



مجلس حقوق الإنسان

الدورة الثامنة والثلاثون

١٨ حزيران/يونيه - ٦ تموز/يوليه ٢٠١٨

البندان ٢ و ٣ من جدول الأعمال

التقرير السنوي لمفوض الأمم المتحدة السامي 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 بالأعمال التجارية عن طريق الآليات غير القضائية القائمة داخل
الدولة

تقرير مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان

موجز

يحدد هذا التقرير الإجراءات الموصى باتخاذها من أجل تحسين المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف لضحايا انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية عن طريق الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة. وقد جمعت مواد في إطار مشروع المساءلة والانتصاف الذي أعدته مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية)، بناءً على طلب مجلس حقوق الإنسان في قراره ١٠/٣٢. وهو يندرج في إطار متابعة التقرير المتعلق بالمساءلة وإتاحة سبل الانتصاف عن طريق الآليات القضائية، والذي أُعدَّ خلال المرحلة الأولى من المشروع (انظر A/HRC/32/19، و Add.1).

ويوضح المفوض السامي، في هذا التقرير، نطاق العمل والنهج الذي اتبعته المفوضية السامية لحقوق الإنسان، ويقدم ملاحظات عامة بشأن دور الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في تحقيق المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف في الحالات المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. ويتضمن هذا التقرير مرفقاً ترد فيه مجموعة توصيات للدول بتحقيق "أهداف سياسية"، مدعومة بسلسلة عناصر يراد بها إظهار مختلف السبل التي يمكن للدول اتباعها في مساعيها لتحقيق تلك الأهداف. وترد، في الإضافة إلى التقرير (A/HRC/38/20/Add.1)، توضيحات إضافية مستقاة من عملية البحث التي اضطلعت بها المفوضية على مدى عامين.



المحتويات

الصفحة

٣	مقدمة	- أولاً
٣	المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف: دور الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة	- ثانياً
٦	لمحة عامة	- ثالثاً
٦	النطاق	ألف -
٦	المنهجية	باء -
٧	هيكل ونهج التوصيات	جيم -
٧	الجمهور المستهدف	دال -
٨	ملاحظات عامة	- رابعاً
٨	اتساق السياسات والفعالية النظامية	ألف -
٨	فعالية فرادى الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة	باء -
٩	الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة والحالات العابرة للحدود	جيم -
٩	التوصيات	- خامساً
			المرفق
		الإجراءات الموصى باتخاذها من أجل تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة المعنية	
١١	بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان	

أولاً - مقدمة

- ١- في عام ٢٠١٣، باشرت مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (المفوضية)، في إطار ولايتها للنهوض بحماية وتعزيز حقوق الإنسان على الصعيد العالمي، عملية ترمي إلى مساعدة الدول على تعزيز جهودها لتنفيذ الركيزة المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف، والواردة في المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (انظر A/HRC/17/31، المرفق).
- ٢- وقد طلب مجلس حقوق الإنسان إلى المفوض السامي، في قراره ٢٦/٢٢، أن يواصل العمل من أجل تحسين فرص الوصول إلى سبل الانتصاف، وأن يقدم تقريراً بهذا الشأن إلى المجلس. وفي تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٤، أطلقت المفوضية، بموجب تلك الولاية، مشروع المساءلة والانتصاف الذي يبحث دور الآليات القضائية (أي المحاكم المحلية) والاستعانة بهذه الآليات. وقدم المفوض السامي تقريراً بهذا الشأن إلى المجلس في دورته الثانية والثلاثين (A/HRC/32/19 و Add.1).
- ٣- وطلب مجلس حقوق الإنسان إلى المفوض السامي، في قراره ٣٢/١٠، أن يُجَدِّد ويُجَلِّل الدروس المستفادة وأفضل الممارسات، والتحديات المطروحة والإمكانيات المتاحة من أجل تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة المعنية بمسألة احترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان، بما في ذلك في السياق العابر للحدود. وتشمل الأعمال التي اضطلعت بها المفوضية بناء على ذلك الطلب، الجزء الثاني من مشروع المساءلة والانتصاف، وهو موضوع هذا التقرير (انظر أيضاً A/HRC/38/20/Add.1).

ثانياً - المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف: دور الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة

- ٤- يواصل ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية الكفاح من أجل الحصول على سبل انتصاف فعالة عن الأضرار التي لحقت بهم. ورغم اختلاف التحديات التي تواجههم من سياق إلى آخر، فإن بالإمكان تحديد عدد من المشاكل الثابتة التي تشترك فيها العديد من الولايات القضائية وهي كالتالي: وجود أنظمة قانونية مجزأة أو مصممة تصميمياً سيئاً أو ناقصة؛ وضعف التطوير القانوني؛ والجهل بنطاق هذه الأنظمة وطرق عملها؛ وتعقيدات هياكل مؤسسات الأعمال التجارية؛ والمشاكل التي تحول دون إمكانية الحصول على تمويل كاف لإقامة الدعاوى بموجب القانون الخاص؛ وعدم الإنفاذ (A/HRC/32/19، الفقرة ٤).
- ٥- ويشكل ضمان مساءلة مؤسسات الأعمال التجارية وإتاحة سبل الانتصاف الفعالة للضحايا شقاً حيوياً في واجب الدولة الذي يقتضي منها توفير الحماية من انتهاكات حقوق الإنسان على نحو ما نص عليه القانون الدولي وورد في المبادئ التوجيهية. وفي حين أن وجود آليات قضائية فعالة يعد الأساس في ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف (انظر A/HRC/17/31، المرفق، المبدأ ٢٦ والشرح)، تؤدي الآليات الإدارية والتشريعية وغيرها من الآليات غير القضائية دوراً رئيسياً في تكملة الآليات القضائية وسد النقص فيها (المرجع نفسه، المبدأ ٢٧ والشرح).
- ٦- ويمكن أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة على هيئات مختلفة. ففي معظم الولايات القضائية، يمكن تعيين طائفة من الآليات التي تؤدي دوراً في معالجة الشكاوى

و/أو حل المنازعات الناشئة عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية. ويمكن أن تكون هذه الآليات موجودة على جميع مستويات الحكومة: المحلية والإقليمية والوطنية. وبعضها مكلف بولايات تتعلق بجميع حقوق الإنسان، في حين أن العديد منها يمثل هيئات متخصصة تركز على مواضيع محددة ذات صلة بحقوق الإنسان، مثل حقوق العمل، وعدم التمييز، وحقوق المستهلك، والحق في الخصوصية، والحقوق البيئية، والحق في الحصول على المياه أو الصحة. ومن الأمثلة الشائعة للآليات غير القضائية ذات الصلة القائمة داخل الدولة، مفتشيات العمل؛ ومحاكم العمل؛ والهيئات المعنية بحماية المستهلك (كثيراً ما تشكل لتكون مناسبة لمختلف قطاعات الأعمال التجارية)؛ والمحاكم البيئية؛ والهيئات المعنية بحماية الخصوصية والبيانات؛ ودوائر المظالم؛ والهيئات المعنية بالصحة العامة والسلامة؛ والهيئات المعنية بالمعايير المهنية؛ والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان.

٧- وبالإضافة إلى الفئات التي تقدم ذكرها، يمكن للدول ابتكار المزيد للتصدي لمخاطر محددة تخلفها الأعمال التجارية على حقوق الإنسان داخل ولايتها القضائية، وهي قد فعلت ذلك في حالات معينة عن طريق إنشاء آليات متخصصة ترمي إلى حماية فئات ارتئي أنها معرضة بدرجة عالية لخطر الضعف أو التهميش، مثل النساء والأطفال والعمال المهاجرين والأشخاص ذوي الإعاقة وضحايا الرق المعاصر وممارسات إساءة الدين وأفراد المجتمعات الأصلية.

٨- وتختلف الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة أيضاً من حيث النظم الأصلية التي نشأت عنها ومصادر سلطتها. فهناك العديد من الآليات التي حُدِّدت ولاياتها ومهامها وسلطاتها بموجب قانون في حين أنشئ عدد منها بناء على لوائح تنظيمية أو أوامر إدارية، أما البعض الآخر فله طابع رسمي أقل. وأنشئ بعض هذه الآليات - مثل آليات تقديم الشكاوى المتعلقة بالمعايير المهنية - بموجب قواعد تنظيمية محددة. وتندرج آليات أخرى، مثل جهات الاتصال الوطنية المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المتعلقة بالمؤسسات المتعددة الجنسيات، في إطار ترتيبات تنفيذ صك من الصكوك و/أو مبادرة دولية ما.

