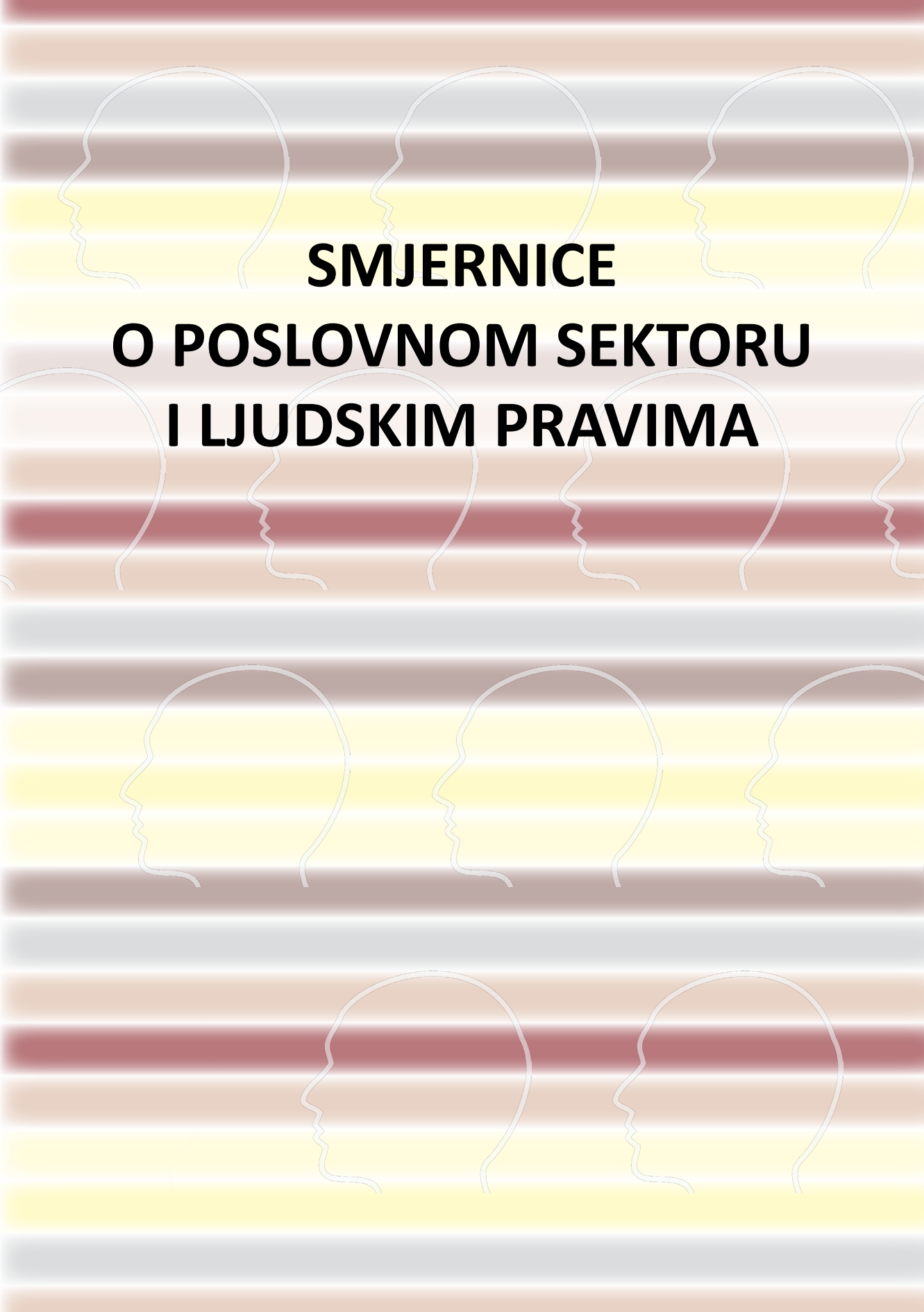


**SMJERNICE
O POSLOVNOM SEKTORU I
LJUDSKIM PRAVIMA**

The background features a repeating pattern of horizontal stripes in shades of yellow, white, and brown. Overlaid on these stripes are several white line-art silhouettes of human heads in profile, facing left. The silhouettes are arranged in a grid-like pattern, with some appearing in the foreground and others slightly behind, creating a sense of depth.

**SMJERNICE
O POSLOVNOM SEKTORU
I LJUDSKIM PRAVIMA**

Impressum

Naslov: Smjernice o poslovnom sektoru i ljudskim pravima

Izdavač: Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj - HR PSOR

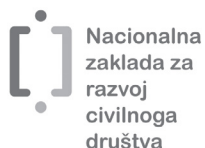
Urednica: Mirjana Matešić

Prijevod: Dražen Hoffmann

Dizajn: Katarina Plećaš

ISBN 978-953-98964-7-6

Ove smjernice prevedene su s engleskog jezika u sklopu projekta "Filantropija za ljudska prava" kojeg provode GONG, CMS i Documenta u okviru Fonda za organizacije civilnoga društva EGP-a i Kraljevine Norveške čiji je provoditelj u RH Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva.:



Napomena

Ovaj dokument predstavlja neslužbeni prijevod za koji punu odgovornost prihvaća izdavač.

