الأمم المتحدة

A/HRC/17/31

الجمعية العامة

Distr.: General
21 March 2011
Arabic
Original: English

مجلس حقوق الإنسان

الدورة السابعة عشرة

البند ٣ من جدول الأعمال

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والحقوق الثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

تقرير الممثل الخاص للأمين العام المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، جون روغي

مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف"

موجز

هذا هو التقرير الختامي للممثل الخاص. وهو يلخص عمله في الفترة من عام ٢٠٠٥ إلى عام ٢٠١١، ويعرض "المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف" لينظر فيه مجلس حقوق الإنسان.

(A) GE.11-12188 290311 200411

الرجاء إعادة الاستعمال

المحتويات

	الفقـــرات	*الصفحة*
مدخل للمبادئ التوجيهية	١-١٦	٣
المرفق		
مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحمايـــة والاحترام والانتصاف"		٧

مدخل للمبادئ التوجيهية

١- أصبحت مسألة الأعمال التجارية وحقوق الإنسان بنداً دائماً في جدول أعمال السياسات العالمية في التسعينيات، مما يعكس التوسع العالمي المفاجئ للقطاع الخاص في ذلك الوقت، مقروناً بزيادة مماثلة في النشاط الاقتصادي عبر الوطني. وضاعفت هذه التطورات الوعي الاجتماعي بأثر الأعمال التجارية على حقوق الإنسان كما استرعت انتباه الأمم المتحدة.

٢- وكانت إحدى المبادرات الأولى الصادرة عن الأمم المتحدة تسمى "القواعد المتعلقة بالشركات عبر الوطنية وغيرها من المؤسسات التجارية"؛ وقامت بصياغتها هيئة خبراء فرعية تابعة لما كان يُسمى آنذاك لجنة حقوق الإنسان. وبشكل عام، سعت هذه المبادرة إلى أن تفرض على الشركات، مباشرة بموجب القانون الدولي، نفس المجموعة من الواجبات التي قبلتها الدول لنفسها في مجال حقوق الإنسان في إطار المعاهدات التي صدقت عليها، وهي "تعزيز حقوق الإنسان وتأمين إعمالها واحترامها وضمان احترامها وحمايتها".

٣- وأطلق هذا الاقتراح نقاشاً خلافياً شديداً بين أوساط الأعمال التجارية وجماعات المدافعين عن حقوق الإنسان في حين لم يحظ سوى بدعم قليل من الحكومات. ورفضت اللجنة العمل بالاقتراح. وبدلاً من ذلك، أنشأت في عام ٢٠٠٥ ولاية لممثل خاص للأمين العام "معني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال" للاضطلاع بعملية جديدة، وطلبت إلى الأمين العام أن يُعيِّن صاحب الولاية. وهذا هو التقرير الختامي للممثل الخاص.

٤- مر عمل الممثل الخاص بثلاث مراحل. فمدته الأولى، التي تعكس الظروف الخلافية التي نشأت فيها الولاية، لم تزد عن سنتين وكان الغرض منها أساساً "تحديد وإيضاح" المعايير والممارسات القائمة. وهذا ما ميَّز المرحلة الأولى. وفي عام ٢٠٠٥، لم يكن هناك سوى القليل مما يمكن اعتباره معرفة مشتركة بين مختلف جماعات أصحاب المصلحة في مجال الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. ومن ثم بدأ الممثل الخاص برنامجاً موسعاً للبحث المنهجي لا يزال مستمراً حتى الوقت الحاضر. وهناك وثائق مؤلفة من عدة آلاف من الصفحات متاحة على بوابته على الإنترنت (http://www.business-humanrights.org/SpecialRepPortal/Home) وتشمل: استعراض أنماط انتهاكات حقوق الإنسان التي يُزعَم أن المؤسسات التجارية ترتكبها؛ والمعايير المتطورة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الجنائي الدولي؛ والممارسات الناشئة التي تتبعها الدول والشركات؛ وتعليقات هيئات معاهدات الأمم المتحدة بشأن التزامات الدول فيما يتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية؛ وأثر الاتفاقات الاستثمارية وقانون الشركات وتنظيم الأوراق المالية على سياسات حقوق الإنسان لكل من الدول والمؤسسات التجارية؛ ومواضيع ذات صلة. وقد نُشر هذا البحث بنشاط، حتى على المجلس

نفسه. وقدم أساساً وقائعياً أوسع وأمتن للخطاب الجاري بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وهو مدرج في المبادئ التوجيهية المرفقة بهذا التقرير.

٥- وفي عام ٢٠٠٧، جدد المجلس ولاية الممثل الخاص لسنة إضافية، داعياً إياه إلى تقديم توصيات. وكانت هذه هي المرحلة الثانية للولاية. ولاحظ الممثل الخاص أن هناك العديد من المبادرات، العامة والخاصة، التي تناولت الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. ولكن لم يرقَ أي منها إلى مستوى من شأنه أن يحرك الأسواق حقاً؛ فقد كانت أجزاء منفصلة لا تكوّن نظاماً متسقاً أو متكاملاً. وكان أحد الأسباب الرئيسية لذلك هو عدم وجود مركز تنسيق ذي حجية يمكن أن تلتقي فيه توقعات وأعمال أصحاب المصلحة المعنيين. لذلك، لم يقدم الممثل الخاص في حزيران/يونيه ٢٠٠٨ إلا توصية واحدة: أن يدعم المجلس إطار "الحماية والاحترام والانتصاف" الذي وضعه على إثر ثلاثة أعوام من البحث والمشاورات. وفعل المجلس ذلك، معرباً بالإجماع عن "ترحيبه" بالإطار في قراره ٧/٨ وموفراً بذلك مركز التنسيق ذا الحجية الذي كان ناقصاً.

٦- ويقوم الإطار على ثلاث ركائز. الأولى هي واجب الدولة في الحماية من انتهاكات الأطراف الثالثة لحقوق الإنسان، بما فيها المؤسسات التجارية، من خلال سياسات وأنظمة وأحكام قضائية مناسبة. والثانية هي مسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان، مما يعني أن على المؤسسات التجارية أن تتصرف بالعناية الواجبة لتجنب انتهاك حقوق الآخرين ومعالجة الآثار السلبية التي تشارك فيها. والركيزة الثالثة هي الحاجة إلى زيادة وصول الضحايا إلى الانتصاف الفعال، القضائي منه وغير القضائي. وتشكل كل ركيزة عنصراً أساسياً في منظومة مترابطة وديناميةمن التدابير الوقائية والتصحيحية: واجب الدولة في الحماية لأنه يكمن في صميم النظام الدولي لحقوق الإنسان؛ ومسؤولية الشركات في الاحترام لأنها أساس ما يتوقعه المجتمع من الأعمال التجارية فيما يتعلق بحقوق الإنسان؛ وإمكانية الوصول إلى الانتصاف لأن حتى أكثر الجهود تضافراً لا يمكن أن تمنع إساءة الاستعمال.

٧- وفيما عدا مجلس حقوق الإنسان، دعم الإطار أو استخدمه فرادى الحكومات، والمؤسسات والرابطات التجارية، ومنظمات المجتمع المدني والمنظمات العمالية، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، والمستثمرون. واستفادت منه مؤسسات متعددة الأطراف مثل المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي في وضع مبادراتها الخاصة في مجال الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. واستحضرت الإطار إجراءات أخرى تابعة للأمم المتحدة على نطاق واسع.

٨- وإلى جانب الفائدة الجوهرية للإطار، أسهم العدد الكبير والطابع الشامل لمشاورات أصحاب المصلحة المعقودة من جانب الولاية ولأجلها، من دون شك، في الاستقبال الإيجابي الواسع الذي حظي به. وبالفعل، كانت الولاية بحلول كانون الثاني/يناير ٢٠١١ قد عقدت ٤٧

مشاورة دولية، في جميع القارات، وكان الممثل الخاص وفريقه قد قاما بزيارات موقعية لعمليات تجارية وأصحاب المصلحة المحليين فيها في أكثر من ٢٠ بلداً.

٩- وفي القرار ٧/٨، الذي يرحب بإطار "الحماية والاحترام والانتصاف"، مدد المجلس أيضاً ولاية الممثل الخاص إلى غاية حزيران/يونيه ٢٠١١، طالباً إليه "تشغيل" الإطار - وذلك بتقديم توصيات ملموسة وعملية لتنفيذه. ويشكل ذلك المرحلة الثالثة للولاية. وخلال الحوار التفاعلي الذي دار في دورة المجلس المعقودة في حزيران/يونيه ٢٠١٠، اتفقت الوفود على ضرورة أن تتخذ التوصيات شكل "مبادئ توجيهية"؛ وهي مرفقة بهذا التقرير.

١٠- وسأل المجلس الممثل الخاص أن ينتهج، عند وضع المبادئ التوجيهية، نفس طريقة البحث والتشاور التي اتسمت بها ولايته طوال المدة. ومن ثم فإن المبادئ التوجيهية تستند إلى مناقشات واسعة مع كل جماعات أصحاب المصلحة، بما فيها الحكومات، والمؤسسات والرابطات التجارية، والأفراد، والمجتمعات المحلية المتأثرة مباشرة بأنشطة المؤسسات التجارية في مختلف أنحاء العالم، والمجتمع المدني، والخبراء في المجالات القانونية والسياساتية المتعددة التي تتناولها المبادئ التوجيهية.

١١- وخضعت بعض المبادئ التوجيهية كذلك لاختبارات ميدانية. فعلى سبيل المثال، جُرِّبت المبادئ التي تتناول معايير الفعالية لآليات التظلم غير القضائية التي تشمل المؤسسات التجارية والمجتمعات المحلية التي تعمل فيها في خمسة قطاعات مختلفة، كل منها في بلد مختلف. واختُبرت داخلياً فعالية أحكام المبادئ التوجيهية الخاصة بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان في ١٠ شركات، وكانت موضوع مناقشات مستفيضة مع مهنيي قانون الشركات من أكثر من ٢٠ بلداً لديهم خبرات في ما يزيد عن ٤٠ اختصاصاً قضائياً. ونشأت المبادئ التوجيهية التي تعالج الطريقة التي ينبغي للحكومات أن تساعد بها الشركات على تجنب الوقوع في انتهاكات حقوق الإنسان التي كثيراً ما تحدث في المناطق المتأثرة بالنزاع من حلقات عمل غير رسمية وقائمة على سيناريوهات مع مسؤولين من مختلف الدول ذات الخبرة العملية في التعامل مع هذه التحديات. وباختصار، لا تهدف المبادئ التوجيهية إلى التوجيه العملي فحسب، بل إلى التوجيه المستند إلى الممارسة الفعلية أيضاً.

١٢- وعلاوة على ذلك، خضع نص المبادئ التوجيهية نفسه لمشاورات واسعة. ففي تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠، نوقش موجز مشروح في جلسات يومية منفصلة مع وفود مجلس حقوق الإنسان، ومؤسسات ورابطات الأعمال التجارية، وهيئات المجتمع المدني. وعُرضت الوثيقة نفسها أيضاً خلال الاجتماع السنوي للجنة التنسيق الدولية للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان. وبعد مراعاة الآراء المختلفة المعبر عنها، أصدر الممثل الخاص مشروعاً كاملاً للمبادئ التوجيهية والشرح، وأُرسل هذا المشروع إلى جميع الدول الأعضاء في ٢٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٠ ونُشر على الإنترنت ليُعلق عليه الجمهور إلى غاية ٣١ كانون الثاني/يناير ٢٠١١. واستقطبت المشاورة الإلكترونية ٣ ٥٧٦ زائراً وحيداً من ١٢٠ بلداً

وإقليماً. وأُرسلت حوالي ١٠٠ رسالة مباشرة إلى الممثل الخاص، حتى من الحكومات. وبالإضافة إلى ذلك، نوقش مشروع المبادئ التوجيهية في اجتماع خبراء لأصحاب مصلحة متعددين، ثم في جلسة مع وفود المجلس، عُقد كلاهما في كانون الثاني/يناير ٢٠١١. وجاء النص النهائي الذي يوجد حالياً أمام المجلس كنتاج لهذه العملية الواسعة والشاملة.

١٣- فماذا تفعل هذه المبادئ التوجيهية؟ وكيف ينبغي قراءتها؟ لن يضع دعم المجلس للمبادئ التوجيهية وحده حداً لتحديات الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. ولكنه سيكون بداية النهاية، وذلك بإنشاء خطة عمل عالمية مشتركة يمكن أن يقوم عليها التقدم التراكمي، خطوة خطوة، دون منع أي تطورات واعدة أخرى طويلة الأجل.

١٤- لا تكمن المساهمة التشريعية للمبادئ التوجيهية في إنشاء التزامات قانونية دولية جديدة وإنما في تفصيل تبعات المعايير والممارسات القائمة بالنسبة إلى الدول والأعمال التجارية؛ ودمجها في نموذج وحيد ومتناسق منطقياً وشامل؛ وتحديد نواحي القصور في النظام الحالي وكيف ينبغي تحسينه. ويرد كل مبدأ مرفقاً بشرح يزيد من وضوح معناه وتبعاته.