٩- وتتسم الوظائف والسلطات التي تمارسها هذه الآليات بالتنوع أيضاً؛ فهناك على سبيل المثال، آليات تضطلع بدور تنظيمي و/أو قضائي، وأخرى توفر خدمات التوفيق و/أو الوساطة. ويملك بعض هذه الآليات صلاحيات تسري تلقائياً (على سبيل المثال، الإلزام على المشاركة والمطالبة بتقديم معلومات أو وضع أوامر الانتصاف موضع التنفيذ)، في حين تعوّل آليات أخرى على تعاون الأطراف المعنية. وتملك بعض الآليات سلطة إجراء التحقيقات من تلقاء نفسها، في حين أن الإجراءات التي تعتمدها آليات أخرى لا تباشر إلا بموجب شكاوى أو منازعات محددة.

١٠- ويمكن تقسيم الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة إلى خمس فئات عامة هي كالتالي:

- آليات تقديم الشكاوى^(١)
- هيئات التفتيش^(٢)

(١) عادة ما تديرها هيئة تعيّن الدولة أو تحظى بدعم و/أو موافقة الدولة وتكون مكلفة بمسؤوليات التنظيم والإنفاذ.

(٢) عادة ما تديرها هيئة تُعيّن الدولة أو تحظى بدعم و/أو موافقة الدولة وتكون مكلفة بمسؤوليات التنظيم والإنفاذ، وتُسند لها طائفة من مهام وصلاحيات الإنفاذ، بما في ذلك صلاحيات التحقيق وتحديد العقوبات و/أو إجراءات الإنصاف. ويمكن لهذا النوع من الآليات اتخاذ إجراءات من تلقاء نفسها أو استجابة لشكاوى مقدمة أو كليهما. ويمكن أن تضطلع أيضاً بمهام التثقيف والتوعية.

- دوائر المظالم^(٣)
- هيئات الوساطة أو التوفيق^(٤)
- التحكيم والمحاكم المتخصصة^(٥)

١١- ويؤكد تنوع هذه الآليات والاستعانة بها على نطاق واسع، الأهمية التي تكتسبها على الصعيد التنظيمي وقدرتها على التكيف مع مختلف السياقات والتحديات. بيد أن تجارب ملتزمي المساءلة وإتاحة الانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية تشير إلى أن هذه الآليات لا تضطلع حتى الآن، في كثير من الحالات، بالدور المتوخى لها في المبادئ التوجيهية (انظر A/HRC/17/31، المبدأ ٢٧ والشرح). وقد أدى التطوير العشوائي للقوانين والمؤسسات في بعض الولايات القضائية إلى ظهور تفاوت وثغرات في مقدار حماية هذه الآليات لحقوق الإنسان. ومن الشكاوى الشائعة، تلك المتعلقة بنقص الموارد وضعف القدرات التقنية. ويعد افتقار أصحاب الحقوق إلى الوعي بحقوقهم وانعدام فرص الوصول إلى الآليات (ولا سيما بالنسبة للأشخاص الأكثر عرضة للضعف و/أو التهميش) من المشاكل السائدة في كثير من الولايات القضائية. وقد يكون من الصعب، في الحالات الحادة أو المعقدة، تعيين آلية (أو مجموعة آليات) تملك ولاية واسعة بالقدر الذي يكفي لمعالجة القضية بالكامل؛ ولذلك، يمكن أن تتسم الاستجابة للشكوى بالتجزؤ وتقتصر أوامر الانتصاف عن استيفاء المعايير الدولية (انظر المرفق، الفقرة ٤-١). وأخيراً، فإن تكليف العديد من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بولاية إقليمية حصراً كثيراً ما يجد من ممارسة سلطتها، إذا كانت لها سلطة، للتصدي للحالات العابرة للحدود.

١٢- وهناك مجال لإدخال تحسينات كبيرة على قدرات الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، التي تعمل منفردة أو مجتمعة، لتمكينها من توفير سبل انتصاف فعالة في الحالات المتعلقة بإضرار الأنشطة التجارية بحقوق الإنسان. ولا بد في خطوة أولى، من تحسين فهم أهمية الدور الذي تضطلع به الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة لكي تفي كل دولة بواجبها في الحماية من انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية، وفهم المساهمة التي تقدمها كل آلية من هذه الآليات في إطار نظام شامل للمساءلة والانتصاف داخل الدولة. وسيطلب تحسين فعالية هذه الآليات وضمان قدرتها على الوفاء بالمهام المسندة إليها في إطار هذه النظم (بما في ذلك الدور الحيوي المتمثل في تكملة الآليات القضائية وسد النقص فيها) أن تبذل جميع الدول جهوداً متضافرة ومتعددة الأوجه، بمفردها أو بالتعاون فيما بينها.

- (٣) عادة ما تكون لها ولاية متخصصة ترتبط بمجموعات ذات مصالح أو مواضيع تنظيمية أو قطاعات تجارية محددة. تكون هذه الآليات مكلفة بتلقي المنازعات بين الأفراد والمؤسسات التجارية والتحقق فيها وحلها، وكنزيراً ما تعتمد في ذلك، على أساليب الوساطة و/أو التوفيق.
- (٤) مماثلة لدوائر المظالم وتهدف إلى التوصل إلى نتيجة مقبولة من الجميع وليس تحديد الطرف المذنب. وكثيراً ما تستخدم أساليب الوساطة والتوفيق في حل المنازعات المتعلقة بالمستهلكين والعمالة والبيئة، وقد تكون مقدمة لعمليات رسمية أكثر (مثل التحكيم والتوفيق).
- (٥) تشرف على عمليات حل المنازعات التي لها طابع وجاهي و/أو تحقيقي. وتتسم هذه الآليات في كثير من الأحيان بالإغراق في الشكليات الإجرائية. ويتمتع بعضها بصلاحيات التحقيق التي يجوز لها أن تستخدمها من تلقاء نفسها. ويمكن أن تُحوَّل صلاحية اتخاذ أحكام ملزمة قانوناً.

ثالثاً - لحة عامة

ألف - النطاق

١٣ - يرمي الجزء الثاني من مشروع المساءلة والانتصاف إلى توضيح السبل الممكنة لكي تعزز الدول تنفيذ الركيزة المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف، والواردة في المبادئ التوجيهية، وذلك عن طريق الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، مع التركيز بوجه خاص على (أ) هيكل وولاية مختلف الآليات؛ (ب) عمليات التحقيق وجمع المعلومات؛ (ج) الجوانب المتعلقة بـ "معايير فعالية" الآليات غير القضائية (انظر A/HRC/17/31، المبدأ ٢٧ والشرح)؛ (د) الفعالية النظامية واتساق السياسات؛ (هـ) والتعاون عبر الحدود^(٦).

١٤ - ويواجه العديد من الدول تحديات سياسية واجتماعية واقتصادية أوسع من شأنها أن تقوض فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، بما في ذلك التحديات المتعلقة باحترام سيادة القانون، والفقر، والفساد، وافتقار المؤسسات الرئيسية إلى الموارد والقدرات. والغرض من الإجراءات الموصى بها (انظر المرفق) هو تكملة الإجراءات الحيوية التي تتخذها الدول لمعالجة هذه التحديات الأوسع، ودعم هذه الإجراءات.

باء - المنهجية

١٥ - سعياً إلى التوصل إلى فهم أفضل للتحديات المتصلة بالآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة على الصعيد الوطني، والإجراءات التي يُرجح أن تكون أكثر فعالية بالنظر إلى تنوع الأنظمة والهياكل والتقاليد القانونية في جميع أنحاء العالم، جمعت المفوضية معلومات تجريبية مستمدة من طائفة واسعة من الولايات القضائية، عن طريق استعراض مناسبات وتقارير إخبارية وادعاءات ومنازعات ذات صلة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان يربو عددها عن ٤٣٠؛ وتنفيذ عملية جمع معلومات مفصلة (شملت عقد مشاورات عالمية على شبكة الإنترنت، وعملية موجهة شارك فيها علماء وممارسون من طائفة واسعة من الولايات القضائية)؛ والاضطلاع بأعمال إضافية تركز تحديداً على دور وأنشطة جهات الاتصال الوطنية المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان؛ والمشاركة في حلقة دراسية شبكية لجمع آراء المؤسسات التجارية؛ وعقد مشاورتين بين أصحاب المصلحة المتعددين؛ وإجراء عمليات تشاورية منتظمة على شبكة الإنترنت عند بلوغ مراحل رئيسية في المشروع^(٧). وقد أُطلعت الدول مباشرة

(٦) استعرضت بارامترات المشروع المقترحة من المفوضية في حلقة عمل للخبراء عقدت على مدى يومين في جنيف في ١٩ و ٢٠ كانون الثاني/يناير ٢٠١٧. وحضر حلقة العمل ممثلو الدول، والمجتمع المدني، والمؤسسات التجارية، ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية، وأكاديميون من ذوي الخبرة في مجال الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة (انظر https://business-humanrights.org/sites/default/files/images/ARPII_FINAL%20Scoping%20Paper.pdf). وللإطلاع على القائمة النهائية لمجالات التركيز وعمليات البحث، انظر: https://business-humanrights.org/sites/default/files/documents/ARPII_phase1_Sector%20Study_Part%201.pdf.