Dokument je objavljen za i u ime Ujedinjenih naroda

Korištena terminologija i prezentacija materijala u ovoj publikaciji ne predstavljaju izražavanje nikakvog stajališta Sekretarijata Ujedinjenih naroda vezanog uz legalitet bilo koje države, teritorija, grada ili područja niti njihovih uprava niti je vezana uz ukidanje njihovih granica ili područja.

SADRŽAJ

I.	DUŽNOST DRŽAVA U ZAŠTITI LJUDSKIH PRAVA	3
	A. TEMELJNA NAČELA	3
	B. OPERATIVNA NAČELA	4
II.	DUŽNOST KORPORACIJA U ZAŠTITI LJUDSKIH	10
	A. TEMELJNA NAČELA	11
	B. OPERATIVNA NAČELA	13
III.	PRISTUP PRAVNOJ ZAŠTITI	22
	A. TEMELJNO NAČELO	22
	B. OPERATIVNA NAČELA	23

Ova publikacija sadrži "Smjernice o poslovnom sektoru i ljudskim pravima" koju je razvio posebni predstavnik Glavnog tajnika za pitanja ljudskih prava i međunarodne korporacije i druge poslovne organizacije. Posebni predstavnik je priložio Smjernice svom završnom izvještaju prema Savjetu za ljudska prava (A/HRC/17/31), koji ujedno sadrži uvod u Smjernice i pregled procesa koji je doveo do njihovog razvoja.

Savjet za ljudska prava je prihvatio ove Smjernice svojom rezolucijom 17/4 16. lipnja, 2011.

OPĆA NAČELA

Ove Smjernice utemeljene su na prepoznavanju:

- a. postojećih obveza Država da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava i temeljne slobode;
- b. uloge poduzeća kao specijaliziranih organa društva koji ispunjavaju specijalizirane društvene funkcije te moraju ispunjavati sve zakonske obveze i poštivati ljudska prava;
- c. potrebe da prava i obveze budu povezani s odgovarajućim i učinkovitim mehanizmima pravne zaštite za slučaj kršenja.

Ova se načela primjenjuju na sve Države i sve poslovne organizacije, bile one transnacionalne ili ne, bez obzira na njihovu veličinu, sektor, lokaciju, vlasništvo ili strukturu.

Ove Smjernice treba shvatiti kao koherentnu cjelinu i čitati ih, pojedinačno i u cjelini, u svjetlu njihovog cilja unapređivanja standarda i praksi koji se odnose na poslovni sektor i ljudska prava, tako da mogu ostvarivati konkretne rezultate za pojedince i zajednice te doprinositi društveno održivoj globalizaciji.

Ništa u ovim Smjernicama ne treba čitati kao odredbe koje utemeljuju nove međunarodne pravne obveze s obzirom na ljudska prava, kao ni odredbe koje ograničuju ili narušavaju postojeće pravne obveze koje su Države preuzele ili su im podvrgnute međunarodnim pravom.

Ove se Smjernice trebaju primjenjivati nediskriminatorno, s osobitom pozornošću posvećenom pravima i potrebama, kao i izazovima s kojima se susreću pojedinci iz skupina i populacija izloženima povećanom riziku od ranjivosti ili marginalizacije, uz obzir prema različitim rizicima kojima mogu biti izloženi žene i muškarci.

I. DUŽNOST DRŽAVA U ZAŠTITI LJUDSKIH PRAVA

A. TEMELJNA NAČELA

1. **Države na svojem teritoriju i/ili području nadležnosti moraju pružati zaštitu od kršenja ljudskih prava od trećih strana, uključujući poduzeća. Ovo uključuje poduzimanje potrebnih koraka za sprečavanje, istragu, kažnjavanje i otklanjanje štete za takva kršenja kroz učinkovite javne politike, zakonodavstvo, propise i sudovanje.**

Komentar

Međunarodne obveze Država spram ljudskih prava zahtijevaju da one poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava pojedinaca na svojim teritorijima i/ili područjima nadležnosti. Ovo uključuje dužnost zaštite protiv kršenja ljudskih prava od bilo koje treće strane, uključujući poduzeća.

Obveza svake Države na zaštitu ljudskih prava predstavlja standard ponašanja. Stoga, Države nisu same po sebi odgovorne za kršenja ljudskih prava od strane privatnih aktera. No, Države mogu biti u prekršaju svojih međunarodnih obveza u pogledu ljudskih prava tamo gdje im se ta kršenja mogu pripisati ili tamo gdje one ne poduzimaju adekvatne korake u sprečavanju, istrazi, kažnjavanju i ispravljanju štete od kršenja ljudskih prava od strane privatnih aktera. Iako Države općenito imaju diskrecijsko pravo u odlučivanju o ovim koracima, trebaju razmotriti sve dopuštene preventivne i korektivne mjere, uključujući javne politike, zakonodavstvo, propise i sudovanje. Države također imaju dužnost štiti i promicati vladavinu prava, poduzimajući mjere osiguravanja jednakosti pred zakonom, pravičnost u primjeni zakona te primjerene razine odgovornosti, pravne sigurnosti, proceduralne i pravne transparentnosti.

