

مجلس حقوق الإنسان

الدورة الرابعة والأربعون

15 حزيران/يونيه - 3 تموز/يوليه 2020

البندان 2 و3 من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق

الإنسان وتقارير المفوضية السامية والأمين العام

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية

والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

تحسين المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف لضحايا انتهاكات حقوق
الإنسان المتصلة بأنشطة المؤسسات التجارية عن طريق آليات التظلم
غير التابعة للدولة

تقرير مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان*

موجز

يحدد هذا التقرير الإجراءات الموصى باتخاذها من أجل تحسين المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف لضحايا انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية، عن طريق آليات تظلم غير تابعة للدولة. وقد جمعت مواد في إطار مشروع المساءلة والانتصاف الذي أعدته مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية)، بناء على طلب مجلس حقوق الإنسان في قراره 13/38. وهو يأتي في أعقاب التقارير التي أعدت للمرحلة الأولى من المشروع بشأن الآليات القضائية (A/HRC/32/19/Add.1 و A/HRC/32/19)، ومرحلته الثانية المتعلقة بالآليات غير القضائية التابعة للدولة (A/HRC/38/20/Add.1 و A/HRC/38/20).

ويوضح التقرير نطاق العمل ومنهجيته، ويقدم تعليقات بشأن الاستخدامات المحتملة للتقرير، ويقدم ملاحظات عامة بشأن دور آليات التظلم غير التابعة للدولة في تحقيق المساءلة والوصول إلى سبل الانتصاف. وهو يتضمن مرفقاً يشتمل على مجموعة من الأهداف السياسية الموصى بها للدول والجهات الفاعلة ذات الصلة غير الدول، مدعومة بسلسلة عناصر ترمي إلى بيان مختلف الطرق التي يمكن بها تحقيق تلك الأهداف عملياً. ويستكمل التقرير بإضافة (A/HRC/44/32/Add.1) أعدت كوثيقة مصاحبة لتقديم شرح وسياق إضافيين مستمدين من عملية البحث التي اضطلع بها على مدى عامين لمرحلة المشروع الحالية.

* أُنق على نشر هذا التقرير بعد تاريخ النشر الاعتيادي لظروف خارجة عن إرادة الجهة المقدمة له.



المحتويات

الصفحة		
3	أولاً - مقدمة
3	ثانياً - المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف: دور آليات التظلم غير التابعة للدولة
5	ثالثاً - لمحة عامة
5	ألف - النطاق
5	باء - المنهجية
6	جيم - هيكل ونهج الإجراءات الموصى باتخاذها والجهات المعنية بها
7	دال - العلاقة بين المراحل الثلاث لمشروع المساءلة والانتصاف
8	رابعاً - الاعتراف بتنوع آليات التظلم غير التابعة للدولة
8	خامساً - التوصيات
		المرفق
10	الإجراءات الموصى باتخاذها لتعزيز فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة فيما يتعلق بحقوق الإنسان والمؤسسات التجارية

أولاً - مقدمة

- 1- في عام 2013، شرعت المفوضية، في إطار ولايتها للنهوض بحماية وتعزيز حقوق الإنسان على الصعيد العالمي، في عملية ترمي إلى المساعدة على تعزيز تنفيذ الركيزة المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف، الواردة في المبادئ التوجيهية بشأن المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان⁽¹⁾.
- 2- وطلب مجلس حقوق الإنسان إلى المفوضية السامية، في قراره 22/26، أن تواصل العمل من أجل تحسين فرص الوصول إلى سبل الانتصاف، وأن تقدم تقريراً بهذا الشأن إلى المجلس. وفي تشرين الثاني/نوفمبر 2014، ووفقاً لتلك الولاية، أطلقت المفوضية مشروع المساءلة والانتصاف⁽²⁾. واستطلعت المرحلة الأولى من المشروع دور واستخدام الآليات القضائية بغية تعزيز فعاليتها في حالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية. وقدمت المفوضية السامية تقريراً بهذا الشأن إلى المجلس في دورته الثانية والثلاثين⁽³⁾.
- 3- ورحب مجلس حقوق الإنسان، في قراره 10/32، بالتقرير المذكور أعلاه وطلب إلى المفوضية السامية أن تواصل العمل على تحسين المساءلة والوصول إلى سبل الانتصاف، وأن تحدد على وجه الخصوص سبل تحسين فعالية الآليات غير القضائية التابعة للدولة التي لها صلة باحترام مؤسسات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان. وفي حزيران/يونيه 2018، قدمت المفوضية السامية تقريراً عن المرحلة الثانية من المشروع إلى المجلس في دورته الثامنة والثلاثين⁽⁴⁾.
- 4- ورحب المجلس، في قراره 13/38، بذلك التقرير وطلب كذلك إلى المفوضية السامية "تحديد وتحليل التحديات والفرص وأفضل الممارسات والدروس المستفادة فيما يتعلق بآليات التظلم غير التابعة للدولة التي لها علاقة باحترام مؤسسات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان". وتشمل الأعمال التي اضطلعت بها المفوضية بناء على ذلك الطلب، الجزء الثالث من مشروع المساءلة والانتصاف، وهو موضوع هذا التقرير.

ثانياً - المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف: دور آليات التظلم غير التابعة للدولة

- 5- عند وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان متصلة بالمؤسسات التجارية، يجب أن تتاح للمتضررين إمكانية الحصول على سبيل انتصاف فعال. ويشكل ضمان مساءلة مؤسسات المؤسسات التجارية وإتاحة سبل الانتصاف الفعالة للضحايا شكلاً حيوياً من واجب الدولة الذي يقتضي منها توفير الحماية من انتهاكات المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان، على نحو ما نص عليه القانون الدولي لحقوق الإنسان وورد في المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان⁽⁵⁾.
- 6- وفي حين ينبغي أن تكون الآليات القضائية الفعالة "في صميم ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف"⁽⁶⁾، فإن الآليات الإدارية والتشريعية وغيرها من الآليات غير القضائية تؤدي دوراً رئيسياً في

(1) A/HRC/17/31، المرفق.

(2) انظر www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/OHCHRaccountabilityandremedyproject.aspx

(3) A/HRC/32/19 و A/HRC/32/19/Add.1.

(4) A/HRC/38/20 و A/HRC/38/20/Add.1.

(5) المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، المبدأ 25 والشرح.

(6) المرجع نفسه، المبدأ رقم 26 والشرح.

تكملة الآليات القضائية وسد النقص فيها. وتوفر آليات التظلم الفعالة غير التابعة للدولة مزايا محتملة "مثل سرعة الوصول إليها وسرعة جبرها للضرر، وانخفاض تكاليفها و/أو تجاوزها للحدود الوطنية"⁽⁷⁾، كما تؤدي دوراً خاصاً في الحالات التي قد لا يوفر فيها التظلم بسهولة الأساس للإنفاذ القانوني أو المطالبة القانونية. وتدعو المبادئ التوجيهية مؤسسات الأعمال إلى إنشاء آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي أو المشاركة فيها، مع الإشارة إلى مساهمتها الممكنة في عمليات بذل العناية الواجبة لمراعاة حقوق الإنسان⁽⁸⁾. وعلاوة على ذلك، تبرز المبادئ التوجيهية مدى أهمية أن تكفل المبادرات التعاونية توافر آليات فعالة للمساعدة في التمكين من الانتصاف⁽⁹⁾.

7- غير أن عدداً قليلاً من آليات التظلم غير التابعة للدولة تؤدي في الوقت الحاضر دورها المتوخى. وعلى الرغم من المحاولات موضع الترحيب لتصميم وتشغيل أنواع مختلفة من الآليات، ورغم وجود مساهمات قيمة من جانب هذه الآليات في المساءلة والانتصاف، فإن أصحاب الحقوق ما زالوا يبلغون عن مشاكل كبيرة فيما يتعلق بتحديد هذه الآليات والوصول إليها واستخدامها في الممارسة العملية. وسبل الانتصاف التي يمكن الحصول عليها من آليات التظلم غير التابعة للدولة عادة ما تكون جزئية في أحسن الأحوال، وذلك في كثير من الحالات بسبب القيود المفروضة على ولاية الآلية أو الموارد المتاحة لها أو كليهما.

8- وفي حين تدعو المبادئ التوجيهية الدول إلى "النظر في سبل تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير تابعة للدولة تعالج الأضرار المتصلة بحقوق الإنسان"⁽¹⁰⁾، فإن المساهمة التي تقدمها هذه الآليات في توفير سبل الانتصاف يقوضها حالياً عدم اتساق السياسات من جانب الدول في مُنحها إزاء آليات التظلم غير التابعة للدولة. وعلاوة على ذلك، فإن عدم حساسية العديد من الآليات واستجابتها لسياقاتها القانونية والتنظيمية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وعدم التعاون بين مطوري الآليات ومشغليها في سياقات وحالات محددة، يؤدي إلى عمليات غير واضحة وغير متسقة، وأوجه قصور، وغير ذلك من العقبات التي تعترض أصحاب الحقوق.

