

**КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ ООН  
З ПИТАНЬ БІЗНЕСУ ТА ПРАВ ЛЮДИНИ:**

**Реалізація Рамкової програми ООН  
«Захист, повага і засоби захисту»**

*(Схвалені резолюцією Ради ООН з прав людини  
№ 17/4 від 16 червня 2011 року)\**

**ЗМІСТ**

<b>Загальні принципи</b> .....	2
<b>I. Обов’язок держави захищати права людини</b> .....	3
А. Основоположні принципи .....	3
В. Принципи діяльності .....	4
<b>II. Корпоративна відповідальність щодо дотримання прав людини</b> .....	12
А. Основоположні принципи.....	12
В. Принципи діяльності.....	15
<b>III. Доступ до засобів правового захисту</b> .....	25
А. Основоположний принцип.....	25
В. Принципи діяльності.....	27

---

\* Неофіційний переклад. Виконано за підтримки Ресурсного центру з питань бізнесу та прав людини (Велика Британія) у рамках Спільного проекту 2018 року Інституту економіко-правових досліджень НАН України та Ресурсного центру з питань бізнесу та прав людини «Зміцнення засад у сфері бізнесу і прав людини: драйвери для України».

## **ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ**

Ці Керівні принципи ґрунтуються на визнанні:

а) прийнятих державами зобов'язань дотримуватись, захищати і забезпечувати реалізацію прав людини і основоположних свобод;

б) ролі підприємств, що виконують спеціалізовані функції в якості спеціалізованих органів суспільства, від яких вимагається дотримання всіх чинних законів і повага права людини;

з) необхідність забезпечувати дотримання прав і обов'язків - у разі їх порушення - за допомогою відповідних ефективних засобів правового захисту.

Ці Керівні принципи застосовуються до всіх держав і до всіх транснаціональним і інших підприємств незалежно від їх розмірів, сфери діяльності, місця знаходження, форми власності та структури.

Ці Керівні принципи слід розуміти як єдине ціле і тлумачити їх індивідуально і колективно, виходячи з їхньої мети, яка полягає в посиленні стандартів і практики у сфері бізнесу і прав людини, аби окремі особи і спільноти, чий інтерес зачіпаються, могли домагатися відчутних результатів, і в зв'язку з цим також тлумачити їх як внесок у забезпечення соціально стійкої глобалізації.

Ніщо у цих Керівних принципах не слід сприймати як таке, що створює нові міжнародно-правові зобов'язання чи обмеження або підриває які-небудь юридичні зобов'язання в сфері прав людини, які держави, можливо, вже взяли на себе або візьмуть відповідно до міжнародного права.

Ці Керівні принципи мають реалізуватися у недискримінаційний спосіб із особливою увагою до прав і потреб, а також до проблем окремих осіб, що належать до груп населення або спільнот, які, можливо, піддаються підвищеному ризику опинитися у вразливому або маргіналізованому становищі, а також із наданням належної уваги до різних ризиків, які можуть постати перед жінками та чоловіками.

### **I. ОБОВ'ЯЗОК ДЕРЖАВИ ЗАХИЩАТИ ПРАВА ЛЮДИНИ**

## А. Основоположні принципи

1. Держави в межах своєї території та / або юрисдикції повинні забезпечувати захист прав людини від порушень з боку третіх сторін, включаючи бізнес-структури. Це вимагає прийняття необхідних заходів, спрямованих на попередження та розслідування таких порушень, покарання за них і відшкодування завданої шкоди за допомогою ефективних політик, законодавства, нормативного регулювання та судочинства.

### *Коментар*

Зобов'язання держав в рамках міжнародного права прав людини вимагають, аби вони поважали, захищали і забезпечували реалізацію кожним прав людини в межах своєї території і / або юрисдикції. Це включає обов'язок забезпечувати захист від порушень прав людини з боку третіх сторін, включаючи бізнес-структури.

Обов'язок держав забезпечувати захист є нормою їхньої поведінки. Тому держави як такі не несуть відповідальності за порушення прав людини, спричинених приватними суб'єктами. Разом з тим держави можуть порушувати свої зобов'язання за міжнародним правом прав людини в разі, коли порушення може бути віднесено на їх рахунок або коли вони не вживають належних заходів для попередження і розслідування порушень, вчинених приватними суб'єктами, а також для покарання за них і відшкодування шкоди. Хоча, як правило, держави мають дискреційні повноваження щодо прийняття рішень стосовно цих заходів, вони зобов'язані розглянути питання про застосування всього спектру допустимих попереджувальних заходів і заходів щодо виправлення становища, які включатимуть політики, законодавство, нормативне регулювання та судочинство. На держави також покладено обов'язок захищати і заохочувати дотримання принципу верховенства права, в тому числі шляхом вжиття заходів для забезпечення рівності перед законом, справедливості в застосуванні права, а також шляхом забезпечення належної підзвітності, юридичної визначеності та процесуальної і правової прозорості.

Основна увага в цьому розділі приділяється попереджувальним заходам, тоді як в розділі III окреслені заходи правового захисту.

2. Держави повинні чітко заявити про свої очікування щодо дотримання прав людини з боку всіх бізнес-структур, що доміцільовані на їхній території та / або знаходяться під їхньою юрисдикцією, в процесі їхньої діяльності.

### *Коментар*

На даний час, згідно з міжнародним правом прав людини, від

держав, як правило, не вимагається регулювати екстериторіальну діяльність бізнес-структур, що доміцільовані на їхній території та / або перебувають під їхньої юрисдикцією. Однак, їм, як правило, не забороняється робити це в разі наявності визнаної юрисдикційної основи. За цих умов окремі договірні органи з прав людини рекомендують державам походження вживати заходів щодо попередження порушень прав людини за кордоном з боку бізнес-структур, що знаходяться під їхньою юрисдикцією.

У держав походження є вагомі політичні причини з усією визначеністю заявити про те, що вони очікують від бізнес-структур дотримання прав людини за кордоном, особливо в тому випадку, якщо сама держава бере участь у цих бізнес-структурах або надає їм підтримку. До числа таких причин належить необхідність створення для бізнес-структур передбачуваного середовища шляхом доведення до їх відома ясних і послідовних повідомлень про свою позицію, а також збереження власної репутації держави.

Позиції держав з цього приводу характеризуються різними підходами. Деякі з них передбачають прийняття національних заходів, що мають екстериторіальні наслідки. Прикладами таких заходів можуть бути вимоги до «материнських» компаній звітувати про глобальну виробничу діяльність усієї компанії; багатосторонні документи «м'якого права», зокрема Керівні настанови для багатонаціональних підприємств, прийняті Організацією економічного співробітництва і розвитку; і норми виробничої ефективності, встановлені установами, що підтримують закордонні інвестиції. Інші підходи полягають у прийнятті законодавства, що має пряму екстериторіальну дію і застосування. Вони включають режими кримінального переслідування, що дозволяють притягати правопорушника до кримінальної відповідальності за ознакою його громадянства незалежно від місця вчинення правопорушення. Передбачуваність і фактичну виправданість дій держави можуть обумовлювати різні фактори, наприклад, такі, що передбачені багатосторонньою угодою.

## **В. Принципи діяльності**

*Загальні функції держав у сфері нормативного регулювання та політики*

3. При виконанні свого обов'язку щодо забезпечення захисту державам слід:

a) забезпечувати дотримання законів, мета або наслідки яких полягають у тому, щоб вимагати від бізнес-структур поважати права людини, періодично оцінювати адекватність таких законів і усувати в них будь-які прогалини;

b) забезпечувати, аби інші закони і політики, що регулюють створення та поточну діяльність бізнес-структур, такі як норми корпоративного права, не стримували, але навпаки сприяли повазі прав людини цими структурами;

c) надавати бізнес-структурам ефективні керівні вказівки щодо того, яким чином забезпечувати повагу прав людини в процесі всієї їхньої діяльності;

d) заохочувати і, за умов необхідності, вимагати від бізнес-структур подання інформації про те, як вони опрацьовують питання впливу їхньої діяльності на права людини.

### *Коментар*

Державам не слід виходити з того, що бізнес-структури за будь-яких обставин віддають перевагу бездіяльності з боку держави або отримують користь з цього; їм слід розглянути можливість прийняття раціонального комплексу заходів - національних і міжнародних, обов'язкових та добровільних, аби сприяти повазі прав людини з боку бізнес-структур.

Нездатність забезпечити виконання чинних законів, що напряду або опосередковано регулюють питання поваги прав людини бізнес-структурами, нерідко є наслідком суттєвих правових прогалин в практиці держави. Відповідні закони можуть варіюватися від законів про недопущення дискримінації і трудового законодавства до екологічного законодавства і законодавства щодо права власності, недоторканність приватного життя і боротьби з корупцією. Тому важливо, аби держави аналізували наскільки ефективно у поточний період забезпечується виконання таких законів, та, якщо це не так, встановлювали, чому це відбувається і які заходи можуть бути прийнятними для виправлення становища.

Не менш важливо, щоб держави аналізували, чи забезпечують ці закони достатнє охоплення в світлі обставин, що змінюються, і чи створюють вони, поряд з відповідною політикою, середовище, яке сприятиме повазі до прав людини з боку бізнес-структур. Наприклад, для захисту прав власників і бізнес-структур часто необхідно внести більшу ясність в деякі галузі права та політики, що стосуються, зокрема, регулювання доступу до землі, включно з наданням прав на землеволодіння або землекористування.

Закони та політики, що регулюють створення, поточну діяльність бізнес-структур, наприклад, корпоративне право і законодавство про обіг цінних паперів, безпосередньо визначають поведінку бізнесу. Разом з тим, і досі бізнес-структури досить слабо усвідомлюють наслідки їх діяльності для прав людини. Наприклад, у положеннях корпоративного права та нормах законів про обіг цінних паперів бракує ясності щодо того, що саме дозволяється бізнес-компаніям і їх службовцям в аспекті поваги до прав людини, не кажучи вже про те, що від них вимагається робити у цій сфері. Закони та політики в цій галузі повинні передбачати достатні керівні вказівки, що дозволять бізнес-структурам забезпечувати повагу до прав людини; при цьому належна увага повинна приділятися ролі таких існуючих управлінських структур, як ради директорів корпорацій.