Ovo se poglavlje usredotočuje na preventivne mjere, dok Poglavlje III ocrtava korektivne mjere.

2. **Države trebaju jasno izraziti očekivanje da sva poduzeća koja posluju na njihovom teritoriju i/ili području nadležnosti u svom poslovanju poštuju ljudska prava.**

Komentar

Prema važećem međunarodnom pravnom sustavu zaštite ljudskih prava, Države nemaju obvezu regulirati eksteritorijalne aktivnosti poduzeća registriranih na njihovom teritoriju i/ili području nadležnosti. No, općenito im nije ni zabranjeno tako postupati, pod pretpostavkom da postoji prepoznata osnova za nadležnost. Unutar ovih parametara, neka ugovorna tijela za ljudska prava preporučaju da Države poduzmu korake u sprečavanju kršenja ljudskih prava u inozemstvu od strane poduzeća koja su pod njihovom nadležnosti. Postoje snažni politički razlozi zašto Države trebaju jasno izložiti očekivanja da poduzeća poštuju ljudska prava u inozemstvu, osobito tamo gdje su same Države uključene u djelatnosti tih poduzeća ili ih podržavaju. Neki

su od tih razloga osiguravanje predvidivosti za poduzeća, slanje koherentnih i konzistentnih poruka i očuvanje reputacije same Države.

Države po ovom pitanju zauzimaju različite pristupe. Neke od njih propisuju domaće mjere s eksteritorijalnim implikacijama. Neki su od primjera: zahtjevi od kompanija-majki da izvještavaju o globalnim djelatnostima svojih čitavih poduzeća; multilateralni instrumenti „mekog“ prava kao što su Smjernice za multinacionalna poduzeća Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD); standardi koje zahtijevaju institucije koje podržavaju ulaganja u inozemstvu.

Drugi pristupi obuhvaćaju eksteritorijalno zakonodavstvo i njegovu provedbu. Ovo uključuje kaznenopravne režime koji omogućuju kaznene postupke zasnovane na državljanstvu počinitelja, neovisno o tome gdje je kazneno djelo počinjeno.

Različiti čimbenici utječu na percepciju opravdanosti postupaka Države, primjerice, jesu li ti postupci utemeljeni na multilateralnim sporazumima.

B. OPERATIVNA NAČELA

OPĆE REGULATORNE I JAVNOPOLITIČKE FUNKCIJE DRŽAVA

3. Ispunjavajući svoju ulogu zaštite ljudskih prava, Države trebaju:
 - a. provoditi zakone koji za cilj ili kao učinak imaju obvezu poduzeća da poštuju ljudska prava, periodički procjenjivati učinkovitost takvih zakona i otklanjati njihove manjkavosti;
 - b. osigurati da drugi zakoni i javne politike koji se odnose na stvaranje i funkcioniranje poslovnih organizacija, poput zakona o trgovačkim društvima, ne priječe već omogućuju poštivanje ljudskih prava od strane poduzeća;
 - c. pružiti učinkovite smjernice poduzetima o tome kako kroz svoje poslovanje mogu poštivati ljudska prava;
 - d. poticati i, gdje je to prikladno, zahtijevati da poduzeća objavljuju informacije o tome kako postupaju u pogledu svojih utjecaja na ljudska prava.

Komentar

Države ne bi trebale pretpostavljati kako poslovne organizacije preferiraju ili imaju koristi od nedjelovanja Država te trebaju razmotriti pametnu kombinaciju mjera – nacionalnih i međunarodnih, obveznih i dobrovoljnih – za poticanje poštivanja ljudskih prava od strane poduzeća.

Neuspjeh u provođenju postojećih zakona koji izravno ili neizravno reguliraju

poštivanje ljudskih prava od strane poduzeća često predstavlja značajnu pravnu prazninu u praksi Država. Zakoni koji uređuju ljudska prava mogu biti zakoni o nediskriminaciji i radnom pravu, ali i zakoni o zaštiti okoliša, vlasništvu, piratstvu i suzbijanju korupcije. Stoga je važno da Države razmotre provode li se takvi zakoni učinkovito i, ako ne, što je tome uzrok i koje mjere bi mogle smisleno korigirati stanje.

Podjednako je važno da Države razmotre predviđaju li ti zakoni sve potrebne slučajeve u svjetlu okolnosti koje se mijenjaju te pružaju li, zajedno s relevantnim javnim politikama, okruženje koje potiče poštivanje ljudskih prava od strane poduzeća. Primjerice, jasnije odredbe u nekim zakonskim i javnopolitičkim područjima, poput onih koja se odnose na pristup zemljištu i prava povezana s vlasništvom nad zemljom ili njenim korištenjem, obično su potrebne kako bi se zaštitilo nositelje prava na korištenje zemljišta, kao i poduzeća.