(٧) انظر المفوضية، "Accountability and Remedy Project Part II: State-based non-judicial mechanisms: State-based non-judicial mechanisms for accountability and remedy for business-related human rights: Supporting actors or lead players?" ورقة مناقشة أُعدت في إطار انعقاد المنتدى السنوي السادس للأعمال التجارية وحقوق الإنسان، جنيف، ٢٧-٢٩ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧، ٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٧.

على الوثائق الرئيسية ومراحل المشروع الأساسية وأتيح الاطلاع عليها لغيرها من أصحاب المصلحة عن طريق قنوات ومنصات تقاسم المعلومات ذات الصلة^(٨). وبالإضافة إلى ذلك، عقد اجتماع لجمع التعقيبات مباشرة من ممثلي الدول والآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في جنيف يومي ٢٢ و ٢٣ شباط/فبراير ٢٠١٨.

جيم - هيكل ونهج التوصيات

١٦- تشتمل الإجراءات الموصى باتخاذها على أهداف سياسية وعناصر توضح مختلف السبل التي تتيح بلوغ الأهداف السياسية (انظر المرفق). وطابع المرونة أمر مقصود في هذا الهيكل الذي استند إلى نهج مماثل لذلك الذي استخدم في التقرير النهائي بشأن الجزء الأول من مشروع المساءلة والانتصاف (A/HRC/32/19، و Add.1). ومن باب ضمان اكتساب الإجراءات الموصى باتخاذها أهمية على الصعيد العالمي وإمكانية تطبيقها، صممت بشكل يجعلها قابلة للمواءمة بسهولة مع مختلف النظم والسياقات القانونية، وتتسم، في الوقت عينه، بطابع عملي واستشراقي وتجسد المعايير الدولية المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف.

١٧- ولا ينبغي أن ينظر إلى الإجراءات الموصى باتخاذها على أنها قائمة محدودة 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 (انظر A/HRC/17/31، المبدأ ٣١ والشرح) بصفة خاصة. ولا ينبغي أيضاً أن تفسر على أنها تمثل قائمة شاملة بالإجراءات التي يجدر بالدول اتخاذها لتنفيذ الركيزة المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف الواردة في المبادئ التوجيهية.

١٨- ومع ذلك، فإن الإجراءات الموصى باتخاذها ستكون مصدراً هاماً للدول التي تسعى إلى تحسين فعالية آلياتها غير القضائية في معالجة التحديات المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وستشكل كذلك منبراً محتملاً للتعاون وتلاقح الأفكار والابتكار والتقدم في المستقبل.

دال - الجمهور المستهدف

١٩- إن الإجراءات الموصى باتخاذها موجهة في المقام الأول إلى الدول والوكالات الحكومية المعنية بوضع الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة وتطويرها وإدارتها ومراقبتها. ويمكن للدول أن تنفذ هذه الأهداف السياسية بطرق شتى، منها على سبيل المثال، إجراء عملية استعراض محلي في إطار خطط عمل وطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، أو استراتيجيات ترمي إلى تحسين سبل الوصول إلى العدالة أو عن طريق عمليات أخرى تكون ملائمة أكثر للسياق الوطني. وستكون الإجراءات الموصى بها ذات أهمية أيضاً بالنسبة لواقعي السياسات والممارسين، بمن فيهم أولئك الذين يشاركون في إدارة الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة وأجهزة إنفاذ القانون والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان. ويمكن أن تساعد الأهداف السياسية أيضاً في توجيه الأعمال الجارية التي تضطلع بها الهيئات الدولية المكلفة بولايات ذات صلة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، بما في ذلك هيئات معاهدات حقوق

الإنسان والفريق العامل الحكومي الدولي المفتوح العضوية المعني بالشركات عبر الوطنية وغيرها من مؤسسات الأعمال، فيما يتعلق بحقوق الإنسان. وهناك عناصر مختلفة وردت في الإجراءات الموصى باتخاذها يمكن الاستعانة بها في إرشاد مؤسسات الأعمال التجارية ويمكن أن يستند إليها سائر أصحاب المصلحة، مثل منظمات المجتمع المدني والنقابات. وترد في إضافة هذا التقرير إيضاحات إضافية لمختلف العناصر الواردة في الإجراءات الموصى باتخاذها (والسبل المقترحة التي يمكن تطبيقها).

رابعاً - ملاحظات عامة

٢٠ - تركز الإجراءات الموصى باتخاذها على الخطوات التي يمكن أن تتخذها الدول من أجل تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، على كلا المستويين النظامي والفردي، في تحقيق المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف في حالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

ألف - اتساق السياسات والفعالية النظامية

٢١ - كثيراً ما تعتمد العديد من الولايات القضائية (إن لم يكن لها جميعاً)، في تحقيق أهداف تحسين المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية، على توفير طائفة من الخيارات للمتضررين، أفراداً ومجتمعات محلية، للتماس الانتصاف، قد تشمل الآليات القضائية والآليات غير القضائية، أو كلاهما معاً في حالات معينة.

٢٢ - ويتناول الجزء الأول من الإجراءات الموصى باتخاذها، التحديات التي تعترض اتساق السياسات بين مختلف هذه الآليات، والطرق المختلفة التي قد تتيح للدول إمكانية إيجاد بيئة قانونية وتنظيمية تمكّن مختلف هذه الآليات من الإسهام جماعياً بدور إيجابي في تحقيق المساءلة وإتاحة الانتصاف في الحالات المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وقد وضع هذا الجزء لمساعدة الدول على: (أ) تحديد أوجه الترابط الهامة بين مختلف الهيئات التي تشكل نظاماً شاملاً قائماً داخل الدولة للانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية؛ و(ب) تحسينها، حيثما أمكن ذلك، حتى تكون القوانين والسياسات المحلية ككل، قادرة على أن تحدد للمتضررين، أفراداً ومجتمعات محلية، مسارات واقعية وواضحة تفضي إلى صدور أوامر انتصاف تستوفي المعايير الدولية المتعلقة بعناصر الانتصاف الفعال، وعلى الإسهام بدور إيجابي في منع تضررهم في المستقبل.

باء - فعالية فرادى الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة

٢٣ - يتناول الجزء الثاني من الإجراءات الموصى باتخاذها فعالية فرادى الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة المعنية بمسألة احترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان. وإذا كان اختلاف المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان وسياقات العمل يتطلب، في كثير من الأحيان، استجابات مختلفة على الصعيد التنظيمي وصعيد إنفاذ القانون، فإن عناصر فعالية الآليات غير القضائية، والخطوات اللازمة لتنفيذها تنفيذاً فعالاً، تشترك فيها العديد من الآليات المختلفة.

وتستند الإجراءات الموصى باتخاذها في الجزء الثاني إلى مختلف أنشطة جمع المعلومات التي اضطلعت بها المفوضية في إطار المشروع، وتسلط الضوء على الطرق المختلفة التي تتيح تنفيذ مختلف معايير الفعالية المنصوص عليها في المبدأ التوجيهي ٣١، في الممارسة العملية.

جيم- الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة والحالات العابرة للحدود

٢٤- هناك في الوقت الحاضر، عددٌ قليل نسبياً من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة التي تملك السلطة القانونية والقدرة على التصدي للحالات العابرة للحدود (انظر الفقرة ١٥ أعلاه). وفي بعض الولايات القضائية، أنشئت هذه الآليات لتوفير وسيلة يمكن من خلالها إثارة الشواغل المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية في ولايات قضائية أخرى ومعالجة هذه الشواغل عن طريق الوساطة، ومن الأمثلة البارزة على ذلك، منظومة جهات الاتصال الوطنية المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية. وهذه الآليات، هي في معظمها، من نوع آليات الوساطة التي تملك صلاحيات تحقيق رسمية محدودة خاصة بها، وتعتمد في فعاليتها على تعاون مؤسسات الأعمال التجارية المعنية. أما الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة والتي تملك صلاحيات إنفاذ قوية والقدرة على التحقيق في الادعاءات من تلقاء نفسها (أي تلك الآليات المكلفة بولايات تنظيمية محددة)، فإن دورها غالباً ما ينحصر في معالجة الضرر داخل الإقليم.