У керівних вказівках бізнес-структурам щодо поваги прав людини мають бути вказані очікувані результати, і вони повинні заохочувати обмін найкращим досвідом. Вони повинні містити рекомендації щодо належних методів, включаючи принцип належної обачності щодо прав людини (*human rights due diligence*), а також щодо ефективних підходів до гендерних питань, питань уразливості і / або маргіналізації з урахуванням специфічних проблем, з якими можуть стикатися корінні народи, жінки, національні або етнічні меншини, релігійні та мовні меншини, діти, люди з інвалідністю, а також працівники-мігранти та їхні родини.

Національні установи із захисту прав людини, що відповідають Паризьким принципам, повинні відігравати важливу роль у наданні державам сприяння у встановленні того, чи узгоджуються відповідні закони з їхніми зобов'язаннями у сфері захисту прав людини та ефективно вони виконуються, а також у наданні керівних вказівок бізнес-структурам і іншим недержавним суб'єктам щодо прав людини.

Надання бізнес-структурами інформації про те, яким чином вони усувають наслідки завданого ними впливу на права людини, може здійснюватися як в рамках неофіційних зустрічей із зацікавленими сторонами, що відчули такий вплив, так і в формі офіційних публічних звітів. Заохочення, а за необхідності, й вимога держави стосовно подання такої інформації має важливе значення для сприяння повазі прав людини з боку бізнес-структур. Стимулами, які можуть спонукати до надання належної інформації, можуть бути положення, які надають значення такої звітності в разі судових або адміністративних процесів. Вимога щодо надання інформації може бути особливо актуальною в тих випадках, коли характер діяльності бізнес-структури або умови її діяльності створюють суттєвий ризик для прав людини. Політики і законодавство в цій сфері можуть внести необхідну ясність у питання

про те, що і яким чином бізнес-структури мають повідомляти, допомагаючи забезпечувати як доступність, так і точність таких повідомлень.

Будь-яке положення, яке визначає, що саме є належною інформацією, має враховувати ті ризики, які така інформація може створювати для безпеки і захищеності окремих осіб і об'єктів; законні вимоги щодо збереження комерційної таємниці; а також відмінності в розмірах і структурі бізнес-компаній.

Вимоги щодо фінансової звітності повинні чітко вказувати на те, що в деяких випадках вплив на права людини може бути «матеріальним» або «суттєвим» для економічних показників діяльності бізнес-структури.

### *Зв'язок між державою та бізнесом*

4. Держави повинні вживати додаткових заходів з метою захисту прав людини від порушень з боку бізнес-структур, які знаходяться у власності держави або контролюються нею або користуються її суттєвою підтримкою і послугами державних установ, наприклад таких, які уповноважені кредитувати експорт та забезпечувати державне страхування або гарантування інвестицій, в тому числі, за необхідності, шляхом встановлення вимоги щодо належної обачності у сфері прав людини.

### *Коментар*

Відповідно до міжнародного права прав людини кожна держава окремо є основним носієм зобов'язань, а все держави в сукупності є гарантами міжнародного режиму дотримання прав людини. У тому випадку, коли бізнес-структура контролюється державою або коли її дії можна іншим чином асоціювати з діяльністю держави, порушення прав людини з боку такої бізнес-структури може спричинити порушення міжнародно-правових зобов'язань самої держави. Більш того, чим тіснішим є зв'язок між бізнес-структурою та державою або чим сильніше вона спирається на органи влади або підтримку платників податків, тим більш обґрунтованою має бути політика держави щодо забезпечення поваги прав людини з боку такої бізнес-структури.

У тих випадках, коли держави володіють бізнес-структурами або контролюють їх, вони мають у своєму розпорядженні більш широкі можливості для забезпечення здійснення відповідної політики, виконання законів та підзаконних актів, що стосуються дотримання прав людини. Як правило, керівники вищої ланки звітують перед державними органами, і відповідні державні департаменти мають широкі повноваження для здійснення контролю та нагляду, в тому числі в аспекті ефективного дотримання принципу належної обачності щодо

прав людини. (Ці бізнес-структури також є суб'єктами корпоративної відповідальності за дотримання прав людини, про що йдеться в розділі II.)

Підтримку і послуги бізнес-структурам може надавати широке коло установ, які офіційно або неофіційно пов'язані з державою. До їх числа відносяться установи з кредитування експорту, державного страхування або гарантування інвестицій, агентства з питань розвитку та установи з фінансування розвитку. У випадках, коли такі установи безпосередньо не враховують фактичний або потенційно несприятливий вплив бізнес-структур бенефіціарів на права людини, вони ставлять себе в ризиковане становище з точки зору репутаційних, фінансових, політичних і потенційних юридичних загроз, адже фактично прикривають будь-який негативний вплив, і таким чином вони можуть посилювати проблеми у сфері захисту прав людини, з якими стикається держава.

З урахуванням цих ризиків держави повинні заохочувати, а за необхідності вимагати забезпечення належної обачності щодо прав людини як самими установами, так і бізнес-структурами або проектами, які отримують їхню підтримку. Вимога стосовно забезпечення належної обачності щодо прав людини є найбільш доречною в тих випадках, коли характер діяльності бізнес-структури або умови її діяльності пов'язані з суттєвим ризиком для прав людини.

**5.** Держави повинні здійснювати належний контроль з метою виконання своїх міжнародних зобов'язань в сфері прав людини при укладанні контрактів із бізнес-структурами або прийнятті законодавчих актів стосовно надання ними послуг, які можуть вплинути на здійснення прав людини.

#### *Коментар*

Держави не звільняються від своїх зобов'язань за міжнародним правом прав людини в разі, коли вони приватизують сферу надання послуг, які можуть вплинути на здійснення прав людини. Нездатність держав забезпечити, щоб бізнес-структури, які надають такі послуги, діяли відповідно до зобов'язань держави у сфері прав людини, може призвести до репутаційних і юридичних наслідків для самої держави. Необхідно, аби у відповідних контрактах щодо надання послуг або у законодавчих актах було чітко вказано, що держава очікує від цих бізнес-структур поваги прав людини. Держави повинні забезпечити можливість ефективного контролю за діяльністю бізнес-структур, у тому числі за рахунок застосування механізмів належного незалежного моніторингу і підзвітності.



6. Держави повинні заохочувати повагу прав людини з боку бізнес-структур, з якими вони здійснюють комерційні операції.

#### *Коментар*

Держави здійснюють велику кількість комерційних операцій із бізнес-структурами, не в останню чергу в рамках державних закупівель. Це надає державам - на індивідуальній і колективній основі - унікальні можливості підвищувати інформованість про права людини і заохочувати їх дотримання цими бізнес-структурами, в тому числі через умови контрактів, з належним урахуванням відповідних зобов'язань держав у рамках національного і міжнародного права.

#### ***Забезпечення поваги прав людини з боку бізнесу на територіях, зачеплених конфліктами***

7. Через підвищений ризик здійснення грубих порушень прав людини в регіонах, зачеплених конфліктами, державам слід сприяти забезпеченню того, аби працюючи там бізнес-структури не були залучені у вчинення таких порушень, зокрема шляхом:

а) налагодження на якомога більш ранніх етапах контактів із бізнес-структурами, з тим щоб допомогти їм виявляти, запобігати і пом'якшувати пов'язані з правами людини ризики, що обумовлені їхньою діяльністю і діловими стосунками;

б) надання належної допомоги бізнес-структурам для оцінки та усунення підвищених ризиків порушення прав людини, приділяючи особливу увагу гендерно зумовленому і сексуальному насильству;

з) відмови у доступі до державної підтримки та послуг бізнес-структурам, які причетні до грубих порушень прав людини і відмовляються співпрацювати з метою виправлення ситуації;

д) забезпечення ефективності поточної державної політики, законодавства, підзаконних актів і правозастосовних заходів, спрямованих на усунення ризику участі бізнес-структур у вчинення грубих порушень прав людини.

#### *Коментар*

Деякі грубі порушення прав людини, у вчиненні яких задіяні бізнес-структури, відбуваються в період конфлікту, коли ведеться боротьба за контроль над територією, ресурсами або над самим урядом і коли неможливо очікувати, щоб режим прав людини функціонував належним чином. Відповідальні бізнес-структури все частіше звертаються до держав за рекомендаціями про те, яким чином уникати причетності до нанесення шкоди правам людини у цих складних умовах. Необхідні інноваційні та реалістичні підходи. Зокрема, важливо

звертати увагу на ризик сексуального та гендерного насильства, яке найчастіше відбувається в період конфліктів.

Важливо, щоб усі держави прогнозували можливість виникнення таких проблем задовго до погіршення ситуації на місцях. У регіонах, зачеплених конфліктом, держава, якій вони належать, може втратити здатність забезпечувати належний захист прав людини внаслідок втрати ефективного контролю над цими регіонами. Якщо справа стосується транснаціональних корпорацій, держави їхнього «походження» повинні зіграти свою роль в наданні сприяння як цим корпораціям, так і приймаючим їх країнам, забезпечивши, щоб їхні підприємства не виявилися причетними до порушення прав людини; при цьому суттєву додаткову допомогу також можуть надати й сусідні держави.

З метою досягнення більшої узгодженості в політиці і надання належної допомоги бізнес-структурам у таких ситуаціях, державам «походження» слід сприяти зміцненню співпраці між своїми агентствами з надання допомоги в цілях розвитку, міністерствами закордонних справ і торгівлі та установами з фінансування експорту, які знаходяться в їхніх столицях і представлені в їхніх посольствах, а також між цими установами та урядовими органами «приймаючої» держави; розробити індикатори раннього попередження, з тим щоб застерегти державні установи та бізнес-структури щодо ризику виникнення таких проблем; і передбачити належну відповідальність бізнес-структур за небажання співпрацювати в цих умовах, в тому числі у формі анулювання або відмови їм у державній підтримці або послугах або, коли це неможливо, в формі заборони для них доступу до такої підтримки в майбутньому.