Zakoni i javne politike koji se odnose na pokretanje i djelovanje poduzeća, kao što su propisi o trgovačkim društvima ili zaštiti vrijednosnih papira, izravno oblikuju ponašanje poduzeća; no, njihove implikacije po ljudska prava često se slabo razumiju. Primjerice, u propisima o trgovačkim društvima i vrijednosnim papirima nedostaje jasnoće o tome što poduzeća i njihovi rukovodioci smiju, pa i što trebaju činiti u pogledu zaštite ljudskih prava. Zakoni i javne politike u ovom području trebaju pružiti dostatne smjernice temeljem kojih poduzeća mogu poštivati ljudska prava, uvažavajući ulogu postojećih upravljačkih struktura poput upravnih odbora korporacija.

Smjernice poduzećima o poštivanju ljudskih prava trebaju naznačiti očekivane ishode i dobre prakse. Također trebaju pružiti savjete o najboljim metodama, uključujući dubinsku provjeru (*due diligence*, op. prev.) stanja ljudskih prava, te kako učinkovito razmotriti pitanja roda, ranjivosti i marginalizacije, prepoznajući pritom specifične izazove s kojima se mogu suočavati pripadnici autohtonog stanovništva, žene, nacionalne ili etničke manjine, vjerske i jezične manjine, djeca, osobe s invaliditetom te migrantski radnici i njihove obitelji.

Nacionalne institucije za zaštitu ljudskih prava koje poštuju Pariška načela¹ imaju važnu ulogu pomaganja Državama u utvrđivanju jesu li relevantni zakoni sukladni njihovim obvezama prema ljudskim pravima i provode li se učinkovito, kao i u pružanju smjernica o ljudskim pravima poduzećima i drugim nedržavnim akterima.

Izještavanje poduzeća o tome kako otklanjaju svoje negativne utjecaje na ljudska prava može biti različitih oblika, u rasponu od neformalne komunikacije s ugroženim dionicima pa do formalnog javnog izvještavanja. Poticanje ili, gdje je to prikladno, zahtjevi Država za takvim izvještavanjem, važni su za poticanje poštivanja ljudskih prava od strane poduzeća. Poticaji za pružanje relevantnih informacija mogu uključivati odredbe da se takvo izvještavanje uzima u obzir u slučaju upravnih ili drugih pravnih postupaka.

¹ <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/StatusOfNationalInstitutions.aspx>

Zahtjev za izvještavanjem može biti osobito prikladan tamo gdje su narav ili uvjeti poslovanja rizični za ljudska prava. Politike ili zakoni u ovom području mogu korisno razjasniti o čemu bi i kako poduzeća trebala izvještavati, osiguravajući dostupnost i točnost izvještavanja.

Svaki zahtjev o tome što sve predstavlja prihvatljivo izvještavanje treba uzeti u obzir rizike koje ono može predstavljati za sigurnost i zaštitu pojedinaca i objekata, zakonske odredbe o povjerljivosti podataka te razlike u veličini i strukturi poduzeća.

Zahtjevi financijskog izvještavanja trebaju razjasniti kako utjecaji na ljudska prava u nekim slučajevima mogu biti „odlučujući“ ili „značajni“ za ekonomske rezultate poduzeća.

VEZA IZMEĐU DRŽAVE I POSLOVNOG SEKTORA

4. **Države trebaju poduzeti dodatne korake u zaštiti ljudskih prava od kršenja od strane poduzeća koja posjeduje ili kontrolira Država ili onih koja primaju znatnu potporu ili sredstva od državnih tijela, kao što su izvozne kreditne agencije, državne agencije za osiguranje ili garanciju investicija, uključujući zahtjeve za detaljnim provjerama u pogledu ljudskih prava tamo gdje je to prikladno.**

Komentar

Države su primarni nositelji dužnosti u međunarodnom pravu koje se odnosi na ljudska prava, a kolektivno su nosioci obveza međunarodnog sustava zaštite ljudskih prava. Tamo gdje je neko poduzeće pod kontrolom Države ili se njegovo djelovanje može na drugi način pripisati Državi, njegovo kršenje ljudskih prava može ujedno predstavljati kršenje međunarodnih pravnih obveza same Države. Štoviše, što je poduzeće bliže Državi ili što se ono više oslanja na zakonske ovlasti ili novac poreznih obveznika, to postoji snažniji razlog za osiguravanje da isto poštuje ljudska prava.