9- وثمة مجال لتحقيق تحسن كبير في قدرة آليات التظلم غير التابعة للدولة، التي تعمل منفردة وبالاتساق مع بعضها البعض، على توفير سبل انتصاف فعالة في حالات تأثر حقوق الإنسان المكفولة للأشخاص متأثراً سلبياً بأنشطة المؤسسات التجارية.

10- وكخطوة أولى، هناك حاجة إلى زيادة اعتراف الدول بمشروعية وفائدة آليات التظلم غير التابعة للدولة في استكمال وتكملة النظم القانونية والتنظيمية المحلية.

11- ويتعين على مطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة أن يركزوا بقدر أكبر على احتياجات وتوقعات وآراء الأشخاص الذين يُفترض أن يستخدموا هذه الآليات، مع الاعتراف بمختلف الطرق التي تجعل الإشراف الهادف لأصحاب المصلحة أمراً أساسياً للوفاء بكل معيار من معايير فعالية المبادئ التوجيهية⁽¹¹⁾ لهذه الآليات في الممارسة العملية.

(7) المرجع نفسه، المبدأ رقم 28 والشرح.

(8) المرجع نفسه، المبدأ رقم 29 والشرح.

(9) المرجع نفسه، المبدأ رقم 30 والشرح.

(10) المرجع نفسه، المبدأ 28.

(11) المرجع نفسه، المبدأ رقم 31 والشرح.

ثالثاً - لحة عامة

ألف - النطاق

12- على الرغم من وجود مجموعة واسعة من مختلف آليات التظلم غير التابعة للدولة، على النحو المبين في المبادئ التوجيهية، فإن المرحلة الثالثة من مشروع المساواة والانتصاف ركزت على ثلاث فئات رئيسية من هذه الآليات: (أ) آليات التظلم التابعة للشركات⁽¹²⁾؛ (ب) آليات تظلم طورها قطاع الصناعة، والجهات صاحبة المصلحة المتعددة، وغيرها من المبادرات التعاونية⁽¹³⁾؛ (ج) آليات مستقلة للمساواة تابعة لمؤسسات التمويل الإنمائي⁽¹⁴⁾.

13- ومن أجل مساعدة كل من الدولة والجهات الفاعلة المعنية من غير الدول على تعزيز إتاحة الوصول إلى الانتصاف من خلال استخدام آليات تظلم غير تابعة للدولة، يركز هذا التقرير بصفة خاصة على ما يلي: (أ) دور الدولة في تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير تابعة للدولة؛ (ب) تحسين فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة⁽¹⁵⁾؛ و(ج) تعزيز إمكانية الوصول إلى سبل الانتصاف عن طريق التعاون بين مطوري هذه الآليات ومشغليها.

14- وتواجه العديد من الدول تحديات سياسية واجتماعية واقتصادية أوسع نطاقاً من شأنها أن تقوّض فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة أو تجعل من العسير تحسينها، بما في ذلك التحديات المتعلقة باحترام سيادة القانون، وافتقار المؤسسات الرئيسية إلى الموارد والقدرات. والغرض من الإجراءات الموصى بها، الواردة في المرفق، هو تكملة ودعم الإجراءات الحيوية التي تتخذها مختلف الجهات الفاعلة (التابعة للدولة وغير التابعة لها) لمعالجة هذه التحديات الأوسع نطاقاً.

باء - المنهجية

15- من أجل تحسين فهم التحديات المتعلقة بآليات التظلم غير التابعة للدولة، والإجراءات التي يرحح أن تكون أكثر فعالية بالنظر إلى تنوع آليات التظلم غير التابعة للدولة والتباينات في النظم والهياكل والتقاليد القانونية في مختلف أنحاء العالم، جمعت المفوضية معلومات تطبيقية مستمدة من طائفة واسعة من الولايات القضائية بشأن تصميم آليات التظلم غير التابعة للدولة وتشغيلها واستخدامها. وقد تم ذلك عن طريق ما يلي:

(أ) عملية أولية لتحديد النطاق وعملية عامة استشارية لتحديد ملامح هذه المرحلة من العمل⁽¹⁶⁾؛

(ب) استبيانات موجهة إلى عامة الجمهور والدول ومستخدمي مختلف أنواع آليات التظلم ومديريها؛

(12) آليات أنشأتها الشركات وتديرها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، آليات التظلم على المستوى التنفيذي.

(13) آليات خارجية للشركات، مسؤولة عن مجموعة من الالتزامات التي وافقت الشركات على الالتزام بها.

(14) حُدّد نطاق المرحلة الثالثة من المشروع عقب عملية تشاور خطية وعقد اجتماع خبراء لأصحاب المصلحة المتعددين، لمدة يومين. التفاصيل متاحة على الرابط www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.

(15) المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، المبدأ 31 والشرح.

(16) انظر الرابط www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.

- (ج) المشاركة في أكثر من 30 مناسبة أو مشاوره في 16 دولة مختلفة تغطي جميع المجموعات الإقليمية الخمس للأمم المتحدة؛
- (د) إجراء دراسات حالات إفرادية تركز على مختلف أنواع الآليات؛
- (هـ) إجراء أكثر من 100 مقابلة مع مستخدمي آليات التظلم غير تابعة للدول، ومع الذين صمموا هذه الآليات أو أداروها أو درسوها؛
- (و) استعراض أكثر من 200 تقرير ودراسة ومقال ومذكرات مقدمة من أطراف ثالثة؛
- (ز) استعراض أكثر من 600 من الأحداث والتقارير الإخبارية والمظالم المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان؛
- (ح) مشاريع بحثية منفردة اضطلعت بها المفوضية السامية وأطراف ثالثة.

16- ونشرت ورقة مناقشة تبين الملاحظات الرئيسية وكانت موضوع مشاورات خطية وشخصية في تشرين الثاني/نوفمبر 2019⁽¹⁷⁾.

17- وفي شباط/فبراير 2020، نشرت المفوضية مشروع مشاورات بشأن المواد التي ترد في مرفق هذا التقرير والإضافة الملحقه به⁽¹⁸⁾. واسترشدت الصيغة النهائية الواردة في هذا التقرير بالتعليقات الواردة من الدول وغيرها من أصحاب المصلحة استجابة لعملية التشاور تلك.

18- وأطلعت الدول وسائر أصحاب المصلحة على جميع الوثائق الرئيسية ومراحل المشروع الأساسية، عن طريق قنوات ومنصات تقاسم المعلومات ذات الصلة⁽¹⁹⁾. وبالإضافة إلى ذلك، عُقدت جلسات إحاطة منتظمة بشأن المشروع لمندوبي الدول.

جيم- هيكل ونهج الإجراءات الموصى باتخاذها والجهات المعنية بها

19- مثلما هو الحال في المرحلتين الأوليين من المشروع، فإن الإجراءات الموصى بها الواردة في المرفق تشتمل على عدد من الأهداف السياساتية، إلى جانب عناصر تبين مختلف الطرق التي يمكن بها تحقيق هذه الأهداف. وترمي هذه الأهداف السياساتية والعناصر الداعمة، التي تستند إلى مختلف أنشطة جمع المعلومات، إلى استخلاص "الممارسات الجيدة" فيما يتعلق بتصميم وتشغيل آليات التظلم غير التابعة للدول، والمسائل القانونية والسياساتية ذات الصلة. ولضمان اكتساب الإجراءات الموصى باتخاذها أهمية على الصعيد العالمي وإمكانية تطبيقها، فقد صممت بشكل يجعلها قابلة للمواءمة بسهولة مع مختلف النظم والسياقات القانونية، كما تتسم، في الوقت عينه، بطابع عملي واستشراقي وتجسد المعايير الدولية المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف. ويمكن الاطلاع على مزيد من التوضيح لمختلف الأهداف والعناصر في الإضافة الملحقه بهذا التقرير، التي تقدم تعاريف وأمثلة وسياًقاً إضافياً، وينبغي قراءتها إلى جانب التقرير⁽²⁰⁾.

(17) انظر الرابط www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII_Discussion_Paper_Nov2019.pdf.

(18) انظر الرابط www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIIIConsultationDraftARPIIIRecommendations_Feb2020.pdf.

(19) انظر الرابط www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_III.aspx.

(20) .A/HRC/44/32/Add.1

20- وينبغي ألا ينظر إلى الإجراءات الموصى باتخاذها على أنها قائمة محدودة وحصريّة من الحلول الممكنة. فقد تكون هناك سبل أخرى لبلوغ الهدف الأساسي المتمثل في تحسين أداء الدول في مجال تنفيذ المبادئ التوجيهية بصفة عامة وتحسين معايير فعالية آليات التظلم غير القضائية بصفة خاصة.