٢٥- بيد أن ممارسات الدول في الآونة الأخيرة، تشي بوجود رغبة متزايدة لدى بعض الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بوجه خاص، في عقد اتفاقات تعاون مخصصة مع نظيراتها في الدول الأخرى لإجراء التحقيقات وتحديد سبل معالجة الآثار السلبية للأنشطة المتصلة بالأعمال التجارية على حقوق الإنسان، والتي تتخطى الحدود الوطنية.

٢٦- ويسلط الجزء الثالث من الإجراءات الموصى باتخاذها الضوء على مختلف الطرق التي يمكن أن تتيح تعزيز قدرة الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، في الممارسة العملية، على التصدي للحالات العابرة للحدود.

خامساً- التوصيات

٢٧- توصي المفوضية الدول الأعضاء بما يلي:

(أ) أن تنظر، في إطار تنفيذ الركيزة المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف الواردة في المبادئ التوجيهية، في إجراء استعراض لنطاق وفعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة ذات الصلة على أن تستعين في ذلك بالأهداف السياساتية والعناصر المبينة في الإجراءات الموصى باتخاذها إلى جانب نموذج الاختصاصات (انظر A/HRC/38/20/Add.1)، باعتبار ذلك نقطة انطلاق؛

(ب) أن تضع استراتيجية شاملة لتنفيذ الأهداف السياساتية بطريقة تلائم الهياكل القانونية والتحديات والاحتياجات المحلية، تندرج، مثلاً، في خطط العمل الوطنية المتعلقة

بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان و/أو في الاستراتيجيات الرامية إلى تحسين فرص الوصول إلى العدالة بصفة عامة^(٩)؛

(ج) أن تتخذ خطوات، يستعان فيها بالأهداف السياسية والعناصر الواردة في الإجراءات الموصى باتخاذها باعتبارها نقطة انطلاق، ترمي إلى تعزيز قدرات الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في مجال التصدي لحالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية في حالة حدوث الضرر والوقائع ذات الصلة ووجود الأدلة و/أو الجهات الفاعلة في أكثر من ولاية قضائية واحدة، وذلك في حدود ما يكون مناسباً في ضوء ولايات هذه الآليات ومهامها.

(٩) انظر التوجيهات المتعلقة بخطط العمل الوطنية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، الفريق العامل المعني بحقوق الإنسان والشركات عبر الوطنية، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٤.

الإجراءات الموصى باتخاذها من أجل تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة المعنية بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان

الجزء الأول تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في سياق نظامها الأوسع من القوانين والسياسات والمؤسسات التنظيمية

الهدف السياساتي ١: أن تُسهّم الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، منفردة ومجمعة، في فعالية تنفيذ الدولة لالتزاماتها القانونية الدولية والتزاماتها السياسية في مجال المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية بطريقة تتماشى مع الهياكل القانونية المحلية والمبادئ الدستورية وتلبي الاحتياجات المحلية وظروف سير العمل، ولا سيما نوع مخاطر الأعمال التجارية على حقوق الإنسان وطبيعتها وحدتها.

١-١ ينبغي أن تكون الدولة قد أجرت عملية استعراض شامل وتشاورت على النحو المناسب مع أصحاب المصلحة من أجل تحديد: (أ) نطاق وأنواع الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة المعنية بمسألة احترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان، المنشأة في ولايتها القضائية؛ (ب) مدى ملاءمة وكفاية درجة استقلالها والولايات والمهام والصلاحيات المسندة، عند إخضاعها للتحليل بالاقتران مع القوانين والسياسات ذات الصلة، وذلك لتوفير بيئة قانونية وتنظيمية مواتية لاحترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان؛ و(ج) مدى تلبيتها لاحتياجات الأفراد و/أو المجتمعات المحلية التي أنشئت من أجلهم، ومدى صونها لحقوقهم بالقدر الكافي.

٢-١ ينبغي أن تكون الدولة قد اتخذت الخطوات اللازمة لتصحيح أي قصور يكشف فيما يتعلق بالمسائل المشار إليها في الفقرة ١-١ أعلاه.

٣-١ ينبغي أن تشجّع الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، حيثما كان ذلك مفيداً ومناسباً، (وتزود بالموارد اللازمة) على التواصل والتعاون مع غيرها من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، وهيئات إنفاذ القانون والوكالات التنظيمية لأغراض تحسين فعالية الاتصال والتنسيق بين مختلف الآليات وهيئات والوكالات.

٤-١ ينبغي أن تستعرض الدولة بانتظام مدى فعالية المساهمة الإجمالية التي تقدمها الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في مجال المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية، مع الأخذ في الحسبان، على وجه الخصوص، مسائل من قبيل: (أ) مدى وجود اتساق سياساتي (انظر A/HRC/17/31، المبدأ ٨، والشرح) بين دور الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة وسياساتها وممارساتها، ودور سائر الإدارات الحكومية المختصة والوكالات التنظيمية وسائر المؤسسات القائمة داخل الدولة وسياساتها وممارساتها؛ (ب) المجالات التي يمكن أن يُحسّن فيها مستوى الاتصال والتنسيق بين مختلف الآليات وهيئات والوكالات في ضوء ولاياتها ومهامها؛ (ج) درجة الوعي والفهم لدى الموظفين

الرئيسيين العاملين في الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بشأن الالتزامات القانونية الدولية الواقعة على الدولة في مجال حقوق الإنسان، ودور هذه الآليات في الوفاء بتلك الالتزامات؛ (د) مدى تلبية هذه الآليات لاحتياجات الأفراد و/أو المجتمعات المحلية التي أنشئت من أجلهم، ومدى صونها لحقوقهم بالقدر الكافي؛ و(هـ) توصيات الهيئات الرقابية المعنية، بما في ذلك آليات استعراض النظراء. وينبغي أن تعلن الدولة نتائج عمليات الاستعراض هذه وتنفيذ ما يلزم من إصلاحات قانونية وسياساتية وهيكلية وتحسينات إدارية.

الهدف السياساتي ٢: توفّر مسار واقعي وواضح يفضي إلى سبيل انتصاف فعال للمتضررين، أفراداً ومجتمعات محلية، أو المعرضين للتضرر من انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

١-٢ ينبغي أن تُوفّر المعلومات لأصحاب الحقوق بطريقة يسهل عليهم فهمها، عن مختلف خيارات وآليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات التي يمكن أن تتاح في سياقات وحالات مختلفة.

٢-٢ ينبغي أن تتاح لأصحاب الحقوق خدمات المشورة والدعم، وأن تشمل تقديم المشورة بشأن: (أ) المزايا والعيوب التي تعتري نسبياً مختلف خيارات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات؛ و(ب) أنواع أوامر الانتصاف التي يمكن أن تصدر عن مختلف الآليات (بما في ذلك الآليات القضائية).

٣-٢ ينبغي أن تشجع الدولة على توفير ما يلزم من موارد وتعمل على توفيرها لتمكين مقدمي المعلومات و/أو خدمات المشورة والدعم المذكورة أعلاه في الفقرتين ١-٢ و ٢-٢ من الانخراط في أنشطة التوعية الملموسة المناسبة في أوساط أصحاب الحقوق المعنيين لتعزيز الوعي بأكبر قدر ممكن بشأن مختلف خيارات وآليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات التي قد تتاح في مختلف السياقات والحالات، بما في ذلك عن طريق المكاتب الإقليمية ومراكز الخدمات، والمكاتب المتنقلة و"العروض المتنقلة".

٤-٢ في حال كان من المرجح أن يتطلب إعمال أحد سبل الانتصاف الفعالة مشاركة أكثر من آلية واحدة من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، أو هيئة من هيئات إنفاذ القانون و/أو وكالة تنظيمية أو أن تتحقق فائدة من هذه المشاركة، ينبغي أن تكون هناك ترتيبات متخذة (حسب الاقتضاء في ضوء ولايات الوكالات أو الآليات المعنية ومهامها وصلاحياتها) ترمي إلى تيسير الإحالة أو تبادل المعلومات والإجراءات و/أو الاستفسارات بين الوكالات أو الهيئات أو الآليات المعنية بطريقة تكون منصفة ومعروفة وشفافة وتنسجم مع الحقوق؛ ومتماشية مع الهياكل القانونية المحلية والمبادئ الدستورية؛ ومتماشية مع الهدف المتمثل في تقليص عوائق الانتصاف ولا تضع عوائق تمنع عرض حالات مشروعة على الآليات التي يفضلها أصحاب الحقوق. وتولي الاعتبار الواجب لاحتياجات أصحاب الحقوق وتفضيلاتهم فيما يتعلق بالوصول إلى مختلف أنواع الآليات؛ وتولي الاعتبار الواجب أيضاً لضرورة مراعاة السرية في ظروف معينة، ولا سيما فيما يتعلق بمهوية الأفراد الذين ربما يكونون عرضة للتهديد أو المضايقة أو الانتقام.

