

اصول راهنمای تجارت و حقوق بشر



اجرایی ساختن چارچوب «حمایت ، احترام و جبران» سازمان ملل متحد



سازمان ملل متحد
دفتر کمیساریای عالی
حقوق بشر

سازمان ملل متحد

اصول راهنمای تجارت و حقوق بشر

اجرایی ساختن چارچوب
«حمایت ، احترام و جبران»
سازمان ملل متحد



سازمان ملل متحد
دفتر کمیساریای عالی
حقوق بشر



سازمان ملل متحد
نیویورک و ژنو، ۲۰۱۱

توجه:

عناوین به کار رفته و مطالب ارائه شده در نشریه حاضر بیانگر موضع دبیرخانه سازمان ملل متحد درباره وضعیت حقوقی هیچ کشور، قلمرو حکومتی، شهر یا منطقه، حاکمان آنها و یا حدود و مرزهایشان نیست.

اسناد سازمان ملل متحد با علائمی متشکل از حروف بزرگ و اعداد مشخص می‌شوند. وجود چنین علایمی در متن نشانگر ارجاع به این اسناد است.

ترجمه غیررسمی این متن به زبان فارسی توسط سازمان عدالت برای ایران (Justice for Iran) صورت گرفته است. سازمان ملل متحد مسؤولیتی در قبال این ترجمه ندارد.



ترجمه شده توسط سازمان عدالت برای ایران

HR/PUB/۱۱/۰۴

۲۰۱۱ © سازمان ملل متحد

حق چاپ در سراسر دنیا محفوظ است

فهرست

۱- وظیفه دولت در حمایت از حقوق بشر ۲

الف- اصول بنیادی ۲

ب- اصول عملیاتی ۴

۲- مسئولیت شرکت‌ها در احترام به حقوق بشر ۱۴

الف- اصول بنیادی ۱۴

ب- اصول عملیاتی ۱۷

۳- دسترسی به جبران خسارت ۳۰

الف- اصل بنیادی ۳۰

ب- اصول عملیاتی ۱۳

سند منتشرشده حاضر دربرگیرنده «اصول راهنمای تجارت و حقوق بشر: اجرای چارچوب حمایت، احترام و جبران سازمان ملل متحد» است که به وسیله نماینده ویژه دبیرکل سازمان ملل متحد در زمینه حقوق بشر و شرکت‌های فراملیتی و سایر شرکت‌های تجاری تنظیم شده است. نماینده ویژه، این راهنما را به پیوستِ گزارش نهایی خویش (۳۱/۱۷/A/HRC)، شامل مقدمه‌ای بر این اصول و مروری بر فرآیند شکل‌گیری آنها، به شورای حقوق بشر ارائه کرد.

شورای حقوق بشر این اصول راهنما را طی قطعنامه شماره ۱۷/۴ مورخ ۱۶ ژوئن ۲۰۱۱ (۲۶ خرداد ۱۳۹۰) به تصویب رساند.

اصول کلی

بنیان این اصول راهنما در به رسمیت شناختن موارد زیر است:

الف) تعهدات کنونی دولت‌ها در قبال احترام گذاشتن، حمایت کردن و تحقق بخشیدن به حقوق بشر و آزادی‌های اساسی؛

ب) التزام شرکت‌های تجاری، به عنوان نهادهای تخصصی جامعه با عملکرد تخصصی، به پذیرش تمامی قوانین حاکم بر آنها و احترام به حقوق بشر؛

پ) نیاز به جبران خسارت به شکل مقتضی و موثر در موارد نقض حقوق و تعهدات.

این اصول راهنما در مورد تمام دولت‌ها و شرکت‌های تجاری، اعم از فراملیتی و غیر آن، فارغ از اندازه، حوزه فعالیت، موقعیت مکانی، مالکیت و ساختار آنها قابل اجراست.

این راهنما را باید به شکل یک مجموعه منسجم در نظر گرفت و اصول ذکر شده را، چه مجزا و چه با هم، با توجه به هدف آن که بهبود بخشیدن به استانداردها و رویه‌های مرتبط با تجارت و حقوق بشر است تفسیر کرد. به این ترتیب می‌توان به نتایجی مشخص برای افراد و مجموعه‌های موردنظر دست یافت و به جهانی‌سازی پایدار به لحاظ اجتماعی یاری رساند.

هیچ‌یک از مفاد این اصول راهنما نباید به منزله ایجاد تعهدات قانونی جدید بین‌المللی تلقی شود. این اصول همچنین تعهداتی را که دولتی متقبل شده یا تحت حقوق بین‌الملل در رابطه با حقوق بشر مشمول آن می‌شود ساقط یا محدود نمی‌کند.

این راهنما باید به شیوه‌ای غیرتبعیض‌آمیز، با توجه ویژه به نیازها، حقوق و چالش‌های پیش روی افراد متعلق به گروه‌ها یا جمعیت‌هایی که در معرض خطر بالای آسیب‌پذیری یا به حاشیه‌رانده‌شدن هستند، و همچنین با در نظر گرفتن خطرات متفاوتی که زنان و مردان را تهدید می‌کند به اجرا درآید.

۱- وظیفه دولت در حمایت از حقوق بشر

الف- اصول بنیادی

۱. دولت‌ها موظفند از نقض حقوق بشر در قلمرو و /یا حوزه قضایی‌شان بوسیله اشخاص ثالث از جمله شرکت‌های تجاری جلوگیری کنند. بدین منظور لازم است با سیاست‌گذاری‌ها، وضع قوانین، آیین‌نامه‌ها و رسیدگی قضایی موثر اقداماتی مقتضی برای پیشگیری، تحقیقات، مجازات و جبران خسارت ناشی از نقض حقوق بشر انجام دهند.

شرح

تعهدات حقوق بشری بین‌المللی، دولت‌ها را موظف می‌کند به حقوق افراد در قلمرو و/ یا حوزه قضایی‌شان احترام بگذارند، از آنها حمایت کنند و در جهت تحقق‌شان اقدام کنند. از جمله این تعهدات، وظیفه حمایت در برابر نقض حقوق بشر توسط اشخاص ثالث از جمله شرکت‌های تجاری است.

وظیفه دولت در این زمینه یک هنجار رفتاری است. در نتیجه دولت‌ها به خودی خود در قبال نقض حقوق بشر به وسیله عاملان بخش خصوصی مسئول نیستند. با این حال، چنانچه نقض حقوق بشر قابل انتساب به دولتها باشد، یا دولت‌ها از انجام اقدامات مقتضی برای پیشگیری، تحقیقات، مجازات و جبران خسارت ناشی از نقض حقوق بشر به وسیله عاملان بخش خصوصی خودداری کرده باشند، آنگاه مرتکب نقض تعهدات حقوق بشری بین‌المللی خود شده‌اند. هرچند دولت‌ها معمولا در اتخاذ این اقدامات مقتضی از آزادی عمل برخوردارند، اما ضروری است در این مسیر کلیه اقدامات پیشگیرانه و جبرانی مجاز از جمله سیاست‌گذاری‌ها، قوانین، آیین‌نامه‌ها و رسیدگی قضایی را مد نظر قرار دهند. آنها همچنین موظفند با اطمینان حاصل کردن از برابری همگان در برابر قانون، عدالت در اجرای آن، پاسخگو کردن متخلفان، ایجاد قطعیت حقوقی و شفافیت قانونی و رویه‌ای، در جهت حمایت و ترویج حاکمیت قانون بکوشند.

این فصل به اقدامات بازدارنده، و فصل سه به اقدامات جبرانی اختصاص دارد.

۲. دولت‌ها باید به طور شفاف مقرر کنند که از کلیه شرکت‌های تجاری که مقر آنها در قلمرو

یا حوزه قضایی‌شان قرار دارد انتظار دارند در جریان تمام فعالیت‌های خود به حقوق بشر احترام بگذارند.

شرح

در حال حاضر مطابق قوانین بین‌المللی حقوق بشر دولت‌ها عموما موظف نیستند بر فعالیت‌های برون‌مرزی شرکت‌های تجاری مستقر در قلمرو/ یا حوزه قضایی‌شان نظارت کنند. با این وجود، در صورت وجود یک مبنای به رسمیت شناخته شده مرتبط با حوزه قضاییشان، منعی برای چنین نظارتی توسط دولت‌ها وجود ندارد. با توجه به معیارهای فوق، برخی از نهادهای معاهده‌ای حقوق بشر توصیه می‌کنند که دولت‌های مبدا برای جلوگیری از نقض حقوق بشر در خارج از کشور توسط شرکت‌های تجاری مستقر در حوزه قضایی خود اقدام کنند.

از منظر سیاست‌گذاری دلایل قوی‌ای وجود دارد که ایجاب می‌کند دولت‌های مبدا صراحتا اعلام کنند که از شرکت‌های تجاری انتظار دارند در فعالیت‌های برون‌مرزی خود به حقوق بشر احترام بگذارند، به ویژه زمانی که دولت خودش در این تجارت‌ها دخالت دارد یا از این شرکت‌ها حمایت می‌کند. از جملهٔ این دلایل، اطمینان از قابل پیش‌بینی بودن تجارت برای شرکت ها از طریق ارسال پیام‌های منسجم و هماهنگ به آنها، و همچنین حفظ آبروی خود دولت است.

دولت‌ها در این خصوص رویکردهای مختلفی اتخاذ کرده‌اند. برخی شامل اقدامات داخلی با نتایجی فراتر از قلمرو آنها است که نمونه‌های آن عبارتند از الزام «شرکت‌های مادر» به ارائه گزارش از عملکردهای کل مجموعه شرکت در سطح جهان؛ ابزارهای چندجانبه ای که در «حقوق نرم» وجود دارند مانند اصول راهنمای شرکت‌های چندملیتی منتشر شده به وسیله سازمان همکاری اقتصادی و توسعه؛ و ضرورت رعایت استانداردهای اجرایی از سوی موسساتی که پشتیبان سرمایه‌گذاری‌های برون‌مرزی هستند. رویکردهای دیگری هم وجود دارد که تا حد قانونگذاری و اجرای قوانین به طور مستقیم و فراسرزمینی پیش می‌رود.این رویکرد شامل نظامهای حقوق کیفری‌ای می شود که بر اساس ملیت مجرم و صرفنظر از محل ارتکاب جرم اجازه پیگرد قانونی او را صادر می‌کنند. معقول بودن اقدامات دولت‌ها (اعم از اینکه در تصوری که از آنها وجود دارد معقول باشند یا واقعا معقول باشند) به عوامل مختلفی بستگی دارد که برای مثال مبتنی بودن آنها بر توافق چندجانبه از آن جمله است.

ب- اصول عملیاتی

نقش‌های کلی دولت در تنظیم مقررات و سیاست‌گذاری

۳. دولت‌ها در راستای وظیفه حمایت از حقوق بشر باید:

الف) قوانینی را به اجرا بگذارند که هدف از آنها و یا نتیجه اجرای آنها ملزم کردن شرکت‌های تجاری به رعایت حقوق بشر باشد و به صورت دوره‌ای کارآمدی این قوانین را مورد ارزیابی قرار دهند و نواقص آنها را رفع کنند؛

ب) اطمینان حاصل کنند که سایر قوانین و سیاستهای ناظر بر تاسیس و فعالیت جاری شرکت‌ها، از جمله قوانین شرکت‌های تجاری، شرکت‌ها را در احترام به حقوق بشر محدود نمی کند بلکه آنها را قادر به احترام به حقوق بشر می سازد؛

پ) با راهنمایی موثر به شرکت‌ها نشان دهند که چگونه باید در تمامی مراحل فعالیت‌هایشان به حقوق بشر احترام بگذارند؛

ت) شرکت‌های تجاری را ترغیب و در موارد مقتضی ملزم کنند که در رابطه با نحوه رسیدگی به اثرات فعالیت‌هایشان بر حقوق بشر اطلاع‌رسانی کنند.

شرح

دولت‌ها نباید تصور کنند که شرکت‌های تجاری همواره انفعال دولت را ترجیح می‌دهند و از آن بهره می‌برند. آنها برای ترویج رعایت حقوق بشر توسط شرکت‌ها باید ترکیب هوشمندانه‌ای از اقدامات ملی و بین‌المللی، به صورت اجباری و داوطلبانه را به کار گیرند.

کوتاهی در اجرای قوانین موجود که به طور مستقیم یا غیرمستقیم ناظر بر رعایت حقوق بشر در حوزه تجارت هستند غالبا یک شکاف قانونی مهم در عملکرد دولت‌هاست. این قوانین، از قوانین عدم تبعیض و حقوق کار، تا قوانین محیط‌زیست، مالکیت، حریم خصوصی و ضد رشوه‌خواری را شامل می‌شود. بنابراین اهمیت دارد که دولت‌ها بررسی کنند آیا این قوانین در حال حاضر به طور مؤثر اجرا می شوند یا خیر و در صورت وجود نقصی در اجرا دلایل آن را یافته و اقداماتی معقول برای اصلاح وضعیت درنظربگیرند.

