

إتاحة سبل الانتصاف في حالات تجاوز مؤسسات الأعمال لحقوق الإنسان

دليل تفسيري

الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي

إتاحة سبل الانتصاف في حالات تجاوز مؤسسات الأعمال لحقوق الإنسان

دليل تفسيري

الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي

نيويورك وجنيف، 2025

© 2025، الأمم المتحدة
جميع الحقوق محفوظة في جميع أنحاء العالم

ينبغي توجيه طلبات استنساخ مقتطفات من هذا المنشور أو أخذ صورة ضوئية منه إلى مركز رخص حقوق الطبع والنشر على الموقع الشبكي: copyright.com.

وينبغي توجيه جميع الاستفسارات الأخرى المتعلقة بالحقوق والتراخيص، بما في ذلك الحقوق الفرعية، إلى العنوان التالي: United Nations Publications, 405 East 42nd Street, S-11FW001, New York, NY, 10017, United States of America

البريد الإلكتروني: Permissions@un.org؛ الموقع الإلكتروني: Shop.un.org/ar.

ليس في التسميات المستخدمة في هذا المنشور، ولا في طريقة عرض مادته، ما يتضمن التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمانة العامة الأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين تخومها أو حدودها.

وتتألف رموز وثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام. ويعني إيراد أحد هذه الرموز الإحالة إلى إحدى وثائق الأمم المتحدة.

منشور من منشورات الأمم المتحدة صادر عن مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان.

HR/PUB/24/1
eISBN: 978-92-1-358819-2

مصدر صورة الغلاف:
© Adobe Stock، المرجع 971458198، صورة Siasart.

المحتويات

تصدير 11

أولاً- مقدمة 13

ثانياً- المفاهيم الرئيسية 23

ثالثاً- المبدأ الأساسي بشأن إتاحة سبل الانتصاف 30

المبدأ 25: 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 30

السؤال 1- ما أهمية ذلك؟ 30

السؤال 2- هل الضمان بإتاحة سبل انتصاف فعالة من المقتضيات القانونية التي تقع على عاتق الدول؟ 31

الإطار 1: المعايير الدولية المتعلقة بالانتصاف الموضوعي 31

السؤال 3- ما الصلة بين ضمان إتاحة سبل الانتصاف الفعالة وواجب الدولة في الحماية بموجب المبادئ التوجيهية؟ 33

السؤال 4- كيف تكفل الدولة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل القضائية؟ 33

السؤال 5- كيف تكفل الدولة إتاحة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل الإدارية؟ 34

السؤال 6- كيف تكفل الدولة إتاحة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل التشريعية؟ 35

السؤال 7- ما هي الوسائل المناسبة الأخرى التي يمكن أن تكون ذات صلة لضمان إتاحة سبل انتصاف فعالة؟ 36

السؤال 8- ما الفرق بين "الأراضي" و"الولاية القضائية"؟ 37

السؤال 9- ما قول الهيئات الدولية بشأن ضمان إتاحة سبل الانتصاف في القضايا العابرة للحدود؟ 38

الإطار 2: تعليقات الهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان بشأن النطاق الجغرافي لواجب الدول في الحماية من تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية 38

السؤال 10- ماذا نعني "بإتاحة" سبيل انتصاف فعال؟ 40

السؤال 11- هل "إتاحة سبل الانتصاف" مرادف لـ "الوصول إلى العدالة"؟ 41

السؤال 12- هل "إتاحة سبل الانتصاف" مرادف لـ "المساءلة" عن الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان؟ 41

رابعاً- الآليات القضائية القائمة على مستوى الدولة 43

المبدأ 26: 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... 43

السؤال 13- ما أهمية ذلك؟ 43

السؤال 14- ما هي الآليات القضائية المحلية؟ 44

السؤال 15- ما هي الآلية القضائية "الفعالة"؟ 44

السؤال 16- ما هي الخطوات المناسبة التي يمكن أن تتَّخذها الدول لضمان فعالية الآليات القضائية المحلية؟ 45

السؤال 17- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال الآليات القضائية؟ 45

السؤال 18- هل هناك أي سبل انتصاف لا يمكن إتاحتها إلا من خلال الآليات القضائية؟ 47

السؤال 19- ما هو الحرمان من إتاحة سبل الانتصاف في سياق الآليات القضائية؟ 47

السؤال 20- ما العقبات القانونية التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟ 48

السؤال 21- كيف يمكن معالجة العقبات القانونية؟ 49

السؤال 22- ما العقبات العملية التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟ 49

السؤال 23- كيف يمكن معالجة العقبات العملية؟ 50

السؤال 24- ما العقبات الأخرى ذات الصلة التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟ 51

السؤال 25- كيف يمكن معالجة العقبات الأخرى؟ 52

خامساً- آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة 53

المبدأ 27: 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 53

السؤال 26- ما أهمية ذلك؟ 53

السؤال 27- ما هي آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة؟ . 54

الإطار 3: ما الدور الذي يمكن أن تضطلع به المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف؟ 55

الإطار 4: ما الدور الذي يمكن أن تضطلع به نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول، المعتمدة لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف؟ 56

السؤال 28- ما هي آلية التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة "الفعالة والمناسبة"؟ 58

السؤال 29- ماذا يعني أن "تقدم" الدول آليات تظلم غير قضائية فعالة ومناسبة؟ 58

السؤال 30- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة؟ 59

السؤال 31- ما هي التقنيات التي تستخدمها هذه الآليات للمساعدة في تسوية التظلمات المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان؟ 60

السؤال 32- هل يمكن لآليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة أن توفر سبل انتصاف فعالة بمفردها؟ 60

السؤال 33- ما الذي يستلزمه نظام انتصاف شامل قائم على مستوى الدولة فيما يتعلق بتجاوز مؤسسات الأعمال لحقوق الإنسان؟ 61

سادساً- آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة 63

المبدأ 28: 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 63

السؤال 34- ما أهمية ذلك؟ 63

السؤال 35- ما هي آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة؟ 63

الإطار 5: المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف وآليات المساءلة المستقلة 65

السؤال 36- ما هي آلية التظلم "الفعالة" غير القائمة على مستوى الدولة؟ 66

السؤال 37- ماذا يعني أن تقوم الدول بـ "تيسير الوصول" إلى آليات تظلم فعالة غير قائمة على مستوى الدولة؟ 66

الإطار 6: كيف يمكن لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة أن تسهم في "منظومة انتصاف" جيدة الأداء؟ 67

السؤال 38- هل يمكن لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة أن توفِّر سبل انتصاف فعالة بمفردها؟ 68

الإطار 7: الإجراءات الموازية 69

السؤال 39- هل الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان هي آليات تظلم "قضائية" أم "غير قضائية"؟ 70

الإطار 8: إسهام الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان في إتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان 70

المبدأ 29: 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 73

السؤال 40- ما أهمية ذلك؟ 73

السؤال 41- ألا يقع على عاتق الدولة جبر الضرر الناجم عن تجاوزات حقوق الإنسان؟ 74

السؤال 42- ما هي آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟ 75

الإطار 9: هل تُعتبر قنوات إبلاغ المبلّغين عن المخالفات آليات تظلم على المستوى التنفيذي؟ 76

السؤال 43- لمن ينبغي أن تتاح آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟ 77

السؤال 44- ما هي المسائل التي ينبغي أن تكون آليات التظلم على المستوى التنفيذي قادرة على معالجتها؟ 78

السؤال 45- متى يمكن للمؤسسة أن "تشارك في" آلية تظلم على المستوى التنفيذي؟ 79

الإطار 10: المشاركة في آليات التظلم على المستوى التنفيذي: تساؤلات 81

السؤال 46- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟ 82

السؤال 47- ما أوجه الاختلاف المحتملة بين سبل الانتصاف المتاحة من خلال آليات التظلم على المستوى التنفيذي وسبل الانتصاف المتاحة من خلال الآليات الأخرى المذكورة في المبادئ التوجيهية؟ 82

السؤال 48- كيف ينبغي مراعاة عمل النقابات والمنظمات العمالية الأخرى في وضع وتفعيل آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟ 83

السؤال 49- كيف ترتبط آليات التظلم على المستوى التنفيذي بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان؟ 84

الإطار 11: ما هي العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟ 85

السؤال 50- كيف يمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي أن تعمل في إطار من التآزر مع أنواع أخرى من الآليات؟ 86

الإطار 12: استخدام التنازلات القانونية في سياق آليات التظلم على المستوى التنفيذي 88

المبدأ 30: 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 89

السؤال 51- ما أهمية ذلك؟ 89

السؤال 52- ما هي المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى التي تستند إلى احترام معايير حقوق الإنسان؟ 89

السؤال 53- ماذا تعني كفالة إتاحة آليات فعالة للتظلم؟ 90

السؤال 54- ما هي المسائل التي ينبغي أن تكون آليات التظلم هذه قادرة على معالجتها؟ 90

السؤال 55- ما هي سبل الانتصاف المتاحة من خلال آليات التظلم هذه؟ 91

السؤال 56- كيف ترتبط آليات التظلم هذه بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان؟ 92

سابعاً- معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية 93

المبدأ 31: لضمان فعالية آليات التظلم غير القضائية، سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة، ينبغي لهذه الآليات أن تكون شرعية ومتسمة بسهولة الوصول إليها وبإمكانية التنبؤ بها ومنصفة وشفافة ومتماشية مع الحقوق ومصدراً للتعلم المستمر. وينبغي أيضاً أن تكون الآليات على المستوى التنفيذي قائمة على المشاركة والحوار 93

السؤال 57- ما أهمية ذلك؟ 93

السؤال 58- ما هي الآليات التي تنطبق عليها هذه المعايير؟ 94

السؤال 59- لماذا هذه المعايير؟ 94

السؤال 60- هل يجب أن تستوفي آلية ما كل معيار من هذه المعايير لكي تُعتبر فعالة؟ 95

السؤال 61- كيف ينبغي تقييم فعالية آليات التظلم؟ 95

السؤال 62- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم شرعية؟ 96

الإطار 13: اعتماد نهج يراعي الاعتبارات الجنسانية 97

السؤال 63- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم متسمة بسهولة الوصول إليها؟ 99

الإطار 14: حماية الأشخاص من خطر الانتقام 101

السؤال 64- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم قابلة للتنبؤ بها؟ 102

السؤال 65- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم منصفة؟ 103

السؤال 66- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم شفافة؟ 104

السؤال 67- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم متماشية مع الحقوق؟ 105

السؤال 68- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم مصدراً للتعلم المستمر؟..... 106

السؤال 69- ماذا يعني أن تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي قائمة على المشاركة والحوار؟..... 107

الإطار 15: ماذا تعني "المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة" في هذا السياق؟..... 109

الإطار 16: موارد إضافية 110

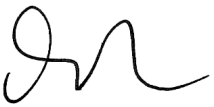
تصدير

عندما تُنتهك حقوق الإنسان المكفولة لشخص ما، يحق لهذا الشخص الحصول على سبيل انتصاف فعال عن الضرر الذي لحق به. وهذا المبدأ الأساسي من مبادئ القانون الدولي منصوص عليه في كل صك من الصكوك التي يتألف منها ما بات يُعرف بالشرعة الدولية لحقوق الإنسان، التي تشمل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

فمن الصعب أن يشعر الناس بأنهم يتمتعون بحقوق فعلية ما لم تتوافر سبل انتصاف فعالة مما يلحق بهم من ضرر. وتذكّرنا المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن الحق في الانتصاف والجبر لضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني بأنَّ "المجتمع الدولي، بوفائه بحق الضحايا في الاستفادة من سبل الانتصاف والجبر، يظل متضامنا مع محن الضحايا والناجين منها والأجيال البشرية المقبلة ويعيد تأكيد القانون الدولي في هذا الميدان".

وعندما تكون تجاوزات حقوق الإنسان مرتبطة بأنشطة الأعمال التجارية، قد تتسم مهمة تحديد عناصر الانتصاف الفعال وكيفية تقديمه والجهات التي تتولى هذه المهمة بالتعقُّد. وترسي المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان إطاراً مهمّاً ومرجعيّاً لتحرك بشأن سبل الانتصاف يتَّخذ منطلقاً له التزامات الدول باتخاذ "خطوات مناسبة لمنع" تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية داخل أراضيها أو ولايتها القضائية "والتحقيق فيها والمعاقبة عليها والانتصاف منها". وتعرض الركيزة الثالثة من الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية معياراً دوليّاً لتوفير سبل الانتصاف بشأن جميع أنواع الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، أخذاً في الاعتبار خصائص وأدوار المؤسسات الحكومية الرئيسية، مثل المحاكم والهيئات الإدارية، وكذلك الآليات غير القائمة على مستوى الدولة.

وكما بيَّن عمل المفوضية، ولا سيما من خلال مشروع المساءلة والانتصاف، فإنَّ تقديم سبل انتصاف فعالة للناس لا يتوقف في كثير من الأحيان على فعالية الآليات الفردية فحسب، بل أيضاً على مدى قدرة تلك الآليات على أن يعضد ويعزِّز بعضها بعضاً. فبتعاوننا على نحو بنّاء واستباقي نستطيع تسخير جهودنا لجعل إتاحة سبل انتصاف فعالة من الأضرار التي تُحْدثها المؤسسات التجارية قاعدةً لا استثناء. وآمل أن يساعد هذا الدليل التفسيري، الذي يُتوخى منه أن تتَّخذ هذه الجهود من روح المبادئ التوجيهية ومقصدها أساساً متيناً وراسخاً لها، على تحقيق هذا المبتغى.



فولكر تورك

مفوض الأمم المتحدة السامي
لحقوق الإنسان

أولاً- مقدمة

ألف- خلفية

إنَّ حقوق الإنسان مكفولة للناس لمجرد كونهم بشراً. وقد شكَّل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، الذي اعتمدته الجمعية العامة في عام 1948، أول صك دولي يحدِّد حقوق الإنسان الأساسية التي يجب حمايتها على الصعيد العالمي. وما انفك هذا الصك المهم والمؤثِّر يشكِّل أساس القانون الدولي لحقوق الإنسان برمَّته.

ومنذ اعتماد الإعلان العالمي، رصَّت الدول صفوفها من أجل النهوض بجوهر شتى حقوق الإنسان والتزامات الدول في هذا المجال، عن طريق المعاهدات والصكوك الأخرى. وكان من ثمار هذه الجهود أنْ ترسَّخت واجبات الدول بموجب القانون الدولي باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وإعمالها[1].

ومن ناحية أخرى، تشكِّل أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة من غير الدول ضمن إطار حقوق الإنسان موضوع نقاش مستفيض. فقد برز موضوع آثار المؤسسات التجارية على حقوق الإنسان، بحلول السبعينات من القرن الماضي، باعتباره قضية دولية ملحّة، لا سيما في ظل الشواغل الواسعة النطاق التي أفرزها تسارع وتيرة العولمة. غير أنَّ العقود التي تلت لم تشهد دليلاً يُذكر على انبثاق توافق في الآراء بشأن الأوجه المحتملة لارتباط القانون الدولي لحقوق الإنسان بالمؤسسات التجارية، أو بشأن مضمون المراحل التالية من عملية تطوير القانون. ومع تزايد خطر الاستقطاب في مواقف أصحاب المصلحة في مطلع هذا القرن، فقد حان الوقت لبلورة تدابير قانونية وسياساتية مرجعية.

وعيَّن الأمين العام في عام 2005، إدراكاً منه لهذه الحاجة، ممثِّلاً خاصّاً معنيّاً بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال. وأُسندت إلى الممثل الخاص ولاية تحديد وتوضيح معايير مسؤولية الشركات ومساءلتها فيما يتعلق بحقوق الإنسان، وبيان دور الدول في هذا الصدد. وقد تُوِّج هذا العمل - الذي استغرق سنوات طوالاً من البحث المتعمق والمشاورات المكثَّفة مع الدول ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني والأفراد المتضررين والجماعات المتضررة والمحامين والمستثمرين وغيرهم من أصحاب المصلحة، وشمل اختباراً عمليّاً للمقترحات - بوضع المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

(1) انظر مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، "القانون الدولي لحقوق الإنسان".

المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

تتألف المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان من 31 مبدأ، موزَّعة على ثلاث ركائز، كلها ضرورية لإعمال حقوق الإنسان:

- **الركيزة الأولى: واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان.** فبموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان، يجب على الدول أن تكفل الحماية من تجاوزات حقوق الإنسان داخل إقليمها و/أو ولايتها القضائية من جانب أطراف ثالثة، بما فيها المؤسسات التجارية. وهذا يعني أنه يجب على الدول منع هذه التجاوزات، التحقيق بها، محاسبة المسؤولين عنها، واتخاذ التدابير اللازمة لإنصاف الضحايا.
- **والتحقيق فيها والمعاقبة عليها والانتصاف منها.**

ويجسِّد واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان بموجب المبادئ التوجيهية الكيفية التي يجب أن تُفهم بها التزامات الدول القائمةُ بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان فيما يتعلق بالأنشطة التجارية.

- **الركيزة الثانية: مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان.** إذ تقع على عاتق المؤسسات التجارية مسؤولية تجنُّب انتهاك حقوق الآخرين ومعالجة ما تقع فيه من آثار ضارة بحقوق الإنسان. وتستلزم هذه المسؤولية وجود معيار للسلوك، وهي مستقلة عن مدى وفاء الدول بالتزاماتها. وللوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان، يُتوقَّع من المؤسسات التجارية أن تلتزم في سياستها العامة باحترام حقوق الإنسان، وأن تبذل العناية الواجبة بهذه الحقوق، وأن تعالج ما تُحْدثه أو تسهم فيه من آثار ضارة بهذه الحقوق.

وتعرض المبادئ التوجيهية تصنيفاً من ثلاثة أجزاء لشرح مختلف الأشكال المحتملة لتسبُّب المؤسسات التجارية في إلحاق آثار ضارة بحقوق الإنسان. إذ يمكن لمؤسسة تجارية:

- أن "تتسبَّب" في آثار ضارة بحقوق الإنسان بمفردها
- أو أن "تسهم" في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان، على نحو مباشر إلى جانب طرف خارجي أو من خلاله
- أو أن تقع في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان لأنَّ الأثر "مرتبط ارتباطاً مباشراً" بعمليات المؤسسة التجارية أو منتجاتها أو خدماتها عبر علاقة تجارية.

ويرِد شرح "إطار التورط" هذا، والنتائج التي تترتب على هذه الأشكال المختلفة من التورط، بمزيد من التفصيل في الدليل التفسيري الذي أعدَّته مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق

الإنسان عن *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان*[2]. ويمكن الاطلاع على أمثلة عن الأوجه المحتملة لتأثير المؤسسات التجارية على طائفة من حقوق الإنسان، إلى جانب دراسات حالات إفرادية ونصائح حول الإجراءات العملية التي يجب اتخاذها في سيناريوهات تنفيذ مختلفة في المنشور المعنون *Human Rights Translated 2.0: A Business Reference Guide*[3].

- **الركيزة الثالثة: إتاحة سبل الانتصاف.** عندما تحدث تجاوزات يجب أن يتسنى للمتضررين الوصول إلى سبل انتصاف فعالة. وهذا الدليل يشرح الأسس القانونية وغيرها من مصادر هذا المعيار، والجهات التي ينطبق عليها هذا المعيار وما الذي يعنيه في الممارسة العملية بالنسبة للدول والمؤسسات التجارية وأصحاب المصلحة الآخرين.

وقد أقرَّ مجلس حقوق الإنسان، وهو الهيئة الحكومية الدولية الرئيسية المسؤولة عن تعزيز وحماية حقوق الإنسان ضمن منظومة الأمم المتحدة، في حزيران/يونيه 2011، بالإجماع المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وشكَّل هذا الإقرار إنجازاً مهمّاً في النقاش الذي استمر لعقود طويلة حول أوجه ارتباط النظام الدولي لحقوق الإنسان بالجهات الفاعلة في قطاع الأعمال وبأنشطتها، وساعد على ترسيخ المبادئ التوجيهية باعتبارها الإطار المقبول دوليّاً لتعزيز المعايير والممارسات المتصلة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

وتساعد المبادئ التوجيهية على توضيح التزامات كل دولة بموجب القانون الدولي باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وإعمالها في أسلوب تنظيمها للمؤسسات التجارية أو تفاعلها على نحو آخر معها ومع أنشطتها. كما أنها تعرض مخططاً شاملاً وملائماً على الصعيد العالمي للشركات للوفاء بمسؤولياتها عن احترام حقوق الإنسان. ولا تكمن المساهمة المعيارية للمبادئ التوجيهية في إنشاء التزامات جديدة في القانون الدولي، بل في توضيح الآثار المترتبة على المعايير والممارسات الحالية للدول والمؤسسات التجارية ودمجها ضمن إطار واحد شامل ومتماسك من الناحية المنطقية.

والاعتماد على المبادئ التوجيهية في الخطاب وفي المبادرات الوطنية والدولية المتعلقة بالأعمال التجارية المسؤولة وإسهامُها المتواصل في بلورة ذلك الخطاب وتلك المبادرات دليل على طابعها المرجعي ومصداقيتها باعتبارها إطاراً مفاهيميّاً ومصدراً يُسترشد به. وقد خضع الإعلان الثلاثي للمبادئ المتعلقة بالمؤسسات المتعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية الصادر عن منظمة العمل الدولية والمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالسلوك التجاري المسؤول للمؤسسات المتعددة الجنسيات، للتحديث من أجل الأخذ بالمبادئ التوجيهية فيها ومواءمتها

(2) المفوضية السامية لحقوق الإنسان، *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان: دليل تفسيري* (نيويورك وجنيف، 2012).

(3) جامعة موناش، مركز كاستان لقانون حقوق الإنسان، *Human Rights Translated 2.0: A Business Reference Guide* (ميلبورن، أستراليا، جامعة موناش، 2017).

معها. وأدرجت الآليات الرئيسية في النظام الدولي لحقوق الإنسان، مثل الاستعراض الدوري الشامل وهيئات معاهدات حقوق الإنسان، إشارات إلى تنفيذ المبادئ التوجيهية في التوصيات والبيانات. وحظيت المبادئ التوجيهية بتأييد العديد من المنظمات الدولية والإقليمية، والرابطات المهنية، والشركات، ومنظمات المجتمع المدني، والنقابات، والمؤسسات الوطنية (بما في ذلك المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان)، ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين، وغيرها من مجموعات أصحاب المصلحة. وعلاوة على ذلك، يشار إلى المبادئ التوجيهية باضطراد في القوانين وفي السياسات الوطنية والقرارات القضائية والتوجيهات ومدونات قواعد السلوك ومعايير الشركات. كما أنَّ أهميتها بوصفها نقطة مرجعية في وضع المعايير القانونية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان توطِّد مكانتها باعتبارها الإطار المعياري الأساسي العالمي للأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان والفريق العامل المعني بمسألة حقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال (الذي يسمى أيضاً الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان) هما الهيئتان الرئيسيتان ضمن منظومة الأمم المتحدة المسؤولتان عن تعزيز نشر المبادئ التوجيهية وتنفيذها. وقد أعدَّت كلتا الهيئتين العديد من المنشورات والتقارير والوثائق التوجيهية وبرامج التوعية تنفيذاً لولاية كل منهما. ويُعَدُّ هذا الدليل التفسيري الذي يركِّز على ركيزة إتاحة سبل الانتصاف ضمن الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية إضافة أساسية إلى مجموعة متزايدة من الموارد.

باء- إتاحة سبل الانتصاف ومشروع المفوضية السامية لحقوق الإنسان بشأن المساءلة والانتصاف

ترتكز المبادئ التوجيهية، والركيزة المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف على وجه الخصوص، على الإقرار بضرورة أن تكون الحقوق والالتزامات مقترنة بسبل انتصاف مناسبة وفعالة عند انتهاكها. وقد أعرب مراقبو حقوق الإنسان ومجموعات أصحاب المصلحة عن قلقهم إزاء أوجه القصور الجسيمة التي تشوب تنفيذ العديد من الدول والمؤسسات التجارية لالتزاماتها ومسؤولياتها الدولية فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف.

وفي عام 2014، أطلقت المفوضية السامية لحقوق الإنسان مشروع المساءلة والانتصاف استجابة لتلك الشواغل ومن أجل تعزيز المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف في حالات تجاوزات حقوق

الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية. وتشير الركيزة المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف من بين الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية إلى ثلاث فئات من آليات الانتصاف في مثل هذه الحالات، وركَّزت المراحل الثلاث الأولى من المشروع على سبل تعزيز فعالية هذه الآليات:

أولاً- الآليات القضائية

ثانياً- آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

ثالثاً- آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة.

وقد طلب مجلس حقوق الإنسان هذا العمل ورحَّب به لاحقاً من خلال قرارات متتالية من 2014 إلى 2020 [4]. وفي ختام كل مرحلة من مراحل مشروع المساءلة والانتصاف، قُدِّمت تقارير رئيسية إلى مجلس حقوق الإنسان تعرض بالتفصيل الملاحظات الرئيسية حول عمل هذه الآليات وتقدِّم إرشادات تقنية لتعزيز فعاليتها استناداً إلى ما استبين من ممارسات جيدة خلال سير المشروع.

ويستند محتوى هذا الدليل التفسيري، الذي يركِّز تحديداً على الركيزة المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف من الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية، على نحو مكثَّف إلى تقارير مشروع المساءلة والانتصاف وبحوث تجريبية مستفيضة والمشاورات مع أصحاب المصلحة واستعراضات الخبراء التي استرشدت بها. ويضم الدليل المفاهيم الرئيسية والمبادئ الأساسية والدروس المستخلصة من سنوات عديدة من العمل الذي أفضى إلى وضع المبادئ التوجيهية، ونتائج مشروع المساءلة والانتصاف، وتقارير وتوصيات الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان.

(4) انظر قرارات مجلس حقوق الإنسان 22/26 و10/32 و13/38 و15/44. لمزيد من المعلومات عن مشروع المساءلة والانتصاف، انظر www.ohchr.org/ar/business/ohchr-accountability-and-remedy-project.

الآليات القضائية القائمة على مستوى الدولة

المرحلة الأولى من مشروع المساءلة والإنصاف

- **المحاكم:**
  - الدعاوى المدنية
  - الملاحقات الجنائية
  - الطعون الدستورية

آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

المرحلة الثانية من مشروع المساءلة والإنصاف

- **خدمات أمانات المظالم، والهيئات التنظيمية، وهيئات حقوق الإنسان، والمبادرات الحكومية الأخرى والمحاكم التي تقع خارج نطاق السلطة القضائية**
- **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان**
- **نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول، المعتمدة لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي**

المبدأ 31 معايير الفعالية

- شرعية
- سهولة الوصول إليها
- يمكن التنبؤ بها
- منصفة
- شفافة
- متماشية مع الحقوق
- مصدر للتعلم المستمر
- بالنسبة لآليات التظلم على المستوى التنفيذي: قائمة على المشاركة والحوار

آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة

المرحلة الثالثة من مشروع المساءلة والإنصاف

- **آليات التظلم على المستوى التنفيذي**
- **مبادرات آليات قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى**
- **الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان**

جيم- الغرض من الدليل

الغرض من هذا الدليل هو تقديم المزيد من الإيضاحات بشأن مبادئ الركيزة المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف ضمن الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان من أجل المساعدة على بلورة فهم كامل لمدلولها وفحواها.

وهذا دليل تفسيري، بمعنى أنه يوضح الكيفية التي ينبغي أن يُفهَم بها محتوى المبادئ التوجيهية. وهو ليس دليلاً تشغيليّاً يشرح كيفية وضع المبادئ التوجيهية موضع التنفيذ العملي، بل يقدِّم لمحة عامة عن الركيزة المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف، ويشرح المبادئ والمفاهيم الرئيسية التي تقوم عليها، ويتناول بعض المفاهيم الخاطئة الشائعة. ويُستكمل الدليل بمجموعة من الإرشادات المستمدة من مشروع المساءلة والانتصاف، تعرض إجراءات موصى بها لتعزيز فعالية مختلف أنواع آليات الانتصاف ذات الصلة بتسوية القضايا المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وقد وُضع العديد من الأدوات التنفيذية الأخرى منذ إقرار المبادئ التوجيهية، بما في ذلك إرشادات محدَّدة الأهداف والمواضيع نشرتها المفوضية السامية لحقوق الإنسان والفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان. وبالإضافة إلى ذلك، تواصل منظمات أخرى تطوير نُهجها، مع التركيز على تنفيذ ركيزة الوصول إلى سبل الانتصاف. ومن المأمول أن يساعدها هذا الدليل في الاضطلاع بهذه المهمة من خلال زيادة شرح مقاصد المبادئ التوجيهية فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف.

ذلك أنَّ ضمان إتاحة سبل الانتصاف يتطلب اتخاذ إجراءات من جانب عدد من الجهات الفاعلة، الحكومية وغير الحكومية. وفي حين "تشكل الآليات القضائية الفعالة الأساس في ضمان إتاحة سبل الانتصاف"[(5)]، فإنَّ العديد من الآليات والجهات الفاعلة الأخرى تضطلع هي أيضاً بدور أساسي في استكمال وتعزيز العمل الحيوي الذي تقوم به هيئات إنفاذ القانون والمدَّعون العامون والمحاكم. ومن المأمول أن يشجِّع هذا الدليل، من خلال تسليط الضوء على مختلف الإسهامات المحتملة لهذه الجهات الفاعلة المتنوعة في إتاحة سبل الانتصاف، على مزيد من الابتكار في مجال السياسات العامة، بسبل منها تعزيز فهم أكبر لقيمة العمل المنسَّق بين مختلف الجهات الفاعلة والآليات والظروف التي يمكن أن يحدث فيها ذلك.

(5) المفوضية السامية لحقوق الإنسان، *مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف"* (نيويورك وجنيف، 2011)، ص 31.

دال- لمن يتوجه هذا الدليل؟

هذا الدليل موجَّه لأي شخص يسعى إلى تحسين فهمه للكيفية التي تتناول بها المبادئ التوجيهية قضايا الانتصاف. ويُتوخى منه أن يكون ميسور الفهم للجميع، باستخدام صيغة أسئلة وأجوبة سهلة القراءة. والقصد منه ألا يكون مورداً للأشخاص العاملين في الحكومات ومؤسسات الأعمال فحسب، بل أيضاً لمنظمات المجتمع المدني والنقابات والمؤسسات المالية والمحامين والمدَّعين العامين والقضاة والهيئات التنظيمية والوسطاء والمحكَّمين وغيرهم ممن قد يتعاملون مع الدول ومؤسسات الأعمال وأصحاب الحقوق في هذه القضايا. ويهدف الدليل إلى تزويد جميع الجهات الفاعلة، سواء كانت متخصصة أم غير متخصصة، بما يلزم من معارف ورؤى لتحقيق مشاركة مثمرة ومناصَرة بنّاءة فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان في طائفة واسعة من السياقات.

هاء- هيكل الدليل

يعرض الفصل الثاني بإيجازٍ بعض المفاهيم الرئيسية الواردة في المبادئ التوجيهية وفي هذا الدليل.

وتركِّز الفصول من الثالث إلى السابع على جوهر المبادئ التوجيهية فيما يتعلق بركيزة الوصول إلى سبل الانتصاف، بإدراج سلسلة من الأسئلة والأجوبة الأساسية للمساعدة في تفسير كل مبدأ ومقصده والآثار المترتبة على تنفيذه. وهي ترِد في هذا الدليل وفق نفس الترتيب الذي ترِد به في المبادئ التوجيهية:

ثالثاً- المبدأ الأساسي بشأن إتاحة سبل الانتصاف

رابعاً- الآليات القضائية القائمة على مستوى الدولة

خامساً- آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

سادساً- آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة

سابعاً- معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية.

ويمكن الاطلاع على مزيد من المواد المرجعية بشأن ركيزة إتاحة سبل الانتصاف على الموقع الشبكي للمفوضية، الذي توجد فيه صفحة إلكترونية مخصَّصة تتضمن موارد حول المساءلة وسبل الانتصاف.

المبدأ 22: المعالجة

تتناول المبادئ التوجيهية أيضاً مسألة المعالجة في إطار الركيزة الثانية (مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان):

المبدأ 22: 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.

ولمّا كان هذا الدليل يركِّز فقط على الركيزة الثالثة (إتاحة سبل الانتصاف)، فإنه لا يتناول المبدأ 22 بتعمق. ولذلك، لا يتناول الدليل بالتفصيل القضايا المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف الأكثر ارتباطاً بالركيزة الثانية من المبادئ التوجيهية. وتشمل هذه القضايا، على سبيل المثال لا الحصر:

- كيف يمكن أن تقع المؤسسات التجارية في تجاوزات لحقوق الإنسان
- ما الذي يُتوقع من المؤسسات التجارية في حالات الرابطة السببية والمساهمة والصلة المباشرة
- ما معنى أن تتعاون المؤسسة التجارية في المعالجة
- العمليات المشروعة التي ينبغي أن تتم من خلالها المعالجة
- الدعاوى القضائية الاستراتيجية ضد المشاركة العامة.

وللحصول على مزيد من الإرشادات بشأن هذه القضايا، يمكن الاطلاع على موارد أخرى ذات صلة بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان، بما في ذلك *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان: دليل تفسيري* من إعداد المفوضية السامية لحقوق الإنسان.

واو- حالة هذا الدليل

لا يغيّر هذا الدليل أحكام المبادئ التوجيهية أو ما تعلِّقه من تطلعات على الدول أو الأعمال التجارية ولا يضيف إليها. ولا يستنسخ الدليل الشرح الرسمي الوارد في المبادئ التوجيهية، ولو أنه يورد مقتطفات منه في بعض الأحيان. وتتجاوز الأسئلة والأجوبة الواردة في الدليل ذلك الشرح لتقديم المزيد من التفاصيل وللمساعدة على فهم المبادئ التوجيهية. وهي بذلك تكمِّل الشرح ولكنها لا تحل محله أو تلغيه.

زاي- كيف وُضع الدليل؟

يستند هذا الدليل إلى العديد من المصادر المرجعية المتعلقة بإتاحة سبل الانتصاف من تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية، بما في ذلك الصكوك الدولية والبيانات الصادرة عن الهيئات الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان وتقارير الخبراء المشهود لهم بالخبرة في هذا الميدان، ويمكن الاطلاع على بعضها على صفحة المفوضية السامية لحقوق الإنسان "Resources on accountability and remedy" على شبكة الإنترنت. وقد أسهمت المشاورات المكثَّفة وأنشطة جمع المعلومات التي أجريت خلال سير مشروع المساءلة والانتصاف ووضع المبادئ التوجيهية في إثراء محتويات الدليل والنهج الذي اتَّبعه. وأثمرت دعوة لتقديم مدخلات حول الأسئلة التي يجب تناولها في الدليل اقتراح أكثر من 350 سؤالاً. وقد كان من العوامل المساعدة في اختيار الأسئلة، وفي بلورة الإجابات الواردة في الدليل، التعاون الوثيق مع الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان، والتعليقات التي قدَّمتها جهات شاركت في وضع ركيزة الوصول إلى سبل الانتصاف من بين الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية وممارسون في مجال الأعمال التجارية وحقوق الإنسان ممن لديهم خبرة مباشرة في قضايا إتاحة سبل الانتصاف في طائفة من السياقات.