Держави повинні попереджати бізнес-структури про підвищену небезпеку опинитися причетними до грубих порушень прав людини в регіонах, зачеплених конфліктом. Їм слід проаналізувати питання про те, наскільки ефективно їхні політика, закони, підзаконні регулятивні акти та правозастосовні заходи дозволяють уникнути такого підвищеного ризику, в тому числі шляхом прийняття положень, що стосуються належної обачності щодо прав людини з боку бізнес-структур. У разі виявлення прогалин державам слід вжити належних заходів щодо їх усунення. Це може передбачати вивчення питань щодо цивільної, адміністративної або кримінальної відповідальності доміцільованих бізнес-структур або бізнес-структур, які діють на їхній території та / або під їхньою юрисдикцією та здійснюють грубі порушення прав людини або сприяють їх здійсненню. Крім того, державам слід розглянути можливість застосування багатосторонніх підходів для запобігання та недопущення таких дій, а також надавати підтримку ефективним колективним ініціативам.

Усі ці заходи доповнюють зобов'язання держав за міжнародним гуманітарним правом в ситуаціях збройного конфлікту, а також за міжнародним кримінальним правом.

### *Забезпечення узгодженості політики*

**8.** Держави повинні забезпечити, аби державні відомства, агенції та інші державні установи, які формують практику підприємницької діяльності, були обізнані про зобов'язання держави у сфері прав людини і дотримувалися їх при виконанні своїх відповідних повноважень, у тому числі шляхом надання їм відповідної інформації, підготовки і підтримки.

#### *Коментар*

Між зобов'язаннями держав у сфері прав людини та законами і політикою, що визначають практику підприємницької діяльності, неминучих протиріч не існує. Разом із тим іноді державам доводиться приймати складні рішення для узгодження різноманітних потреб суспільства. З метою досягнення необхідної рівноваги державам потрібно застосовувати широкий підхід для суміщення порядку денного в галузі підприємництва і прав людини, спрямований на забезпечення вертикальної та горизонтальної узгодженості національної політики.

Вертикальна узгодженість політики дозволяє державам, які володіють необхідною політикою, законодавством і процедурами, виконувати їхні зобов'язання за міжнародним правом прав людини. Горизонтальна узгодженість політики означає підтримку і забезпечення відомств і установ на національному та регіональному рівнях, які визначають практику підприємницької діяльності, включаючи відомства та установи, що займаються питаннями корпоративного права та регулюванням обігу цінних паперів, інвестиціями, кредитуванням і страхуванням експорту, питаннями торгівлі та трудових відносин, з тим щоб вони були обізнані про зобов'язання уряду у сфері прав людини і діяли відповідно до цих зобов'язань.

**9.** Держави повинні зберігати необхідний простір внутрішньої політики для дотримання своїх зобов'язань у сфері прав людини, коли вони прагнуть досягнення пов'язаних з підприємництвом політичних цілей з іншими державами або бізнес-структурами, наприклад у рамках інвестиційних угод або контрактів.

#### *Коментар*

Економічні угоди, укладені державами як з іншими державами, так і з бізнес-структурами, наприклад, двосторонні інвестиційні угоди, угоди про вільну торгівлю або контракти, що стосуються інвестиційних проектів, відкривають для держав нові економічні можливості. Але

разом з тим вони можуть впливати на свободу дій урядів у сфері внутрішньої політики. Наприклад, умови міжнародних інвестиційних угод можуть обмежувати можливості держави повною мірою виконувати нове законодавство у сфері прав людини або, в разі його виконання, створювати для них ризик прийняття міжнародним арбітражем рішення, обов'язкового для виконання. Тому державам слід забезпечувати збереження належної політики і регуляторних можливостей для захисту прав людини відповідно до умов таких угод, забезпечуючи при цьому необхідний захист інвесторів.

**10.** Державам, коли вони виступають у ролі членів багатосторонніх інституцій, що займаються питаннями, пов'язаними з підприємництвом, слід:

a) домагатися забезпечення того, щоб ці інституції не обмежували можливості їхніх держав-членів в справі виконання ними обов'язків щодо захисту прав людини і не перешкоджали бізнес-структурам поважати права людини;

b) заохочувати ці інституції в рамках своїх відповідних мандатів і можливостей сприяти повазі прав людини з боку бізнес-структур і, у разі вимоги, допомагати державам виконувати свої обов'язки щодо захисту прав людини від порушень з боку бізнес-структур, в тому числі через технічну допомогу, зміцнення потенціалу та підвищення обізнаності;

c) спиратися на ці Керівні принципи в справі сприяння спільному порозумінню і розвивати міжнародне співробітництво у вирішенні проблем, що стосуються бізнесу та прав людини.

#### *Коментар*

Більша узгодженість в політиці також необхідна й на міжнародному рівні, в тому числі у випадках, коли держави беруть участь у діяльності багатосторонніх інституцій, які опікуються питаннями, пов'язаними з підприємництвом, зокрема в міжнародних торгових і фінансових інституціях. За державою зберігаються зобов'язання за міжнародним правом прав людини під час її участі у роботі таких інституцій.

Зміцнення потенціалу та підвищення обізнаності через такі інституції можуть відігравати важливу роль у справі надання допомоги всім державам у виконанні ними своїх зобов'язань захищати права людини, в тому числі шляхом створення умов для обміну інформацією про проблеми і найкращу практику, у такий спосіб сприяючи застосуванню більш узгоджених підходів.

Коллективні дії, що реалізуються через міжнародні інституції,

можуть допомогти державам зрівняти правила гри в питанні поваги прав людини з боку бізнес-структур, але домагатися цього слід за рахунок «підтягування відстаючих». Важливу роль може відігравати також і співпраця між державами, багатосторонніми інституціями та іншими зацікавленими сторонами.

Ці Керівні принципи забезпечують загальні орієнтири у цьому відношенні та можуть слугувати ефективною основою для створення кумулятивного позитивного ефекту, що враховує відповідні ролі та відповідальність всіх зацікавлених сторін.

## **II. КОРПОРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ**

### **A. Основоположні принципи**

**11.** Бізнес-структури повинні поважати права людини. Це означає, що їм слід уникати порушення прав людини інших осіб і усувати несприятливий вплив на права людини, що виник з їхньою участю.

#### *Коментар*

Відповідальність щодо дотримання прав людини є загальною нормою очікуваної поведінки всіх бізнес-структур, де б вони не здійснювали свою діяльність. Вона не залежить від можливостей і / або готовності держав виконувати свої зобов'язання у сфері захисту прав людини і не зменшує цих зобов'язань. Ця відповідальність існує окремо від обов'язку дотримуватися національних законів і підзаконних актів, що захищають права людини.

Усунення несприятливого впливу на права людини вимагає прийняття належних заходів для його запобігання, пом'якшення його наслідків та, за необхідності, відшкодування завданої шкоди.

Бізнес-структури можуть брати на себе інші зобов'язання або займатися іншою діяльністю з метою підтримки і заохочення прав людини, які можуть сприяти їх здійсненню. Однак це не компенсуватиме недотримання прав людини в рамках їхньої діяльності.

Бізнес-структури не повинні послаблювати здатність держав виконувати зобов'язання у сфері захисту прав людини, в тому числі шляхом застосування заходів, які можуть підірвати авторитет судових механізмів.

**12.** Відповідальність бізнес-структур щодо дотримання прав людини поширюється на міжнародно визнані права людини, у розумінні, як мінімум, тих прав, що закріплені в Міжнародному біллі

прав людини, а також принципів, що стосуються основоположних прав, які викладені в Декларації Міжнародної організації праці основних принципів та прав у світі праці.

### *Коментар*

Оскільки бізнес-структури можуть впливати практично на весь спектр міжнародно визнаних прав людини, їх відповідальність за дотримання цих прав поширюється на всі ці права. На практиці в окремих галузях підприємництва або за деяких обставин певні права людини можуть піддаватися більшому ризику в порівнянні з іншими, і з цієї причини їм буде приділятися підвищена увага. Разом з тим ситуації можуть змінюватися, і тому все права людини повинні бути предметом періодичного контролю.

Авторитетний перелік основних міжнародно визнаних прав людини міститься в Міжнародному біллі права людини (що складається з Загальної декларації прав людини, а також основних договорів, в рамках яких вона була кодифікована: Міжнародного пакту про громадянські і політичні права та Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права); його доповнюють принципи, що стосуються основних прав, закріплених в восьми базових конвенціях МОП, які викладені в Декларації основних принципів та прав у світі праці. Йдеться про критерії, за якими інші соціальні суб'єкти оцінюють вплив бізнес-структур на права людини. Відповідальність бізнес-структур щодо дотримання прав людини відрізняється від питань юридичної відповідальності та реалізації права, які як і раніше в основному регулюються положеннями національного законодавства, що діє у відповідних юрисдикціях.

У бізнес-структур, в залежності від обставин, може виникнути необхідність враховувати й інші норми та стандарти. Наприклад, вони повинні поважати права людини осіб, що належать до певних груп або спільнот, які потребують особливої уваги, в тих випадках, коли ці бізнес-структури могли справляти вплив на їх права людини. У зв'язку з цим в рамках Організації Об'єднаних Націй прийняті додаткові договори про права корінних народів, жінок, національних або етнічних, релігійних і мовних меншин, дітей, людей з інвалідністю, а також трудящих-мігрантів і членів їхніх сімей. Крім того, в умовах збройного конфлікту бізнес-структури повинні дотримуватися норм міжнародного гуманітарного права.