21- ومع ذلك، يمكن أن تكون الإجراءات الموصى باتخاذها مورداً هاماً للدول وواضعي السياسات والممارسين وغيرهم من الجهات الفاعلة التي تسعى إلى تحسين فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة. ويمكن أن توفر هذه الإجراءات الموصى باتخاذها مصدر إلهام للتطورات التنظيمية، وعمليات الاستعراض المحلية، والعمل الهادف إلى وضع وتنفيذ خطط عمل وطنية بشأن المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، ويمكن أن تكون بمثابة منبر محتمل للحوار في المستقبل، وللإثراء المتبادل للأفكار والابتكار والتقدم.

22- والجزء الأول من المرفق موجّه إلى الدول ويسلط الضوء على مختلف السبل التي يمكن أن تعمل بها من أجل إيجاد حيز قانوني وسياساتي يمكن آليات التظلم غير التابعة للدولة من تقديم مساهمة إيجابية في مجال المساءلة والانتصاف في القضايا المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان. والإجراءات الموصى باتخاذها في الجزء الأول من شأنها أن تساعد الدول على تحديد أوجه الترابط الهامة القائمة بين النظم القانونية المحلية والأداء الفعال لآليات التظلم غير التابعة للدولة، ومن ثم تحسينها حيثما أمكن، بحيث يكون لدى أصحاب المصلحة المتضررين سبل انتصاف فعال واقعية وقابلة للتطبيق تشمل، إذا اختاروا ذلك، اللجوء إلى آليات تظلم فعالة غير تابعة للدولة.

23- والجزء الثاني والثالث من المرفق موجّهان بصفة خاصة إلى مطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة (التي تشمل كيانات أو منظمات تنشئ أو تصمم أو تستضيف آليات تظلم غير تابعة للدولة (مثل مؤسسات المؤسسات التجارية أو مؤسسات التمويل الإنمائي، وآليات التظلم غير التابعة للدولة وموظفيها)⁽²¹⁾. ويتعلق الجزء الثاني بفعالية فرادى آليات التظلم هذه، ويسلط الضوء على مختلف الطرق التي يمكن بها الوفاء عملياً بمختلف معايير الفعالية المنصوص عليها في المبدأ التوجيهي 31.

24- ويشجع الجزء الثالث من المرفق مطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة على الاستفادة من فرص زيادة التعاون مع الكيانات والآليات الأخرى بغية رفع المعايير وتعزيز سبل الانتصاف في سياقات وحالات محددة.

دال- العلاقة بين المراحل الثلاث لمشروع المساءلة والانتصاف

25- وقرت الولايات الثلاث المتعاقبة لمجلس حقوق الإنسان فيما يتعلق بتيسير الوصول إلى سبل الانتصاف في حالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية⁽²²⁾ إطاراً للمفوضية لمعالجة كل نوع من الأنواع الرئيسية الثلاثة من الآليات المشار إليها في المبادئ التوجيهية. وعلى الرغم من أن الآليات التابعة للدول والآليات غير التابعة لها متميزة من الناحيتين المفاهيمية والوظيفية، فهناك العديد من الطرق التي يمكن أن تربط في الممارسة العملية بين أنشطة الآليات التابعة للدول (القضائية وغير القضائية على السواء) وآليات التظلم غير التابعة للدول. ولهذا السبب، ينبغي ألا تعامل الإجراءات الموصى باتخاذها في التقارير المتعلقة بكل مرحلة من مراحل مشروع المساءلة والانتصاف على أنها منفصلة، بل على أنها تعزز وتكمل بعضها بعضاً.

(21) انظر كذلك A/HRC/44/32/Add.1، الجزء الثاني جيم.

(22) قرارات مجلس حقوق الإنسان 22/26 و 10/32 و 13/38.

26- وفي الوقت نفسه، يستند هذا التقرير إلى الموقف المنصوص عليه في المبادئ التوجيهية، وهو أن الآليات القضائية الفعالة تشكل "جوهر" ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف⁽²³⁾؛ وبالتالي، ينبغي ألا يُفهم من هذا التقرير أنه يحد أو يقوّض أهمية وجود نظم فعالة للقانون المحلي وآليات قضائية جيدة الأداء لإنفاذها.

رابعاً- الاعتراف بتنوع آليات التظلم غير التابعة للدولة

27- هناك تباين كبير بين مختلف آليات التظلم غير التابعة للدولة، من حيث الولايات، والأهداف، والعمليات، ووثيقة صلتها بأنشطة المؤسسات التجارية التي قد تكون موضوع مظالم (ومدى ونوع الاستفادة منها في هذا المجال)، وأساليب تسوية المظالم، والموظفين، والموارد، والدوافع القانونية والتجارية، والعلاقات مع الآليات الأخرى (التابعة وغير التابعة للدول على السواء)، وأنواع سبل الانتصاف التي قد تكون متاحة وقابلة للتنفيذ.

28- وتواجه مختلف آليات التظلم غير التابعة للدولة تحديات متنوعة فيما يخص تحقيق معايير فعالية المبادئ التوجيهية في الممارسة العملية. فعلى سبيل المثال، قد تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي في وضع يمكنها من توفير سبل انتصاف فعالة لأصحاب المصلحة المتضررين، ولكنها قد تفتقر إلى الاستقلالية اللازمة لكسب ثقة أصحاب المصلحة بصورة كبيرة، مع ما يترتب على ذلك من آثار على مشروعيتها. ومن ناحية أخرى، قد تكون لإحدى الآليات البديلة (مثل آلية تُدار عن طريق مبادرة لأصحاب مصلحة متعددين) ميزة الاستقلال والمصادقية لدى أصحاب المصلحة ولكنها ستكون محدودة من حيث سبل الانتصاف التي يمكن أن توفرها.

29- وفي حين أن هذه الآليات قد لا تكون، بصورة فردية، في وضع يمكنها من توفير سبيل انتصاف يستوفي جميع عناصر ما يمكن أن يشكل "سبيل انتصاف فعالاً" في ظل الظروف الماثلة، فإنها قد تقدم مع ذلك مساهمة قيمة في "مجموعة سبل الانتصاف" التي ينبغي أن تكون متاحة⁽²⁴⁾. وكثيراً ما تتحقق أهداف تحسين المساءلة والوصول إلى سبل الانتصاف على أفضل وجه عن طريق تزويد أصحاب المصلحة المتضررين بمجموعة من الخيارات لالتماس الجبر، من شأنها أن توفر الانتصاف عن طريق آليات قضائية أو غير قضائية، أو عن طريق مزيج من هذه الخيارات في بعض الأحيان.

خامساً- التوصيات

30- ينبغي للدول الأعضاء أن تقوم بما يلي:

(أ) النظر في استخدام الإجراءات الموصى باتخاذها في الجزء الأول من المرفق والاختصاصات النموذجية الواردة في الإضافة الملحقة بغية استعراض ما توفره آليات التظلم غير التابعة للدولة، التي تعالج الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، من مساهمة في توفير سبل الانتصاف في قضايا المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان؛

(23) المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان، المبدأ 26 والشرح.

(24) A/72/162، الفقرات 38-54.

(ب) اتخاذ خطوات لتنفيذ الإجراءات الموصى بها في الجزء الأول من المرفق تنفيذاً فعالاً من أجل تعزيز قدرة آليات التظلم هذه على التصدي لانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية، بما في ذلك في السياق العابر للحدود.

31- وينبغي لمطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة القيام بما يلي:

اتخاذ خطوات لتنفيذ الإجراءات الموصى باتخاذها في الجزأين الثاني والثالث من المرفق تنفيذاً فعالاً من أجل تعزيز قدرة آليات التظلم هذه على التصدي لانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية، بما في ذلك في السياق العابر للحدود.

المرفق

الإجراءات الموصى باتخاذها لتعزيز فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة فيما يتعلق بحقوق الإنسان والمؤسسات التجارية

الجزء الأول- تيسير الوصول إلى آليات تظلم فعالة غير تابعة للدولة عن طريق تعزيز القوانين والسياسات المحلية

الهدف السياساتي 1: تقوم الدول بتهيئة وصون بيئة قانونية وسياساتية مواتية لآليات التظلم غير التابعة للدولة التي تعالج الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

1-1 تكون الدولة قد أجرت استعراضاً للتشاور على النحو المناسب والهادف مع أصحاب المصلحة المعنيين، وتبقي هذا التشاور قيد الاستعراض بشأن:

(أ) مختلف أنواع آليات التظلم غير التابعة للدولة الموجودة في ولايتها القضائية أو العاملة فيها؛

(ب) الطرق المختلفة التي يمكن بها لآليات التظلم غير التابعة للدولة أن تكمل فعالية تنفيذ الدولة لالتزاماتها القانونية الدولية والتزاماتها السياسية في مجال المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف في حالة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان؛

(ج) الطرق المختلفة التي يمكن بها لآليات التظلم غير التابعة للدولة أن تساهم في فعالية القوانين والسياسات المحلية ذات الصلة بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان؛

(د) سياساتها وأولوياتها فيما يتعلق بتعزيز آليات التظلم غير التابعة للدولة عن طريق المبادرات الثنائية والإقليمية والمتعددة الأطراف ذات الصلة؛

(هـ) القوانين والسياسات والعمليات ذات الصلة بإنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وكفالة عملها بفعالية في مختلف القطاعات والسياقات.