ثانياً- المفاهيم الرئيسية

المساءلة. تنشأ المساءلة عندما يكون الشخص أو الكيان قد تحمَّل المسؤولية عن أفعاله، وكان مسؤولاً عنها إزاء المتضررين، وخضع لمعايير معيَّنة إذا تبيَّن أنَّ سلوكه أو عملية صنع قراراته لم يكونا سليمين. وتبعاً للسياق، قد تتحقق المساءلة من جانب الشركات من خلال وسائل قانونية (مثل أمر من المحكمة يفرض تدابير معيَّنة) أو وسائل غير قانونية (على سبيل المثال، بسبب العواقب التجارية أو العواقب المترتبة على السلوك غير المشروع الذي يُكشف عنه على سمعة المؤسسة). وتردِ مناقشة مفصَّلة لمفهوم المساءلة في السؤال 12 أدناه.

أثر ضار بحقوق الإنسان. يحدث الأثر الضار بحقوق الإنسان عندما يتسبَّب عمل ما أو إغفال في سلب الفرد أو الجماعة قدرتهما على التمتع بحقوق الإنسان المكفولة لهما أو الحد من تلك القدرة.

المؤسسة التجارية أو مؤسسة الأعمال. المؤسسة التجارية أو مؤسسة الأعمال هي كيان أو مجموعة كيانات تقوم بأنشطة تجارية بهدف خلق قيمة مضافة أو تعزيزها و/أو تحقيق إيرادات. ويمكن أن تتخذ هذه المؤسسات أشكالاً قانونية مختلفة، بما في ذلك كيانات تجارية وحيدة، ومجموعات شركات تضم الشركات الأم والشركات التابعة، والشراكات، والمشاريع المشتركة، والمؤسسات المملوكة للدولة، وغير ذلك من أشكال الترتيبات القائمة على الحصة من الأسهم أو الترتيبات التعاقدية. وتنطبق المبادئ التوجيهية على جميع هذه المؤسسات، سواء كانت عابرة للحدود الوطنية أم لا، وبصرف النظر عن حجمها والقطاع الذي تعمل فيه وموقعها وملكيتها وهيكلها.

العلاقات التجارية. العلاقات التجارية هي العلاقات التي تقيمها المؤسسة التجارية أو مؤسسة الأعمال مع كيانات تكون لنشاطها صلة بالأنشطة التجارية لتلك المؤسسة. وتشمل العلاقات التجارية الصلات التي تقيمها المؤسسة التجارية مع الشركاء التجاريين والكيانات الموجودة في سلسلة قيمها ومع الكيانات الأخرى من الدول وغير الدول المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها التجارية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المشاريع المشتركة والمورِّدون ومقدِّمو الخدمات والموزِّعون والجهات المرخَّص لها وأصحاب الامتياز. ولا يقتصر هذا المفهوم على علاقات "المستوى الأول" داخل سلاسل القيمة، بل يمكن أن يشمل العلاقات غير المباشرة، مثل العلاقات مع كيانات تقع في "المستوى الثاني" من سلسلة القيمة (كمورِّدي المواد الخام للمورِّدين المباشرين للمؤسسة التجارية المعنية) وما بعدها. ويمكن أن تتَّخذ العلاقات التجارية العديد من الأشكال القانونية والتنظيمية المختلفة. وقد يكون من المناسب، على سبيل المثال، التمييز بين العلاقات التي تستند إلى علاقات تعاقدية وبين العلاقات التي تنشأ نتيجة لملكية الأسهم. غير أنَّ وجود علاقة تجارية لا يتوقف على قدرة أحد الطرفين على السيطرة على الطرف الآخر أو التأثير عليه. ولذلك، قد توجد علاقة تجارية

بين شركة أمّ وشركة تابعة لا تملك فيها سوى حصة أسهم أقلية أو بين شركة وكيان آخر لا تربطها به علاقة تعاقدية ولكن يرتبط ارتباطاً مباشراً على نحو ما بعمليات تلك الشركة أو منتجاتها أو خدماتها.

التواطؤ. يشير التواطؤ إلى حالة يكون فيها شخص ما ضالعاً مع آخرين في نشاط غير قانوني أو ضار. ويُستخدم المصطلح أحياناً للإشارة إلى الحالات التي يوافق فيها أحد الأطراف على أفعال غير مشروعة أو ضارة من جانب طرف آخر أو يستفيد منها. وقد يكون التواطؤ أساساً للمسؤولية القانونية، ولا سيما المسؤولية الجنائية، عندما يكون الشخص أو الكيان قد سهَّل ارتكاب فعل غير مشروع أو شجَّع على ارتكابه، دون أن يكون هو الفاعل الرئيسي أو الفاعل الأخير في الرابطة السببية. وتنص القوانين المحلية السارية على الاختبارات القانونية المستخدمة لتحديد ما إذا كان الشخص مسؤولاً قانوناً على أساس التواطؤ.

قضية عابرة للحدود. تشير القضية العابرة للحدود إلى حالة أضرار مزعومة بحقوق الإنسان تسبَّبت فيها مؤسسات تجارية تكون فيها الوقائع أو الجهات الفاعلة أو الأدلة ذات الصلة اللازمة لإثبات القضية موجودة في أكثر من دولة واحدة.

الأساليب القائمة على الحوار. الأساليب القائمة على الحوار هي عمليات التواصل بين أطراف التظلم الهادفة إلى تسوية التظلم و/أو تعزيز التفاهم والثقة المتبادلين. وقد تسهم الوساطة في تيسير هذه الأساليب، ويمكن أن تختلف أهدافها من حالة إلى أخرى. ففي بعض الحالات، تتوخى هذه الأساليب التوصل إلى مجموعة من القرارات والإجراءات المتَّفق عليها بهدف معالجة تظلم محدَّد. وفي حالات أخرى، قد تكون العمليات مفتوحة أكثر، كما في حالة سعي الأطراف إلى الدخول في حوار مستمر سبيلاً لتحسين فهمها لوجهات نظر مختلف مجموعات أصحاب المصلحة.

الولاية خارج الحدود الإقليمية. تشير الولاية خارج الحدود الإقليمية إلى إقرار سلطة الدولة، من خلال آليات قانونية أو تنظيمية أو قضائية مختلفة، على المقاضاة أو فرض القوانين أو إنفاذها فيما يتعلق بالجهات الفاعلة أو الأنشطة خارج أراضيها.

دولة المحكمة. يشير هذا التعبير إلى الدولة التي يتم فيها (أو سيتم فيها) التقاضي في قضية قانونية تتعلق بأشكال الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

التظلم. يُفهم التظلم على أنه إحساس بالظلم يفضي إلى شعور فرد أو جماعة بأنهما يستحقان الانتصاف، وقد يستند هذا الانتصاف إلى القانون، أو إلى عقد، أو إلى وعود صريحة أو ضمنية، أو ممارسة عرفية، أو مفاهيم عامة للعدالة عند الجماعات المظلومة.

آلية التظلم. يُستخدم تعبير "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 تقديم تظلمات بشأن تجاوزات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان والتماس سبل الانتصاف.

دولة الموطن الأصلي. دولة الموطن الأصلي للمؤسسة التجارية هي الدولة التي يقع فيها مقر تلك المؤسسة التجارية.

تجاوزات حقوق الإنسان. تشير عبارة "تجاوزات حقوق الإنسان" إلى أفعال أو إغفالات قد تؤدي إلى انتهاك المعايير الدولية لحقوق الإنسان أو تشكِّل إخلالاً بهذه المعايير. وثمة تداخل كبير بين تعبير "تجاوزات حقوق الإنسان" وتعبير "أثر ضار بحقوق الإنسان" (الوارد تعريفه آنفاً)، غير أنَّ التعبير الأخير الذي يُعرَّف بالإشارة إلى درجات التمتع بحقوق الإنسان ذو نطاق أوسع. كما أنَّ ثمة قدراً كبيراً من التداخل بين مفهومي انتهاك حقوق الإنسان والتجاوزات المتعلقة بحقوق الإنسان (الوارد تعريفه أدناه). ويرِد تعبير "تجاوزات حقوق الإنسان" في المبادئ التوجيهية للإشارة إلى تجاوزات التي ترتكبها جهات من غير الدول، بما في ذلك المؤسسات التجارية.

العناية الواجبة بحقوق الإنسان. تشير العناية الواجبة بحقوق الإنسان، في سياق المبادئ التوجيهية، إلى العمليات والأنشطة التي تحدِّد من خلالها المؤسسات التجارية كيفية معالجة ما تُحدثه من آثار ضارة بحقوق الإنسان والحيلولة دون حدوث هذه الآثار والتخفيف من حدَّتها وتوضِّح كيفية معالجتها. وتعرض المبادئ التوجيهية معايير لكيفية بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان، ويرِد شرح تلك المعايير بمزيد من التفصيل في الإطار 11 وفي *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان: دليل تفسيري*، الذي أعدَّته المفوضية.

مخاطر على حقوق الإنسان. المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان على يد المؤسسة التجارية هي المخاطر التي قد تفضي فيها أفعال المؤسسة التجارية أو إغفالاتها، أو أفعال أو إغفالات كيان تربطها به علاقة تجارية، إلى واحد أو أكثر من الآثار الضارة بحقوق الإنسان في ارتباط بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها. وتُصوَّر المخاطر على حقوق الإنسان على أنها مخاطر على الأشخاص لا على المؤسسة التجارية نفسها.

انتهاك حقوق الإنسان. انتهاك حقوق الإنسان هو إخلال بالتزام بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان. والدول، وفقاً للقانون الدولي، هي المخاطب الرئيسي والضامن النهائي لحقوق الإنسان. ومن ثم فإنَّ الإشارة إلى تجاوزات تتعلق بحقوق الإنسان (خلافاً لانتهاك حقوق الإنسان الوارد تعريفه أعلاه) تحيل في معظم الحالات إلى انتهاك دولة ما للقانون الدولي لحقوق الإنسان. فالدول تصبح

خاضعة للالتزامات الدولية في مجال حقوق الإنسان بطرق مختلفة، بما في ذلك من خلال القانون الدولي العرفي، وبموجب التزاماتها التعاهدية.

حقوق الإنسان المعترف بها دوليّاً. كما يرِد في المبادئ التوجيهية، تحيل مسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان إلى حقوق الإنسان المعترف بها دوليّاً، والمعروف أنها تشمل، في الحد الأدنى، الحقوق المعرب عنها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وتبعاً للظروف، قد يتعين على المؤسسات التجارية النظر في معايير إضافية، مثل المعايير المنصوص عليها في صكوك حقوق الإنسان الأخرى وفي القانون الإنساني الدولي.

المسؤولية القانونية. تشير المسؤولية القانونية إلى كون الفرد أو الكيان مسؤولاً بموجب القانون. وتترتب على المسؤولية القانونية عواقب قانونية على الطرف المسؤول يمكن أن تشمل، تبعاً لنوع المسؤولية، عقوبات جنائية أو إدارية، أو التزامات بتوفير أنواع محدَّدة من سبل الانتصاف، مثل تقديم تعويض مالي، لصاحب المصلحة المتضرر (انظر الإطار 1). ويشير تعبير "المسؤولية القانونية للشركات" إلى المسؤولية القانونية لكيان ما، مثل الشركات، في مقابل المسؤولية القانونية لفرادى موظفي ومستخدمي ذلك الكيان. ولا يمكن اعتبار كيانات مثل الشركات، في بعض الولايات القضائية، مسؤولة جنائيّاً لأنَّ القانون الجنائي لا يسري إلا على الأشخاص الطبيعيين.

النفوذ. النفوذ هو ميزة تمنح الشخص قوة في التأثير على الآخرين. ويشير النفوذ في سياق المبادئ التوجيهية إلى قدرة مؤسسة الأعمال التجارية على إحداث تغييرات في سلوك طرف آخر أو ممارساته التجارية التي من شأنها أن تتسبَّب أو تساهم في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان.

المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة. تشير المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة إلى عملية مستمرة تشمل التفاعل والحوار مع أصحاب المصلحة من أجل إدراك اهتماماتهم وشواغلهم وفهمها والاستجابة لها (انظر الإطار 15).

تخفيف الأثر. يشير تخفيف الأثر الضار بحقوق الإنسان إلى الإجراءات المتَّخذة للحد من حجم ذلك الأثر وأي آثار متبقية تتطلب معالجة بعد ذلك. ويشير التخفيف من المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان إلى الإجراءات المتَّخذة لتقليص احتمالات حدوث أثر معيَّن ضار بحقوق الإنسان.

المنع. يشير منع الأثر الضار بحقوق الإنسان إلى الإجراءات المتَّخذة لضمان عدم حدوث ذلك الأثر.

معالجة/انتصاف. غالباً ما يُستخدم مصطلحا "المعالجة" و"الانتصاف" مترادفيْن. ويمكن أن يشير هذان المصطلحان إما إلى عملية الانتصاف من الآثار الضارة بحقوق الإنسان، أو إلى النتائج الموضوعية التي يمكن من خلالها مواجهة الأثر الضار أو التعويض عنه (انظر الإطار 1)، أو إلى كليهما. ويمكن أن تتَّخذ تلك النتائج مجموعة من الأشكال، مثل الاعتذار وإعادة الحق إلى نصابه وإعادة التأهيل والتعويض النقدي أو غير النقدي والعقوبات (سواء أكانت جنائية أم إدارية، مثل الغرامات)، فضلاً عن الحيلولة دون حدوث الأثر من خلال الأوامر الزجرية أو غيرها من ضمانات عدم التكرار، على سبيل المثال.

منظومة الانتصاف. يشير تعبير "منظومة الانتصاف" إلى القوانين والسياسات والمؤسسات والآليات والجهات الفاعلة والعلاقات القائمة فيما بينها، التي لها صلة بحصول الأشخاص أو عدم حصولهم على سبل الانتصاف من الأضرار المتعلقة بحقوق الإنسان. وهو لا يشمل القواعد والممارسات والإجراءات ذات الصلة بعمل آليات قضائية وغير قضائية محدَّدة فحسب، بل يشمل أيضاً الأنظمة القانونية الأساسية (التي قد لا تصاغ أو تُفهم بالضرورة من منظور حقوق الإنسان) التي يُحتمل أن تكون ذات صلة بما إذا كان من الممكن توفير سبيل انتصاف فعال في حالات محدَّدة (انظر السؤال 6 والإطار 6).

جبر الضرر. يشير جبر الضرر إلى فعل الجبر والانتصاف من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان. ومع أنَّ مصطلحات الجبر والمعالجة والانتصاف غالباً ما تُستخدم على نحو تبادلي، فإنَّ مصطلح الجبر يشير تحديداً إلى النتائج الجوهرية لعمليات المعالجة.

الانتقام. يشير الانتقام إلى الإجراءات التي يتَّخذها شخص أو كيان ضد شخص أو كيان آخر لمنعه أو ثنيه عن التحدث علانية عن حقوقه أو حقوق الآخرين والدفاع عنها، أو معاقبته على القيام بذلك. ولئن كان من المحتمل أن يكون الأشخاص الذين يلفتون الانتباه إلى الآثار الضارة بحقوق الإنسان أكثر عرضة لخطر الانتقام، فإنَّ آخرين قد يتأثَّرون أيضاً، بمن في ذلك أفراد الأسرة والمقرَّبون منهم، والمدافعون عن حقوق الإنسان وممثلو النقابات والشهود في الإجراءات أو الأشخاص المشاركون في إدارة عمليات التظلم. ويمكن أن يتَّخذ الانتقام أشكالاً مختلفة ومتعددة. فقد يشمل إلحاقَ ضرر بدني أو نفسي أو اقتصادي، ويمكن أن يحدث على شبكة الإنترنت وخارجها، وقد يحدث من خلال إجراءات قانونية تعسفية، وقد ترتكبه جهات فاعلة من الدول وغير الدول على حد سواء. ويمكن أن تشمل الأشكال الاقتصادية للانتقام إجراءات سلبية ترتبط بعمل الشخص، بما في ذلك خفض الرتبة، واتخاذ إجراءات تأديبية في حقه، والطرد، وتخفيض الراتب، وإعادة الانتداب في الوظيفة أو المناوبة، والتمييز ضد النقابات، والإدراج على القائمة السوداء. وعادةً ما يُستخدم مصطلح "الانتقام" بالتبادل مع مصطلحات مثل "الثأر" أو "التوبيخ".

صاحب حق. أصحاب الحقوق هم المستفيدون من الحقوق المعترف بها في القانون الدولي لحقوق الإنسان. وجميع البشر أصحاب حقوق. ويمكن التمتع ببعض الحقوق، في ظروف معيَّنة، بالاشتراك مع الآخرين. وفي الحالات التي يلحق فيها ضرر بحقوق الإنسان، يمكن استخدام تعبيري "صاحب حقوق" و"صاحب مصلحة متضرر" (انظر تعريف "صاحب المصلحة" أدناه) على نحو تبادلي. وفي الحالات التي تنطوي على خطر إلحاق ضرر بحقوق الإنسان، يمكن استخدام تعبيري "صاحب الحقوق" و"صاحب المصلحة المحتمل تضرره" (انظر تعريف "صاحب المصلحة" أدناه) على نحو تبادلي.

صاحب المصلحة. صاحب المصلحة، فيما يتعلق بمؤسسة تجارية، هو أي فرد أو جماعة قد يؤثِّران في عمليات تلك المؤسسة التجارية أو منتجاتها أو خدماتها أو يتأثران بها، بما في ذلك من خلال العلاقات التجارية. وقد يشير المصطلح أيضاً إلى آخرين يشاركون في تمثيل مصالح هؤلاء الأفراد أو الجماعات، مثل المدافعين عن حقوق الإنسان أو النقابات أو منظمات المجتمع المدني. ويشير تعبير "أصحاب المصلحة المتضررون" على وجه التحديد إلى أصحاب المصلحة الذين تضرَّرت حقوق الإنسان المكفولة لهم من جراء عمليات المؤسسة التجارية أو منتجاتها أو خدماتها، بما في ذلك من خلال العلاقات التجارية. أما تعبير "أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم" فيشير إلى الجهات التي قد تكون حقوق الإنسان المكفولة لها عرضة لخطر التضرر. وثمة تداخل واسع بين مفهوم "أصحاب المصلحة المتضررون" ومفهومي "صاحب الحقوق" و"الضحية" (وكذلك بين مصطلحي "أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم" و"صاحب الحقوق"). غير أنَّ هذه المفاهيم ليست متطابقة دائماً من حيث المعنى والنطاق، كما هو موضح في التعريفات الواردة أعلاه وأدناه[6].

أهلية التصرف. تشير أهلية التصرف إلى القواعد التي تحكم من له الحق في مباشرة إجراءات قانونية و/أو استهلال عملية لمعالجة الشكاوى أو تسوية المنازعات بموجب إجراءات آلية التظلم.

سلسلة القيمة. تشير سلسلة القيمة لمؤسسة تجارية إلى الأنشطة والعمليات والعلاقات التجارية ذات الصلة بإنتاج وتوريد وتوزيع المنتجات و/أو تقديم الخدمات من قِبل المؤسسة، سواء في المراحل الأولى أو النهائية. وضمن سلسلة القيمة:

- تشمل العلاقات التجارية في المراحل الأولى ما يتعلق منها بتوريد السلع أو الخدمات ذات الصلة بعمليات الشركة أو تطوير أو إنتاج أو توريد منتجات الشركة أو خدماتها، في حين

(6) تختلف وجهات نظر الناس وتفضيلاتهم فيما يتعلق بالمصطلحات المستخدمة للإشارة إلى الجهات التي تضرَّرت حقوق الإنسان المكفولة لها. وتستخدم المبادئ التوجيهية في المقام الأول مصطلح "أصحاب المصلحة المتضررون". وبما أنَّ هذا الدليل هو دليل تفسيري للمبادئ التوجيهية، فإنَّ هذا المصطلح هو الأكثر وروداً فيه.

- تشمل العلاقات التجارية في المراحل النهائية العلاقات ذات الصلة بتوزيع أو استخدام أو استهلاك منتجات المؤسسة التجارية أو خدماتها، وقد تمتد لتشمل الكيانات المشاركة في تصريف المنتجات.

الضحية. الضحايا هم أشخاص لحق بهم ضرر بشكل فردي أو جماعي، بما في ذلك الضرر البدني أو العقلي، أو المعاناة النفسية، أو الخسارة الاقتصادية، أو الحرمان بدرجة كبيرة من التمتع بحقوقهم الأساسية، نتيجة انتهاكات لحقوق الإنسان أو تجاوزات تتعلق بهذه الحقوق. ولا يقتصر المصطلح بالضرورة على الأشخاص الأكثر تضرراً على نحو مباشر، بل قد يشمل أيضاً الأشخاص الذين يلحق بهم ضرر بسبب علاقات معيَّنة مع الأشخاص الأكثر تضرراً على نحو مباشر، مثل الأسرة المباشرة أو المعالين. وجميع ضحايا تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية هم "أصحاب مصلحة متضررون" (انظر تعريف "صاحب المصلحة" أعلاه).

ثالثاً- المبدأ الأساسي بشأن إتاحة سبل الانتصاف

المبدأ 25: 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.

السؤال 1- ما أهمية ذلك؟

ينبثق المبدأ 25 من مبدأ أساسي من مبادئ القانون الدولي لحقوق الإنسان، وهو أنَّ مسؤولية الدولة عن عدم الامتثال للمعايير الدولية لحقوق الإنسان تتجاوز المسؤولية عن منع تجاوزات حقوق الإنسان التي قد تُنسب إلى الدولة نفسها، وجبر الضرر الناجم عنها. كما يجب على الدول أن توفِّر الحماية من انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف ثالثة، بما في ذلك الشركات. وبينما يحدِّد المبدأ 1 آثار هذا المبدأ الأساسي على الأعمال التجارية وحقوق الإنسان بوجه عام، يركِّز المبدأ 25 على آثاره على إتاحة سبل الانتصاف بوجه خاص. وتسلِّط صياغة المبدأ 25 الضوء على كون ضمان إتاحة سبل انتصاف فعالة يتجاوز مجرد إقرار قوانين تتيح الوصول إلى سبل الانتصاف على الورق أو وجود مؤسسات ذات صلة. فقد تكون هناك حاجة، تبعاً للسياق، إلى طائفة من التدابير المترابطة (قضائية وإدارية وتشريعية، فضلاً عن تدابير أخرى) للوفاء بالالتزامات القانونية للدول فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف. وترِد مناقشة العناصر الرئيسية لكل مجال من هذه المجالات على نحو أوفى في الإجابات الواردة أدناه.

السؤال 2- هل الضمان بإتاحة سبل انتصاف فعالة من المقتضيات القانونية التي تقع على عاتق الدول؟

نعم. فمن المبادئ الأساسية في القانون الدولي لحقوق الإنسان أنه عندما تحدث تجاوزات لحقوق الإنسان، يجب أن يكون هناك سبيل انتصاف فعال. وينص العديد من الصكوك الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان صراحةً على التزام الدولة بتوفير سبل انتصاف فعالة للضحايا. فعلى سبيل المثال، يقتضي العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية من الدول الأطراف أن تكفل لأي شخص انتُهكت حقوقه أو حرياته سبيل انتصاف فعالاً، ويؤكِّد على أنَّ الدول مطالبة بإتاحة سبل الانتصاف القضائية على وجه الخصوص. كما تقتضي الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري من الدول الأطراف أن تكفل الحماية وسبل الانتصاف الفعالة لكل شخص يخضع لولايتها القضائية من خلال المحاكم الوطنية المختصة وغيرها من مؤسسات الدولة. وتنص أيضاً على حق الضحايا في التماس الجبر العادل والمناسب للضرر الذي لحق بهم أو الترضية عن ذلك الضرر. وأكَّدت صكوك إقليمية، منها صكوك صدرت في أفريقيا والأمريكتين وأوروبا، والقرارات الصادرة عن المؤسسات ذات الصلة بهذه الصكوك، على ضمان إتاحة سبل الانتصاف في جملة المقتضيات القانونية التي تقع على عاتق الدول.

الإطار 1: المعايير الدولية المتعلقة بالانتصاف الموضوعي

كما يرِد في المبادئ التوجيهية، فإنَّ إتاحة سبل الانتصاف الفعالة له جوانب إجرائية وموضوعية (انظر تعريف "معالجة/انتصاف" ضمن "المفاهيم الرئيسية" أعلاه). وتُتناول الجوانب الموضوعية من سبل الانتصاف في العديد من الصكوك الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان، ومن الأمثلة البارزة على هذه الصكوك المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن الحق في الانتصاف والجبر لضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني. وتساعد البيانات الصادرة عن هيئات حقوق الإنسان - مثل اللجنة المعنية بحقوق الإنسان واللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية - في إلقاء مزيد من الضوء على الأشكال الموضوعية التي ينبغي أن تتَّخذها سبل الانتصاف في سياقات مختلفة والكيفية التي ينبغي أن تقدَّم بها.

وللوفاء بالمعايير الدولية، من المقبول عموماً أنه ينبغي أن تكون نتائج عمليات المعالجة:

- **وافية:** متناسبة وملائمة في ضوء درجة عدم مشروعية السلوك المعني أو أوجه المؤاخذة عليه، وطبيعة وجسامة الضرر الذي لحق بالشخص المعني.

- **فعالة:** تضع حدّاً للإجراءات وغيرها من العوامل التي أدت إلى حدوث التجاوز، وإعادة أصحاب المصلحة المتضررين إلى الوضع الذي كانوا سيجدون أنفسهم فيه لو لم يحدث التجاوز، أو أقرب ما يمكن إلى ذلك الوضع في ظل الظروف السائدة.
- **فورية:** تقدَّم في الوقت المناسب.

وغالباً ما توزِّع البيانات القانونية الدولية التي تتناول الأشكال الموضوعية التي يمكن أن تتَّخذها سبل الانتصاف هذه السبل إلى الفئات التالية:

- **رد الاعتبار:** اتخاذ تدابير لإعادة الشخص المتضرر أو المجموعة المتضررة إلى الوضع الذي كانا فيه في الأصل قبل وقوع الضرر (مثل استعادة الوظيفة أو إعادة الممتلكات)
- **التعويض:** اتخاذ تدابير للتعويض عن الضرر الذي يمكن تقييمه اقتصادياً (مثل الضرر البدني أو العقلي أو فقدان الدخل)
- **إعادة التأهيل:** اتخاذ تدابير لتيسير تعافي الشخص من الضرر، قد تشمل الرعاية الطبية أو النفسية فضلاً عن الخدمات القانونية والاجتماعية
- **الترضية:** اتخاذ تدابير يمكن أن تشمل التوقف عن ارتكاب تجاوز مستمر؛ وتقديم اعتذار، بما في ذلك الاعتراف بالوقائع وقبول المسؤولية؛ وإصدار إعلانات تتيح لأصحاب المصلحة المتضررين استعادة كرامتهم وسمعتهم وحقوقهم؛ وفرض عقوبات قضائية وإدارية؛ وتقديم سبل انتصاف رمزية، مثل التكريم
- **ضمانات عدم التكرار:** اتخاذ تدابير لتجنب تكرار حدوث أضرار مماثلة في المستقبل (مثل إصدار أوامر زجرية أو إدخال تغييرات على القوانين أو السياسات أو ممارسات الشركات).

وتبعاً لسياق الضرر ونوعه، قد يتطلب الانتصاف الموضوعي الذي يستوفي المعايير الدولية مزيجاً من النُّهج المستمدة من الفئات المذكورة أعلاه. فعلى سبيل المثال، من المرجَّح، في الحالات التي يتطلب فيها الانتصاف الفعال اتخاذ إجراء لأغراض استعادة كرامة شخص ما، أن يكون الاعتراف بالضرر الذي لحق به والاعتذار عنصرين مهمين في الانتصاف، إلى جانب أي تعويض مالي.

وتكتسي وجهات نظر الأفراد المتضررين والجماعات المتضررة أهمية أساسية في أي تقييم لما إذا كانت النتائج الموضوعية لعملية الانتصاف تستوفي المعايير الدولية في الواقع. غير أنَّ توقعات مختلف مجموعات أصحاب الحقوق (والأشخاص داخل هذه المجموعات) قد تختلف فيما يتعلق بجبر الضرر الذي لحق بهم. ولفهم أنواع النتائج الموضوعية التي تشكِّل انتصافاً فعالاً في أي حالة معيَّنة، ينبغي استشارة المتضررين استشارة بنّاءة بشأن نوع الانتصاف المناسب والكيفية التي ينبغي أن يقدَّم بها هذا الانتصاف.

وقد درس الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان مفهوم إتاحة سبل الانتصاف الفعالة في إطار المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان في تقرير أعدَّه عام 2017 (A/72/162).

السؤال 3- ما الصلة بين ضمان إتاحة سبل الانتصاف الفعالة وواجب الدولة في الحماية بموجب المبادئ التوجيهية؟

يرتبط ضمان إتاحة سبيل انتصاف فعال بواجب الدولة في الحماية من وجهين مهمَّين. أولاً، كما هو معترف به في الركيزة الأولى من المبادئ التوجيهية، فإنَّ واجب الدول في الحماية من انتهاك حقوق الإنسان يقتضي منها اتخاذ خطوات مناسبة لمنع هذه التجاوزات والتحقيق فيها والمعاقبة عليها والانتصاف منها من خلال سياسات وتشريعات وأنظمة وأحكام قضائية فعالة. وتتوقف قدرة الناس على الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة مما عانوه من تجاوزات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان على مدى وفاء الدول بهذا الواجب، وكذلك مدى حماية الدولة لسيادة القانون وتعزيزها بوجه أعم. ثانياً، كما يرِد في السؤال 2 أعلاه، فإنَّ ضمان إتاحة سبل الانتصاف هو في حد ذاته حق جوهري من حقوق الإنسان يجب على الدول احترامه وحمايته وإعماله.

وفضلاً عن ذلك، يمكن للدول، من خلال إثبات وجود شكل ما من أشكال الانتصاف في حالات تجاوز حقوق الإنسان على يد المؤسسات التجارية، مع إمكانية فرض عقوبات جنائية أو إدارية على انتهاكات معايير حقوق الإنسان، أن تسهم إسهاماً مهمّاً في الحيلولة دون وقوع الضرر عن طريق ردع الآخرين عن التسبب في أضرار مماثلة. وكما هو موضح في الإطار 1 أعلاه، يمكن أن تكون الحيلولة دون وقوع الضرر في المستقبل عنصراً حيويّاً من عناصر الانتصاف الفعال.

السؤال 4- كيف تكفل الدولة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل القضائية؟

توفِّر الآليات القضائية محفلاً يمكن من خلاله للأفراد المتضررين والجماعات المتضررة (أو ممثليهم) أن يدافعوا عن حقوقهم من خلال الإجراءات القانونية وأن يحصلوا على سبل انتصاف قابلة للإنفاذ قانوناً مما لحق بهم من ضرر. كما توفِّر الآليات القضائية محفلاً للملاحقات الجنائية للشركات (في بعض الولايات القضائية) وللأفراد المخالفين ومعاقبتهم. وتوضح المبادئ التوجيهية أنَّ الآليات القضائية الفعالة تشكِّل الأساس في ضمان إتاحة سبل الانتصاف. ولضمان الوصول إلى سبل انتصاف

فعالة، ينبغي لهذه الآليات أن تكون قادرة بما فيه الكفاية على معالجة مزاعم تجاوزات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان وعلى إنفاذ القوانين بفعالية.

وقد يكون من المفيد التمييز بين الخطوات التي يمكن أن تتَّخذها الدول للحد من العقبات التي يواجهها فرادى المدَّعين (وترِد مناقشة تلك العقبات بمزيد من التفصيل في الإجابة على السؤال 26 أدناه) وبين الخطوات التي يمكن أن تتَّخذها الدول لتحسين فعالية النظام القضائي عموماً. وفيما يتعلق بالشق الأخير، يمكن أن تشمل الخطوات الملموسة التي يمكن أن تتَّخذها الدول ما يلي:

- ضمان أن توفِّر القوانين المحلية الإطار اللازم للتصدي للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان على يد المؤسسات التجارية، وأن توفِّر بيئة قانونية لممارسة الأعمال التجارية على نحو يكفل احترام حقوق الإنسان
- ضمان تلقي أعضاء السلطة القضائية وغيرهم من موظفي المحاكم المعنيين تدريباً مناسباً على المعايير الدولية ذات الصلة بمنع تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية والتصدي لها وتطبيق تلك المعايير في سياقات مختلفة
- ضمان أن يكون لدى الوكالات الحكومية المسؤولة عن التحقيق في مزاعم تجاوزات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان وإنفاذ الأنظمة القانونية ولاية واضحة وموارد كافية وأن تحظى بدعم سياسي
- ضمان تمتع المحاكم بصلاحية فرض سبل انتصاف مالية وغير مالية، بما يشمل، على وجه الخصوص، سبل الانتصاف الوقائية
- وضع ترتيبات مناسبة للتعاون القانوني والقضائي مع الدول الأخرى لتحقيق أهداف تشمل التعجيل بتبادل المعلومات وجمع الأدلة في القضايا العابرة للحدود أو من أجل الاعتراف بأحكام المحاكم الصادرة في دول أخرى وإنفاذها
- إذكاء وعي عامة الناس بحقوقهم وباحتمالات تضرر هذه الحقوق بسبب الأنشطة التجارية، ودور الآليات القضائية في مساعدة الناس على الدفاع عن حقوقهم، وكيفية حصول أصحاب المصلحة المتضررين على المزيد من المساعدة والعون.

السؤال 5- كيف تكفل الدولة إتاحة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل الإدارية؟

في إطار النظم القانونية المحلية يمكن أن يؤدِّي العديد من الهيئات الإدارية دوراً في منع ومعالجة الأضرار التي تلحقها مؤسسات الأعمال بحقوق الإنسان. وقد تشمل هذه الهيئات إدارات

تفتيش العمل، وهيئات الصحة والسلامة، وهيئات حماية المستهلك، والوكالات البيئية، والهيئات التي تشرف على القوانين المتعلقة بالتمييز، وهيئات حماية الطفل وغيرها من الهيئات التنظيمية. وقد تكون ولاياتها عامة بطبيعتها، أو تركِّز على مواضيع محدَّدة متعلقة بحقوق الإنسان أو خاصة بقطاعات بعينها. فعلى سبيل المثال، قد تمارس المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وظائف تجعلها تصنَّف ضمن الهيئات الإدارية الرئيسية في هذا الصدد (انظر الإطار 3).