**13.** Відповідальність щодо дотримання прав людини вимагає від бізнес-структур:

а) уникати заподіяння або сприяння заподіяння несприятливого впливу на права людини в процесі своєї діяльності та усувати наслідки

такого впливу в разі, коли він стався;

б) прагнути запобігати або пом'якшувати негативний вплив на права людини, що безпосередньо пов'язаний з їхньою діяльністю, продукцією чи послугами внаслідок їх ділової активності, навіть якщо вони безпосередньо не сприяли заподіяння такого впливу.

### *Коментар*

Бізнес-структури можуть бути причетними до заподіяння несприятливого впливу на права людини або в рамках своєї власної діяльності, або внаслідок їхніх ділових відносин із іншими сторонами. У Керівному принципі 19 більш докладно наведено, яким чином бізнес-структури повинні діяти в таких ситуаціях. Для цілей цих Керівних принципів «діяльність» бізнес-структури означає як дію, так і бездіяльність; а її «ділові відносини» розуміються як відносини з партнерами по підприємницької діяльності, суб'єктами в його ланцюгу поставок та з іншими недержавними або державними суб'єктами, що безпосередньо пов'язані з діяльністю бізнес-структури, її продукцією або послугами.

**14.** Відповідальність бізнес-структур щодо дотримання прав людини стосується всіх бізнес-структур незалежно від їхнього розміру, галузі, умов діяльності, форм власності та структури. Проте масштаби і ступінь складності засобів, за допомогою яких бізнес-структури виконують обов'язки у сфері прав людини, можуть відрізнятися в залежності від цих факторів і тяжкості наслідків несприятливого впливу діяльності бізнес-структури на права людини.

### *Коментар*

Засоби, за допомогою яких бізнес-структури виконують свої зобов'язання щодо дотримання прав людини мають бути відповідно пропорційними їхнім розмірам та іншим факторам. У порівнянні з великими бізнес-компаніями малі та середні підприємства можуть мати менший потенціал, але більш неформальні процедури і структури управління, внаслідок чого їх відповідна політика і процедури будуть мати інші форми. Разом з тим деякі малі та середні підприємства можуть чинити серйозний негативний вплив на права людини, що викликає необхідність застосування відповідних заходів незалежно від їх розміру. Ступінь серйозності наслідків негативного впливу буде оцінюватися з урахуванням їх масштабів, обсягу і непоправності. Засоби, за допомогою яких бізнес-структура виконує свої зобов'язання щодо дотримання прав людини, також можуть відрізнятися в залежності від масштабів підприємницької діяльності та від того, чи здійснюється вона в рамках корпоративної групи або індивідуально. Однак відповідальність щодо дотримання прав людини застосовується в

повному обсязі і в рівній мірі до всіх бізнес-структур.

**15.** Бізнес-структури повинні запровадити свою політику і процедури, з урахуванням своїх розмірів і умов діяльності, для забезпечення виконання своїх зобов'язань щодо дотримання прав людини, включаючи:

a) політику відданості зобов'язанням щодо поваги та дотримання прав людини;

b) процедуру забезпечення належної обачності щодо прав людини з метою виявлення, запобігання, пом'якшення наслідків негативного впливу і подання звітності про те, яким чином вони опрацьовують питання впливу їхньої діяльності на права людини;

c) процедури, що дозволяють компенсувати шкоду, заподіяну внаслідок будь-яких видів несприятливого впливу на права людини, завданого ними самими, або такими, що виникли за їхнього сприяння.

### *Коментар*

Бізнес-структури повинні усвідомлювати і демонструвати, що вони поважають права людини, це. Це можливо лише за умов запровадження відповідної політики і реалізації певних процедур. Ця теза докладно розкривається в принципах 16-24.

## **В. Принципи діяльності**

### ***Політика відданості***

**16.** Перш за все, для підтвердження своєї відповідальності щодо поваги та дотримання прав людини бізнес-структури повинні закріпити свою відданість зобов'язанням у сфері прав людини в заяві програмного характеру, яка:

a) затверджується на найвищому керівному рівні бізнес-структури;

b) підготовлена на основі висновків внутрішніх і / або зовнішніх експертів;

c) визначає очікуване бізнес-структурою ставлення до прав людини з боку її персоналу, партнерів із підприємницької діяльності та інших сторін, які безпосередньо пов'язані з її діяльністю, продукцією чи послугами;

d) є публічно доступною і поширюється всередині бізнес-структури для усього персоналу і на зовні серед її партнерів із підприємницької діяльності та інших відповідних сторін;

e) відображена в політиці та процедурах оперативної діяльності, що необхідне для впровадження заяви в практику всієї роботи бізнес-структури.



## *Коментар*

Термін «заява» використовується в загальному значенні для позначення будь-яких способів, що використовуються бізнес-структурою для публічного оголошення про свої зобов'язання поважати права людини, відданість ним та очікування.

Рівень експертних знань, необхідний для належної підготовки заяви, залежить від складності ділових операцій бізнес-структури. Експертні знання можуть бути отримані з різних джерел, починаючи з авторитетних он-лайн або письмових ресурсів і до консультацій з визнаними експертами.

Заява про відданість зобов'язанням поважати права людини повинна бути загальнодоступною. Її слід активно поширювати серед суб'єктів, з якими бізнес-структура має договірні відносини, а також інших сторін, які безпосередньо пов'язані з її діяльністю; до їх числа можна віднести сили державної безпеки, інвесторів; і в разі діяльності, що створює суттєві ризики для прав людини, - серед зацікавлених сторін, яких ці ризики потенційно можуть торкнутися.

У процесі поширення заяви і обумовлених нею політики та процедур всередині бізнес-структури слід чітко визначити напрями і системи звітності, реалізація яких має підтримуватися проведенням заходів із навчальної підготовки персоналу, що виконуватиме відповідні бізнес-функції.

Так само, як і держави, що повинні працювати над узгодженням своєї політики, бізнес-структури повинні прагнути до узгодження своїх обов'язків щодо поваги та дотримання прав людини з політиками і процедурами, що регулюють їхню підприємницьку діяльність і ділові відносини в більш широкому контексті. Це повинно включати, наприклад, політики та процедури, що визначають фінансові та інші стимули роботи для персоналу, регулюють практику закупівель, а також лобістську діяльність у випадках, коли виникає загроза для дотримання прав людини.

Завдяки цим та будь-яким іншим відповідним заходам програмна заява про відданість повазі прав людини має бути органічно засвоєна і впроваджена в роботу всіх, починаючи з найвищого керівництва бізнес-структури і завершуючи всіма його функціональними підрозділами, які в протилежному випадку можуть діяти не будучи обізнаними про права людини або без їх урахування.

### ***Належна обачність щодо прав людини***

**17.** З метою виявлення, запобігання, пом'якшення наслідків негативного впливу на права людини і подання звітності про те, як

бізнес-структури усувають його, їм слід проявляти належну обачність щодо прав людини. Цей процес повинен включати оцінювання фактичного і потенційного впливу на права людини, урахування висновків про результати оцінювання та вжиття заходів на їх основі, відстеження відповідних змін і поширення інформації про те, яким чином усувається вплив. Прояв належної обачності щодо прав людини характеризується наступним:

а) вона має стосуватися несприятливого впливу на права людини, який може завдавати бізнес-структура або якому воно може сприяти в рамках своєї діяльності, або який може бути безпосередньо пов'язаний з його діяльністю, продукцією чи послугами внаслідок його ділових відносин;

б) вона залежатиме від розмірів бізнес-структури, наявності ризику значного впливу на права людини, а також характеру та умов його діяльності;

с) вона повинна мати постійний характер із урахуванням того, що з часом ризику для прав людини можуть змінюватися в зв'язку із зміною форми діяльності бізнес-структури та умов її ведення.

### *Коментар*

Цей принцип визначає параметри належної обачності щодо прав людини, а у принципах 18-21 докладно розкриті її основні компоненти.

Під ризиками для прав людини розуміється потенційно несприятливий вплив діяльності бізнес-структури на права людини. Потенційний вплив має усуватися шляхом його запобігання або пом'якшення його наслідків, тоді як фактичні наслідки впливу, що вже завдані, повинні бути підставою для відшкодування заподіяної шкоди (принцип 22).

Обачність щодо прав людини може бути інтегрована в більш широкі системи управління ризиками бізнес-структури. якщо даний принцип виходить за рамки простого виявлення і усунення матеріальних ризиків для самої бізнес-компанії, але буде враховувати і ризики для носіїв прав.

Належна обачність щодо прав людини повинна бути ініційована бізнес-структурами якомога раніше на етапі підготовки до ведення нового виду діяльності або налагодження ділових відносин з урахуванням того, що ризики для прав людини можуть посилюватися або пом'якшуватися вже на стадії підготовки контрактів або інших угод і можуть бути успадковані в процесі злиття або придбання бізнес-структур.

У разі, коли бізнес-структури підтримують відносини з великою

кількістю суб'єктів господарювання, задіяних в їхніх ланцюгах поставок, застосування принципу належної обачності щодо прав людини з метою недопущення несприятливого впливу на права людини у рамках відносин із усіма такими суб'єктами може виявитися завданням, яке важко виконати. У цьому випадку бізнес-структурам слід визначити загальні сфери, де ризики несприятливого впливу на права людини є найбільш значними, незалежно від того, чи створюються вони внаслідок умов діяльності деяких постачальників або клієнтів, чи окремими виробничими операціями, продукцією або послугами або іншими відповідними умовами, і визначити пріоритетність цих ризиків з точки зору прояву належної обачності щодо прав людини.

У випадках, коли бізнес-структура сприяє або вважається такою, що сприяє несприятливому впливу на права людини, який здійснюється іншими сторонами, може постати питання про їхню співучасть. Співучасть може розглядатися у цьому випадку як із позаправової точки зору, так і з юридичної. З позаправової точки зору бізнес-структури можуть розцінюватися як «співучасники» дії іншої сторони, коли, наприклад, вони, як видається, отримують вигоду від порушення прав людини, вчиненого цією стороною.

