معالجة الاعتراضات حسب لائحة تسجيل اسم النطاق العراقي ولائحة قواعد وإجراءات الاعتراض على أسماء النطاقات المقررة.



## 6- الحلول الممكنة:

تختلف الحلول الممكنة وفقاً لنوع المشكلة وطبيعتها. ومن بين الحلول الممكنة:

- 6.1 الاتصال بالمسجل المعتمد: يمكن للشاكي الاتصال بالمسجل المعتمد للتحدث حول المشكلة وطلب الحلول.
- 6.2 التقدم بشكوى رسمية: يمكن للشاكي تقديم شكوى رسمية إلى الهيئة ، وتحديد الأدلة والمعلومات اللازمة لدعم الشكوى.
- 6.3 البحث عن مسجل آخر: يمكن للشاكي البحث عن مسجل آخر لتسجيل النطاقات وتقديم الخدمات اللازمة.

## 7- الإجراءات:

تتضمن الإجراءات التي يمكن اتخاذها عند تلقي شكوى متعلقة بالمسجلين ووكلاء البيع ما يلي:

- 7.1 دراسة الشكوى: يتم تقييم صحة الشكوى وتحديد نوع المخالفة ان وجدت.
- 7.2 التواصل مع المسجل أو الوكيل: يتم التواصل مع المسجل أو الوكيل لإعطائه فرصة للرد على الشكوى وتقديم التفاصيل والأدلة المتعلقة بالمشكلة.
- 7.3 إبلاغ الشاكي بالنتائج: يتم إبلاغ الشاكي بنتائج التحقيق والإجراءات التي سيتم اتخاذها بشأن المشكلة.
- 7.4 تطبيق العقوبات: إذا تم تحديد وجود مخالفات، يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق العقوبات المناسبة، مثل إلغاء تسجيل النطاق أو تطبيق غرامات مالية أو حظر تقديم الخدمات المتعلقة بالنطاقات.
- 7.5 المتابعة: يتم متابعة الشكوى ونتائج التحقيق للتأكد من حل المشكلة وتطبيق الإجراءات المناسبة.

## 8- مراجعة السياسة:

تتم مراجعة سياسة معالجة الشكاوى بشكل دوري للتأكد من تحقيق الأهداف المنشودة والتحسين المستمر لجودة الخدمة. يمكن أن تشمل مراجعة السياسة العناصر التالية:

- 7.6 تحديد المشاكل والتحسينات: تحديد المشاكل التي واجهها المستخدمون والزبائن والتي لم تتم معالجتها بشكل مرضٍ، وتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها لتجنب وقوع مشكلات مماثلة في المستقبل.
- 7.7 تقييم السياسة الحالية: تقييم السياسة الحالية والتأكد من أنها تلبى الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين والزبائن.