ويمكن أن توفِّر الهيئات الإدارية آليات يمكن للناس من خلالها تقديم تظلمات تتعلق بعدم امتثال مؤسسة تجارية ما للمعايير المتعلقة بحقوق الإنسان أو بشأن ضلوع المؤسسات التجارية في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان بوجه عام. وترد مناقشة آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة بمزيد من التفصيل في إطار المبدأ 27 أدناه.

وفي حين أنَّ تسوية التظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان تسويةً مباشرة وسيلة مهمة للدول لضمان إتاحة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل الإدارية، فإنَّ لوظائف تنظيمية أخرى دوراً في هذا الصدد. فعلى سبيل المثال، قد تكون للهيئات الإدارية سلطة التصرف من تلقاء نفسها للكشف عن عدم الامتثال للمعايير القانونية والمعاقبة عليه (فيما يتعلق، مثلاً، بالسلامة في مكان العمل أو حماية البيئة) أو إصدار أمر باتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب. ويمكن أن تسهم مثل هذه الإجراءات (التي قد تؤدِّي إلى فرض غرامات أو الاستبعاد من العقود الحكومية أو تعليق التراخيص) إسهاماً مهمّاً في منع الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان والتخفيف منها.

ويمكن للهيئات الإدارية، تبعاً لولاياتها، أن تؤدِّي دوراً في ضمان إتاحة سبل الانتصاف من خلال أنواع أخرى من آليات المعالجة، على سبيل المثال عن طريق إحالة مسائل إلى المدَّعين العامّين أو التصرف بصفة شهود خبراء في عمليات أخرى. ويمكن لبعض الهيئات الإدارية رصد فعالية آليات المعالجة الأخرى (انظر السؤالين 32-33) وإصدار توصيات أو توجيهات حول كيفية تحسينها.

السؤال 6- كيف تكفل الدولة إتاحة سبل انتصاف فعالة من خلال الوسائل التشريعية؟

تشمل السبل الرئيسية التي تكفل بها الدول إتاحة سبل الانتصاف الفعالة من خلال الوسائل التشريعية إقرار قوانين توضح القواعد التي تحكم أوجه تفاعل المؤسسات التجارية مع الأشخاص ومع الجماعات وتدوِّن تلك القواعد وتطبِّق القوة القانونية عليها، وتحديد عواقب عدم الامتثال. وتشكِّل التشريعات أيضاً، في معظم الولايات القضائية، الإطار الناظم لإنشاء الآليات القضائية وغير القضائية القائمة على مستوى الدولة، فضلاً عن الهيئات الإدارية الأخرى ذات الصلة باحترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان (انظر السؤال 5)، وتوضيح ولاياتها.

وقد توجد في بعض الولايات القضائية مصادر قانونية أخرى غير التشريعات تحيل إليها المحاكم لتحديد ما إذا كانت المؤسسة التجارية مسؤولة قانوناً عن الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان. وتشمل هذه المصادر السوابق القضائية (كما هو معمول به في أنظمة القانون العام الأنكلوسكسوني) والقانون العرفي. غير أنه حتى في الحالات التي يعتمد فيها المدَّعي على معايير غير منصوص عليها في التشريعات، من المحتمل أن تكون في الخلفية أنظمة تشريعية قد يكون لها تأثير عميق على ما إذا كان بإمكان الشخص الوصول إلى سبيل انتصاف فعال في الممارسة العملية. وتشمل أمثلة هذه الأنظمة الخلفية ما يلي:

- قوانين حماية المبلِّغين عن المخالفات، التي تعزِّز حماية الأشخاص الذين يرغبون في لفت الانتباه إلى مخالفات الشركات، بما في ذلك في قاعة المحكمة
- قوانين حرية الإعلام أو قوانين الشفافية التي تسهِّل على المدَّعين الحصول على الأدلة اللازمة لإثبات مطالباتهم
- القواعد الإجرائية التي تضمن سير الإجراءات القضائية بطريقة عادلة تكفل احترام الحقوق.

السؤال 7- ما هي الوسائل المناسبة الأخرى التي يمكن أن تكون ذات صلة لضمان إتاحة سبل انتصاف فعالة؟

هناك طائفة من الوسائل الأخرى التي يمكن للدول أن تساعد من خلالها في ضمان إتاحة سبل انتصاف فعالة في القضايا المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان. فعلى سبيل المثال، يمكن للدول أن تقوم بما يلي:

- تشجيع الشركات على تطوير آليات التظلم بجعل الدعم (مثل استخدام ائتمانات التصدير أو تأمين الاستثمار الرسمي) مشروطاً باستحداث مثل هذه الآليات وضمان أداء أنشطتها بفعالية
- ضمان وعي الجمهور وفهمه لشتى آليات التظلم وكيفية الوصول إليها، ولضروب الدعم الذي يمكن تقديمه للضحايا، مثل المساعدة المالية أو مشورة الخبراء
- إتاحة التدريب المناسب للمشرِّعين والمسؤولين الحكوميين والهيئات التنظيمية بشأن المعايير الدولية المتصلة بمنع ومعالجة تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية وتطبيقها في سياقات مختلفة
- الاستثمار في مبادرات ومؤسسات، مثل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان أو "مراكز" البحث وتبادل المعارف، التي يمكنها مساعدة الضحايا وتوجيه الموارد لهم

- وضع خطط عمل وطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان واتخاذ خطوات ملموسة لتعزيز فعالية منظومة الانتصاف في الدولة على نحو شامل (انظر الإطار 6).

السؤال 8- ما الفرق بين "الأراضي" و"الولاية القضائية"؟

تشير أراضي الدولة إلى المساحات المادية لسطح الأرض التي تشملها حدود تلك الدولة. وبموجب القانون الدولي، لا تشمل أراضي الدولة الأرض والمياه الداخلية فحسب، بل تشمل أيضاً البحار المحيطة بها والمجال الجوي فوقها. أما الولاية القضائية فهي مفهوم قانوني يشير إلى صلاحية فرض الدول لسلطاتها على الحالات والأشخاص. ويحدِّد القانون المحلي والدولي نطاق الولاية القضائية للدولة والظروف التي يمكن أو يجب أن تمارَس فيها هذه الولاية.

دراسة مفهوم الولاية القضائية

يُستخدم مفهوم الولاية القضائية استخدامات مختلفة في القانون الدولي. ففي القانون الدولي لحقوق الإنسان، يُستخدم تعبير "الولاية القضائية" في تحديد العلاقات بين الدولة والأشخاص و/أو بين الدولة والأماكن التي تنشأ عنها واجبات قانونية باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وإعمالها. وباختصار، يُستخدم التعبير لتحديد المكان الذي يجب أن تتصرف فيه الدولة والجهات التي يتعلق بها تصرفها. ويمكن استخدام مفهوم الولاية القضائية، في القانون الدولي بشكل أعمّ، لوصف الأساس الذي يجوز أن تستند إليه الدولة في إنفاذ قوانينها أو توسيع نطاقها لتشمل حالات و/أو أشخاصاً، بما في ذلك خارج حدودها الإقليمية. والأساس الأوثق لممارسة الولاية القضائية بموجب القانون الدولي هو وجود شخص ما، أو وقوع شيء ما، داخل الحدود الإقليمية للدولة. ويُشار إلى ذلك بالولاية القضائية "الإقليمية". على أنَّ هناك العديد من الأسس الأخرى المعترف بها بموجب القانون الدولي يمكن للدولة أن تمارس بمقتضاها الولاية القضائية خارج الحدود الإقليمية - أي الولاية القضائية على الأشخاص و/أو الحالات خارج حدود إقليمها. وبعبارة أخرى، اكتسب مفهوم "الولاية القضائية" بموجب القانون الدولي بُعداً إلزامياً وبُعد الجواز معاً. ويُعنى المبدأ 25 بنطاق الولاية الإلزامية (أيْ الأماكن التي يجب على الدولة أن تتصرف فيها والجهات التي يتعلق بها تصرفها) في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف.

ويرتبط مفهوم الأراضي بمفهوم الولاية القضائية، بالمعنى الوارد في المبدأ 25، ارتباطاً وثيقاً جدّاً. وذلك لأنَّ القانون الدولي، كما هو مذكور أعلاه، يخوِّل كل دولة الولاية القضائية على الأشخاص

والحالات داخل أراضيها. واستخدام عبارة "الأراضي و/أو الولاية القضائية" في المبدأ 25 ينطوي على إقرار بأنَّ نطاق أراضي الدولة وولايتها القضائية على الأشخاص والحالات قد لا يتطابقان تماماً من الناحية القانونية.

السؤال 9- ما قول الهيئات الدولية بشأن ضمان إتاحة سبل الانتصاف في القضايا العابرة للحدود؟

تثير المسائل المتعلقة بوقت وكيفية توفير الدول سبل الانتصاف في القضايا العابرة للحدود مسائل معقَّدة خضعت للنظر في مجموعة من المحافل الدولية، بما في ذلك الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان (انظر السؤال 39)، والهيئات المنشأة بموجب المعاهدات وغيرها من المؤسسات العاملة في مجال الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

فبالنسبة للهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان، تنشأ المسألة عادةً في سياق الآراء الاستشارية والالتماسات القانونية التي يقدِّمها أصحاب المصلحة المتضررون الذين يسعون إلى تأكيد حقوقهم بموجب معاهدة من معاهدات حقوق الإنسان. فقد نظرت محكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان، على سبيل المثال، في النطاق الجغرافي للالتزامات التعاهدية. إذ رأت المحكمة في فتواها 17/23-OC أنَّ الدول الأطراف ملزمة بموجب الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان بالتصدي لمخاطر حقوق الإنسان الناشئة عن الأضرار البيئية الناجمة عن الأنشطة التي تقع ضمن ولاية الدولة المعنية أو سيطرتها، حتى في الحالات التي تقع فيها الأضرار خارج إقليمها.

وقدَّمت اللجان المسؤولة عن رصد معاهدات حقوق الإنسان وجهات نظرها بشأن هذه المسألة، غالباً في إطار التعليقات العامة أو التوصيات العامة، التي تُنشر بصفة دورية لمساعدة الدول الأطراف على تفسير التزاماتها التعاهدية وتطبيقها في سياقات مختلفة. وترِد بعض البيانات الرئيسية الصادرة عن الهيئات المنشأة بموجب معاهدات في الإطار 2 أدناه.

الإطار 2: تعليقات الهيئات المنشأة بموجب معاهدات حقوق الإنسان بشأن النطاق الجغرافي لواجب الدول في الحماية من تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية

اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. لاحظت اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في تعليقها العام رقم 24 (2017) بشأن التزامات

الدول في سياق الأنشطة التجارية، أنَّ "الدولة الطرف [تترتب عليها] التزامات خارج حدودها الإقليمية عندما يكون بإمكانها التأثير في حالات تحدث خارج إقليمها، بما يتفق مع الحدود التي يفرضها القانون الدولي، عن طريق مراقبة أنشطة الشركات التي تتخذ من إقليمها مقراً لها و/أو تخضع لولايتها القضائية، ويمكنها بالتالي الإسهام في التمتع الفعلي بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية خارج إقليمها الوطني" (الفقرة 28). وبعد أن أورد بالتفصيل التحديات الخاصة التي قد يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الحصول على سبل الانتصاف من تجاوزات الشركات عبر الوطنية، ذكر التعليق العام أنَّ "من واجب الدول الأطراف اتخاذ الخطوات اللازمة للتغلب على هذه التحديات من أجل منع إنكار العدالة وضمان الحق في سبل انتصاف وجبر فعالة" (الفقرة 44).

اللجنة المعنية بحقوق الإنسان. ذكرت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان (التي ترصد تنفيذ العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية) في تعليقها العام رقم 36 (2018) بشأن الحق في الحياة أنه "ينبغي للدول الأطراف أن تتخذ التدابير الملائمة لحماية الأفراد من حالات الحرمان من الحياة التي تتسبب فيها ... الشركات الأجنبية العاملة في إقليمها أو في مناطق أخرى خاضعة لولايتها القضائية. ويجب عليها أيضاً أن تتخذ التدابير التشريعية وغير التشريعية الملائمة لكفالة أن تتوافق مع المادة 6 جميع الأنشطة التي تجري كلياً أو جزئياً داخل إقليمها وفي أماكن أخرى خاضعة لولايتها القضائية، ولكنها تخلف أثراً مباشراً يمكن توقعه بشكل معقول على الحق في الحياة خارج أراضيها، بما في ذلك الأنشطة التي تضطلع بها كيانات الشركات الموجودة في إقليمها أو الخاضعة لولايتها القضائية، مع إيلاء الاعتبار الواجب للمعايير الدولية ذات الصلة المتعلقة بمسؤولية الشركات وحق الضحايا في سبيل انتصاف فعال" (الفقرة 22).

لجنة حقوق الطفل. ذكرت لجنة حقوق الطفل في تعليقها العام رقم 16 (2013) بشأن التزامات الدول فيما يتعلق بتأثير قطاع الأعمال التجارية على حقوق الطفل، أنَّ دول الموطن تقع على عاتقها التزامات "باحترام حقوق الطفل وحمايتها وإعمالها في سياق أنشطة وعمليات المؤسسات التجارية خارج الإقليم" وأنه "ينبغي أن تتيح الوصول إلى آليات قضائية وغير قضائية فعالة لتوفير سبل الانتصاف" عند انتهاك تلك الحقوق، شريطة "وجود صلة معقولة بين الدولة والسلوك المعني" (الفقرتان 43 و44).

وقد نظرت المفوضية السامية لحقوق الإنسان من خلال مشروع المساءلة والانتصاف في مسألة متى وكيف ينبغي للدول أن توفِّر سبل الانتصاف في قضايا الأعمال التجارية وحقوق الإنسان عبر الحدود. وفي هذا السياق، دعت المفوضية دول موطن المؤسسات التجارية إلى ضمان أن تكون النُّظم التنظيمية الرامية إلى تعزيز احترام المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان وتوفير سبل الانتصاف في حالات الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان واضحة بشأن النطاق الجغرافي

للحقوق والمسؤوليات المنصوص عليها فيها. وينبغي أيضاً اتخاذ تدابير لضمان قدرة وكالات إنفاذ القانون والهيئات القضائية على الحصول بسهولة وبسرعة على المساعدة القانونية والاستجابة للطلبات الواردة من نظيراتها في الدول الأخرى بشأن الكشف والتحقيق والمحاكمة والإنفاذ في القضايا العابرة الحدود المتعلقة بضلوع المؤسسات التجارية في تجاوزات جسيمة لحقوق الإنسان. وعرض الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان بتفصيلٍ السبل التي يمكن للدول من خلالها تحسين فعالية التعاون العابر للحدود في مجال إنفاذ القانون في تقرير صدر عام 2017 (A/HRC/35/33).

السؤال 10- ماذا نعني "بإتاحة" سبيل انتصاف فعال؟

كما توضح المبادئ التوجيهية، فإنَّ الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة له جوانب إجرائية وموضوعية. فهو يشير إلى كل من العمليات التي يمكن من خلالها إثارة ادعاءات والتماس الانتصاف، والنتائج الموضوعية المترتبة على تلك العمليات بالنسبة للفرد المتضرر أو الجماعة المتضررة.

ويجب على الدول أن توفِّر آليات تمكِّن الضحايا من تقديم تظلماتهم بشأن الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان والتماس الإنصاف منها. ولإتاحة الوصول إلى الآليات، من المهم معالجة العوائق القانونية والعملية والإجرائية التي قد يواجهها الناس إذ يسعون إلى استخدامها، كما هو موضح في الأسئلة من 20 إلى 25 و63 أدناه. غير أنَّ وجود عمليات معالجة يمكن الوصول إليها لا يضمن في حد ذاته الوصول إلى سبيل انتصاف فعال. إذ يتعين على الدول أن تولي الاهتمام أيضاً لنتائج هذه العمليات، لا سيما فيما يتعلق بأنواع سبل الانتصاف الموضوعية التي يمكن أن توفِّرها هذه العمليات في الممارسة العملية وما إذا كانت سبل الانتصاف هذه تستوفي المعايير الدولية (انظر الإطار 1).

فلضمان الوصول إلى سبل الانتصاف، ينبغي إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأشخاص الذين قد يكونون عرضة لخطر التهميش. وتشمل مجموعات الأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة لخطر الاستضعاف أو التهميش والذين قد يواجهون عوائق إضافية في الوصول إلى سبل الانتصاف الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة والشعوب الأصلية، وكذلك النساء والأفراد المنتمين إلى أقليات عرقية أو غيرها من الأقليات في سياقات معيَّنة. فعلى سبيل المثال، قد يجد الأطفال شكليات آليات التظلم واللغة القانونية المستخدمة في التوثيق مرعبة للغاية؛ ولعل الحاجة قائمة إلى استخدام لغة مناسبة للطفل ووجود موظَّفين مدرَّبين تدريباً خاصّاً بحيث تراعي الآليات احتياجات المستخدمين من صغار السن مراعاة كاملة. وقد يواجه أفراد مجتمعات الشعوب الأصلية تحديات خاصة في الوصول إلى آليات التظلم على قدم المساواة مع الآخرين بسبب وضع التهميش الذي يعيشونه في المجتمع عموماً، وقد لا تكون نتائج الانتصاف التي يحصلون عليها متوافقة مع تفضيلاتهم أو احتياجاتهم الثقافية. وينبغي أن يكون القائمون على تصميم آليات المعالجة وإدارتها على دراية بالآثار المركَّبة والمترابطة لمختلف أشكال التمييز التي يمكن أن يواجهها الناس في الحياة، والتي قد تكون قائمة على الانتماء العِرقي أو

الإثني أو السن أو الجنس أو النوع الاجتماعي أو الدين أو الإعاقة أو الميل الجنسي أو الهوية الجنسية، وبأوجه تقاطع هذه العوامل.

السؤال 11- هل "إتاحة سبل الانتصاف" مرادف لـ"الوصول إلى العدالة"؟

إتاحة سبل الانتصاف والوصول إلى العدالة مفهومان متمايزان، على الرغم من كونهما مترابطين. فكما ورد أعلاه، يحيل تعبير "إتاحة سبل الانتصاف" إلى كل من عملية التماس الانتصاف في حالات محدَّدة والنتائج الموضوعية المترتبة على تلك العملية. أما "الوصول إلى العدالة" فهو مفهوم أوسع نطاقاً. وكما أوضح الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان:

> "من زاوية ضيقة، يمكن مساواة مفهوم الوصول إلى العدالة بالحق في سبل الانتصاف القضائية الفعالة، أو إتاحة هذه السبل، ومن منظور هذا المفهوم، ينبغي لسبل الانتصاف الفعالة أن تفضي غالبا إلى تقديم العدالة لأصحاب الحقوق. غير أن الوصول إلى العدالة يمكن أن يستخدم أيضا بمعنى أوسع لمعالجة مسائل نكران العدالة الأوسع نطاقا، التي لا يمكن علاجها من خلال سبل الانتصاف ذات الطابع الفردي، التي تقدم لجبر مجموعة معينة من تجاوزات حقوق الإنسان، ولكنها تتطلب تغييرات أكثر جوهرية في الهياكل الاجتماعية، أو السياسية، أو الاقتصادية". (A/72/162، الفقرة 16).

وبعبارة أخرى، يجب أن يفضي الانتصاف الفعال إلى شعور ضحايا الضرر بأنَّ العدالة تحقَّقت (انظر الإطار 1). غير أنَّ الانتصاف الفعال في قضية فردية قد لا يصحِّح بالضرورة جميع الأخطاء التي حدثت أو يسوّي أي قضايا أوسع نطاقاً من ضمن حالات الظلم التي أسهمت في حدوثها.

السؤال 12- هل "إتاحة سبل الانتصاف" مرادف لـ"المساءلة" عن الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان؟

كما يرِد أعلاه، يشير مصطلح "إتاحة سبل الانتصاف" إلى قدرة الشخص على الوصول إلى الإجراءات التي يمكن من خلالها الحصول على الانتصاف، وإلى قدرة الشخص على الحصول من تلك الإجراءات على انتصاف فعال.

أما "المساءلة" فتنطوي على تحمّل الجهة المعنية المسؤولية عن أفعالها، وأن تكون مسؤولة أمام المتضررين وأن تكون خاضعة لمعايير معيَّنة إذا تبيَّن أنَّ السلوك الذي صدر عنها أو القرار الذي اتَّخذته لم يكن سليماً (انظر تعريف "المساءلة" ضمن "المفاهيم الرئيسية" أعلاه).

وقد يكون من الصعب الفصل بين المفهومين في الممارسة العملية. ومردُّ ذلك إلى كون العديد من سبل الانتصاف التي قد تكون ذات صلة في حالة إلحاق المؤسسات التجارية ضرراً بحقوق الإنسان - مثل فرض غرامات مالية، أو المطالبة بتقديم اعتذار أو دفع تعويض، أو الاستبعاد من بعض العقود الحكومية - قد تكون مهمة لمساءلة الشركات أيضاً. وفي الوقت نفسه، يمكن أن تكون المساءلة عنصراً مهمّاً من عناصر الانتصاف الفعال في الممارسة العملية. فإذا خضعت شركة ما للمساءلة عن ضرر لحق بحقوق الإنسان، سواء كان ذلك بمحض إرادتها أم بسبب ضغوط قانونية أو غيرها من أنواع الضغوط، يمكن أن يكون ذلك عنصراً مهمّاً في الانتصاف الفعال للشخص المتضرر أو الجماعة المتضررة (انظر الإطار 1)، ويمكن أن يساعد في خلق شعور بالرضا بإثبات الحقائق ذات الصلة والاعتراف بالأخطاء وفرض عقوبات مناسبة - ومن شأن كل ذلك أن يسهم في استعادة الكرامة.

غير أنه لا يوجد ترابط تام بين هذين المفهومين، لأنَّ أهداف المساءلة يمكن أن تكون في بعض الأحيان أوسع نطاقاً من أهداف الانتصاف. ومن حالات ذلك، على سبيل المثال، السعي للحفاظ على المعايير والقيم المشتركة داخل المجتمع. ومن ثم فإنَّ تقديم سبل انتصاف فعالة في حالة معيَّنة يمثِّل جانباً مهمّاً من جوانب المساءلة، غير أنه قد لا يمثِّل كل ما هو مطلوب إذا ما أريدَ تحقيق المساءلة الكاملة بالمدلول الذي يُستخدم به المصطلح في هذا الدليل. وفي المقابل، فإنَّ التدابير المتَّخذة للمساعدة في تحقيق مساءلة الشركات قد لا تمثِّل بالضرورة وسيلة انتصاف فعالة في حالة معيَّنة. فعلى سبيل المثال، قد يكون فرض الغرامة مهمّاً لتكوين شعور لدى الجمهور عموماً بأنَّ المساءلة تحقَّقت، غير أنه قد لا يمثِّل سبيل انتصاف فعالاً بالنسبة إلى الأشخاص الأكثر تضرراً على نحو مباشر.

رابعاً- الآليات القضائية القائمة على مستوى الدولة

المبدأ 26: 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.

السؤال 13- ما أهمية ذلك؟

تُعتبر الآليات القضائية الفعالة عنصراً أساسيّاً في جميع النظم القائمة على مستوى الدولة لضمان إتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان. ومردُّ ذلك إلى الدور الفريد الذي تضطلع به هذه الآليات في تفسير القانون وتطبيقه وفي ضمان تحقيق العدالة بإنصاف. وتُعَدُّ فعالية الآليات القضائية المحلية مؤشراً قويّاً على مستويات احترام سيادة القانون داخل الولاية القضائية. وحتى في العديد من الحالات التي قد يفضِّل فيها أصحاب المصلحة المتضررون تسوية تظلماتهم بوسائل غير قضائية، فإنَّ وجود آليات قضائية محلية فعالة في الخلفية، أو ضمن مزيج خيارات المعالجة المتاحة، غالباً ما يكون عاملاً جوهريّاً في مدى تحقُّق الانتصاف الفعال في نهاية المطاف. والصلة المباشرة بين الآليات القضائية المحلية الفعالة وإتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان معترف بها بوضوح في طائفة من الصكوك الدولية لحقوق الإنسان (بما في ذلك الصكوك التي تشكِّل الشرعة الدولية لحقوق الإنسان) وفي شرح المبادئ التوجيهية.

غير أنَّ الأشخاص المتضررين مما تلحقه المؤسسات التجارية من أضرار بحقوق الإنسان قد يجدون صعوبة في الوصول إلى الآليات القضائية المحلية في الممارسة العملية. ولعل ذلك يعزى إلى العديد من العوامل، بما في ذلك تكاليف رفع دعوى قضائية، أو الصعوبات التي يواجهونها في العثور على مستشار قانوني مناسب، أو عدم وجود أساس واضح لرفع الدعوى، أو الوقت الذي قد يستغرقه الحصول على نتيجة إيجابية. وغالباً ما يُثنى الناس عن اللجوء إلى المحكمة لاعتقادهم بأنَّ احتمال

الحصول على انتصاف فعال عن طريق هذا المسلك قد يكون ضعيفاً. وترد أدناه مناقشة هذه العوائق التي تحول دون الحصول على الانتصاف، والخطوات التي يمكن اتخاذها للحد منها.

السؤال 14- ما هي الآليات القضائية المحلية؟

في العديد من الولايات القضائية، يمكن أن تشير "الآليات القضائية المحلية" إلى المحاكم - أي المؤسسات التي تعمل في إطار السلطة القضائية. وعادةً ما تعمل هذه المؤسسات بإجراءات رسمية للغاية للنظر في الطلبات أو تسوية المنازعات أو تقرير المسؤولية القانونية، وتكون قراراتها ملزمة قانوناً.

ويمكن أن تشمل الآليات القضائية المحلية أنواعاً مختلفة من المحاكم، مثل المحاكم الجنائية والمدنية، والمحاكم الدستورية والإدارية، والمحاكم المتخصصة التي تُنشأ للفصل في القضايا الناشئة بموجب نظام قانوني معيَّن (مثل قانون العمل أو قانون البيئة)، والمحاكم وهيئات أخرى شبه قضائية (مثل محاكم العمل).

السؤال 15- ما هي الآلية القضائية "الفعالة"؟

لا تبيِّن المبادئ التوجيهية صراحةً ماهية الآلية القضائية الفعالة. غير أنَّ شرح المبدأ 26 يشير إلى أنّ "[الـ]حياد و[الـ]نزاهة و[الـ]قدرة على إتاحة المحاكمة حسب الأصول" كلها أمور أساسية. وتتبع هذه المعايير في نهاية المطاف من الواجبات الشاملة التي تقع على عاتق الدول في حماية سيادة القانون وتعزيزها "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"، وتؤطِّرها هذه الواجبات.

وتشمل العوامل ذات الصلة لتقييم فعالية المحاكم مدى قابلية الموظفين المعنيين للوقوع في الفساد، ومدى قدرة المؤسسات على العمل على نحو مستقل عن المصالح المكتسبة (مثل موظفي الدولة أو الجهات الفاعلة في مجال الأعمال)، ومدى سهولة عرقلة الوصول إليها من خلال الدعاوى القضائية التعسفية. وقد أصدر مشروع المساءلة والانتصاف الذي تنفِّذه المفوضية السامية لحقوق الإنسان إرشادات مفصَّلة حول المقومات التي تكفل فعالية الآليات القضائية في قضايا المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، والخطوات التي يمكن أن تتَّخذها الدول والجهات الفاعلة الأخرى المعنية لضمان فعالية الآليات القضائية في الممارسة العملية.

السؤال 16- ما هي الخطوات المناسبة التي يمكن أن تتَّخذها الدول لضمان فعالية الآليات القضائية المحلية؟

يحدِّد العديد من العوامل القانونية والهيكلية والسياسية والثقافية والاقتصادية المحلية الخطوات اللازمة لضمان فعالية الآليات القضائية المحلية. ويذكِّر مفهوم الملاءمة بضرورة النظر بعناية في السياق الذي سينفَّذ فيه برنامج الإصلاحات والتدابير التكميلية التي قد تكون ضرورية لكي تحقِّق الإصلاحات النتائج المنشودة. وهناك عدد من التدابير الأساسية التي يمكن أن تتخذها الدول لضمان فعالية الآليات القضائية المحلية، مثل:

- وضع وتنفيذ سياسات لحماية وتعزيز استقلال السلطة القضائية، بما في ذلك اتخاذ تدابير لضمان عدم تقويض إقامة العدل أو حيلولة فساد العملية القضائية دون إقامة العدل
- ضمان تمويل المحاكم تمويلاً مناسباً وتزويدها بالموارد المناسبة
- ضمان وجود ترتيبات مناسبة لتمكين هيئات إنفاذ القانون والقضاة وغيرهم من موظفي المحاكم المعنيين من طلب المساعدة من نظرائهم في ولايات قضائية أخرى في معالجة القضايا العابرة للحدود
- الاستثمار في التطوير المهني المستمر لفائدة المحامين والقضاة لرفع مستوى الوعي بالمعايير الدولية والإقليمية والمحلية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان وفرص تعزيز مساءلة المؤسسات التجارية ووصول أصحاب المصلحة المتضررين إلى سبل الانتصاف.

السؤال 17- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال الآليات القضائية؟

تتوقف سبل الانتصاف التي يمكن أن تتيحها الآليات القضائية على نوع الإجراء القانوني المتَّخذ. وتبعاً للقانون المحلي المعمول به والهياكل القانونية ذات الصلة، قد تكون هناك فرص لالتماس اللجوء إلى القضاء بموجب القانون المدني أو القانون الجنائي أو القانون الإداري أو القانون الدستوري، أو من خلال المحاكم المتخصصة، مثل المحاكم المعنية بمسائل العمل أو المسائل البيئية. وقد تكون هناك حاجة في بعض الحالات إلى مزيج من أساليب اللجوء إلى القضاء من أجل توفير سبل انتصاف فعالة.

وفيما يتعلق بالدعاوى المدنية التي يرفعها أصحاب المصلحة المتضررون أو الهيئات العامة ذات الصلة، يمكن أن تتاح مجموعة من سبل الانتصاف. وتبعاً للولاية القضائية، قد تتمخض الدعاوى المدنية عن تعويضات مالية أو تعويضات عن الضرر المعنوي أو إعلانات عن مخالفات أو أوامر زجرية

أو أوامر بتنفيذ التزامات تعاقدية أو أوامر باتخاذ إجراءات تصحيحية أو وقائية. ويمكن أن تمنح اتفاقات التسوية المنبثقة عن التقاضي والمسجَّلة لدى المحكمة الهيئة القضائية سلطة الإنفاذ القانوني للالتزامات المتوصَّل إليها في إطار هذه الاتفاقات. ويمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال، التزامات من جانب الشركة باتخاذ إجراءات معيَّنة مثل تنظيف مناطق الانسكابات أو رد الاعتبار أو اتخاذ خطوات لضمان منع وقوع أضرار في المستقبل.

وفي الولايات القضائية التي تسمح برفع دعاوى جنائية ضد الشركات المدَّعى عليها، تُعَدُّ الغرامة أشيع سبل الانتصاف. ويمكن أن تطالب بعض المحاكم بردّ الحقوق وبإصدار أوامر لتحقيق الانتصاف وبأداء الخدمة المجتمعية وإصدار إشعار علني وتقديم اعتذار والتخلي عن الأرباح، وإقرار فترة اختبار، وحظر الانخراط في أعمال تجارية معيَّنة أو المنع من تلقّي عقود حكومية، أو، في الحالات القصوى، حل الكيان التجاري. كما يمكن أن يخضع الجناة من الأفراد (مثل المديرين التنفيذيين للشركات) لعقوبات جنائية، بما في ذلك في الولايات القضائية التي لا تسمح بالمسؤولية الجنائية للشركات. ويمكن أن يؤدِّي ذلك إلى فرض العقوبات نفسها، غير أنه يمكن أن يفضي أيضاً إلى سجن موظفي الشركات. ويتوقف الكثير من الأمور على هيكل الأنظمة القانونية السائدة ومضمونها. ففي بعض الولايات القضائية، قد تخضع الشركات للمسؤولية الإدارية أو المدنية فقط، لأنَّ المسؤولية الجنائية لا تنطبق إلا على الأشخاص الطبيعيين دون المؤسسات التجارية. وفي مثل هذه الحالة، يمكن إدانة فرادى موظفي الشركة إذا ارتكبوا فعلاً إجراميّاً أو تواطأوا على ارتكابه، ولكن لا يمكن إدانة الشركة نفسها بموجب القانون الجنائي.

وتبعاً للنظام القانوني المحلي ذي الصلة، قد تكون هناك أيضاً أسس دستورية يمكن للأشخاص المتضررين والجماعات المتضررة أن يستندوا إليها في التماس الانتصاف من الأضرار التي لحقت بحقوق الإنسان المكفولة لهم. ومن خلال هذا المسلك، يجوز الطعن في قرارات حكومية سمحت بإنجاز مشروع يحتمل أن ينطوي على أضرار أو فاقمت المخاطر التي ينطوي عليها المشروع على حقوق الإنسان، بحجة أنَّ عملية صنع القرار لم تستوف المعايير المنصوص عليها في الدستور أو الضمانات القانونية الأخرى ذات الصلة. ويمكن أن تشمل سبل الانتصاف التي يمكن تحقيقها من خلال هذا المسلك القانوني الأوامر الزجرية، وإعلانات عدم المشروعية، وأوامر رد الحق (مثل استرداد الممتلكات)، والتعويض النقدي وإلغاء التراخيص أو المشاريع.

السؤال 18- هل هناك أي سبل انتصاف لا يمكن إتاحتها إلا من خلال الآليات القضائية؟

نعم. الآليات القضائية، على وجه العموم، هي وحدها القادرة على فرض المسؤولية الجنائية على الشركات و/أو موظفيها عن تجاوزات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، التي تشكِّل جرائم بموجب القانون المحلي. ولذلك، فإنَّ المحاكم تؤدِّي دوراً بالغ الأهمية في النظر والفصل في قضايا الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان وتنطوي على ادعاءات بارتكاب مخالفات جسيمة.

وتُعتبر المحاكم المدنية قناة مهمة يمكن للضحايا من خلالها الحصول على الانتصاف في شكل تعويضات مالية عن الأضرار التي لحقت بهم. وفي حين أنه يمكن الحصول على تعويضات مالية في بعض الأحيان من خلال وسائل أخرى (مثل الوساطة)، فإنَّ أوامر المحكمة بدفع تعويضات مالية ملزمةٌ قانوناً. وقد يكون من الممكن أيضاً، في إطار إجراءات المحكمة، الحصول على أمر قضائي يُلزم المؤسسة التجارية المعنية بتعليق أنشطة معيَّنة ريثما يُبتُّ في دعوى قانونية، أو بالامتناع عن المضي قدماً في تنفيذ تدابير تضر بحقوق الإنسان، مثل عمليات الإخلاء القسري. وثمة سبيل انتصاف آخر يرتبط على الخصوص بالمحاكم المدنية وهو سبيل الانتصاف المتعلق بأداء محدَّد، الذي يبيِّن الإجراءات المحدَّدة التي يجب أن يتَّخذها أحد الأطراف لتحقيق أهداف تشمل، في جملة ما تشمل، معالجة خرق الالتزامات التعاقدية، كما قد يقع بين الكيانات في سلسلة القيمة.