З юридичної точки зору більшість національних юрисдикцій забороняють співучасть у вчиненні злочину, а деякі з них у таких випадках передбачають кримінальну відповідальність бізнес-структур. Як правило, цивільні позови також можуть ґрунтуватися на підозрі щодо участі бізнес-структури в заподіянні шкоди, хоча такі позови не можуть розглянуті в контексті прав людини.

Уся судова практика у сфері міжнародного кримінального права свідчить про те, що суть відповідної норми щодо надання допомоги або спонукання полягає в свідомому наданні практичної допомоги або спонуканні, які мали суттєве значення для вчинення злочину.

Прояв належної обачності щодо прав людини має допомогти бізнес-структурам знизити ризик порушення судових позовів проти них шляхом демонстрації того, що вони вжили всіх раціональних заходів, щоб уникнути своєї причетності до передбачуваного порушення прав людини. Разом з тим бізнес-структурам, які проявляють таку належну обачність, не слід вважати, що вона може сама по собі автоматично і в повному обсязі звільнити їх від відповідальності за вчинення або сприяння вчиненню порушень прав людини.

**18.** Бізнес-структури повинні, з метою оцінки ризиків щодо прав людини, виявляти й оцінювати будь-який фактичний або потенційний несприятливий вплив на права людини, до якого вони можуть бути причетні в результаті своєї діяльності або в результаті своїх ділових

відносин. Цей процес повинен:

а) спиратися на наявні у бізнес-структури експертні знання та / або знання незалежних зовнішніх експертів у сфері прав людини;

б) включати проведення конструктивних консультацій із потенційно уразливими групами осіб та іншими відповідними зацікавленими сторонами, враховуючи розмір бізнес-структури, характер і умови її діяльності.

### *Коментар*

Першим етапом у реалізації прояву належної обачності щодо прав людини має стати виявлення та оцінка характеру фактичного і потенційного несприятливого впливу на права людини, до якого бізнес-структура може бути причетна. Мета цього етапу полягає у необхідності зрозуміти конкретний характер впливу на конкретних осіб із урахуванням конкретних умов діяльності. Як правило, це передбачає оцінку становища у сфері прав людини, по можливості, ще до початку ведення обраного виду діяльності; виявлення категорій осіб, які можуть опинитися під його несприятливим впливом; підготовку переліку відповідних норм і стандартів у сфері прав людини; і прогнозування того, яким чином планований вид діяльності та пов'язані з ним підприємницькі відносини можуть мати несприятливий вплив на права людини виявленого кола осіб. У цьому процесі бізнес-структури повинні приділяти особливу увагу будь-яким конкретним видам впливу на права людини окремих осіб, які належать до певних груп або спільнот, що можуть опинитися у ситуації підвищеного ризику вразливості або маргіналізації, а також враховувати різні ризики, з якими можуть стикатися жінки та чоловіки.

Хоча процеси оцінки впливу на права людини можуть бути включені в інші процеси, такі як оцінки ризиків або оцінки впливу бізнесу на навколишнє середовище і суспільство, орієнтиром для них повинні служити всі міжнародно визнані права людини, оскільки підприємства можуть потенційно впливати на реалізацію практично будь-яких із цих прав.

З урахуванням динамічності змін ситуації у сфері прав людини, оцінки впливу на права людини слід проводити через регулярні проміжки часу: до початку реалізації нового виду діяльності або налагодження нових бізнес-відносин; до прийняття визначальних рішень або здійснення серйозних змін у своїй діяльності (наприклад, вихід на ринок, початок збуту продукції, зміна стратегії або ще більш широкі зміни у бізнес-діяльності); у відповідь на зміну умов діяльності або в їх очікуванні (наприклад, у зв'язку з посиленням соціальної напруженості); а також періодично протягом циклу певного виду

діяльності або ділових відносин.

Для того, аби бізнес-структури могли точно оцінювати свій вплив на права людини, їм слід прагнути зрозуміти заклопотаність потенційно вразливих сторін шляхом проведення з ними прямих консультацій в формі, що враховує мовні та інші можливі бар'єри, що можуть перешкоджати налагодженню ефективної взаємодії. У разі неможливості проведення таких консультацій бізнес-структури повинні розглянути розумні альтернативні підходи, такі, як звернення до авторитетних, незалежних експертних ресурсів, включаючи правозахисні організації та інших представників громадянського суспільства.

Оцінка впливу на права людини дозволяє бізнес-структурам обґрунтувати наступні заходи в процесі реалізації належної обачності щодо права людини.

**19.** З метою запобігання і пом'якшення несприятливого впливу на права людини бізнес-структурам слід інтегрувати результати проведених ними оцінок впливу в усі відповідні внутрішні бізнес-функції та процеси і вжити належні заходи.

a) Для ефективної інтеграції потрібно, щоб:

- i) відповідальність за усунення такого впливу покладалася на відповідний функціональний підрозділ і рівень бізнес-структури;
- ii) внутрішні процеси прийняття рішень, видатки з бюджетних коштів і система контролю дозволяли забезпечувати застосування ефективних заходів для реагування на такий вплив.

b) Відповідні заходи будуть залежати від:

- i) того, чи бізнес-структура здійснює несприятливий вплив безпосередньо або сприяє його вчиненню; або того, чи обумовлена його участь лише тим, що вплив безпосередньо пов'язаний з його діяльністю, продукцією чи послугами в межах ділових відносин;
- ii) ефективності наявних механізмів для усунення несприятливого впливу.

### *Коментар*

Горизонтальна інтеграція конкретних результатів оцінки впливу на права людини в рамках всієї діяльності бізнес-структури може бути ефективною лише в тому випадку, якщо його політика відданості повазі та дотриманню прав людини органічно втілена в усі відповідні бізнес-функції. Для цього потрібно забезпечити вірне розуміння результатів оцінки, надання їм належного значення, розробку і впровадження заходів на їхній основі.

Оцінюючи вплив на права людини, бізнес-структури повинні

брати до уваги як фактичний, так і потенційний несприятливий вплив. Потенційному впливу слід запобігати або пом'якшувати його наслідки шляхом горизонтальної інтеграції результатів оцінки в рамках всієї діяльності бізнес-структури, в той час як фактичний вплив, - тобто вже наявні негативні наслідки, - повинні стати підставою для відшкодування заподіяної шкоди (принцип 22).

У разі, якщо бізнес-структура спричиняє або може спричинити несприятливий вплив на права людини, вона повинна вжити необхідні заходи з метою припинення або запобігання такого впливу.

У разі, коли бізнес-структура сприяє або може сприяти здійсненню несприятливого впливу на права людини, їй слід ужити необхідні заходи для припинення або запобігання своїй співучасті у здійсненні такого впливу, а також максимально використовувати свої важелі впливу для пом'якшення будь-якого наявного впливу. Вважається, що у бізнес-структури існують важелі впливу у випадках, коли вона має можливість змінити протиправну практику суб'єкта господарювання, який заподіює шкоду.

Якщо бізнес-структура не сприяла здійсненню негативного впливу на права людини, але такий вплив все ж безпосередньо пов'язаний з її діяльністю, продукцією чи послугами через її ділові відносини з іншим суб'єктом господарювання, ситуація є більш складною. До числа факторів, які будуть враховуватися при вирішенні питання про належні заходи в таких ситуаціях, відносяться наявність у бізнес-структури важелів впливу на відповідний суб'єкт господарювання; питання про те, наскільки важливе значення ці відносини мають для бізнес-структури; серйозність порушення прав людини, а також питання про те, чи буде припинення цих відносин із даним суб'єктом господарювання мати несприятливі наслідки для прав людини.

Чим складніша ситуація та її наслідки для прав людини, тим більш вагомим є аргумент для звернення бізнес-структури за незалежною експертною консультацією в процесі прийняття рішення про вжиття відповідних заходів.

Якщо бізнес-структура має в своєму розпорядженні важелі впливу для запобігання або пом'якшення негативного впливу, вона повинна скористатися ними. Якщо ж такі важелі недостатні, можуть існувати способи їх нарощування, наприклад за рахунок зміцнення потенціалу або застосування інших стимулів по відношенню до відповідного суб'єкта господарювання або в рамках співпраці з іншими сторонами.

Бувають ситуації, коли бізнес-структура не має достатніх важелів для запобігання або пом'якшення несприятливого впливу, і вона не може їх створити і примножити. У цьому випадку бізнес-структурі слід

розглянути питання про припинення ділових відносин, взявши до уваги авторитетні оцінки потенційного несприятливого впливу такого рішення на права людини.

У разі, коли такі відносини є «життєво важливими» для бізнес-структури, їх припинення створює додаткові проблеми. Відносини можуть розцінюватися як життєво важливі, якщо вони дозволяють отримувати продукцію або послугу, вкрай необхідну для діяльності бізнес-структури і для отримання якої немає розумного альтернативного джерела. У зв'язку з цим необхідно враховувати також і тяжкість наслідків несприятливого впливу на права людини: чим більш грубими є порушення, тим оперативніше бізнес-структура повинна домагатися змін, не чекаючи прийняття рішення про доцільність припинення своїх ділових відносин. У будь-якому випадку упродовж усього часу, коли порушення відбувається, а бізнес-структура зберігає ділові відносини, вона повинна докладати власні зусилля з метою пом'якшення впливу і бути готовою до будь-яких наслідків, - репутаційних, фінансових або юридичних, - обумовлених продовженням цих ділових відносин.

**20.** Для того, щоб перевірити, чи відбувається усунення наслідків несприятливого впливу на права людини, бізнес-структурам слід відстежувати ефективність вжитих ними заходів. Відстеження має:

- a) ґрунтуватися на відповідних якісних і кількісних показниках;
- b) спиратися на інформацію, відгуки з внутрішніх та зовнішніх джерел, включаючи думки зацікавлених сторін.

### *Коментар*

Відстеження необхідно для бізнес-структури, адже вона має знати, наскільки оптимально реалізується її політика поваги до прав людини, чи ефективно вона реагує на виявлений вплив на права людини, а також для забезпечення безперервного покращення ситуації.