2-1 وتطبق الدولة النتائج المستخلصة من عمليات الاستعراض المذكورة في الفقرة 1-1 أعلاه من أجل:

(أ) توجيه استراتيجيات الدولة من أجل وضع نظام شامل تابع للدولة لمعالجة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، وتحسين هذا النظام باستمرار، بحيث تؤدي فيه الآليات الإدارية والتشريعية وغيرها من الآليات غير القضائية دوراً أساسياً في استكمال ودعم الآليات القضائية؛

(ب) ضمان الاتساق السياساتي بين القوانين والسياسات والعمليات ذات الصلة؛

(ج) وضع ونشر التوجيهات المناسبة لإنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وتشغيلها بفعالية؛

(د) تحديد التدابير الأخرى التي يمكن اتخاذها للتشجيع على إنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وتشغيلها بفعالية، ولا سيما بالنسبة للمؤسسات التجارية التي تجري معها الدولة معاملات تجارية أو عندما تتعاقد الدولة مع مؤسسات تجارية لتقديم خدمات قد تؤثر على التمتع بحقوق الإنسان؛

(هـ) تعزيز جهودها التعاونية مع الدول الأخرى من خلال المبادرات الثنائية والإقليمية والمتعددة الأطراف ذات الصلة فيما يتعلق بالوصول إلى سبل الانتصاف من خلال آليات تظلم غير تابعة للدولة في حالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

3-1 وتكون قوانين الدولة وسياساتها وعملياتها ذات الصلة بإنشاء وفعالية أداء آليات التظلم غير التابعة للدولة مستندة إلى التمييز الواضح بين أدوار ومسؤوليات آليات التظلم غير التابعة للدولة وآليات التظلم التابعة للدولة (القضائية وغير القضائية). ويكون هذا التمييز مناسباً لمختلف حالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، وطبيعته وفداحته، ويعترف بأن الآليات القضائية الفعالة هي الأساس لضمان الحصول على سبل الانتصاف.

4-1 وتكون القوانين والسياسات والعمليات ذات الصلة بإنشاء آليات التظلم غير التابعة للدولة وأدائها الفعال متسقة مع أهداف الحد من العقوبات التي تحول دون الوصول إلى الانتصاف ولا تضع عوائق تمنع عرض حالات مشروعة على الآليات التي يفضلها أصحاب الحقوق.

5-1 أن تحدد الدولة بوضوح التوقعات السياسية فيما يتعلق بأن تقوم الوكالات ذات الصلة في الدولة بالتحقيق في المعلومات المتعلقة بحالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان التي تصلها من آليات التظلم غير التابعة للدولة، وتتخذ إجراءات الإنفاذ المناسبة بشأنها.

6-1 وتكون الدولة قد اتخذت الخطوات المناسبة لمعالجة العقوبات القانونية التي تعترض التعاون بين مختلف الكيانات فيما يتعلق بإنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وتشغيلها بفعالية.

7-1 والوكالات الحكومية المسؤولة عن تنظيم الأنشطة التجارية تستخدم على النحو المناسب المعلومات المقدمة من آليات التظلم ذات الصلة غير التابعة للدولة لكي تقوم، بالتشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين والكيانات الأخرى، بتحديد ما يلي:

(أ) التحديات التنظيمية أو المتعلقة بالامتثال في قطاعات أو سياقات تنفيذية محددة، بما في ذلك التحديات التي تنطوي على قضايا منهجية أو ذات صلة بالسوق؛

(ب) حالات الانتقام المتخذة بسبب استخدام هذه الآليات؛

(ج) التدخلات والإصلاحات القانونية أو السياسية التي قد توجد حاجة إليها استجابةً لذلك.

الهدف السياسي 2: تعمل النظم القانونية المحلية والسياسات بطريقة تمكن أصحاب الحقوق من الوصول إلى آليات التظلم غير التابعة للدولة دون خوف من الانتقام منهم أو من الأشخاص المرتبطين بهم والأشخاص الذين يساهمون في الأداء الفعال لهذه الآليات.

1-2 تكون الدولة قد اعتمدت ونفذت ما يلزم من القوانين والسياسات والعمليات لضمان الردع الفعال لأي سلوك قد يشكل انتقاماً من أصحاب الحقوق والأشخاص المرتبطين بهم والأشخاص الذين

يساهمون في الأداء الفعال لآليات التظلم غير التابعة للدولة بسبب استخدام هذه الآليات أو التعامل معها، والتحقيق في الادعاءات من هذا القبيل والتصدي لها على النحو الملائم بموجب القانون.

2-2 وتكون الوكالات ذات الصلة في الدولة قد اتخذت خطوات لزيادة التوعية المؤسسية بمختلف أشكال الانتقام التي قد يواجهها الأشخاص نتيجة اللجوء إلى آليات التظلم غير التابعة للدولة أو التعامل معها، ولزيادة القدرة على التصدي لها بسرعة وفعالية.

2-3 وتكون الدولة قد اعتمدت ونفذت ما يلزم من القوانين والسياسات والعمليات لضمان حصول الأشخاص المتضررين من الانتقام أو المعرضين لخطر الانتقام بسبب اللجوء إلى آليات التظلم غير التابعة للدولة أو التعامل معها على المساعدة والدعم المناسبين، بما في ذلك المساعدة الطبية والتوجيه والمشورة القانونية وغير ذلك من الخدمات الاستشارية.

الهدف السياساتي 3: تعمل النظم القانونية المحلية والسياسات على نحو يتيح للأشخاص، المتضررين أو المعرضين للضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، مسارات واقعية ويسهل تحديدها للوصول إلى سبيل انتصاف فعال يشمل اللجوء على النحو المناسب إلى آليات تظلم غير تابعة للدولة.

1-3 تعمل الدولة، من خلال وكالاتها ذات الصلة، على توعية أصحاب المصلحة المعنيين بشأن:

(أ) أنواع آليات التظلم غير التابعة للدولة التي قد تكون مفيدة في مختلف السياقات والمزايا والعيوب النسبية لمختلف مسارات العمل؛

(ب) قيمة الأساليب القائمة على الحوار في سياقات معينة؛

(ج) الاستراتيجيات والموارد للمساعدة على معالجة اختلالات موازين القوة التي يمكن أن تقوّض قدرة أصحاب الحقوق على الاستفادة بصورة منصفة من آليات التظلم غير التابعة للدولة؛

(د) مختلف الطرق التي قد تمكّن الآليات التابعة للدولة من تقديم الدعم، في الحالات المناسبة، من أجل التنفيذ الفعال لنتائج عمليات التظلم؛

(هـ) الفرص التي قد تكون متاحة في مختلف السياقات لإحالة أو تصعيد التظلم من آلية تظلم غير تابعة للدولة إلى آلية ذات صلة تابعة للدولة.

الهدف السياساتي 4: تعمل النظم القانونية المحلية والسياسات بطريقة تمكن آليات التظلم غير التابعة للدولة، منفردة أو مجتمعة والآليات ذات الصلة التابعة للدولة، من المساهمة في توفير سبل انتصاف فعال للمتأثرين بحالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

1-4 القوانين والسياسات والعمليات ذات الصلة بإنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وكفالة عملها بفعالية ينبغي أن تعترف بما يلي:

(أ) ضرورة أن تكون سبل الانتصاف كافية وفعالة وسريعة؛

(ب) أن سبيل الانتصاف الفعال يختلف باختلاف ملائمة القضايا واحتياجات أصحاب المصلحة المتضررين، وقد يشمل سبل انتصاف مالية (وأشكال جبر ماثلة) وسبل انتصاف

غير مالية (بما في ذلك الاعترافات والاعتذارات وغيرها من سبل الانتصاف الرمزية)، فضلاً عن سبل انتصاف وقائية سريعة للتخفيف من الضرر أو منعه في المستقبل؛

(ج) أهمية التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة المتضررين بشأن نوع سبيل الانتصاف والطريقة التي ينبغي أن يتم بها، مع اعتماد منظور جنساني والتركيز بوجه خاص على احتياجات الأشخاص الأكثر عرضة للضعف أو التهميش.

الهدف السياساتي 5: تسعى الدول إلى إيجاد سبل لتعزيز إنشاء آليات تظلم غير تابعة للدولة وتشغيلها بفعالية من خلال التعاون الدولي.