ويمكن استخدام الآليات القضائية المحلية لتعزيز فعالية سبل الانتصاف التي يتم الحصول عليها من خلال آليات تظلم أخرى. ويمكن تحقيق ذلك، مثلاً، عندما يحيل الأطراف غير الراضين عن نتيجة عملية غير قضائية المسائل المعنية إلى المحكمة. ومن الأمثلة الأخرى على التكامل بين الآليات القضائية والآليات غير القضائية تسجيل نتيجة عملية المعالجة بوصفها عقداً، مما يجعلها قابلة للإنفاذ من خلال المحاكم. ولجميع الأسباب المذكورة أعلاه، تعترف المبادئ التوجيهية بالآليات القضائية الفعالة بوصفها "تشكل ... الأساس في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف".

السؤال 19- ما هو الحرمان من إتاحة سبل الانتصاف في سياق الآليات القضائية؟

لا يوجد تعريف مقبول عالميّاً لما يمكن أن يشكِّل حرماناً من الوصول إلى سبل الانتصاف، لكنه يعني عادةً وجود عيوب جسيمة في إدارة الآليات القضائية أو عملها أو توفير الموارد لها تحرم شخصاً ما من الانتصاف أو من فرصة التماس سبيل انتصاف يحق له قانوناً.

ويواجه ضحايا تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية العديد من العوائق الإجرائية وغيرها من العوائق عند التماس الانتصاف من خلال المحاكم. وقد تكون هذه العوائق، في بعض الأحيان، مستعصية على الحل، مما يفرز احتمال الحرمان من الوصول إلى سبل الانتصاف إذا لم تتوفر أي بدائل. وتوضح المبادئ التوجيهية أنه ينبغي للدول أن تعمل على الحد من هذه العوائق.

والمحاكم هي مؤسسات رسمية تستند إلى قواعد، ما يعني أنَّ الجهات المدَّعية يمكن أن تتوقع الخضوع لبعض الضوابط. فقد يتعين عليها أن تُثبت، على سبيل المثال، أنَّ لديها الصفة القانونية اللازمة لتقديم المطالبة، وتثبت أنَّ المطالبة تستند إلى سبب من أسباب الدعوى معترف به قانوناً وأنَّ الأدلة المطلوبة لإثبات المطالبة متوافرة. ولا يوجد اختبار بسيط للتمييز بسهولة بين المتطلبات الإجرائية غير المقبولة (أي لكونها قد تسهم في الحرمان من الوصول إلى سبل الانتصاف) والمتطلبات اللازمة لحسن إدارة المحاكم ونظام العدالة. ولهذا السبب، من المهم أن تواظب الدول على استعراض القواعد الإجرائية للمحاكم، بالتشاور بانتظام مع أصحاب المصلحة المتضررين، بحيث تحدَّد وتعدَّل التدابير أو المتطلبات الإجرائية التي يمكن أن تؤدِّي إلى الحرمان من العدالة في ظروف معيَّنة، ومن ثم الحفاظ على إمكانية الوصول إلى سبل الانتصاف.

وستنظر الأسئلة التالية في بعض العوائق الشائعة التي يواجهها الضحايا وستحدِّد بعض السبل التي تنهجها الدول لمعالجتها.

السؤال 20- ما العقبات القانونية التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟

يقدِّم شرح المبدأ 26 بعض الأمثلة التوضيحية للعقبات القانونية التي قد تحول دون تناول الآليات القضائية لقضايا مشروعة تنطوي على تجاوزات مؤسسات تجارية لحقوق الإنسان. ولئن كان من المستحيل تقديم قائمة شاملة، فمن الممكن تحديد المشكلات التي تستتبع العديد من العقبات القانونية. وتشمل هذه المشكلات ما يلي:

- عدم الوضوح في الأنظمة القانونية المحلية فيما يتعلق بمبادئ تقييم المسؤولية القانونية للجهات الفاعلة في قطاع الأعمال، بما في ذلك بين مختلف الشركات الأعضاء في مجموعة مؤسسات تجارية
- عدم الوضوح في المعايير القانونية المتعلقة بتحديد آثار حقوق الإنسان المرتبطة بعمليات المجموعة أو الناشئة عنها أو ضمن سلاسل القيمة، والحيلولة دون حدوثها، والتخفيف من حدَّتها

- عدم وجود أي سبب للدعوى أو جريمة جنائية تصف الضرر الذي لحق بالضحية وصفاً وافياً (مما يجعل تحديد سبيل انتصاف فعال أمراً غير محتمل)
- عدم الوضوح فيما يتعلق بالأساس الذي ستستند إليه المحاكم في فرض ولايتها القضائية (بما يشمل القضايا العابرة للحدود)
- القواعد القانونية التي تحدُّ بشدَّة من سبل الانتصاف التي يمكن الحصول عليها في القضايا العابرة للحدود (مثل القواعد التي تقصر سبل الانتصاف الممكنة على المكان الذي وقع فيه الضرر، لا المكان الذي اتُّخذت فيه قرارات الإدارة).

السؤال 21- كيف يمكن معالجة العقبات القانونية؟

يمكن معالجة العقبات القانونية من خلال إصلاح التشريعات والسياسات، أو من خلال قرارات قضائية، ولكن قد تكون هناك حاجة إلى تدابير تكميلية (على سبيل المثال في شكل تدريب أو موارد إضافية) لضمان فعالية الإصلاحات. ويمكن معالجة العديد من العقبات القائمة من خلال تصرف الدول من جانب واحد (بسبل منها اعتماد قوانين أو توضيح القوانين السارية). وقد سعت بعض الدول إلى تحسين الوصول إلى سبل الانتصاف من خلال أنظمة العناية الواجبة الإلزامية بحقوق الإنسان. ويمكن لهذه القوانين أن تساعد في توضيح الالتزامات القانونية للشركات فيما يتعلق بإدارة المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان ضمن سلاسل القيمة الخاصة بها، فضلاً عن تهيئة أسباب رفع دعوى يمكن لأصحاب المصلحة المتضررين أن يلتمسوا من خلالها الانتصاف عن الضرر. غير أنَّ هناك حاجة إلى مستوى عالٍ من التعاون بين الدول المهتمة (والوكالات الحكومية) للتصدي على نحو استباقي للتحديات التي تنشأ عادةً في القضايا العابرة للحدود، على سبيل المثال لتعزيز ترتيبات المساعدة القضائية المتبادلة أو لتوضيح القواعد التي تحكم ممارسة الولاية القضائية.

السؤال 22- ما العقبات العملية التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟

يورد شرح المبدأ 26 بعض الأمثلة التوضيحية للعديد من العقبات العملية والإجرائية التي تحول دون الوصول إلى سبل الانتصاف القضائية. وفي حين أنَّ هذه العقبات تختلف اختلافاً كبيراً من حالة إلى أخرى ومن مكان إلى آخر، فإنَّ العديد منها عادةً ما ينشأ في الممارسة العملية عن الأمور التالية أو يكون مرتبطاً بها:

- التكاليف الباهظة للغاية عادةً للوصول إلى الآليات القضائية (التي قد تتطلب مستشاراً قانونيّاً وشهوداً خبراء وخدمات السفر والترجمة، على سبيل المثال)
- القواعد والمبادئ القانونية التي يمكن أن تزيد بشكل كبير من المخاطر المالية التي يواجهها الأشخاص الذين يسعون للوصول إلى المحاكم للدفاع عن حقوقهم، مثل "مبدأ 'الخاسرُ يدفع'"، إذ يدفع الطرف الخاسر في إجراءات التقاضي التكاليف القانونية التي تكبَّدها الطرف الرابح
- الوقت الطويل الذي تستغرقه الإجراءات القضائية في قضايا الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، التي قد تستغرق عدة سنوات، بل وعقوداً في القضايا المعقَّدة
- الآثار النفسية المترتبة على توثيق مطالبة قانونية و/أو تقديم أدلة في الإجراءات القضائية، خاصة في الحالات التي تنطوي على صدمة شخصية كبيرة، مثل العنف الجنساني
- صعوبات الوصول إلى المعلومات (خاصة من المؤسسة أو المؤسسات التجارية المعنية و/أو في القضايا العابرة للحدود)
- عدم إدراك طائفة من مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة المحتملة لدى من يسعون للوصول إلى المحاكم
- الاختلافات اللغوية، التي تترتب عليها آثار على سير الإجراءات القضائية (بما في ذلك كيفية جمع الأدلة وتقديمها)
- عدم التوازن في السلطة والموارد بين أصحاب المصلحة المتضررين والمؤسسة أو المؤسسات التجارية والجهات الفاعلة الأخرى المعنية
- الافتقار إلى الموارد أو الخبرة أو الموظفين داخل هيئات إنفاذ القانون ذات الصلة أو داخل السلطة القضائية
- عدم وجود تعاون -رسمي وغير رسمي- بين سلطات الإنفاذ في القضايا العابرة للحدود.

السؤال 23- كيف يمكن معالجة العقبات العملية؟

هناك خيارات مختلفة يمكن أن تعتمدها الدول للمساعدة في الحد من أي عقبات عملية تحول دون التماس الانتصاف، وذلك تبعاً لطبيعة العائق والسياق. فعلى سبيل المثال، قد يكون من الممكن تقليل تكاليف اللجوء إلى المحكمة من خلال إمكانية رفع دعاوى جماعية، مما يتيح للمطالبين الأفراد تجميع مواردهم وتجنب ازدواجية التكاليف القانونية. وفي بعض الحالات، قد يكون تقديم دعم مالي مباشر للأشخاص لمساعدتهم في تغطية تكاليفهم القانونية وسيلة فعالة لمساعدتهم في التغلب على العقبات المالية التي تحول دون الانتصاف، أو يمكن توجيههم إلى مصادر المساعدة المجانية.

ويمكن في بعض الأحيان تقليص التكاليف والتخفيف من الصعوبات العملية التي ينطوي عليها إثبات مطالبة قانونية، خاصة في الحالات التي تتسم بعدم التكافؤ في الوصول إلى المعلومات ذات الصلة بين الأطراف، وذلك بتغيير القواعد المتعلقة بالكشف عن الوثائق لتسهيل وصول المدَّعين إلى ما يحتاجونه من معلومات. وفضلاً عن ذلك، يمكن الحد من الضرر الذي يلحق بالمدَّعين بسبب عدم المساواة في الوصول إلى الموارد والمعلومات (بالمقارنة مع الموارد والمعلومات المتاحة للجهات المدَّعى عليها من الشركات ذات الموارد الجيدة) من خلال إجراء تعديلات على طريقة توزيع "عبء الإثبات". فعلى سبيل المثال، بدلاً من أن يكون المدَّعي ملزماً بإثبات جميع جوانب المخالفة، بعد إثبات الدعوى الأولية، استناداً إلى الوقائع والأدلة المتاحة، يمكن إلقاء العبء على الشركة المدعى عليها لإثبات الأسباب التي تجعلها غير مسؤولة قانوناً.

وفي العديد من الولايات القضائية، يستخدم المديرون الإداريون للمحاكم تقنيات جديدة لعقد جلسات الاستماع عن بُعد وتسريع عملية إيداع الدعاوى وتسهيل تبادل المعلومات. ولئن كان من الأهمية بمكان أن تُستخدم هذه التقنيات على نحو يحترم الحقوق، فإنَّ من شأنها أن تعود بفوائد من خلال الحد من التأخير في المحاكم والتقليل من التكاليف. وفي القضايا العابرة للحدود، يمكن أن تساعد النظم التي تتيح الاستجابة السريعة لطلبات المساعدة القانونية والتحقيق من النظراء في البلدان الأخرى على تسريع الإجراءات وخفض التكاليف (انظر أيضاً الوثيقة A/HRC/35/33).

السؤال 24- ما العقبات الأخرى ذات الصلة التي يواجهها أصحاب المصلحة المتضررون في الآليات القضائية؟

يمكن أن يواجه الأشخاص الذين يسعون للدفاع عن حقوقهم في المحكمة العديد من العقبات الأخرى التي تحول دون انتصافهم بسبب فشل السلطات المعنية - المشرِّعين والقضاة وموظفي المحاكم وغيرهم - في توقع احتياجاتهم والاستجابة لها استجابةً وافية. وقد تواجه مجموعات مختلفة في المجتمع، وأفراد مختلفون داخل المجموعات، عقبات خاصة، أو قد يواجهون هذه العقبات على نحو مختلف عن الآخرين، تبعاً لخصائص معيَّنة (مثل الانتماء العِرقي أو الإثني أو السن أو الجنس أو النوع الاجتماعي أو الدين أو الإعاقة أو الميل الجنسي أو الهوية الجنسانية) أو الخلفيات الثقافية أو الظروف الشخصية (انظر الإطار 13). وبعض الفئات التي قد تعاني من التهميش في المجتمع، مثل العمال المهاجرين أو الشعوب الأصلية، غالباً ما تكون درجات ثقتها في الآليات القضائية وقدرتها على معالجة تظلماتها ضئيلة.

ويشكل الخوف من الانتقام عائقاً خطيراً لأنه قد يثني أصحاب المصلحة المتضررين عن رفع دعاوى أو التقدم للمساعدة في التحقيقات إذا ما اعتقدوا أنهم قد يعاقَبون على القيام بذلك. ومن

المهم أن نتذكر أنَّ طبيعة الانتقام، وإلى أي مدى يمكن أن يشكِّل عقبة أمام التماس الانتصاف، قد لا تكون واضحة لأشخاص من خلفية ثقافية أو جنس مختلف عن الشخص المتضرر. ويتطلب إدراك تلك التحديات وأي عقبات أخرى محتملة ذات صلة ووضعُ استراتيجية فعالة لمعالجتها انخراطاً استباقيّاً وهادفاً مع مختلف الفئات في المجتمع (انظر الإطار 15).

السؤال 25- كيف يمكن معالجة العقبات الأخرى؟

تتطلب القضايا المنهجية والهيكلية التي تقوِّض فرص وصول الناس إلى الآليات القضائية و/أو ثقتهم فيها، مثل الفقر أو عدم احترام سيادة القانون، أن تبذل الدول جهوداً تصحيحية متضافرة وطويلة الأمد في كثير من الأحيان. وتبعاً لطبيعة المشاكل الأساسية، قد تشمل هذه الجهود إصلاحات قانونية لحماية حقوق الإنسان حماية أفضل والتصدي للتحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً التي تعرقل سيادة القانون، مثل الفساد وعدم استقلال القضاء وأوجه القصور في القدرات التي تشوب العديد من النظم القانونية المحلية.

وعادةً ما يقتضي التصدي لمخاطر الانتقام ضمان حظر القانون لمثل هذا السلوك الضار والمنطوي على تهديد، وضمان أن تعمل وكالات إنفاذ القانون على ردع أفعال الانتقام والمعاقبة عليها. وينبغي للدول ألا تغفل عن سبل قانونية أخرى للحد من خطر السلوك الانتقامي وأن تعاقب على هذا السلوك. وقد تشمل تلك السبل القوانين التي تحمي حقوق العمل الأساسية وأنشطة النقابات العمالية والمبلّغين عن المخالفات والمدافعين عن حقوق الإنسان، والحقوق المهمة للمشاركة العامة، مثل الحق في حرية التعبير وعدم التمييز.

وعلاوة على ذلك، يمكن أن يساعد تدريب القضاة والمحامين وموظفي المحاكم وغيرهم من الموظفين المعنيين في زيادة الوعي بهذه العقبات وبالسبل العملية للتصدي لها.

خامساً- آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة

المبدأ 27: 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.

السؤال 26- ما أهمية ذلك؟

تشكِّل الآليات القضائية الأساس في نظام شامل قائم على مستوى الدولة للانتصاف من تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها المؤسسات التجارية (انظر الأسئلة 13-18)، لكنها قد لا توفِّر دائماً المسلك الأكثر تفضيلاً للانتصاف الفعال في حالات محدَّدة. ولعل السبب في ذلك يعود إلى كون سبل الانتصاف التي يلتمسها أصحاب المصلحة المتضررون غير متاحة من خلال الآليات القضائية (ربما لأنَّ الإطار القانوني المحلي لا ينص على أسباب مناسبة لرفع دعاوى)، أو لكون طول مدة الإجراءات القضائية قد يقوِّض قيمة أي سبيل انتصاف يتم الحصول عليه. ولعل هناك أيضاً أسباباً تجعل الأشخاص الذين يلتمسون الانتصاف يفضِّلون عملية لتسوية تظلماتهم ذات طابع أقل رسمية مما يمكن أن تقدِّمه الآليات القضائية - على سبيل المثال، من خلال الوساطة.

ففي الممارسة العملية، وخاصة في القضايا الأكثر تعقيداً، من المألوف أن يسعى الضحايا إلى الانتصاف من خلال مزيج من الآليات القضائية وغير القضائية، وأحياناً بالتوازي بينها (انظر الإطار 7). وهذا الأمر يبيِّن أهمية تزويد أصحاب المصلحة المتضررين بخيارات حول أفضل السبل لالتماس الانتصاف عن الضرر حتى يتمكنوا من تقييم النتائج المحتملة من العمليات المختلفة والنظر في الاستراتيجيات أو التسلسل الذي من المرجَّح أن يحقِّق انتصافاً فعالاً في ظروف القضية المعنية. ومن الأهمية بمكان أن توفِّر الدول آليات غير قضائية تكون بمثابة مكمِّل للآليات القضائية لضمان استفادة أصحاب المصلحة المتضررين من مثل هذه الخيارات.

السؤال 27- ما هي آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة؟

تتَّخذ آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة أشكالاً مختلفة. وقد لا يُعبَّر عن ولاياتها في كثير من الأحيان بعبارات تندرج ضمن حقل حقوق الإنسان أو الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على وجه التحديد، ومن ثم ليس من السهل دائماً الاعتراف بها بوصفها آليات تظلم ذات صلة بقضايا الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة*

- **خدمات أمناء المظالم، والهيئات التنظيمية، وهيئات حقوق الإنسان، والمبادرات الحكومية الأخرى والمحاكم التي تقع خارج نطاق السلطة القضائية**

  مثل:
  - **الآليات التي تتناول حقوق الإنسان عموماً**
  - **الآليات التي تتناول مواضيع تتعلق بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان**

    مثل:
    - العمل (مثل مفتشية العمل)
    - البيئة (مثل وكالات البيئة)
    - الصحة والسلامة العامة (مثل مجلس الصحة والسلامة)
    - حماية المستهلك
    - المساواة وعدم التمييز
    - التمويل والتنمية والتجارة (مثل المحكِّمين الماليين)
    - الخصوصية
  - **الآليات التي تتناول حماية فئات معيَّنة،** مثل:
    - الموظفين
    - المرأة (مثل لجان المساواة)
    - الأطفال (مثل أمين المظالم المعني بالأطفال)
    - العمال المهاجرين
    - الأشخاص ذوي الإعاقة
    - ضحايا أشكال الرق المعاصرة (مثل خط المساعدة للإبلاغ عن الحوادث)
    - أفراد مجتمعات السكان الأصليين
- **المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان**
- **نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول، المعتمدة لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي**

* هذه الأمثلة توضيحية فقط. وقد تتداخل بعض هذه الفئات في الممارسة العملية.

ويمكن أن تختلف هذه الأنواع من الآليات من حيث ولاياتها ووظائفها وصلاحياتها. فبعض الآليات غير القضائية مكلَّفة بمعالجة طائفة واسعة من القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان، في حين يركِّز البعض الآخر على مواضيع متخصصة (على سبيل المثال فيما يتعلق بقطاعات أو مواضيع محدَّدة في مجال حقوق الإنسان). وقد يؤدِّي بعضها وظيفة معيَّنة مرتبطة بإنفاذ نظام تنظيمي محدَّد، في حين قد يتلقى البعض الآخر طائفة أوسع من التظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان، بما في ذلك التظلمات المتعلقة بمشاكل هيكلية أو إخفاقات تنظيمية أو مظالم منهجية. وقد تكون بعض آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة (ولا سيما المعنية بإنفاذ أنظمة محدَّدة) متمتعة بصلاحيات قانونية لإجراء تحقيقات (على سبيل المثال لإجبار الشهود على الإدلاء بوثائق وشهادات)، في حين أنَّ آليات أخرى (ولا سيما تلك التي تتمتع باختصاصات أوسع) قد تعتمد إلى حد بعيد على الوساطة والحوار والتعاون بين المؤسسات التجارية المعنية لتحقيق الانتصاف المناسب. غير أنَّ القاسم المشترك بين هذه الآليات هو أنها لا تندرج ضمن نطاق السلطة القضائية، وتشارك الدولة في إنشائها وفي بعض جوانب تشغيلها أو إدارتها على الأقل.

وتشمل الأمثلة على آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة إدارات تفتيش العمل، وهيئات حماية المستهلك، وآليات تسوية المنازعات البيئية، وخدمات أمناء المظالم الحكوميين، والهيئات المتخصصة (مثل الهيئات المعنية بحماية الأطفال أو العمال المهاجرين)، ونقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالسلوك التجاري المسؤول للمؤسسات المتعددة الجنسيات، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان.

الإطار 3: ما الدور الذي يمكن أن تضطلع به المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف؟

المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان هي هيئات حكومية ذات ولاية دستورية و/أو تشريعية لحماية حقوق الإنسان وتعزيزها. ويمكنها أن تؤدي دوراً مهمّاً فيما يتعلق بالوصول إلى سبل الانتصاف، وقد يشمل ذلك تقصي الحقائق بشأن تجاوزات حقوق الإنسان التي ترتكبها مؤسسات الأعمال وتقديم المشورة بشأن الإصلاحات التنظيمية التي قد تكون ضرورية لضمان وصول الضحايا إلى سبل الانتصاف على نحو أكثر فعالية. وتوفِّر المبادئ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان (مبادئ باريس)، التي اعتمدتها الجمعية العامة في عام 1993، مجموعة من المعايير الدولية التي يمكن في ضوئها الحكم على مدى فعالية المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان ومصداقيتها.

وقد وصف الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان في تقريره لعام 2021 المقدَّم إلى مجلس حقوق الإنسان (A/HRC/47/39/Add.3) الإسهامات المباشرة وغير المباشرة والأساسية التي تقدِّمها المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في الانتصاف على النحو التالي:

تشمل الإسهامات المباشرة قبول الشكاوى، والتحقيق في التجاوزات، وإجراء تحقيقات عامة، والوساطة والتوفيق في المنازعات وإصدار أوامر تتعلق بالتعويضات.

أما الإسهامات غير المباشرة فتشمل المساعدة في بناء قدرات مختلف الجهات الفاعلة، وتقديم المساعدة القانونية، والتدخل في عمليات المعالجة، ودعم المدافعين عن حقوق الإنسان، ورصد فعالية آليات التظلم الخاصة بالشركات.

وتشمل الإسهامات الأساسية إذكاء الوعي بالحقوق وسبل الانتصاف، وإجراء البحوث، والتوصية بإصلاحات قانونية، ودعم وضع وتنفيذ خطط عمل وطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وتعزيز سيادة القانون.

كما استُكشف الدور الذي تضطلع به المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان فيما يتعلق بالوصول إلى سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية حقوق الإنسان في سياق مشروع المساءلة والانتصاف الذي تنفِّذه المفوضية السامية لحقوق الإنسان.

الإطار 4: ما الدور الذي يمكن أن تضطلع به نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول، المعتمدة لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، فيما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف؟

تقتضي المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالسلوك التجاري المسؤول للمؤسسات المتعددة الجنسيات من الحكومات المنضمة إلى المبادئ التوجيهية إنشاء نقاط اتصال وطنية تعنى بالسلوك المسؤول للمؤسسات التجارية وتعمل بوصفها آلية تظلم غير قضائية. وتتمتع الحكومات بالمرونة بشأن كيفية هيكلة نقاط الاتصال الوطنية. وتوجد بعض نقاط الاتصال الوطنية في الوزارات، وبعضها عبارة عن هيئات متعددة أصحاب المصلحة، وبعضها يتألف من خبراء مستقلين تعيِّنهم الحكومة.

وليست المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، التي ترسي الإطار المعياري لعمل نقاط الاتصال الوطنية، ملزمة قانوناً، وإنما تجسِّد مجموعة من التوصيات الموجَّهة من الحكومات إلى المؤسسات متعددة الجنسيات بشأن السلوك التجاري المسؤول. واتساقاً مع هذا المركز غير الملزم، لا تتمتع نقاط الاتصال الوطنية بسلطة إصدار أوامر ملزمة قانوناً لتصحيح أي عدم امتثال للمبادئ التوجيهية أو فرض عقوبات. وبدلاً من ذلك فهي تسعى إلى تسوية التظلمات (التي يشار إليها باسم "الحالات المحدَّدة") من خلال "المساعي الحميدة" باستخدام أساليب قائمة على الحوار مثل الوساطة لتسهيل التوصل إلى اتفاقات بين مقدِّمي التظلم والمؤسسة التجارية موضوع التظلم. وقد تضمَّنت الاتفاقات التي يسَّرتها نقاط الاتصال الوطنية التزامات من جانب الشركات بتحسين ممارساتها في المستقبل، وكذلك بجبر الضرر الذي تسبَّبت فيه في الماضي (من خلال التعويض أو إصلاح الممتلكات المتضررة، أو إعادة العمال المفصولين إلى عملهم، على سبيل المثال).

وفي ختام العملية الخاصة بحالة محدَّدة، تصدر نقطة الاتصال الوطنية بياناً عامّاً يصف نتيجة العملية. وتتضمن هذه البيانات عموماً تحليلاً للقضايا المثارة وتوصيات للشركة حول كيفية معالجة تلك القضايا، خاصة إذا فشلت مساعي التوصل إلى اتفاق. وتختار بعض نقاط الاتصال الوطنية أيضاً أن تصدر بيانات بشأن ما إذا كانت الشركة قد امتثلت للمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ولا تُنشر الاتفاقات ومحتوياتها إلا بموافقة الأطراف.

ومع أنَّ التوصيات لا يمكن أن تُنْفذها قانوناً نقطة الاتصال الوطنية، فإنَّ نتائج عمليات الحالات المحدَّدة يمكن أن تكون لها آثار على السمعة، وأحياناً آثار تجارية، ويمكن أن تكون هذه الآثار بمثابة محرِّكات للتغيير الإيجابي في الممارسات الإدارية. وقد سعت بعض الحكومات المنضمة إلى المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي إلى تعزيز أنظمتها من خلال ربط المشاركة بحسن نية بالوصول إلى الدعم الرسمي من جانب الدولة، بما في ذلك في إطار خطط ائتمان التصدير. وفضلاً عن ذلك، يمكن لنقاط الاتصال الوطنية أن تتابع مع الأطراف ما إذا كانت الشركة قد نفَّذت أي اتفاق تُوصِّل إليه أو ما قُدِّم من توصيات.

وتضطلع نقاط الاتصال الوطنية بدور فريد في تسوية القضايا العابرة للحدود. ومردُّ ذلك إلى كون ولاياتها تشمل العمليات العالمية للمؤسسات التجارية الموجودة داخل دول كل منها، بالإضافة إلى قضايا تشمل الشركات الأجنبية العاملة داخل تلك الدول.

ويتوافر المزيد من المعلومات عن دور نقاط الاتصال الوطنية وعملها فيما يتعلق بالانتصاف في منشور منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المعنون *National Contact Points for Responsible Business Conduct: Providing Access to Remedy – 20 Years and the Road Ahead* (2020)، وأيضاً في قاعدة بيانات المنظمة الخاصة بالحالات المحدَّدة.

السؤال 28- ما هي آلية التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة "الفعالة والمناسبة"؟

تعرض المبادئ التوجيهية طائفة واسعة من المعايير، المعروفة باسم معايير الفعالية، التي يمكن من خلالها تقييم فعالية الآليات غير القضائية - سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة - (انظر الأسئلة 57-69). وتوفِّر هذه المعايير (الواردة في المبدأ 31) أساساً مبدئيّاً لتتبع أداء وأثر الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة. وقد أعدَّ مشروع المساءلة والانتصاف الذي تنفِّذه المفوضية السامية لحقوق الإنسان إرشادات مفصَّلة بشأن مقومات فعالية الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة في قضايا المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، وما يمكن أن تفعله الدول والجهات الفاعلة الأخرى المعنية لضمان فعالية هذه الآليات في الممارسة العملية.

واستخدام الصفة الإضافية "مناسبة" في المبدأ 27 بمثابة تذكير للدول بأهمية تصميم وتنفيذ آليات غير قضائية على نحو يتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان ويستند إلى فهم سليم للقضايا التي تهدف إلى معالجتها، بما في ذلك القضايا الهيكلية أو المنهجية الأساسية. وبهذا المعنى، تشير الكلمة "مناسبة"، كما هي مستخدمة في المبدأ 27، إلى تصميم الآلية ذات الصلة: ولايتها وهيكلها وصلاحياتها القانونية ومواردها المالية وغيرها من الموارد، بما في ذلك مهارات موظفيها وخبراتهم.

وثمة تداخل مهم بين "الفعالية" و"المناسَبة"، إذ من غير المرجَّح أن تكون آلية التظلم المصمَّمة والمنفَّذة على نحو غير مناسب فعالة في الممارسة العملية.

السؤال 29- ماذا يعني أن "تقدم" الدول آليات تظلم غير قضائية فعالة ومناسبة؟

يعني تقديم آليات تظلم غير قضائية فعالة ومناسبة أن تستحدث الدول مثل هذه الآليات وتتيحها لأصحاب المصلحة المتضررين. ومن الناحية العملية، يمكن أن ينطوي "تقديم" مثل هذه الآليات على طائفة واسعة من التدخلات، تشمل ما يلي:

- اعتماد تشريعات مناسبة (خاصة فيما يتعلق بالآليات التي تعتمد في سلطتها على تفويض رسمي من الدولة)
- ضمان الحصول على الدعم السياسي والمالي ووجود أطر مناسبة للحوكمة والمساءلة
- إنشاء آليات تبعاً لكل حالة على حدة لتلبية احتياجات محدَّدة.

السؤال 30- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة؟

تتوقف الإجابة على هذا السؤال على نوع الآلية المعنية، والأهم من ذلك، على ما مُنحته من ولاية ووظائف وصلاحيات قانونية. فقد تكون بعض الآليات قادرة على فرض تدابير عقابية، مثل الغرامات، وإلغاء أو تعليق التراخيص أو العقود الحكومية، والاستبعاد من برامج المشتريات الحكومية أو من خطط دعم الاستثمار (بما في ذلك الخطط التي تشمل ائتمانات التصدير). وقد يكون البعض الآخر منها أكثر توجهاً نحو الحيلولة دون وقوع الضرر في المستقبل. والآليات التي تتمتع بسلطة الأمر بإعداد خطط معالجة - يخضع تنفيذها للرصد عن كثب بعد ذلك - تندرج ضمن هذه الفئة الأخيرة. وقد تكون آليات أخرى، مثل نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول، المعتمدة لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (انظر الإطار 4)، غير قادرة على إصدار أوامر ملزمة قانوناً فيما يتعلق بالانتصاف، بيْد أنَّ بإمكانها تقديم توصيات بشأن ضروب المعالجة التي قد تكون مناسبة في ظل الظروف السائدة.

وقد يكون للآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة دور في تيسير توفير سبل الانتصاف، حتى ولو لم تتمكن من توفيرها على نحو مباشر. فعلى سبيل المثال، قد يكون لدى بعض الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة خيار مباشرة الإجراءات القانونية نيابة عن الأفراد المتضررين أو إحالة المسألة إلى وكالات أخرى من وكالات إنفاذ القانون. وتبعاً للصلاحيات الممنوحة لها، قد تكون بعض آليات المعالجة - مثل الآليات المتعلقة بقانون حماية المستهلك وأنظمة العمل وأنظمة حماية البيئة - قادرة على الأمر بدفع تعويضات للمتضررين، مما ينشئ ديْناً يمكن إنفاذه لاحقاً في المحكمة.

ويمكن أن تتمتع الآليات غير القضائية التي تستخدم الأساليب القائمة على الحوار لتسوية المنازعات بمرونة أكبر في تصميم سبل انتصاف مصمَّمة خصِّيصاً، رهناً بموافقة الأطراف المعنية. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لآليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة أن تجعل نتائج عمليات المعالجة علنية، وهو ما من شأنه أن يساعد في تحديد المشاكل المنهجية أو القانونية أو الهيكلية فيما يتعلق بمجالات عمل الآليات المعنية.

السؤال 31- ما هي التقنيات التي تستخدمها هذه الآليات للمساعدة في تسوية التظلمات المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان؟

يمكن لآليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة أن تستخدم مجموعة متنوعة من التقنيات المختلفة لتسوية التظلمات، وذلك تبعاً للصلاحيات الممنوحة لها. وتعتمد بعض الآليات على الأساليب القائمة على الحوار، مثل الوساطة أو التوفيق، باعتبارها السبيل الرئيسي للتوصل إلى اتفاق بين الأطراف. وهذه الاتفاقات غير ملزمة قانوناً في حد ذاتها، ولكن قد يكون لبعض الآليات السلطة القانونية لإحالة اتفاق من هذا القبيل إلى المحكمة لإنفاذه قانوناً. وعادةً ما تستخدم المحاكم المتخصصة، من جانبها، أساليب تعتمد بقدر أكبر على التقاضي مثل التحكيم، وقد تكون قادرة أيضاً على إصدار قرارات ملزمة قانوناً. ويمكن أن تتمتع آليات أخرى، مثل مفتشيات العمل، بسلطات أكثر رسمية لتقصي الحقائق (مثل سلطة زيارة المنشآت وإجبار الشركات على تقديم معلومات)، وقد تكون قادرة على مباشرة الإجراءات القانونية نيابة عن الأفراد المتضررين. ومن المألوف أن تعتمد هذه الآليات على مزيج من النُّهج في عملية "تدرجية" (على سبيل المثال، بإجراء محاولات أولية لتسوية التظلم من خلال عمليات غير رسمية قائمة على الحوار، مع خيار الانتقال إلى عمليات أكثر رسمية في حال فشل المحاولات الأولية في التوصل إلى نتيجة مقبولة).