١٥- وفي الوقت نفسه، ليس الغرض من المبادئ التوجيهية أن تكون مجموعة أدوات تُؤخذ من الرف وتُشغَّل بكل بساطة. فإذا كانت المبادئ نفسها قابلة للتطبيق عالمياً، فإن سبل تحقيقها ستعكس كوننا نعيش في عالم يضم ١٩٢ دولة عضواً في الأمم المتحدة، و٠٠٠ ٨٠ مؤسسة تجارية عبر وطنية، و١٠ مرات ذلك العدد من الفروع، وعدداً لا يُحصى من الملايين من الشركات الوطنية، معظمها مؤسسات تجارية صغيرة ومتوسطة الحجم. لذلك فإنه، عندما يتعلق الأمر بسبل التنفيذ، لا يوجد حل واحد مناسب للجميع.

١٦- ويشرّف الممثل الخاص أن يقدم هذه المبادئ التوجيهية إلى مجلس حقوق الإنسان. وهو إذ يفعل ذلك يود أن يعرب عن تقديره للإسهامات الاستثنائية التي قام بها مئات الأفراد والجماعات والمؤسسات في جميع أنحاء العالم، الذين يمثلون فئات مختلفة من المجتمع والقطاعات الصناعية، والذين بذلوا من وقتهم دون مقابل، وتقاسموا تجاربهم بصراحة، وناقشوا الخيارات بحيوية، وجاؤوا لتشكيل حركة عالمية نوعاً ما دعماً لولاية ناجحة تتمثل في وضع مبادئ توجيهية قابلة للتطبيق عالمياً ولكن عملية بشأن فعالية منع الضرر الذي تلحقه الأعمال التجارية بحقوق الإنسان والانتصاف منه.

المرفق

مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف"

مبادئ عامة

تقوم هذه المبادئ التوجيهية على الاعتراف بما يلي:

(أ) التزامات الدول القائمة باحترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية وحمايتها وإعمالها؛

(ب) دور المؤسسات التجارية بوصفها هيئات متخصصة من المجتمع تضطلع بمهام متخصصة، ويُطلب منها الامتثال لجميع القوانين المعمول بها وحماية حقوق الإنسان؛

(ج) الحاجة إلى مقابلة الحقوق والالتزامات بسبل انتصاف مناسبة وفعالة عندما تُنتهك.

وتنطبق هذه المبادئ التوجيهية على جميع الدول وجميع المؤسسات التجارية، سواء كانت عبر وطنية أو غير عبر وطنية، بغض النظر عن حجمها وقطاعها وموقعها وملكيتها وهيكلها.

وينبغي أن تُفهم المبادئ التوجيهية على أنها كل متماسك وأن تُقرأ، منفردة أو مجتمعة، من حيث هدفها في تعزيز المعايير والممارسات المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان من أجل تحقيق نتائج ملموسة للأفراد والمجتمعات المتأثرة، ومن ثم أيضاً الإسهام في عولمة مستدامة اجتماعياً.

وينبغي عدم قراءة أي شيء في هذه المبادئ التوجيهية على أنه ينشئ التزامات قانونية دولية جديدة، أو يحد أو يقوض أي التزامات قانونية قد تكون أخذتها أي دولة على عاتقها أو قد تكون خاضعة لها بموجب القانون الدولي فيما يتعلق بحقوق الإنسان.

وينبغي أن تُنفذ هذه المبادئ التوجيهية بطريقة غير تمييزية، مع إيلاء اهتمام خاص لحقوق واحتياجات الأفراد المنتمين لجماعات أو فئات سكانية قد تكون معرضة لخطر مضاعف بأن تصبح مستضعفة أو مهمشة، وكذلك للتحديات التي يواجهها هؤلاء الأفراد، ومع المراعاة الواجبة لمختلف المخاطر التي قد يواجهها النساء والرجال.

أولاً – واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان

ألف – المبادئ الأساسية

١- يجب على الدول أن تحمي من انتهاك حقوق الإنسان داخل إقليمها و/أو ولايتها القضائية من جانب أطراف ثالثة، بما فيها المؤسسات التجارية. ويقتضي ذلك اتخاذ خطوات مناسبة لمنع هذا الانتهاك والتحقيق فيه والمعاقبة عليه والانتصاف منه من خلال سياسات وتشريعات وأنظمة وأحكام قضائية فعالة.

الشرح

إن التزامات الدول في إطار القانون الدولي لحقوق الإنسان تقتضي منها احترام وحماية وإعمال الحقوق الإنسانية للأفراد داخل إقليمها و/أو ولايتها القضائية. ويشمل ذلك واجب الحماية من انتهاك حقوق الإنسان من جانب أطراف ثالثة، بما فيها المؤسسات التجارية.

وواجب الدولة في الحماية معيار للسلوك. لذلك، فإن الدول ليست بذاتها مسؤولة عن انتهاك الجهات الفاعلة الخاصة لحقوق الإنسان. ولكن قد تنتهك الدول التزاماتها في إطار القانون الدولي لحقوق الإنسان عندما يمكن أن تُعزى إليها هذه الانتهاكات، أو عندما تتخلف عن اتخاذ خطوات مناسبة لمنع انتهاكات الجهات الفاعلة الخاصة أو للتحقيق فيها أو المعاقبة عليها أو الانتصاف منها. وبينما تملك الدول بشكل عام السلطة التقديرية لاتخاذ القرار بشأن هذه الخطوات، فإن عليها أن تنظر في المجموعة الكاملة من التدابير الوقائية والتصحيحية المسموح بها، بما فيها السياسات والتشريعات والأنظمة والأحكام القضائية. ويقع على عاتق الدول أيضاً واجب حماية وتعزيز سيادة القانون، بوسائل منها اتخاذ التدابير اللازمة لكفالة المساواة أمام القانون، والعدل في تطبيقه، وبوضع أحكام تنص على ما يكفي من المساءلة، واليقين القانوني، والشفافية الإجرائية والقانونية.

ويركز هذا الفصل على التدابير الوقائية بينما يوجز الفصل الثالث التدابير التصحيحية.

٢- ينبغي للدول أن تعلن بوضوح توقعها من جميع المؤسسات التجارية المقيمة في إقليمها و/أو ولايتها القضائية أن تحترم حقوق الإنسان في كل عملياتها.

الشرح

في الوقت الحاضر، لا يُشترط بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان بشكل عام أن تنظم الدول ما تقوم به المؤسسات التجارية المقيمة في إقليمها و/أو ولايتها القضائية من أنشطة خارج الإقليم. كما أنها لا تُمنع عموماً من فعل ذلك، شريطة أن يكون ثمة أساس قانوني معترف به. وفي حدود هذه البارامترات، توصي بعض هيئات معاهدات حقوق

الإنسان دول الموطن الأصلي باتخاذ الخطوات اللازمة لمنع الشركات الخاضعة لولايتها القضائية من ارتكاب انتهاكات في الخارج.

وثمة أيضاً أسباب سياساتية قوية لكي تعلن دول الموطن الأصلي بوضوح توقعها بأن تحترم الأعمال التجارية حقوق الإنسان في الخارج، لا سيما إذا كانت الدولة نفسها مشاركة في تلك الأعمال التجارية أو داعمة لها. وتشمل هذه الأسباب كفالة القدرة التنبؤية للمؤسسات التجارية بتقديم رسائل متماسكة ومتسقة، والحفاظ على سمعة الدولة نفسها.

وقد اعتمدت الدول مجموعة من النهج في هذا الصدد، بعضها تدابير داخلية تترتب عنها آثار خارج الإقليم. وتشمل الأمثلة اشتراطات بأن تبلغ الشركات "الأم" عن العمليات العالمية للمؤسسة التجارية ككل؛ والصكوك القانونية غير الملزمة المتعددة الأطراف مثل المبادئ التوجيهية للمؤسسات المتعددة الجنسيات الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي؛ ومعايير الأداء التي تتطلبها المؤسسات الداعمة للاستثمارات في الخارج. وتُعد نهج أخرى بمثابة وضع وإنفاذ تشريعات مباشرة خارج الحدود الإقليمية. ويشمل ذلك الأنظمة الجنائية التي تسمح بالمقاضاة على أساس جنسية مرتكب الجريمة بغض النظر عن مكان حدوث الجريمة. ويمكن أن تسهم عوامل مختلفة في مدى المعقولية الملحوظة أو الفعلية للإجراءات التي تتخذها الدول، مثلاً معرفة ما إذا كانت تستند إلى اتفاق متعدد الأطراف.

باء – المبادئ التشغيلية

المهام التنظيمية والسياساتية العامة للدول

٣- ينبغي للدول، عند الوفاء بواجبها في الحماية، أن تقوم بما يلي:

(أ) إنفاذ القوانين التي يكون الهدف منها، أو الأثر المترتب عنها، هو طلب أن تحترم المؤسسات التجارية حقوق الإنسان، وأن تقيّم دورياً مدى كفاية هذه القوانين وتسد أي ثغرات؛

(ب) كفالة ألاَّ تكون القوانين والسياسات الأخرى التي تنظم إنشاء المؤسسات التجارية وعملياتها الجارية، مثل قانون الشركات، مقيِّدةً لاحترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان بل مُمكنَّة من ذلك؛

(ج) تقديم إرشادات فعالة إلى المؤسسات التجارية عن طريقة احترام حقوق الإنسان في جميع عملياتها؛

(د) تشجيع المؤسسات التجارية على الإبلاغ عن طريقة معالجة آثارها على حقوق الإنسان، ومطالبتها بذلك عند الاقتضاء.

الشرح

ينبغي للدول ألا تفترض أن الأعمال التجارية تفضل أو تستفيد دائماً من تخاذل الدولة، وينبغي لها أن تنظر في اتخاذ مزيج ذكي من التدابير – الوطنية والدولية، والإلزامية والطوعية – لتعزيز احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان.

وغالباً ما يشكل التخلف عن إنفاذ القوانين القائمة التي تنظم بشكل مباشر أو غير مباشر احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان ثغرةً قانونية هامة في ممارسات الدول. ويمكن أن تتراوح هذه القوانين بين عدم التمييز وقوانين العمل من جهة والقوانين الخاصة بالبيئة والملكية والخصوصية ومكافحة الرشوة من جهة ثانية. لذلك، من المهم أن تنظر الدول فيما إذا كانت هذه القوانين تُنفذ حالياً إنفاذاً فعالاً، وإلا، فما السبب في ذلك وما هي التدابير التي يمكن أن تصحح الوضع بشكل معقول.

ومن المهم أيضاً أن تستعرض الدول ما إذا كانت هذه القوانين توفر التغطية الضرورية في ضوء الظروف المتطورة وما إذا كانت، إلى جانب السياسات ذات الصلة، توفر بيئة تؤدي إلى احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان. فعلى سبيل المثال، غالباً ما تكون هناك حاجة إلى مزيد من الوضوح في بعض المجالات القانونية والسياساتية، مثل تلك التي تنظم الحصول على الأراضي، بما فيها الحقوق المتعلقة بملكية أو استعمال الأراضي، من أجل حماية أصحاب الحقوق والمؤسسات التجارية على السواء.

وتؤثر القوانين والسياسات التي تنظم إنشاء المؤسسات التجارية وعملها المستمر، مثل قوانين الشركات والأوراق المالية، تأثيراً مباشراً في سلوك المؤسسات التجارية. ومع ذلك، لا يزال إدراك آثارها على حقوق الإنسان ضعيفاً. فمثلاً، هناك عدم وضوح في قانون الشركات والأوراق المالية بشأن ما يُسمح للشركات ومسؤوليها فعله فيما يتعلق بحقوق الإنسان، ناهيك عما يُشترط منهم في ذلك الخصوص. وينبغي أن تقدم القوانين والسياسات في هذا المجال إرشادات كافية لتمكين المؤسسات التجارية من احترام حقوق الإنسان، مع المراعاة الواجبة لدور هياكل الإدارة القائمة من قبيل مجالس الشركات.

وينبغي أن تشير الإرشادات الموجهة إلى المؤسسات التجارية بشأن احترام حقوق الإنسان إلى النتائج المتوقعة وأن تساعد على تقاسم أفضل الممارسات. وينبغي أن توصي بالسبل المناسبة، بما فيها العناية الواجبة لحقوق الإنسان، وطريقة النظر بفعالية في مسائل الشؤون الجنسانية، والاستضعاف و/أو التهميش، والاعتراف بالتحديات المحددة التي يمكن أن تواجهها الشعوب الأصلية، والنساء، والأقليات الوطنية أو الإثنية، والأقليات الدينية واللغوية، والأطفال، والأشخاص ذوو الإعاقة، والعمال المهاجرون وأسرهم.