1-5 تعمل الدولة من خلال المبادرات الثنائية والإقليمية والمتعددة الأطراف ذات الصلة من أجل:

(أ) تحديد الفرص المتاحة لتعزيز الوصول إلى سبل الانتصاف في حالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، حسب الاقتضاء، مع التسليم بأن الآليات القضائية الفعالة هي الأساس لضمان تحقيق الانتصاف؛

(ب) التعاون بنشاط مع الدول الأخرى الأطراف في مثل هذه المبادرات بغية تعزيز استخدام آليات التظلم غير التابعة للدولة في الحالات المناسبة، بما في ذلك من خلال أنشطة التوعية والمساعدة التقنية وبناء القدرات؛

(ج) تبادل المعلومات المتعلقة بما يلي: '1' مساهمات آليات التظلم غير التابعة للدولة في الوصول إلى الانتصاف في حالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان في مختلف القطاعات والسياقات التشغيلية، '2' الفرص والتحديات والتحديات المرتبطة باللجوء إلى هذه الآليات (بما في ذلك في السياق العابر للحدود)، و'3' التدخلات القانونية والسياساتية التي يمكن أن تسهم في تعزيز فعاليتها في مختلف القطاعات أو السياقات؛

(د) جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بطبيعة وأنماط المظالم المحالة إلى آليات التظلم غير التابعة للدولة في الممارسة العملية، من أجل تعزيز الجهود التعاونية التي تبذلها الدول لمعالجة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، ولا سيما في السياق العابر للحدود.

2-5 وتكون الدولة قد اتخذت الترتيبات المناسبة لتمكين أصحاب المصلحة المعنيين من طلب المعلومات والمشورة والمساعدة من سفارات وقنصليات بلدانهم، فيما يتعلق بوجود آليات تظلم غير تابعة للدولة تؤدي مهامها بفعالية في دول أخرى في سياقات تنفيذية مختلفة و/أو تسوية المظالم في حالات محددة.

الجزء الثاني - تحسين فعالية آليات التظلم غير التابعة للدولة

الهدف السياساتي 6: تكون آليات التظلم غير التابعة للدولة فعالة في معالجة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

1-6 تكون ولاية الآلية وأهدافها وعملياتها متماشية مع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً.

2-6 تستخدم معايير الفعالية المبينة في المبدأ 31 من المبادئ التوجيهية بشأن المؤسسات التجارية وحقوق الإنسان كمعيار لتصميم الآلية وتشغيلها وتتبع فعاليتها وتحسينها.

الهدف السياساتي 7: آليات التظلم غير التابعة للدولة شرعية.

7-1 تقوم الآلية على نحو استباقي بإعداد ونشر المعلومات اللازمة لفهم أصحاب الحقوق وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين لولايتها وأهدافها وعملياتها.

7-2 وتجري مشاورات هادفة مع أصحاب الحقوق المعنيين وغيرهم من أصحاب المصلحة بشأن التصميم الأمثل للآلية وعملياتها، وكجزء من عمليات التقييم المنتظمة لأغراض تحديد السبل التي يمكن بها تحسين تصميم الآلية و/أو عملياتها.

7-3 وتتعاون مؤسسات الأعمال وغيرها من الكيانات ذات الصلة بصورة استباقية، حيثما كان ذلك مناسباً، مع الجهات التي تسعى إلى إنشاء وتنفيذ آليات تظلم يقودها العمال ويحركها المجتمع المحلي، مما يسهم إسهاماً بنائاً في جميع مراحل عملية التصميم.

7-4 وتقوم الآلية باعتماد وتنفيذ السياسات والعمليات اللازمة لتلبية احتياجات الأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش، بالاستناد إلى الخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة، بما في ذلك من خلال التشاور الهادف مع أصحاب الحقوق المعنيين وغيرهم من أصحاب المصلحة، وتقوم باعتماد منظور جنساني.

7-5 وتكون الآلية قد حصلت على قدر مناسب من الاستقلال عن المؤسسة (المؤسسات) التجارية وغيرها من الجهات الفاعلة التي قد تكون أنشطتها موضوع المظالم، واعتمدت ونفذت السياسات والعمليات والممارسات اللازمة للحفاظ على هذا الاستقلال في عملياتها اليومية وفي جميع مراحل عملية التظلم.

7-6 وتكون الترتيبات اللازمة قد أُخذت لتحقيق ما يلي:

(أ) التقليل إلى أدنى حد من احتمال وقوع الآلية (أو أي من موظفيها) في تضارب مصالح فيما يخص الاضطلاع بالولاية و/أو المهام؛

(ب) التقليل إلى أدنى حد من خطر أي تأثير لا مبرر له من أي جهة (جهات) فاعلة؛

(ج) معالجة اختلالات ميزان القوة بين الجهات الفاعلة ذات الصلة، بما في ذلك من خلال اعتماد منظور جنساني وإيلاء اهتمام خاص للأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش.

7-7 ويكون لموظفي الآلية مستوى التأهيل المناسب للاضطلاع بالمهام المطلوبة منهم، وتكون لديهم معايير عالية من حيث السلوك الشخصي والمهني.

7-8 وتعتمد الآلية وتنفذ السياسات والعمليات اللازمة لضمان أن يتوفر في الموظفين المعنيين بمعالجة المظالم ما يلي:

(أ) مراعاة '1' حقوق واحتياجات الأشخاص الذين تستهدفهم الآلية (بما في ذلك من خلال اعتماد منظور جنساني وإيلاء اهتمام خاص للأشخاص الأكثر عرضة للضعف أو التهميش)، '2' القضايا الاجتماعية والاقتصادية والهيكيلية والثقافية التي يمكن أن تؤثر على قدرة الآلية على تلبية تلك الاحتياجات، و'3' الطريقة التي يمكن أن تؤدي بها مختلف أسباب التمييز إلى مفارقة أوجه عدم المساواة في المجتمع؛

(ب) التعامل مع أصحاب الحقوق بطريقة ملائمة ثقافياً ومراعية للحساسيات.

الهدف السياساتي 8: تيسير الوصول إلى الآليات غير التابعة للدولة.

1-8 الآلية:

(أ) ينبغي أن تعمل بشكل استباقي على توعية أصحاب الحقوق المعنيين وغيرهم من أصحاب المصلحة بوجودها وأهدافها وعملياتها، بما في ذلك من خلال أنشطة توعية محددة الهدف؛

(ب) يجري تشغيلها بطريقة تتسق مع الحق في المساواة وعدم التمييز.

2-8 ومعايير الآلية فيما يتعلق بأهلية الشروع في عمليات التظلم يجري تطبيقها بصورة واضحة ويسيرة ومتسقة ومنصفة.

3-8 توضع إجراءات تلقي المظالم والتعامل مع أصحاب الحقوق المعنيين بالقدر المناسب لولاية الآلية ووظائفها من أجل:

(أ) أن تكون سهلة الاستخدام قدر الإمكان، '1' بغية الاستفادة على النحو المناسب من قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية، مع نقاط دخول وطرق اتصال متعددة، و'2' إجراء التعديلات اللازمة لمعالجة الحواجز التي قد يواجهها الأشخاص بسبب التمييز الجنساني، أو لاحتمال أنهم أكثر عرضة للضعف أو التهميش؛

(ب) أن تعزز الأساليب القائمة على الحوار لتسوية المظالم؛

(ج) أن تتيح الوقت الكافي، في جميع الظروف، لكي يقوم الأشخاص بتحديد القضايا وإثارتها ومعالجتها؛

(د) أن تمكن أصحاب الحقوق من تمثيل أنفسهم، إذا كانوا يفضلون ذلك، مع توفير الترتيبات المناسبة لإمكانية تمثيلهم من قبل طرف ثالث.

4-8 ولا تشترط الآلية على أي شخص أن يتنازل عن حقوقه في التماس سبيل انتصاف باستخدام آلية تظلم بديلة (سواء كانت تابعة للدولة أو غير تابعة للدولة) كشرط للوصول أو المشاركة.

5-8 وتتخذ الآلية الترتيبات المناسبة لكي يتمكن أصحاب الحقوق من التعاون والتماس الجبر الجماعي في حالات الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

6-8 وتكون الآلية قد وضعت تدابير ترمي إلى إتاحة الوصول الآمن إلى الآلية واستخدامها على قدم المساواة مع الآخرين، وذلك مثلاً عن طريق تحسين إمكانية الوصول المادي وعبر وسائل الاتصال وتوفير ترتيبات إجرائية مراعية للسن والاعتبارات الجنسانية بغية إزالة العقبات التي تحول دون المشاركة، بما في ذلك من جانب الأشخاص ذوي الإعاقة.

7-8 ولا تفرض الآلية رسوماً على الوصول إلى الآلية، وعلاوة على ذلك، تتخذ الخطوات اللازمة للتقليل إلى أدنى حد من التكاليف المالية بعد ذلك حسب ما تقتضيه ولاية الآلية وأهدافها وعملياتها.

8-8 وتتاح المواد والموارد والخدمات الاستشارية من أجل تعزيز إمكانية الوصول إلى آلية التظلم:

(أ) في أشكال تفي بالمتطلبات وتتسق مع حقوق '1' الأطفال، '2' الأشخاص الذين يواجهون تحديات فيما يتعلق بمحو الأمية، و'3' الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة السمعية أو البصرية أو الحركية؛

(ب) بلغات الأشخاص الذين تستهدف خدمتهم.