السؤال 32- هل يمكن لآليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة أن توفر سبل انتصاف فعالة بمفردها؟

تتوقف قدرة الآليات غير القضائية القائمة على مستوى الدولة على توفير سبل انتصاف فعالة بمفردها على طبيعة الضرر، ونطاق عملها المسموح به بموجب القانون ذي الصلة، وماهية الانتصاف الفعال عن الضرر وفي الحالات التي تلحق فيها المؤسسات التجارية أضراراً جسيمة بحقوق الإنسان ويقتضي الانتصاف الفعال فرض عقوبات جنائية على الجهات الفاعلة في قطاع الأعمال المعنية، تكاد الإجابة على هذا السؤال تكون بالنفي حتماً. ففي الحالات الخطيرة والمعقَّدة، قد يكون أفضل سبيل للانتصاف الفعال هو استخدام أكثر من نوع واحد من آليات التظلم. وقد تكون بعض آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة قادرة على المساعدة في تيسير الوصول إلى سبل الانتصاف من خلال الوسائل القضائية، على سبيل المثال عن طريق إجراء تحقيق أولي في التظلم، أو عن طريق إحالة المسائل إلى المحاكم أو عن طريق العمل بصفة شهود خبراء في إجراءات المحكمة.

غير أنَّ هناك أيضاً ظروفاً يمكن أن توفِّر فيها آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة مسلكاً للانتصاف الفعال أسرع وأكثر قابلية للتنبؤ وأقل تكلفة من أنواع أخرى من آليات المعالجة. ولعل ذلك يعود إلى تمتعها بقدر أكبر من المرونة (مقارنة بالآليات القضائية، على سبيل المثال) لتكييف سبل الانتصاف حسب الطلب للاستجابة لسياقات واحتياجات محدَّدة، أو قد يعزى ذلك إلى كون الآلية تستهدف بشكل جيد معالجة أنواع محدَّدة من أضرار حقوق الإنسان، أو لأنَّ لديها إمكانية الوصول إلى الخبرات ذات الصلة، أو أنها تستجيب لاحتياجات أصحاب المصلحة المعنيين وتتمتع بثقتهم. وكما ترِد مناقشته أدناه، فإنَّ مستوى النجاح الملحوظ في تقديم سبل انتصاف فعالة للأشخاص في قضايا سابقة من المحدِّدات الرئيسية في مدى استعداد أصحاب المصلحة المتضررين لوضع ثقتهم في مثل هذه الآليات. وترد مناقشة الخصائص الرئيسية للآليات غير القضائية الفعالة بمزيد من التفصيل في الإجابات على الأسئلة 57 إلى 69 أدناه.

السؤال 33- ما الذي يستلزمه نظام انتصاف شامل قائم على مستوى الدولة فيما يتعلق بتجاوز مؤسسات الأعمال لحقوق الإنسان؟

ينبغي أن يضمن نظام شامل قائم على مستوى الدولة وجود سبل واقعية وواضحة للحصول على سبل انتصاف فعالة، أيّاً كانت طبيعة حقوق الإنسان التي تضررت. وتعني كلمة "واقعية" في هذا السياق أنَّ خيارات المعالجة حقيقية ومتاحة لا نظرية فقط. وتعني عبارة "واضحة" أن تكون تلك الخيارات مروَّجاً لها بما فيه الكفاية بين الأشخاص الذين تستهدفهم هذه الخيارات، بلغات وأشكال يمكنهم الوصول إليها وفهمها بسهولة (انظر السؤال 63)، وبتفاصيل وافية لتمكينهم من مقارنة مزايا وعيوب مسارات العمل المختلفة.

وفي حين تشكِّل الآليات القضائية حتماً الأساس في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف، فإنَّ آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة تؤدِّي دوراً تكميليّاً مهمّاً. وهي تؤدِّي هذا الدور من خلال تزويد أصحاب المصلحة المتضررين ببدائل للعمليات القضائية قابلة للتطبيق، وإتاحة فرص لصياغة سبل انتصاف مرنة ومحدَّدة السياق، والمساعدة في سد الثغرات المحتملة في النظم القانونية فيما يتعلق بالمساءلة.

وفي إطار نظام انتصاف شامل قائم على مستوى الدولة، تؤدِّي أنواع مختلفة من الآليات - سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة - دوراً تآزريّاً. وغالباً ما يتوقف مدى إسهام آليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة في توفير سبل انتصاف فعالة على الاهتمام الذي يوليه صانعو السياسات للروابط القائمة، أو التي يمكن أن تُنشأ، بين الآليات على اختلاف

أنواعها. ويمكن أن تتَّخذ هذه الروابط، في الممارسة العملية، أشكالاً عديدة. وتشمل الأشكال التي يمكن أن تكون ذات قيمة خاصة في هذا السياق ما يلي:

- ترتيبات تتيح للأشخاص الذين يثيرون تظلمات مرونة في تصعيد تظلمهم من آلية إلى أخرى (على سبيل المثال، من خلال عملية الاستئناف أو استخدام التماس لإنفاذ نتيجة ما)
- ترتيبات لتيسير التنسيق بين الآليات القائمة على مستوى الدولة في القضايا العابرة للحدود
- تمكين الآليات غير القضائية من تقديم أدلة أو العمل بصفة شهود خبراء في الإجراءات القضائية
- ضمان وجود ترتيبات للإشراف المشترك على نتائج الانتصاف أو رصدها بصفة مشتركة.

سادساً- آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة

المبدأ 28: 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.

السؤال 34- ما أهمية ذلك؟

الدول هي الضامن النهائي لحقوق الإنسان، وهي ملزمة بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان بضمان الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان. غير أنَّ الدول ليست المصدر الوحيد المحتمل لسبل الانتصاف الفعالة من هذه الأضرار. فقد يكون من الممكن أن يلتمس الضحايا سبل الانتصاف ويحصلوا عليها من خلال طائفة متنوعة من آليات الانتصاف، بما في ذلك الآليات التي تديرها شركات أو أطراف ثالثة، مثل مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين، والرابطات الصناعية والإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان. وتعترف المبادئ التوجيهية بالدور التكميلي المهم الذي يمكن أن تضطلع به آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة. ومردُّ ذلك إلى عوامل منها أنها قد توفِّر سبيلاً إضافيّاً محتملاً للضحايا لالتماس سبيل انتصاف قد يلبِّي احتياجاتهم على أفضل وجه. على أنَّ من المهم ملاحظة أنّ آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة لا توجد في فراغ، وهناك العديد من الأوجه المحتملة لتأثير تصرفات الدول إيجاباً أو سلباً على الوصول إلى هذه الآليات ونجاحها في توفير سبل انتصاف فعالة. ويشدِّد المبدأ 28 على الدور الهام الذي يمكن أن تؤدِّيه الدول في تعزيز الفرص المتاحة للأشخاص لتسوية تظلماتهم من خلال آليات التظلم هذه، ويسلِّط الضوء على الفوائد التي يمكن أن تعود بها هذه الفئة من الآليات على الضحايا، والتي تشمل سرعة الوصول إليها وسرعة معالجتها للمطالبات، وانخفاض تكاليفها و/أو امتدادها خارج حدود الأوطان.

السؤال 35- ما هي آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة؟

تتشابه الآليات غير القائمة على مستوى الدولة مع آليات التظلم التي نوقشت أعلاه (انظر الأسئلة 13-33) من حيث إنها آليات يمكن من خلالها إثارة تظلمات تتعلق بالأضرار التي تلحقها المؤسسات

التجارية بحقوق الإنسان والتماسُ الانتصاف. غير أنَّ من الممكن تمييز آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة عن الآليات غير القضائية التي نوقشت في الأسئلة 26-33 أعلاه من حيث إنَّ جهات من غير الدول، مثل الشركات أو مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين أو الرابطات الصناعية، هي التي تتولى إدارتها.

آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة*

آليات التظلم على المستوى التنفيذي

مثل:

- **مكتب الاتصال المجتمعي**
- **إدارة الموارد البشرية**
- **الخط الساخن لتلقّي شكاوى العمال**
- **آلية الامتثال للتموين المسؤول**
- **آلية يقودها العمال**

الآليات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى

مثل:

- **آليات هيئات إصدار الشهادات**
- **آليات مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين (مثل إدارة مدونة قواعد السلوك)**
- **الآليات المرتبطة بالاتفاقيات الإطارية العالمية**
- **آليات المساءلة المستقلة للبنوك الإنمائية المتعددة الأطراف (انظر الإطار 5)**

الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان

مثل:

- **اللجان الإقليمية لحقوق الإنسان أو المحاكم**
- **هيئات معاهدات الأمم المتحدة**
- **الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان (مثل البلاغات)**

* هذه الأمثلة توضيحية فقط. وقد تتداخل بعض هذه الفئات في الممارسة العملية.

وتندرج آليات التظلم التي يقودها العمال أو المجتمع المحلي، والآليات المنشأة نتيجة الاتفاقات بين المنظمات النقابية العالمية والشركات متعددة الجنسيات (غالباً ما يشار إليها باسم

"الاتفاقات الإطارية العالمية") ضمن فئة "آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة" بموجب المبادئ التوجيهية.

كما تُعتبر الآليات التي تنبثق عن عمل الدولة أو المنظمات الدولية، ولكنها مستقلة عن أي دولة منفردة، آليات تظلم غير قائمة على مستوى الدولة. فعلى سبيل المثال، تُعتبر آليات المساءلة المستقلةُ المرتبطة ببعض المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف، والتي يمكن للناس من خلالها إثارة اعتراضات تتعلق بالآثار السلبية التي تخلِّفها المشاريع المموَّلة على حقوق الإنسان، آليات تظلم غير قائمة على مستوى الدولة (انظر الإطار 5). كما تُعتبر الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان آليات تظلم غير قائمة على مستوى الدولة، بالنظر إلى أنها أنشئت بموجب اتفاق بين الدول، ولكنها تعمل خارج نطاق نفوذ أو سيطرة أي دولة منفردة (انظر السؤال 39).

الإطار 5: المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف وآليات المساءلة المستقلة

أنشأ العديد من المصارف الإنمائية المتعددة الأطراف آليات مستقلة للمساءلة لتلقّي ومعالجة التظلمات التي يقدِّمها أفراد وجماعات تضرروا أو يعتقدون أنهم سيتضررون من مشاريع أو أنشطة مموَّلة من المؤسسات.

ويمكن لهذه الآليات عادةً إجراء تحقيقات رسمية أو استعراضات للامتثال للوقوف على ما إذا كانت المؤسسة المالية نفسها قد امتثلت لسياساتها التنفيذية، بما في ذلك سياسات الضمانات الاجتماعية والبيئية. وتشمل سياسات الضمانات عادةً طائفة واسعة من المجالات المواضيعية، بما في ذلك إعادة التوطين غير الطوعي، والشعوب الأصلية، والصحة والسلامة المهنية، وإشراك أصحاب المصلحة، وحقوق الإنسان -وإن لم يكن هذا المجال منصوصاً عليه على نحو صريح دائماً. وهذه السياسات غالباً ما تتطلب إنشاء آليات للتظلم على مستوى المشاريع. وقد باتت آليات المساءلة المستقلة قادرة على نحو متزايد على تيسير الحوار أو تسوية المنازعات عن طريق الوساطة بين الأشخاص المتضررين من المشاريع وبين المقترض (وهو الشركة في حالة استثمار القطاع الخاص).

وتتوقف نتائج الانتصاف التي يمكن الحصول عليها من آليات المساءلة المستقلة على الصلاحيات التي مُنحت لها. وقد تكون بعض الآليات قادرة، من خلال الأساليب القائمة على الحوار، على تيسير التوصل إلى اتفاقات مقبولة للطرفين فيما يتعلق ببعض أو كل القضايا المثارة في التظلم. ومن ناحية أخرى، عادةً ما تسفر استعراضات الامتثال عن توصيات للمؤسسات الأم حول سبل ضمان امتثال المشروع للسياسات ذات الصلة. وفي بعض الحالات، تُمنح

آليات المساءلة المستقلة تفويضاً بالتوصية بتدابير انتصاف محدَّدة لمن يقدِّمون التظلم. ويضطلع بعضها أيضاً بدور استشاري. ويجوز، بهذه الصفة، أن تقدِّم المشورة لمؤسساتها بشأن التحديات المنهجية التي قد يتعين معالجتها لتجنب إلحاق أضرار مستقبلاً بالأفراد والجماعات المتأثرة بالمشاريع.

للحصول على معلومات إضافية عن الانتصاف في سياق تمويل التنمية، انظر منشور مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، "*Remedy in Development Finance: Guidance and Practice*" (نيويورك وجنيف، 2022).

السؤال 36- ما هي آلية التظلم "الفعالة" غير القائمة على مستوى الدولة؟

آلية التظلم الفعالة غير القائمة على مستوى الدولة هي آلية تظلم تستوفي معايير الفعالية التي يعرضها المبدأ 31 بتفصيل (انظر الأسئلة 57-69). وتوفِّر هذه المعايير إطاراً متيناً لضمان قدرة الآلية على تحقيق المنافع التي وُضعت من أجلها، ويمكن أن تساعد في الحد من العوائق التي تحول دون الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان (انظر السؤالين 40 و57). وقد أعدَّ مشروع المساءلة والانتصاف الذي تنفِّذه مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان إرشادات مفصَّلة بشأن مقومات فعالية آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة في قضايا المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، وما يمكن أن تفعله الدول وواضعو ومشغِّلو هذه الآليات والجهات الفاعلة الأخرى ذات الصلة لضمان فعالية هذه الآليات في الممارسة العملية.

السؤال 37- ماذا يعني أن تقوم الدول بـ"تيسير الوصول" إلى آليات تظلم فعالة غير قائمة على مستوى الدولة؟

تشجِّع المبادئ التوجيهية الدول على تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير قائمة على مستوى الدولة. وهناك العديد من السبل التي يمكن للدول من خلالها القيام بذلك، سواء داخل أراضيها أو بوجه أعم. فعلى سبيل المثال، يمكن للدول أن تقوم بما يلي:

- تهيئة بيئة قانونية وسياساتية تمكينية لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة والحفاظ عليها (على سبيل المثال عن طريق تحفيز الشركات من أجل إنشاء مثل هذه الآليات أو المشاركة فيها أو مطالبتها بذلك باعتبارها، مثلاً، شرطاً لمنح تصريح أو المشاركة في عمليات المشتريات العامة أو إبرام عقود مع الوكالات الحكومية)

- ضمان قدرة أصحاب الحقوق على الوصول إلى آليات التظلم التي يختارونها دون خوف من الانتقام
- مساعدة أصحاب المصلحة المتضررين على تحديد آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة واستخدامها (على سبيل المثال من خلال زيادة الوعي بوجود هذه الأنواع من آليات التظلم، وكيفية عملها، وكيفية الوصول إليها، وأنواع سبل الانتصاف التي قد تكون قادرة على تقديمها)
- اتخاذ إجراءات لضمان إسهام آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة في توفير سبل انتصاف فعالة (على سبيل المثال من خلال المساعدة التقنية أو بناء القدرات أو تقديم التوجيه للشركات)
- إيجاد سبل لتعزيز آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة من خلال التعاون الدولي
- تيسير الوصول إلى الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان (على سبيل المثال من خلال قبول اختصاصها للنظر في قضايا فردية).

الإطار 6: كيف يمكن لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة أن تسهم في "منظومة انتصاف" جيدة الأداء؟

في إطار نهج "منظومة الانتصاف"، لا ينصبُّ التركيز على ما يمكن أو لا يمكن لآليات المعالجة الفردية أن تفعله أو لا تستطيع فعله لتوفير سبيل انتصاف، بل على جوهر إسهامها في جهود الانتصاف الأوسع نطاقاً. ففي منظومة انتصاف جيدة الأداء، تعمل مختلف الآليات - القائمة على مستوى الدولة وغير القائمة على مستوى الدولة - والقوانين والسياسات والنظم والهياكل التنظيمية التي تمكِّن هذه الآليات من الوجود والعمل على نحو تآزري وتتيح الوصول إلى سبل انتصاف فعالة من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان.

ويختلف الإسهام العملي لكل آلية تظلم في الانتصاف من آلية إلى أخرى ومن حالة إلى أخرى. فقد تكون بعض الآليات قادرة على تقديم إسهامات كبيرة في حد ذاتها، في حين قد يُنظر إلى أخرى على الأرجح على أنها مكمِّلة للجهود المبذولة لتحقيق الانتصاف بسبل أخرى (على سبيل المثال من خلال السبل التنظيمية أو القضائية). ومهما تكن إسهاماتها في الانتصاف في حالات محدَّدة، فمن المهم عدم إغفال قيمة آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة في تعزيز وتشجيع تحلي الشركات بسلوك يتماشى مع المبادئ التوجيهية وفي توفير شكل من أشكال المساءلة عندما لا تفي الشركات المنضمَّة بالالتزامات التي قطعتها على نفسها في مجال حقوق الإنسان.

السؤال 38- هل يمكن لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة أن توفِّر سبل انتصاف فعالة بمفردها؟

نعم، في بعض الحالات، غير أنَّ ذلك يتوقف على طبيعة الأضرار التي تنطوي عليها القضية المعنية، ومدى احتمال وجود خرق للقانون (خاصة القانون الجنائي)، واحتياجات أصحاب المصلحة المتضررين، ومدى استيفاء الآلية لمعايير الفعالية التي يعرضها المبدأ 31 (انظر الأسئلة 40 و57-69).

وقد تكون آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة، في بعض الحالات، في وضع جيد لتقديم انتصاف فعال لأصحاب المصلحة المتضررين، لا سيما في الحالات التي يتوقف فيها الانتصاف الفعال على الاستجابة السريعة ويمكن أن تقدِّمه المؤسسة التجارية مباشرة. ولذلك تشجِّع المبادئ التوجيهية المؤسسات التجارية على إنشاء آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو المشاركة فيها (انظر الأسئلة 40-50). وفي حين أنه قد يكون من غير الواقعي توقُّع أن تكون آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة قادرة بمفردها على تقديم سبل انتصاف فعالة لكل شكل من أشكال الضرر الذي يلحق بحقوق الإنسان، فإنها قد توفِّر سبيل انتصاف سريعاً وغير مكلف فيما يتعلق بأنواع محدَّدة من التجاوزات لا سيما عندما يكون لأصحاب المصلحة المتضررين دور في المساعدة في تحديد نطاق الآلية ذات الصلة وأولوياتها وأساليب عملها (انظر الأسئلة 62-63 و69). فعلى سبيل المثال، صمِّمت آليات التظلم التي يقودها العمال خصِّيصاً لضمان استجابات سريعة ومحدَّدة الأهداف للتظلمات المتعلقة بالمضايقات والعمل القسري والأنشطة المناهضة للنقابات وسلامة المصانع.

وتنشأ حتماً حالات لا تكون فيها آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة، في أفضل الأحوال، قادرة سوى على تقديم انتصاف جزئي لأصحاب المصلحة المتضررين. ولعل السبب في ذلك يعود إلى كون الآلية المعنية تفتقر إلى التفويض أو الصلاحيات اللازمة للقيام بكل ما هو مطلوب لتقديم سبيل انتصاف فعال. وفي الحالات التي تكون فيها الآثار تراكمية أو واسعة النطاق أو ذات أسباب معقَّدة، قد يقتضي تقديم سبيل انتصاف فعال لأصحاب المصلحة المتضررين تدابير تتجاوز مجرد تدخل آلية تظلم واحدة غير قائمة على مستوى الدولة، أو حتى مجموعة من هذه الآليات. ففي حالات تجاوزات المؤسسات التجارية الجسيمة التي تنطوي على ارتكاب جريمة، وفي الحالات التي يكون فيها فرض عقوبات جزائية عنصراً أساسيّاً في الانتصاف الفعال، قد يكون لآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة دور انتصاف محدود نوعاً ما مقارنة بدور المؤسسات القائمة على مستوى الدولة، مثل المحاكم.

وحتى في الحالات التي لا تتمتع فيها الآليات غير القائمة على مستوى الدولة سوى بنطاق محدود لتقديم سبل الانتصاف بشكل مباشر، فهي تكون مع ذلك قادرة على تقديم إسهامات مهمة في توفير سبل انتصاف فعالة بطرق أخرى متعددة. إذ يمكن للآليات الفعالة، مثلاً، أن تسهم في تمكين أصحاب المصلحة المتضررين، والتأثير على سلوكيات المؤسسات التجارية، وتعزيز عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان، والمساعدة في جمع المعلومات وتسليط الضوء على حالات التجاوزات وأسبابها الرئيسية.

الإطار 7: الإجراءات الموازية

في بعض الأحيان، ولا سيما في القضايا المعقَّدة التي تشمل العديد من الجهات الفاعلة في قطاع الأعمال أو أصحاب الحقوق، قد يقرِّر أصحاب المصلحة المتضررون اللجوء إلى أكثر من آلية انتصاف سعياً للانتصاف عن الضرر الذي لحق بهم. فعلى سبيل المثال، قد يقدِّمون تظلماً إلى آلية قائمة على مستوى الشركة بهدف وضع حد لبعض الممارسات التجارية الضارة، على الأقل، ويتعاونون في الوقت نفسه مع هيئة تنظيمية بهدف ضمان الإنفاذ السليم للمعايير القانونية التي يدَّعون أنها انتُهكت. وقد ينظر أصحاب المصلحة المتضررون أيضاً في إمكانية مباشرة إجراءات قانونية خاصة ضد الشركة للحصول على تعويضات عن الأضرار التي لحقت بهم، وهي إجراءات تباشَر على الأرجح من خلال المحاكم. وبالإضافة إلى ذلك، قد يلتمسون إصدار بلاغ من خلال الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان من أجل مباشرة إجراءات من المكلَّفين بولايات.

وعندما يقدِّم صاحب مصلحة متضرر (أو مجموعة من أصحاب المصلحة المتضررين) تظلماً أو مطالبة قانونية من خلال أكثر من آلية انتصاف في نفس الوقت فيما يتعلق بنفس الوقائع (أو وقائع مماثلة)، يمكن أن يؤدِّي هذا المسعى إلى إجراءات "متوازية" أو "متداخلة".

ولا ينبغي اعتبار مباشرة أصحاب المصلحة المتضررين لإجراءات موازية شكلاً من أشكال الانتهازية أو التلاعب. بل على العكس من ذلك، من المشروع أن يلجأ أصحاب المصلحة المتضررون إلى عمليات متعددة - قائمة على مستوى الدولة وغير قائمة على مستوى الدولة، قضائية وغير قضائية - من أجل التماس الانتصاف عن الضرر الذي لحق بهم. وكما يرد في الإطار 1 أعلاه، قد لا يقتصر الانتصاف الفعال في هذه الظروف على التعويض أو الترضية بتلقّي اعتذار أو فرض عقوبات جنائية. فقد تكون هناك حاجة إلى أشكال مختلفة من سبل الانتصاف، ربما مجتمعةً، للحصول على سبيل انتصاف فعال في نهاية المطاف. وتبعاً لذلك، قد لا يكون من الحكمة أو الواقعية أن يعلِّق أصحاب المصلحة المتضررون آمالهم، وهم يسعون إلى الحصول على علاج فعال، على عملية معالجة واحدة. وبدلاً من ذلك، غالباً ما يكون لأنواع مختلفة من الآليات دور مميَّز، وربما يكمِّل بعضها بعضاً. لذلك، من المهم عدم فرض قيود تعسفية على قدرة أصحاب المصلحة المتضررين على مباشرة إجراءات موازية (انظر الإطار 12). بل ينبغي أن تخطِّط الآليات لكيفية الاستجابة لمثل هذه الحالة ولإمكانية نشوء نتائج متضاربة. وينبغي أساساً تيسير الاختيار بحيث يتمكن أصحاب المصلحة المتضررون من مباشرة مختلف خيارات الانتصاف المحتملة على النحو الذي يرجِّحون أنه سيفضي إلى سبيل انتصاف فعال.

السؤال 39- هل الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان هي آليات تظلم "قضائية" أم "غير قضائية"؟

تشير المبادئ التوجيهية إلى ثلاث فئات من آليات التظلم - الآليات القضائية القائمة على مستوى الدولة، وآليات التظلم غير القضائية القائمة على مستوى الدولة، وآليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة (انظر الصفحة 15) -ويصنِّف شرح المبدأ 28 الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان باعتبارها شكلاً من أشكال آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة.

وقد يبدو هذا التصنيف غير منطقي، بالنظر إلى أنَّ هذه الهيئات تنشئها الدول وقد تدير عمليات تقوم بطبيعتها على الفصل في القضايا ويمكن أن تبدو مشابهة للإجراءات القضائية. فعلى سبيل المثال، تتمتع بعض هذه الهيئات (لا سيما المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان ومحكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان) بصلاحيات إصدار تدابير احتياطية أو مؤقتة، وهي تشبه الأوامر الزجرية التي تصدرها المحاكم المحلية.

غير أنَّ هناك اختلافات مهمة بين هذه الأنواع من الهيئات وبين المحاكم المحلية. وتعكس تسمية "آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة" في المبادئ التوجيهية كون الهيئات الإقليمية والدولية لحقوق الإنسان لا ترتبط بالسلطة القضائية لأي دولة بعينها وكونها مستقلة من الناحية الهيكلية عن الدول التي شاركت في إنشائها ومن حيث معايير الإشراف.

الإطار 8: إسهام الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان في إتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان

طوَّر عدد من التجمعات الإقليمية من الدول أنظمة حقوق الإنسان خصِّيصاً لتلائم سياقها الإقليمي. ولدى بعض هذه الأنظمة هيئات إقليمية مستقلة تتجاوز نطاق الولاية الوطنية لحقوق الإنسان ذات خصائص قضائية وشبه قضائية. فالمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، على سبيل المثال، يمكنها تلقّي شكاوى من أفراد وكيانات قانونية ودول فيما يتعلق بانتهاكات دولة طرف للحقوق المنصوص عليها في الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان. ويمكن للّجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب أن تصدر توصيات بناء على الشكاوى الواردة إليها بشأن انتهاكات الميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب. وتكمِّل المحكمة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب عمل اللجنة بإصدار قرارات ملزمة بشأن القضايا التي تحيلها إليها اللجنة. وتفصل محكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان بدورها في القضايا

المحالة إليها من لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان بشأن انتهاكات الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لهذه المحاكم الإقليمية الثلاث أن تصدر فتاوى بشأن المسائل القانونية المتعلقة بالاتفاقيات الخاصة بكل منها.

وتسهم الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان من هذا النوع في إتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها مؤسسات الأعمال بحقوق الإنسان بطرق متعددة. أولاً، يمكن أن تكون الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان مصدراً مباشراً من مصادر الانتصاف للأشخاص الذين يلتمسون من الدول اتخاذ إجراءات، لا سيما عندما تكون لهذه الهيئات صلاحية الأمر بجبر الضرر. فعلى سبيل المثال، في قضية فيرا روخاس وآخرون ضد شيلي (وهي قضية تتعلق بإنهاء التأمين الصحي، الذي اعتُبر أنه أدى إلى انتهاك عدة حقوق بموجب الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان)، أمرت محكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان بجبر الضرر الذي لحق بالشخص المتضرر وأسرته، بما في ذلك التعويض النقدي والعيني، فضلاً عن ضمانات بعدم التكرار. وفي قضية اللجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب ضد جمهورية كينيا، أمرت المحكمة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب بتقديم تعويضات عن إخلاء مجموعة من السكان الأصليين من أراضيهم، وشمل ذلك إصدار أمر للدولة ببدء مشاورات بين المجموعة المعنية وأي شركات مُنحت امتيازات على الأراضي للتوصل إلى اتفاق لتقاسم المنافع؛ وإذا تعذّر التوصل إلى اتفاق، وجب تقديم تعويض.

ثانياً، تؤدّي الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان دوراً حيويّاً في تعزيز المساءلة القانونية للدول عندما لا تفي بواجبها في حماية حقوق الإنسان في سياق الأنشطة التجارية، بما في ذلك إخفاقها في ضمان الانتصاف ضد المؤسسات التجارية على الصعيد المحلي. ففي قضية شعبيْ كالينيا ولوكونو ضد سورينام، خلصت محكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان إلى أنَّ الدولة مسؤولة، في جملة أمور أخرى، عن انتهاك الحق في الملكية الجماعية والحقوق السياسية للشعوب الأصلية. ويرجع ذلك جزئيّاً إلى فشل الدولة في ضمان إجراء تقييم مستقل للأثر الاجتماعي والبيئي قبل بدء عمليات التعدين في الأراضي التقليدية. وقضت المحكمة، في جملة أشكال الجبر التي أمرت بها، بأنَّ على الدولة ضمان توافر سبل انتصاف محلية لتمكين الشعوب الأصلية والقبَلية من الوصول الجماعي الفعال إلى العدالة.

ثالثاً، كما توضح الحالات المذكورة أعلاه، تساعد الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان في توضيح مضمون الواجب الذي يقع على عاتق الدولة في حماية حقوق الإنسان في ظروف وسياقات محدَّدة، بما في ذلك ما يتعلق بإتاحة سبل الانتصاف. فعلى سبيل المثال، في قضية فادييفا ضد روسيا، رأت المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان أنَّ الدول قد تكون منتهكة للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان عندما تخفق في تنظيم القطاع الخاص، ومن ثم يجب عليها اتخاذ تدابير معقولة ومناسبة لتنظيم المؤسسات التجارية التي يحتمل أن تلحق أنشطتها ضرراً بحقوق الناس بموجب الاتفاقية.

رابعاً، يمكن أن تسهم الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان في إتاحة سبل الانتصاف من خلال أداء أدوار ترويجية وتثقيفية وتوعوية. فقد أنشأت اللجنة الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب فريقاً عاملاً معنيّاً بالصناعات الاستخراجية والبيئة وانتهاكات حقوق الإنسان في أفريقيا، وهو آلية خاصة أجرت بحثاً في المسؤولية المحتملة للجهات الفاعلة من غير الدول عن انتهاكات حقوق الإنسان والشعوب وأعدَّت تقارير عنها. ومنذ أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، عقدت لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان العديد من جلسات الاستماع العلنية بشأن التجاوزات المزعومة للشركات، مع التركيز خصوصاً على الآثار التي تخلِّفها الصناعات الاستخراجية على الشعوب الأصلية. ووضع مجلس أوروبا، من جانبه، عدداً من المبادرات الرامية إلى دعم تنفيذ الدول للمبادئ التوجيهية، بما في ذلك إطار لرصد الدول وإبلاغها (وفقاً لتوصية لجنة الوزراء لعام 2016) ووضعِ موارد تعليمية للعاملين في المهن القانونية.

وتختلف إسهامات الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان في إتاحة سبل الانتصاف من نظام إلى آخر. وتتوقف طبيعة هذه الإسهامات وأثرها العملي على العديد من العوامل، بما في ذلك ولاية الهيئات وصلاحياتها وهياكلها المؤسسية وإدارتها وإجراءاتها ودرجات الالتزام السياسي من الدول الأطراف. وأيّاً كان هيكلها، تشكِّل النظم الإقليمية لحقوق الإنسان وهيئاتها التنفيذية خلفية معيارية هامة لتفسير القانون المحلي وتقييمه. وتؤدّي الهيئات الإقليمية لحقوق الإنسان دور محرّك لتحسين التنظيم والوقاية من الأضرار التي تتسبَّب فيها مؤسسات الأعمال ومن ثم فإنَّ إسهامها في إتاحة سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان لا تقتصر على حالات تجاوز محدَّدة، ويمكن أن تكون لعملها أهمية منهجية وبعيدة المدى.

المبدأ 29: 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.

السؤال 40- ما أهمية ذلك؟

لا يمكن لمؤسسة تجارية أن تفي بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان إذا تسبَّبت أو أسهمت في إلحاق ضرر بحقوق الإنسان ما لم توفِّر سبيلاً لمعالجته أو لم تتعاون على تحقيق ذلك. ومن الطرق المهمة التي يمكن للمؤسسات التجارية أن توفِّر من خلالها سبيلاً لمعالجة هذه الآثار أو أن تتعاون على تحقيق ذلك آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي (انظر السؤال 42).

ومن منظور أصحاب المصلحة المتضررين الذين يسعون إلى الانتصاف من الأضرار التي لحقت بحقوق الإنسان، قد توفِّر آليات التظلم الفعالة على المستوى التنفيذي مزايا هامة مقارنة بأنواع أخرى من آليات الانتصاف. ولعل عمليات الوصول إلى هذه الآليات والتعامل معها أقل تعقيداً وطولاً وتكلفة. وقد لا تتطلب آليات التظلم الفعالة على المستوى التنفيذي وجود ادعاء كامل بتجاوز حقوق الإنسان أو خرق لمعايير أخرى قبل اللجوء إليها، وقد تكون قادرة على توفير تسوية سريعة ومبكِّرة للتظلمات قبل أن تتطور إلى مشاكل أكبر. ويمكن أن تساعد هذه الآليات أيضاً في إرساء أسس حلول مبتكرة ومحدَّدة السياق يمكن أن تساعد في بناء الثقة بين المؤسسات التجارية وأصحاب المصلحة المتضررين، مما يعزِّز إقامة علاقات بنّاءة ودائمة.

وكما ترِد مناقشته أدناه (انظر السؤال 49)، تؤدِّي آليات التظلم الفعالة على المستوى التنفيذي دوراً حيويّاً أيضاً في العناية الواجبة بحقوق الإنسان. إذ لا يقتصر دور هذه الآليات على مساعدة المؤسسات التجارية في تحديد الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي قد تكون متورطة فيها؛ فقد تساعد أيضاً في تحديد سبل معالجة هذه المخاطر بفعالية، بسبل تشمل الانخراط مع أصحاب المصلحة المتضررين في إطار عمليات التظلم. ويمكن، بوجه أعم، أن تسفر عن بيانات مفيدة لتتبع فعالية جهود المؤسسة التجارية في التخفيف من حدة المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان مع مرور الوقت.

ومن المهم عدم إغفال أهمية كلمة "فعّالة" في هذا المبدأ التوجيهي. ففي حين قد تكون آليات التظلم على المستوى التنفيذي مفيدة من منظور إدارة المخاطر، فإنَّ الحكم على نجاحها في نهاية المطاف لا يستند إلى الفوائد التي قد تعود بها على الشركة المعنية بل من حيث إسهامها في إعمال حقوق الإنسان. وإذا استُخدمت هذه الآليات بوصفها وسيلة للحد من المساءلة (انظر، على سبيل

المثال، الإطار 12 بشأن التنازلات القانونية)، فإنها قد تجعل أوضاع حقوق الإنسان أسوأ لا أفضل. وكما يرِد في السؤال 69 أدناه، فإنَّ فكرة احتمال أن تكون الشركات هي "القاضي وهيئة المحلَّفين" فيما يتعلق بالآثار الضارة بحقوق الإنسان التي قد تكون هي نفسها متورطة فيها قد تنطوي على إشكاليات فيما يتعلق بشرعية الآلية (انظر السؤال 62). إذ يجب بذل جهود مضنية لتجنب تضارب المصالح الذي قد يؤدي إلى تغليب مصالح الشركة على حقوق الإنسان. ويقدِّم المبدأ 31 إرشادات مهمة حول سبل تحقيق الفعالية من منظور حقوق الإنسان في شكل ثمانية معايير للفعالية. ويرِد شرح هذه المعايير بمزيد من التفصيل في الأسئلة 52-69 أدناه.