به همان اندازه مهم است که دولت‌ها بررسی کنند که آیا قوانین موجود با توجه به شرایط در حال تحول از شمول لازم برخوردار هستند و آیا می‌توانند در کنار سیاست‌های مرتبط، فضایی ایجاد کنند که منجر به رعایت حقوق بشر در حوزه تجارت شود. برای مثال در اغلب موارد شفافیت بیشتری در برخی حوزه‌های قانونی و سیاست‌گذاری مثل قوانین حاکم بر دسترسی به زمین که شامل حقوق مربوط به مالکیت یا کاربری زمین می‌شود، برای حمایت هم از صاحبان حق و هم از شرکت‌های تجاری ضروری است.

قوانین و سیاست‌های ناظر بر تاسیس و عملکرد جاری شرکت‌های تجاری مثل قوانین شرکت‌ها و اوراق بهادار به طور مستقیم رفتار شرکت‌ها را شکل می‌دهند. با این حال درک درستی از نتایج ضمنی این قوانین بر حقوق بشر وجود ندارد. برای مثال قوانین شرکت‌ها و اوراق بهادار به طور واضح مشخص نمی‌کنند که شرکت‌ها و کارکنانشان مجاز به انجام چه کارهایی در زمینه حقوق بشر هستند، چه برسد به تعیین وظایف آنها در این زمینه. قوانین و سیاست‌های این حوزه باید با در نظر گرفتن نقش ساختارهای مدیریتی موجود مثل هیات مدیرهٔ شرکت‌ها، با ارائه راهنمایی کافی شرکت‌ها را قادر بسازند به حقوق بشر احترام بگذارند.

راهنمایی ارائه شده به شرکت‌ها در رابطه با احترام به حقوق بشر باید نتایج مورد انتظار را اعلام و به اشتراک‌گذاری بهترین رویه‌ها کمک کند. این راهنما باید درباره شیوه‌های مناسب از جمله پیگیری بایسته‌ی رعایت حقوق بشر توضیح دهد و با در نظر گرفتن چالش‌های خاصی که در برابر جمعیت‌های بومی، زنان، اقلیت‌های ملی و قومی، اقلیت‌های زبانی و مذهبی، کودکان، افراد دارای معلولیت، و کارگران مهاجر و خانواده‌هایشان وجود دارد به چگونگی برخورد موثر با مسئله جنسیت، آسیب‌پذیری و/ یا به حاشیه راندن بپردازد.

نهادهای ملی حقوق بشر که مطابق با «اصول پاریس» فعالیت می‌کنند در کمک به دولت‌ها برای تشخیص سازگاری بین قوانین مربوطه و تعهدات حقوق بشری دولت، و اجرای موثر این قوانین نقش مهمی ایفا می‌کنند. آنها همچنین شرکت‌های تجاری و سایر عاملان غیردولتی را در زمینه حقوق بشر راهنمایی می‌کنند.

اطلاع‌رسانی شرکت راجع به نحوه رسیدگی به اثرات فعالیت‌های شرکت بر حقوق بشر به شیوه‌های مختلف امکان‌پذیر است، از برقراری ارتباط غیررسمی با ذینفعانی که فعالیتهای شرکت بر آنها تأثیر

گذاشته گرفته تا انتشار گزارش عمومی رسمی. تشویق شرکت‌های تجاری، و در موارد مقتضی الزام آنها، از جانب دولت به اینگونه اطلاع‌رسانی‌ها نقش مهمی در ترویج احترام به حقوق بشر از جانب شرکت‌های تجاری دارد. از جمله مشوقها برای اطلاع رسانی کافی می‌تواند تعیین مقرراتی باشد که این قبیل خودگزارش‌دهی‌ها را در صورت بروز دادرسی‌های قضایی یا اداری معتبر بداند. الزام شرکت‌ها به اطلاع رسانی به ویژه در شرایطی مناسب است که ماهیت عملیات تجاری یا زمینه‌هایی که عملیات تجاری در آن صورت می‌گیرد خطر جدی برای حقوق بشر ایجاد می‌کند. سیاست‌گذاری‌ها یا قوانین این حوزه می‌توانند شیوهٔ اطلاع‌رسانی و آنچه شرکت موظف به اطلاع‌رسانی راجع به آن است را به نحو مفیدی مشخص کنند، و با این کار به حصول اطمینان از دسترسی به اطلاعات گزارش شده و صحت آنها کمک کنند.

در تعیین مقررات مربوط به اینکه چه اطلاع‌رسانی‌ای کافی محسوب می شود باید خطراتی را که متوجه امنیت افراد و تاسیسات می‌کند، الزامات مشروع در خصوص حفظ اسرار تجاری، و همچنین تفاوت‌ها در ساختار و اندازه شرکت‌ها را در نظر بگیرد.

الزامات گزارشگری مالی باید روشن کند که حقوق بشر گاه دارای اثراتی «مادی» یا «قابل‌توجه» بر عملکرد اقتصادی شرکت تجاری است.

رابطه بین دولت و فعالیت‌های تجاری

۴. دولت‌ها باید برای جلوگیری از نقض حقوق بشر توسط شرکت‌های تجاری تحت مالکیت یا کنترل دولت، یا شرکت‌هایی که از حمایت و خدمات قابل‌توجه نهادهای دولتی برخوردارند مثل نهادهای اعتبار صادرات و نهادهای رسمی بیمه یا تضمین سرمایه‌گذاری، اقدامات مضاعفی انجام دهند، از جمله، در صورت اقتضا، از طریق الزامی کردن پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر.

شرح

مطابق موازین حقوق بشر بین‌المللی، وظایف در درجه نخست بر عهده هر یک از دولت‌ها به طور انفرادی قرار دارد، و به طور جمعی دولت‌ها معتمدان نظام بین‌المللی حقوق بشر هستند. نقض حقوق بشر توسط

شرکتی تجاری که در کنترل دولت قرار دارد یا فعالیت‌های آن قابل‌انتساب به دولت است، می‌تواند منجر به نقض تعهدات خود آن دولت مطابق حقوق بین‌الملل شود. علاوه بر این، هرچه شرکت تجاری به دولت نزدیک‌تر باشد یا وابستگی بیشتری به اقتدار قانون موضوعه یا پشتیبانی مالیات‌دهندگان داشته باشد، دلایل سیاست‌گذاری دولت برای اطمینان از رعایت حقوق بشر توسط آن شرکت تجاری قوی‌تر خواهد بود.

در مواردی که دولت‌ها مالک شرکت‌های تجاری هستند یا بر آنها کنترل دارند مؤثرترین ابزارها را برای اطمینان از اجرای سیاست‌گذاری‌ها و قوانین و مقررات مربوط به رعایت حقوق بشر در اختیار دارند. مدیریت ارشد شرکت معمولا به نهادهای دولتی گزارش می‌دهد و ادارات دولتی وابسته آزادی عمل بیشتری برای بازرسی و نظارت از جمله برای اطمینان از اجرای موثر پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر دارند. (این شرکت‌ها همچنین مشمول مسئولیت شرکتها در احترام به حقوق بشر هستند که در فصل دوم شرح داده شده است.)

مجموعه‌ای از نهادها که به طور رسمی یا غیررسمی با دولت مرتبط هستند فعالیت‌های تجاری را پشتیبانی و خدمات‌رسانی می‌کنند. این نهادها شامل نهادهای اعتبار صادرات، نهادهای تضمین یا بیمه سرمایه‌گذاری، نهادهای توسعه و موسسه‌های مالی توسعه می‌شوند. در صورتی که این نهادها صراحتا اثرات نامطلوب بالفعل و بالقوه‌ای را که از سوی شرکت‌های منتفع از خدمات ایشان به حقوق بشر وارد می‌شود در نظر نگیرند، خود را به دلیل حمایت از این اثرات زیانبار، به لحاظ آبرویی، مالی، سیاسی و احتمالا حقوقی در معرض خطر قرار می‌دهند و ممکن است بر چالش‌های حقوق بشری پیش روی دولت دریافت کننده‌ی خدمات بیافزایند.

با توجه به چنین مخاطراتی، دولت‌ها باید هم این نهادهای تامین‌کننده خدمات و هم شرکت‌های تجاری یا پروژه‌های دریافت‌کننده خدمات آنها را تشویق و در صورت اقتضا وادار به پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر کنند. الزامی کردن پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر به احتمال زیاد در جایی مناسب خواهد بود که ماهیت عملیات تجاری یا زمینه‌هایی که عملیات تجاری شرکت در آن صورت می‌گیرد خطر جدی برای حقوق بشر ایجاد می‌کند.

۵. دولت‌ها در راستای ایفای تعهدات بین‌المللی‌شان در زمینه حقوق بشر موظفند هنگام عقد قرارداد با شرکت‌های تجاری راجع به ارائه خدماتی که ممکن است بر بهره‌مندی از حقوق

بشر اثر بگذارند، یا هنگام قانونگذاری در مورد چنین شرکت‌هایی نظارت کافی به عمل آورند.

شرح

واگذاری مسئولیت ارائه خدماتی که ممکن است بر بهره‌مندی از حقوق بشر اثر بگذارند به بخش خصوصی، به معنی واگذار کردن تعهدات بین‌المللی دولت در حوزه حقوق بشر نیست. ناتوانی دولت در حصول اطمینان از سازگاری فعالیت شرکت‌های ارائه‌دهنده این خدمات با تعهدات حقوق بشری دولت، می‌تواند پیامدهای قانونی و آبرویی برای آن به همراه آورد. به عنوان یک اقدام ضروری باید انتظارات دولت مبنی بر لزوم احترام به حقوق بشر از جانب این شرکت‌ها به روشنی در متن قراردادهای خدماتی مزبور یا قوانین موضوعه که امکان این خدمات را فراهم می کنند، قید شود. دولت‌ها باید اطمینان حاصل کنند که با روش‌هایی از جمله فراهم کردن مکانیسم‌های کافی و مستقل نظارتی و پاسخگویی قادر هستند نظارتی موثر بر فعالیت این شرکت‌ها داشته باشند.

۶. دولت‌ها باید احترام به حقوق بشر را در شرکت‌های تجاری طرف معامله خود ترویج دهند.

شرح

دولت‌ها معاملات مختلفی با شرکت‌های تجاری انجام می‌دهند از جمله به واسطه فعالیت‌های تدارکاتی‌شان. این مساله فرصت‌های (فردی و جمعی) منحصربه‌فردی در اختیار دولت‌ها می‌گذارد که می‌توانند با استفاده از آنها، آگاهی نسبت به حقوق بشر و احترام به آن را توسط شرکت‌های طرف معامله خود ترویج دهند، از جمله با قید شرایطی در قراردادها و با در نظر گرفتن تعهدات دولت‌ها مطابق قوانین ملی و بین‌المللی.

تقویت احترام به حقوق بشر توسط شرکت‌های تجاری در مناطق آسیب دیده از جنگ و درگیری

۷. از آنجا که احتمال نقض فاحش حقوق بشر در مناطق آسیب دیده از جنگ و درگیری افزایش می‌یابد، دولت‌ها باید کمک کنند تا اطمینان حاصل شود که شرکت‌های تجاری فعال در این شرایط درگیر نقض حقوق بشر نشوند. از جمله اقداماتی که دولت‌ها باید انجام دهند عبارتند

از:

الف) برقرار کردن ارتباط با شرکت‌های تجاری در اولین مرحله ممکن برای کمک به آنها در تشخیص، پیشگیری و کاهش خطرات حقوق بشری مرتبط با فعالیت‌ها و روابط تجاری آنها؛

ب) ارائه مساعدت کافی به شرکت‌های تجاری برای ارزیابی و رسیدگی به احتمال بالای خطر نقض حقوق بشر، با توجه ویژه به هر دو نوع خشونت جنسی و مبتنی بر جنسیت ؛

پ) ممانعت از دسترسی به حمایت و خدمات عمومی برای شرکت تجاری‌ای که در موارد نقض فاحش حقوق بشر دخالت داشته است و از همکاری در رسیدگی به این موضوع امتناع می‌ورزد؛

ت) اطمینان حاصل کردن از اثربخشی سیاست‌ها، قوانین، مقررات و اقدامات اجرایی موجود در رسیدگی به خطر مداخله شرکت‌ها در موارد نقض فاحش حقوق بشر.

شرح

برخی از بدترین موارد نقض حقوق بشر با مداخله شرکت‌های تجاری زمانی اتفاق می‌افتد که بر سر کنترل قلمرو، منابع یا خود یک حکومت جنگ و درگیری درگرفته و نظام حقوق بشر از ایفای نقش مورد انتظار ناتوان است. شرکت‌های تجاری مسئول برای پرهیز از مشارکت در نقض حقوق بشر در این شرایط دشوار، بیش از پیش از دولت‌ها راهنمایی می‌جویند. در چنین شرایطی به روش‌های مبتکرانه و عملی نیاز است. به خصوص اهمیت دارد که توجه شود به خطر بروز خشونت جنسی و مبتنی بر جنسیت که مخصوصا در دوران جنگ و درگیری فراگیر است.