ويمكن للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان التي تمتثل لمبادئ باريس أن تؤدي دوراً هاماً في مساعدة الدول على تحديد ما إذا كانت القوانين ذات الصلة متمشية مع التزاماتها في مجال حقوق الإنسان وما إذا كانت تُنفَّذ بفعالية، وفي تقديم الإرشادات بشأن حقوق الإنسان إلى المؤسسات التجارية وغيرها من الجهات الفاعلة من غير الدول.

ويمكن أن يتراوح إبلاغ المؤسسات التجارية عن الطريقة التي تعالج بها آثارها على حقوق الإنسان بين العمل بشكل غير رسمي مع أصحاب المصلحة المتأثرين وتقديم تقارير علنية رسمية. ويُعتبر تشجيع الدولة لهذا الإبلاغ، ومطالبتها به عند الاقتضاء، مهماً في تعزيز احترام المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان. ويمكن أن تشمل الحوافز المقدمة لإبلاغ المعلومات الكافية وضع أحكام لإعطاء وزن لهذا الإبلاغ الذاتي في حالة أي إجراء قضائي أو إداري. ويمكن أن يكون شرط الإبلاغ مناسباً بشكل خاص عندما تكون طبيعة العمليات التجارية أو سياقات التشغيل تشكل خطراً بالغاً على حقوق الإنسان. ويمكن للسياسات أو القوانين في هذا المجال أن توضح بشكل مفيد ما الذي ينبغي للمؤسسات التجارية أن تبلغ عنه وكيف ينبغي لها ذلك، مما يساعد على كفالة الوصول إلى المعلومات ودقتها على السواء.

وينبغي لأي تحديد لما يشكل إبلاغاً كافياً أن يأخذ في الحسبان المخاطر التي يمكن أن يشكلها هذا الإبلاغ على سلامة وأمن الأفراد والمرافق؛ والمطالبات المشروعة بالسرية التجارية؛ والاختلافات في حجم الشركات وهياكلها.

وينبغي أن توضح متطلبات الإبلاغ المالي أن آثار حقوق الإنسان قد تكون في بعض الحالات "مادية" أو "هامة" للأداء الاقتصادي للمؤسسة التجارية.

العلاقة بين الدولة والأعمال التجارية

٤- ينبغي للدول أن تتخذ خطوات إضافية للحماية من انتهاكات حقوق الإنسان من جانب المؤسسات التجارية التي تملكها الدولة أو تسيطر عليها، أو التي تتلقى دعماً وخدمات ملموسة من وكالات الدولة مثل وكالات ائتمانات التصدير ووكالات تأمين أو ضمان الاستثمارات الرسمية، بوسائل منها، عند الاقتضاء، طلب العناية الواجبة لحقوق الإنسان.

الشرح

الدولة هي المسؤولة فردياً في المقام الأول بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان، وتعد الدول مجتمعةً أمينة على النظام الدولي لحقوق الإنسان. وعندما تكون إحدى المؤسسات التجارية خاضعةً لسيطرة الدولة أو عندما يُحتمل أن تُعزى أفعالها بشكل آخر إلى الدولة، فإن أي انتهاك لحقوق الإنسان ترتكبه المؤسسة التجارية قد يستتبع انتهاكاً لالتزامات القانون الدولي التي تقع على عاتق الدولة نفسها. وعلاوة على ذلك، فكلما كانت المؤسسة التجارية قريبة من الدولة، أو كلما كانت تعتمد على السلطة القانونية أو دعم دافعي الضرائب، زادت قوة الأساس المنطقي لسياسات الدولة في كفالة احترام المؤسسة لحقوق الإنسان.

وعندما تملك الدول المؤسسات التجارية أو تسيطر عليها، يكون لها أكبر الوسائل لكفالة تنفيذ السياسات والتشريعات والأنظمة ذات الصلة المتعلقة باحترام حقوق الإنسان. وتقدم الإدارة العليا عموماً تقاريرها إلى وكالات الدولة، وتملك الإدارات الحكومية المرتبطة

بها مجالاً أكبر للتدقيق والرقابة، بما في ذلك كفالة تنفيذ العناية الواجبة الفعالة لحقوق الإنسان. (تخضع هذه المؤسسات التجارية أيضاً لمسؤولية الشركات في احترام حقوق الإنسان، المعالجة في الفصل الثاني).

ويمكن لمجموعة من الوكالات المرتبطة بشكل رسمي أو غير رسمي بالدولة أن تقدم الدعم والخدمات إلى أنشطة الأعمال التجارية. وتشمل هذه الوكالات وكالات ائتمانات التصدير، ووكالات تأمين أو ضمان الاستثمارات الرسمية، والوكالات الإنمائية، ومؤسسات التمويل الإنمائي. وعندما لا تنظر هذه الوكالات صراحة فيما للمؤسسات المستفيدة من آثار فعلية ومحتملة على حقوق الإنسان، فإنها تعرض نفسها للمخاطر – من ناحية السمعة ومن الناحية المالية والسياسية وربما القانونية – لدعمها أياً من هذا الضرر، ويمكن أن تزيد من تحديات حقوق الإنسان التي تواجهها الدولة المستفيدة.

وبالنظر إلى هذه المخاطر، ينبغي للدول أن تشجع، وعند الاقتضاء، تستوجب العناية الواجبة لحقوق الإنسان من جانب الوكالات نفسها ومن جانب تلك المؤسسات أو المشاريع التجارية التي تتلقى دعمها. ومن الأرجح أن يكون شرط العناية الواجبة لحقوق الإنسان مناسباً عندما تشكل طبيعة العمليات التجارية أو سياقات التشغيل خطراً كبيراً على حقوق الإنسان.

٥- ينبغي للدول أن تمارس الرقابة الكافية من أجل الوفاء بالتزاماتها الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان عندما تتعاقد مع المؤسسات التجارية أو تسن لها تشريعات من أجل تقديم خدمات قد تؤثر على التمتع بحقوق الإنسان.

الشرح

لا تتخلى الدول عن التزاماتها في إطار القانون الدولي لحقوق الإنسان عندما تخصخص تقديم الخدمات التي يمكن أن تؤثر على التمتع بحقوق الإنسان. ويمكن أن يسفر تخلف الدول عن كفالة عمل المؤسسات التجارية التي تؤدي هذه الخدمات بشكل يتمشى مع التزامات الدولة المتعلقة بحقوق الإنسان عن آثار متصلة بالسمعة وآثار قانونية للدولة نفسها. وكخطوة ضرورية، ينبغي أن توضح عقود الخدمات أو التشريعات التمكينية ذات الصلة توقعات الدولة بأن تحترم هذه المؤسسات التجارية حقوق الإنسان. وينبغي للدول أن تكفل قدرتها على مراقبة أنشطة المؤسسات التجارية مراقبة فعالة، بوسائل منها توفير آليات رصد ومساءلة مستقلة وكافية.

٦- ينبغي للدول أن تعزز احترام حقوق الإنسان من جانب المؤسسات التجارية التي تجري معها معاملات تجارية.

الشرح

تجري الدول مجموعة مختلفة من المعاملات التجارية مع المؤسسات التجارية، ليس أقلها تلك التي تتم من خلال أنشطة مشترياتها. ويعطي ذلك للدول، منفردة أو مجتمعة، فرصاً

لا تُعوض لتعزيز وعي تلك المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان واحترامها لها، بوسائل منها شروط العقود، مع العناية الواجبة بالالتزامات ذات الصلة التي تقع على عاتق الدول بموجب القانون الوطني والدولي.

دعم حماية الأعمال التجارية لحقوق الإنسان في المناطق المتأثرة بالنزاع

٧- بما أن خطر الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان يتضاعف في المناطق المتأثرة بالنزاع، ينبغي للدول أن تساعد في كفالة ألا تشارك في هذه الانتهاكات المؤسسات التجارية العاملة في تلك السياقات، وذلك بوسائل منها:

(أ) المشاركة مع المؤسسات التجارية في مرحلة مبكرة قدر الإمكان لمساعدتها في تحديد ومنع وتخفيف ما تنطوي عليه أنشطتها وعلاقاتها التجارية من مخاطر متصلة بحقوق الإنسان؛

(ب) تقديم المساعدة الكافية إلى المؤسسات التجارية لتقييم ومعالجة مخاطر الانتهاكات المضاعفة، وإيلاء اهتمام خاص للعنف القائم على نوع الجنس والعنف الجنسي على السواء؛

(ج) حرمان المؤسسات التي تشارك في الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان وترفض التعاون في معالجة الوضع من الحصول على الدعم والخدمات العامة؛

(د) كفالة فعالية سياساتها وتشريعاتها وأنظمتها وتدابير إنفاذها الحالية في معالجة خطر مشاركة الأعمال التجارية في الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان.

الشرح

تحدث بعض أسوأ انتهاكات حقوق الإنسان التي تشمل الأعمال التجارية وسط التنازع بشأن السيطرة على الإقليم أو الموارد أو الحكومة نفسها - حيث لا يمكن التوقع بأن يعمل نظام حقوق الإنسان كما هو متوخى. وتسعى الأعمال التجارية المسؤولة بشكل متزايد للحصول على الإرشادات من الدول بشأن طريقة تجنب الإسهام في الإضرار بحقوق الإنسان في هذه السياقات الصعبة. وهناك حاجة إلى نهج ابتكارية وعملية. وعلى الخصوص، من المهم الانتباه إلى خطر العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس، الذي ينتشر بشكل خاص خلال أوقات النزاع.

ومن المهم أن تقوم جميع الدول بمعالجة المسائل في وقت مبكر قبل تدهور الأوضاع على أرض الواقع. وقد تكون الدولة "المضيفة"، في المناطق المتأثرة بالنزاع، غير قادرة على حماية حقوق الإنسان حماية كافية نظراً لانعدام سيطرة فعالة. لذلك، عندما يتعلق الأمر بشركات عبر وطنية، تقوم دول "موطنها الأصلي" بأدوار في مساعدة تلك الشركات والدول

المضيفة على السواء لكفالة عدم مشاركة الأعمال التجارية في انتهاك حقوق الإنسان، بينما يمكن للدول المجاورة أن تقدم دعماً إضافياً هاماً.

ولتحقيق مزيد من اتساق السياسات ومساعدة المؤسسات التجارية بشكل كافٍ في هذه الحالات، ينبغي لدول الموطن الأصلي أن تعزز التعاون الوثيق فيما بين وكالاتها للمساعدة الإنمائية، ووزارات الخارجية والتجارة، ومؤسسات تمويل الصادرات في عواصمها وضمن سفاراتها، وكذلك بين هذه الوكالات والجهات الفاعلة للحكومات المضيفة؛ وأن تضع مؤشرات إنذار مبكر تنبِّه الوكالات الحكومية والمؤسسات التجارية للمشاكل، وتربط الآثار المناسبة بأي إخفاق من جانب المؤسسات التجارية في التعاون في هذه السياقات، بوسائل منها الحرمان من الدعم أو الخدمات العامة القائمة أو سحب هذا الدعم أو الخدمات، أو عندما يتعذر ذلك، الحرمان من تقديمها في المستقبل.

وينبغي للدول أن تنذر المؤسسات التجارية بالخطر المضاعف المترتب على المشاركة في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان في المناطق المتأثرة بالنزاع. وينبغي لها أن تستعرض ما إذا كانت سياساتها وتشريعاتها وأنظمتها وتدابير إنفاذها تعالج هذا الخطر المضاعف معالجة فعالة، بوسائل منها وضع أحكام لكي تُعنى الأعمال التجارية بحقوق الإنسان العناية الواجبة. وعندما تحدد الدول ثغرات، ينبغي لها أن تتخذ الخطوات المناسبة لسدها. وقد يشمل ذلك استكشاف المسؤولية المدنية أو الإدارية أو الجنائية للأعمال التجارية المقيمة أو العاملة في إقليمها و/أو ولايتها القضائية التي ترتكب أو تشارك في ارتكاب انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، ينبغي للدول أن تنظر في نهج متعددة الأطراف لمنع هذه الأفعال والتصدي لها، وكذلك لدعم المبادرات الجماعية الفعالة.

وتُتخذ كل هذه التدابير بالإضافة إلى التزامات الدول بموجب القانون الإنساني الدولي في حالات النزاع المسلح، وبموجب القانون الجنائي الدولي.

كفالة اتساق السياسات

٨- ينبغي للدول أن تكفل وعي الإدارات والوكالات وغيرها من المؤسسات الحكومية التي تحدد شكل الممارسات المتبعة في الأعمال التجارية بالتزامات الدولة في مجال حقوق الإنسان ومراعاتها لها عند وفائها بولاياتها المختلفة، بوسائل منها تزويدها بما يلزم من المعلومات والتدريب والدعم.