9-8 وتتعتمد الآلية وتنفذ السياسات والعمليات المناسبة لولايتها وأهدافها وعملياتها من أجل:

- (أ) الحفاظ على درجة مناسبة من السرية فيما يتعلق بموية مقدم الشكوى وعملية التظلم نفسها، مع مراعاة الاحتياجات الخاصة للأشخاص الأكثر عرضة للضعف أو التهميش؛
- (ب) ضمان إجراء تقييم على النحو الواجب لمخاطر الانتقام من أصحاب الحقوق والأشخاص المرتبطين بهم والأشخاص الذين يساهمون في الأداء الفعال للآلية بسبب اللجوء إليها أو التعامل معها، والتصدي لتلك المخاطر.

الهدف السياساتي 9: تكون آليات التظلم غير التابعة للدولة قابلة للتنبؤ بها.

1-9 تقوم الآلية باعتماد وتنفيذ سياسات وعمليات مناسبة لتسوية المظالم، من خلال أطر زمنية محددة بصورة جيدة، ومعقولة ومرنة على النحو المناسب لكل مرحلة، وتهدف إلى ضمان معالجة المظالم والبت فيها دون تأخير لا مبرر له.

2-9 وتنشر الآلية معلومات دقيقة وواقعية عن طريق مجموعة أشكال سهلة الاستخدام وقنوات اتصال متعددة، بحيث تكون كافية لتعزيز فهمها الواضح من قبل أصحاب الحقوق وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين فيما يتعلق بما يلي:

- (أ) ولايتها وأهدافها وأساليب عملها وسياساتها وعملياتها؛
- (ب) قدرة الآلية من الناحيتين القانونية والتشغيلية على معالجة مختلف أنواع الضرر (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالقيود ذات الصلة)؛
- (ج) المعايير المتعلقة بأهلية الشروع في عملية التظلم والمشاركة فيها؛
- (د) حقوق الأطراف والنتائج التي يمكن أن يتوقعها الأطراف في كل مرحلة من عملية التظلم، بما في ذلك الأطر الزمنية الإرشادية لاتخاذ القرارات الرئيسية وتحقيق المراحل الهامة؛
- (هـ) طبيعة ونوع سبل الانتصاف التي يمكن أن توفرها الآلية في مختلف الحالات ومدى إمكانية إنفاذ سبل الانتصاف ورصد تنفيذها؛
- (و) مدى قدرة الآلية على مساعدة أصحاب الحقوق في الحالات التي قد تنطوي على خطر الانتقام، والشكل الذي يمكن أن تتخذه هذه المساعدة.

3-9 وتشاور الآلية بصورة هادفة مع أصحاب الحقوق المعنيين قبل القيام بما يلي:

- (أ) توحيد المظالم المماثلة أو المظالم التي تثير قضايا مماثلة؛
- (ب) تعيين طرف ثالث للتحقيق في تظلم أو قضية أو التوسط أو الفصل فيهما؛ أو
- (ج) إجراء أي تحقيقات مشتركة مع أي طرف ثالث.

4-9 تقوم الآلية باعتماد وتنفيذ سياسات وعمليات واضحة وتعميمها على النحو المناسب فيما يتعلق بالظروف والشروط التي تجيز للآلية التعاون مع آليات تظلم أخرى غير تابعة أو تابعة للدولة و/أو وكالات تابعة للدولة فيما يتعلق بالتظلم (أو موضوع التظلم)، والتي تحدد بوضوح ما يلي:

- (أ) متى وكيف تُلتزم الموافقة المسبقة من أصحاب المصلحة المتضررين؛
- (ب) الضمانات المناسبة المتعلقة بحماية الأشخاص من خطر التعرض للانتقام.

9-5 وتنتشر الآلية، بالقدر المناسب في ضوء ولايتها ووظائفها (مع إيلاء الاعتبار الواجب للقوانين السارية والضمانات المناسبة المتصلة بحماية الناس من خطر الانتقام، فضلاً عن المتطلبات المشروعة للسرية التجارية)، معلومات يسهل فهمها فيما يتعلق بالمظالم التي تتلقاها الآلية ونتائجها بغية تعزيز فهم أصحاب الحقوق لعمل الآلية وأدائها عملياً.

الهدف السياساتي 10: تكون آليات التظلم غير التابعة للدولة منصفة.

10-1 تعمل الآلية بصورة استباقية على معالجة المشاكل الناشئة عن اختلالات موازين القوة بين أصحاب الحقوق والمؤسسات التجارية لكي يتسنى لأصحاب الحقوق المشاركة بنزاهة وثقة في عمليات التظلم، بما في ذلك عن طريق ما يلي:

(أ) توفير الدعم الاستشاري والتقني والمالي وغيره من أشكال الدعم المناسب والتوعية بالموارد الخارجية المتاحة لذلك؛

(ب) إجراء تعديلات مناسبة وتراعي المنظور الجنساني في عمليات التظلم لتلبية الاحتياجات المحددة للأشخاص الذين قد يتعرضون لأضرار أو صدمات أو يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش.

10-2 وتسعى الآلية، بالقدر المناسب في ضوء ولايتها ووظائفها (مع إيلاء الاعتبار الواجب للقوانين السارية والضمانات المناسبة المتصلة بحماية الأشخاص من خطر الانتقام، وكذلك المتطلبات المشروعة للسرية التجارية)، إلى ضمان حصول أطراف التظلم، في الوقت المناسب، على ما يلي:

(أ) نسخ من المعلومات المقدمة إلى الآلية أو التي حصلت عليها فيما يتعلق بهذه الشكوى أو ذات الصلة بها؛

(ب) المعلومات المتعلقة بنتائج أي تحقيق.

10-3 وتكون الآلية قد اعتمدت ونفذت السياسات والعمليات اللازمة لضمان حصول أطراف التظلم على فرصة كافية للتحقق من دقة المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالتظلم والتعليق والرد عليها قبل اتخاذ أي قرار على أساس هذه المعلومات (بما في ذلك ما يتعلق بالقرارات ذات الصلة بالمقبولية أو ما إذا كان ينبغي اعتبار مسألة ما منتهية).

10-4 وتكون الآلية قد اعتمدت ونفذت السياسات والعمليات اللازمة لضمان حصول أصحاب الحقوق المعنيين على الآتي عند انتهاء عملية التظلم، وذلك في أشكال يسهل الوصول إليها وسهلة الفهم، وبالقدر المناسب في الحالة ذات الصلة:

(أ) السجل المناسب للعملية ونتائجها وتعليل أي قرارات أُتخذت؛

(ب) سجل كامل لأي اتفاق بين الطرفين بشأن الإجراءات التصحيحية؛

(ج) المعلومات المتعلقة بما يلي: '1' الخطوات الواجب اتخاذها، والآجال الزمنية المحددة في حال رغب أي طرف في التماس إعادة النظر في عملية التظلم أو الطعن في القرار النهائي، و'2' الخيارات المتعلقة باتخاذ المزيد من الإجراءات، بما في ذلك بشأن الخطوات التي يمكن اتخاذها في حالة عدم امتثال أحد الأطراف لقرار صدر عن الآلية أو لنتيجة تصحيحية متفق عليها.

10-5 وتراعي الآلية حق أصحاب الحقوق في الانسحاب من عمليات التظلم إذا كانوا غير راضين عن تلك العمليات، ولا تحول في مثل هذه الظروف دون وصول أصحاب الحقوق إلى آلية تظلم بديلة (سواء كانت تابعة أو غير تابعة للدولة).

10-6 وتكون الآلية قد اعتمدت ونفذت الإجراءات المناسبة لتمكين الأطراف من الطعن في الطريقة التي استجابت بها الآلية للتظلم أو في نتائج عمليات التظلم، وقد يشمل ذلك إمكانية الإحالة و/أو الاستئناف.

10-7 وتعتمد الآلية وتنفذ سياسات وعمليات لضمان أن التكنولوجيات المستخدمة في عمليات التظلم (جمع المعلومات ونشرها أو معالجة المظالم، على سبيل المثال)، تراعي ما يلي:

(أ) أن تكون جميع القوانين والسياسات والمعايير المتعلقة بالخصوصية وحماية البيانات قد جربت بشكل صحيح قبل الأخذ بها، وتمت معالجة مخاطر الأمن السيبراني بفعالية؛

(ب) السعي، قدر الإمكان، إلى التغلب على العقبات الناجمة عن التمييز الجنساني التي قد يواجهها أشخاص قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش.

10-8 وتتخذ الآلية، في ضوء ولايتها ووظائفها والظروف ذات الصلة، الخطوات المناسبة للتماس آراء أصحاب الحقوق المعنيين بشأن مطالبة أطراف ثالثة بالتصرف نيابة عنهم فيما يتعلق بالتظلم، وبشأن وسائل وأساليب العمل المفضلة.

الهدف السياساتي 11: تكون آليات التظلم غير التابعة للدولة شفافاً.