الهدف السياساتي ٣: أن تكون الآليات غير القضائية والآليات القضائية القائمة داخل الدولة مكتملة وداعمة لبعضها بعضاً على نحو يعزز المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف عن انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

٣-١ ينبغي أن تحدد الأدوار والمسؤوليات المنوطة بكل من الآليات غير القضائية والآليات القضائية القائمة داخل الدولة. وأن يكون هذا التحديد مناسباً لمختلف انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية، وطبيعتها وحِدَّتْها، وأن يعترف بوجود حالات يشكل فيها اللجوء إلى القضاء جزءاً أساسياً من الوصول إلى سبل الانتصاف.

٣-٢ ينبغي أن يكون بإمكان الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة أن تلتمس المساعدة بلا تردد، في حدود ما يكون مفيداً ومناسباً في ضوء ولاياتها ومهامها، من الآليات القضائية فيما يتعلق بمسائل محددة، مثل استخدام صلاحيات التحقيق في الحصول على أمر التعويض الجزري أو في إنفاذ أوامر الانتصاف الملزمة قانوناً.

٣-٣ يمكن للآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة أن تقوم بما يلي، حيثما يكون ذلك مفيداً ومناسباً في ضوء ولاياتها ومهامها: (أ) التماس تحويل الشكاوى و/أو المنازعات إلى الآليات القضائية لكي تفصل فيها أو التوصية بتحويلها، و/أو (ب) إحالة الادعاءات أو الأدلة المتعلقة بملحوظ قطاع الأعمال التجارية في انتهاكات حقوق الإنسان إلى الآليات القضائية و/أو غيرها من هيئات إنفاذ القانون لكي تجري تحقيقات و/أو تتخذ إجراءات أخرى. وينبغي أن تكون الإجراءات التي تنظم عمليتي التحويل أو الإحالة منصفة ومعروفة وشفافة ومنسجمة مع الحقوق، وأن تولي الاعتبار الواجب لاحتياجات أصحاب الحقوق وتفضيلاتهم فيما يتعلق بمختلف خيارات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات، ولضرورة مراعاة السرية في ظروف معينة، ولا سيما فيما يتعلق بهوية الأفراد المعرضين للتهديد والمضايقة والانتقام.

٣-٤ ينبغي أن يُطلع أصحاب الحقوق على: (أ) الظروف والمراحل الإجرائية التي يجوز فيها أن تشارك الآليات القضائية في التحقيق في الشكاوى و/أو المنازعات التي رفعت أو أُحيلت إلى الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، وفي الفصل فيها و/أو حلها؛ و(ب) على حقوقهم في الطعن و/أو طلب إعادة النظر في القرارات الصادرة عن آلية من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بتحويل أو إحالة الإجراءات أو الادعاءات أو الأدلة إلى الآليات القضائية و/أو هيئات إنفاذ القانون الأخرى.

٣-٥ ينبغي أن تتيح القواعد الإجرائية والممارسات التي تعتمدها الآليات القضائية إمكانية مشاركة الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في الإجراءات القضائية في حدود ما يكون مفيداً ومناسباً (على سبيل المثال، بصفة مدعين عامين أو محامين أو ممثلين أو خبراء شهود أو أشخاص مأذون لهم بالتدخل على أساس أن لهم مصالح محددة أو خبرة فنية ذات الصلة).

٣-٦ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية والآليات القضائية القائمة داخل الدولة قد قامت باعتماد وتنفيذ إجراءات تكون منصفة ومعروفة وشفافة ومنسجمة مع الحقوق من أجل اتباعها في حال دعيت أكثر من آلية (قضائية كانت أو غير قضائية) إلى التحقيق في مجموعة ادعاءات ناشئة عن حدث واحد و/أو عن مجموعة ظروف مماثلة تتعلق بمؤسسات الأعمال نفسها، وإلى الفصل و/أو القيام بدور الوساطة فيها.

٣-٧ ينبغي أن يظل بإمكان أصحاب الحقوق تغيير مسار تدابير الانتصاف استجابة للظروف المتغيرة، بما في ذلك عن طريق تحويل الشكوى و/أو المنازعة من إحدى الآليات القائمة داخل الدولة إلى آلية قضائية في حال تبين بوضوح أن اللجوء إلى القضاء يشكل جزءاً أساسياً من الوصول إلى سبل الانتصاف و/أو أن الأساليب البديلة لتحقيق الانتصاف الفعال غير متاحة.

٣-٨ في الحالات التي قد تضطلع فيها الآليات غير القضائية والآليات القضائية القائمة داخل الدولة على حد سواء بدور في توفير سبيل انتصاف فعال، ينبغي أن تُفَعَّل قواعدها الإجرائية وممارساتها بطريقة تفضي إلى تقليص عوائق الانتصاف التي تعترض أصحاب الحقوق، ولا تساهم في ظهور عوائق إضافية من هذا النوع.

الهدف السياساتي ٤: أن تساهم الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، منفردة ومجمعة، في إعمال تدابير الانتصاف الفعالة لفائدة الأفراد والمجتمعات المحلية التي تعرضت لانتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

٤-١ ينبغي أن تقوم الدولة باعتماد وتنفيذ قوانين وسياسات بشأن الآليات القائمة داخل الدولة، تكون متوائمة مع مبادئ المساواة والفعالية في الوصول إلى العدالة وجبر الضرر على نحو مناسب وفعال وفوري والوصول إلى المعلومات ذات الصلة بالانتهاكات وآليات جبر الضرر^(١). وتحقيقاً لهذه الغاية، تُستلهم، على النحو المناسب، جميع فئات الجبر الكامل والفعال المعترف بها (أي رد الحق والتعويض وإعادة التأهيل والترضية وضمانات عدم التكرار) في وضع القوانين والسياسات المتعلقة بإعمال تدابير الانتصاف في حالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية^(٢). وينبغي أن تنص هذه القوانين والسياسات، كلما أمكن، على أن يختار أصحاب الحقوق نوع تدابير الانتصاف الأنسب في ضوء الظروف المحددة للقضية.

٤-٢ ينبغي أن تكون الدولة قد وضعت الترتيبات المناسبة للتصدي لاحتمال عدم تنفيذ تدابير الانتصاف (بما في ذلك عدم الامتثال للشروط المنصوص عليها في اتفاق أو حكم انتصافي)، ويمكن أن تشمل هذه الترتيبات (تبعاً لولايات الآليات المعنية ومهامها) ما يلي: (أ) استخدام صلاحيات إنفاذ قوية تسري تلقائياً؛ (ب) إمكانية الإنفاذ عن طريق الآليات القضائية؛ (ج) أنشطة متابعة تنظيمية أو إدارية (بما في ذلك الرصد)؛ أو (د) فرض عواقب تنظيمية و/أو غيرها. وينبغي أن تستجيب الوكالات المسؤولة عن الإنفاذ أو المتابعة أو الرصد أو عن غير ذلك من الإجراءات، استجابة مناسبة للطلبات المقدمة من أصحاب الحقوق لكي تمارس صلاحيات التنفيذ و/أو الإشراف (حسب الاقتضاء) الممنوحة لها، وتعمل بطريقة تتماشى مع المعايير الدولية المتعلقة بالتنفيذ الفوري لتدابير الانتصاف في حالات انتهاكات حقوق الإنسان.

(١) المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن الحق في الانتصاف والجبر لضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني (قرار الجمعية العامة ٦٠/١٤٧، المرفق).

(٢) المرجع نفسه، الفرع تاسعاً، الفقرة ١٨.

الجزء الثاني- تحسين فعالية فرادى الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة والمعنية بمسألة احترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان

الهدف السياساتي ٥: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة فعالة في معالجة الضرر الذي تخلفه الأعمال التجارية على حقوق الإنسان.

١-٥ ينبغي أن تقوم الدولة باعتماد وتنفيذ قوانين و/أو سياسات بشأن إنشاء وإدارة آليات غير قضائية قائمة داخل الدولة تتواءم مع معايير الفعالية المنصوص عليها في المبدأ التوجيهي ٣١.

٢-٥ ينبغي أن تعمل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بطريقة تتماشى مع التوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية المعنية، وأن تولي الاعتبار الواجب لتوصيات سائر الجهات المعنية برصد أدائها وتقييمه، مثل آليات استعراض النظراء.

الهدف السياساتي ٦: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة شرعية^(٣).