Бізнес-структурам слід докладати особливі зусилля для відстеження ефективності їхніх заходів реагування на вплив, завданий окремим особам, які відносяться до груп або категорій населення, які можуть піддаватися підвищеному ризику уразливості або маргіналізації.

Відстеження слід інтегрувати у відповідні внутрішні процеси звітності. Бізнес-структури можуть використовувати інструменти, які застосовуються ними для досягнення іншими цілей. В якості таких інструментів можуть використовуватися умови виконання контрактів та аналіз їх текстів, а також дослідження та аудити, в ході яких за необхідності використовуються дані у гендерному аспекті. Механізми оперативного розгляду скарг також могли б стати важливими джерелами інформації від безпосередньо зацікавлених сторін щодо ефективності

процедур забезпечення належної обачності щодо прав людини в ході підприємницької діяльності (див. Принцип 29).

**21.** Звітування бізнес-структур щодо того, яким чином вони усунули свій негативний вплив на права людини, передбачає їх готовність поширювати таку інформацію за межами бізнес-структур, особливо в тих випадках, коли сторони, інтереси яких зачеплено, або особи, які діють від їхнього імені, висловлюють занепокоєння з цих причин. Бізнес-структури, діяльність або умови діяльності яких створюють ризики значного негативного впливу на права людини, повинні офіційно звітувати про те, яким чином вони усувають його наслідки. В будь-якому випадку їхні повідомлення повинні:

a) мати таку форму та подаватися з такою періодичністю, які відповідають впливу підприємства на права людини, і повинні бути доступними для цільових аудиторій;

b) містити інформацію, що є достатньою для оцінки адекватності заходів реагування бізнес-структури у відповідь на конкретний вплив на права людини;

c) не створювати додаткових ризиків для зацікавлених сторін, персоналу або щодо дотримання законних вимог стосовно конфіденційності комерційної інформації.

### *Коментар*

Відповідальність щодо дотримання прав людини передбачає запровадження бізнес-структурами політики та процедур, за допомогою яких вони можуть, з одного боку, отримувати інформацію, а з іншого - демонструвати, що вони поважають права людини на практиці. Таке демонстрування передбачає комунікацію, яка відбувається на основі транспарентності та підзвітності перед окремими особами або групами осіб, які можуть зазнавати негативного впливу, а також серед інших відповідних зацікавлених сторін, включаючи інвесторів.

Комунікація може мати різні форми, включаючи особисті зустрічі, он-лайн діалоги, консультації з зацікавленими сторонами, а також офіційні публічні звіти. В даний час змінюється і сама офіційна звітність, оскільки традиційні річні звіти та звіти про корпоративну відповідальність / стійкість доповнюються інформацією, що обновляється он-лайн, та комплексними фінансовими та нефінансовими звітами.

Запит щодо офіційної звітності бізнес-структур є необхідним за наявності ризиків значного негативного впливу на права людини незалежно від того, чи викликаний він характером або умовами їхньої діяльності. Звіт має охоплювати питання та наводити показники, що



стосуються того, яким чином бізнес-структура виявляє несприятливий вплив на права людини та забезпечує усунення його наслідків. Незалежна перевірка звітів щодо поваги та дотримання прав людини може вигідним чином покращити їх зміст та зміцнити довіру до них. Корисним джерелом додаткової інформації можуть стати галузеві показники.

### *Відшкодування шкоди*

**22.** У випадках, коли бізнес-структури встановлюють, що вони завдали негативного впливу на права людини або сприяли його вчиненню, вони повинні в рамках правових процедур відшкодувати заподіяну шкоду або співпрацювати з метою її відшкодування.

#### *Коментар*

Навіть за наявності оптимальної політики та практики бізнес-структура може завдавати або сприяти вчиненню негативного впливу на права людини, який вона не могла передбачити або якому не могла запобігти.

У випадках, коли бізнес-структура встановлює факт виникнення такої ситуації або в рамках її процедури обачності щодо прав людини, або іншими способами, її відповідальність щодо дотримання прав людини передбачає активну участь у процесі відшкодування шкоди, що може провадитися як самостійно, так і в співробітництві з іншими сторонами. Механізми розгляду скарг на оперативному рівні, доступні для сторін, на яких потенційно може поширитися негативний вплив внаслідок здійсненої підприємницької діяльності, можуть стати одним із ефективних способів сприяння відшкодуванню шкоди, якщо вони відповідають певним ключовим критеріям, викладеним в принципі 31.

У разі несприятливого впливу, який не був викликаний діяльністю бізнес-структури або якому вона не сприяє, але який безпосередньо пов'язаний з її діяльністю, продукцією або послугами внаслідок її ділових відносин, принцип відповідальності щодо поваги та дотримання прав людини не вимагає від цієї бізнес-структури відшкодувати шкоду за власний кошт, хоча вона може взяти на себе таку роль.

Деякі ситуації, зокрема такі, що пов'язані з підозрою щодо вчинення злочинів, як правило, вимагають того, щоб були задіяні судові механізми.

Додаткові рекомендації щодо механізмів, за допомогою яких можна добитися відшкодування шкоди, в тому числі у випадках, коли звинувачення щодо негативного впливу на права людини заперечуються, містяться в розділі III, присвяченому доступу до засобів правового захисту.

## *Питання умов діяльності*

**23.** За будь-яких умов бізнес-структури повинні:

а) виконувати всі діючі закони і поважати міжнародно визнані права людини незалежно від місця, де вони провадять свою діяльність;

б) знаходити способи забезпечувати дотримання принципів міжнародно визнаних прав людини у випадках, коли вони стикаються з суперечливими вимогами;

с) ставитися до ризику здійснення або сприяння здійсненню грубих порушень прав людини як до питання дотримання правових норм незалежно від місця, де вони провадять свою діяльність.

### *Коментар*

Хоча певні країни та місцеві умови можуть підвищувати ризики для прав людини, що обумовлені діяльністю бізнес-структури та її діловими відносинами, всі бізнес-структури несуть однакову відповідальність щодо поваги та дотримання прав людини незалежно від місця здійснення їхньої діяльності. У випадках, коли становище в країні не дозволяє виконувати це зобов'язання повною мірою, очікується, що бізнес-структури за таких обставин будуть дотримуватися принципів міжнародно визнаних прав людини в максимально можливому обсязі та зможуть продемонструвати свої зусилля, вжиті з цією метою.

Певні умови діяльності, наприклад, такі, як знаходження в регіонах зачеплених конфліктом, можуть підвищувати ризик того, що бізнес-структури можуть ставати співучасниками грубих порушень прав людини, які були вчинені іншими суб'єктами (наприклад, силами безпеки). Бізнес-структури повинні добросовісно оцінювати такі ризики з точки зору дотримання норм права, враховуючи розширення меж потенційної юридичної відповідальності бізнес-структур, що пов'язано з принципом екстериторіальної юрисдикції щодо цивільних позовів, а також з дією положень Римського статуту Міжнародного кримінального суду в юрисдикціях, що передбачають кримінальну відповідальність для юридичних осіб. Крім того, керівники бізнес-структур верхньої і середньої ланки, а також їх рядові співробітники можуть нести індивідуальну кримінальну відповідальність за дії, що становлять грубі порушення прав людини.

У таких складних умовах бізнес-структури повинні робити все можливе, щоб не погіршувати обстановку. У виборі найбільш ефективних заходів реагування у багатьох випадках було б доцільно спиратися не тільки на експертні знання та проведення консультацій з різними службами бізнес-структури, але й звертатися за консультаціями

до зовнішніх авторитетних, незалежних експертів, у тому числі до експертів з урядів, громадянського суспільства, національних установ із захисту прав людини і відповідних багатосторонніх механізмів.

**24.** У випадках, коли необхідно визначити пріоритетність дій щодо усунення наслідків фактичного і потенційного несприятливого впливу на права людини, бізнес-структурам слід, в першу чергу, прагнути до запобігання і пом'якшення найбільш серйозних наслідків або вживати заходи з урахуванням того, що запізніле реагування зробить такий вплив незворотнім.

#### *Коментар*

Хоча бізнес-структури повинні усувати всі види наслідків спричиненого ними негативного впливу, їх одночасне усунення не завжди можливо. За відсутності конкретних правових рекомендацій і за необхідності визначити пріоритетність дій, бізнес-структури повинні починати з тих форм впливу на права людини, які є найбільш небезпечними, виходячи з того, що запізніле реагування може негативно позначитися на можливостях виправлення становища. У цьому контексті тяжкість наслідків не є абсолютним критерієм; вона визначається з урахуванням інших впливів на права людини, виявлених бізнес-структурами.

### **ІІІ. ДОСТУП ДО ЗАСОБІВ ПРАВОВОГО ЗАХИСТУ**

#### **А. Основоположний принцип**

**25.** У межах свого обов'язку захищати від пов'язаних із підприємницькою діяльністю порушень прав людини, держави за допомогою судових, адміністративних, законодавчих чи інших відповідних засобів повинні вживати належних заходів для забезпечення того, щоб у випадках, коли такі порушення відбуваються на їх території та / або в межах їхньої юрисдикції, особи, права яких порушені, отримували доступ до ефективних засобів правового захисту.

#### *Коментар*

Якщо держави не будуть вживати належних заходів для розслідування, покарання винних і відшкодування шкоди за порушення прав людини, пов'язаних із підприємницькою діяльністю, обов'язок держав щодо забезпечення захисту виявиться неефективним або зовсім втратить свій сенс.