الشرح

ليس ثمة توتر حتمي بين التزامات الدول المتعلقة بحقوق الإنسان وما تضعه هذه الدول من قوانين وسياسات تحدد شكل الممارسات التجارية. غير أن على الدول في بعض الأحيان أن تتخذ قرارات موازنة صعبة للتوفيق بين مختلف الاحتياجات الاجتماعية. ولتحقيق

التوازن المناسب، على الدول أن تتخذ نهجاً واسعاً لإدارة جدول أعمال المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، الهدف منه كفالة اتساق السياسات الداخلية عمودياً وأفقياً.

ويستتبع الاتساق العمودي للسياسات امتلاك الدول للسياسات والقوانين والعمليات الضرورية لتنفيذ التزاماتها في إطار القانون الدولي لحقوق الإنسان. ويعني الاتساق الأفقي للسياسات دعم وتجهيز الإدارات والوكالات التي تحدد شكل الممارسات التجارية، على الصعيدين الوطني ودون الوطني على السواء، بما فيها تلك المسؤولة عن قانون الشركات وتنظيم الأوراق المالية، والاستثمار، وائتمانات التصدير وتأمينه، والتجارة، والعمل، لكي تكون على علم بالتزامات الحكومات المتعلقة بحقوق الإنسان وتعمل بطريقة متلائمة مع هذه الالتزامات.

٩- ينبغي للدول أن تحتفظ بحيز للسياسات الداخلية كافٍ للوفاء بالتزاماتها المتعلقة بحقوق الإنسان عند متابعة الأهداف السياساتية المتصلة بالأعمال التجارية مع دول أو مؤسسات تجارية أخرى، مثلاً من خلال معاهدات أو عقود استثمارية.

الشرح

تنشئ الاتفاقات الاقتصادية التي تبرمها الدول، سواء مع دول أخرى أو مع مؤسسات تجارية، مثل معاهدات الاستثمار الثنائية، أو اتفاقات التجارة الحرة، أو عقود المشاريع الاستثمارية، فرصاً اقتصادية للدول. ولكن من شأنها أيضاً أن تؤثر في حيز السياسات الداخلية للحكومات. فمثلاً، يمكن لشروط اتفاقات الاستثمار الدولي أن تمنع الدول من تنفيذ تشريعات حقوق الإنسان الجديدة تنفيذاً كاملاً، أو أن تعرضها لخطر التحكيم الدولي الملزم إن فعلت ذلك. لذلك ينبغي للدول أن تكفل احتفاظها بما يكفي من القدرة السياساتية والتنظيمية لحماية حقوق الإنسان بموجب شروط هذه الاتفاقات، مع توفير الحماية الضرورية للمستثمرين.

١٠- ينبغي للدول، عندما تتصرف بوصفها أعضاء في مؤسسات متعددة الأطراف تعالج مسائل متصلة بالأعمال التجارية، القيام بما يلي:

(أ) السعي إلى كفالة ألا تقيد تلك المؤسسات قدرة دولها الأعضاء على الوفاء بواجبها في الحماية وألا تعيق احترام المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان؛

(ب) تشجيع تلك المؤسسات، في حدود ولايات وقدرات كل منها، على تعزيز احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان، وعند الاقتضاء، مساعدة الدول على الوفاء بواجبها في الحماية من انتهاك المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، بوسائل منها المساعدة التقنية، وبناء القدرات، وإذكاء الوعي؛

(ج) الاستفادة من هذه المبادئ التوجيهية لتعزيز الفهم المشترك والنهوض بالتعاون الدولي في إدارة الأعمال التجارية وتحديات حقوق الإنسان.

الشرح

ثمة حاجة أيضاً إلى مزيد من الاتساق في السياسات على الصعيد الدولي، حتى في الحالات التي تشارك فيها الدول في المؤسسات متعددة الأطراف التي تعالج المسائل المتصلة بالأعمال التجارية، مثل المؤسسات التجارية الدولية والمؤسسات المالية. وتحتفظ الدول بالتزاماتها في إطار القانون الدولي لحقوق الإنسان عندما تشارك في هذه المؤسسات.

ويمكن لبناء القدرات وإذكاء الوعي من خلال هذه المؤسسات أن يؤدي دوراً حاسماً في مساعدة جميع الدول على الوفاء بواجبها في الحماية، بوسائل منها التمكين من تبادل المعلومات بشأن التحديات وأفضل الممارسات، ومن ثم تعزيز نهج أكثر اتساقاً.

ومن شأن العمل الجماعي من خلال المؤسسات متعددة الأطراف أن يساعد الدول على تحقيق التكافؤ فيما يتعلق باحترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان، ولكن ينبغي أن يكون ذلك برفع أداء المتلكئين. ويمكن أيضاً للتعاون بين الدول، والمؤسسات متعددة الأطراف، وغيرها من أصحاب المصلحة أن يؤدي دوراً هاماً.

وتوفر هذه المبادئ التوجيهية نقطة مرجعية مشتركة في هذا الصدد، ويمكن أن تكون أساساً مفيداً لبناء أثر إيجابي تراكمي يراعي الأدوار والمسؤوليات المختلفة التي يضطلع بها جميع أصحاب المصلحة.

ثانياً – مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان

ألف – المبادئ الأساسية

١١- ينبغي أن تحترم المؤسسات التجارية حقوق الإنسان. وهذا يعني أن تتجنب انتهاك حقوق الإنسان الخاصة بالآخرين وأن تعالج ما تقع فيه من آثار ضارة بهذه الحقوق.

الشرح

تمثل مسؤولية احترام حقوق الإنسان معياراً عالمياً لقواعد السلوك المتوقع من جميع المؤسسات التجارية أياً كان مكان عملها. وهذه المسؤولية موجودة بغض النظر عن قدرات الدول و/أو رغبتها فيما يخص الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بحقوق الإنسان، وهي لا تقلص تلك الالتزامات. وهذه المسؤولية موجودة بالإضافة إلى الامتثال للقوانين والأنظمة الوطنية لحماية حقوق الإنسان.

ويتطلب التصدي للآثار الضارة بحقوق الإنسان اتخاذ تدابير كافية لمنع هذه الآثار والتخفيف من حدتها، ومعالجتها، عند الاقتضاء.

ويمكن للمؤسسات التجارية أن تأخذ على عاتقها التزامات أو أنشطة أخرى لدعم حقوق الإنسان وتعزيزها، الأمر الذي يمكن أن يسهم في التمتع بالحقوق. لكن ذلك لا يعوض عن أي حالة من حالات عدم احترام حقوق الإنسان خلال عملياتها.

وينبغي ألا تقوض المؤسسات التجارية قدرات الدول على الوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك من خلال إجراءات يمكن أن تضعف سلامة الإجراءات القضائية.

١٢- تحيل مسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان إلى حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، والمعروف أنها تشمل، في الحد الأدنى، الحقوق المعرب عنها في الشرعة الدولية لحقوق الإنسان والمبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.

الشرح

بما أن باستطاعة المؤسسات التجارية أن تؤثر على الطيف الكامل تقريباً لحقوق الإنسان المعترف بها دولياً، فإن مسؤوليتها عن الاحترام تنسحب على جميع هذه الحقوق. وفي الممارسة العملية، قد تتعرض بعض حقوق الإنسان لخطر أكبر من غيرها في قطاعات صناعية أو سياقات معينة، وتصبح بالتالي محط اهتمام أكبر. بيد أن الظروف قد تتغير، وبالتالي ينبغي أن تخضع جميع حقوق الإنسان لمراجعة دورية.

وثمة قائمة مرجعية بحقوق الإنسان الأساسية والمعترف بها دولياً في الشرعة الدولية لحقوق الإنسان (التي تتألف من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والصكين الرئيسيين اللذين دُونت السرعة من خلالهما: العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية)، إلى جانب المبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية في اتفاقيات منظمة العمل الدولية الأساسية الثماني على النحو المنصوص عليه في إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وهذه هي المعايير التي تعتمدها الجهات الأخرى الفاعلة في المجتمع لتقييم آثار المؤسسات التجارية على حقوق الإنسان. وتختلف مسؤولية المؤسسات التجارية فيما يخص احترام حقوق الإنسان عن المسائل المتعلقة بالمسؤولية القانونية والإنفاذ، التي ما زالت تحددها بشكل كبير أحكام القوانين الوطنية في الولايات القضائية ذات الصلة.

وتبعاً للظروف، قد تحتاج المؤسسات التجارية إلى النظر في معايير إضافية. إذ ينبغي، على سبيل المثال، أن تحترم هذه المؤسسات حقوق الإنسان الخاصة بالأفراد المنتمين إلى جماعات أو فئات سكانية محددة تتطلب اهتماماً خاصاً، كلما كانت لهذه المؤسسات آثار ضارة محتملة عليهم. وفي هذا الصدد، تناولت صكوك الأمم المتحدة بمزيد من التفصيل حقوق الشعوب الأصلية؛ والنساء؛ والأقليات القومية أو الإثنية، والأقليات الدينية واللغوية؛ والأطفال؛ والأشخاص ذوي الإعاقة؛ والعمال المهاجرين وأسرهم. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن تحترم المؤسسات، في حالات التراع المسلح، معايير القانون الإنساني الدولي.

١٣- تتطلب المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان أن تقوم المؤسسات التجارية بما يلي:

(أ) أن تتجنب التسبب في الآثار الضارة بحقوق الإنسان أو المساهمة فيها من خلال الأنشطة التي تضطلع بها، وأن تعالج هذه الآثار عند وقوعها؛

(ب) أن تسعى إلى منع الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية، حتى عندما لا تسهم هي في تلك الآثار.

الشرح

قد تكون للمؤسسات التجارية يد في الآثار الضارة بحقوق الإنسان سواء من خلال أنشطتها أو نتيجة لعلاقاتها التجارية مع أطراف أخرى. ويبين المبدأ التوجيهي ١٩ بمزيد من التفصيل الآثار المتعلقة بكيفية معالجة المؤسسات التجارية لهذه الحالات. ولغرض هذه المبادئ التوجيهية، من المفهوم أن "أنشطة" مؤسسة تجارية تشمل كلاً من الإجراءات التي تتخذها وتلك التي تتخلف عن اتخاذها؛ وأن "علاقاتها التجارية" تشمل العلاقات مع الشركاء التجاريين والكيانات الموجودة في سلسلة قيمها، ومع الكيانات الأخرى من الدول وغير الدول المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها التجارية.

١٤- تنطبق مسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان على جميع المؤسسات بغض النظر عن حجمها وقطاعها، وسياق عملياتها، وملكيتها، وهيكلها. ومع ذلك، قد يختلف حجم ومدى تعقيد الوسائل التي تعتمدها المؤسسة للوفاء بهذه المسؤولية بحسب هذه العوامل وبحسب شدة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تخلفها المؤسسة.

الشرح

ينبغي أن تكون الوسائل التي تستعملها أي مؤسسة تجارية للوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان متناسبة مع حجمها من جملة عوامل أخرى. وقد تكون لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم قدرة أقل وعدد أكبر من العمليات والهياكل الإدارية غير الرسمية مما لدى الشركات الأكبر، وهكذا تتخذ سياسات وعمليات كل منها أشكالاً مختلفة. لكن آثار بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم قد تكون خطيرةً على حقوق الإنسان، الأمر الذي يتطلب اتخاذ تدابير ملائمة بغض النظر عن حجم المؤسسة. وتُقاس حدة الآثار بحجمها ونطاقها وعدم قابليتها للمعالجة. ثم إن الوسائل التي تتبعها المؤسسات التجارية للوفاء بمسؤولياتها عن احترام حقوق الإنسان قد تختلف حسبما إذا كانت المؤسسة تقوم بأعمالها من خلال مجموعة شركات أو بشكل منفرد، وبحسب مدى قيامها بذلك. بيد أن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان تقع على عاتق جميع المؤسسات التجارية بشكل تام ومتساو.

١٥- للوفاء بالمسؤولية عن احترام حقوق الإنسان، ينبغي أن تكون لدى المؤسسات التجارية سياسات وعمليات تتلاءم مع حجمها وظروفها، تشمل ما يلي:

(أ) التزام في سياستها العامة بالوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؛

(ب) عملية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان من أجل تحديد كيفية معالجة آثارها الضارة بحقوق الإنسان، والحيلولة دون حدوثها، والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها؛

(ج) عمليات تُمكن من معالجة أي آثار ضارة بحقوق الإنسان، تحدثها أو تسهم فيها.

الشرح

تحتاج المؤسسات التجارية إلى إدراك وإظهار احترامها لحقوق الإنسان. ولن تستطيع القيام بذلك إلا إذا وضعت سياسات وعمليات معينة. وتبين المبادئ ١٦ إلى ٢٤ هذا الأمر بمزيد من التفصيل.