Tamo gdje su Države u odnosu vlasništva ili nadzora nad poduzećima, imaju i najveće mogućnosti osiguranja da se javne politike, zakoni i propisi relevantni za zaštitu ljudskih prava provode. Više upravljačke razine u tipičnim slučajevima podnose izvješća državnim tijelima, a povezani resori vlade imaju više prostora za učinkoviti nadzor i dubinsku provjeru stanja ljudskih prava (ova poduzeća također podliježu korporativnoj odgovornosti za poštivanje ljudskih prava, o kojoj govori poglavlje II). Niz tijela koja su formalno ili neformalno povezana s Državom mogu pružati podršku i usluge poslovnim aktivnostima. Ovo uključuje izvozne kreditne agencije, državne agencije za osiguranje ili garanciju investicija te razvojne financijske institucije. Tamo gdje ove institucije izravno ne razmatraju stvarne i potencijalne negativne učinke na ljudska prava poduzeća koja su njihovi korisnici, izlažu se riziku – reputacijskom, financijskom, političkom, a potencijalno i pravnom – od suodgovornosti za štetu te povećanje problema u zaštiti ljudskih prava s kojima je Država suočena.

Obzirom na ove rizike, Države trebaju poticati te, tamo gdje je to prikladno, zahtijevati dubinsku provjeru stanja i zaštite ljudskih prava od strane samih državnih tijela i onih poduzeća koja primaju njihovu podršku. Zahtjev za dubinsku provjeru stanja ljudskih prava bit će, izgledno, najprikladniji tamo gdje narav ili okolnosti poslovanja predstavljaju značajan rizik za ljudska prava.

- 5. Države trebaju provoditi adekvatan nadzor kako bi ispunile svoje međunarodno preuzete obveze u pogledu ljudskih prava prilikom sklapanja ugovora s poduzećima ili donošenja zakona koji se mogu ticati utjecaja poduzeća na primjenu i zaštitu ljudskih prava.**

Komentar

Kada privatiziraju pružanje usluga koje mogu utjecati na zaštitu ljudskih prava, Države se ne odriču međunarodnih obveza u vezi ljudskih prava. Neuspjeh Država u osiguravanju da poduzeća koja pružaju takve usluge *posluju* u skladu s obvezama Država u odnosu na zaštitu ljudskih prava može dovesti do reputacijskih i pravnih posljedica za same Države. Kao nužan korak, relevantni ugovori o pružanju usluga ili zakonodavstvo koje ga omogućava trebaju pojasniti očekivanja Države od ovih poduzeća da poštuju ljudska prava. Države trebaju osigurati učinkovit nadzor nad djelovanjem poduzeća, uključujući kroz postojanje učinkovitih neovisnih mehanizama nadzora i mehanizama za osiguranje odgovornosti.

- 6. Države trebaju promicati poštivanje ljudskih prava od strane poduzeća s kojima obavljaju poslovne transakcije.**

Komentar

Države obavljaju razne poslovne transakcije s poduzećima, primjerice kroz aktivnosti nabave roba i usluga. Ovo pruža Državama – pojedinačno i kolektivno – jedinstvene mogućnosti za promicanje svijesti i poštivanja ljudskih prava od strane tih poduzeća, uključujući i kroz odredbe ugovora, istovremeno poštujući relevantne obveze Država u nacionalnom i međunarodnom pravu.

- 7. Budući da su rizici teških kršenja ljudskih prava posebno izraženi u područjima zahvaćenima sukobima, Države trebaju osigurati da poslovne organizacije koje djeluju u takvim okolnostima nisu uključene u kršenja ljudskih prava, uključujući:**
- a. suradnjom u najranijoj mogućoj fazi s poduzećima kako bi ona bila sposobna identificirati, spriječiti i ublažiti rizike za ljudska prava koji proizlaze iz njihovih aktivnosti i poslovnih odnosa;**
 - b. pružanjem adekvatne podrške poduzećima u procjeni i uklanjanju povećanih rizika od kršenja ljudskih prava, s posebnim naglaskom na seksualno i rodno uvjetovano nasilje;**
 - c. uskraćivanjem javne podrške i usluga poduzećima koja su**

uključena u teška kršenja ljudskih prava, a odbijaju surađivati u ispravljaju takvih stanja;

- d. osiguravanjem da su njihove važeće javne politike, zakonodavstvo, propisi i provedbene mjere učinkoviti u uklanjanju rizika od uključivanja poduzeća u teška kršenja ljudskih prava.**

Komentar

Neka od najtežih kršenja ljudskih prava koja uključuju poslovni sektor događaju se u situacijama oružanih sukoba za teritorij, resurse ili političku vlast – tamo gdje se ne može očekivati da će sustav zaštite ljudskih prava funkcionirati kako bi trebao. Odgovorna poduzeća sve češće traže smjernice od Država o tome kako izbjeći štetu po ljudska prava u ovim teškim okolnostima. Potrebni su inovativni i praktični pristupi. Osobito je potrebno obratiti pozornost na rizik od seksualnog i rodno uvjetovanog nasilja, koje je osobito rasprostranjeno u vrijeme sukoba.