اهمیت دارد که تمام دولت‌ها در مراحل اولیه و پیش از وخیم شدن شرایط در محل درگیری، به مشکلات رسیدگی کنند. در مناطق درگیری و جنگ زده، ممکن است دولت «میزبان» به دلیل نداشتن کنترل موثر بر اوضاع قادر به حمایت کافی از حقوق بشر نباشد. در صورت درگیر بودن شرکت‌های فراملیتی در این شرایط، دولت‌های «مقر اصلی» شرکت‌ها باید نقش خود را در کمک به این شرکت‌ها

و دولت‌های میزبان ایفا کنند تا از عدم مداخله این شرکت‌ها در نقض حقوق بشر اطمینان حاصل کنند. در این میان کشورهای همسایه می‌توانند نقش مهمی در حمایت بیشتر ایفا کنند.

برای انسجام بیشتر در سیاست‌گذاری و حمایت کافی از شرکت‌های تجاری در چنین شرایطی، دولت‌های مقر اصلی شرکت‌ها باید میان نهادهای کمک‌رسانی به توسعه، وزارت امور خارجه و وزارت بازرگانی، موسسه‌های تأمین مالی صادراتی مستقر در پایتخت‌ها و سفارتخانه‌هایشان و همچنین بین این نهادها و عوامل دولت میزبان همکاری ایجاد کنند؛ برای آگاه‌سازی نهادهای دولتی و شرکت‌های تجاری از مشکلات موجود شاخص‌های هشدار زودهنگام ایجاد کنند؛ و همچنین تبعات متناسبی برای عدم همکاری شرکت‌ها در این شرایط وضع کنند، از جمله خودداری از ارائه (یا پس گرفتن) حمایت یا خدمات عمومی موجود، و یا در صورتی‌که این کار ممکن نباشد، محروم کردن شرکت از حمایت و خدمات آتی.

دولت‌ها باید شرکت‌های تجاری را از احتمال بالای خطر درگیر شدن در نقض فاحش حقوق بشر در مناطق درگیری و جنگ‌زده آگاه کنند. آنها باید از جمله با تعیین مقرراتی برای پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر توسط شرکت‌ها، اثربخشی سیاست‌ها، قوانین، مقررات و ضمانت‌های اجرایی‌شان را در مقابله با این احتمال بالای خطر مورد بازنگری قرار دهند. در صورت شناسایی هر نقصی، دولت‌ها باید قدمهای لازم را در جهت رفع آن بردارند. این اقدامات می‌تواند شامل درنظرگرفتن مسئولیت مدنی، اداری یا کیفری برای شرکت‌های تجاری مستقر یا فعال در قلمرو و/یا حوزه قضایی آنها باشد که مرتکب نقض فاحش حقوق بشر شده یا در این امر مشارکت داشته‌اند. علاوه بر این، دولت‌ها برای پیشگیری و مواجهه با چنین مواردی باید رویکردهای چندجانبه اتخاذ نمایند و از ابتکار عمل‌های جمعی موثر نیز حمایت کنند.

تمامی این اقدامات علاوه بر تعهداتی است که دولت‌ها مطابق حقوق بین‌الملل بشردوستانه در مخاصمات مسلحانه، و مطابق قانون کیفری بین المللی دارند.

اطمینان از انسجام سیاست‌گذاری

۸. دولت‌ها باید اطمینان حاصل کنند که ادارات و نهادهای دولتی و سایر مؤسسات وابسته به دولت که رویه‌های تجاری را شکل می‌دهند از تعهدات حقوق بشری دولت آگاهند و هنگام انجام وظایف خود آنها را رعایت می‌کنند، از جمله از طریق ارائه اطلاعات لازم به این موسسات و آموزش و حمایت از آنها.

شرح

بین تعهدات حقوق بشری دولت‌ها، و قوانین و سیاست‌های تعیین‌کننده رویه‌های تجاری هیچ تنش اجتناب‌ناپذیری وجود ندارد. با این حال دولت‌ها گاه مجبورند برای سازش برقرارکردن بین نیازهای اجتماعی مختلف تصمیم‌های دشواری برای ایجاد تعادل اتخاذ کنند. برای رسیدن به یک تعادل مطلوب، دولت‌ها باید رویکردی گسترده به مدیریت برنامه‌های تجاری و حقوق بشری داشته باشند، رویکردی که هدف آن اطمینان از انسجام سیاست داخلی به صورت عمودی و افقی است.

انسجام سیاست عمودی مستلزم آن است که دولت‌ها از سیاست‌گذاری‌ها، قوانین و فرآیندهای لازم جهت اجرای تعهدات حقوق بشری‌شان برخوردار باشند. انسجام سیاست افقی به این معناست که ادارات و نهادهای پشتیبانی و تجهیزکننده در هر دو سطح ملی و محلی، که شکل‌دهنده رویه‌های تجاری هستند - از جمله نهادهای مسئول در رابطه با قوانین شرکت‌ها و مقررات اوراق بهادار، سرمایه‌گذاری، بیمه و اعتبار صادراتی، بازرگانی و نیروی کار- از تعهدات حقوق بشری دولت‌ها مطلع باشند و در راستای این تعهدات عمل کنند.

۹. دولت‌ها باید فضای کافی برای سیاست‌گذاری داخلی برقرار کنند تا بتوانند هنگام پیگیری اهداف سیاست‌گذاری مرتبط با تجارت در روابطشان با سایر دولت‌ها یا شرکت‌های تجاری، مثلا از طریق عقد معاهدات و قراردادهای سرمایه‌گذاری، به تعهدات حقوق بشری خود نیز عمل کنند.

شرح

توافق‌نامه‌های اقتصادی منعقد شده توسط دولت‌ها، اعم از اینکه با سایر دولت‌ها باشد یا با شرکت‌های تجاری، مثل معاهدات سرمایه‌گذاری دوجانبه، توافق‌نامه‌های تجارت آزاد یا قراردادهای مربوط به پروژه‌های سرمایه‌گذاری، برای دولت‌ها فرصت‌های اقتصادی فراهم می‌کنند. در عین حال این توافق‌نامه‌ها می‌توانند بر فضای سیاست‌گذاری داخلی نیز اثرگذار باشند. برای مثال، شروط توافق‌نامه‌های سرمایه‌گذاری بین‌المللی می‌تواند دولت‌ها را از اجرای کامل قوانین جدید حقوق بشر بازدارد یا آنها را در صورت انجام این کار در خطر داوری بین‌المللی الزام‌آور قرار دهد. بنابراین دولت‌ها باید اطمینان حاصل کنند که تحت شروط چنین قراردادهایی، در عین تامین حفاظت لازم از سرمایه‌گذار، توانایی موثر خود در سیاست‌گذاری و تنظیم مقررات برای حمایت از حقوق بشر را حفظ می‌کنند.

۱۰. هنگامی که دولت‌ها به عنوان عضو سازمان‌های چندجانبه‌ی درگیر با مسائل تجاری عمل می‌کنند باید:

الف) اطمینان حاصل کنند که آن سازمان‌ها، توانایی دولت‌های عضو را در عمل به وظیفه‌شان در حمایت از حقوق بشر محدود نمی‌کنند و شرکت‌های تجاری را نیز از احترام به حقوق بشر بازنمی‌دارند؛

ب) این سازمان‌ها را ترغیب کنند که در محدوده مأموریت‌ها و ظرفیت‌هایشان، احترام به حقوق بشر توسط شرکت‌های تجاری را ترویج کنند، و در صورتی که از آنها درخواست شود، با کمک‌های فنی، ظرفیت‌سازی و آگاهی بخشی، به دولت‌ها در عمل به وظیفه حمایتی‌شان در برابر نقض حقوق بشر به وسیله شرکت‌های تجاری کمک کنند؛

پ) با بهره‌گیری از این اصول راهنما، درک مشترک را ترویج و همکاری بین‌المللی در مدیریت چالش‌های تجارت و حقوق بشر را ارتقا دهند.

شرح

در سطح بین‌المللی هم به انسجام سیاست‌گذاری بیشتری نیاز است، از جمله در مواردی که دولت‌ها

عضو سازمان‌های چندجانبهٔ درگیر با مسائل تجاری نظیر سازمان‌های تامین مالی و تجاری بین‌المللی هستند. دولت‌ها هنگام مشارکت در چنین سازمان‌هایی، تعهدات حقوق بشری بین‌المللی خود را حفظ می‌کنند.

ظرفیت‌سازی و آگاهی‌بخشی از طریق این سازمان‌ها می‌تواند نقش مهمی در کمک به همه دولت‌ها در اجرای وظیفه‌شان در حمایت از حقوق بشر ایفا کند،از جمله با کمک به انتشار اطلاعات درباره چالش‌ها و بهترین رویه‌های موجود که می‌تواند به تقویت رویکردهای منسجم‌تر منجر شود.

اقدام جمعی از طریق سازمان‌های چندجانبه می‌تواند به دولت‌ها کمک کند تا شرایطی برابر برای همه برای رعایت حقوق بشر از جانب شرکت‌های تجاری فراهم کنند، امری که لازمه آن ارتقای عملکرد آنهایی است که در اجرای تعهداتشان عقب‌تر از دیگران هستند. همکاری بین دولت‌ها، سازمان‌های چندجانبه و سایر ذینفعان نیز می‌تواند نقش مهمی در این رابطه ایفا کند.

اصول راهنمای حاضر مرجع مشترکی در این خصوص ارائه می‌کند و می‌تواند مبنایی مفید برای بنیان‌نهادن یک تأثیر هم‌افزود مثبت باشد که نقش و مسئولیت تمام ذینفعان مربوط را در نظر بگیرد.

۲- مسئولیت شرکت‌ها در احترام به حقوق بشر

الف- اصول بنیادی

۱۱. شرکت‌های تجاری باید به حقوق بشر احترام بگذارند. این بدین معنی است که آنها باید از نقض حقوق بشر دیگران بپرهیزند و به اثرات نامطلوب حقوق بشری که در ایجاد آن دخالت دارند رسیدگی کنند.

شرح

مسئولیت احترام به حقوق بشر یک استاندارد رفتاری جهانی است که از تمام شرکت‌های تجاری فعال در سراسر جهان انتظار می‌رود. این مسئولیت، مستقل از توانایی و/یا تمایل دولت‌ها برای عمل به تعهدات حقوق بشری آنهاست و موجب کاهش این تعهدات نمی‌شود. این مسئولیت همچنین بالاتر و فراتر از تبعیت از قوانین و مقررات حقوق ملی حاکم بر حمایت از حقوق بشر است.

رسیدگی به اثرات نامطلوب بر حقوق بشر مستلزم انجام اقدامات کافی برای پیشگیری از وقوع، کاستن از شدت و وخامت این آثار و در موارد مقتضی جبران خسارت است.

ممکن است شرکت‌های تجاری ملتزم به تعهدات یا فعالیت‌های دیگری برای حمایت و ارتقای حقوق بشر شوند که می‌تواند به برخورداری از حقوق بشر کمک کند. اما این امر کوتاهی در احترام به حقوق بشر در طی فعالیت‌های شرکت را جبران نمی‌کند.

شرکت‌های تجاری نباید با اقداماتی از جمله آنچه انسجام روندهای قضایی را تضعیف می‌کند موجب لطمه به توان دولت‌ها در ایفای تعهدات حقوق بشری‌شان بشوند.

۱۲. مسئولیت شرکت‌ها در احترام به حقوق بشر اشاره به حقوق بشر به‌رسمیت شناخته‌شده بین‌المللی دارد که دست کم به حقوقی گفته می‌شود که در «منشور بین‌المللی حقوق بشر» مورد تصریح قرار گرفته‌اند و اصول مربوط به حقوق بنیادین که در «اعلامیه سازمان بین‌المللی کار درباره اصول و حقوق بنیادین کار» برشمرده شده‌اند.

شرح

از آنجا که شرکت‌های تجاری می‌توانند بر تمام گستره‌ی حقوق بشر به رسمیت شناخته شده بین‌المللی اثر بگذارند، مسئولیت آنها در احترام به حقوق بشر شامل تمام این حقوق می‌شود. در عمل ممکن است در زمینه‌ها یا صنایعی خاص برخی از انواع حقوق بشر در معرض تهدید بیشتری نسبت به سایر حقوق بشر باشند و در نتیجه مورد توجه بیشتری قرار گیرند. با این حال چون امکان تغییر شرایط وجود دارد لازم است وضعیت همه حقوق بشر به صورت دوره‌ای بررسی شود.

فهرست موثقی از حقوق بشر اصلی به رسمیت شناخته‌شده بین‌المللی، در منشور بین‌المللی حقوق بشر (شامل اعلامیه جهانی حقوق بشر و اسناد اصلی تدوین‌کننده آن یعنی میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی و میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی)، به همراه اصول مرتبط با حقوق بنیادین در هشت کنوانسیون اصلی سازمان بین‌المللی کار به شرح قید شده در «اعلامیه اصول و حقوق بنیادین کار» برشمرده شده است. اینها معیارهایی هستند که بر اساس آنها سایر کنشگران اجتماعی می‌توانند اثرات شرکت‌های تجاری بر حقوق بشر را ارزیابی کنند. مسئولیت شرکت‌های تجاری در احترام به حقوق بشر متمایز از مسائل مربوط به مسئولیت حقوقی و اجرای قوانین است که اغلب در قوانین ملی حوزه‌های صلاحیت قضایی مربوطه تعریف شده‌اند.