باء - المبادئ التنفيذية

الالتزام السياساتي

١٦- كأساس لتعهد المؤسسات التجارية بإدماج مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان في سياستها العامة، ينبغي أن تعبر هذه المؤسسات عن التزامها بالوفاء بهذه المسؤولية من خلال بيان سياسة عامة:

(أ) تتم الموافقة عليه على أرفع مستوى في المؤسسة التجارية؛

(ب) يستنير بالخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة؛

(ج) ينص على تطلعات موظفي المؤسسة وشركائها التجاريين والأطراف الأخرى المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها، فيما يتعلق بحقوق الإنسان؛

(د) يتاح للجمهور ويُعمم داخل المؤسسة وخارجها على جميع الموظفين والشركاء التجاريين والأطراف الأخرى ذات الصلة؛

(هـ) يتجسد في السياسات والإجراءات التنفيذية اللازمة لإدماج المسؤولية في جميع أقسام مؤسسة الأعمال.

الشرح

يستخدم مصطلح "بيان" استخداماً عاماً، لوصف أي وسيلة تعتمدها المؤسسة لتعلن مسؤولياتها والتزاماتها وتطلعاتها.

ويتفاوت مستوى الخبرة المطلوبة لضمان أن يكون بيان السياسة العامة مزوداً بما يكفي من معلومات بحسب مدى تعقيد عمليات المؤسسة التجارية. ويمكن الحصول على الخبرة من مصادر مختلفة، تمتد من الموارد الشبكية والمكتوبة الموثوق بها إلى التشاور مع خبراء مشهود لهم بالكفاءة.

وينبغي أن يُتاح بيان الالتزام للجمهور. ويُعمم فعلياً على الكيانات التي ترتبط معها المؤسسة بعلاقات تعاقدية؛ وعلى كيانات أخرى ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها، يمكن أن تشمل قوات أمن الدولة؛ وعلى المستثمرين؛ وكذلك على أصحاب المصلحة الذين يحتمل تضررهم، في حالة العمليات التي تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان.

وينبغي أن يُوضح التعميم الداخلي للبيان والسياسات والإجراءات ذات الصلة خطوط المساءلة ونُظمها، وينبغي التدريب اللازم للعاملين في الوظائف التجارية ذات الصلة.

وكما ينبغي للدول أن تعمل على تحقيق الاتساق في سياساتها، يتعين على المؤسسات التجارية أن تسعى جاهدة إلى تحقيق الاتساق بين مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان، والسياسات والإجراءات التي تحكم أنشطتها وعلاقاتها التجارية على نطاق أوسع. وينبغي أن يشمل ذلك، على سبيل المثال، السياسات والإجراءات التي تضع حوافز الأداء المالية وغير المالية للعاملين؛ وممارسات الشراء، وأنشطة حشد التأييد حيثما تتعرض حقوق الإنسان للخطر.

ومن خلال هذه الوسائل وأي وسائل أخرى مناسبة، ينبغي أن يُصبح بيان السياسة العامة جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة بدءاً برأسها ووصولاً إلى جميع موظفيها الذين قد يتصرفون، إن لم يحصل ذلك، دون وعي بحقوق الإنسان أو دون أي اعتبار لها.

العناية الواجبة بحقوق الإنسان

١٧- من أجل تحديد كيفية معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تحدثها المؤسسات التجارية والحيلولة دون حدوث هذه الآثار والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها، ينبغي أن تتوخى هذه المؤسسات العناية الواجبة بحقوق الإنسان. وينبغي أن تشمل العملية تقييم الآثار الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان، وإدماج ما يتم التوصل إليه من استنتاجات والتصرف بناء عليها، ومتابعة إجراءات معالجة هذه التأثيرات، والإبلاغ عن كيفية معالجتها. وينبغي أن تكون العناية الواجبة بحقوق الإنسان على النحو التالي:

(أ) أن تغطي الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تتسبب فيها المؤسسات أو تسهم فيها من خلال أنشطتها، أو التي قد ترتبط، ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية؛

(ب) أن تختلف من حيث تعقيدها بحسب حجم المؤسسة، وخطر حدوث آثار شديدة ضارة بحقوق الإنسان، وطبيعة عمليات المؤسسة وسياقها؛

(ج) ينبغي أن تكون العناية الواجبة مستمرة، مع مراعاة أن المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان قد تتغير مع مرور الزمن ومع تطور عمليات المؤسسة وسياق عملها.

الشرح

يحدد هذا المبدأ معايير العناية الواجبة بحقوق الإنسان، بينما تبين المبادئ ١٨ إلى ٢١ مكوناتها الأساسية بالتفصيل.

والمفهوم هنا أن المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان هي الآثار المحتملة الضارة بحقوق الإنسان التي تتسبب فيها المؤسسات التجارية. وينبغي معالجة الآثار المحتملة من خلال الحيلولة دون حدوثها أو التخفيف من حدتها، وفي الوقت نفسه معالجة الآثار التي حدثت بالفعل (المبدأ ٢٢).

ويمكن إدراج مفهوم العناية الواجبة بحقوق الإنسان في نظم أوسع لإدارة المخاطر داخل المؤسسة، شريطة أن يتجاوز ذلك مجرد تحديد وإدارة المخاطر المادية للشركة نفسها، ليشمل المخاطر التي يتعرض لها أصحاب الحقوق.

وينبغي بدء العناية الواجبة بحقوق الإنسان في أبكر وقت ممكن من الشروع في نشاط جديد أو علاقة جديدة، لأن المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان يمكن أن تزيد أو تَخِف حدتها أصلاً في مرحلة هيكلة العقود أو الاتفاقات الأخرى، ويمكن أن ترثها المؤسسات من خلال عمليات الدمج أو الشراء.

وعندما يكون لدى المؤسسات التجارية عدد كبير من الكيانات في سلاسل القيمة الخاصة بها، قد يكون من الصعب على نحو غير معقول بذل العناية الواجبة فيما يتعلق بالآثار الضارة بحقوق الإنسان في كل هذه الكيانات. وإذا كان الأمر كذلك، ينبغي أن تقوم مؤسسات الأعمال بتحديد المجالات العامة التي يكون فيها خطر تعرض حقوق الإنسان لآثار ضارة هو الأكبر، سواء أكان ذلك بسبب سياق عمل بعض الموردين أو العملاء، أو بسبب العمليات أو المنتجات أو الخدمات الخاصة المعنية، أو بسبب اعتبارات أخرى متصلة، وأن تصنف هذه المجالات حسب الأولوية لبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان.

وقد تُثار أسئلة تتعلق بالتواطؤ عندما تسهم مؤسسة تجارية في آثار ضارة بحقوق الإنسان، أو ينظر إليها على أنها تسهم في تلك الآثار التي تسببها أطراف أخرى. وللتواطؤ معنيان:

قانوني وغير قانوني. فقد يُنظر إلى المؤسسة، بالمعنى غير القانوني، على أنها "متواطئة" في تصرفات طرف آخر، عندما ينظر إليها، على سبيل المثال، على أنها تستفيد من الانتهاكات التي يرتكبها ذلك الطرف.

وبالمعنى القانوني، تحظر معظم الولايات القضائية الوطنية التواطؤ في ارتكاب الجرائم، ويتيح عدد منها تحميل المؤسسة التجارية المسؤولية الجنائية في مثل هذه الحالات. ويمكن في العادة أيضاً أن تستند الدعاوى المدنية إلى اشتراك مزعوم للمؤسسة التجارية، في إلحاق ضرر ما، على الرغم من أن حقوق الإنسان قد لا تشكل إطار هذه الدعاوى. ويشير فقه القانون الجنائي الدولي أساساً إلى أن المعيار ذي الصلة فيما يتعلق بالمساعدة والتحريض هو تعمد تقديم المساعدة العملية في ارتكاب جريمة أو التشجيع المؤثر تأثيراً كبيراً على ارتكابها.

ومن شأن بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان بالقدر المناسب أن يساعد المؤسسات التجارية في التصدي لخطر المطالبات القانونية ضدها حيث تظهر أنها قامت بكل الخطوات المعقولة لتفادي التورط في انتهاكات مزعومة لحقوق الإنسان. بيد أنه لا ينبغي للمؤسسات التي تبذل هذه العناية الواجبة أن تفترض أن ذلك لوحده سيعفيها تلقائياً وبشكل تام من مسؤولية التسبب أو الإسهام في انتهاكات لحقوق الإنسان.

١٨- من أجل قياس المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، ينبغي للمؤسسات أن تحدد وتقيِّم أي آثار فعلية أو محتملة ضارة بحقوق الإنسان قد تكون متورطة فيها إما من خلال أنشطتها أو نتيجة لعلاقاتها التجارية. وينبغي لهذه العملية ما يلي:

(أ) أن تستفيد من الخبرات الداخلية و/أو الخارجية المستقلة في مجال حقوق الإنسان؛

(ب) أن تشمل مشاورات حقيقية مع الجماعات التي يحتمل تضررها وغيرها من الجهات المعنية، بما يتناسب مع حجم المؤسسة وطبيعة وسياق عملها.

الشرح

تتمثل الخطوة الأولى في بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان في تحديد وتقييم طبيعة الآثار الفعلية والمحتملة الضارة بحقوق الإنسان التي قد تكون للمؤسسة التجارية يدٌ فيها. والغرض هو فهم الآثار المحددة على أشخاص معينين، في سياق محدد للعمليات. ويشمل ذلك، في العادة، تقييم سياق حقوق الإنسان قبل اقتراح نشاط تجاري، كلما أمكن ذلك، وتحديد الأشخاص المُحتمل تضررهم؛ وتضيف معايير وقضايا حقوق الإنسان ذات الصلة؛ ووضع تصور لكيفية تأثير النشاط المقترح والعلاقات التجارية المرتبطة به تأثيراً ضاراً على حقوق الإنسان للأشخاص المحددين. وفي هذه العملية، ينبغي أن تولي المؤسسات اهتماماً خاصاً لآثار معينة على حقوق الإنسان تطال أفراداً من جماعات أو فئات من السكان قد

يكونون معرضين بشدة لخطر الضعف والتهميش، وأن تضع في اعتبارها المخاطر المختلفة التي قد تواجهها المرأة والرجل.

وبينما يمكن إدراج عمليات تقييم الآثار الضارة بحقوق الإنسان ضمن عمليات أخرى مثل عمليات تقييم المخاطر أو تقييم الآثار البيئية والاجتماعية، فإن هذه العمليات ينبغي أن تشمل جميع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، بوصفها نقطة مرجعية، لأن المؤسسات قد تؤثر على أي حق من هذه الحقوق تقريباً.

ولأن حالات حقوق الإنسان دينامية، ينبغي إجراء تقييم للآثار الواقعة على حقوق الإنسان في فترات منتظمة: قبل أي نشاط جديد أو علاقة جديدة؛ وقبل اتخاذ قرارات هامة أو إجراء تغييرات كبيرة في العملية (مثل دخول السوق، أو إطلاق المنتجات، أو تغيير السياسات، أو إجراء تغييرات أوسع نطاقاً في الأعمال التجارية)؛ واستجابة أو تحسباً لأي تغيرات في بيئة العمل (مثل تصاعد التوترات الاجتماعية)؛ وبشكل دوري في جميع مراحل حياة أي نشاط أو علاقة.

وكي تتمكن المؤسسات من تقييم الآثار الواقعة على حقوق الإنسان بدقة، ينبغي أن تسعى إلى فهم شواغل الجهات المعنية التي يحتمل تأثرها، من خلال التشاور معها مباشرة بطريقة تراعي اللغة والحواجز الأخرى التي يُحتمل أن تعيق المشاركة الفعالة. وفي الحالات التي تتعذر فيها هذه المشاورات، ينبغي أن تنظر المؤسسات في بدائل معقولة مثل استشارة خبراء مستقلين موثوق فيهم، بمن فيهم المدافعون عن حقوق الإنسان وغيرهم من العاملين في المجتمع المدني.

ويوفر تقييم الآثار الواقعة على حقوق الإنسان أساساً تستند إليه الخطوات اللاحقة في عملية بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان.

١٩- من أجل منع الآثار الضارة بحقوق الإنسان والتخفيف من حدتها، ينبغي أن تدمج المؤسسات التجارية النتائج التي حصلت عليها من عملياتها لتقييم الآثار في جميع الوظائف والعمليات الداخلية ذات الصلة، وأن تتخذ الإجراءات المناسبة.

(أ) يتطلب الإدماج الفعال ما يلي:

'١' أن تُسند مسؤولية معالجة هذه الآثار إلى المستوى والوظيفة المناسبين داخل المؤسسة؛

'٢' أن تتيح عملية صنع القرارات الداخلية ومخصصات الميزانية وعمليات الرقابة التصدي الفعال لتلك الآثار.

(ب) تختلف الإجراءات الملائمة وفقاً لما يلي:

'١' ما إذا كانت المؤسسة تتسبب أو تسهم في إحداث أثر ضار، أو ما إذا كانت تُعتبر مشاركة فقط لأن الأثر الضار مرتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقة تجارية؛

'٢' مدى نفوذها في معالجة الآثار الضارة.