Važno je da sve Države otklone prijetnje u ranoj fazi, prije nego se situacija na terenu pogorša. U područjima pogođenima sukobima, Država domaćin može biti u nemogućnosti adekvatno zaštititi ljudska prava zbog nedostatka učinkovite kontrole. Tamo gdje su uključene transnacionalne korporacije, njihove matične Države imaju zadatak pomoći i korporacijama i Državama domaćinima te osigurati da poduzeća nisu uključena u kršenja ljudskih prava, dok susjedne Države mogu pružiti važnu dodatnu podršku.

Kako bi se postigla veća koherentnost javnih politika i primjereno pomoglo poduzećima u takvim situacijama, Države domaćini trebaju poticati blisku suradnju između svojih agencija za razvojnu pomoć, ministarstava nadležnih za vanjske poslove i trgovinu te izvoznih financijskih institucija u glavnim gradovima i ambasadama, kao i suradnju između ovih agencija i tijela Država domaćina. Trebaju razvijati pokazatelje za rano upozorenje kako bi se vladina tijela i poduzeća pravodobno upozorilo na probleme. Trebaju odrediti i primjerene sankcije za poduzeća za svako odbijanje suradnje u ovom kontekstu, uključujući uskraćivanje ili obvezu povrata javne podrške i usluga ili, ako to nije moguće, uskraćivanje budućih potpora.

Države trebaju upozoriti poduzeća na povećani rizik od kršenja ljudskih prava u područjima pogođenima sukobima. Države trebaju preispitati mogu li se njihove javne politike, zakonodavstvo, propisi i provedbene mjere adekvatno nositi s ovim povećanim rizikom, uključujući odredbe o dubinskoj provjeri stanja ljudskih prava. Tamo gdje identificiraju propuste, Države trebaju poduzeti prikladne korake za njihovo otklanjanje. Ovo može uključiti ispitivanje građanske, upravne ili kaznene odgovornosti za poduzeća koja su registrirana ili posluju na njihovom teritoriju i/ili području nadležnosti, a koja su počinila ili sudjeluju u teškim kršenjima ljudskih prava. Nadalje, Države trebaju razmotriti multilateralne pristupe u procesuiranju takvih djela, kao i podržavati učinkovite kolektivne inicijative.

Ove mjere dodatna su odgovornost Država uz obveze sadržane u međunarodnom humanitarnom pravu koje se odnose na situacije oružanih sukoba te u međunarodnom kaznenom pravu.

OSIGURAVANJE KOHERENTNOSTI JAVNIH POLITIKA

- 8. Države trebaju osigurati da su vladini resori, agencije i ostale državne institucije koje oblikuju poslovne prakse svjesne obveza Država prema ljudskim pravima i poštuju ih kada provode svoje specifične poslove, pružajući im sve relevantne informacije, obuku i podršku.**

Komentar

Nema neizbježne napetosti između obveza Država u pogledu ljudskih prava te zakona i javnih politika kojima Države oblikuju praksu poduzeća. No, u nekim situacijama Države moraju donositi teške odluke koje uspostavljaju ravnotežu između različitih društvenih potreba. Kako bi bila postignuta prikladna ravnoteža, Države trebaju u upravljanju pitanjima vezanima uz djelovanje poslovnog sektora u pogledu ljudskih prava zauzeti širok pristup, koji za cilj ima osiguranje vertikalne i horizontalne koherentnosti javnih politika.

Vertikalna koherentnost javnih politika podrazumijeva da Države imaju potrebne javne politike, zakone i procese kojima provode svoje međunarodne pravne obveze spram zaštite ljudskih prava. Horizontalna koherentnost javnih politika podrazumijeva podršku i kapacitiranje vladinih odjela i agencija koji oblikuju poslovne prakse – uključujući korporativno pravo, regulaciju vrijednosnih papira, ulaganja, kreditiranje i osiguranje izvoza, trgovine i rada, na nacionalnoj kao i na supranacionalnoj razini, kako bi bili informirani i postupali na način sukladan obvezama Država prema zaštiti ljudskih prava.

- 9. Države trebaju osigurati primjereni prostor za ispunjavanje preuzetih obveza u pogledu ljudskih prava kad slijede ciljeve koje se odnose na poslovne interese u pregovorima s drugim Državama ili poduzećima, oko investicijskih sporazuma ili ugovora.**

Komentar

Gospodarski sporazumi koje Države sklapaju s drugim Državama ili s poduzećima – kao što su bilateralni investicijski sporazumi, sporazumi o slobodnoj trgovini ili ugovori o investicijskim projektima – stvaraju ekonomske prilike za Države. No, oni mogu imati utjecaja i na domaći javnopolitički prostor. Primjerice, uvjeti međunarodnih investicijskih sporazuma mogu ograničavati Države u punoj provedbi novog zakonodavstva koje se odnosi na zaštitu ljudskih prava, ili ih pak izložiti riziku obvezne međunarodne arbitraže ako tako postupe. Stoga Države trebaju zadržati dostatne sposobnosti za donošenje javnih politika i propisa u svrhu zaštite ljudskih prava i pod uvjetima takvih sporazuma, istodobno pružajući potrebnu zaštitu investitorima.