به اقتضای شرایط، ممکن است لازم باشد شرکت‌ها استانداردهای مضاعفی را مد نظر قرار دهند. برای مثال، شرکت‌ها باید به حقوق افراد متعلق به گروهها یا جمعیت‌های خاصی که به توجه ویژه نیاز دارند و ممکن است تحت‌تاثیر آثار نامطلوب فعالیت‌های شرکت بر حقوق بشر قرار گیرند احترام بگذارند. در این راستا، حقوق جمعیت‌های بومی، زنان، اقلیت‌های ملی یا قومی، مذهبی و زبانی، کودکان، افراد دارای معلولیت، و کارگران مهاجر و خانواده‌هایشان با جزئیات بیشتری در اسناد سازمان ملل متحد تشریح شده است. علاوه بر این، در هنگام درگیری‌های مسلحانه، شرکت‌ها باید استانداردهای حقوق بین‌الملل بشردوستانه را رعایت کنند.

۱۳. مسئولیت احترام به حقوق بشر ایجاب می‌کند که شرکت‌های تجاری:

الف) از ایجاد یا مشارکت در ایجاد آثار نامطلوب حقوق بشری به واسطه فعالیت‌هایشان بپرهیزند و در صورت بروز این آثار به آنها رسیدگی کنند؛

ب) تلاش کنند تا از اثرات نامطلوب بر حقوق بشر که به واسطه روابط تجاری‌شان مستقیما به فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات آنها ارتباط می‌یابد پیشگیری کرده یا شدت آنها را کاهش دهند، حتی اگر خود در ایجاد آنها مشارکتی نداشته‌اند.

شرح

شرکت‌های تجاری ممکن است به واسطه فعالیت‌های خود و یا در نتیجه روابط تجاری‌شان با دیگران، درگیر اثرات نامطلوب بر حقوق بشر بشوند. اصل ۱۹ این اصول راهنما توضیح بیشتری در مورد پیامدهای این مساله بر نحوه برخورد شرکت‌های تجاری با چنین شرایطی می‌دهد. در این اصول راهنما «فعالیت‌های» یک شرکت تجاری هم فعل و هم ترک فعل از جانب شرکت را شامل می‌شود، و منظور از «روابط تجاری» هم روابط با شرکای تجاری و نهادهای موجود در زنجیره ارزشی شرکت است و هم روابط با هر نهاد دولتی یا غیردولتی که مستقیما به فعالیت‌های تجاری شرکت، محصولات و خدمات آن مرتبط می‌شود.

۱۴. مسئولیت شرکت‌ها در احترام به حقوق بشر شامل تمام شرکت‌ها صرفنظر از عواملی مانند اندازه، بخش، زمینه عملیاتی، مالکیت و ساختار شرکت می‌شود. با این حال، مقیاس و پیچیدگی روشهایی که شرکت‌ها برای عمل به این وظیفه خود به کار می‌برند بسته به این عوامل و شدت اثرات نامطلوب فعالیت‌های شرکت بر حقوق بشر می‌تواند متفاوت باشد.

شرح

روشهایی که یک شرکت تجاری در جهت ایفای مسئولیتش در احترام به حقوق بشر به کار می‌گیرد متناسب خواهد بود با عوامل مختلفی از جمله اندازه شرکت. شرکت‌های با اندازه کوچک و متوسط ممکن است ظرفیت کمتر و ساختارهای مدیریتی و فرایندهای غیررسمی بیشتری نسبت به شرکت‌های بزرگ‌تر داشته باشند، بنابراین متناسب با آنها سیاست‌گذاری‌ها و فرایندهای مختلفی در پیش می‌گیرند. اما برخی از شرکت‌های کوچک و متوسط می‌توانند اثرات حقوق بشری شدیدی داشته باشند که در اینصورت فارغ از اندازه شرکت لازم است اقداماتی متناسب در این خصوص صورت گیرد. شدت اثرات بر اساس مقیاس، دامنه و جبران‌ناپذیر بودن آنها برآورد می‌شود. روشهای به کار گرفته‌شده برای انجام وظیفه شرکت در احترام به حقوق بشر همچنین بسته به فعالیت شرکت به صورت انفرادی یا از طریق

همکاری با یک گروه شرکتهای تجاری و گستردگی این همکاری می‌تواند متفاوت باشد. به هرحال مسئولیت احترام به حقوق بشر به طور کامل و به طور برابر شامل تمام شرکت‌های تجاری می‌شود.

۱۵. شرکت‌های تجاری برای ایفای مسئولیت‌شان در احترام به حقوق بشر باید سیاست‌ها و فرایندهایی متناسب با اندازه و شرایط خود وضع کنند، از جمله:

الف) تعهد در سیاستگذاری برای ایفای مسئولیت شرکت در احترام به حقوق بشر؛

ب) فرآیند پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر به منظور تشخیص، پیشگیری، کاستن از شدت و وخامت پیامدها و پیش‌بینی چگونگی رسیدگی به اثرات فعالیت شرکت بر حقوق بشر؛

پ) فرآیندهایی برای جبران خسارت اثرات نامطلوب بر حقوق بشر که به وسیله شرکت یا با مشارکت آن ایجاد شده است.

شرح

شرکت‌های تجاری باید اطمینان یابند و نشان دهند که که به حقوق بشر احترام می‌گذارند. این هدف جز با وضع سیاست‌ها و فرآیندهایی خاص حاصل نمی‌شود. اصول ۱۶ تا ۲۴ در اینباره بیشتر توضیح می‌دهند.

ب- اصول عملیاتی

تعهدات در سیاستگذاری

۱۶. شرکت‌های تجاری برای نهادینه کردن مسئولیت احترام به حقوق بشر باید تعهد خود به ایفای این وظیفه را طی بیانیه‌ای که سیاست‌هایشان را روشن می‌کند اعلام کنند. این بیانیه باید:

الف) در بالاترین سطح مدیریت شرکت به تصویب برسد؛

ب) بر اساس نظر متخصصان مربوطه در داخل شرکت و/یا خارج از آن تنظیم شده

باشد؛

پ) انتظارات حقوق بشری شرکت از کارکنان، شرکای تجاری و سایر طرف‌هایی که به طور مستقیم با فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات آن مرتبط هستند را مورد تصریح قراردهد؛

ت) در دسترس عموم باشد و در داخل و خارج شرکت به تمامی کارکنان، شرکای تجاری و دیگر طرفهای مرتبط اطلاع داده‌شود؛

ث) در سیاست‌ها و رویه‌های عملیاتی که برای نهادینه کردن آن در سرتاسر شرکت تجاری ضروری است بازتاب یابد.

شرح

واژه «بیانیه» در معنای کلی آن استفاده شده است و به هر وسیله‌ای اطلاق می‌شود که یک شرکت از طریق آن مسئولیت‌ها، تعهدات و انتظارات خود را به طور عمومی تبیین می‌کند.

میزان تخصص کارشناسی مورد نیاز برای اطمینان از اینکه بیانیه‌ی سیاست‌های شرکت به قدر کفایت آگاهانه تنظیم شده است بسته به پیچیدگی عملیات شرکت تجاری متفاوت خواهدبود. این نظرات کارشناسی می‌توانند از منابع مختلف از جمله منابع معتبر آنلاین یا مکتوب گرفته تا مشاوره با متخصصان برجسته به دست آیند.

بیانیه تعهدات شرکت باید در دسترس عموم باشد و به طرف‌های قرارداد شرکت، نهادهایی که در ارتباط مستقیم با فعالیت‌های شرکت هستند از جمله نیروهای امنیتی کشور و سرمایه‌گذاران ابلاغ شود؛ و در صورتی که فعالیت‌های شرکت خطرات قابل‌توجهی برای حقوق بشر به همراه داشته باشد این بیانیه باید به ذینفعانی که به طور بالقوه ممکن است تحت‌تاثیر این فعالیت‌ها قرار بگیرند نیز ابلاغ شود.

انتشار این بیانیه و سیاست‌گذاری‌ها و رویه‌های مربوطه در داخل شرکت باید مسیرها و سیستم‌های پاسخگویی را مشخص کند و ضروری است در راستای حمایت از آن آموزش‌های لازم به کارکنان بخش‌های تجاری مرتبط داده شود.

همانطور که دولت‌ها باید در جهت رسیدن به انسجام سیاست‌هایشان گام بردارند، شرکت‌های تجاری نیز باید برای ایجاد انسجام بین مسئولیت‌شان در احترام به حقوق بشر و سیاست‌ها و رویه‌های حاکم بر روابط و فعالیت‌های تجاری گسترده‌ترشان تلاش کنند. وضع سیاست‌ها و رویه‌های ایجادکننده انگیزه‌های مالی و سایر انگیزه‌های عملکردی برای کارکنان، رویه‌های تدارکاتی، و لابیگری در صورت به خطر افتادن حقوق بشر، از جمله اقدامات لازم در جهت تامین این هدف است.

با انجام این اقدامات و دیگر روش‌های مقتضی، بیانیه سیاست‌های شرکت باید در تمام سطوح از بالاترین سطح مدیریت تا تمام بخش‌های دیگر شرکت نهادینه شود، در غیر اینصورت ممکن است بخش‌های مزبور بدون آگاهی یا بی‌توجه به حقوق بشر فعالیت کنند.

پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر

۱۷. به منظور تشخیص، پیشگیری، کاستن از شدت پیامدها و پیش‌بینی نحوه رسیدگی به اثرات نامطلوب بر حقوق بشر، شرکت‌های تجاری باید اقدام به پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر کنند. این روند باید شامل ارزیابی اثرات بالفعل و بالقوه بر حقوق بشر، جمع‌بندی یافته‌ها و عمل مطابق آنها، نظارت بر پاسخ‌ها و اطلاع‌رسانی درباره چگونگی رسیدگی به این اثرات می‌شود. فرایند پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر:

الف) باید دربرگیرنده کلیه اثرات نامطلوبی باشد که شرکت تجاری از طریق فعالیت‌هایش ایجاد کرده یا در ایجاد آنها مشارکت کرده است، یا آثار نامطلوبی که ممکن است به واسطه روابط تجاری شرکت به طور مستقیم به فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات آن ارتباط داشته باشد؛

ب) میزان پیچیدگی آن متغیر و به اندازه شرکت تجاری، خطر اثرات نامطلوب شدید بر حقوق بشر، و ماهیت و زمینه‌های فعالیت شرکت بستگی خواهد داشت؛

پ) باید فرآیندی مستمر باشد چرا که با تحول فعالیت‌ها و زمینه‌های عملیاتی شرکت امکان تغییر خطرات حقوق بشری در طول زمان وجود دارد.

شرح

این اصل، شاخص‌های پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر را توضیح می‌دهد. اصول ۱۸ تا ۲۱ نیز به تشریح اجزای اصلی آن می‌پردازند.

خطرات حقوق بشری به معنی اثرات نامطلوبی است که شرکت تجاری به طور بالقوه بر حقوق بشر دارد. به اثرات بالقوه باید از طریق پیشگیری یا کاهش شدت آنها رسیدگی‌کرد، و اثرات بالفعل که به وجود آمده‌اند را نیز باید جبران کرد (اصل ۲۲).

پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر می‌تواند بخشی از سیستم‌های گسترده‌تر در شرکت برای مدیریت خطرات باشد، به شرطی که محدوده عملکرد آن از صرف شناسایی و مدیریت خطرات تهدید کننده‌ی شرکت فراتر رفته، و به خطراتی که صاحبان حق را تهدید می‌کند نیز بپردازد.

با توجه به اینکه خطرات حقوق بشری می‌توانند در مرحله تشکیل قراردادها و یا دیگر توافق‌نامه‌ها افزایش یا کاهش یابند، و همچنین ممکن است به واسطه ادغام یا خرید شرکت‌ها به عنوان میراث باقیمانده از آن شرکت‌ها به شرکت جدید منتقل شوند، لازم است پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر در اسرع وقت از ابتدای شکل‌گیری یک فعالیت یا رابطه تجاری جدید اجرا شود.

در مواردی که تعداد نهادهای موجود در زنجیره‌های ارزشی شرکت‌های تجاری زیاد است، ممکن است ارزیابی اثرات نامطلوب تمام آنها بر حقوق بشر بیش از حد معقول دشوار باشد. در اینصورت شرکت‌های تجاری باید حوزه‌های کلی را که در آنها به واسطه زمینه فعالیت برخی فروشندگان یا مشتریان، برخی فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات خاص مرتبط یا بنا بر ملاحظات دیگر، امکان بروز اثرات نامطلوب از همه زیادتر است شناسایی کنند، و پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر در آنها را در اولویت قرار دهند.