١-٦ ينبغي أن تكون الدولة قد اتخذت الترتيبات الهيكلية والمؤسسية والإدارية والتمويلية اللازمة للقيام بما يلي: (أ) منح كل آلية من الآليات القائمة داخل الدولة قدرًا من الاستقلالية التشغيلية بعيداً عن المهام الحكومية، على أن تكون هذه الاستقلالية مناسبة في ضوء ولاية الآليات ومهامها المحددة؛ (ب) تقليص احتمال وقوع الآلية القائمة داخل الدولة (أو أي من موظفيها) في تضارب المصالح فيما يخص الاضطلاع بالصلاحيات و/أو المهام؛ (ج) تقليص احتمال قيام أي جهة أو مجموعة جهات فاعلة بممارسة أي تأثير لا لزوم له.

٢-٦ ينبغي أن تتبع الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، حيثما كانت محولة صلاحيات التحقيق في الادعاءات و/أو الشكاوى من تلقاء نفسها، طريقةً في ممارسة هذه الصلاحيات تكون منصفة ومعروفة وشفافة ومهنية وتراعي التوقيت المناسب وتنسجم مع الحقوق.

٣-٦ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية قد قامت باعتماد وتنفيذ إجراءات مناسبة في ضوء ولاياتها ومهامها لتمكين أصحاب الحقوق وسائر أصحاب المصلحة من إثارة شواغل أو رفع شكاوى بشأن الطريقة التي اتبعتها هذه الآليات في الاضطلاع بمهام أو صلاحيات محددة، مثل طريقة الاستجابة للشكاوى و/أو المنازعات أو التحقيق فيها أو الفصل فيها أو حلها.

٤-٦ ينبغي أن تكون الدولة قد وضعت الترتيبات المناسبة لإتاحة إمكانية استعراض أداء الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة فيما يتعلق بإصدار القرارات أو اتخاذ الإجراءات أو التقاعس عن اتخاذها في ظروف معينة، كما هو الحال عندما يوجد دليل على احتمال وقوع تضارب في المصالح أو خلل إجرائي أو غير ذلك من الأخطاء.

٥-٦ ينبغي أن تخضع الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة لاستعراض دوري من قبل الهيئة الرقابية المناسبة أو آلية استعراض النظراء القادرة على تقديم المشورة بشأن السبل الممكنة لتحسين أداء وفعالية هذه الآليات.

(٣) A/HRC/17/31، المبدأ ٣١ (أ) والشرح.

٦-٦ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة قد قامت باعتماد وتنفيذ السياسات والإجراءات الملائمة لكشف حالات تضارب المصالح (الفعلية والمحتملة على حد سواء) وتجنبها والتصدي لها على النحو المناسب، بما فيها الحالات التي قد تنشأ عندما تسند إلى الآلية المعنية طائفة من المهام، مثل التثقيف والتوعية، بالإضافة إلى معالجة الشكاوى وحل المنازعات.

الهدف السياساتي ٧: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة متاحة^(٤).

١-٧ ينبغي أن تعمل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بشكل استباقي من أجل إذكاء الوعي في أوساط أصحاب الحقوق بالولايات الممنوحة لها والمهام والأنشطة التي تضطلع بها، وذلك بطرق منها تنفيذ أنشطة التوعية المحددة الهدف.

٢-٧ ينبغي أن تتخذ الدولة خطوات تكون معقولة ومناسبة، في ضوء الولايات والمهام المنوطة بالآليات غير القضائية المعنية القائمة داخل الدولة، لتمكينها من إتاحة خدمات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات التي تقدمها للأطراف مجاناً، وتشجيعها على ذلك.

٣-٧ ينبغي أن تتاح، حيثما أمكن، المساعدة المالية لأصحاب الحقوق من أجل المساعدة على سداد التكاليف المرتبطة بتقييم الخدمات ذات الصلة. وأن تتخذ الخطوات الاستباقية لضمان نقل المعلومات المتعلقة بهذه المساعدة المالية إلى أصحاب الحقوق المقصودين بها.

٤-٧ ينبغي أن توضع عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات بشكل يُسهّل اللجوء إليها قدر الإمكان، ويتيح، عند الاقتضاء، إمكانية: (أ) تمثيل الشخص لنفسه (أي دون الحاجة إلى مستشار قانوني)؛ و/أو (ب) مساعدة ممثل أو أحد الأطراف الثالثة؛ (ج) الجبر الجماعي.

٥-٧ ينبغي أن تتخذ الآليات القائمة داخل الدولة الخطوات المناسبة لتمكين أصحاب الحقوق من الوصول إلى عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات والمشاركة فيها بالطرق الأنسب لهم، بما في ذلك عن طريق الاستثمارات الإلكترونية أو الإبلاغ عن طريق الهاتف أو خدمة البريد أو بصفة شخصية.

٦-٧ ينبغي أن تتيح الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة مجاناً: (أ) خدمات المشورة والدعم اللازمة لتعزيز فرص الأفراد والمجتمعات المحلية في الوصول بسهولة إلى إجراءات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات، بما في ذلك عن طريق الموارد المتاحة على الإنترنت، مثل الكراسيات وشرائط الفيديو القابلة للتحميل والموارد الورقية وخطوط المساعدة الهاتفية؛ و(ب) خدمات المشورة أو "الفرز" المناسبة، حيثما يكون ذلك مفيداً ومناسباً، لضمان إمكانية توجيه الشكاوى و/أو المنازعات سريعاً إلى الجهة التي يمكن أن تتوصل إلى حلها بأسرع وأكفاً وأنسب طريقة في ضوء جميع الظروف ذات الصلة.

٧-٧ ينبغي أن تكون المواد والموارد وخدمات المشورة المشار إليها في الفقرتين ٥-٧ و ٦-٧ أعلاه (أ) متاحة بأشكال تلي الاحتياجات وتتماشى مع حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم الأشخاص ذوو العاهات البصرية أو السمعية أو الحركية؛ و(ب) أن تتاح بلغات أصحاب الحقوق المقصودين بها في حدود ما يكون مناسباً في ضوء ولاية الآلية ومهامها.

(٤) المرجع نفسه، المبدأ رقم ٣١(ب) والشرح.

٧-٨ ينبغي أن تحدد فترات التقادم، بقدر ما تنطبق على مهام معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات التي تضطلع بها الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، استناداً إلى عوامل مثل طبيعة وحدّة المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان التي تتناولها الآلية، ومسائل أخرى، مثل مدى بُعد الأفراد والمجتمعات المحلية الذين قد يكونوا عرضة للخطر، والاحتياجات الخاصة لأصحاب الحقوق الذين وضعت الآلية من أجل مساعدتهم.

٧-٩ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة قد اتخذت تدابير تهدف إلى تمكين أصحاب الحقوق من الوصول إلى الآليات على قدم المساواة مع الآخرين ومن الاستعانة بها، وذلك بطرق منها، على سبيل المثال، تحسين إمكانية التواصل والوصول المادي إلى الأماكن وإدخال تعديلات على العمليات والإجراءات الخاصة بتيسير الاستعانة بها (وتقليل العوائق التي تحول دون مشاركة) الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم الصم والأشخاص ذوو الإعاقة العقلية أو النفسية الاجتماعية والمسنون.

٧-١٠ ينبغي أن تقوم الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة باعتماد وتنفيذ الإجراءات والممارسات الرامية إلى حماية السرية عندما يقتضي ذلك سياق القضية، ولا سيما فيما يتعلق بهوية الأفراد الذين ربما يكونون عرضة للتهديد أو المضايقة أو الانتقام، والترتيبات الملائمة لحماية أصحاب الحقوق، مع مراعاة الاحتياجات الخاصة للأشخاص الأكثر عرضة للضعف و/أو التهميش.

٧-١١ ينبغي أن تحظى سرية المعلومات الخاصة بالأشخاص الذين يستعينون بالآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بالحماية بموجب نظم قانونية محلية صارمة تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات الشخصية.

٧-١٢ ينبغي أن تقوم الدولة باعتماد وتنفيذ القوانين وأن تتخذ تدابير أخرى لحماية الأفراد والمجتمعات المحلية من خطر التعرض للانتقام والمضايقة والتمييز نتيجة إحالة أي ادعاء أو مطالبة أو شكوى أو منازعة ذات صلة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان إلى آلية من الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة.

الهدف السياساتي ٨: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة معروفة^(٥).