Доступ до ефективних засобів правового захисту має свої процедурні та матеріально-правові аспекти. Засоби правового захисту, що надаються в рамках механізмів розгляду скарг, про які йдеться в цьому розділі, можуть набувати різні матеріально-правові форми, метою

яких, кажучи в цілому, буде відшкодування заподіяної правам людини шкоди або поновлення стану, що існував до порушення. Засоби правового захисту можуть включати принесення вибачення, реституцію, реабілітацію, фінансову або нефінансову компенсацію і застосування санкцій (кримінальних або адміністративних, наприклад, у формі штрафів), а також недопущення нової шкоди, наприклад, за допомогою судових заборон або гарантій неповторення. Процедури забезпечення засобів правового захисту повинні бути неупередженими, захищеними від корупції і спроб політичних чи інших сил вплинути на результати.

Для цілей цих Керівних принципів скарга розуміється як заява про допущену несправедливість, яка суб'єктивно сприймається з точки зору уявлень окремої особи або групи осіб про їхнє право, в основі якої може лежати закон, контракт, прямо або непрямо висловлена обіцянка, звичайна практика або загальні уявлення спільноти, чії права порушені, про справедливість.

Термін «механізм розгляду скарг» означає будь-який організований судовий або несудовий процес, що здійснюється державним або недержавним органом, у рамках якого можуть бути подані скарги на пов'язані з підприємницькою діяльністю порушення прав людини та запит щодо правового захисту.

Державні механізми розгляду скарг можуть належати до компетенції державного відомства, установи або незалежного органу, що має надані законом або Конституцією повноваження. Вони можуть бути судовими або позасудовими. Деякими механізмами передбачено, що особи, права яких порушені, безпосередньо звертаються з проханням про надання правового захисту; в інших механізмах - посередник звертається з проханням про правовий захист від їхнього імені. Прикладами можуть слугувати суди (як у кримінальних, так і цивільних справах), суди у трудових спорах, національні установи із захисту прав людини, національні координаційні механізми, що діють в рамках Керівних настанов для багатонаціональних підприємств Організації економічного співробітництва і розвитку, численні установи омбудсменів, а також державні служби з розгляду скарг.

Забезпечення доступу до засобів правового захисту в разі порушень прав людини внаслідок підприємницької діяльності також обумовлює необхідність сприяння з боку держави у справі підвищення інформованості громадськості і розуміння нею цих механізмів, способів отримання доступу до них і надання будь-якої підтримки з цією метою (фінансової або експертної).

Державні судові і позасудові механізми розгляду скарг повинні створювати основу для більш широкої системи правового захисту. У

рамках такої системи механізми розгляду скарг на оперативному рівні можуть забезпечити можливість подачі скарги і вирішення спору на ранньому етапі. Державні механізми і механізми, що діють на оперативному рівні, в свою чергу можуть бути доповнені або посилені за допомогою заходів захисту, сформованих у рамках спільних ініціатив, а також заходів міжнародних і регіональних правозахисних механізмів. Додаткові вказівки щодо цих механізмів наводяться в Керівних принципах 26-31.

## **В. Принципи діяльності**

### ***Державні судові механізми***

**26.** При усуненні порушень прав людини у сфері бізнесу держави повинні вживати належних заходів для забезпечення ефективності національних судових механізмів, в тому числі за рахунок знаходження способів усунення правових, практичних та інших відповідних бар'єрів, які могли б спричинити відмову в доступі до засобів правового захисту.

#### *Коментар*

Ефективні судові механізми є основою для забезпечення доступу до засобів правового захисту. Їх здатність усувати порушення прав людини, пов'язані з підприємницькою діяльністю, залежить від їх неупередженості, чесності та можливостей забезпечувати належний судовий розгляд.

Держави повинні вживати заходів для недопущення виникнення бар'єрів, що перешкоджають поданню до суду законних скарг у випадках, коли звернення до суду є основним елементом отримання доступу до засобу правового захисту або коли альтернативні засоби ефективного правового захисту відсутні. Їм також слід забезпечувати, щоб правосуддю в рамках судового процесу не перешкождала корупція, щоб суди не залежали від економічного чи політичного тиску з боку інших державних агентів, а також суб'єктів підприємницької діяльності та щоб не створювалися перешкоди для законної та мирної діяльності правозахисників.

Правові бар'єри, що перешкоджають розгляду законних скарг на пов'язане з підприємницькою діяльністю порушення прав людини, можуть, наприклад, виникати у випадках, коли:

- спосіб розподілу правової відповідальності між членами корпоративної групи відповідно до національного кримінального і цивільного законодавства дозволяє ухилятися від виконання принципу належної підконтрольності;

- позивачі стикаються з відмовою в правосудді в державі, де

відбулося порушення прав людини, і не можуть отримати доступ до судів держави походження незалежно від предмету позову;

- деякі групи осіб, такі як корінні народи і мігранти, виключаються з системи правового захисту їхніх прав людини, якою користується решта населення.

Практичні і процедурні бар'єри, що перешкоджають доступу до судових засобів правового захисту, можуть, зокрема, виникати у випадках, коли:

- витрати, пов'язані з подачею позову набагато перевищують встановлену величину, яка слугує стримуючим фактором від подачі необґрунтованих позовів, та / або не можуть бути знижені до розумних рівнів за допомогою підтримки уряду, «ринкових» механізмів (наприклад, страхування витрат судового розгляду і безоплатна правова допомога) або інших засобів;

- позивачі стикаються з труднощами в справі отримання законного представника через відсутність ресурсів або інших стимулів для залучення юристів з метою отримання консультацій щодо конкретної тематики;

- відсутні належні можливості для об'єднання позовів або проведення судових розглядів за участю представників (наприклад, для подачі об'єднаних позовів або інших процедур подачі колективних позовів), що перешкоджає доступу окремих позивачів до ефективних засобів захисту;

- державні обвинувачі не мають достатніх ресурсів, експертних знань і підтримки для виконання зобов'язань держави щодо розслідування участі окремих осіб і бізнес-структур у злочинах, які зачіпають права людини.

Багато з цих бар'єрів виникають або посилюються в результаті нерівності можливостей сторін процесу, що нерідко має місце під час розгляду позовів щодо порушень прав людини у сфері бізнесу, наприклад нерівності із точки зору їхніх фінансових ресурсів, доступу до інформації та експертних знань. Крім того, внаслідок активної дискримінації або ненавмисних наслідків організації роботи судових механізмів окремі особи з груп або категорій населення, які можуть піддаватися підвищеному ризику вразливості або маргіналізації, часто стикаються з додатковими культурними, соціальними, матеріальними та фінансовими перешкодами в аспекті доступу до цих механізмів, їх використання і захисту з їх боку. Слід приділяти особливу увагу правам і конкретним потребам таких груп або категорій населення на кожному етапі процесу правового захисту, що стосується доступу, судового розгляду і винесення остаточного рішення.

### *Державні позасудові механізми розгляду скарг*

27. Поряд із судовими механізмами держави повинні забезпечувати ефективні і належні позасудові механізми розгляду скарг, які є частиною загальної державної системи правового захисту в разі порушень прав людини у сфері бізнесу.

#### *Коментар*

Адміністративні, законодавчі та інші позасудові механізми відіграють найважливішу роль із точки зору доповнення та розширення судових механізмів. Навіть там, де судові системи є ефективними і добре забезпечені ресурсами, вони не можуть нести на собі весь тягар, пов'язаний з розглядом усіх можливих порушень; судові засоби захисту потрібні не у всіх випадках; крім того, не завжди всі позивачі віддають їм перевагу.

Прогалини в забезпеченні засобів правового захисту в разі вчинення порушень прав людини у сфері бізнесу могли б, за необхідності, бути ліквідовані шляхом розширення мандатів існуючих позасудових механізмів і/або шляхом створення нових механізмів. Такі механізми могли б бути засновані на посередництві, мати форму третейського суду або бути реалізовані в рамках інших процесів, прийнятних із культурної точки зору і сумісних із правозахисними принципами, або в будь-якій формі поєднувати ці підходи з урахуванням поставлених питань, будь-якого публічного інтересу і можливих потреб сторін. Для забезпечення їхньої ефективності необхідно, щоб вони відповідали критеріям, викладеним в принципі 31.

У зв'язку з цим особливу роль повинні відігравати національні установи із захисту прав людини.

Як і у випадку з судовими механізмами, держави повинні вивчити способи усунення будь-якої нерівності сторін, що беруть участь у процесі з розгляду позовів щодо порушення прав людини у сфері бізнесу, і будь-яких інших додаткових бар'єрів на шляху отримання доступу, з якими стикаються окремі особи з груп або категорій населення, які можуть піддаватися підвищеному ризику вразливості або маргіналізації.

### *Недержавні механізми розгляду скарг*

28. Держави повинні розглянути можливість сприяння доступу до ефективних недержавних механізмів розгляду скарг, які стосуються відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок порушень прав людини в сфері бізнесу.

#### *Коментар*

Одним із видів недержавних механізмів розгляду скарг є

механізми, що створюються бізнес-структурами самостійно або у співпраці з зацікавленими сторонами, асоціаціями, що об'єднують підприємства галузі, або групами різних зацікавлених сторін. Ці механізми мають позасудовий характер, але можуть набувати форму третейського суду, дотримуватися підходу, що заснований на діалозі, або проходити в руслі процесів, прийнятних із культурної точки зору і сумісних з правами людини. Особливі переваги таких механізмів полягають в оперативності доступу і наданні засобів правового захисту, невисоких витратах і/або транснаціональному охопленні.

Іншим видом подібних механізмів є регіональні і міжнародні правозахисні органи, які найчастіше займаються питаннями порушень державами їхніх зобов'язань у сфері поваги та дотримання прав людини. Разом з тим, деякі з них займаються також і питаннями недотримання державами зобов'язань щодо забезпечення захисту від порушень прав людини з боку бізнес-структур.

Держави можуть відігравати позитивну роль у підвищенні інформованості про такі можливості або іншими способами сприяти доступу до їх використання поряд з механізмами, що забезпечуються самими державами.

**29.** З метою вчасного розгляду скарг та прямого відшкодування шкоди бізнес-структури повинні заснувати в інтересах окремих осіб і спільнот, які можуть зазнати негативного впливу внаслідок підприємницької діяльності, ефективні механізми розгляду скарг на оперативному рівні або брати участь в їх роботі.