11-1 تعتمد الآلية وتنفذ سياسات وعمليات لضمان وجود تعاون مستمر واستباقي بين الآلية وأطراف التظلم فيما يتعلق بحالة كل خطوة في عملية التظلم (بما في ذلك التعاون في الخطوات التالية، ونقاط القرار، والخيارات المتاحة، ومسار إنجاز العملية)، باستخدام قنوات اتصال تعكس احتياجات وأفضليات أصحاب الحقوق المعنيين، مع إيلاء اعتبار خاص لاحتياجات الأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش.

11-2 وتقوم الآلية، بالقدر المناسب في ضوء ولايتها ووظائفها (مع إيلاء الاعتبار الواجب للقوانين السارية والضمانات المناسبة المتصلة بحماية الأشخاص من خطر الانتقام، وكذلك للمتطلبات المشروعة للسرية التجارية)، بالإبلاغ بانتظام، من خلال مجموعة من القنوات والإحصاءات ودراسات الحالات الفردية و/أو غيرها من المعلومات التفصيلية ذات الصلة بأداء الآلية، بغية توفير معلومات للجمهور يسهل الوصول إليها بشأن مسائل مثل:

- (أ) أنواع وطبيعة المظالم المحالة إلى الآلية؛
- (ب) عدد طلبات الشروع في عمليات التظلم؛
- (ج) عدد الطلبات التي رفضتها الآلية، والأساس الذي استندت إليه في رفضها؛
- (د) عدد عمليات التظلم المنجزة، بما في ذلك حسب نوع التظلم؛
- (هـ) نتائج عمليات التظلم (بما في ذلك نتائج أي أنشطة متابعة تضطلع بها الآلية)؛
- (و) رضا أصحاب المصلحة عن أداء الآلية بوجه عام وفي حالات محددة؛

(ز) أي بيانات أو معلومات أو تحليلات أخرى ذات صلة بهدف تحسين فهم أصحاب الحقوق لعمل الآلية وأدائها عملياً.

3-11 وتكون سياسات الآلية وعملياتها فيما يتعلق بالكشف عن المعلومات ذات الصلة بأداء الآلية قد وضعت بالتشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين، وهي:

(أ) تعكس التوازن المناسب بين الحاجة إلى الشفافية وضرورة مراعاة السرية في بعض الحالات فيما يتعلق بتبادل المعلومات بين الأطراف من أجل تيسير النجاح في الوصول إلى نتائج تصحيحية؛

(ب) توضيح شروط وظروف احترام هذه السرية؛

(ج) تُنفَّذ بشكل متنسق، مع إيلاء الاعتبار الواجب لآراء أصحاب الحقوق وممثلهم، سواء بشكل عام أو فيما يتعلق بعمليات تظلم محددة.

الهدف السياساتي 12: تكون آليات التظلم غير التابعة للدولة متوافقة.

1-12 تعمل الآلية بطريقة تتماشى مع الحاجة إلى سبل الانتصاف في حالة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان لكي:

(أ) تكون كافية وفعالة وسريعة؛

(ب) تكون ملائمة ثقافياً ومراعية للاعتبارات الجنسانية.

2-12 وتكون الآلية قد اعتمدت ونفذت السياسات والعمليات اللازمة لضمان ما يلي:

(أ) الاستشارة الهادفة لأصحاب المصلحة المتضررين بشأن نوع سبيل الانتصاف والطريقة التي ينبغي أن يُتاح بها، مع التسليم بأن سبيل الانتصاف الفعال سيختلف تبعاً لملايسات القضية واحتياجات أصحاب الحقوق المعنيين، وقد يشمل ذلك سبل انتصاف مالية (وأشكال مماثلة من الجبر) وسبل انتصاف غير مالية (بما في ذلك الاعترافات والاعتذارات وغيرها من سبل الانتصاف الرمزية)، فضلاً عن سبل انتصاف وقائية سريعة للتخفيف من الضرر أو منعه في المستقبل؛

(ب) أن تكون عملية التظلم تجربة تمكينية لأصحاب الحقوق المعنيين؛

(ج) أن يجري تقييم الآثار المترتبة في مجال حقوق الإنسان على النتائج وسبل الانتصاف (بما في ذلك الطريقة التي تنفذ بها سبل الانتصاف) تقييماً سليماً، والمعالجة الكاملة لمخاطر أي آثار ضارة بحقوق الإنسان تنشأ عن سبيل الانتصاف أو تنفيذه، مع إيلاء الاعتبار الواجب للقضايا الماثلة ذات الصلة، والاستفادة من الخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة، بما في ذلك من خلال التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة المتضررين؛

(د) أن يجري تقييم فعالية النتائج وسبل الانتصاف في التصدي للآثار الضارة ذات الصلة بحقوق الإنسان تقييماً سليماً، استناداً إلى التعليقات الواردة من المصادر الداخلية والخارجية على السواء، بمن في ذلك أصحاب المصلحة المتضررون، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند الاقتضاء.

3-12 وتكون الآلية قد اتخذت الترتيبات المناسبة لمعالجة عدم تنفيذ النتائج التصحيحية أو عدم الامتثال لها، وقد يشمل ذلك ما يلي (تبعاً لولاية الآلية المعنية ووظائفها):

- (أ) إمكانية الإنفاذ عن طريق آليات لها سلطة فرض التنفيذ؛
- (ب) وضع أو تيسير ترتيبات مناسبة لرصد التنفيذ أو الامتثال، سواء أكان ذلك عن طريق الآلية أو طرف ثالث؛ أو
- (ج) إحالة التظلم إلى آلية أخرى (تابعة أو غير تابعة للدولة) وفقاً للقواعد والسياسات والاتفاقات المعمول بها فيما يتعلق بالسرية والموافقة.
- 4-12 وتكون الآلية قد اعتمدت ونفذت السياسات والعمليات اللازمة لضمان التعامل مع وكالات الدولة فيما يتعلق بالمسائل المثارة أو المعلومات المتحصل عليها أثناء عملية التظلم بطريقة:
- (أ) تتفق مع حقوق الإنسان المكفولة لأصحاب الحقوق المعنيين؛
- (ب) تراعي على النحو الواجب القضايا الموروثة؛
- (ج) مدروسة بصورة أمثل للحد من خطر الانتقام من أصحاب الحقوق المعنيين، والأشخاص المرتبطين بهم، والأشخاص الذين يساهمون في الأداء الفعال للآلية، وتستند إلى تقييم شامل للمخاطر؛
- (د) تمثل للسياسات والالتزامات أو التعهدات الممنوحة لأصحاب الحقوق المعنيين، فيما يتعلق بسرية وحماية السلامة الشخصية لأصحاب الحقوق المعنيين ورفاههم.

الهدف السياساتي 13: تشكل آليات التظلم غير التابعة للدولة مصدراً للتعلم المستمر.

- 1-13 تتخذ الآلية خطوات لضمان استخلاص الدروس المستفادة لتعزيز فعاليتها وتحسين أدائها والعمل وفقاً لهذه الدروس المستخلصة (حسب الاقتضاء وفقاً لولاية الآلية ذات الصلة ووظائفها)، وذلك عن طريق ما يلي:
- (أ) السعي بشكل استباقي إلى الحصول على تعليقات من أصحاب الحقوق وأصحاب المصلحة المعنيين عند البت في القضايا وعلى فترات منتظمة بعد ذلك للوقوف على تجاربهم مع الآلية والسبل الكفيلة بتحسينها (وإمكانية عمل آليات التظلم بصورة تبادلية)؛
- (ب) الاحتفاظ بسجلات سليمة، مثل قواعد البيانات المتعلقة بتواتر المظالم وأنماطها وأسبابها، والتي يمكن تصنيفها '1' لإظهار أنماط الاستخدام من جانب الجنسين ومجموعات أصحاب المصلحة، و'2' المساعدة في تحديد الحواجز التي تحول دون الوصول وأسبابها، ولا سيما الحواجز الناجمة عن التمييز الجنساني وتلك التي تواجه أصحاب حقوق قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش؛
- (ج) إنشاء نظم لتتبع أداء وفعالية إدارتها وعملياتها المتعلقة بمعالجة المظالم؛
- (د) إجراء تقييم نقدي لآثار النتائج التصحيحية الناجمة عن عمليات تظلم محددة على حقوق الإنسان؛
- (هـ) الاستفادة، حسب الاقتضاء، من الخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة؛
- (و) الاستفادة من النتائج المستخلصة من الأنشطة المذكورة أعلاه لوضع وتنفيذ استراتيجيات لتحسين فعالية الآلية وإدارتها.