٨-١ بالإضافة إلى الخطوات المبينة في الفقرة ٧-١ أعلاه، ينبغي أن تعمل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بشكل استباقي من أجل إذكاء الوعي في أوساط أصحاب الحقوق بشأن المراحل التي تتضمنها عمليات معالجة الشكاوى ذات الصلة و/أو حل المنازعات، بما في ذلك تقديم معلومات عن (أ) أي شروط أولية يجب استيفائها؛ (ب) النتائج التي يمكن أن يتوقعها الأطراف في كل مرحلة من المراحل، والأطر الزمنية لاتخاذ القرارات الرئيسية والأشواط التي قُطعت؛ (ج) حق الأطراف في الانسحاب من عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات بعد مباشرتها؛ (د) العواقب القانونية وتدابير الانتصاف؛ (هـ) إجراءات رصد تدابير الانتصاف في عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات؛ (و) مضمون أي معايير تنظيمية أو مدونات لقواعد السلوك أو السياسات المتعلقة بما تقدم.

(٥) المرجع نفسه، المبدأ رقم ٣١ (ج) والشرح.

٢-٨ وفي حدود ما يكون مفيداً ومناسباً في ضوء ولايات الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة ومهامها، التي تسمح بها القوانين السارية والمعايير والسياسات فيما يتعلق بالسرية وحماية المبلغين والأفراد المعرضين للتهديد أو المضايقة أو الانتقام، وفي حدود ما يكون مناسباً لأغراض تعزيز فهم الجمهور لعمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات وللمنهجيات التي تستخدم عملياً، ينبغي أن تنشر هذه الآليات معلومات يسهل فهمها عن حالات و/أو قرارات سابقة، مثل المعلومات المفصلة و/أو المعلومات المجمعة عن أنواع المطالبات أو الشكاوى أو المنازعات المحالة، وأنواع تدابير الانتصاف المتخذة والوقت الذي استغرقه اتخاذها.

الهدف السياساتي ٩: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة منصفة^(٦).

١-٩ بالإضافة إلى الخطوات المبينة في الفقرتين ١-٧ و ١-٨ أعلاه، ينبغي أن تعمل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بشكل استباقي من أجل إذكاء الوعي في أوساط أصحاب الحقوق بشأن مصادر الحصول على معلومات إضافية، والمشورة والمساعدة المتاحة لكي يتمكنوا من المشاركة على نحو منصف وفعال في العمليات ذات الصلة.

٢-٩ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة قد قامت باعتماد وتنفيذ الإجراءات والممارسات اللازمة، في ضوء ولاياتها ومهامها، لضمان حصول أطراف الشكاوى و/أو المنازعة على ما يلي: (أ) معلومات كافية في الوقت المناسب بشأن الحجج والادعاءات والأدلة المقدمة من الطرف الآخر؛ (ب) نسخ من الإثباتات المستندية أو غيرها من الإثباتات أو الحصول على فرصة الاطلاع عليها؛ (ج) فرصة كافية للتعليق على كافة الموارد المذكورة في النقطتين (أ) و(ب) قبل صدور أي قرار أو حكم نهائي؛ (د) تحليل خطي مفصل بما فيه الكفاية للأسباب التي استند إليها في القرارات؛ و(هـ) معلومات يسهل فهمها عن الخطوات التي يتعين اتخاذها، والآجال الزمنية المحددة في حال رغب أي طرف في التماس إعادة النظر في القرار النهائي أو الحكم أو الطعن فيه.

٣-٩ ينبغي أن تحترم القواعد والسياسات والممارسات التي تعتمدها الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة حق أصحاب الحقوق في الانسحاب من عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعة إذا لم تنل هذه العمليات رضاهم، ولا تمنع أصحاب الحقوق، دون وجه حق، من اللجوء إلى القضاء.

٤-٩ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة قد قامت باعتماد وتنفيذ سياسات وإجراءات وممارسات تضمن كشف موظفيها فوراً لأي تضارب في المصالح يمكن أن يقع في سياق أي شكاوى أو منازعة يطلب إليهم معالجتها أو حلها، وأن يتوقف دور الشخص المعني في المسألة عقب الكشف عن تضارب المصالح ويُعيّن من يحل محله على النحو المناسب.

الهدف السياساتي ١٠: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة شفافة^(٧).

١-١٠ بالإضافة إلى الخطوات المبينة في الفقرات ١-٧، ١-٨، ١-٩ أعلاه، ينبغي أن تعمل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة بشكل استباقي من أجل إذكاء الوعي في أوساط

(٦) المرجع نفسه، المبدأ رقم ٣١(د) والشرح.

(٧) المرجع نفسه، المبدأ رقم ٣١(هـ) والشرح.

أصحاب الحقوق بشأن: (أ) القواعد الإجرائية أو السياسات أو مدونات قواعد السلوك أو المعايير التي ستخضع لها عمليات معالجة الشكوى و/أو حل المنازعة و/أو أي أنشطة تتعلق بالتحقيق أو تقصي الحقائق، بما في ذلك الاتصال بالأطراف؛ (ب) التزام الآلية بمعايير الأداء والوضع فيما يتعلق بالمصادقات ذات الصلة؛ و(ج) معلومات أخرى ربما تكون مهمة لأصحاب الحقوق، مثل المعلومات عن متوسط المدة التي تستغرقها عمليات معالجة الشكوى و/أو حل المنازعة والتكاليف المحتملة في مختلف الظروف.

١٠-٢ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة قد وضعت إجراءات تضمن إطلاع أطراف الشكوى و/أو المنازعة، باستمرار، على التطورات الرئيسية والشروط، بما في ذلك عن طريق الحسابات الإلكترونية أو خطوط المساعدة الهاتفية أو الموظفين الاجتماعيين المتفرغين، حسب الاقتضاء.

١٠-٣ ينبغي أن تصدر الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة منشورات وتتخذ خطوات استباقية لتعميم تقارير دورية عن أنشطتها وأدائها تقدم معلومات من المرجح أن تكون مفيدة لأصحاب الحقوق المعنيين، في شكل يسهل فهمه، مثل: (أ) أنواع الشكاوى و/أو المنازعات التي أُحيلت إلى الآلية في فترة معينة؛ (ب) نسبة الحالات التي نُجحت في إيجاد تسوية لها، والفترة الزمنية التي استغرقتها ذلك؛ (ج) نسبة الحالات التي رفضتها الآلية، والأساس الذي استندت إليه في رفضها؛ و(د) التحديات الشائعة.

١٠-٤ عملاً بالنظم المحلية المتعلقة بحرية الوصول إلى المعلومات الحكومية، ينبغي أن تتاح للجمهور، معلومات عن أنشطة وأداء الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة والتي تخضع لإشراف الدوائر الحكومية أو تعمل في إطارها.

الهدف السياسي ١١: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة منسجمة مع الحقوق^(٨).

١١-١ ينبغي أن تقوم الدولة باعتماد وتنفيذ قوانين و/أو سياسات بشأن إدارة الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة تكون متماشية مع الالتزامات الواقعة عليها بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان، بما في ذلك الحق في المساواة في المعاملة وعدم التمييز.

١١-٢ ينبغي أن تمارس الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة ولاياتها ومهامها بطريقة تعزز: (أ) تكافؤ فرص الوصول الفعال إلى العدالة؛ (ب) جبر الضرر على نحو مناسب وفعال وفوري؛ و(ج) إمكانية الوصول إلى المعلومات الهامة المتعلقة بالانتهاكات وآليات جبر الضرر^(٩).

١١-٣ ينبغي أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، في سعيها إلى فرض تدابير انتصاف سريعة ومناسبة وفعالة عن انتهاكات حقوق الإنسان ذات الصلة بالأعمال التجارية، قد قامت باعتماد وتنفيذ إجراءات وممارسات يتوخى منها، في إطار ما أنيط بها من ولايات

(٨) المرجع نفسه، المبدأ رقم ٣١(و) والشرح.

(٩) المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية بشأن الحق في الانتصاف والجبر لضحايا الانتهاكات الجسيمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان والانتهاكات الخطيرة للقانون الدولي الإنساني، المادة التاسعة، الفقرة ١٨.

ومهام ورهنًا بها، أن تضمن (أ) معالجة الشكاوى و/أو المنازعات والوصول إلى قرار بشأنها دون تأخير لا مبرر له؛ (ب) قدرة الآلية، في حالات وقوع أضرار بالغة أو أضرار لا سبيل إلى علاجها، على اتخاذ إجراءات استباقية للتخفيف من هذه الأضرار؛ (ج) مشاوراة أصحاب الحقوق، على النحو المناسب، بشأن العناصر التي تشكل انتصافاً كافياً وفعالاً في قضيتهم على وجه التحديد؛ (د) مشاوراة أصحاب الحقوق، على النحو المناسب، بشأن فرصة الإدلاء بتعليقات ومنحهم هذه الفرصة (ومنحهم) عند الاقتضاء، فرصاً لاتخاذ إجراءات إضافية أو تصحيحية) قبل أن تصدر الآلية أي قرار يقضي برفض الشكاوى أو المنازعة أو إرجائها أو التخلي عن النظر فيها أو بتسويتها؛ و(هـ) موافاة أصحاب الحقوق، عقب انتهاء عملية معالجة الشكاوى و/أو المنازعة، بمعلومات عن الخيارات المتاحة لهم لاتخاذ مزيد من الإجراءات، بما في ذلك معلومات عن الخطوات التي ينبغي لهم اتخاذها في حالة عدم امتثال طرف من الأطراف للشروط المنصوص عليها في تدابير الانتصاف الناشئة عن عملية غير قضائية.