السؤال 41- ألا يقع على عاتق الدولة جبر الضرر الناجم عن تجاوزات حقوق الإنسان؟

الدول هي المخاطب الأول والضامن النهائي لحقوق الإنسان، ويتمثل جزء مهم من واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان في ضمان حصول الأشخاص المتضررين والجماعات المتضررة على سبل انتصاف فعالة عندما تحدث تجاوزات لحقوق الإنسان داخل أراضيها و/أو ولايتها القضائية. وتصف المبادئ التوجيهية الآليات القضائية الفعالة بأنها "تشكِّل الأساس" في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف. وعلاوة على ذلك، وكما ذُكر آنفاً، فإنَّ فعالية الآليات القضائية المحلية مؤشر قوي على مستويات احترام سيادة القانون داخل الولاية القضائية (انظر السؤال 13). كما تؤدِّي آليات أخرى قائمة على مستوى الدولة دوراً تكميليّاً حيويّاً في توفير سبل انتصاف فعالة، إلى جانب الآليات القضائية الفعالة (انظر السؤالين 26 و32).

وكما هو معترف به في المبادئ التوجيهية وفي غيرها، تقع على عاتق المؤسسات التجارية مسؤولية احترام حقوق الإنسان، وهي مسؤولية قائمة بمعزل عن قدرات الدول أو مدى استعدادها للوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان. وفي إطار هذه المسؤولية، يُتوقَّع من المؤسسات التجارية أن توفِّر سبل الانتصاف أو تتعاون على ذلك عندما يتبيَّن لها أنها تسبَّبت أو أسهمت في إحداث ضرر بحقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، يُتوقع من المؤسسات التجارية أن تضع آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو أن تشارك في هذه الآليات في سبيل توفير سبل الانتصاف بسرعة وبشكل مباشر لأصحاب المصلحة المتضررين (انظر الأسئلة 42 و57-69).

السؤال 42- ما هي آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟

آليات التظلم على المستوى التنفيذي هي مجموعة فرعية من آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة، ويمكن تمييزها بصلاتها الوثيقة بعمليات الشركة (أو مجموعة شركات). وهي وسيلة يمكن للأفراد أو الجماعات من خلالها تقديم تظلماتهم بشأن الآثار الفعلية أو المحتملة على حقوق الإنسان مباشرة مع الشركة (أو الشركات) المعنية والسعي للحصول على سبيل انتصاف. ويمكن اعتبار الآلية آلية تظلم على المستوى التنفيذي بصرف النظر عما إذا كانت مصنَّفة على هذا النحو أو ما إذا كانت حقوق الإنسان أو المبادئ التوجيهية قد روعيت لدى وضعها. فما يهم هو أن توفِّر هذه الآليات وسيلة يسهل الوصول إليها يمكن من خلالها تحديد التظلمات وتسويتها بسرعة، مما يمنع تفاقم الأضرار وتنامي التظلمات.

ويُشار إلى آليات التظلم هذه بأنها قائمة "على المستوى التنفيذي" لأنها تسعى إلى الاستجابة للتظلمات التي تكون لها أو يمكن أن تكون لها آثار على حقوق الإنسان، والتي تنشأ عن جانب من جوانب عمليات الشركة. وعلى هذا النحو، يمكن أن تكون الآلية التي تديرها إدارة الموارد البشرية في مجموعة شركات ليستخدمها الموظفون آلية تظلم على المستوى التنفيذي مثلها مثل مكتب اتصال مجتمعي في موقع تعدين، أو نظام لتسجيل الشواغل المتعلقة بالسلامة في مكان العمل لدى إدارة مصنع أو عملية لتقديم شكوى من محتوى مسيء على الإنترنت إذا تعلَّق الأمر بشركة من شركات وسائل التواصل الاجتماعي. كما يمكن استخدام عبارة "آليات التظلم على المستوى التنفيذي" للإشارة إلى الآليات المنشأة لمعالجة قضايا حقوق الإنسان التي تحدث داخل سلسلة القيمة في مؤسسة تجارية، وربما تغطي الآثار المتصلة بالمرافق (مثل المصانع أو المزارع) التي تزوِّد المؤسسة بالسلع.

وتتوقف درجة ومدى تعقُّد آليات التظلم على المستوى التنفيذي على حجم الآثار التي يُحتمل أن تخلِّفها أنشطة الشركة المعنية. وليس من الضروري أن تكون الآليات ذات طابع مرهق لكي تكون فعالة، ويمكن إسناد بعض أو كل وظائفها إلى شركات أو كيانات أخرى أو تقاسمها مع شركات أو كيانات أخرى، مثل الرابطات الصناعية أو مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين أو أصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. وعندما تُتقاسم الوظائف أو يستعان بمصادر خارجية لأدائها، من المهم أن يكون لدى الأطراف الخارجية ذات الصلة إمكانية الوصول إلى إدارة الشركة، وكذلك إلى الدعم والموارد اللازمة لتتسنى تسوية التظلمات بسرعة وإجراء المعالجة على الفور، وإتاحة إدراج الدروس المستفادة من الآلية في عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان الخاصة بالشركة (انظر السؤال 49).

الإطار 9: هل تُعتبر قنوات إبلاغ المبلّغين عن المخالفات آليات تظلم على المستوى التنفيذي؟

تعمل آليات التظلم على المستوى التنفيذي بوصفها قناة يثير من خلالها الناس (سواء من داخل المؤسسة المعنية أو من خارجها) شواغل بشأن الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي قد تكون المؤسسة متورطة فيها، ويسعون للحصول على الانتصاف منها. ويمكن أن يكون الأشخاص الذين يلجأون إلى هذه الآليات من المتضررين على نحو مباشر أو ممن يثيرون شواغل نيابة عن الآخرين (مثل منظمات المجتمع المدني أو المدافعين عن حقوق الإنسان أو المبلّغين عن المخالفات).

أما أنظمة الإبلاغ عن المخالفات فهي تتوخى عادةً تمكين الناس من إثارة شواغل بشأن خرق القانون (على سبيل المثال فيما يتعلق بالاحتيال أو الفساد)، أو بشأن سياسات الشركة (خاصة فيما يتعلق بالمسائل الأخلاقية) أو بشأن حكم من أحكام مدونة قواعد السلوك الخاصة بالشركة. وفي حين قد توفِّر هذه الأنظمة سبيلاً لمعالجة الضرر في الممارسة العملية، فإنها تسعى في المقام الأول إلى تحديد المشكلات التي قد تشكِّل خطراً قانونيّاً أو تجاريّاً على المؤسسة التجارية أو خطراً على سمعتها.

ويمكن اعتبار أنظمة الإبلاغ عن المخالفات، تبعاً لتصميمها ونطاقها، شكلاً من أشكال آليات التظلم على المستوى التنفيذي. غير أنَّ نظام إبلاغ المبلّغين عن المخالفات قد لا يكون كافياً بمفرده لتلبية التوقعات الواردة في المبدأ 29 فيما يتعلق بالمعالجة المباشرة للتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان. وينطبق ذلك على الخصوص على أنظمة الإبلاغ عن المخالفات التي تتسم بالخصائص التالية:

- لا تكون متاحة إلا لمجموعة محدودة من الأشخاص (مثل الموظفين المباشرين في الشركة)
- تكون مصمَّمة في المقام الأول بوصفها أداة لإدارة المخاطر بالنسبة للشركة، لا وسيلة للحصول على إنذار مبكِّر بالآثار الضارة المحتملة على حقوق الإنسان ومعالجتها بسرعة وفعالية
- تكون قد صُمِّمت لتتماشى مع سياسات الشركات ومدونات قواعد السلوك الخاصة بها، بدلاً من معالجة ما استبين من خلال عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان من مخاطر بارزة على حقوق الإنسان
- لا توفِّر سبيلاً يمكن تبيُّنه بسهولة أو واقعيّاً يمكن من خلاله معالجة الأضرار التي تتسبَّب فيها المؤسسات التجارية.

غير أنَّ أنظمة الإبلاغ عن المخالفات يمكن أن تكون بمثابة نقطة انطلاق مفيدة للشركات التي تنظر في كيفية وضع وتنفيذ آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي. فعلى سبيل المثال، قد يكون من المفيد الاستفادة من تجارب الشركات فيما يتعلق بالأنظمة الداخلية للإبلاغ عن المخالفات في تصميم آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي لقضايا ومجموعات أصحاب مصلحة أكثر تنوعاً.

السؤال 43- لمن ينبغي أن تتاح آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟

تتوقف الإجابة على هذا السؤال على طبيعة الآثار الفعلية والمحتملة للمؤسسات التجارية على حقوق الإنسان. وأيّاً كانت تشكيلة آليات التظلم على المستوى التنفيذي المستخدمة، ينبغي أن يكون الهدف هو ضمان أن تتاح لأي شخص تضرَّرت (أو قد تتضرَّر) حقوق الإنسان المكفولة له قناة موثوقة يمكنه من خلالها تقديم تظلمه مباشرة إلى المؤسسة التجارية.

وتختلف أفضل طريقة لتحقيق هذا الهدف، بما في ذلك من حيث عدد ونطاق الآليات اللازمة، من حالة إلى أخرى. فقد يكون من المفيد، في بعض الحالات، إنشاء آلية تظلم متخصصة أو أكثر مصمَّمة خصِّيصاً لاستخدامها من قِبل مجموعات معيَّنة محدَّدة مسبقاً، مثل أفراد المجتمعات المحلية أو مجموعات من السكان الأصليين، أو موظفي الشركة، أو، في حالة الشركات التي تنجز أنشطة تجارية موجَّهة للمستهلكين، المستهلكين والمستخدمين النهائيين (انظر السؤال 42). وقد تكون الآليات الأخرى مفتوحة لمجموعة أوسع من أصحاب المصلحة، أو ربما حتى للجمهور عموماً.

وإذا كانت آليات التظلم على المستوى التنفيذي موجَّهة لمجموعات محدَّدة من أصحاب المصلحة، فمن المهم ضمان عمل الآلية نحو يجعلها متاحة بسهولة لجميع أفراد تلك المجموعات. وهذا يعني أنه ينبغي اتخاذ تدابير لضمان عدم حرمان أو عدم إقصاء أفراد داخل تلك المجموعات قد يكونون عرضة لخطر الضعف أو التهميش، مثل النساء أو الشعوب الأصلية أو العمال المهاجرين، بسبب المتطلبات الإجرائية أو أساليب التواصل التي لا تراعي ظروفهم أو احتياجاتهم، على سبيل المثال (انظر السؤال 63 والإطارات 13-15). وإذا كانت هناك حاجة إلى ترتيب أولويات الجهود، يجب على الشركات أن تبدأ بضمان أن تقدِّم آلية تظلم مناسبة على المستوى التنفيذي (أو مجموعة من الآليات المتكاملة) خدمات جيدة للفئات التي قد تكون أكثر عرضة لخطر الضرر الشديد أو غير القابل للعلاج.

السؤال 44- ما هي المسائل التي ينبغي أن تكون آليات التظلم على المستوى التنفيذي قادرة على معالجتها؟

لمّا كان الهدف الأسمى هو ضمان أن يكون لدى جميع أصحاب المصلحة المتضررين أو المحتمل تضررهم قناة مفتوحة تتيح لهم تقديم تظلماتهم (انظر السؤال 43)، فإنَّ الإجابة على هذا السؤال تتوقف على ضروب الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تكون المؤسسة التجارية أو قد تكون ضالعة فيها، ومدى إمكانية معالجة تلك الآثار من خلال آليات تظلم على المستوى التنفيذي.

ولعل بعض الآليات طوَّرت عمليات لمعالجة التظلمات المتعلقة بالآثار الضارة التي تشكِّل مخاطر معيَّنة - على سبيل المثال، في حالة تسرُّب أحد الملوثات إلى مجرى مائي أو إصابة أحد الموظفين. ويعود احتمال اتباع مثل هذا النهج الخاص بمسألة محدَّدة إلى عدم وجود عملية واضحة متاحة عند حدوث تأثير أقل توقعاً. لذلك من المفضَّل عموماً أن تكون هناك عمليات متفق عليها لمعالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان الناشئة في أي منطقة من مناطق العمليات، حتى لو تطلَّب ذلك أكثر من نوع واحد من عمليات المعالجة. فعلى سبيل المثال، يمكن وضع نوع واحد من العمليات للمسائل التي من المحتمل أن يواجهها الموظفون المباشرون، ويمكن إعداد نوع آخر من العمليات للمسائل التي تواجهها الجماعات الأخرى المتضررة من العمليات التجارية. وقد يكون من المفيد في بعض السياقات أن تكون آليات التظلم مصمَّمة خصيصاً لمعالجة مسائل محدَّدة وبارزة. على أنَّ تحقيق الفوائد المرجوة من آليات التظلم على المستوى التنفيذي يقتضي أن تكون هذه الآليات متاحة (سواء فرديّاً أو جماعيّاً) لمعالجة جميع الآثار التي قد تنشأ عن عمليات الشركة.

ولكي تكون آلية التظلم فعالة تماماً، ينبغي ألا تقتصر على معالجة شكاوى تدَّعي وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان أو غيرها من المعايير المحدَّدة. فمن شأن هذه القيود أن تستثني مجموعة من الشواغل التي يمكن أن يؤدي تجاهلها إلى الإضرار بحقوق الإنسان أو إلى احتجاجات أو أعمال عنف، وهو ما يمكن أن يزيد من خطر وقوع تجاوزات لحقوق الإنسان. ومن أمثلة ذلك أنَّ المجتمعات المحلية التي ترى أنَّ المؤسسة تمعن في تجاهل شواغلها بشأن الضوضاء أو الغبار أو فرص العمل قد تشعر بأنها مضطرة إلى اتخاذ إجراءات لتعطيل عمليات المؤسسة باعتبار أنَّ ذلك هو السبيل الوحيد للفت انتباهها، وهو ما قد يؤدي إلى مواجهة مادية بل وقد يشكِّل خطراً على الحياة. وكما هو مذكور أعلاه، فإنَّ من المزايا المحتملة لآليات التظلم على المستوى التنفيذي مقارنةً بأنواع آليات التظلم الأخرى قدرتها على تحديد المشاكل ومعالجتها في مرحلة مبكِّرة قبل أن تتفاقم. فمن خلال الانفتاح على طائفة واسعة من المسائل، يمكن لهذه الآليات أن تساعد الشركات على فهم المشهد الأوسع لحقوق الإنسان ومعالجة المسائل المنهجية.

ومن المعقول أن تستبعد أي آلية الشكاوى التي يكون من الواضح أنها كيدية، ولكن يجب توخي قدر كبير من الحيطة قبل الخلوص إلى أنَّ الشكوى تندرج ضمن هذه الفئة النادرة نسبيّاً. فالشكوى التي تبدو كيدية قد تخفي وراءها شواغل أخرى حقيقية تنطوي على آثار محتملة على حقوق الإنسان أو مخاطر أوسع على المؤسسة. وهكذا ينبغي أن يكون النهج العام هو أخذ كل شكوى على محمل الجد في المقام الأول.

السؤال 45- متى يمكن للمؤسسة أن "تشارك في" آلية تظلم على المستوى التنفيذي؟

يوفِّر المبدأ 29 للمؤسسات التجارية خياراً فيما يتعلق *بإنشاء* آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو *المشاركة* فيها. وهذه المرونة مهمة لعدة أسباب. فهي، أولاً، تأخذ في الحسبان كون العديد من الشركات (وخاصة الشركات الصغيرة) قد لا تملك الموارد اللازمة لإنشاء آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو إدارتها داخليّاً. ثانياً، تتيح هذه المرونة إمكانية أن توفِّر المشاركة في آليات التظلم على المستوى التنفيذي (ربما بالتعاون مع شركات أخرى، أو في آليات خارجية تديرها أطراف ثالثة) أفضل السبل لمعالجة التظلمات بشكل مبكِّر ومباشر.

إذ غالباً ما تختار الشركات الكبيرة والمؤسسات التجارية التي تكون فيها المخاطر على حقوق الإنسان كبيرة إنشاء آليات تظلم خاصة بها على المستوى التنفيذي، وفي كثير من الحالات قد تُنصح بذلك. غير أنَّ المؤسسات التجارية من أي نوع وحجم قد ترتئي أنَّ من المفيد، من منظور إتاحة سبل الانتصاف، أن تشارك في آليات خارجية أخرى يمكنها معالجة التظلمات الناشئة عن الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تتسبَّب فيها. ويمكن للآليات التي تشارك فيها عدة مؤسسات تجارية أن تقدِّم فوائد خاصة في الحالات التي قد تكون فيها مجموعة من المؤسسات مرتبطة بنفس الآثار الضارة بحقوق الإنسان (على سبيل المثال، عندما تشتري عدة شركات سلعاً من نفس المصنع).

وعندما تشارك المؤسسات التجارية في آلية تظلم خارجية، فهي لا تسند إلى جهات خارجية أي جانب من جوانب مسؤوليتها المؤسسية عن احترام حقوق الإنسان نتيجة لهذا الترتيب. ويشمل ذلك مسؤولياتها عن المعالجة أو التعاون على ذلك عندما يتبيَّن لها أنها تسبَّبت أو أسهمت في إلحاق آثار ضارة بحقوق الإنسان (انظر المبدأ 22 ومنشور المفوضية السامية لحقوق الإنسان المعنون *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان: دليل تفسيري*).

أمثلة على حالات وهياكل "المشاركة" المحتملة

تشمل الحالات التي يمكن أن تكون فيها المشاركة في آليات التظلم على المستوى التنفيذي مفيدة ما يلي:

- الحالات التي قد يفضِّل فيها أصحاب المصلحة المتضررون الاكتفاء بالتعامل مع آلية واحدة، بدلاً من الاضطرار إلى التعامل مع العديد من الآليات المتداخلة
- الحالات التي تتطلب فيها مشاركة شركات متعددة استجابة منسَّقة لتقديم سبيل انتصاف فعال
- الحالات التي يمكن أن توفِّر فيها المشاركة في آلية خارجية ذات إشراف مستقل شرعية ومصداقية أكبر لدى أصحاب المصلحة
- عندما تكون هناك حاجة خاصة لخبرة متخصصة أو معرفة محلية غير متاحة بسهولة للشركة المعنية
- الحالات التي يمكن أن يؤدِّي فيها التنسيق مع الشركات الأخرى إلى تعزيز النفوذ، ومن ثم يكون من المرجَّح أكثر أن يؤدِّي ذلك إلى تحقيق معالجة فعالة لفائدة أصحاب المصلحة المتضررين
- عندما تكون هناك فرص لتجنب ازدواجية الجهود وخفض التكاليف من خلال العمل على نحو تعاوني
- عندما تكون هناك فرص للتعلم من النظراء يمكن أن تساعد الشركات على أن تحدِّد وتحلِّل بشكل أفضل طبيعة ضلوعها في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان وفي الأسباب الجذرية لمشاكل محدَّدة
- عندما يتيح التعاون إمكانية معالجة المشاكل الهيكلية الأكثر انتشاراً.

ومثلما تتعدد الأسباب الباعثة على المشاركة في آليات خارجية، هناك العديد من الهياكل المختلفة التي يمكن من خلالها إضفاء الطابع الرسمي على هذه المشاركة. وتبعاً للظروف السائدة والسياق، قد تشمل الخيارات المتاحة للشركات ما يلي:

- العمل مع الشركات التي تتشاطر معها التفكير والخبراء المحليين الموثوق بهم لوضع آلية واحدة مشتركة لموقع معيَّن أو مجموعة عمليات محدَّدة
- دعم الآليات التي يديرها خبير خارجي أو هيئة خارجية (مثل مبادرة من مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين أو منظمة من منظمات المجتمع المدني) أو يديرها العمال أو النقابات
- العمل بشكل استباقي وبنّاء مع المجتمعات المحلية لإنشاء آليات تظلم مجتمعية والحفاظ عليها.

ويتعين على الشركات تقييم هذه الخيارات بعناية من أجل اتخاذ قرار بشأن الترتيبات المثلى الخاصة بالمعالجة المباشرة للتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان. وقد تثير فرص المشاركة في الآليات الخارجية جملة من المسائل القانونية والتجارية والعملية وغيرها من المسائل التي يجب مراعاتها، كما هو موضح في الإطار 10 أدناه. وتوفِّر معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية إطاراً متيناً لتقييم مزايا وعيوب مختلف أنواع آليات التظلم (أو مجموعات آليات التظلم) ولتحديد الجوانب التي قد تشوبها أوجه قصور أو ثغرات (انظر الأسئلة 57-69).

الإطار 10: المشاركة في آليات التظلم على المستوى التنفيذي: تساؤلات

توفِّر المناقشة أعلاه فكرة عن الحالات التي يمكن أن يكون فيها للمشاركة في آليات التظلم على المستوى التنفيذي مزايا من منظور تهيئة أسباب المعالجة المبكِّرة والمباشرة للتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان. وعند اتخاذ قرار بشأن التعاون مع جهات أخرى وكيفية التعاون معها، ثمة عادةً عدد من المسائل المهمة التي يتعين النظر فيها. ويمكن أن تشمل تلك المسائل، تبعاً للمكان المعني والآلية المعنية، ما يلي:

القضايا الأساسية وقضايا الدخول

- كيف ستموَّل الآلية وتوفَّر لها الموارد والموظفون وكيف ستكون إدارتها؟
- ما تكلفة الانضمام إلى الآلية؟
- ما هي الشروط المسبقة للانضمام؟

مسائل الجودة والأداء

- هل الآلية فعالة (انظر الأسئلة 57-69)؟
- كيف سيتم الحفاظ على المعايير (فيما يتعلق بالمسائل الأخلاقية مثلاً)؟

المسائل القانونية والتجارية والمسائل المتعلقة بالسمعة

- من الذي يقرِّر المشاركين الآخرين؟
- هل سيلتزم المشاركون من الشركات الأخرى بالقرارات المتَّخذة؟
- كيف سيتم التعامل مع المشاركين من الشركات غير الممتثلة؟
- هل هناك أي قيود قانونية على أشكال التعاون المحتملة؟
- كيف ينبغي حماية المعلومات السرية أو الحساسة تجارياً؟

السؤال 46- ما هي سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها من خلال آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟

تختلف آليات التظلم على المستوى التنفيذي اختلافاً كبيراً من حيث أنواع قضايا حقوق الإنسان التي تنظر فيها والصلاحيات التي تتمتع بها لمعالجتها. ومن ثم، فإنَّ أنواع نتائج المعالجة التي يمكن أن تقدِّمها هذه الآليات تتوقف على الآلية المعنية.

وكما يرِد في المبادئ التوجيهية، يُتوقَّع عادةً أن تركِّز الآليات على المستوى التنفيذي على التوصل إلى حلول متَّفق عليها من خلال الحوار لمعالجة التظلمات وتسويتها (انظر السؤال 69). وهذا النهج المرن يزيد من إمكانية الحصول على سبل انتصاف مصمَّمة خصِّيصاً في حالات مختلفة (انظر الإطار 1 والسؤال 47). وقد أسفرت بعض عمليات التظلم على المستوى التنفيذي عن الاعتراف بالأخطاء، وتقديم اعتذار، والاتفاق على وقف الممارسات المعنية، واتخاذ إجراءات تصحيحية (مثل إعادة العمال المفصولين إلى وظائفهم)، وتقديم تعويض مالي، ووضع برامج اجتماعية وأشكال أخرى من التعويض غير النقدي.

وبما أنَّ نتائج الانتصاف التي تفرزها آليات التظلم على المستوى التنفيذي هي نتيجة لعمليات غير قائمة على مستوى الدولة، فإنها قد لا تكون ملزمة قانوناً. غير أنه قد يكون من الممكن إضفاء الطابع الرسمي على بعض سبل الانتصاف، تبعاً للولاية القضائية والعملية المتَّبعة، من خلال عقد ملزم يمكن إنفاذه بعد ذلك من خلال المحاكم إذا لزم الأمر.

السؤال 47- ما أوجه الاختلاف المحتملة بين سبل الانتصاف المتاحة من خلال آليات التظلم على المستوى التنفيذي وسبل الانتصاف المتاحة من خلال الآليات الأخرى المذكورة في المبادئ التوجيهية؟

يمكن أن توفِّر آليات التظلم الفعالة على المستوى التنفيذي (انظر الأسئلة 57-69) في بعض الأحيان، مقارنة بالآليات القائمة على مستوى الدولة، مزايا لأصحاب المصلحة المتضررين، بما في ذلك ما يتعلق بسرعة العملية وتكلفتها. وباعتبارها الآليات التي يُحتمل أن تكون أوثق صلة بالعمليات التجارية المعنية، فقد تتيح أفضل إمكانية للوصول إلى الرؤى والخبرات التقنية والإدارية اللازمة لإيجاد حل فعال ودائم. ولأنَّ الآليات على المستوى التنفيذي تعتمد عادةً على أساليب قائمة على الحوار وحل المشاكل لتسوية التظلمات، فإنَّ نتائج الانتصاف التي تفرزها هذه الآليات قد تكون في بعض الأحيان أكثر إبداعاً وأفضل تكيّفاً مع احتياجات الضحايا من الآليات التي يمكن الحصول عليها من العمليات

الرسمية القائمة على مستوى الدولة. وعلاوة على ذلك، وبالنظر إلى الصلات القائمة بين العناية الواجبة بحقوق الإنسان وبين عمليات آليات التظلم (انظر السؤال 49)، يمكن أن تسهم هذه الآليات في بلورة تدابير وقائية مصمَّمة خصِّيصاً.

غير أنَّ هناك العديد من الأشياء التي لا يمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي القيام بها على سبيل الانتصاف يمكن للآليات القائمة على مستوى الدولة القيام بها. فعلى سبيل المثال، لا يمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي فرض عقوبات جنائية. وسيكون دورها محدوداً أيضاً عندما تشير التظلمات المثارة إلى وجود مشاكل منهجية لا يمكن معالجتها إلا من خلال إصلاحات تنظيمية. وعادةً ما تكون عمليات التظلم القائمة على مستوى الدولة أكثر علنية وشفافية، ولهذا السبب يمكن أن تكون لها آثار رادعة كبيرة. وعلاوة على ذلك، غالباً ما تكون نتائج عمليات آليات التظلم على المستوى التنفيذي سرية بين الأطراف المعنية، ونادراً ما تكون ملزمة قانوناً، لأنها غالباً ما تستند إلى التزامات طوعية من قِبَل الشركات. وفي المقابل، من المرجَّح أن تكون سبل الانتصاف من خلال الإجراءات القضائية أكثر قابلية للإنفاذ قانوناً.

السؤال 48- كيف ينبغي مراعاة عمل النقابات والمنظمات العمالية الأخرى في وضع وتفعيل آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟

تُعَدُّ النقابات وغيرها من المنظمات العمالية ذات الصلة من أصحاب المصلحة الرئيسيين بالنسبة للشركات. وحيثما وُجدت هذه الآليات على مستوى المصانع أو القطاعات أو على المستوى الوطني أو العالمي، فإنَّ مشاركتها النشطة في تصميم وتنفيذ آليات التظلم على المستوى التنفيذي ستكون دائماً عاملاً أساسيّاً في مصداقية تلك الآليات وشرعيتها.

ويوضح المبدأ 29 أنَّ آليات التظلم على المستوى التنفيذي "لا ينبغي استخدامها لتقويض دور النقابات الشرعية في معالجة النزاعات المتصلة بالعمل". وهذا يعني أنَّ الشركات ينبغي أن تقوم بما يلي:

- أن تعترف بحق جميع العمال في تشكيل المنظمات التي يختارونها والانضمام إليها دون إذن مسبق أو خوف من الانتقام وأن تحترم هذا الحق
- أن تعمل عن كثب مع ممثلي النقابات و/أو المنظمات العمالية الأخرى عند تصميم الآليات، خاصة فيما يتعلق بالقرارات المتعلقة بما ستنظر فيه الآلية وكيفية عملها في الممارسة العملية، بما في ذلك ما يتعلق بدور ممثلي النقابات وغيرهم من ممثلي العمال في عمليات التظلم
- أن تشرك النقابات وغيرها من ممثلي العمال في إدارة الآليات ذات الصلة وتحسينها باستمرار، لا سيما الآليات التي تنظر في النزاعات المتعلقة بالعمل

- أن تنهل من خبرات النقابات على مستوى المؤسسات أو على مستوى القطاعات أو على الصعيد الوطني و/أو الدولي في الحالات الفردية ذات الصلة، على سبيل المثال في تقرير المعالجة المناسبة.

السؤال 49- كيف ترتبط آليات التظلم على المستوى التنفيذي بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان؟

توفِّر آليات التظلم على المستوى التنفيذي مزايا تتجاوز التسوية السريعة والمبكِّرة للتظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان (انظر السؤال 40). وتُعَدُّ آلية التظلم الفعالة مصدراً قيِّماً للمعلومات بالنسبة للشركات حول المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان، بما في ذلك المخاطر الناشئة التي ربما لم يسلَّط عليها الضوء في العمليات الأولية لتحديد نطاق العناية الواجبة لحقوق الإنسان. وقد تكون هذه الآليات قادرة على الإشارة إلى حالة من حالات حقوق الإنسان تنطوي على آثار تتجاوز شواغل من أثاروا التظلم في المقام الأول، ويمكن أن تكون تلك الحالات مصدراً لمخاطر قانونية أو تجارية أو مخاطر تتعلق بالسمعة. وتتيح الآليات منصة جاهزة للحوار مع أصحاب المصلحة المتضررين حول أوجه تأثير أنشطة الشركة عليهم وحول نوع أو أنواع المعالجة المحتملة للقضايا المثارة. وعلاوة على ذلك، يمكن لآلية جيدة التصميم أن تساعد في توطيد العلاقات المجتمعية وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة (انظر السؤال 69).

ومن ثم فإنَّ آليات التظلم على المستوى التنفيذي ذات صلة بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان من أوجه متعددة:

- بوصفها منصة لمشاركة أصحاب المصلحة باستمرار
- بوصفها وسيلة يمكن من خلالها تحديد وتقييم الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تتورط فيها الشركة
- بوصفها وسيلة يمكن من خلالها معالجة هذه الآثار (أو يمكن من خلالها بلورة استراتيجية لمعالجة هذه الآثار)
- بوصفها مصدراً للبيانات لأغراض تتبع فعالية الجهود التي تبذلها الشركة لمنع المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان والتخفيف من حدَّتها
- بوصفها مصدراً للمعلومات التي يمكن استخدامها لتعزيز جودة العناية الواجبة بحقوق الإنسان بوجه أعمّ، وبالتالي فعالية جهود الشركة لمنع المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان والتخفيف من حدَّتها (انظر السؤال 68).

الإطار 11: ما هي العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟

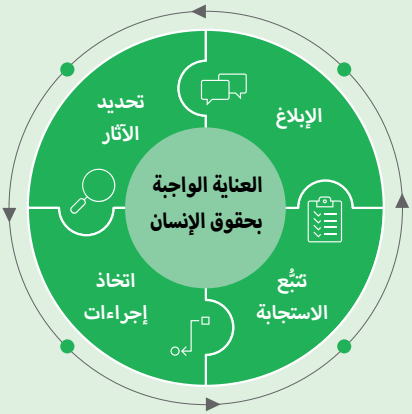
تشير عبارة "العناية الواجبة بحقوق الإنسان" إلى العملية المستمرة المتمثلة في تحديد ومعالجة الآثار التي تلحقها الشركة بحقوق الإنسان في جميع عملياتها ومنتجاتها، وعلى امتداد سلسلة القيمة الخاصة بها. وتعرض المبادئ التوجيهية أربع خطوات رئيسية للمؤسسات التجارية:

1- تحديد وتقييم أي آثار فعلية أو محتملة ضارة بحقوق الإنسان قد تكون متورطة فيها

2- دمج النتائج في جميع الوظائف والعمليات الداخلية واتخاذ الإجراءات المناسبة لمنع هذه الآثار والتخفيف من حدَّتها

3- تتبع مدى فعالية الاستجابات

4- الإبلاغ عن كيفية معالجتها للآثار التي تلحقها بحقوق الإنسان.



وبعبارة أخرى، تساعد العناية الواجبة بحقوق الإنسان الشركات على إدراك وإظهار كيفية احترامها لحقوق الإنسان في الممارسة العملية. وينبغي أن تشمل العناية الواجبة بحقوق الإنسان تقييمات للإجراءات والأنظمة الداخلية، فضلاً عن التواصل خارجيّاً مع مجموعات يُحتمل أن تتأثر بعملياتها. وحيث إنَّ العمليات والسياق والأثر عوامل قد تتغير، ينبغي أن تعيد الشركة تقييم تأثيرها المحتمل أو الفعلي على جميع حقوق الإنسان بصفة دورية في إطار عمليات العناية الواجبة.

للمزيد من المعلومات عن العناية الواجبة بحقوق الإنسان، انظر منشور المفوضية السامية لحقوق الإنسان *مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان: دليل تفسيري*.

ويمكن أن تساعد العناية الواجبة بحقوق الإنسان في تحديد أنواع آليات التظلم على المستوى التنفيذي التي قد يتعين على الشركة إنشاؤها أو المشاركة فيها لضمان قدرتها على الوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان. وينبغي أن تكون آليات التظلم على المستوى التنفيذي متاحة على الأقل للجهات الأكثر عرضة لخطر الضرر الشديد أو غير القابل للعلاج (انظر السؤال 43)، وينبغي أن تتصدى للمخاطر البارزة التي تواجهها الشركة في مجال حقوق الإنسان (انظر السؤال 44). وتبعاً لذلك، فإنَّ النتائج التي تفرزها عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان يمكن أن تفيد في تحديد المجالات التي قد تكون فيها الحاجة ماسة إلى آليات تظلم على المستوى التنفيذي. غير أنه ينبغي للشركات أن تضع في اعتبارها أنَّ آليات التظلم على المستوى التنفيذي ذات الاختصاصات المحدودة أو التي تضع قيوداً بشأن من يمكنه الوصول إلى الآلية، قد تواجه صعوبات أكبر في جمع معلومات كاملة، وهو ما قد يمثِّل فرصة ضائعة من منظور الإدارة السليمة للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان. وعموماً، كلما كانت آلية التظلم مرنة (على سبيل المثال من حيث الجهات التي يمكنها الوصول إليها ولماذا)، كانت أكثر فائدة بوصفها عنصراً أساسيّاً في نظام متين للعناية الواجبة بحقوق الإنسان.