الشرح

لن يكون الإدماج الأفقي لنتائج محددة مستخلصة من تقييم الآثار الواقعة على حقوق الإنسان إدماجاً فعالاً في المؤسسة بكاملها إلا إذا أدمجت التزامها السياساتي في مجال حقوق الإنسان في جميع الوظائف التجارية ذات الصلة. وهذا أمر مطلوب لضمان الفهم الصحيح لنتائج التقييم، وإيلائها الاهتمام الواجب، واتخاذ إجراءات بشأنها.

وفي تقييم الآثار الواقعة على حقوق الإنسان، يتعين على المؤسسات أن تنظر في الآثار الضارة الفعلية والمحتملة. وينبغي منع الآثار المحتملة أو التخفيف من حدتها من خلال الإدماج الأفقي للنتائج على صعيد المؤسسة برمتها، بينما ينبغي في الوقت نفسه، معالجة الآثار الفعلية – أي الآثار التي حدثت بالفعل (المبدأ ٢٢).

وحيثما تتسبب مؤسسة أو يُحتمل أن تتسبب في آثار ضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تتخذ الخطوات اللازمة للحد من أي أثر أو الحيلولة دون حدوثه.

وحيثما تسهم مؤسسة أو يُحتمل أن تسهم في أثر ضار بحقوق الإنسان، ينبغي أن تتخذ الخطوات اللازمة لوقف أو منع إسهامها هذا واستخدام قدراتها للتخفيف من حدة أي أثر متبق إلى أقصى حد ممكن. وتعتبر القدرة موجودة عندما تكون للمؤسسة القدرة على إحداث تغيير في الممارسات غير المشروعة لكيان يتسبب في ضرر.

وعندما لا تسهم المؤسسة في أثر ضار بحقوق الإنسان، لكن هذا الأثر يكون مرتبط، ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية مع كيان آخر، فإن الوضع يكون أكثر تعقيداً. فمن بين العوامل التي تدخل في تحديد الإجراء المناسب في مثل هذه الحالات قدرة المؤسسة على التأثير على الكيان المعني، وأهمية هذه العلاقة للمؤسسة، ودرجة الانتهاك الواقع على حقوق الإنسان، وما إذا كانت لإنهاء العلاقة مع الكيان نفسه عواقب ضارة بحقوق الإنسان.

وكلما زاد تعقيد الوضع وزادت آثاره على حقوق الإنسان، كان الأمر أدعى أن تعتمد المؤسسة على مشورة خبراء مستقلين في اتخاذ قرار بشأن كيفية التصدي لهذا الوضع.

وإذا كانت المؤسسة تملك القدرة اللازمة لمنع الأثر الضار أو التخفيف من حدته، ينبغي أن تستخدم هذه القدرة. وإذا كانت هذه القدرة غير كافية، قد تكون هناك سبل لدى المؤسسة إلى تعزيزها. فزيادة القدرة ممكنة، على سبيل المثال، من خلال توفير بناء القدرات أو غير ذلك من الحوافز للكيان المعني، أو التعاون مع جهات فاعلة أخرى.

وهناك حالات تفتقر فيها المؤسسة إلى القدرة اللازمة لمنع الآثار الضارة بحقوق الإنسان أو التخفيف من حدتها وتكون فيها عاجزة عن تحسين هذه القدرة. عندئذ، ينبغي أن تنظر المؤسسة في إنهاء العلاقة التي تتسبب في الضرر، مع مراعاة التقديرات الموثوق فيها للآثار المحتملة الضارة بحقوق الإنسان.

وعندما تكون العلاقة التجارية "حاسمة" للمؤسسة، فإن إنهاءها يطرح المزيد من التحديات. ويمكن اعتبار علاقة ما حاسمة إذا كانت توفر منتجات أو خدمات لا غنى عنها لأعمال المؤسسة، ولا يوجد مصدر بديل معقول لها. وهنا أيضاً، لا بد من النظر في مدى الأثر الضار بحقوق الإنسان: فكلما زادت شدة الإساءة، زادت حاجة المؤسسة إلى التغيير بسرعة أكبر قبل اتخاذ قرار بإنهاء العلاقة أو الإبقاء عليها. وعلى أية حال، طالما استمرت الإساءة واستمرت المؤسسة في العلاقة، ينبغي أن تكون قادرةً على إثبات استمرارها في بذل الجهود الرامية إلى التخفيف من حدة الأثر، ومستعدةً للقبول بأية عواقب – على مستوى السمعة والصعيد المالي والقانوني – لاستمرار هذه العلاقة.

٢٠- بغية التحقق مما إذا كانت تجري معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تتتبع المؤسسات التجارية مدى فعالية إجراءات التصدي التي تتخذها. وينبغي أن يكون هذا التتبع كما يلي:

(أ) أن يقوم على مؤشرات كمية ونوعية ملائمة؛

(ب) أن يستند إلى التعليقات الواردة من مصادر داخلية وخارجية، بما في ذلك أصحاب المصلحة المتضررون.

الشرح

التتبع ضروري للمؤسسة كي تعرف ما إذا كان يجري تنفيذ سياساتها المتعلقة بحقوق الإنسان على النحو الأمثل، وما إذا كان تصديها للآثار الواقعة على حقوق الإنسان فعالاً، ومعرفة كيفية إعطاء زخم للتحسين المستمر.

وينبغي أن تبذل المؤسسات جهوداً خاصة لتتبع فعالية إجراءاتها الرامية إلى التصدي للآثار الضارة بالأفراد المنتمين إلى جماعات أو فئات من السكان قد تكون شديدة التعرض لخطر الضعف والتهميش.

وينبغي أن يكون التتبع جزءاً لا يتجزأ من عمليات الإبلاغ الداخلية ذات الصلة. وقد تستخدم المؤسسات أدوات تستخدمها أصلاً في قضايا أخرى. ويمكن أن يشمل ذلك عقود الأداء والاستعراضات وكذلك الدراسات الاستقصائية وعمليات مراجعة الحسابات، باستخدام بيانات مصنفة حسب نوع الجنس حيثما كان ذلك مناسباً. كما يمكن لآليات

التظلم على المستوى التنفيذي أن تقدم تعليقات هامة من الأشخاص المتضررين مباشرة بشأن فعالية بذل المؤسسة للعناية الواجبة بحقوق الإنسان (انظر المبدأ ٢٩).

٢١- كي تبلغ المؤسسة التجارية عن كيفية معالجة الآثار الواقعة على حقوق الإنسان، ينبغي أن تكون هذه المؤسسات مستعدة لإيصال ذلك إلى خارجها، ولا سيما عندما تثار المخاوف من جانب أصحاب المصالح المتضررين أو نيابة عنهم. وينبغي للمؤسسات التي تشكل عملياتها أو سياق عملياتها مخاطر بحدوث آثار شديدة على حقوق الإنسان، أن تبلغ رسمياً عن كيفية معالجتها. وفي جميع الحالات، ينبغي أن تكون البلاغات على النحو التالي:

(أ) أن تكون ذات شكل وتواتر يعكسان حجم الآثار الضارة التي تلحقها المؤسسة بحقوق الإنسان ويسهل وصول الجمهور المستهدف إليها؛

(ب) أن توفر معلومات كافية لتقييم مدى كفاية إجراءات تصدي المؤسسة للأثر المعين الضار بحقوق الإنسان؛

(ج) ألا تشكل بدورها خطراً على أصحاب المصلحة المتضررين، أو الموظفين أو على الاحتياجات المشروعة للسرية التجارية.

الشرح

تقضي مسؤولية احترام حقوق الإنسان أن تكون لدى المؤسسات سياسات وعمليات تستطيع من خلالها أن تعرف مدى احترامها لحقوق الإنسان وأن تظهر ذلك في الممارسة العملية. ويشمل إظهار هذا الاحترام التواصل، وتوفير قدر من الشفافية والمساءلة لفائدة المتضررين من الأفراد أو الجماعات ومن الجهات المعنية الأخرى ذات الصلة، بمن في ذلك المستثمرون.

وقد يتخذ التواصل أشكالاً مختلفة، بما في ذلك عقد اجتماعات شخصية مباشرة، وحوارات عبر الإنترنت، ومشاورات مع أصحاب المصلحة المتضررين، وإعداد تقارير عامة رسمية. ويتطور الإبلاغ الرسمي في حد ذاته، من التقارير السنوية التقليدية والتقارير المتعلقة بمسؤولية الشركات/المتعلقة بسياسات الاستدامة التي تنتهجها الشركات، ليشمل نشر آخر المستجدات على شبكة الإنترنت وتقارير مالية وغير مالية متكاملة.

ويُتوقع من المؤسسات أن تقدم تقارير رسمية كلما وُجدت آثار شديدة ضارة بحقوق الإنسان، سواء أكان ذلك راجعاً إلى طبيعة عملياتها التجارية أو سياق هذه العمليات. وينبغي أن تغطي التقارير المواضيع والمؤشرات المتعلقة بكيفية تحديد المؤسسات للآثار الضارة بحقوق الإنسان ومعالجتها. ويمكن للتحقق المستقل من تقارير حقوق الإنسان أن يعزز مضمونها ومصداقيتها. ويمكن لمؤشرات قطاعات معينة أن تقدم تفاصيل إضافية مفيدة.

المعالجة

٢٢- حيثما تجد المؤسسات أنها تسببت أو ساهمت في آثار ضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تقوم بمعالجة هذه الآثار أو المساعدة في معالجتها من خلال عمليات مشروعة.

الشرح

قد تتسبب المؤسسة أو تسهم في آثار ضارة بحقوق الإنسان لم تتوقعها أو لم تتمكن من منعها حتى في ظل وجود أفضل السياسات والممارسات.

وعندما تحدد المؤسسة وضعاً من هذا القبيل، سواء من خلال إجراءات العناية الواجبة بحقوق الإنسان أو من خلال وسائل أخرى، فإن مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان تتطلب منها معالجة نشطة لهذا الوضع، لوحدها أو بالتعاون مع جهات فاعلة أخرى. وقد يكون وضع آليات للتظلم على المستوى التنفيذي للمتضررين المحتملين من أنشطة المؤسسة من الوسائل الفعالة لإتاحة المعالجة عندما تستوفي الآليات معايير أساسية معينة، على النحو المبين في المبدأ ٣١.

وعندما تحدث آثار ضارة بحقوق الإنسان لم تتسبب المؤسسة أو لم تسهم فيها، لكنها ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقة تجارية، فإن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان لا تستدعي من المؤسسة تقديم العلاج بنفسها، رغم أنها قد تقوم بدور في ذلك.

وعادة ما تتطلب بعض الحالات، لا سيما الحالات التي يُزعم فيها ارتكاب جرائم، التعاون مع الآليات القضائية.

ويتضمن الفصل الثالث المتعلق بالوصول إلى العلاج إرشادات إضافية بشأن الآليات التي يمكن من خلالها السعي إلى المعالجة، بما في ذلك الحالات التي يتم فيها الطعن بالادعاءات المتعلقة بوقوع آثار ضارة بحقوق الإنسان.

القضايا المتعلقة بالسياق

٢٣- في جميع السياقات، ينبغي أن تقوم المؤسسات التجارية بما يلي:

(أ) الامتثال لجميع القوانين المعمول بها واحترام حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، أياً كان مكان عملها؛

(ب) التماس سبل احترام مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً عندما تجد نفسها أمام مقتضيات متعارضة؛

(ج) معالجة خطر التسبب أو الإسهام في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان باعتبارها قضية امتثال للقانون أياً كان مكان عملها.

الشرح

رغم أن سياقات قطرية ومحلية معينة قد تؤثر على الجانب المتعلق بمخاطر حقوق الإنسان في أنشطة مؤسسة ما وفي علاقاتها التجارية، فإن على جميع المؤسسات المسؤولية نفسها المتمثلة في احترام حقوق الإنسان أياً كان مكان عملها. وعندما يستحيل الاضطلاع بالمسؤولية كاملة، في السياق المحلي، يُنتظر من المؤسسات أن تحترم مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً إلى أقصى حد ممكن في الظروف القائمة، وأن تكون قادرة على إثبات جهودها في هذا الصدد.

وقد تفاقم بعض بيئات العمل، مثل المناطق المتضررة من التراع، خطر تواطؤ المؤسسات في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان ترتكبها جهات فاعلة أخرى (قوات الأمن، على سبيل المثال). وينبغي أن تتعامل المؤسسات مع هذا الخطر باعتباره قضية التزام قانوني، بالنظر إلى توسع شبكة المسؤولية القانونية المحتملة للشركات، الناشئة عن الدعاوى المدنية المرفوعة خارج نطاق الولاية القضائية، وعن إدماج أحكام نظام روما الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية التي تنص على المسؤولية الجنائية للشركات في الفقه القانوني. وبالإضافة إلى ذلك، قد يتحمل مديرو الشركات وموظفوها ومستخدموها مسؤولية فردية عن الأفعال التي تشكل انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان.