#### *Коментар*

Окремі особи і спільноти, які можуть постраждати від негативного впливу з боку підприємства, повинні мати безпосередній доступ до механізмів розгляду скарг на оперативному рівні. Як правило, ці механізми забезпечуються бізнес-структурами самостійно або у співпраці з іншими сторонами, включаючи відповідні зацікавлені сторони. Крім того, доступ до них може надаватися після звернення до взаємоприйняттого зовнішнього експерта або органу. Для доступу до цих механізмів не потрібно, аби особа, яка звертається зі скаргою, спочатку використовувала інші засоби захисту. Ці механізми можуть безпосередньо звертатися до бізнес-структури задля проведення оцінки відповідних ситуацій і відшкодування будь-якої шкоди.

Механізми розгляду скарг на оперативному рівні виконують дві основні функції, що стосуються відповідальності бізнес-структур щодо дотримання прав людини:

- по-перше, вони забезпечують виявлення випадків негативного впливу на права людини в рамках поточної діяльності бізнес-структури



з точки зору реалізації принципу належної обачності щодо прав людини. З цією метою вони надають сторонам, які зазнають безпосередній вплив діяльності бізнес-структури, можливість заявити про своє занепокоєння у випадках, коли вони вважають, що на них чиниться або буде здійснено негативний вплив. Крім того, шляхом аналізу тенденцій і характерних особливостей скарг бізнес-структури можуть виявляти системні проблеми та відповідним чином адаптувати свою практику.

- по-друге, ці механізми після з'ясування суті скарг дозволяють розглядати їх і відшкодовувати шкоду, спричинену негативним впливом з боку бізнесу, вже на ранньому етапі безпосередньо самою бізнес-структурою і таким чином не допускати посилення заподіяної шкоди і зростання потоку скарг.

Такі механізми не вимагають, щоб претензія або скарга подавалася стосовно порушення прав людини, лише тоді, як воно станеться; їх конкретна мета - виявити будь-які законні претензії сторін, які можуть піддатися впливу негативних наслідків. Якщо такі претензії не виявляються і не усуваються, з часом вони можуть стати причиною серйозних конфліктів і порушень прав людини.

Для практичної ефективності механізмів розгляду скарг на оперативному рівні вони повинні відповідати певним критеріям (принцип 31). Для дотримання цих критеріїв механізми розгляду жалоб можуть набувати різних форм залежно від потреб, обумовлених масштабом, ресурсами, галузевими, культурними та іншими параметрами.

Механізми розгляду скарг на оперативному рівні можуть стати важливим додатковим аспектом більш широкої взаємодії зацікавлених сторін та процесів колективних переговорів, але не можуть замінити жодного з них. Їх не слід використовувати з метою підриву ролі законних профспілок у вирішенні трудових спорів, а також для закриття доступу до судових або інших позасудових механізмів розгляду скарг.

**30.** Галузеві, багатосторонні та інші спільні ініціативи, засновані на дотриманні норм у сфері прав людини, повинні передбачати наявність ефективних механізмів розгляду скарг.

### *Коментар*

Стандарти, що стосуються прав людини, все більше отримують відображення у зобов'язаннях, що приймають на себе галузеві бізнес-структури, багатосторонні та інші спільні ініціативи, шляхом їх включення в кодекси поведінки, стандарти діяльності, глобальні рамкові угоди між профспілками і транснаціональними корпораціями, а також в аналогічні програмні документи.

Такі спільні ініціативи повинні забезпечувати наявність ефективних механізмів, в рамках яких сторони або їх законні представники можуть заявляти про своє занепокоєння в разі, коли, на їхню думку, відповідні зобов'язання не були виконані. Легітимність таких ініціатив може опинитися під загрозою, якщо вони не створюють таких механізмів. Ці механізми могли б формуватися як в індивідуальному, так і колективному порядку в рамках відповідної ініціативи. Ці механізми повинні забезпечувати підзвітність і можливість для відшкодування шкоди, заподіяної бізнес-структурами внаслідок негативного впливу їх діяльності на права людини.

### ***Критерії ефективності позасудових механізмів розгляду скарг***

**31.** З метою забезпечення ефективності державних і недержавних позасудових механізмів розгляду скарг слід гарантувати:

a) легітимність: забезпечення довіри з боку груп зацікавлених сторін, для яких призначені ці механізми, їх підзвітність з точки зору справедливості процесів розгляду скарг;

b) доступність: забезпечення поінформованості всіх груп зацікавлених сторін, для яких призначені ці механізми, і надання належної допомоги сторонам, доступу яких перешкоджають бар'єри особливого характеру;

c) передбачуваність: забезпечення чіткої та зрозумілої процедури із зазначенням орієнтовних термінів проходження кожного етапу, а також ясності щодо наявних типів процесу, результатів і способів контролю за виконанням рішень;

d) справедливість: прагнення забезпечити, аби постраждалі сторони мали належний доступ до джерел інформації, консультацій і експертних знань, необхідних для участі в процесі подачі скарги на основі принципів справедливості, поінформованості та поваги;

e) транспарентність/прозорість: інформування сторін процесу розгляду скарги про його хід, і надання достатньої інформації про дію механізму з метою зміцнення довіри до його ефективності і відповідності будь-яким публічним інтересам;

f) відповідність нормам в сфері прав людини: забезпечення відповідності результатів і засобів правового захисту міжнародно визнаним правам людини;

g) джерело безперервного навчання: аналіз відповідних заходів із метою формування висновків, необхідних для вдосконалення механізму та запобігання майбутнім скаргам і заподіяння шкоди в майбутньому;

Механізми на оперативному рівні також мають бути:

h) засновані на взаємодії і діалозі: проведення консультацій із групами зацікавлених сторін, для яких призначені ці механізми, з питань їх створення та ефективності їх функціонування, а також приділення уваги діалогу як способу розгляду скарг і прийняття рішень щодо них.

### *Коментар*

Механізм розгляду скарг може відповідати своїй меті лише в тому випадку, якщо особи, для яких він призначений, знають про нього, довіряють йому і можуть використовувати його. Ці критерії задають контрольні параметри для створення, перегляду або оцінки позасудового механізму розгляду скарг, з тим щоб забезпечити його ефективне функціонування на практиці. Погано розроблені або погано працюючі механізми розгляду скарг можуть посилювати незадоволеність сторін, створюючи у них ще сильнішого відчуття власного безсилля і неповаги до них.

Перші сім критеріїв можуть бути застосовані до будь-яких державних і недержавних третейських або заснованих на діалозі механізмів. Восьмий критерій притаманний механізмам на оперативному рівні, функціонуванню яких сприяє бізнес-структура.

Термін «механізм розгляду скарг» в цьому документі застосовується в техніко-юридичному сенсі. Сам цей термін при його застосуванні до конкретного механізму не завжди може бути правильним або доречним, але критерії ефективності у всіх випадках залишаються незмінними. Коментар щодо конкретних критеріїв є наступним:

a) зацікавлені сторони, для яких призначений механізм, повинні довіряти йому, якщо вони вирішили його використовувати. Забезпечення того, щоб сторони процесу розгляду скарги не могли втручатися в його справедливе ведення, є одним з найбільш важливих факторів зміцнення довіри зацікавлених сторін;

b) перешкодами для доступу можуть бути недостатня інформованість про механізм, мова, недостатній рівень грамотності, обсяг витрат, місце розташування або побоювання зазнати репресій;

c) для забезпечення довіри до механізму і його затребуваності слід поширювати загальнодоступну інформацію про пропоновані їм процедури. По можливості, слід дотримуватися строків, що відводяться для кожного етапу, при цьому в деяких випадках може знадобитися застосування більш гнучкого підходу;

d) при наявності скарг або суперечок між бізнес-структурами та сторонами, що зазнали шкоди, останні нерідко мають у своєму розпорядженні значно менші можливості для доступу до інформації або

до експертних ресурсів і часто не мають матеріальних ресурсів для їх оплати. У випадках, коли така нерівність не усувається, знижуються шанси на проведення справедливого процесу і його сприйняття як такого, а також виникають складності у пошуку довговічних рішень;

e) регулярний обмін інформацією зі сторонами про хід розгляду індивідуальних скарг може мати суттєве значення для збереження довіри до процесу. Забезпечення транспарентності/прозорості дії цього механізму, що виявляється в інформуванні якомога більшого числа зацікавлених сторін про статистичні дані, приклади накопиченого досвіду і більш докладної інформації про розгляд певних випадків, може мати важливе значення для підтвердження його легітимності та підтримки широкої довіри до нього. У той же час, за необхідності, слід забезпечувати конфіденційність діалогу між сторонами, а також в питаннях, що стосуються особистої інформації його окремих учасників;

f) нерідко скарги не формулюються з правозахисної точки зору, і в багатьох із них спочатку не будуть зачіпатися питання прав людини. Незважаючи на це, коли результати розгляду мають значення для захисту прав людини, слід забезпечувати, щоб рішення приймалися з урахуванням міжнародно визнаних прав людини;

g) регулярний аналіз періодичності, характеру і причин скарг може дозволити установі, що керує механізмом, виявляти і коригувати програми/політики, процедури або практику, які необхідно змінювати з метою запобігання заподіянню шкоди в майбутньому;

h) взаємодія з групами зацікавлених сторін з питань розробки та забезпечення результативності роботи механізму розгляду скарг на оперативному рівні може сприяти задоволенню потреб цих груп, його використанню цими групами на практиці і виникненню загальної зацікавленості в успішній роботі механізму. Оскільки бізнес-структура не може легітимним чином одночасно бути об'єктом скарг і в односторонньому порядку приймати рішення з приводу їхнього розгляду, основне завдання цих механізмів має полягати в досягненні узгоджених рішень шляхом діалогу. Якщо необхідне рішення третейського суду, таке рішення повинно прийматися легітимним, незалежним третейським механізмом.