13-2 وتساهم الآلية في منع المظالم وانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالمؤسسات التجارية في المستقبل، حسبما تقتضيه ولاية الآلية ذات الصلة ووظائفها، مع إيلاء الاعتبار الواجب للقوانين السارية والضمانات المناسبة المتصلة بحماية الأشخاص من خطر الانتقام، علاوة على مراعاة المتطلبات المشروعة للسرية التجارية، عن طريق ما يلي:

(أ) المساهمة في أنشطة بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان التي تضطلع بها مؤسسات الأعمال ذات الصلة والتأثير عليها، وذلك بالعمل كمصدر موثوق ورسمي للخبرة الفنية فيما يتصل بـ '1' طبيعة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي قد تسببها هذه المؤسسات التجارية أو تسهم فيها بسبب أنشطتها، أو التي قد تكون مرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملها أو منتجاتها أو خدماتها من خلال علاقاتها التجارية، '2' الكيفية التي تؤثر بها هذه الآثار على مختلف فئات المجتمع، واعتماد منظور جنساني، وإيلاء اهتمام خاص للأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش، و'3' الإجراءات المناسبة التي ينبغي اتخاذها للتصدي لها، بما في ذلك الخطوات اللازمة للتحقق لاحقاً مما إذا كانت مخاطر الآثار الضارة بحقوق الإنسان تجري معالجتها على النحو المناسب؛

(ب) جمع المعلومات ونشرها في أشكال مصنفة (بما في ذلك من خلال قطاع الصناعة وأصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى) فيما يتعلق بما يلي: '1' طبيعة وأنماط المظالم التي قد تكشف عن إمكانية وجود قضايا خاصة بقطاعات محددة أو منهجية قد تسهم في وقوع الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان أو تفاقمه، '2' الآثار المترتبة على هذه القضايا في مجال حقوق الإنسان بالنسبة لمختلف فئات المجتمع، واعتماد منظور جنساني، وإيلاء اهتمام خاص للأشخاص الأكثر تعرضاً للضعف أو التهميش، و'3' إعطاء أمثلة على الممارسات الجيدة التي يمكن أن تعتمدها مؤسسات الأعمال لتعزيز العمليات القائمة في مجال بذل العناية الواجبة لمراعاة حقوق الإنسان.

الهدف السياساتي 14: تستند الآليات على المستوى التنفيذي إلى المشاركة والحوار.

14-1 آلية التظلم على المستوى التنفيذي تعمل بفعالية مع أصحاب المصلحة المعنيين عن طريق ما يلي:

(أ) التوصل إلى فهم شامل للسياق التنفيذي، بما في ذلك احتياجات أصحاب الحقوق ووجهات نظرهم، وعند الاقتضاء، تحديد أي هياكل قائمة للحوار وصنع القرار، والاستفادة من هذا الفهم في تصميمها؛

(ب) التشاور بصورة هادفة مع أصحاب المصلحة المعنيين بشأن احتياجاتهم وتوقعاتهم عند تصميم عمليات التظلم وبصورة منتظمة بعد ذلك لضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم على النحو المناسب؛

(ج) إتاحة فرص وسبل متعددة لأصحاب المصلحة المعنيين للمساهمة بآرائهم فيما يتعلق بتصميم الآلية وأدائها، وضمان المشاركة على قدم المساواة، واعتماد منظور جنساني، وإيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للضعف أو التهميش؛

(د) استخدام هذه الأنشطة كمصدر للتعليم المستمر لتحسين الآلية ومنع المظالم والأضرار في المستقبل.

14-2 وتركز آلية التظلم على المستوى التنفيذي على استخدام الحوار كوسيلة لمعالجة المظالم وتسويتها عن طريق ما يلي:

- (أ) الاستفادة من أفضل الممارسات في مجال الوساطة؛
- (ب) الاستخدام المناسب للتحقيقات المشتركة والتقنيات المشتركة لتسوية المشاكل؛
- (ج) الاستثمار في توفير التدريب والدعم الكافيين للموظفين المعنيين في الجوانب القانونية والتقنية للأساليب القائمة على الحوار في تسوية المظالم المتصلة بحقوق الإنسان (بما في ذلك الاستجابات المناسبة لحالات النزاع)؛
- (د) اعتماد وتنفيذ السياسات والعمليات اللازمة لضمان إمكانية إحالة الشكوى إلى أطراف ثالثة من المحكمين أو الوسطاء القادرين على أداء واجباتهم بشكل مستقل وموضوعي في الحالات التي تستوجب الفصل أو في الظروف التي تجعل ذلك مناسباً.

الجزء الثالث - تعزيز الوصول إلى سبيل انتصاف فعال باستخدام آليات تظلم غير تابعة للدولة من خلال زيادة التعاون والتنسيق

الهدف السياسي 15: تعاون مطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة⁽¹⁾ بشكل استباقي وبناء فيما بينهم من أجل تعزيز المعايير والممارسات الجيدة فيما يتعلق بتسوية المظالم الناشئة عن الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان.

1-15 يسعى مطورو ومشغلو آليات التظلم غير التابعة للدولة بشكل استباقي إلى إيجاد فرص للعمل التعاوني مع أقرانهم، بما في ذلك من خلال قطاعات الصناعة ذات الصلة وأصحاب المصلحة المتعددين والمبادرات التعاونية الأخرى، من أجل:

- (أ) تبادل المعلومات والدروس المستفادة والخبرة التقنية والممارسات الجيدة فيما يتعلق بمعالجة المظالم وتسويتها؛
- (ب) تعزيز مواءمة سياساتها وعملياتها مع المبادئ التوجيهية المتعلقة بالمؤسسات التجارية وحقوق الإنسان؛
- (ج) تعزيز التكامل، حسب الاقتضاء، بين مختلف آليات التظلم غير التابعة للدولة بغية تعزيز إمكانية وصول أصحاب المصلحة المتضررين إلى سبل الانتصاف؛
- (د) تعزيز الفعالية للمساعدة على تخفيف آثار الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان التي لها علاقة تجارية معها؛
- (هـ) التعاون بصورة بناءة وفعالة مع الوكالات الحكومية ذات الصلة، وذلك على سبيل المثال فيما يتعلق بتحديد القضايا القطاعية أو النظامية التي قد تسهم في الأضرار المتصلة بحقوق الإنسان أو تزيد من حدتها.

(1) مطورو ومشغلو آليات التظلم غير التابعة للدولة يتألفون من الكيانات أو المنظمات التي تقوم بإنشاء أو تصميم أو استضافة آليات التظلم غير التابعة للدولة (مثل المؤسسات التجارية أو مؤسسات التمويل الإنمائي)، وآليات التظلم غير التابعة للدولة وموظفيها. انظر كذلك A/HRC/44/32/Add.1، الجزء الثاني جيم.

الهدف السياساتي 16: تعاون مطوري ومشغلي آليات التظلم غير التابعة للدولة بشكل استباقي وبناء مع بعضها ومع الشركاء والمؤسسات ذات الصلة، من أجل زيادة التوعية وتعزيز وضع نظم متسقة وفعالة للمساءلة والوصول إلى سبل الانتصاف في حالة الضرر الذي تلحقه المؤسسات التجارية بحقوق الإنسان، بما في ذلك في السياق العابر للحدود.

1-16 يسعى مطورو ومشغلو آليات التظلم غير التابعة للدولة بشكل استباقي إلى إيجاد فرص للعمل بصورة تعاونية مع الآليات الأخرى، والمؤسسات والكيانات التجارية، بما في ذلك من خلال الصناعات ذات الصلة، وأصحاب المصلحة المتعددين، والمبادرات التعاونية الأخرى، وذلك من أجل:

(أ) زيادة توعية أصحاب الحقوق المعنيين بوجود الآليات التي يشرفون عليها وبأهدافها وعملياتها، عن طريق إقامة علاقات عمل فعالة مع شركاء موثوق بهم، بما في ذلك النقابات العمالية، عند الاقتضاء؛

(ب) تجميع الموارد لتحسين نوعية خدمات الدعم والخدمات ذات الصلة وإمكانية الوصول إليها وتقديمها، مثل التدريب والدعم المالي وخدمات المشورة؛

(ج) تحسين فعالية آليات التظلم التي يرتبطون بها وتديرها مؤسسات أعمال تجارية أو قطاع الصناعة أو أصحاب مصلحة متعددون ومبادرات تعاونية أخرى؛

(د) تلبية ما يعرب عنه أصحاب الحقوق من أفضليات بشأن تنفيذ المهام وتوفير الخدمات بصورة أكثر تبسيطاً واتساقاً؛

(هـ) لأغراض التعاون في تسوية المظالم في حالات محددة، مثل تبادل المعلومات أو إجراء تحقيقات مشتركة أو إيجاد حلول مشتركة للمشاكل أو القيام بعمليات رصد مشتركة؛

(و) الحصول على الخبرة المتخصصة اللازمة لتسوية تظلم ما؛

(ز) تزويد أصحاب الحقوق المعنيين بالمعلومات وأدوات التوجيه اللازمة حتى يتمكنوا بسهولة من تحديد وتقييم المسارات الممكنة للانتصاف الفعال في الحالات التي قد توجد فيها أكثر من آلية تظلم غير تابعة للدولة ذات صلة بالقضية.