10. **Države, kada postupaju kao članice multilateralnih institucija koje se bave pitanjima djelovanja poslovnog sektora, trebaju:**
- a. **osigurati da te institucije ne narušavaju sposobnost svojih članica da ispunjavaju obveze u pogledu ljudskih prava, niti priječe poduzeća u poštivanju ljudskih prava;**
 - b. **poticati te institucije da, koristeći svoje ovlasti i kapacitete, promiču poštivanje ljudskih prava od strane poduzeća te da, onda kada se to od tih institucija zatraži, pomažu Državama u ispunjavanju njihove dužnosti zaštite ljudskih prava od kršenja od strane poduzeća, putem pružanja tehničke pomoći, izgradnje kapaciteta i podizanja svijesti;**
 - c. **koristiti ove Smjernice za promicanje zajedničkog shvaćanja i unapređivanje međunarodne suradnje u upravljanju izazovima za poslovni sektor i ljudska prava.**

Komentar

I na nacionalnoj je razini potrebna veća koherentnost javnih politika, uključujući tamo gdje Države sudjeluju u multilateralnim institucijama koje se bave gospodarskim i poslovnim pitanjima, poput međunarodnih trgovinskih i financijskih institucija. Sudjelujući u takvim institucijama, Države zadržavaju svoje međunarodno preuzete obveze u pogledu ljudskih prava.

Izgradnja kapaciteta i podizanje svijesti kroz ovakve institucije mogu odigrati važnu ulogu u podršci Državama pri ispunjavanju obveza zaštite ljudskih prava, kao i dijeljenje informacija o izazovima i dobrim praksama, u službi promicanja sustavnog pristupa.

Zajedničko djelovanje kroz multilateralne institucije može pomoći Državama u osiguravanju jednakih uvjeta u pogledu poštivanja ljudskih prava od strane poduzeća, tako što će na primjenu dobre prakse poticati one koji najviše zaostaju. Suradnja među Državama, multilateralnim institucijama i ostalim dionicima može također odigrati važnu ulogu. Ove Smjernice daju naputke kako pristupiti ovom pitanju i mogu poslužiti kao koristan temelj za izgradnju kumulativnog pozitivnog učinka koji uzima u obzir uloge i odgovornosti svih relevantnih dionika.

II. DUŽNOST KORPORACIJA U ZAŠTITI LJUDSKIH PRAVA

A. TEMELJNA NAČELA

11. **Poslovne organizacije trebaju poštivati ljudska prava. Ovo znači da trebaju izbjegavati kršenje ljudskih prava drugih te otkloniti kršenja ljudskih prava u koja su sami uključeni.**

Komentar

Odgovornost za poštivanje ljudskih prava predstavlja globalni standard očekivanog ponašanja za sve poduzeća, gdje god da posluju. Ona postoji neovisno o mogućnosti i/ili voljnosti Država da ispunjavaju svoje obveze, ne umanjuje te obveze i postoji povrh poštivanja nacionalnih zakona i propisa vezanih za ljudska prava.

Otklanjanje negativnih učinaka na ljudska prava zahtijeva poduzimanje odgovarajućih mjera za njihovo sprečavanje, ublažavanje i, tamo gdje je to potrebno, otklanjanje štete. Poduzeća u svrhu promicanja i zaštite ljudskih prava mogu preuzimati i druge obveze ili aktivnosti koje za učinak mogu imati doprinos primjeni prava. No, ovo ne poništava propuste u zaštiti ljudskih prava koji nastaju u njihovom poslovanju.

Poduzeća ne smiju narušavati sposobnosti Država da ispunjavaju svoje vlastite obveze u pogledu ljudskih prava, a tako niti djelovanjem koje narušava integritet sudskih postupaka.

12. Odgovornost poduzeća za poštivanje ljudskih prava odnosi se na međunarodno priznata ljudska prava, a koja minimalno uključuju prava sadržana u Općoj deklaraciji o pravima čovjeka i načelima temeljnih prava kako ih definira Deklaracija Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima pri radu.

Komentar

Budući da poduzeća mogu imati utjecaja na čitav spektar međunarodno prepoznatih ljudskih prava, njihove se obveze odnose na sva ta prava. U praksi, neka ljudska prava mogu biti izložena većim rizicima od drugih u pojedinim industrijskim granama ili okolnostima te će im shodno tome biti posvećena veća pozornost. No, situacije se mogu i mijenjati te sva ljudska prava trebaju biti predmetom povremene provjere.