در مواردی که یک شرکت تجاری در اثرات نامطلوب حقوق بشری ایجاد شده بوسیله طرف‌های دیگر سهیم باشد یا به نظر می‌رسد که سهیم باشد، مسئله همدستی و مشارکت مطرح می‌شود. همدستی و مشارکت هم معنی حقوقی و هم غیرحقوقی دارد. در معنای غیرحقوقی، برای مثال هنگامی که ملاحظه می‌شود که شرکت از منافع حاصل از نقض حقوق بشر به وسیله طرف دیگر منتفع می‌شود، می‌تواند «شریک» اقدامات او قلمداد شود.

به عنوان یک مسئله حقوقی، بیشتر حوزه‌های قضایی ملی مشارکت و همدستی در ارتکاب جرم را ممنوع دانسته و برخی نیز در چنین مواردی شرکت‌های تجاری را دارای مسئولیت کیفری می‌دانند. به طور معمول دعاوی حقوقی مدنی می‌توانند مبتنی بر ادعای مشارکت شرکت در ایجاد ضرر و زیان نیز باشند، هرچند ممکن است این موارد با استفاده از اصطلاحات حقوق بشر مطرح نشوند. مطابق منابع حقوق کیفری بین‌المللی، معیار لازم برای تحقق معاونت و مشارکت در جرم این است که متهم آگاهانه کمک یا تشویق موثری کند که در ارتکاب جرم تاثیر اساسی داشته باشد.

اجرای مناسب پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر به شرکت‌های تجاری کمک می‌کند که بتوانند با نشان دادن اینکه کلیه اقدامات معقول را برای خودداری از مداخله در مواردی ادعایی نقض حقوق بشر به کاربسته‌اند، از خطر قرار گرفتن در معرض دعاوی حقوقی برهند. با این حال، این شرکت‌ها نباید تصور کنند که انجام چنین اقداماتی آنها را خودبه‌خود و به طور کامل از مسئولیت ناشی از نقض یا مشارکت در نقض حقوق بشر مبرا می‌سازد.

۱۸. برای ارزیابی خطرات تهدیدکننده حقوق بشر، شرکت‌های تجاری باید هر اثر نامطلوب حقوق بشری بالفعل یا بالقوه را که در جریان فعالیت‌ها یا در نتیجه روابط تجاری‌شان به نوعی در ایجاد آن دخیل بوده‌اند شناسایی و به آن رسیدگی کنند. این فرآیند باید:

الف) با بهره‌گیری از نظر کارشناسان حقوق بشر داخل شرکت و/یا کارشناسان مستقل خارج از شرکت انجام شود؛

ب) متناسب با اندازه شرکت، ماهیت فعالیت تجاری و زمینه عملیاتی آن، دربرگیرنده مشورت معنادار با گروه‌هایی که به طور بالقوه ممکن است تحت تأثیر فعالیت‌های شرکت قرار بگیرند و سایر ذینفعان باشد.

شرح

گام نخست در اجرای پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر، شناسایی و سنجش ماهیت اثرات نامطلوب بالفعل و بالقوه بر حقوق بشر است که شرکت ممکن است در آنها دخالت داشته باشد. هدف از این ارزیابی درک اثرات مشخص بر افراد مشخص در یک زمینه عملیاتی مشخص است. این فرایند غالبا شامل ارزیابی زمینه حقوق بشری (در صورت امکان) پیش از شروع یک فعالیت تجاری پیشنهاد

شده، شناسایی افرادی که ممکن است تحت‌تاثیر این فعالیت‌ها واقع شوند، فهرست کردن مسائل و استانداردهای حقوق بشری مرتبط، و نشان دادن چگونگی اثرگذاری نامطلوب فعالیت پیشنهادی و روابط تجاری مربوطه بر افراد شناسایی شده می‌شود.

در جریان این فرآیند، شرکت‌های تجاری باید به تمام اثرات حقوق بشری وارد بر افراد عضو گروهها یا جمعیت‌هایی که در معرض خطر بالای آسیب‌پذیری یا به حاشیه‌رانده‌شدن هستند توجه ویژه داشته باشند، و خطرات متفاوتی که زنان و مردان را تهدید می‌کند مد نظر قرار دهند.

هرچند ممکن است این فرایندهای ارزیابی اثرات حقوق بشری با فرآیندهای دیگر، از جمله با ارزیابی خطرات یا ارزیابی اثرات اجتماعی و محیط‌زیستی ادغام شوند، اما مرجع و ملاک عمل آنها باید تمامی حقوق بشر به رسمیت شناخته شده بین‌المللی باشد، چرا که شرکت‌ها ممکن است به طور بالقوه بر تمامی این حقوق اثر بگذارند.

از آنجا که وضعیت‌های حقوق بشری ناپایدار هستند، ارزیابی اثرات حقوق بشری باید به طور مستمر در فواصل منظم بدین شرح انجام شود: قبل از شروع فعالیت یا رابطه تجاری جدید؛ پیش از تصمیم‌گیری‌های اساسی یا ایجاد تغییر در عملیات شرکت (برای مثال ورود به بازار، عرضه محصول جدید به بازار، تغییر سیاست‌گذاری‌ها، یا تغییرات وسیع‌تر تجاری)؛ در پاسخ به تغییرات موجود یا قابل پیش‌بینی در محیط عملیات شرکت (برای مثال افزایش تنش‌های اجتماعی)؛ و همچنین به طور دوره‌ای در تمام طول یک فعالیت یا رابطه تجاری.

شرکت‌های تجاری برای اینکه قادر به ارزیابی دقیق اثرات حقوق بشری خود باشند، باید تلاش کنند دغدغه ذینفعانی که به طور بالقوه تحت‌تاثیر فعالیت‌های شرکت هستند را درک کنند. به این منظور شرکت‌ها می‌توانند با در نظر گرفتن موانع زبانی و سایر عواملی که ممکن است مانع تعامل موثر باشد مستقیما با آنها مشورت کنند. در مواردی که امکان چنین مشورتی میسر نیست، شرکت‌ها باید به گزینه‌های معقول دیگری بیاندیشند، از جمله مشورت با کارشناسان مستقل و قابل اعتمادی مانند مدافعان حقوق بشر و افراد دیگری از جامعه مدنی.

ارزیابی اثرات حقوق بشری بر مراحل بعدی فرآیند پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر اثر تعیین کننده‌ای دارد.

۱۹. به منظور پیشگیری از اثرات نامطلوب فعالیت شرکت بر حقوق بشر و کاهش شدت آنها، شرکت‌های تجاری باید یافته‌های حاصل از ارزیابی این اثرات را در تمامی فرایندها و عملکردهای داخلی شرکت ادغام و اقداماتی متناسب با آنها اتخاذ کنند.

الف) برای ادغام موثر ضروری است:

۱) مسئولیت رسیدگی به این اثرات به سطح و قسمت مناسبی در داخل شرکت محول شود؛

۲) تصمیم‌گیری‌های داخلی، تخصیص بودجه و فرایندهای نظارتی امکان پاسخگویی مؤثر به چنین اثراتی را فراهم کنند.

ب) اقدام مناسب بر حسب موارد زیر متفاوت خواهد بود:

۱) اینکه آیا یک اثر نامطلوب بوسیله شرکت تجاری یا با مشارکت آن ایجاد شده، یا اینکه شرکت تنها به واسطه اینکه آن اثر نامطلوب مستقیما به عملیات، محصولات یا خدمات آن ارتباط دارد درگیر آن شده‌است؛

۲) میزان قدرت نفوذ شرکت در مقابله و رسیدگی به اثر نامطلوب.

شرح

ادغام افقی نتایج ارزیابی اثرات حقوق بشری در سرتاسر شرکت تنها در صورتی می‌تواند موثر باشد که بیانیه سیاست‌های حقوق بشری شرکت در تمام بخش‌های تجاری مرتبط نهادینه شده باشد. این امر برای اطمینان از فهم درست یافته‌ها، اعتباردهی به آنها و عمل کردن مطابق آنها ضرورت دارد.

در ارزیابی اثرات حقوق بشری، شرکت‌های تجاری هم اثرات نامطلوب بالفعل را جستجو می‌کنند و هم اثرات بالقوه را. با ادغام افقی یافته‌ها در سرتاسر شرکت باید از بروز اثرات بالقوه پیشگیری یا از شدت آنها کاسته شود، و اثرات بالفعل که اتفاق افتاده‌اند نیز باید جبران شوند (اصل ۲۲).

هرگاه شرکت تجاری مسبب ایجاد یک اثر نامطلوب حقوق بشری شود یا می‌تواند مسبب ایجاد چنین

اثری باشد، ضروری است برای متوقف کردن آن اثر یا پیشگیری از بروز آن اقداماتی ضروری اتخاذ کند.

زمانی که یک شرکت تجاری در ایجاد یک اثر نامطلوب حقوق بشری مشارکت دارد یا می‌تواند مشارکت داشته باشد، ضروری است برای خاتمه دادن به این مشارکت یا پیشگیری از آن اقدامات ضروری به کار گیرد، و برای کاهش اثرات باقی‌مانده نیز تا بیشترین حد امکان از قدرت نفوذ خویش استفاده کند. قدرت نفوذ به معنای توانایی شرکت در تغییر دادن رویه‌های نادرست یک نهاد است که منجر به ایجاد آسیب می شود.

هنگامی که شرکت تجاری، مشارکتی در ایجاد اثر نامطلوب حقوق بشری نداشته است، اما این اثر به واسطه روابط تجاری‌اش با نهادی دیگر مستقیما به فعالیت‌ها، محصولات و خدمات آن ارتباط یافته، شرایط پیچیده‌تر است. از جمله عوامل موثر در اتخاذ اقدام مناسب در این شرایط عبارتند از قدرت نفوذ شرکت بر نهاد مربوطه، میزان اهمیت این رابطه تجاری برای شرکت، شدت نقض حقوق بشر، و ارزیابی امکان بروز اثرات نامطلوب حقوق بشری در صورت پایان دادن رابطه با نهاد مزبور.

هرچه شرایط و پیامدهای آن بر حقوق بشر پیچیده‌تر باشد، دلایل محکم‌تری وجود دارد که شرکت در تصمیم‌گیری برای چگونگی پاسخ به این شرایط به نظر کارشناسان مستقل رجوع کند.

اگر شرکت تجاری از قدرت نفوذ در جلوگیری از اثر نامطلوب یا کاهش شدت آن برخوردار است باید از آن استفاده کند. و در صورتی که شرکت از قدرت نفوذ برخوردار نیست، می‌تواند با راه‌هایی از جمله پیشنهاد ظرفیت‌سازی به نهاد مربوطه یا ایجاد انگیزه‌های دیگری برای آن، یا همکاری با عاملان دیگر قدرت نفوذ خود را افزایش دهد.

گاه ممکن است شرکت تجاری از قدرت نفوذ لازم برای پیشگیری از اثرات نامطلوب یا کاهش شدت آنها برخوردار نباشد و امکان افزایش قدرت نفوذش را نیز نداشته باشد. در چنین شرایطی شرکت باید به اتمام رابطه تجاری با نهاد مربوطه بیاندیشد، و البته اثرات نامطلوب حقوق بشری ناشی از این اقدام را در اتخاذ تصمیم خویش لحاظ کند.

در مواردی که رابطه تجاری برای شرکت «حیاتی» است، خاتمه دادن به آن چالش‌برانگیزتر است. رابطه تجاری حیاتی به رابطه‌ای اطلاق می‌شود که فراهم‌کننده محصول یا خدماتی ضروری برای کسب‌وکار شرکت است و هیچ جایگزین معقول دیگری برای آن وجود ندارد. در این شرایط شدت اثرات نامطلوب

حقوق بشری نیز باید در نظر گرفته شود: هرچه نقض حقوق بشر شدیدتر باشد، شرکت باید سریع‌تر و پیش از تصمیم به ختم قرارداد، تغییرات را اعمال کند. در هر حال، مادامی که نقض حقوق بشر ادامه دارد و رابطه تجاری به قوت خود باقی است، شرکت باید بتواند اثبات کند که برای تخفیف اثرات نامطلوب به طور مستمر تلاش می‌کند، و همچنین باید آمادگی پذیرش همه عواقب آبرویی، مالی یا حقوقی ناشی از ادامه این رابطه را نیز داشته باشد.

۲۰. برای آنکه شرکت‌های تجاری اطمینان یابند که به اثرات نامطلوب حقوق بشری خود رسیدگی کرده‌اند، باید بر اثربخشی تمهیدات‌شان نظارت کنند. نظارت باید:

الف) بر شاخص‌های کمی و کیفی مناسب استوار باشد؛

ب) از بازخوردهای دریافت‌شده از منابع داخلی و خارجی از جمله ذینفعان متاثر استفاده کند.

شرح

برای آنکه شرکت تجاری از اجرای مطلوب سیاست‌گذاری‌های خود در حوزه حقوق بشر و رسیدگی موثر به اثرات نامطلوب شناسایی شده بر حقوق بشر اطلاع یابد و برای بهبود مستمر در این زمینه تلاش کند، نظارت بر اثربخشی تدابیر اتخاذشده ضروری است.