١١-٤ ينبغي أن تولي الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، لدى اتخاذ القرار برفض عملية معالجة شكاوى من الشكاوى أو حل منازعة ما أو بإرجائها أو التخلي عنها أو تسويتها، الاعتبار الواجب لمدى توافر (أو عدم توافر) سبل الانتصاف بموجب الآليات البديلة (بما في ذلك الآليات القضائية).

١١-٥ ينبغي أن تتخذ الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة خطوات تضمن (أ) إلمام موظفيها المكلفين باستلام الشكاوى و/أو المنازعات الناشئة عن وقوع آثار ضارة متصلة بالأعمال التجارية على حقوق الإنسان، و/أو بمعالجتها والفصل فيها وحلها و/أو بتقديم المشورة أو الدعم لأصحاب الحقوق بشأن هذه الأضرار، باحتياجات وحقوق أصحاب الحقوق (أفراداً كانوا أو مجموعات) الذين أنشئت الآلية من أجلهم، مع إيلاء الاعتبار الواجب للاحتياجات الخاصة للأفراد أو المجموعات الأكثر عرضة للضعف و/أو التهميش، (ب) حصولهم على الخبرات اللازمة في مجال حقوق الإنسان للاضطلاع بمسؤولياتهم بطريقة غير تمييزية، وبما يتماشى مع الالتزامات القانونية الدولية والالتزامات السياسية الواقعة على الدولة فيما يتعلق بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

الهدف السياساتي ١٢: أن تكون الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة مصدراً للتعلم المستمر^(١٠).

١٢-١ ينبغي أن تستعين الدولة، على النحو المناسب، بخبرات الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في وضع السياسات التنظيمية والتنفيذية ذات الصلة باحترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان. وتحقيقاً لهذه الغاية، أن تتاح لهذه الآليات فرص كافية لوضع التوصيات بشأن إصلاح المؤسسات ومبادرات وتعزيز مساهمتها في المساءلة وإتاحة سبل الانتصاف في حالات انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

١٢-٢ ينبغي أن تُضَمَّن الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة تقاريرها الدورية و/أو السنوية، قدر الإمكان، معلومات بشأن (أ) الصعوبات التنظيمية أو الصعوبات المتعلقة

(١٠) A/HRC/17/31، المبدأ ٣١(هـ) والشرح.

بالامثال في سياقات تشغيلية أو صناعية محددة، أو بشأن المسائل التنظيمية أو المسائل المتصلة بالسوق التي يمكن أن تعطل فعالية الاستراتيجيات أو الوكالات التنظيمية، و(ب) التدخلات القانونية أو السياساتية التي يمكن أن تساعد على التصدي لهذه الصعوبات، إلى جانب معلومات عن فعاليتها، إن وجدت. وينبغي أن تستند الدولة إلى هذه الدراية والتوصيات في وضع السياسات والتشريعات والأنظمة والتوجيهات الرامية إلى التصدي للمخاطر المتصلة بالأعمال التجارية على حقوق الإنسان والحماية من انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالأعمال التجارية.

١٢-٣ ينبغي أن تكون الدولة قد اتخذت ترتيبات تسمح بتبادل الدراية فيما بين الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، وبين الآليات وسائر الوكالات التنظيمية، في حدود ما يكون مناسباً في ضوء ولاياتها ومهامها، وذلك بهدف تحسين قدرات وفعالية جميع الهيئات والمبادرات المحلية التي تتولى، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، رصد احترام مؤسسات الأعمال التجارية لحقوق الإنسان.

الجزء الثالث - تحسين فعالية الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة في معالجة الحالات العابرة للحدود

الهدف السياساتي ١٣: أن تحصل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة على المعلومات والمشورة والمساعدة من الوكالات الحكومية المعنية في الولايات القضائية الأخرى في حدود ولاياتها ومهامها وبالطريقة التي يقتضيها الاضطلاع بهذه الولايات والمهام.

١٣-١ ينبغي أن تضع الدولة سياسة تنص بوضوح على أن الآليات القائمة داخل الدولة يتوقع منها أن تتصدى للحالات العابرة للحدود إلى أقصى مدى يسمح به في ضوء ولاياتها ومهامها، وأن تنظر الدولة في إدخال التعديلات المناسبة على هذه الولايات والمهام حيثما كان ذلك ضرورياً للتصدي للمخاطر المتصلة بالأعمال التجارية على حقوق الإنسان، التي هي مخاطر عابرة للحدود بطبيعتها.

١٣-٢ ينبغي أن تكون الدولة قد اتخذت ترتيبات تمكن الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، في حدود ما يكون مناسباً ومفيداً في ضوء ولاياتها ومهامها، من التماس المساعدة من الوكالات الحكومية في الولايات القضائية الأخرى، ومن الاستجابة لطلبات المساعدة التي تردها من هذه الوكالات بغرض: (أ) جمع المعلومات المتعلقة بالشكاوى و/أو المنازعات، (ب) توجيه عمليات معالجة الشكاوى و/أو حل المنازعات، (ج) الفصل في الشكاوى و/أو المنازعات وحلها، و/أو (د) فرض تدبير انتصاف فعال.

١٣-٣ ينبغي أن تشارك الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، في حدود ما يكون مناسباً ومفيداً في ضوء ولاياتها ومهامها، في إيجاد مبادرات وشبكات من الوكالات الحكومية والممارسين من مختلف الولايات القضائية، وتساعد على ذلك بهدف (أ) زيادة تيسير وتسريع عملية تقديم طلبات الحصول على المعلومات والمشورة والمساعدة ومعالجة هذه الطلبات؛ (ب) تهيئة الفرص لوضع تدابير استجابة مشتركة و/أو منسقة للشكاوى و/أو المنازعات الناشئة عن ضلوع قطاع الأعمال التجارية في انتهاكات حقوق الإنسان التي تنطوي على عنصر عابر

للحدود، أو يبدو أنها كذلك؛ و(ج) تشجيع الوكالات الحكومية على التعلم من الأقران فيما يتعلق بالممارسات الفضلى المتبعة في مجالات التنظيم ومعالجة الشكاوى وتسوية المنازعات.

١٣-٤ ينبغي أن تكون الدولة قد اتخذت الترتيبات اللازمة لكي تتمكن الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة من مناشدة السفارات والدوائر القنصلية التابعة للدولة، في حدود ما يكون مناسباً ومفيداً في ضوء ولاياتها ومهامها، لكي تساعد في البحث وجمع المعلومات لأغراض التحقيق في الشكاوى أو المطالبات أو المنازعات الناشئة عن وقوع آثار ضارة متصلة بالأعمال التجارية على حقوق الإنسان، والفصل فيها وحلها.

١٣-٥ ينبغي أن تعمل الدول، من خلال السفارات والدوائر القنصلية التابعة لها، من أجل إذكاء الوعي ونشر المعلومات بشأن الأنشطة والإجراءات التي تضطلع بها الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة، بما في ذلك معلومات عن ولاياتها ومهامها في مجالات التحقيق في الشكاوى و/أو المنازعات الناشئة عن ضلوع قطاع الأعمال التجارية في انتهاكات حقوق الإنسان التي تنطوي على عنصر عابر للحدود، أو التي يبدو أنها كذلك، والفصل فيها وحلها.

١٣-٦ ينبغي أن تحصل الآليات غير القضائية القائمة داخل الدولة على المعلومات والدعم والتدريب والموارد اللازمة لكي يستطيع موظفوها الاستفادة فعلياً من الترتيبات المشار إليها في الفقرات ١٣-٢ و ١٣-٣ و ١٣-٤ و ١٣-٥ أعلاه.

١٣-٧ ينبغي أن تعمل الدولة، عن طريق المحافل والهيئات الثنائية والإقليمية والمتعددة الأطراف، من أجل تعزيز الأساليب والأنظمة ونظم القانون المحلي والمبادرات ذات الصلة بالتحقيق في الشكاوى أو المنازعات الناجمة عن ضلوع قطاع الأعمال التجارية في انتهاكات حقوق الإنسان، وبالفصل فيها وحلها.