وفي سياقات معقدة كهذه، ينبغي أن تتأكد المؤسسات من أنها لا تفاقم الوضع. وفي تقييم كيفية التصدي للمخاطر على أفضل وجه، غالباً ما تُنصح بألا تستفيد من الخبرات والمشاورات الشاملة لوظائف متعددة داخل المؤسسة فحسب، بل من التشاور أيضاً مع خبراء مستقلين وذوي مصداقية من خارج المؤسسة، بما في ذلك خبراء الحكومات والمجتمع المدني والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ومن مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين.

٢٤- حيثما يلزم إعطاء الأولوية لإجراءات معالجة الآثار الفعلية والمحتملة الضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تسعى المؤسسات التجارية أولاً إلى منع الآثار الأكثر خطورة وتخفيف حدتها أو أن تسعى إلى معالجة الآثار التي يؤدي التأخر في معالجتها إلى جعلها غير قابلة للعلاج.

الشرح

بينما ينبغي أن تتصدى مؤسسات الأعمال لجميع آثارها الضارة بحقوق الإنسان، قد لا يمكن دائماً التصدي لهذه الآثار في وقت واحد. وإذا كان لا بد من تحديد الأولويات، في غياب توجيه قانوني محدد، ينبغي أن تبدأ المؤسسات بالآثار الأشد إضراراً بحقوق الإنسان، مع مراعاة أن تأخر معالجة هذه الآثار قد يؤثر على إمكانية المعالجة. وليست شدة التأثير مفهوماً مطلقاً في هذا السياق، بل هي تناسبية مع الآثار الأخرى الضارة بحقوق الإنسان التي تحددها مؤسسة الأعمال.

ثالثاً – الوصول إلى سبل الانتصاف

ألف – المبدأ التأسيسي

٢٥- يجب على الدول، كجزء من واجبها المتمثل في حماية حقوق الإنسان من الانتهاكات التي ترتكبها المؤسسات التجارية، أن تتخذ الخطوات الملائمة لضمان وصول المتضررين إلى سبل الانتصاف، من خلال الوسائل القضائية والإدارية والتشريعية وغيرها من الوسائل المناسبة، عندما تحدث هذه الانتهاكات داخل أراضيها و/أو ولايتها القضائية.

الشرح

قد يصبح واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان ضعيفاً أو حتى من دون معنى ما لم تتخذ الدول الخطوات المناسبة للتحقيق في انتهاكات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، والمعاقبة عليها، وجبر الضرر الناجم عنها عند وقوعها.

وثمة جوانب إجرائية وموضوعية للوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة. وقد تتخذ سبل الانتصاف التي تتيحها آليات التظلم الوارد ذكرها في هذا الجزء مجموعة من الأشكال الموضوعية التي تهدف، بصفة عامة، إلى مواجهة أي إضرار بحقوق الإنسان أو التعويض عنه. وقد تشمل سبل الانتصاف أشكال الاعتذار، وإعادة الحق إلى نصابه، وإعادة التأهيل، والتعويض المالي أو غير مالي والعقوبات (الجنائية أو الإدارية، مثل الغرامات)، فضلاً عن منع الضرر من خلال الأوامر الزجرية أو ضمانات عدم التكرار، على سبيل المثال. وينبغي أن تكون إجراءات توفير سبل الانتصاف محايدة، وبعيدة عن الفساد وعن أي محاولات سياسية أو غير سياسية للتأثير على النتيجة.

ولأغراض هذه المبادئ التوجيهية، تُفهم المظلمة هنا على أنها إحساس بالظلم يفضي إلى شعور فرد أو جماعة بالأحقية في الانتصاف، وقد يستند هذا إلى القانون، أو إلى وعود صريحة أو ضمنية، أو ممارسة عرفية، أو مفاهيم عامة بخصوص العدالة عند المجتمعات المحلية المظلومة. ويستخدم مصطلح آلية تظلم للإشارة إلى أي عملية روتينية قائمة على مستوى الدولة أو غير قائمة على مستوى الدولة، قضائية كانت أو غير قضائية، يمكن من خلالها رفع شكاوى بشأن انتهاكات المؤسسات لحقوق الإنسان والتماس سبل الانتصاف.

ويمكن أن تدار آليات التظلم القائمة على مستوى الدولة من جانب فرع أو وكالة للدولة، أو من جانب هيئة مستقلة، على أساس قانوني أو دستوري. ويمكن لهذه الآليات أن تكون قضائية أو غير قضائية. وفي بعض الآليات، يشارك المتضررون على نحو مباشر في التماس سبل الانتصاف؛ وفي حالات أخرى، يلتمس وسيط سبل الانتصاف نيابة عنهم. وتشمل الأمثلة على ذلك المحاكم (الدعاوى الجنائية والمدنية على السواء)، ومحاكم العمل،

والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، ومراكز الاتصال الوطنية في إطار التوجيهات الإرشادية للمؤسسات متعددة الجنسيات الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، والعديد من مكاتب أمناء المظالم، ومكاتب الشكاوى التي تديرها الحكومة.

كما يتطلب ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف فيما يتعلق بانتهاكات المؤسسات لحقوق الإنسان أن تيسّر الدول جهود التوعية العامة وفهم هذه الآليات وكيفية الوصول إليها، وتيسر أي دعم (بالمال أو الخبراء) للقيام بذلك.

وينبغي أن تشكل آليات التظلم القضائية وغير القضائية القائمة على مستوى الدولة الأساس لنظام انتصاف أوسع. وداخل هذا النظام، يمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي أن توفر اللجوء إليها وحل القضية في مرحلة مبكرة. ويمكن استكمال أو تعزيز الآليات التنفيذية القائمة على مستوى الدولة بالوظيفة الانتصافية للمبادرات التعاونية فضلاً عن الوظائف الانتصافية للآليات الدورية والإقليمية لحقوق الإنسان. وتوفر المبادئ التوجيهية ٢٦ إلى ٣١ المزيد من التوجيهات فيما يتعلق بهذه الآليات.

باء – المبادئ التنفيذية

الآليات القضائية غير القائمة على مستوى الدولة

٢٦- ينبغي أن تتخذ الدول الخطوات المناسبة لضمان فعالية الآليات القضائية المحلية عند تناول انتهاك المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، بما في ذلك النظر في سبل الحد من الحواجز القانونية والعملية وغيرها من الحواجز ذات الصلة التي يمكن أن تؤدي إلى الحرمان من الوصول إلى سبل الانتصاف.

الشرح

تشكل الآليات القضائية الفعالة الأساس في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف. وتتوقف قدرتها على التصدي لانتهاكات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان على حيادها ونزاهتها وقدرتها على إتاحة المحاكمة حسب الأصول.

وينبغي أن تحرص الدول على عدم وضع حواجز تحول دون تقديم الدعاوى المشروعة إلى المحاكم في الحالات التي يكون فيها اللجوء إلى القضاء جزءاً أساسياً من الوصول إلى سبل الانتصاف أو الحالات التي تكون فيها سبل الانتصاف البديلة والفعالة غير متوفرة. وينبغي أن تضمن أيضاً عدم إعاقة توفير العدالة بفساد العملية القضائية، وتضمن استقلالية المحاكم بعيداً عن الضغوط الاقتصادية أو السياسية التي يمارسها موظفو الدولة الآخرون والجهات الفاعلة في قطاع الأعمال، وعدم إعاقة الأنشطة المشروعة والسلمية للمدافعين عن حقوق الإنسان.

وقد تبرز عقبات قانونية يمكن أن تحول دون تناول قضايا مشروعة تنطوي على انتهاك مؤسسات لحقوق الإنسان، في الحالات التالية على سبيل المثال:

- عندما تؤدي الطريقة التي تسند بها المسؤولية القانونية فيما بين أعضاء مجموعة شركات في إطار القوانين الجنائية والمدنية المحلية إلى تيسير تجنب المساءلة على نحو ملائم؛
- عندما يُحرم المدعون من تطبيق أحكام العدالة في دولة مضيفة ولا يستطيعون الوصول إلى محاكم أوطانهم الأصلية بغض النظر عن الأسس الموضوعية للدعوى؛
- عندما تُستثنى بعض الفئات، مثل السكان الأصليين والمهاجرين، من نفس المستوى من الحماية القانونية لحقوق الإنسان التي تُطبق على باقي السكان.

وقد تبرز عقبات عملية وإجرائية أمام الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية في الحالات التالية على سبيل المثال:

- عندما تتجاوز تكاليف تقديم الشكاوى ما يشكل رادعاً مناسباً يحول دون رفع دعاوى تفتقر إلى أسس وجيهة و/أو عندما لا يكون بالإمكان تخفيض هذه التكاليف إلى مستويات معقولة من خلال الدعم الحكومي، والآليات 'القائمة على السوق' (مثل تأمين التقاضي وهياكل الرسوم القانونية)، أو غيرها من الوسائل؛
- عندما يواجه المدعون صعوبة في الحصول على تمثيل قانوني، بسبب نقص الموارد أو غيرها من الحوافز التي تشجع المحامين على تقديم المشورة إلى المدعين في هذا المجال؛
- عندما توجد خيارات غير ملائمة لتجميع الدعاوى أو الدعاوى التمثيلية (مثل الدعاوى الجماعية وغيرها من الدعاوى المشتركة)، ويحول ذلك دون إيجاد سبل انتصاف فعالة لأصحاب المطالبات الفردية؛
- عندما يفتقر المدعون العامون للدولة إلى ما يكفي من الموارد والخبرة والدعم للوفاء بالتزامات الدولة للتحقيق في تورط الأفراد والشركات في جرائم تتعلق بحقوق الإنسان.

وينتج العديد من هذه الحواجز عن الاختلالات المتكررة بين أطراف الشكاوى المتعلقة بانتهاك المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، كالتفاوت في الموارد المالية، وفي الحصول على المعلومات والخبرات. وعلاوة على ذلك، كثيراً ما يواجه الأفراد المنتمون إلى جماعات أو فئات سكانية شديدة التعرض لخطر الضعف والتهميش عوائق ثقافية واجتماعية ومادية ومالية إضافية تعترض سبيل وصولهم إلى آليات الانتصاف هذه واستخدامها والاستفادة منها، إما بسبب تمييز فعلي أو بسبب نتائج غير متعمدة ناجمة عن طريقة تصميم آليات الانتصاف وعملها. وينبغي أن يولى اهتمام خاص لحقوق هذه الجماعات والفئات السكانية واحتياجاتها المحددة في كل مرحلة من مراحل عملية الانتصاف: الوصول إلى سبل الانتصاف، وإجراءات الانتصاف ونتائجه.

آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

٢٧- ينبغي أن تقدم الدول آليات تظلم غير قضائية تكون فعالة ومناسبة، إلى جانب الآليات القضائية، كجزء من نظام انتصاف شامل قائم على مستوى الدولة فيما يتعلق بانتهاك مؤسسات الأعمال لحقوق الإنسان.

الشرح

تقوم الآليات الإدارية والتشريعية وغيرها من الآليات غير القضائية بدور أساسي في استكمال وتعزيز الآليات القضائية. وحتى عندما تكون النظم القضائية فعالة وتتوفر لها موارد جيدة، فإنها لا تستطيع تحمل عبء التصدي لجميع الانتهاكات المزعومة؛ كما أن سبل الانتصاف القضائية ليست مطلوبة دائماً؛ ولا هي بالنهج المفضل دائماً لجميع المطالبين.

ويمكن، عند الاقتضاء، سد الفجوات في توفير سبل الانتصاف المتعلقة بانتهاك المؤسسات لحقوق الإنسان، من خلال توسيع نطاق ولايات الآليات غير القضائية القائمة و/أو إضافة آليات جديدة. ويمكن لهذه الآليات أن تكون قائمة على الوساطة، أو الفصل أو أن تتبع عمليات أخرى مناسبة ثقافياً ومتماشية مع الحقوق - أو أن تنطوي على مزيج من كل ذلك - بحسب القضايا المعنية، وأي مصلحة عامة ذات صلة، والاحتياجات المحتملة للأطراف. وينبغي أن تكون الآليات، لضمان فعاليتها، مستوفية للمعايير المنصوص عليها في المبدأ ٣١.

وللمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان دور هام للغاية في هذا الصدد.

وكما هو الحال بالنسبة للآليات القضائية، ينبغي أن تنظر الدول في سبل معالجة أي اختلالات بين أطراف المطالبات المتعلقة بانتهاك المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان وإزالة أي حواجز إضافية تعيق وصول الأفراد المنتمين إلى جماعات أو فئات سكانية شديدة التعرض لخطر الضعف والتهميش إلى سبل الانتصاف.

آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة

٢٨- ينبغي أن تنظر الدول في سبل تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير قائمة على مستوى الدولة تعالج أشكال الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

الشرح

تشمل إحدى فئات آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة الآليات التي تديرها المؤسسة التجارية لوحدها أو بالاشتراك مع أصحاب المصلحة، أو تديرها رابطة صناعية أو مجموعة أصحاب مصلحة متعددين. وهذه الآليات غير قضائية لكنها قد تستخدم عمليات تنطوي على الفصل أو الحوار أو غير ذلك من العمليات المناسبة ثقافياً والمتماشية مع

الحقوق. وقد تكون لهذه الآليات مزايا معينة مثل سرعة الوصول إليها وسرعة معالجتها للمطالبات، وانخفاض تكاليفها و/أو امتدادها خارج حدود الأوطان.

وتشمل فئة أخرى هيئات إقليمية ودولية لحقوق الإنسان. وقد تناولت هذه الهيئات في معظم الأحيان ادعاءات انتهاك الدول لالتزاماتها باحترام حقوق الإنسان. بيد أن بعض هذه الهيئات أيضاً تخلف الدولة عن القيام بواجبها المتمثل في منع المؤسسات التجارية من انتهاك حقوق الإنسان.

ويمكن للدول أن تقوم بدور مساعد في زيادة الوعي بهذه الخيارات أو تسهيل الوصول إليها بأي طرق أخرى، إلى جانب الآليات التي توفرها الدول نفسها.

٢٩- لإتاحة إمكانية تناول التظلمات بسرعة ومعالجتها على نحو مباشر، ينبغي أن تضع المؤسسات التجارية آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي لفائدة الأفراد والجماعات التي تتعرض للضرر أو أن تشارك في هذه الآليات.

الشرح

يمكن للأفراد والجماعات الذين يتعرضون لضرر تحدثه مؤسسة تجارية الوصول إلى آليات التظلم على المستوى التنفيذي. وعادة ما تدار هذه الآليات من جانب المؤسسة، إما لوحدها أو بالتعاون مع آخرين، بما في ذلك أصحاب المصلحة المعنيين. كما يمكن توفيرها من خلال اللجوء إلى خبير خارجي أو هيئة خارجية تقبل بهما الأطراف. ولا تتطلب هذه الآليات أن يلجأ المشتكون إلى وسائل أخرى قبل اللجوء إليها. ويمكن إشراك المؤسسة مباشرة في تقييم القضايا والتماس جبر أي ضرر.

وتؤدي آليات التظلم على المستوى التنفيذي وظيفتين رئيسيتين فيما يتعلق بمسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان.

- أولاً، تدعم هذه الآليات تحديد الآثار الضارة بحقوق الإنسان كجزء من بذل المؤسسة العناية الواجبة بحقوق الإنسان بصورة مستمرة. وتقدم هذا الدعم من خلال توفير قناة للمتضررين مباشرة من عمليات المؤسسة يعبرون من خلالها عن شواغلهم عندما يرون أنهم يتعرضون أو يتعرضون لضرر. وبتحليل الاتجاهات والأنماط الواردة في الشكاوى، تستطيع مؤسسات الأعمال كذلك تحديد المشكلات النظامية وتكييف ممارساتها وفقاً لذلك.
- ثانياً، تتيح هذه الآليات تناول التظلمات بمجرد تحديدها، وجبر الضرر الناجم عن الآثار الضارة في وقت مبكر وعلى نحو مباشر من جانب المؤسسات، وتحول بالتالي دون تفاقم الضرر وتزايد التظلمات.

ولا تشترط هذه الآليات أن تتعلق الشكاوى أو التظلمات بانتهاك مزعوم لحقوق الإنسان للتمكن من رفعها، لكنها تهدف، على وجه التحديد، إلى تحديد الشواغل المشروعة للمتضررين. وإذا لم يتم تحديد تلك الشواغل ومعالجتها، فإنها قد تتفاقم مع مرور الزمن إلى نزاعات أكبر وانتهاكات أشد لحقوق الإنسان.

وينبغي أن تجسد آليات التظلم على المستوى التنفيذي معايير معينة لضمان فعاليتها في الممارسة العملية (المبدأ ٣١). ويمكن تلبية هذه المعايير من خلال العديد من الأشكال المختلفة لآلية التظلم وفقاً لمتطلبات الحجم والموارد والقطاع والثقافة وغيرها من المعايير.

ويمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي أن تشكل مكملاً لمشاركة أصحاب المصلحة على نطاق أوسع ولعمليات المفاوضة الجماعية، لكن لا يمكن لها أن تكون بديلاً عنهما. ولا ينبغي استخدامها لتقويض دور النقابات الشرعية في معالجة النزاعات المتصلة بالعمل، ولا لتحول دون الوصول إلى آليات التظلم القضائية أو غير القضائية.

٣٠- ينبغي أن تكفل المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى التي تستند إلى احترام المعايير المتصلة بحقوق الإنسان إتاحة آليات فعالة للتظلم.

الشرح

ترد المعايير المتصلة بحقوق الإنسان، وعلى نحو متزايد، في التزامات هيئات الصناعة، وأصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى، من خلال مدونات قواعد السلوك، ومعايير الأداء، والاتفاقات الإطارية العالمية بين النقابات والشركات عبر الوطنية، والمشاريع المماثلة.

وينبغي أن تضمن المبادرات التعاونية توافر آليات فعالة تمكِّن المتضررين من الأطراف أو ممثليهم الشرعيين من التعبير عن شواغلهم عندما يرون أن الالتزامات المقصودة لم يتم الوفاء بها. وقد تتعرض شرعية هذه المبادرات للخطر ما لم توفر هذه الآليات. ويمكن أن تكون هذه الآليات على مستوى الأفراد، أو على مستوى المبادرة التعاونية، أو كليهما. وينبغي أن تتيح هذه الآليات المساءلة وتساعد في إتاحة جبر الضرر الناجم عن انتهاك حقوق الإنسان.

معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية

٣١- لضمان فعالية آليات التظلم غير القضائية، سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة ينبغي لهذه الآليات أن تكون على النحو التالي:

(أ) شرعية: أن تحظى بثقة فئات أصحاب المصلحة الذين وُضعت لفائدتهم، وأن تكون مسؤولة عن نزاهة سير عمليات التظلم؛

(ب) سهولة الوصول إليها: أن تكون معروفة لدى جميع فئات أصحاب المصلحة الذين وُضعت لفائدتهم، وأن توفر المساعدة الكافية لمن يواجهون عوائق خاصة تحول دون وصولهم إليها؛

(ج) يمكن التنبؤ بها: أن توفر إجراءات واضحة ومعروفة مع إطار زمني إرشادي لكل مرحلة من المراحل، وأن تتسم بالوضوح بشأن أنواع العملية والنتائج المتاحة ووسائل رصد التنفيذ؛

(د) منصفة: أن تسعى إلى ضمان سبل معقولة لوصول الأطراف المتضررين إلى مصادر المعلومات، وأن تكون لديهم المشورة والخبرة اللازمة لبدء عملية تظلم مستنيرة ومتسمة بالإنصاف والاحترام؛

(هـ) شفافة: أن تبقي أطراف التظلم على علم بأي تقدم يحرز في العملية، وأن تقدم معلومات كافية عن أداء الآلية لبناء الثقة في فعاليتها والحفاظ على أي مصلحة عامة تتعرض للخطر؛

(و) متماشية مع الحقوق: أن تضمن تماشي النتائج وأوجه جبر الضرر مع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً؛

(ز) مصدراً للتعلم المستمر: أن تستند إلى تدابير ذات صلة لتحديد الدروس اللازمة لتحسين الآلية والحيلولة دون إيقاع الظلم وإلحاق الضرر في المستقبل؛

وينبغي أيضاً أن تكون الآليات على المستوى التنفيذي على النحو التالي:

(ح) أن تقوم على المشاركة والحوار: استشارة فئات أصحاب المصلحة، الذين وُضعت الآليات لفائدتهم، بشأن تصميمها وأدائها، والتركيز على الحوار كوسيلة لتناول المظالم وحلها.

الشرح

لا يمكن لآلية التظلم أن تفي بالغرض منها إلا إذا كان للأشخاص الذين وُضعت لخدمتهم، علمٌ بها وثقةٌ فيها وقدرةٌ على استخدامها. وتوفر هذه المعايير مقياساً مرجعياً لتصميم أو تنقيح أو تقييم آلية تظلم غير قضائية يساعد في ضمان فعاليتها في الممارسة العملية. ومن شأن آليات التظلم السيئ تصميمها أو تنفيذها أن تفاقم الشعور بالظلم لدى أصحاب المصلحة المتضررين لأنها تزيد إحساسهم بالعجز وعدم احترام العملية لهم.

وتنطبق المعايير السبعة الأولى على أي آلية قائمة على أساس الدولة أو غير قائمة على أساس الدولة، وأي آلية للفصل أو الحوار. أما المعيار الثامن فهو خاص بالآليات التنفيذية التي تساعد المؤسسات التجارية في إدارتها.

ويُستخدم مصطلح "آلية تظلم" هنا كمصطلح متداول. وقد لا يكون المصطلح نفسه دائماً ملائماً أو مفيداً عندما يطبق على آلية محددة، لكن معايير الفعالية تظل نفسها. وفيما يلي شرح للمعايير الخاصة:

(أ) على أصحاب المصلحة الذين وُضعت الآلية لفائدتهم أن يثقوا بها إذا ما اختاروا استخدامها. وعادة ما تمثل المساءلة عن ضمان عدم تدخل الأطراف في نزاهة سير عملية التظلم، أحد العوامل المهمة في بناء ثقة أصحاب المصلحة؛

(ب) قد تشمل الحواجز التي تحول دون الوصول إلى الآلية عدم العلم بوجودها، وعدم معرفة اللغة، وعدم الإلمام بالقراءة والكتابة، والتكاليف، والموقع المادي والخوف من الانتقام؛

(ج) كي تُستخدم الآلية وتحظى بالثقة، ينبغي أن تقدِّم معلومات عامة حول الإجراءات التي توفرها. وينبغي احترام الأطر الزمنية لكل مرحلة كلما كان ذلك ممكناً، بينما يمكن في بعض الأحيان أن تظهر حاجة إلى شيء من المرونة؛

(د) في التظلمات أو المنازعات بين المؤسسات التجارية وأصحاب المصلحة المتضررين، لا يصل أصحاب المصلحة المتضررون في كثير من الأحيان إلى موارد المعلومات والخبرات، وغالباً ما يفتقرون إلى الموارد المالية اللازمة لدفع التكاليف. وقد يؤدي هذا الخلل، ما لم يتم تداركه، إلى تقليص فرص تصور وإنجاز عملية تتسم بالإنصاف، ويجعل التوصل إلى حلول دائمة أمراً صعباً؛

(هـ) قد يكون التواصل بشكل منتظم مع الأطراف حول التقدم المحرز في التظلمات الفردية ضرورياً للحفاظ على الثقة في العملية. وقد يكون توفير الشفافية حول أداء الآلية للجزء الأكبر من أصحاب المصلحة، من خلال إحصاءات، أو دراسات حالات إفرادية، أو معلومات أكثر تفصيلاً حول تناول بعض الحالات، أمراً مهما لإثبات شرعية الآلية والحفاظ على الثقة الواسعة فيها. وفي الوقت نفسه، ينبغي ضمان سرية الحوار بين الأطراف وهويات الأفراد عند الضرورة؛

(و) كثيراً ما تكون المظالم غير محددة فيما يتعلق بحقوق الإنسان والعديد منها لا تثير شواغل متعلقة بحقوق الإنسان في البداية. وبغض النظر عن ذلك، ينبغي بذل العناية، كلما أفضت النتائج إلى آثار على حقوق الإنسان، لضمان تماشيها مع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً؛

(ز) قد يؤدي التحليل المنتظم لتواتر المظالم وأنماطها وأسبابها إلى تمكين المؤسسة التي تدير الآلية من تحديد السياسات أو الإجراءات أو الممارسات التي ينبغي تغييرها لمنع وقوع ضرر في المستقبل، ومن التأثير عليها؛

(ح) فيما يتعلق بآلية التظلم على المستوى التنفيذي، يمكن لإشراك جماعات أصحاب المصلحة المتضررين في تصميمها وأدائها أن يساعد على ضمان تلبيتها لاحتياجاتهم، واستخدامهم لها في الممارسة العملية، ووجود مصلحة مشتركة تكفل نجاحها. وبما أن المؤسسة التجارية لا تستطيع، من حيث الشرعية، أن تكون موضوع الشكاوى وأن تقوم، في الوقت نفسه، بتحديد نتائجها من جانب واحد، فإن هذه الآليات ينبغي أن تركز على التوصل إلى حلول متفق عليها من خلال الحوار. وعندما يكون الفصل ضرورياً، ينبغي أن تقوم بذلك آلية خارجية مشروعة ومستقلة.