شرکت‌های تجاری باید در مواردی که اثرات نامطلوب حقوق بشری متوجه گروهها یا جمعیت‌هایی است که در معرض خطر بالای آسیب‌پذیری یا به حاشیه‌رانده‌شدن هستند، تلاش ویژه‌ای برای نظارت بر اثربخشی اقداماتشان انجام دهند.

نظارت باید در فرآیندهای گزارشگری داخل شرکت ادغام شود. شرکت‌های تجاری می‌توانند ابزارهای مورد استفاده در مسائل دیگر را در این جهت به کار گیرند، از جمله قراردادها و بازنگری‌های اجرایی و همینطور بازرسی و ممیزی با استفاده از داده‌های تفکیک‌شده بر اساس جنسیت در موارد مرتبط. مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی نیز می‌توانند نظر افرادی که تحت تأثیر فعالیت‌های شرکت قرار گرفته‌اند را درباره اثربخشی فرایند پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر توسط شرکت انعکاس دهند (اصل ۲۹ را ببینید).

۲۱. شرکت‌های تجاری برای توضیح چگونگی رسیدگی به اثرات نامطلوب حقوق بشری خود، باید آمادگی اطلاع‌رسانی به خارج از شرکت درباره نحوه عملکردشان را داشته باشند، به ویژه زمانی که نگرانی‌هایی توسط ذینفعان تحت تأثیر قرارگرفته از فعالیت‌های شرکت یا از طرف آنها ابراز شده‌است. شرکت‌های تجاری که فعالیت‌ها یا زمینه‌های عملیاتی‌شان خطرات شدیدی متوجه حقوق بشر می‌کند باید گزارشی رسمی درباره چگونگی رسیدگی به این خطرات ارائه کنند. در تمام موارد، ضروری است که این گزارش‌ها:

(الف) به شکل و با تناوبی ارائه شوند که اثرات نامطلوب حقوق بشری شرکت را منعکس کنند و در دسترس مخاطبان موردنظر قرار داشته باشند؛

(ب) اطلاعاتی را فراهم کنند که با آن بتوان بسندگی شیوه پاسخگویی شرکت به اثر نامطلوبی که در ایجاد آن مداخله داشته را ارزیابی کرد؛

(پ) به نوبه خود، آسیبی به ذینفعان تحت تأثیر قرارگرفته از فعالیت‌های شرکت، کارکنان یا الزامات قانونی برای حفظ اسرار تجاری وارد نکنند.

شرح

مسئولیت احترام به حقوق بشر مستلزم آن است که شرکت‌های تجاری با وضع سیاست‌ها و فرآیندهای مشخص بتوانند هم از پایبندی عملی خود به حقوق بشر اطمینان حاصل کنند و هم این پایبندی را نشان دهند. نشان دادن پایبندی شامل اطلاع‌رسانی و ارائه ابزار شفافیت و پاسخگویی به افراد یا گروه‌های متاثر از فعالیت‌های شرکت و همین‌طور به سایر ذینفعان از جمله سرمایه‌گذاران است.

اطلاع‌رسانی می‌تواند به شکل‌های مختلف از جمله از طریق جلسات حضوری، گفتگوهای آنلاین، مشاوره با ذینفعان تحت‌تاثیر، و ارائه گزارش‌های عمومی و رسمی انجام شود. شیوه گزارش‌دهی رسمی، خود در حال تحول است و علاوه بر گزارش‌های سالانه سنتی و گزارش‌های پایداری/ مسئولیت شرکت، اکنون شامل به‌روزرسانی‌های آنلاین و گزارش‌های مالی و غیرمالی یکپارچه نیز می‌شود.

گزارشدهی رسمی زمانی مورد انتظار است که به مناسبت ماهیت فعالیت‌های تجاری شرکت یا زمینه‌های عملیاتی‌اش خطر بروز اثرات نامطلوب شدید حقوق بشری وجود داشته باشد. این گزارشدهی باید

موضوعات و شاخص‌های مربوط به چگونگی شناسایی این اثرات نامطلوب و نحوه رسیدگی شرکت به آنها را پوشش دهد. اعتبارسنجی مستقل گزارش حقوق بشری می‌تواند موجب تقویت محتوا و اعتبار آن شود. شاخص‌های مختص بخش تجاری موردنظر می‌توانند جزئیات مفید بیشتری در این زمینه به دست دهند.

جبران خسارت

۲۲. هنگامی که شرکت‌های تجاری درمی‌یابند که مسبب ایجاد اثراتی نامطلوب بر حقوق بشر بوده‌اند یا در ایجاد این اثرات سهیم بوده‌اند، باید از طریق فرآیندهای مشروع برای جبران یا همکاری در جبران این اثرات اقدام کنند.

شرح

یک شرکت تجاری حتی با برخورداری از بهترین سیاست‌گذاری‌ها و رویه‌ها ممکن است باز هم مسبب ایجاد اثراتی نامطلوب بر حقوق بشر شود یا در ایجاد اثراتی مشارکت کند که پیش‌بینی نکرده یا قادر به پیشگیری از آنها نبوده است.

زمانی که شرکت تجاری از طریق پیگیری بایسته رعایت حقوق‌بشر یا به روش‌های دیگر از بروز این اثرات مطلع می‌شود، مطابق با مسئولیتش در احترام به حقوق بشر موظف است به تنهایی یا با همکاری دیگران به طور فعالانه در جهت جبران آنها اقدام کند. قرار دادن مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی در اختیار کسانی که به طور بالقوه تحت‌تاثیر فعالیت‌های شرکت هستند، می‌تواند در صورت برآورده کردن معیارهای اصلی مشخص‌شده ذیل اصل ۳۱، یک ابزار مؤثر در جبران این اثرات نامطلوب باشد.

در مواردی که اثرات نامطلوب توسط شرکت تجاری یا با مشارکت آن ایجاد نشده‌است اما به واسطه یک رابطه تجاری مستقیما با عملیات، محصولات یا خدمات شرکت ارتباط دارد، مسئولیت احترام به حقوق بشر شرکت را ملزم به جبران خسارت نمی‌کند، هرچند شرکت می‌تواند در این امر نقش ایفا کند.

در برخی شرایط به ویژه هرگاه ادعای ارتکاب جرمی مطرح می‌شود عموما همکاری با مکانیسم‌های قضایی ضرورت می‌یابد.

راهنماییهای بیشتر در زمینه مکانیسم‌های جبرانی از جمله در مواردی که درباره ادعاهای اثرات

نامطلوب حقوق بشری اختلاف وجود دارد، در فصل سوم که به موضوع جبران خسارت می‌پردازد آمده است.

مسائل مربوط به زمینه

۲۳. در تمام زمینه‌ها، شرکت‌های تجاری باید:

الف) در هر جا که فعالیت می‌کنند تمام قوانین حاکم را رعایت کنند و به حقوق بشر بین‌الملل احترام بگذارند؛

ب) در موارد مواجه شدن با الزامات متناقض، راه‌هایی برای رعایت اصول پذیرفته‌شده حقوق بشر بین‌الملل بیابند؛

پ) در هر جا که مشغول فعالیت‌اند، خطر مباشرت یا مشارکت در نقض شدید حقوق بشر را به عنوان یک موضوع التزام قانونی تلقی کنند.

شرح

هرچند کشورها و زمینه‌های محلی خاص می‌توانند بر خطرات حقوق بشری فعالیت و روابط تجاری شرکت‌ها اثر بگذارند، تمام شرکت‌های تجاری فارغ از محل فعالیت‌شان از مسئولیتی یکسان در احترام به حقوق بشر برخوردارند. هرگاه شرایط داخل کشور ایفای تمام و کمال این مسئولیت را ناممکن می‌سازد، از شرکت‌های تجاری انتظار می‌رود تلاش کنند اصول پذیرفته‌شده بین‌المللی حقوق بشر را به بیشترین حدی که در شرایط موجود میسر است رعایت کنند، و باید بتوانند تلاش خود را در این زمینه نشان دهند.

در برخی محیط‌های فعالیت شرکت‌ها مثل مناطق درگیری و جنگ‌زده، خطر شریک شدن شرکت در موارد نقض فاحش حقوق بشر که به وسیله دیگران (مثلا نیروهای امنیتی) ارتکاب یافته افزایش می‌یابد. با توجه به شبکه‌ی در حال گسترش مسئولیت قانونی بالقوه شرکت‌ها که ناشی از دعاوی مدنی برون‌مرزی، و گنجاندن شروط اساسنامه رم دادگاه کیفری بین‌المللی در حوزه‌های قضایی است که برای شرکت‌ها مسئولیت کیفری درنظرگرفته‌اند، شرکت‌های تجاری باید این خطر را به عنوان یک موضوع الزام قانونی تلقی کنند. علاوه بر این، مدیران، مأموران و کارمندان شرکت نیز ممکن است به دلیل انجام

اقداماتی که به مثابه نقض فاحش حقوق بشر است به صورت فردی مسئول شناخته شوند.

شرکت‌های تجاری در چنین شرایط پیچیده‌ای باید اطمینان حاصل کنند که شرایط را وخیم‌تر نمی‌کنند. آنها برای یافتن بهترین شیوه رسیدگی به این وضعیت‌ها بهتر است علاوه بر کسب نظر کارشناسی و مشاوره میان قسمت‌های مختلف در داخل شرکت، با کارشناسان مستقل و معتبر خارج از شرکت از جمله کارشناسان وابسته به دولت، جامعه مدنی، نهادهای ملی حقوق بشری و اقدامات ابتکاری چندجانبه نیز مشورت کنند.

۲۴. در مواردی که برای مقابله با اثرات نامطلوب حقوق بشری بالفعل یا بالقوه نیاز به اولویت‌بندی اقدامات است، شرکت‌های تجاری باید نخست به اثرات جدی‌تر یا مواردی بپردازند که تاخیر در رسیدگی به آنها امکان جبران را از بین می‌برد.

شرح

گرچه شرکت‌های تجاری وظیفه دارند به کلیه اثرات نامطلوب حقوق بشری خود رسیدگی کنند، اما گاه ممکن است امکان رسیدگی همزمان به تمامی آنها میسر نباشد. در غیاب یک راهنمای قانونی مشخص، در صورت ضرورت اولویت‌بندی، شرکت تجاری باید با در نظر گرفتن اینکه تاخیر در رسیدگی بر جبران‌پذیری آثار ایجادشده تأثیر می‌گذارد در ابتدا به اثرات نامطلوب شدیدتر رسیدگی کند. در این زمینه، شدید بودن یک مفهوم مطلق نیست بلکه به طور نسبی در رابطه با سایر اثرات نامطلوب شناسایی شده به وسیله شرکت تعریف می‌شود.

۳- دسترسی به جبران خسارت

الف- اصل بنیادی

۲۵. دولت‌ها به عنوان بخشی از وظیفه‌شان در حمایت از حقوق بشر در برابر نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری، باید با اتخاذ تمهیدات مناسب از طریق ابزارهای قضایی، اداری، قانونگذاری و سایر ابزارهای مقتضی اطمینان حاصل کنند که در صورت وقوع چنین موارد نقض حقوق بشر در قلمرو و/یا حوزه صلاحیت قضایی آنها، افراد تحت‌تاثیر به جبران خسارت موثر دسترسی دارند.

شرح

چنانچه در موارد نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری، دولت‌ها اقدامات مقتضی جهت تحقیق، مجازات و جبران خسارت انجام ندهند، وظیفه دولت در حمایت از حقوق بشر تضعیف و حتی بی‌معنا می‌شود.

دسترسی به جبران خسارت موثر دارای دو وجه شکلی و ماهوی است. جبران خسارت توسط مکانیسم‌های شکایت مطرح شده در این بخش می‌تواند شکل‌های ماهوی مختلفی به‌خودبگیرد که هدف از آنها به طور کلی بی‌اثر کردن یا بهبود بخشیدن به هر نوع آسیب حقوق بشری است که اتفاق افتاده است. جبران خسارت می‌تواند شامل عذرخواهی، استرداد، اعاده حیثیت، غرامت مالی یا غیرمالی و مجازات‌های تنبیهی (کیفری یا اداری مثل جریمه)، و همچنین پیشگیری از آسیب مثلا از طریق قرارهای قضایی یا ضمانت‌های عدم تکرار باشد. رویه‌های تامین خسارت باید بی‌طرفانه باشد و در مقابل فساد از آن حفاظت شده باشد و هیچ تلاشی اعم از تلاش سیاسی بر نتیجه نهایی آن تاثیر نگذاشته باشد.

در رابطه با این اصول راهنما، شکایت به معنای اعتراض به بی‌عدالتی‌ای است که به نظر می‌رسد صورت گرفته‌است و احساس محق بودن فرد یا گروهی را بر اساس قانون، قرارداد، وعده‌های صریح یا ضمنی، رویه عرفی، یا مفاهیم کلی عدالت نزد گروه‌های اجتماعی زیان‌دیده برمی‌انگیزد. اصطلاح مکانیسم طرح شکایت به هر نوع فرآیند رایج، اعم از دولتی یا غیردولتی و قضایی یا غیرقضایی اطلاق می‌شود که از

طریق آن بتوان شکایت‌های مربوط به نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری شرکت‌ها را مطرح کرد و خواستار جبران خسارت در قبال آنها شد.