ويمكن أن تساعد أنظمة العناية الواجبة الإلزامية بحقوق الإنسان في تعزيز الإسهام الرئيسي لآليات التظلم الفعالة على المستوى التنفيذي في الأنظمة الأوسع نطاقاً لإدارة المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان. ولجميع الأسباب التي نوقشت أعلاه، فإنَّ إنشاء آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو المشاركة فيها يمثِّل جانباً مهمّاً من جوانب الامتثال للقوانين ذات الصلة، بصرف النظر عما إذا كانت هذه الآليات مطلوبة صراحة بموجب النظام المعني.

السؤال 50- كيف يمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي أن تعمل في إطار من التآزر مع أنواع أخرى من الآليات؟

يمكن أن توفِّر آليات التظلم على المستوى التنفيذي أحياناً سبل انتصاف فعالة من الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان بمفردها (انظر السؤال 38)، بيْد أنها قد تعزِّز تأثيرها من خلال الاعتراف بأوجه التآزر التي قد توجد بين ولاياتها وولايات أنواع أخرى من الآليات، بما في ذلك الآليات القائمة على مستوى الدولة، والاستفادة منها. فعلى سبيل المثال، قد تقدَّم، في سياق عملية تظلم على مستوى الشركة، ادعاءات تشير إلى عدم الامتثال التنظيمي أو إلى ارتكاب جرائم. ففي مثل هذه الحالات، قد تكون المعلومات التي تجمعها الآلية ذات قيمة لمجموعة من العمليات على مستوى الدولة، وقد يكون الكشف عنها للسلطات المعنية شرطاً قانونيّاً في بعض الظروف.

ويمكن أن يساعد التعاون بين الشركات، على سبيل المثال من خلال المبادرات في قطاع الصناعة أو مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين أو المبادرات التعاونية الأخرى (انظر السؤال 45)، في

زيادة فعالية عمليات آليات التظلم على المستوى التنفيذي من خلال النص مثلاً على تصعيد التظلمات من هذه الآليات إلى مخططات أخرى. ويمكن أن تساعد إمكانية الإحالة أو التصعيد من آلية غير قائمة على مستوى الدولة إلى أخرى في حفز تحسينات في العديد من أنواع الآليات المختلفة، من خلال تطوير فكرة "مجموعة" آليات تعمل سويّاً (انظر كذلك مناقشة نهج "منظومة الانتصاف" في الإطار 6).

ومن شأن المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين (انظر الأسئلة 51-56) أن تعزِّز فعالية المخططات القائمة على مستوى الشركات من خلال جعل توفير آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي شرطاً للعضوية أو المشاركة - على سبيل المثال، من خلال مدونة لقواعد السلوك. وبذلك، يمكن أن يكون عدم توفير الشركات آليات تظلم فعالة أو عدم مشاركتها فيها، في حد ذاته، أساساً لتقديم شكوى إلى آلية أخرى. ويمكن أن توجد هذه الدينامية أيضاً بين آليات التظلم على المستوى التنفيذي وآليات التظلم القائمة على مستوى الدولة. فعلى سبيل المثال، قدَّمت نقاط الاتصال الوطنية المعنية بالسلوك التجاري المسؤول في إطار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالسلوك التجاري المسؤول للمؤسسات المتعددة الجنسيات توصيات للشركات باتخاذ خطوات لإنشاء آليات تظلم على المستوى التنفيذي أو تحسين فعاليتها.

وأيّاً كان تصميم آليات التظلم على المستوى التنفيذي، وأيّاً كانت علاقاتها وديناميّاتها مع الآليات الأخرى، فمن المهم أن تتاح لأصحاب المصلحة المتضررين المرونة اللازمة لالتماس سبل انتصاف مختلفة من خلال آليات مختلفة، ربما مجتمعة، في إطار استراتيجية انتصاف تلبّي احتياجاتهم على أفضل وجه. ولهذه الأسباب، ينبغي ألا يُطلب أبداً من الأشخاص الذين يسعون للحصول على سبل انتصاف من خلال آليات تظلم على المستوى التنفيذي أن يتنازلوا عن حقوقهم في التماس سبل الانتصاف من آليات أخرى شرطاً للوصول إلى عمليات التظلم أو المشاركة فيها.

الإطار 12: استخدام التنازلات القانونية في سياق آليات التظلم على المستوى التنفيذي

حدث أنْ طُلب من أشخاص يلتمسون الانتصاف من ضرر ما من خلال آليات تظلم على المستوى التنفيذي أن يوقِّعوا على "تنازل قانوني" يمنعهم من التماس الانتصاف من آليات أخرى، بما في ذلك المحاكم.

ومن غير المرجَّح أن يكون هذا الضرب من الممارسات متسقاً مع مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان بموجب المبادئ التوجيهية. وينص شرح المبدأ 29 بوضوح على أنَّ آليات التظلم على المستوى التنفيذي ينبغي ألا تحول دون الوصول إلى آليات التظلم القضائية أو غير القضائية.

ذلك أنَّ مطالبة الناس بالتوقيع على تنازلات قانونية تعيق الوصول إلى سبل الانتصاف من عدة أوجه. ففي الحالات التي تكون فيها آلية التظلم على المستوى التنفيذي غير قادرة على تقديم سبيل انتصاف فعال بمفردها، قد يحتاج المتضررون عن الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان إلى اللجوء إلى مجموعة متنوعة من الآليات للحصول على سبيل انتصاف يلبِّي احتياجاتهم. ويمكن أن تحدّ المتطلبات التي تفرض عليهم تنازلات قانونية من المرونة اللازمة للقيام بذلك، ومن ثم يمكن أن تشكِّل عائقاً جسيماً أمام الحصول على سبيل انتصاف. وحتى عندما يكون من المحتمل أن تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي قادرة على توفير سبيل انتصاف فعال في حالة معيَّنة، ينبغي أن يكون في وسع أصحاب المصلحة المتضررين اتخاذ مزيد من الإجراءات (بما في ذلك اللجوء إلى المحاكم) إذا كانوا غير راضين عن العملية أو عن النتيجة. ففي الإرشادات المنبثقة عن مشروع المساءلة والانتصاف، اتَّخذت المفوضية السامية لحقوق الإنسان موقفاً مفاده أنّ آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة لا ينبغي أبداً أن تلزم أي شخص بالتنازل عن حقه في التماس الانتصاف باستخدام آلية تظلم بديلة (سواء كانت قائمة على مستوى الدولة أو غير قائمة على مستوى الدولة) شرطاً للوصول إلى الآلية أو المشاركة فيها. وفي الحالات التي يُلجأ فيها إلى التنازلات، ينبغي تفسيرها بأضيق دلالة ممكنة، ولا ينبغي في أي ظرف من الظروف أن تحول دون اتخاذ إجراءات جنائية أو تحول دون مشاركة الضحايا في أي قضية جنائية.

المبدأ 30: 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.

السؤال 51- ما أهمية ذلك؟

تؤدِّي المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى أدواراً مهمة في منظومة الانتصاف لمعالجة الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان (انظر الإطار 6). ففي العديد من الولايات القضائية، تُستخدم المبادرات الخاصة بقطاعات محدَّدة استخداماً مكثَّفاً لمعالجة هذه الأضرار في الصناعات الاستخراجية وفي قطاعات الحراجة وصيد الأسماك والملابس والنسيج وغيرها من القطاعات. وغالباً ما تلتزم الشركات بمعايير معيَّنة متعلقة بحقوق الإنسان شرطاً للمشاركة في مبادرة ما، أحياناً من خلال اشتراط التوقيع على مدونة لقواعد السلوك. ومن المهم لمصداقية هذه المبادرات أن توفِّر آليات تظلم مناسبة وفعالة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بعدم الامتثال لهذه المعايير. ويمكن للآليات المرتبطة بهذه المبادرات أن تيسِّر الوصول إلى سبل الانتصاف من الأضرار التي تلحقها المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان من خلال توفير سبل إضافية يمكن للناس من خلالها تقديم تظلماتهم سعياً للحصول على سبل انتصاف عن الضرر.

السؤال 52- ما هي المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى التي تستند إلى احترام معايير حقوق الإنسان؟

يمكن القول إنَّ المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى "تستند" إلى معايير حقوق الإنسان في الحالات التالية:

- إذا كانت ولاياتها تشمل أهدافاً تتعلق بحقوق الإنسان
- و/أو إذا أصدرت معايير للشركات تتماشى مع حقوق الإنسان المعترف بها دوليّاً
- و/أو إذا أدمجت معايير تتعلق بحقوق الإنسان في سياساتها وإجراءاتها (على سبيل المثال فيما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة والحق في سبل انتصاف فعالة عن الضرر).

ويمكن أن تشمل هذه الأنواع من المبادرات العديد من الجهات الفاعلة المختلفة، مثل الدول ومنظمات المجتمع المدني والنقابات والمؤسسات التجارية نفسها. ويمكن أن تعنى بالأنشطة عبر ولايات قضائية متعددة أو أن تركِّز على معالجة قضايا محدَّدة في منطقة أو ولاية معيَّنة، أو هما معاً. ويمكن أن تُنشأ خصِّيصاً لمعالجة قضايا حقوق الإنسان، أو يمكن أن تغطي طائفة أوسع من القضايا والشواغل، من ضمنها تعزيز الأهداف المتعلقة بحقوق الإنسان. غير أنَّ القاسم المشترك بين جميع هذه المبادرات هو أنَّ المشاركين فيها يلتزمون بالتمسك بمعايير معيَّنة لحقوق الإنسان.

ويمكن لهذه المبادرات أن تساعد في تعزيز احترام الشركات لحقوق الإنسان بعدة أوجه مختلفة. فعلى سبيل المثال، قد تقتضي المبادرات القائمة على العضوية من الأعضاء أن يتبنَّوا مبادئ معيَّنة مستوحاة من معايير حقوق الإنسان أو أن يوافقوا على التقيد بمدونة لقواعد السلوك تتضمن هذه المعايير. وقد تقتضي المبادرات القائمة على إصدار الشهادات من الشركات المعتمَدة الخضوع لعمليات تفتيش أو تدقيق خارجية لأدائها في مجال حقوق الإنسان لكي تحتفظ بشهادتها. ويمكن أن تقتضي الاتفاقيات الإطارية العالمية بين الشركات والنقابات مراعاة حقوق عمالية معيَّنة في جميع العمليات التي تنجزها الشركة على الصعيد العالمي، بصرف النظر عما إذا كانت تلك الحقوق محمية في دولة بعينها. ويمكن أن تعتمد مبادرات أخرى على مزيج من النُّهج المبيَّنة أعلاه.

السؤال 53- ماذا تعني كفالة إتاحة آليات فعالة للتظلم؟

يُتوقَّع أن تكفل المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى التي تعزِّز الالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان "إتاحة" آلية تظلم فعالة تكون قادرة على الأقل على معالجة الشواغل المتعلقة بمدى الوفاء بتلك الالتزامات. ولا تعني كفالة إتاحة آليات فعالة للتظلم بالضرورة أن تكون الآليات متاحة داخل المبادرة نفسها، وإن كان هذا الأمر ممكناً. ويمكن أيضاً أن تكون آليات التظلم الفعالة المرتبطة بالمبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى قائمة على مستوى فرادى الأعضاء في المبادرة أو المنضمين إليها. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن إسناد هذه الآليات إلى هيئات أخرى مستقلة. وأيّاً كانت الآلية المتاحة، ينبغي أن تستوفي معايير الفعالية المنصوص عليها في المبدأ 31 (انظر الأسئلة 57-68).

السؤال 54- ما هي المسائل التي ينبغي أن تكون آليات التظلم هذه قادرة على معالجتها؟

تتوقف مسألة تحديد المسائل التي ينبغي أن تكون آليات التظلم المرتبطة بالمبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى قادرة على معالجتها

على نطاق وأنشطة المبادرة المعنية وعلى ما تنطوي عليه من التزامات بحقوق الإنسان. وتتنوع المسائل التي يمكن أن تعالجها آليات التظلم هذه تنوعاً كبيراً. وعادةً ما تعكس ولايتها وصلاحياتها الالتزامات التي تعهَّد بها المنضمّون إلى الآلية - على سبيل المثال، في شكل مدونة لقواعد سلوك أو من خلال مجموعة من المبادئ أو بموجب نظام تصديق أو عن طريق اتفاق لحماية حقوق مجموعات محدَّدة من أصحاب المصلحة. وينبغي، في الحد الأدنى، أن تكون هذه الآليات متاحة لأصحاب المصلحة المتضررين أو ممثليهم لكي يتمكنوا من إثارة شواغل إذا اعتقدوا بأنَّ الالتزامات التي تروِّج لها المبادرة لم يوفَ بها.

السؤال 55- ما هي سبل الانتصاف المتاحة من خلال آليات التظلم هذه؟

تتوقف قدرة المبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى على توفير سبل الانتصاف في حالات محدَّدة وسبلُ الانتصاف الموضوعية التي يمكن إتاحتها على أهداف الآليات المعنية وولايتها وصلاحياتها وفعاليتها.

وفيما يتعلق بالمخططات التي تكون فيها عضوية الشركات مشروطة بالتقيد بالمعايير المتعلقة بحقوق الإنسان، يمكن أن تشمل سبل الانتصاف التي يمكن إتاحتها في حال ثبوت عدم الامتثال من خلال عملية تظلم إلغاءَ العضوية والطرد من المخطط، أو فرض شروط على استمرار العضوية (مثل إنهاء علاقات تجارية معيَّنة أو تقديم اعتذار علني)، أو نشر بيان بعدم الامتثال إلى جانب النتائج الرئيسية، أو الالتزام بوضع وتنفيذ خطة تصحيحية بالتشاور مع أصحاب المصلحة (تتولى المبادرة المعنية فحصها ورصدها بعد ذلك).

وبالنسبة للمبادرات التي تمنح الشركات شهادة أو علامة تتعلق بالجوانب الأخلاقية، يمكن أن تشمل سبل الانتصاف أيضاً سحب الشهادة أو الإذن بعرض العلامة على منتجات الشركة، أو تعليق هذا الإذن إلى حين اتخاذ إجراءات تصحيحية معيَّنة. وفي حين أنَّ آليات مثل هذه المبادرات لا تفرض في كثير من الأحيان غرامات على الشركات أو تأمر بدفع تعويضات مالية، فإنَّ ذلك لن يمنع الشركات من الموافقة على تقديم تعويضات في إطار تسوية متفق عليها.

ويمكن أن تشمل شروط العضوية في مخطط ما (أو شهادة) إلزام الشركات، في حال التظلم، بالخضوع لعمليات قائمة على الحوار، مثل الوساطة، يمكن من خلالها الحصول على طائفة واسعة من سبل الانتصاف المخصَّصة والمحدَّدة الأهداف. وقد تتطلب نماذج المساءلة الأكثر صرامة خضوع الشركات لعملية رسمية لتسوية المنازعات وإلزامها قانوناً بالنتائج التي تفرزها. ويمكن أن تتراوح هذه العمليات من حيث الطابع الرسمي بين العمليات التي تعتمد على تقنيات الوساطة، وعمليات الفصل

في المنازعات مثل التحكيم. فقد يفضَّل التحكيم في الحالات التي تكون فيها النتائج الملزمة قانوناً ضرورية، كما في الحالات التي يتعين فيها إرجاع العمال الذين فُصلوا بشكل غير قانوني إلى العمل فوراً.

السؤال 56- كيف ترتبط آليات التظلم هذه بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان؟

يمكن لآليات التظلم المرتبطة بالمبادرات في قطاع الصناعة ومبادرات أصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى أن تسفر عن معلومات قيِّمة يمكن أن تساعد في تشكيل وإثراء عمليات الشركات التي ترِد أسماؤها في تظلمات محدَّدة فيما يتعلق بالعناية الواجبة بحقوق الإنسان، وكذلك ضمن العضوية الأوسع نطاقاً في المخطط وخارجه. ويمكن أن تساعد الادعاءات المقدَّمة في سياق عمليات التظلم، والنتائج الرئيسية التي يُتوصَّل إليها في ختام تلك العمليات، في تحديد المخاطر المستجدة أو الناشئة وتوضيح أوجه القصور في منهجيات وممارسات العناية الواجبة بحقوق الإنسان. كما يمكن أن تكون الادعاءات والرؤى والنتائج المنبثقة عن عمليات التظلم هذه مفيدة في تحديد المخاطر الأوسع نطاقاً والأكثر منهجية المتعلقة بقطاعات أو سلاسل قيمة أو سياقات عمل معيَّنة. ويمكن أيضاً أن توفِّر أساساً مهمّاً للتعلم من النظراء وتبادل المعارف بين الشركات حول المخاطر وكيفية معالجتها.

سابعاً- معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية

المبدأ 31: لضمان فعالية آليات التظلم غير القضائية، سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة، ينبغي لهذه الآليات أن تكون شرعية ومتسمة بسهولة الوصول إليها وبإمكانية التنبؤ بها ومنصفة وشفافة ومتماشية مع الحقوق ومصدراً للتعلم المستمر. وينبغي أيضاً أن تكون الآليات على المستوى التنفيذي قائمة على المشاركة والحوار.

السؤال 57- ما أهمية ذلك؟

تتواتر الإشارات في المبادئ التوجيهية إلى أهمية الفعالية باعتبارها معياراً لتقييم أداء وتأثير آليات التظلم غير القضائية. ويُعَدُّ ضمان فعالية الآليات التي تضعها الدول جزءاً مهمّاً من الوفاء بواجبها في الحماية. وعلى غرار ذلك، فإنَّ الشركة التي لا تنشئ آليات تظلم فعالة أو لا تشارك فيها لا يمكنها أن تزعم أنها تفي بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان بموجب المبادئ التوجيهية.

فالآليات غير الفعالة مضيعة للوقت والموارد - ليس فقط لواضعيها ومن يتولَّون إدارتها، ولكن أيضاً بالنسبة لمن قد يرغبون في الاستفادة منها لتقديم تظلم وطلب الانتصاف منه. ويمكن أن تعمِّق الآليات غير الفعالة، من خلال رفع سقف التوقعات التي لا يمكن تلبيتها، شعور أصحاب الحقوق بالمظلومية، ويمكن أن تسهم في مزيد من الاستضعاف وفقدان الكرامة. وفيما يتعلق بالشركات، تفتقر آليات التظلم غير الفعالة على المستوى التنفيذي للجدوى باعتبارها مصدراً لتقييم أصحاب المصلحة للمخاطر القائمة والمستجدة على حقوق الإنسان ولمدى نجاح الجهود المبذولة لمعالجة هذه المخاطر، وذلك على حساب الإدارة السليمة للمخاطر (انظر السؤالين 40 و49).

غير أنَّ من الصعب تعريف مفهوم الفعالية. ويعرض المبدأ 31 مجموعة من المعايير المرجعية وذات الصلة عالميّاً لتقييم فعالية أي نوع من الآليات غير القضائية. وقد شكَّلت معايير الفعالية هذه، التي تتناول الجوانب الموضوعية والإجرائية للانتصاف (انظر السؤالين 10 و67 والإطار 1)، أساساً للعديد من الأطر الدولية والإقليمية والمحلية لتقييم فعالية مجموعة واسعة من الآليات، سواء عن طريق القانون

غير الملزم أو في سياقات ملزمة قانوناً. كما تستخدم العديد من منظمات قياس الأداء هذه المعايير في جميع أنحاء العالم لأغراض تقييم وتصنيف أداء أنواع مختلفة من الآليات. وفي سياق مشروع المساءلة والانتصاف، أصدرت المفوضية السامية لحقوق الإنسان إرشادات بشأن الخطوات العملية التي يمكن أن تتَّخذها مختلف المؤسسات والشركات لاستيفاء معايير الفعالية في الممارسة العملية.

السؤال 58- ما هي الآليات التي تنطبق عليها هذه المعايير؟

تنطبق معايير الفعالية الواردة في المبدأ 31 على الآليات غير القضائية، سواء أكانت قائمة على مستوى الدولة أم غير قائمة على مستوى الدولة. وهي تنطبق على جميع أنواع الآليات المشار إليها في المبادئ 27-30 (انظر الأسئلة 27 و35 و42 و53). وتنطبق معايير الفعالية السبعة الأولى على جميع آليات التظلم غير القضائية ذات الصلة باحترام المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان.

أما المعيار الثامن فينطبق على الآليات على المستوى التنفيذي تحديداً ويدعو إلى أن تكون هذه الفئة من الآليات قائمة على المشاركة والحوار. وقد أُدرج هذا المعيار لأسباب منها الاعتراف بأنَّ المؤسسات التجارية لا يمكن أن تكون في الآن نفسه، على نحو مشروع، موضوعاً للشكاوى وتقرِّر من جانب واحد مآل هذه الشكاوى. ويسلِّط معيار الفعالية الثامن الضوء أيضاً على أهمية التفاعل مع مجموعات أصحاب المصلحة المتضررين لكي تلبِّي هذه الآليات احتياجاتها، ولضمان شعور أصحاب المصلحة هؤلاء بالقدرة على استخدام الآليات في الممارسة العملية. وفي حين أنَّ هذا المعيار يتعلق بآليات التظلم على المستوى التنفيذي على وجه التحديد، فإنَّ فعالية أنواع أخرى من الآليات غير القضائية قد تتعزز أيضاً من خلال استيفاء هذا المعيار.

السؤال 59- لماذا هذه المعايير؟

وُضعت المعايير المنصوص عليها في المبدأ 31 من خلال عملية بحث مستفيضة ومشاورات واختبارات مكثَّفة في الميدان. وخلال عملية وضع المبادئ التوجيهية، أُجري مشروع تجريبي لاختبار فوائد مجموعة أولية من المعايير، وبعد ذلك نُقِّحت معايير الفعالية لمراعاة واقع التنفيذ على نحو أفضل (انظر الوثيقة A/HRC/17/31/Add.1).

وتوفِّر هذه المعايير مجتمعةً أساساً لإطار عمل متين لإجراء تقييم شامل لفعالية طائفة واسعة من آليات التظلم، يمكن تطبيقها في أي قطاع أو سياق من سياقات العمليات (انظر السؤال 61).

السؤال 60- هل يجب أن تستوفي آلية ما كل معيار من هذه المعايير لكي تُعتبر فعالة؟

يُتوخى من معايير الفعالية أن تطبَّق بطريقة شاملة. فهي مترابطة ويعزِّز بعضها بعضاً، وقد يكون لتجاهل أو استبعاد أحدها عواقب على قدرة الآلية على استيفاء معايير أخرى، مما يجعل الآلية أقل فعالية عموماً. ومن أمثلة ذلك أنَّ مدى شفافية الآلية في تعاملها مع أصحاب المصلحة ومع الجمهور بوجه عام له آثار واضحة على إمكانية الوصول إليها وإمكانية التنبؤ بها. كما أنَّ من المرجَّح أن تكون الآلية التي تعمل بطريقة منصفة ويمكن التنبؤ بها محل ثقة، ومن ثم يُنظر إليها على أنها شرعية.

ولهذه الاعتبارات ينبغي أخذ جميع المعايير في الاعتبار عند تصميم آليات التظلم غير القضائية وتقييمها وتنقيحها (انظر السؤال 61). وقد تختلف سبل استيفاء المعايير من الناحية العملية (تبعاً للقطاع المعني أو المستخدمين المستهدفين على سبيل المثال)، ولكن ينبغي على مشغّلي آليات التظلم غير القضائية أن يسعوا جاهدين لاستيفاء جميع المعايير، بدلاً من انتقاء المعايير التي قد يبدو استيفاؤها أيسر.

السؤال 61- كيف ينبغي تقييم فعالية آليات التظلم؟

توفِّر معايير الفعالية الواردة في المبدأ 31 نقطة انطلاق واضحة لأي تقييم لمدى جودة أداء آلية التظلم في الممارسة العملية، وتحديداً نجاحها باعتبارها سبيلاً يمكن من خلاله تسوية التظلمات المتعلقة بحقوق الإنسان بسرعة ونجاح وتقديم سبل انتصاف فعالة. غير أنَّ من المهم أن نستحضر أنَّ معايير الفعالية لا تُقدَّم بوصفها معياراً مثاليّاً في حد ذاتها أو بوصفها منتهى الغاية التي ينبغي أن تسعى آليات التظلم إلى بلوغها، بل بوصفها إطاراً أساسيّاً يمكن البناء عليه من خلال التجربة والدروس المستفادة منها. وبعبارة أخرى، فإنَّ المقصود منها أن تكون أرضية لا سقفاً.

ومنذ إقرار المبادئ التوجيهية في عام 2011، وضعت المنظمات عدداً من الأدوات تبيِّن كيف يمكن لمعايير الفعالية أن تشكِّل أساساً لإجراء تقييم مفصَّل للأداء.

وتعرض الإرشادات التي نشرتها المفوضية السامية لحقوق الإنسان في إطار مشروع المساءلة والانتصاف سلسلة من الاقتراحات حول كيفية استيفاء مختلف أنواع آليات التظلم لكل معيار من معايير الفعالية في الممارسة العملية في طائفة واسعة من سياقات العمليات. ويمكن دمج هذه الرؤى في إطار التقييم بطرق مختلفة، وربما تشكِّل أساساً لمؤشرات كمية ونوعية يمكن استخدامها لتتبع الأداء. ويمكن الاطلاع على مجموعة من المصادر الإضافية حول أفضل السبل لتنفيذ المعايير في سياقات

محدَّدة، على سبيل المثال من قِبَل الحكومات أو الرابطات الصناعية أو منظمات المجتمع المدني أو المدافعين عن حقوق الإنسان أو النقابات.

وأيّاً كانت أدوات ومنهجيات التقييم المستخدمة، فإنَّ مدخلات أصحاب المصلحة بشأن أداء الآلية قياساً إلى كل معيار من معايير الفعالية، سواء بوجه عام أو في حالات محدَّدة، أمر أساسي. فمن الصعب مثلاً، من دون انخراط هادف مع أصحاب المصلحة، فهم العوائق التي يواجهها الناس في الوصول إلى الآليات والتصدي لها على نحو واف (انظر السؤال 63). وثمة حاجة أيضاً إلى انخراط هادف لضمان أن تكون النتائج وسبل الانتصاف فعالة ومناسبة من الناحية الثقافية ومراعية للاعتبارات الجنسانية (انظر السؤال 67).

السؤال 62- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم شرعية؟

تحمل الشرعية، بالمعنى الوارد في المبدأ 31، فكرة كون الآلية جديرة بالدعم ولا توجد أسباب موضوعية للطعن في وجودها وولايتها. وتفرز الآليات الشرعية الحجية والاحترام والثقة من جانب أصحاب المصلحة.

ويمكن أن يكون لدى مختلف أصحاب المصلحة وجهات نظر مختلفة حول الخصائص التي ينبغي أن تتمتع بها آلية معيَّنة لكي تُعتبر شرعية، وقد يتوقف ذلك على الخبرات الخاصة لأصحاب المصلحة هؤلاء واحتياجاتهم. غير أنَّ هناك خطوات يمكن أن تتَّخذها آليات التظلم لتعزيز شرعيتها في نظر أصحاب المصلحة في العديد من السياقات. فعلى سبيل المثال، من المرجَّح أن يُنظر إلى آلية التظلم على أنها شرعية عندما يكفل المشاركون في وضع الآلية وتشغيلها ما يلي:

- استطلاع آراء أصحاب الحقوق وأخذها في الاعتبار عند تصميم الآلية وتقييمها ومراجعتها
- ضمان قدرة الآلية على الحفاظ على مستوى كافٍ من الاستقلالية عن الجهات التي قد تكون أنشطتها موضوع تظلمات
- اتخاذ خطوات لتقليل مخاطر تضارب المصالح والتصدي لها
- السماح بتفويض صلاحية تسوية المنازعات وصنع القرارات إلى أطراف ثالثة مستقلة في الحالات المناسبة
- نشر المعلومات بشكل استباقي لأصحاب الحقوق حول ما يمكن أن تقدِّمه الآلية وما لا يمكن أن تقدِّمه، وكيفية عملها، والسياسات المتعلقة بالحماية من الانتقام
- ضمان التكافؤ بين الجنسين في صفوف الموظفين واعتماد نهج يراعي الاعتبارات الجنسانية (انظر الإطار 13)

- ضمان أن يكون الموظفون مؤهَّلين بشكل مناسب للمهام التي يُتوقَّع منهم القيام بها.

وقد تختلف الخصائص اللازمة لإضفاء الشرعية وتعزيزها تبعاً لما إذا كانت الآلية قائمة على مستوى الدولة أو غير قائمة على مستوى الدولة. فبالنسبة للآليات القائمة على مستوى الدولة، يمكن أن تكون الحماية من الفساد والتدخل السياسي غير المبرَّر والحصولُ على تفويض تشريعي عاملين مهمَّين لإرساء الشرعية والحفاظ عليها. وفي المقابل، قد تحتاج آليات التظلم غير القائمة على مستوى الدولة إلى إظهار الحياد والحوكمة الرشيدة بطرق أخرى، على سبيل المثال من خلال سياسات داخلية مناسبة وأنظمة رقابة متينة.

الإطار 13: اعتماد نهج يراعي الاعتبارات الجنسانية

يجب على واضعي آليات التظلم ومشغّليها أن يكونوا على دراية بمختلف مصادر التحيز الواعي واللاشعوري فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي التي قد تؤثِّر على عملية صنعهم للقرار، وينبغي أن يكونوا مستعدين لمواجهة مختلف احتمالات أن يؤدي ذلك عن غير قصد إلى التمييز ضد الأشخاص أو الإضرار بهم، ولا سيما النساء والفتيات والأشخاص غير الثنائيين والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى[7].

فقد يكون لعدم الاهتمام بالواقع المعيش في تصميم آليات التظلم وإدارتها، أو بأشكال التمييز المتعددة والمتداخلة التي يمكن أن يتعرض لها الناس، تأثير عميق على مدى استعدادهم للثقة في هذه الآليات والاستفادة منها. وتبعاً للسياق، يمكن أن تشمل القضايا التي قد تستلزم إيلاءها اهتماماً خاصّاً ما يلي:

- طرق التواصل بين أصحاب المصلحة المتضررين والآلية (على سبيل المثال، هل تتاح للنساء نفس إمكانية الوصول المتاحة للرجال إلى تقنيات الاتصالات وإتقانها)
- أنماط المشاركة (هل هناك سياقات للمشاركة والمناقشة قد لا تستطيع النساء أو الفتيات أو الأشخاص غير الثنائيين أو المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى الوصول إليها بشكل كامل أو الثقة فيها، ربما لأسباب تعود إلى القوالب النمطية الجنسانية أو القوانين التمييزية أو تفسيرات القواعد الثقافية؟)

(7) للمزيد من المعلومات عن فئة المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى، انظر منشور مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، *الناس يولدون أحرارًا ومتساوين: الميل الجنسي والهوية الجنسانية في القانون الدولي لحقوق الإنسان* (نيويورك وجنيف، 2019).

- ضرورة الحضور شخصيّاً في جلسات الاستماع، والساعات التي تحدَّد فيها مواعيد الجلسات (هل من المحتمل أن تؤدي متطلبات الحضور شخصيّاً في أوقات معيَّنة من اليوم إلى استبعاد النساء أو غيرهن ممن لا يستطعن الحصول على إجازة من العمل، أو ممن لديهن مسؤوليات رعاية فُرضت عليهن نتيجة للقوالب النمطية الجنسانية؟)
- احتمالات تعرُّض النساء والفتيات والأشخاص غير الثنائيين والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى الذين يلجأون إلى الآلية لمخاطر الانتقام والوصم، والأشكال الخاصة التي يمكن أن تتَّخذها تلك المخاطر (مثل العنف الجنسي أو العنف الجنساني، أو التحرش أو التهديدات، أو روايات تلقي باللوم على الضحية أو التهميش الاجتماعي) والاختلافات في العواقب الاجتماعية والاقتصادية للسلوك الانتقامي (التي قد تكون، في حالة النساء، طويلة الأمد وشديدة للغاية)
- إلى أي حد تلبّي نتائج عمليات التظلم احتياجات النساء والفتيات والأشخاص غير الثنائيين والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى على الخصوص
- النطاق المادي للتظلمات المقبولة ومعايير الإثبات ونوع الأدلة المطلوبة
- ضمان ألا تستند آليات التظلم وسبل الانتصاف إلى القوالب النمطية الجنسانية أو تعزِّزها، بما في ذلك ما يتعلق بالنساء والرجال والأشخاص غير الثنائيين.

فمن غير المرجَّح أن تستوفي آليات التظلم التي لا تعتمد نهجاً يراعي الاعتبارات الجنسانية للمساعدة في تصميمها وتقييم أدائها - سواء بوجه عام أو في حالات محدَّدة - معايير الفعالية، في حين أنه إذا اعتمد واضعو الآليات ومشغّلوها نهجاً يراعي الاعتبارات الجنسانية، أمكنهم عندئذ تحديد التعديلات التي قد تكون ضرورية لضمان أن تتسم الآليات بما يلي:

- تكون محل ثقة الجميع، بغض النظر عن النوع الاجتماعي (أي أنها شرعية)
- لا تميِّز على أساس النوع الاجتماعي، بشكل مباشر أو غير مباشر، من حيث الجهات التي تستطيع الوصول إليها (أي أنها تتسم بسهولة الوصول إليها)
- يمكن أن تعمل على نحو يحقِّق المساواة الفعلية (أي أنها منصفة)
- تكون قادرة على مراعاة الاختلافات بين النساء والرجال والأشخاص غير الثنائيين والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى من حيث احتمالات التعرض للأذى وسبل الانتصاف منه، وقادرة أيضاً على النظر في ما قد يكون مطلوباً لضمان أن تحسِّن سبل الانتصاف التمتع بكامل حقوق الإنسان (أي أنها متماشية مع الحقوق).

ويشمل منطلق اعتماد نهج يراعي الاعتبارات الجنسانية في وضع وتشغيل آليات التظلم انخراطاً هادفاً مع المتضررين (أو المحتمل تضررهم)، من النساء والفتيات والأشخاص غير الثنائيين والمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى (انظر الإطار 15).

وقد استكشف الفريق العامل المعني بمؤسسات الأعمال وحقوق الإنسان الأبعاد الجنسانية للمبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان في تقرير صدر عام 2019 (A/HRC/41/43). وبالإضافة إلى ذلك، توفر المعايير المتعلقة بسلوك المؤسسات التجارية بشأن التصدي للتمييز ضد المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسية وحاملي صفات الجنسين إرشادات محدَّدة حول سبل مواءمة الشركات لسياساتها وممارساتها مع المعايير الدولية بشأن حقوق الإنسان للمثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين وأفراد الفئات الجنسانية الأخرى.

السؤال 63- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم متسمة بسهولة الوصول إليها؟

تكون الآلية متسمة بسهولة الوصول إليها إذا كان الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى اللجوء إليها أو يرغبون في ذلك:

- يعلمون بوجودها، والغرض منها، وكيف يمكنها مساعدتهم
- يعرفون كيفية اللجوء إليها
- يمكنهم الوصول بسهولة إلى عملية التظلم والمشاركة فيها.