مکانیسم‌های شکایت دولتی ممکن است به وسیله یک بخش یا نهاد دولتی، یا به وسیله یک نهاد مستقل مبتنی بر قانون موضوعه یا قانون اساسی اداره شوند. این مکانیسم‌ها ممکن است قضایی یا غیرقضایی باشند. در برخی از آنها، افرادی که تحت‌تاثیر فعالیت شرکت قرار گرفته‌اند مستقیما در روند درخواست خسارت شرکت می‌کنند؛ حال آنکه در برخی دیگر از آنها این عمل به وسیله یک میانجی از طرف افراد آسیب دیده انجام می‌گیرد. این مکانیسم‌ها شامل دادگاه‌ها (هم برای دعاوی کیفری و هم مدنی)، مراجع رسیدگی به حقوق کارگران، موسسات ملی حقوق بشر، نقاط تماس ملی ذکر شده در اصول راهنمای شرکت‌های چندملیتی سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، بسیاری از دفاتر بازرسان منفرد، و همچنین دفاتر رسیدگی به شکایات که توسط دولت اداره می‌شوند هستند.

اطمینان از دسترسی به جبران خسارت ناشی از نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت تجاری شرکت‌ها همچنین مستلزم آن است که دولت‌ها اطلاع‌رسانی و افزایش آگاهی عمومی راجع به این مکانیسم‌ها و چگونگی دسترسی به آنها را تسهیل کنند و برای استفاده از این مکانیسم‌ها حمایت‌های مالی یا کارشناسی فراهم کنند.

مکانیسم‌های شکایت قضایی یا غیرقضایی دولتی باید اساس یک سیستم گسترده‌تر جبران خسارت را شکل دهند. درون چنین سیستمی، مکانیسم‌های شکایت مربوط به سطح عملیاتی امکان رجوع و حل اختلاف را در مراحل اولیه فراهم می‌کنند. مکانیسم‌های دولتی و مکانیسم‌های موجود در سطح عملیاتی می‌توانند به نوبه خود به وسیله بخش‌های ویژه جبران خسارت در ابتکار عمل‌های تعاملی و همچنین مکانیسم‌های حقوق بشری منطقه‌ای و بین‌المللی تکمیل یا تقویت شوند. رهنمودهای بیشتر درباره این مکانیسم‌ها در اصول ۲۶ تا ۳۱ آمده است.

ب- اصول عملیاتی

مکانیسم‌های قضایی دولتی

۲۶. دولت‌ها برای اطمینان از اثربخشی مکانیسم‌های قضایی داخلی در رسیدگی به موارد نقض

حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری شرکت‌ها باید اقدامات مقتضی انجام دهند. از جمله این اقدامات در نظر گرفتن راه‌هایی برای کاهش موانع قانونی و عملی و سایر محدودیت‌هایی است که می‌تواند مانعی در برابر دسترسی به جبران خسارت باشد.

شرح

مکانیسم‌های قضایی موثر نقش اساسی در اطمینان از دسترسی به جبران خسارت دارند. توانایی این مکانیسم‌ها در رسیدگی به موارد نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری شرکت‌ها بستگی به بی‌طرفی، انسجام و توانایی آنها برای فراهم آوردن یک فرآیند منصفانه دارد.

در شرایطی که توسل به سیستم قضایی یک بخش اساسی در روند جبران خسارت است یا مرجع جبران خسارت موثر دیگری وجود ندارد، دولت‌ها باید اطمینان حاصل کنند که مانعی برای مطرح شدن پرونده‌های قانونی در دادگاه‌ها ایجاد نمی‌کنند. آنها همچنین باید اطمینان حاصل کنند که فساد در فرآیند قضایی مانع اجرای عدالت نمی‌شود، دادگاه‌ها مستقل از فشارهای اقتصادی یا سیاسی عوامل دولتی و عاملان تجاری هستند و مانعی برای فعالیت‌های مشروع و صلح‌آمیز مدافعان حقوق بشر وجود ندارد.

موانع حقوقی که می‌توانند مانع رسیدگی به پرونده‌های قانونی نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری شرکت‌ها شوند در مواردی ظهور می‌یابند که برای مثال:

- نحوه تقسیم‌پذیری مسئولیت حقوقی بین اعضای یک گروه شرکتی بر اساس قوانین کیفری و مدنی داخلی، اجتناب از پاسخگویی مناسب را تسهیل می‌کند؛
- شاکیان، صرف‌نظر از ماهیت و مبانی دعوی‌شان، در کشور میزبان با عدم اجرای عدالت مواجه‌اند و به دادگاه‌های کشور مقر شرکت دسترسی ندارند؛
- گروه‌های خاص مثل مردمان بومی و مهاجران، در مقابل نقض حقوق بشر از سطح حمایت قانونی برابر با اکثریت جامعه برخوردار نیستند.

موانع عملی و رویه‌ای دسترسی به جبران خسارت از طریق سیستم قضایی در مواردی بروز می‌یابند که:

- هزینه‌های اقامه دعوی از حد یک بازدارنده مناسب در مقابل دعاوی بی‌اساس فراتر رفته و/یا با استفاده از حمایت دولتی، مکانیسم‌های «مبتنی بر بازار» (مانند بیمه دعاوی و ساختارهای پرداخت هزینه‌های حقوقی) یا روش‌های دیگر دیگر قابل کاهش به سطح معقول نیستند؛

- شاکیان به دلیل نبود منابع مالی یا مشوق‌های دیگری که وکلا را به ارائه مشاوره به شاکیان در این حوزه ترغیب کند، برای تعیین وکیل دچار مشکل می‌شوند؛

- گزینه‌های کافی برای تجمیع دعاوی یا فراهم کردن امکان دادخواهی‌هایی که به نمایندگی از یک گروه صورت می‌گیرد (مثل دعاوی از طرف یک طبقه خاص و دادخواهی‌های جمعی دیگر) وجود ندارد، و این امر مانع از جبران خسارت موثر برای شاکیان به صورت منفرد می‌شود؛

- دادستان‌های دولتی از منابع مالی، تخصص و پشتوانه کافی برای ایفای تعهدات دولت در رابطه با تحقیق درباره مشارکت افراد و شرکت‌های تجاری در جرائم مرتبط با حقوق بشر برخوردار نیستند.

بسیاری از این موانع در اثر عدم توازن‌های متعدد میان طرفین دعاوی حقوق بشری مرتبط با فعالیت‌های تجاری ایجاد یا تشدید می‌شوند. این عدم توازن می‌تواند برای مثال در منابع مالی دو طرف و دسترسی به اطلاعات و تخصص کارشناسی باشد. علاوه بر این، چه در نتیجه‌ی تبعیض فعال و چه در نتیجه‌ی عوارض ناخواسته‌ی شیوه طراحی و عملکرد مکانیسم‌های قضایی، معمولا افراد متعلق به گروه‌ها یا جمعیت‌هایی که در معرض خطر بالای آسیب‌پذیری یا به حاشیه‌رانده‌شدن هستند با موانع فرهنگی، اجتماعی، فیزیکی و مالی بیشتری برای دسترسی به این مکانیسم‌ها و استفاده و بهره‌مندی از آنها مواجه‌اند. در تمام مراحل فرآیند جبران خسارت یعنی دسترسی، رسیدگی و نتیجه باید به حقوق و نیازهای خاص این گروه‌ها یا جمعیت‌ها توجه ویژه داشت.

مکانیسم‌های شکایت غیرقضایی دولتی

۲۷. دولت‌ها موظفند در کنار مکانیسم‌های قضایی، مکانیسم‌های شکایت غیرقضایی مناسب و موثری را به عنوان بخشی از سیستم جامع دولتی برای جبران خسارت حاصل از موارد نقض حقوق بشر مرتبط با فعالیت‌های تجاری فراهم کنند.

شرح

مکانیسم‌های اداری، قانونگذاری و سایر مکانیسم‌های غیرقضایی نقشی اساسی در تکمیل و تقویت مکانیسم‌های قضایی دارند. سیستم‌های قضایی حتی در صورت اثربخشی و برخورداری از منابع کافی، قادر نیستند به تمامی تخلفات موجود رسیدگی کنند. علاوه بر این، طریق جبران خسارت قضایی همیشه ضرورت ندارد و لزوما راه‌حل مطلوب همه شاکیان نیست.

شکاف‌هایی که در زمینه جبران خسارت برای تخلفات حقوق بشری مرتبط با فعالیت‌های تجاری وجود دارد، حسب مورد، می‌تواند با گسترش اختیارات مکانیسم‌های غیرقضایی موجود و/ یا با افزودن مکانیسم‌های جدید پر شود. این مکانیسم‌ها بسته به مشکلات موردنظر، منافع عمومی مرتبط و نیازهای بالقوه دو طرف، ممکن است مبتنی بر میانجیگری، قضاوت بین طرفین یا تابع دیگر فرایندهای سازگار با حقوق افراد و متناسب با فرهنگ، یا ترکیبی از اینها باشند. این مکانیسم‌ها برای اطمینان از اثربخشی باید از معیارهای ذکر شده در اصل ۳۱ برخوردار باشند.

نهادهای حقوق بشری ملی به ویژه نقش مهمی در این زمینه ایفا می‌کنند.

همچون مکانیسم‌های قضایی، در این مورد نیز دولت‌ها باید برای برطرف کردن عدم توازن‌های موجود میان طرفین دعاوی حقوق بشری مرتبط با فعالیت‌های تجاری، و از میان برداشتن موانع مضاعف موجود بر سر راه افراد متعلق به گروهها و جمعیت‌هایی که در معرض خطر بالای آسیب‌پذیری یا به حاشیه‌رانده‌شدن هستند راه‌حلی بیاندیشند.

مکانیسم‌های شکایت غیر دولتی

۲۸. دولت‌ها باید راههایی را برای تسهیل دسترسی به مکانیسم‌های مؤثر شکایت غیردولتی راجع به آسیب‌های حقوق بشری مرتبط با فعالیت‌های تجاری در نظر بگیرند.

شرح

یک دسته از مکانیسم‌های شکایت غیردولتی، مکانیسم‌هایی هستند که به وسیله شرکت تجاری به تنهایی یا با همکاری ذینفعان و به وسیله انجمن صنفی یا یک گروه چندذینفعی اداره می‌شوند. این

قبیل مکانیسم‌ها غیرقضایی هستند اما می‌توانند از فرآیندهای قضاوتی، گفتگو محور یا سایر رویه‌های سازگار با حقوق افراد و متناسب با فرهنگ عمومی استفاده کنند. از جمله فواید خاص این مکانیسم‌ها سرعت در دسترسی به آنها و جبران خسارت در زمان کوتاه، هزینه‌های کمتر و/ یا امکان دسترسی فراملی است.

دسته دیگر این مکانیسم‌ها شامل نهادهای حقوق بشری منطقه‌ای و بین‌المللی است. این نهادها در اغلب موارد به موارد ادعا شده‌ی نقض تعهد توسط دولت‌ها در احترام به حقوق بشر رسیدگی کرده‌اند. اما برخی نیز به موارد اهمال دولت در ایفای وظیفه‌ی حمایت در برابر نقض حقوق بشر توسط شرکت‌های تجاری پرداخته‌اند.

دولت‌ها می‌توانند نقش موثری در آگاهی‌بخشی درباره این مکانیسم‌ها یا تسهیل دسترسی به آنها در کنار مکانیسم‌های دولتی ایفا کنند.

۲۹. برای فراهم کردن امکان رسیدگی سریع به شکایت‌ها و جبران خسارت‌ها به طور مستقیم، شرکت‌های تجاری باید مکانیسم‌های شکایت موثری در سطح عملیاتی برای افراد یا گروه‌های اجتماعی آسیب‌دیده تأسیس کنند یا در چنین مکانیسم‌هایی شرکت کنند.

شرح

مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی در دسترس مستقیم افراد و گروه‌هایی است که احتمال دارد تحت‌تاثیر آثار نامطلوب فعالیت یک شرکت تجاری باشند. این مکانیسم‌ها اغلب توسط شرکت‌ها به تنهایی یا با همکاری دیگران از جمله گروه‌های ذینفع مربوطه، مکانیسماداره می‌شوند. این مکانیسم‌ها همچنین می‌توانند از طریق مراجعه به یک نهاد یا کارشناس خارجی مورد قبول طرفین ارائه شوند. در این مکانیسم‌ها نیازی به اینکه شاکیان ابتدا به سایر مراجع رسیدگی‌کننده مراجعه کنند نیست و شاکیان می‌توانند برای ارزیابی مشکلات و مطالبه جبران هرگونه خسارت مستقیما به شرکت رجوع کنند.

مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی دو کارکرد مهم در زمینه تعهدات شرکت‌ها در احترام به حقوق بشر ایفا می‌کنند.

- نخست اینکه آنها در شناسایی اثرات نامطلوب فعالیت شرکت بر حقوق بشر به عنوان بخشی از فرایند مستمر پیگیری بایسته رعایت حقوق بشر به شرکت کمک می‌کنند. این مکانیسم‌ها مجرایی فراهم می‌کنند که از طریق آن افرادی که تحت‌تاثیر مستقیم فعالیت‌های شرکت قرار گرفته‌اند می‌توانند در مواردی که به زعم خویش این فعالیت‌ها آثار نامطلوبی بر آنها داشته یا خواهد داشت دغدغه‌های خود را مطرح کنند. با تحلیل رویکردها و الگوهای موجود در این شکایت‌ها، شرکت‌های تجاری می‌توانند مشکلات ساختاری را نیز شناسایی و فعالیت‌های خود را متناسب با آنها تطبیق بدهند؛

- دوم، این مکانیسم‌ها این امکان را فراهم می‌کنند که شکایت‌ها به محض شناسایی مورد رسیدگی قرار گیرند و برای جبران اثرات نامطلوب در مراحل اولیه مستقیما بوسیله شرکت چاره‌ای اندیشیده شود. به این ترتیب از پیچیده‌تر شدن آسیب‌ها و افزایش شکایت‌ها جلوگیری می‌شود.

در چنین مکانیسم‌هایی، برای قابل طرح بودن شکایت لازم نیست موضوع مورد ادعا منجر به نقض حقوق بشر شده باشد؛ بلکه هدف به طور مشخص، شناسایی دغدغه‌های مشروع کسانی است که ممکن است تحت‌تاثیر آثار نامطلوب شرکت قرار گرفته باشند. عدم شناسایی و رسیدگی به این مسائل ممکن است موجب شود آنها به مرور زمان به مناقشات جدی‌تر و موارد نقض شدیدتر حقوق بشر بدل شوند.

برای اطمینان از اثرگذاری عملی مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی، این مکانیسم‌ها باید معیارهای خاصی را رعایت کنند (اصل ۳۱). این معیارها می‌توانند متناسب با مقیاس، منابع، حوزه فعالیت، فرهنگ و شاخص‌های دیگر، از طریق بسیاری از شکل‌های متفاوت مکانیسم شکایت برآورده شوند.

مکانیسم‌های شکایت در سطح عملیاتی می‌توانند نقش مهمی برای مشارکت گسترده‌تر ذینفعان و فرایندهای چانه‌زنی جمعی ایفا کنند، اما نمی‌توانند جایگزینی برای هیچ‌یک از آنها باشند. استفاده از آنها نباید نقش اتحادیه‌های کارگری قانونی در رسیدگی به اختلافات کاری را کمرنگ کند و همچنین نباید مانعی برای دسترسی به مکانیسم‌های شکایت قضایی یا غیرقضایی دیگر به وجود آورند.

۳۰. ابتکار عمل‌های صنفی و چندذینفعی و سایر روشهای تعاملی که بر پایه احترام به استانداردهای حقوق بشری استوارند باید از قابل دسترسی بودن مکانیسم‌های شکایت موثر اطمینان حاصل کنند.

شرح

از طریق دستورالعمل‌های رفتاری، استانداردهای اجرایی، موافقت‌نامه‌های چارچوب جهانی بین اتحادیه‌های کارگری و شرکت‌های فراملیتی و تعهدات مشابه دیگر، استانداردهای مرتبط با حقوق بشر به طور فزاینده‌ای در تعهدات نهادهای صنفی، شرکت‌های چندذینفعی و سایر ابتکار عمل‌های تعاملی انعکاس می‌یابد.

این ابتکار عمل‌های تعاملی باید اطمینان حاصل کنند که مکانیسم‌های موثری در دسترس قرار دارد که طرف‌های تحت‌تاثیر یا نمایندگان قانونی آنها می‌توانند با توسل به آن مکانیسم‌ها در مواردی که به باور آنها به این تعهدات عمل نشده است دغدغه‌های خود را مطرح کنند. در صورت عدم تامین چنین مکانیسم‌هایی، مشروعیت این ابتکار عمل‌ها به خطر می‌افتد. مکانیسم‌های موردنظر می‌توانند در سطح فردی توسط هریک از اعضا، یا در سطح ابتکارعمل تعاملی و یا در هر دو سطح ایجاد شوند. این مکانیسم‌ها باید پاسخگویی و امکان جبران خسارت ناشی از اثرات نامطلوب فعالیت‌های تجاری بر حقوق بشر را فراهم کنند.

معیارهای اثربخشی مکانیسم‌های شکایت غیرقضایی

۳۱. برای اطمینان از مؤثر بودن مکانیسم‌های شکایت غیرقضایی اعم از دولتی و غیردولتی، این مکانیسم‌ها باید:

الف) مشروع باشند: نزد گروه‌های ذینفعی که قرار است از این مکانیسم‌ها استفاده کنند اعتماد ایجاد کنند، و نسبت به عادلانه بودن فرایندهای رسیدگی به شکایت پاسخگو باشند؛

ب) در دسترس باشند: برای گروه‌های ذینفع موردنظر که قرار است از این مکانیسم‌ها استفاده کنند شناخته شده باشند، و به کسانی که در دسترسی به این مکانیسم‌ها با موانع خاصی مواجه‌اند مساعدت کافی کنند؛

پ) قابل پیش‌بینی باشند: آیین رسیدگی روشن و شناخته شده‌ای با چارچوب زمانی مشخص برای هر مرحله از رسیدگی به شکایت‌ها ارائه کنند، و انواع فرآیند رسیدگی

و نتایج موجود و روش‌های اجرای نظارت را به روشنی توضیح دهند؛

ت) منصفانه باشند: در تلاش برای اطمینان از این باشند که طرفین دعوی به نحو معقولی به منابع اطلاعاتی، مشاوره‌ای و نظرات کارشناسی دسترسی دارند که برای شرکت جستن در یک فرایند شکایت عادلانه، آگاهانه و محترمانه ضروری است؛

ث) شفاف باشند: طرفین شکایت را از پیشرفت رسیدگی به شکایت مطلع کنند و اطلاعات کافی درباره عملکرد مکانیسم در اختیارشان بگذارند تا آنها بتوانند به اثربخشی آن اعتماد کنند، و منافع عمومی در خطر حفظ شود؛

ج) با حقوق افراد سازگار باشند: اطمینان حاصل کنند که نتایج رسیدگی به شکایت و همچنین راههای جبران خسارت با حقوق بشر پذیرفته‌شده بین‌المللی سازگارند؛

چ) منبعی برای یادگیری مستمر باشند: با الهام از اقدامات مربوطه درس‌هایی را برای بهبود عملکرد مکانیسم و جلوگیری از آسیب‌ها و شکایت‌های آتی مورد شناسایی قراردهند؛

مکانیسم‌های موجود در سطح عملیاتی همچنین باید:

خ) مبتنی بر مشارکت و گفتگو باشند: درباره طراحی و عملکرد مکانیسم‌ها با گروه‌های ذینفع مربوطه که قرار است از این مکانیسم‌ها استفاده کنند مشورت کنند، و برای رسیدگی به شکایت‌ها و حل آنها بر ابزار گفتگو تمرکز کنند.

شرح

کارآیی یک مکانیسم شکایت منوط به آن است که افرادی که قرار است از خدمات آن بهره‌مند شوند آن را بشناسند، به آن اعتماد داشته باشند و بتوانند از آن استفاده کنند. این معیارها شاخصی برای طراحی، بازنگری یا ارزیابی یک مکانیسم شکایت غیرقضایی به دست می‌دهند تا با کمک آنها بتوان از اثربخشی عملی آن اطمینان حاصل کرد. مکانیسم‌های شکایت که طراحی یا عملکرد ضعیفی دارند، می‌توانند با ایجاد حس ناتوانی و بی‌احترامی در ذینفعان تحت‌تاثیر حس عدم رضایت آنان را افزایش دهند.

هفت معیار نخست برای همه مکانیسم‌های دولتی یا غیردولتی، قضاوتی یا گفتگو محور قابل اعمال است. معیار هشتم مخصوص مکانیسم‌های سطح عملیاتی‌ای است که به کمک شرکت‌های تجاری اداره می‌شوند.

اصطلاح «مکانیسم شکایت» در اینجا یک اصطلاح تخصصی است. ممکن است کاربرد این اصطلاح برای یک مکانیسم مشخص همواره مناسب یا مفید نباشد، اما معیارهای اثربخش بودن مکانیسم‌ها برای همه مکانیسم‌ها یکسان هستند. شرح این معیارها به قرار زیر است:

الف) گروه‌های ذینفعی که قرار است از یک مکانیسم استفاده کنند باید بتوانند در صورت تصمیم به استفاده از آن مکانیسم به آن اعتماد کنند. پاسخگویی برای اطمینان از اینکه طرفین یک فرآیند شکایت نمی‌توانند خللی در عملکرد عادلانه مکانیسم ایجاد کنند معمولا یک عامل مهم برای جلب اعتماد گروه‌های ذینفع است؛

ب) موانع دسترسی به مکانیسم می‌تواند شامل بی‌اطلاعی از وجود آن، زبان، سواد، هزینه‌ها، مکان و ترس از اقدامات تلافی‌جویانه شود؛

پ) یک مکانیسم برای اینکه قابل اعتماد باشد و مورد استفاده قرار گیرد، باید اطلاعاتی کلی درباره فرآیند رسیدگی خود ارائه دهد. چارچوب‌های زمانی مشخص شده برای هر مرحله باید در صورت امکان رعایت شوند، اما در عین حال از انعطاف‌پذیری لازم نیز برخوردار باشند؛

ت) در شکایت‌ها یا مناقشات بین شرکت‌های تجاری و گروه‌های ذینفع که تحت‌تاثیر فعالیت شرکت قرارگرفته‌اند، گروههای ذینفع مزبور اغلب دسترسی کمتری به اطلاعات و منابع کارشناسی دارند و غالبا از منابع مالی کافی برای پرداخت هزینه‌ها برخوردار نیستند. اگر برای این عدم توازن چاره‌ای اندیشیده نشود، این مساله می‌تواند تحقق یک فرآیند عادلانه و تصوری که از آن وجود دارد را تنزل دهد و رسیدن به راه‌حل‌های پایدار را دشوارتر سازد؛

ث) مطلع کردن طرفین به طور منظم از پیشرفت رسیدگی به هر شکایت می‌تواند برای حفظ اطمینان آنها به این فرایند ضروری باشد. شفاف‌سازی درباره عملکرد مکانیسم برای گروههای وسیع‌تری از ذینفعان از طریق ارائه آمار، بررسی‌های موردی پرونده‌ها یا اطلاعات دقیق‌تر درباره نحوه رسیدگی به بعضی پرونده‌ها برای اثبات مشروعیت مکانیسم و جلب اعتماد گسترده به آن

اهمیت دارد. در عین حال، در صورت لزوم، حفظ محرمانگی گفتگوهای میان طرفین و هویت افراد باید تامین شود.

(ج) شکایت‌ها معمولا در چارچوب موازین حقوق بشر مطرح نمی‌شوند و بسیاری از آنها در آغاز ناظر به دغدغه‌های حقوق بشری نیستند. با این حال هرگاه نتایج رسیدگی دارای پیامدهای حقوق بشری باشند، باید مراقب بود تا از مطابقت آنها با حقوق بشر پذیرفته‌شده بین‌المللی اطمینان حاصل شود؛

(چ) تجزیه و تحلیل منظم از فراوانی، الگوها و دلایل شکایت‌ها، می‌تواند نهاد اداره‌کننده مکانیسم را قادر بسازد تا سیاست‌گذاری‌ها، رویه‌ها یا روش‌های اجرایی را که تغییرشان برای جلوگیری از آسیب‌های آینده ضروری است شناسایی کرده و بر آنها اثر بگذارد؛

خ) برای یک مکانیسم شکایت در سطح عملیاتی، مشورت با گروه‌های ذینفع تحت‌تاثیر درباره طراحی و عملکرد آن می‌تواند به اطمینان از اینکه نیاز آنها را تامین می‌کند، اینکه آنها در عمل از آن استفاده می‌کنند، و اینکه منافع مشترک در عملکرد موفقیت‌آمیز مکانیسم وجود دارد کمک کند. از آنجا که شرکت تجاری برای حفظ مشروعیت نمی‌تواند هم موضوع مورد شکایت باشد و هم به طور یکجانبه درباره نتایج رسیدگی به شکایت‌ها تصمیم‌گیری کند، این مکانیسم‌ها باید تلاش کنند از طریق گفتگو به راه‌حل‌های توافقی برسند. در صورت نیاز به قضاوت، این امر باید به وسیله یک مکانیسم شخص ثالث مستقل و مشروع صورت پذیرد.



Photos: © shutterstock.com
Designed and printed by the Publishing Service, United Nations,
Geneva — GE.11-46531 — September 2012 — 1,298 — **HR/PUB/11/4**