وفي معظم الحالات، يتطلب ضمان سهولة الوصول إلى الآلية تواصلاً منسَّقاً ومحدَّد الأهداف مع مجموعات أصحاب المصلحة المعنيين، مع التركيز خصوصاً على الأشخاص الأكثر عرضة لخطر التضرر من أنشطة الأعمال التجارية المعنية. وتختلف أنشطة التوعية المطلوبة من سياق إلى آخر، ولكنها قد تشمل ما يلي:

- المشاركة المباشرة (مثل الاجتماعات ومجموعات النقاش)
- الجلسات التثقيفية (من الأفضل أن يقدِّمها أشخاص يمكن لأصحاب الحقوق التواصل معهم بسهولة، مثل الأقران أو ممثلي النقابات أو أفراد المجتمع المحلي)
- عرض الإشعارات على نحو بارز في المواقع التي من المحتمل أن يراها الأشخاص الذين من المفترض أن يستعينوا بالآلية

- مشاركة المعلومات، بما في ذلك عبر الإنترنت (على سبيل المثال من خلال المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والمنشورات والصحف ووسائل الإعلام الأخرى)
- الحصول على المساعدة من منظمات المجتمع المدني ذات الصلة (مثل الأخصائيين الاجتماعيين).

ويتطلب ضمان سهولة الوصول إلى الآلية أيضاً فهماً مفصَّلاً للعوائق التي من المحتمل أن يواجهها من قد يسعون إلى إثارة تظلمات، والعمل على التغلب على تلك العوائق. وغالباً ما يُشار إلى هذا النهج بـ "سهولة الاستخدام" في تصميم آليات التظلم وتشغيلها. ومن غير المرجَّح تحقيق درجة الوعي والمعرفة اللازمين للتغلب على العوائق بشكل كامل دون تواصل هادف مع الأشخاص المتضررين والجماعات المتضررة. وفي حين تختلف التعديلات التي قد تكون مطلوبة من حالة إلى أخرى حتماً، يمكن تعزيز سهولة الوصول إلى حد بعيد في كثير من الأحيان من خلال التدابير التالية:

- تسهيل عملية تقديم التظلمات والمشاركة بنشاط في عملية التظلم
- تقليص معايير الوصول إلى الآلية (معايير الأهلية) وضمان إبلاغها بوضوح
- وضع حدود زمنية للوصول إلى الآلية تتسم بالمرونة الكافية على الأقل لمراعاة طول الفترة الزمنية التي قد يستغرقها ظهور التجاوزات أو يستغرقها علم أصحاب الحقوق بالآلية
- تجنُّب متطلبات المرافعة المرهقة (على سبيل المثال، من خلال عدم اشتراط صياغة التظلمات بلغة قانونية أو سياسية أو عدم اشتراط بيان حقوق الإنسان التي تعرَّضت للضرر تحديداً)
- تقليل العوائق المالية إلى الحد الأدنى
- ضمان قدرة أصحاب الحقوق على المشاركة بلغتهم الخاصة
- إتاحة قنوات اتصال متعددة (مثل الاتصال الشخصي والخطوط الهاتفية المجانية والبريد الإلكتروني أو العادي والاستمارات الإلكترونية)
- التصدي بشكل استباقي للعوائق التي يواجهها الأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة لخطر الضعف أو التهميش (على سبيل المثال فيما يتعلق بالأمن الجسدي أو الأمن الوظيفي أو التكاليف المرتبطة بالمشاركة أو صعوبة الوصول إلى رعاية الأطفال أو عوائق الإلمام بالقراءة والكتابة أو الافتقار إلى المهارات الرقمية)
- ضمان إتاحة الموارد والخدمات في أشكال يسهل الوصول إليها وباللغات التي يتحدث بها أصحاب المصلحة المتضررون (أو المحتمل تضررهم)

- توفير مجموعة من الموارد لمساعدة الناس على التعامل مع عملية التظلم والمشاركة فيها بثقة، مثل إتاحة نماذج مستندات وغير ذلك من الموارد المتاحة على شبكة الإنترنت وخارجها (مثل الكتيِّبات الإرشادية ومقاطع الفيديو)، وخدمات المشورة والدعم المجانية (مثل خطوط المساعدة الهاتفية وتعيين أخصائيين اجتماعيين)، وإتاحة مواد للأطفال والأشخاص الذين يواجهون تحديات في القراءة والكتابة والأشخاص ذوي الإعاقة.

ويشكِّل الخوف من الانتقام عائقاً رئيسياً أمام التماس الانتصاف الفعال من الأضرار، ومن غير المرجَّح أن يُلجأ إلى آليات التظلم إذا كان الناس يخشون التعرض للأذى عقاباً لهم على تعبيرهم عن شواغلهم. ولهذا السبب، من المهم أن تحدِّد آليات التظلم مخاطر الانتقام ضد أصحاب الحقوق، والأشخاص الآخرين المرتبطين بهم (مثل أفراد الأسرة أو المحامين)، والجهات المرتبطة بعملية معالجة التظلم (مثل المترجمين الفوريين أو الوسطاء) وتتصدى لها (انظر الإطار 14).

الإطار 14: حماية الأشخاص من خطر الانتقام

قد يحجم الناس عن اللجوء إلى آليات التظلم بسبب الخوف من الانتقام. وعدم إدراك هذه المخاطر والتصدي لها بشكل كافٍ سيؤدي حتماً إلى تقويض ثقة أصحاب المصلحة في الآلية (وبالتالي "شرعية" الآلية - انظر السؤال 62) ويشكِّل عائقاً نفسيّاً وعمليّاً خطيراً أمام رغبة الناس في اللجوء إلى عملية التظلم (مما يقوِّض إمكانية الوصول إليها بسهولة - انظر السؤال 63). وقد تواجه مجموعات مختلفة من الأشخاص أنواعاً أو مستويات مختلفة من المخاطر أو قد تتعرض للانتقام بطرق مختلفة. ذلك أنَّ حالة الاستضعاف أو التهميش (على سبيل المثال، بسبب الفقر أو الافتقار إلى الاستقلالية الشخصية) قد تزيد بشكل كبير من درجات المخاطر، مع ما يترتب على ذلك من آثار على مدى قدرة الشخص على مباشرة عملية تظلم مستنيرة ومتسمة بالإنصاف والاحترام (وتبعاً لذلك يتأثَّر "إنصاف" العملية - انظر السؤال 65).

وتشمل الإجراءات العملية التي يمكن اتخاذها لإدارة مخاطر الانتقام ما يلي:

- اعتماد موقف علني بعدم التسامح مطلقاً مع الأعمال الانتقامية والإعلان عن هذا الموقف بنشاط ضمن جهود التوعية بالآلية
- ضمان تمتع موظفي الآلية بالخبرة اللازمة لتحديد مخاطر الانتقام وإدارتها
- التواصل في البداية مع أصحاب الحقوق وغيرهم بشأن المخاوف المحتملة من الانتقام، وتقديم المشورة بشأن الخطوات التي يمكنهم اتخاذها من أجل سلامتهم وسلامة الأشخاص المرتبطين بهم

- إعداد تقييمات للمخاطر خاصة بكل حالة على حدة وتنفيذ تدابير مناسبة لمنع المخاطر والتخفيف من حدَّتها
- كفالة تضمين الترتيبات التعاقدية مع الكيانات في سلسلة القيمة الخاصة بالمؤسسة التجارية حظراً صريحاً على الانتقام
- ضمان الحفاظ على سرية هويات الأشخاص واتخاذ التدابير اللازمة لضمان الحفاظ على هذه السرية (على سبيل المثال عن طريق تنقيح أي معلومات يمكن استخدامها لتحديد هويتهم)
- الإبلاغ، بشكل إجمالي، عما أثير من مخاوف من الانتقام، وعن أي حالات انتقام تظهر للعيان
- التعاون بحسن نية وبطريقة مسؤولة مع وكالات إنفاذ القانون والمدَّعين العامّين والإجراءات القضائية.

السؤال 64- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم قابلة للتنبؤ بها؟

تتمثل مقومات آلية يمكن التنبؤ بها في أن تكون لها إجراءات واضحة ومعلنة وأن توفِّر الوضوح فيما يتعلق بعملياتها والنتائج المتاحة ووسائل رصد تنفيذ النتائج. وتعني إمكانية التنبؤ الانفتاح بشأن الغاية من آلية التظلم وكيفية عملها، وما يمكن وما لا يمكن أن تقدِّمه، وما يمكن توقُّعه في كل مرحلة من مراحل العملية. كما تعني ضمناً أنَّ الحالات الوقائعية المتشابهة ستفضي إلى نتائج متشابهة، مقابل نتائج اعتباطية أو غير متسقة. فهي ليست مجرد مجاملة لأصحاب الحقوق؛ والقدرة على التنبؤ أمر أساسي لكسب ثقة وانخراط أصحاب المصلحة والحفاظ عليهما.

وتختلف ميزات آلية يمكن التنبؤ بها من حالة إلى أخرى، غير أنها غالباً ما تتضمن ما يلي:

- نشر معلومات واضحة عن سياسات الآلية وعملياتها
- أطر زمنية واضحة وواقعية لمعالجة التظلمات، يتم إبلاغ الأطراف بها واحترامها
- سياسات واضحة فيما يتعلق بالتعاون مع آليات أخرى ومع الوكالات الحكومية، مع أخذ مخاطر الانتقام في الاعتبار
- الإدارة السليمة للتوقعات بشأن سبل الانتصاف التي يمكن تحقيقها وبشأن مدى إمكانية إنفاذها ورصد تنفيذها.

السؤال 65- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم منصفة؟

يرتكز مفهوم الإنصاف بشدة على مفاهيم العدل. وتشدِّد المبادئ التوجيهية على أهمية العدالة في الإجراءات من خلال ضمان "سبل معقولة لوصول [الأطراف المتضررين] إلى مصادر المعلومات وأن تكون لديهم المشورة والخبرة اللازمة" لبدء عملية تظلم "مستنيرة ومتسمة بالإنصاف والاحترام". فمن شأن عدم إيلاء الاهتمام الكافي للاختلالات التي غالباً ما تكون موجودة بين الأطراف المتضررين والجهات الفاعلة في قطاع الأعمال - وتحديداً من حيث السلطة والوصول إلى المعلومات - أن يقوِّض قدرة الآلية على العمل بإنصاف. وتعمل الآلية المنصفة بشكل استباقي على معالجة المشاكل الناشئة عن هذه الاختلالات حتى يتمكن أصحاب الحقوق من المشاركة بإنصاف وثقة في عمليات التظلم، بسبل منها:

- تقديم الدعم الاستشاري والتقني والمالي وأشكال الدعم الأخرى المناسبة (أو إحالة الأشخاص إلى مصادر دعم خارجية)
- إجراء التعديلات المناسبة التي تراعي الاعتبارات الجنسانية في عمليات التظلم لتلبية احتياجات الأشخاص الذين قد يعانون من إصابة أو صدمة أو الذين قد يكونون أكثر عرضة لخطر الضعف أو التهميش.

وتشمل الخطوات الأخرى التي يمكن اتخاذها لتعزيز قدرة الآلية على العمل بطريقة منصفة ما يلي:

- تمكين الأطراف من الحصول على تمثيل من طرف ثالث وتحديد من ينبغي أن يمثِّلهم في جميع مراحل عملية التظلم
- ضمان أن يكون لدى أصحاب المصلحة المتضررين خيار الانسحاب من العملية متى ما اختاروا ذلك (وأن يكونوا على دراية بهذه الإمكانية)
- ضمان حصول الأشخاص في الوقت المناسب على المعلومات ذات الصلة بالتظلم التي حصلت عليها الآلية (وثائق مكتوبة أو غيرها من الأدلة ذات الصلة)، ومنح الأطراف فرصة متساوية للتعليق على هذه المعلومات قبل اتخاذ قرارات جوهرية
- توفير سجلات للعملية ونتائجها وأسباب أي قرارات اتُّخذت في إطارها
- إبلاغ الأطراف بحقِّهم في الطعن في القرارات، وتزويدهم بمعلومات سهلة الفهم حول كيفية القيام بذلك، ومنحهم وقتاً كافياً للقيام بذلك.

السؤال 66- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم شفافة؟

ينطوي مفهوم الشفافية، باعتبارها معياراً من معايير الفعالية بموجب المبادئ التوجيهية، على بعدين:

- الشفافية المطلوبة لإبقاء الأطراف في عملية التظلم على اطلاع دائم بالتقدم المحرز فيها
- الشفافية الكافية بشأن أداء الآلية لبناء الثقة في فعاليتها وتحقيق أي مصلحة عامة.

ويتعلق البعد الأول بإدارة قضايا محدَّدة. ويعزِّز الالتزام الواضح بالشفافية تجاه الأطراف في قضايا محدَّدة فعالية الآلية برمَّتها من خلال بناء ثقة أصحاب المصلحة (ضمان الشرعية - انظر السؤال 62) ومن خلال تحسين إمكانية التنبؤ بالآلية في قضايا لاحقة (انظر السؤال 64). ويمكن تحقيق الشفافية تجاه الأطراف في التظلم من خلال ما يلي:

- ضمان المشاركة المستمرة والاستباقية بين الآلية والأطراف في التظلم فيما يتعلق بحالة كل خطوة من خطوات عملية التظلم (بما في ذلك التحديثات الدورية بغض النظر عن توقيت التطورات الرئيسية)
- تقاسم المعلومات حول الخطوات التالية والخيارات المتاحة في كل مرحلة من مراحل عملية التظلم.

أما البعد الثاني فيتعلق بالشفافية تجاه أصحاب المصلحة المتضررين بوجه أعمّ، وتجاه الجمهور عموماً. وبذلك، يمكن النظر إلى الشفافية على أنها مكمِّلة لمعايير الفعالية الأخرى (لا سيما الشرعية وإمكانية التنبؤ).

وينبغي النظر بعناية في طبيعة البلاغات وشكلها وتوقيتها. فعلى سبيل المثال، بالنسبة لآليات التظلم على مستوى الشركات، قد يثير الإبلاغ عن معلومات جزئية أو مجمَّعة بشكل كبير - مثل الإحصاءات الأساسية المتعلقة بأعداد التظلمات الواردة والتي سُوِّيت دون أي تحليل للسياق أو تأملات في الاتجاهات أو الدروس المستفادة - تساؤلات مشروعة لدى أصحاب المصلحة حول ما إذا كانت آلية التظلم تعكس التزاماً حقيقيّاً من جانب الشركة المعنية بالوفاء بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان. وفي الوقت نفسه، من الضروري أن تأخذ البيانات المتعلقة بأداء آليات التظلم في الحسبان مخاطر الانتقام من الأفراد المتضررين والجماعات المتضررة (انظر الإطار 14).

وتشمل الأمثلة على البيانات التي يمكن أن تعزِّز شفافية آليات التظلم بما يحقِّق المصلحة العامة ما يلي:

- عدد التظلمات الواردة وأنواعها وطبيعتها

- عدد الطلبات المرفوضة وأسباب الرفض
- عدد القضايا المكتملة ونتائجها وأي أنشطة متابعة ومتوسط المدة التي تستغرقها عمليات التظلم
- درجات الرضا من جانب أصحاب المصلحة
- أي بيانات أخرى تعزِّز الفهم العام لأداء الآلية.

ويمكن، في العديد من الحالات، استكمال هذه المعلومات (التي قد تتَّخذ شكل إحصاءات أو قواعد بيانات للحالات أو دراسات حالات مع عدم الكشف عن الهوية) بمزيد من تحليلات الاتجاهات والإجراءات التي يتعين اتخاذها، بهدف تحسين أداء الآلية أو الحيلولة دون وقوع ضرر في المستقبل (انظر السؤال 68). ومن المحبَّذ أن يتم الإبلاغ باستخدام أشكال يسهل الوصول إليها، بما في ذلك من خلال المواقع الإلكترونية، وفي إطار تقارير دورية.

السؤال 67- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم متماشية مع الحقوق؟

يكفل وجود آلية تظلم متماشية مع الحقوق، بصرف النظر عن كيفية صياغة التظلمات أو القضايا التي تثيرها، أن تكون نتائج عملية التظلم وسبل الانتصاف التي تفرزها متوافقة مع حقوق الإنسان المعترف بها دوليّاً. ويتميز هذا المعيار بكونه يتصل صراحة وبشكل مباشر *بنتائج* عملية المعالجة - وبعبارة أخرى، *بالجوانب الموضوعية من سبيل الانتصاف*.

ومن الممكن تحديد بعض الفئات العريضة من سبل الانتصاف التي يمكن أن تشكِّل منفردة أو مجتمعة سبيل انتصاف فعالاً في قضايا حقوق الإنسان (انظر الإطار 1)، ولكنَّ مدى فعالية نتيجة عملية الانتصاف في الممارسة العملية يتوقف على السياق، وهي مسألة ذاتية يقرِّرها المتضررون. وتبعاً لذلك، ليس من المناسب وصف فعالية الجوانب الموضوعية من الانتصاف الفعال وصفاً مجرَّداً. وقد كان هذا التحدي من محدِّدات هيكلة معايير الفعالية الواردة في المبدأ 31. إلا أنَّ هذا لا يعني أنَّ الجوانب الموضوعية من الانتصاف أقل أهمية من الجوانب الإجرائية. ذلك أنَّ معايير الفعالية الأخرى تحدِّد سمات آليات التظلم التي سيكون لها في كثير من الحالات تأثير على احتمال توفير سبل انتصاف *موضوعية* فعالة في نهاية المطاف، بيْد أنَّ معيار وجود آلية تظلم متماشية مع الحقوق يضع معياراً أدنى *لجميع نتائج* هذه العمليات: أن تكون متماشية مع حقوق الإنسان المعترف بها دوليّاً.

وقد يكون ضمان أن تكون النتائج متماشية مع الحقوق عملية معقَّدة. ويشمل ذلك الإحاطة علماً بالتوجيهات ذات الصلة بجوهر حقوق الإنسان، مثل الحق في الصحة والخصوصية والحياة الأسرية، فضلاً عن النظر في الطريقة التي ينبغي أن تكون بها مختلف حقوق الإنسان متوازنة (على سبيل المثال، بين مختلف مجموعات أصحاب المصلحة) في حالات مختلفة. وهو يعني كفالة أن تكون

سبل الانتصاف متسقة مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان بشأن المساواة وعدم التمييز ومع أي قواعد خاصة تنطبق على مجموعات محدَّدة من الناس، مثل مبدأ الموافقة الحرة والمسبقة والمستنيرة فيما يتعلق بالشعوب الأصلية.

ويستلزم ضمان أن تكون نتائج الانتصاف متماشية مع الحقوق أيضاً تطبيق منظور حقوق الإنسان على الترتيبات التي يمكن من خلالها تنفيذ هذه النتيجة. ويمكن أن يؤدي عدم القيام بذلك إلى تدهور حالة حقوق الإنسان المكفولة للفئات المتضررة، على سبيل المثال بتفاقم التوترات المجتمعية (بين الشباب وكبار السن مثلاً) أو تكريس أوجه عدم المساواة القائمة (بين الرجال والنساء مثلاً). ويمكن للآلية المتماشية مع الحقوق أن تتوقَّع وتتَّخذ الخطوات المناسبة لتجنب مثل هذه الحالات، ويمكنها أن تضمن التوصل إلى حلول مستدامة تحترم الحقوق. ويجب أن تخضع جميع ترتيبات الرصد اللاحق لتنفيذ نتائج الانتصاف لتحليل خاص بحقوق الإنسان.

وتشمل الإجراءات التي يمكن اتخاذها لضمان أن تكون النتائج متماشية مع الحقوق وأن تعزِّزها ما يلي:

- التشاور مع أصحاب المصلحة المتضررين حول نوع الانتصاف المطلوب والطريقة التي ينبغي تقديمه بها
- تحليل سبل الانتصاف لضمان أن تكون ملائمة وفعالة وسريعة ومناسبة للاعتبارات الثقافية ومراعية للاعتبارات الجنسانية، وإجراء تعديلات عليها عند الاقتضاء
- تقييم مقترحات تقديم نتائج المعالجة لضمان ألا تؤدي إلى مزيد من الأضرار (على سبيل المثال، عن طريق الإسهام في تفاقم التوترات المجتمعية)
- تقييم فعالية سبل الانتصاف ومعالجة أي أوجه قصور
- وجود خطة لمعالجة عدم تنفيذ نتائج عملية الانتصاف.

السؤال 68- ماذا يعني اعتبار آلية التظلم مصدراً للتعلم المستمر؟

ينبغي أن تكون آلية التظلم مصدراً للتعلم المستمر بطريقتين رئيسيتين. أولاً، ينبغي أن تستخدم الدروس المستفادة من عمليات التظلم لتحسين الآلية نفسها. ويمكن أن يساعد جمع تعليقات بشأن أداء الآلية في تحديد طرق تحسين إجراءاتها وممارساتها لجعلها أكثر فعالية مع مرور الوقت. وتشمل الإجراءات التي تبيِّن أنَّ الآلية مصدر للتعلم المستمر بهذا المعنى ما يلي:

- التماس تعليقات بشأن تجارب الأطراف في التعامل مع الآلية، وكذلك تعليقات من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين بشأن أداء الآلية

- تتبُّع وتقييم فعالية إدارة الآلية وعملياتها ونتائجها
- الاحتفاظ بسجلات حول تواتر التظلمات وأنماطها وأسبابها
- تنفيذ استراتيجيات لتحسين الآلية، بناء على المعلومات المشار إليها أعلاه.

ثانياً، ينبغي أن تكون الآلية مصدراً للتعلم المستمر من خلال استخدام الدروس المستفادة من عمليات التظلم للحيلولة دون إلحاق أضرار بحقوق الإنسان في المستقبل. ويمكن أن يؤدي التحليل المنتظم لتواتر وأنماط وأسباب التظلمات إلى تمكين المؤسسة التي تدير الآلية من تحديد السياسات أو الإجراءات أو الممارسات التي ينبغي تغييرها لمنع وقوع الضرر في المستقبل. وتشمل الإجراءات التي تبيِّن أنَّ الآلية مصدر للتعلم المستمر بهذا المعنى ما يلي:

- الإسهام والتأثير في أنشطة الشركة المعنية في مجال العناية الواجبة بحقوق الإنسان من خلال ما يلي:
  - المساعدة في تحديد طبيعة وأنماط الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان على يد شركة ما، وأوجه تأثير هذه الأضرار على مجموعات مختلفة
  - التأثير والمساعدة على تقييم الإجراء المناسب الذي ينبغي اتخاذه لمعالجة تلك الأضرار
- الإسهام في المناقشات الأوسع نطاقاً حول القضايا القطاعية أو المنهجية التي قد تسهم في إلحاق أضرار بحقوق الإنسان أو تفاقمها.

السؤال 69- ماذا يعني أن تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي قائمة على المشاركة والحوار؟

يعني الجانب الأول من هذا المعيار، وهو المشاركة، أنه ينبغي استشارة أصحاب المصلحة المتضررين وأصحاب المصلحة المحتمل تضررهم بشأن تصميم الآلية وأدائها. ويساعد إشراك هذه المجموعات في تطوير عمليات الآلية وتحسينها على ضمان تلبية احتياجاتها، وأنها ستستخدمها في الممارسة العملية، وأنَّ هناك مصلحة مشتركة في ضمان نجاحها. وتشمل الإجراءات التي تُثْبت أنَّ الآلية قائمة على المشاركة ما يلي:

- الانخراط الهادف والمنتظم مع أصحاب المصلحة المتضررين (أو المحتمل تضررهم) بشأن احتياجاتهم وتوقعاتهم، بما في ذلك ما يتعلق بعمل الآلية (على سبيل المثال، نطاق القضايا المشمولة، وكيفية تقديم التظلمات، وطرق الإبلاغ)
- البحث عن مصادر الخبرة بشأن السياقات المحلية وبشأن أوجه إسهام الآلية في تسوية التظلمات

- تصميم الآلية وتحسينها استناداً إلى الأنشطة المذكورة أعلاه وتقييمات أخرى.

ويشير الجانب الثاني من هذا المعيار، وهو الحوار، إلى الأساليب المستخدمة في تسوية التظلمات. ويمكن أن تنطوي فكرة احتمال أن تكون الشركات هي "القاضي وهيئة المحلَّفين" فيما يتعلق بالأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان التي قد تكون هي نفسها متورطة فيها على إشكاليات فيما يتعلق بشرعية الآلية (انظر السؤال 62). ولهذا السبب، تكتسي النُّهج القائمة على الحوار لتسوية التظلمات أهمية خاصة بالنسبة لآليات التظلم على المستوى التنفيذي. ذلك أنَّ آليات التظلم على المستوى التنفيذي التي تعمل بطريقة متعالية أو قائمة على الخصومة، أو التي تسعى إلى فرض حلول على أصحاب المصلحة المتضررين، لا تُعتبر في الغالب آليات "فعالة" بموجب المبادئ التوجيهية. وتعزِّز الدعوة إلى أن تكون هذه الآليات قائمة على الحوار ضرورة أن تعمل الشركات مع المتضررين للتوصل إلى فهم مشترك للمشاكل الأساسية والحلول المثلى لها.

وهناك عدد من المؤشرات المحتملة التي تدل على أنَّ الآلية قائمة على الحوار - على سبيل المثال:

- أن تعتمد الآلية على الوساطة وحل المشكلات بطريقة مشتركة لتسوية التظلمات
- أن تعتمد الآلية منهجيات تتيح استكشاف الافتراضات الكامنة والتحيزات الثقافية التي قد تشوِّه عملية تحديد المشاكل وتحليلها، والتصدي لها
- تدريب موظفي الآلية على الأساليب القائمة على الحوار لتسوية التظلمات ومواكبة التطورات في مجال أفضل ممارسات الوساطة
- وضع سياسات وعمليات لضمان إمكانية إحالة التظلمات إلى أطراف ثالثة تتمتع بالاستقلال والشرعية عند الحاجة إلى الفصل أو إذا كانت الظروف السائدة تجعل هذا السبيل مناسباً.

ولئن كانت المبادئ التوجيهية تدعو تحديداً إلى أن تكون آليات التظلم على المستوى التنفيذي قائمة على المشاركة والحوار، فإنَّ الأنواع الأخرى من آليات التظلم غير القضائية يمكن أن تحقِّق بدورها فوائد مهمة من خلال استيفاء هذا المعيار.

الإطار 15: ماذا تعني "المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة" في هذا السياق؟

ماذا: المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة هي عملية مستمرة من التفاعل والحوار مع أصحاب المصلحة من أجل استطلاع اهتماماتهم وشواغلهم وفهمها والاستجابة لها. والانخراط مع أصحاب المصلحة - ولا سيما من أثاروا أو قد يثيرون تظلمات- ضروري لإدراك أنواع المخاطر والأضرار التي يتعرض لها الناس، والعوائق التي يواجهونها في التماس سبل الانتصاف، وأنواع سبل الانتصاف التي قد يعتبرونها فعالة في سياق معيَّن. والمشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة أمر بالغ الأهمية لضمان أن تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي فعالة بالنسبة للجهات التي يُحتمل أن تلجأ إليها، كما يمكن تعزيز فعالية الآليات الأخرى غير القضائية من خلال التفاعل مع أصحاب المصلحة.

من: أصحاب المصلحة، في هذا السياق، هم أساساً الأشخاص الذين تضررت (أو يُحتمل أن تتضرر) حقوقهم بسبب أنشطة الأعمال التجارية، وكذلك ممثلوهم الشرعيون، مثل النقابات أو المنظمات العمالية الأخرى. غير أنَّ من الممكن أن تؤدِّي مجموعات أخرى من أصحاب المصلحة دوراً أساسيّاً في المساعدة في تصميم الآليات وتقييمها حتى تتمكن من معالجة الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان معالجة فعالة. وينبغي، بوجه عام، أن تحاول الآليات التشاور مع الجهات التالية:

- أصحاب المصلحة المتضررين مباشرة وممثليهم الشرعيين: الأشخاص الذين تضررت حقوق الإنسان المكفولة لهم أو قد تتعرض لضرر تُحدثه شركة ما
- الوكلاء الموثوق بهم: أفراد أو كيانات مثل منظمات المجتمع المدني المحلية يتمتعون بخبرة متعمقة في التعامل مع أشخاص من منطقة معيَّنة أو في سياق معيَّن، وقادرين على التعبير عن وجهات نظرهم ومصالحهم الفضلى بجدية ويمكنهم المساعدة في إسماع شواغلهم بفعالية
- خبراء حقوق الإنسان: الأفراد الذين يمكنهم تقديم معارف أو خبرة خاصة فيما يتعلق بآليات المعالجة. ويمكنهم أن يضطلعوا بدور مهم في تعزيز الانخراط المباشر (لا الاستعاضة عنه) مع أصحاب المصلحة المتضررين.

متى: المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة أمر حيوي في مختلف مراحل عملية المعالجة. وتشير الأبحاث إلى أنَّ جودة مشاركة أصحاب المصلحة أثناء تصميم آلية التظلم تمثِّل أهم عامل في تحديد ما إذا كان أصحاب المصلحة مستعدين للثقة في الآلية واستخدامها. ويكتسي هذا الأمر أيضاً أهمية بالغة في أي عمليات لاستعراض أداء الآلية وفي تحديد المجالات التي تستوجب التحسين (انظر السؤال 61).

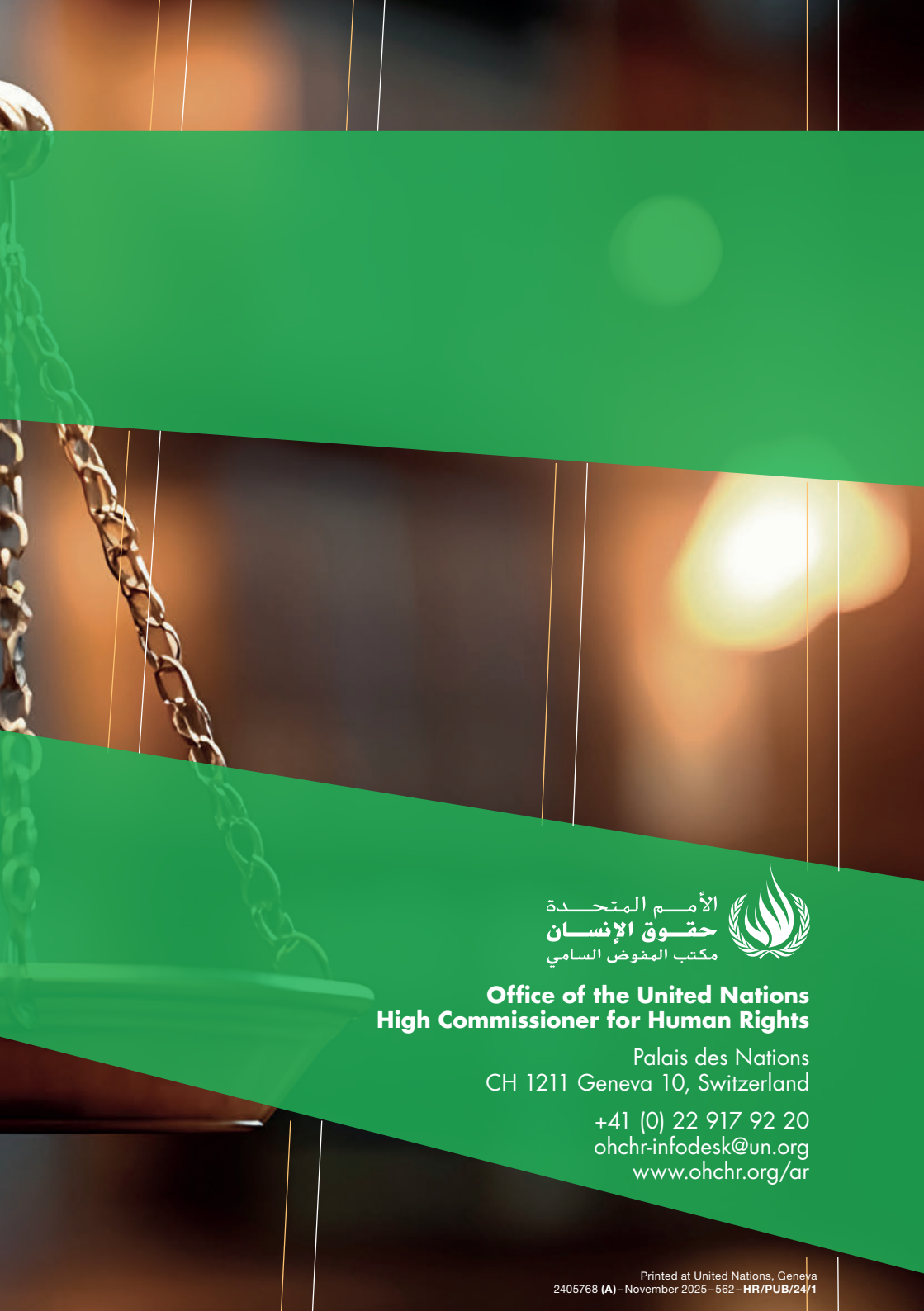
ويمكن أن تؤدي المشاركة الهادفة مع أصحاب المصلحة، في الحالات الفردية، دوراً قيِّماً في تحديد شكل الانتصاف اللازم لمعالجة شواغل الأشخاص الذين يثيرون التظلمات وجبر أي ضرر لحق بهم. وهذه المشاركة ضرورية أيضاً لكي يتمكن الناس من الاستفادة من تدابير المعالجة بعدل وعلى قدم المساواة (انظر الإطار 13).

كيف: هناك عدد من الأوجه التي يمكن أن تساعد بها مشاركة أصحاب المصلحة في ضمان فعالية آليات التظلم:

- الانخراط بشكل استباقي مع أصحاب المصلحة المتضررين بشكل مباشر من خلال المناقشات المجتمعية، واللقاءات المفتوحة، والدراسات الاستقصائية وغيرها من أساليب جمع المدخلات
- التماس وجهات نظر الهيئات العامة ذات الصلة، بما في ذلك المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان
- مطالبة الأطراف باستكمال استبيانات تعليقات المستخدمين في ختام عملية التظلم وإجراء متابعة مع من استخدموا الآلية.

الإطار 16: موارد إضافية

لقراءة المزيد والاطلاع على الإرشادات المتعلقة بركيزة الوصول إلى سبل الانتصاف من الركائز الواردة في المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، يرجى الاطلاع على صفحة المفوضية السامية لحقوق الإنسان على شبكة الإنترنت "Resources on accountability and remedy".



الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي

Office of the United Nations
High Commissioner for Human Rights

Palais des Nations
CH 1211 Geneva 10, Switzerland

+41 (0) 22 917 92 20
ohchr-infodesk@un.org
www.ohchr.org/ar

Printed at United Nations, Geneva
2405768 **(A)** – November 2025 – 562 – **HR/PUB/24/1**