Autoritativna lista ključnih međunarodno prepoznatih ljudskih prava nalazi se u Međunarodnoj povelji o ljudskim pravima (koja se sastoji od Opće deklaracije o pravima čovjeka i glavnih instrumenata kroz koje je ona kodificirana: Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima i Međunarodnog pakta o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima), zajedno s načelima koja se tiču temeljnih prava u osam središnjih konvencija Međunarodne organizacije rada, o kojima govori Deklaracija Međunarodne organizacije rada o temeljnim načelima i pravima pri radu. Ovo su standardi prema kojima drugi društveni akteri procjenjuju utjecaj poduzeća na ljudska prava. Odgovornost poduzeća za poštivanje ljudskih prava odvojena je od pitanja pravne odgovornosti i primjene prava, koja uvelike ostaju definirana nacionalnim pravnim odredbama u relevantnim područjima nadležnosti.

Ovisno o okolnostima, poduzeća mogu biti dužna razmotriti i dodatne standarde. Primjerice, poduzeća trebaju poštivati ljudska prava pojedinaca

koji pripadaju skupinama ili populacijama koje zahtijevaju posebnu pozornost, tamo gdje na njihova prava mogu imati negativne utjecaje. U ovom kontekstu, instrumenti Ujedinjenih naroda dalje razrađuju prava autohtonog stanovništva; žena; nacionalnih ili etničkih, vjerskih i jezičnih manjina; djece; osoba s invaliditetom; te migrantskih radnika i njihovih obitelji. Nadalje, u situacijama oružanih sukoba, poduzeća trebaju poštivati standarde međunarodnog humanitarnog prava.

13. Odgovornost za poštivanje ljudskih prava zahtijeva da poduzeća:

- a. spriječe mogućnost uzrokovanja ili doprinosa negativnim učincima na ljudska prava kroz svoje aktivnosti i otklone takve učinke kada do njih dođe;**
- b. nastoje spriječiti ili ublažiti negativne učinke na ljudska prava povezane s njihovim poslovanjem, proizvodima ili uslugama koje proizlaze iz njihovih poslovnih odnosa, čak i ako sama nisu doprinijela tim učincima.**

Komentar

Poduzeća mogu biti povezana s negativnim učincima na ljudska prava, bilo kroz vlastito djelovanje ili uslijed poslovnih odnosa s drugim strankama. Smjernica 19. dalje razrađuje kako se poduzeća trebaju nositi s ovim situacijama. Za potrebe ovih Smjernica, „djelovanje“ podrazumijeva i djelovanje i nedjelovanje; „poslovni odnosi“ uključuju odnose s poslovnim partnerima, dionicima u lancu vrijednosti poduzeća te drugim državnim ili nedržavnim tijelima izravno povezanim s poslovanjem, proizvodima ili uslugama poduzeća.

14. Odgovornost poduzeća za poštivanje ljudskih prava odnosi se na sva poduzeća, neovisno o njihovoj veličini, sektoru, okolnostima poslovanja, vlasništvu ili strukturi. No, obujam i kompleksnost načina na koje poduzeće osigurava poštivanje ljudskih prava razlikuje se ne samo po ovim kriterijima već i prema težini negativnog utjecaja na ljudska prava koji ostvaruje svako pojedino poduzeće.

Komentar

Način na koje poduzeće ispunjava svoju odgovornost poštivanja ljudskih prava bit će razmjeran između ostalog, veličini poduzeća. Mala i srednja poduzeća mogu imati manje kapaciteta i više neformalnih procesa i upravljačkih struktura nego velika poduzeća, te će time i njihove unutarnje procese i politike imati različite oblike. No, neka mala i srednja poduzeća mogu imati i teške negativne utjecaje na ljudska prava, koji će zahtijevati prikladne odgovore neovisno o veličini poduzeća. Težina utjecaja mjerit će se njihovim obujmom, dosegom i stupnjem nepopravljivosti. Način na koji poduzeće ispunjava svoju odgovornost poštivanja ljudskih prava može se razlikovati i prema tome do koje mjere poduzeće posluje kroz korporativnu

grupu ili pak individualno. No, odgovornost za poštivanje ljudskih prava primjenjuje se u punoj mjeri i jednako na sve poduzeća.

- 15. Kako bi ispunila svoju odgovornost za poštivanje ljudskih prava, poduzeća trebaju usvojiti politike i procese sukladne svojoj veličini i okolnostima, uključujući:**
- a. predanost ispunjavanju odgovornosti za poštivanje ljudskih prava;
 - b. proces dubinske provjere utjecaja na ljudska prava koji za cilj ima identificirati, spriječiti, ublažiti i objasniti kako otklanjaju svoje negativne utjecaje na ljudska prava;
 - c. procese koji omogućuju otklanjanje štete nastale uslijed bilo kojeg negativnog učinka na ljudska prava koji izazivaju ili kojemu doprinose.

Komentar

Poduzeća moraju poštivati i pokazivati da poštuju ljudska prava. To ne mogu činiti ako ne uspostave određene politike i procese. Smjernice pod rednim brojevima 16. do 24. dodatno elaboriraju ove politike i procese.

B. OPERATIVNA NAČELA

OBVEZE U KORPORATIVNIM POLITIKAMA

- 16. Kao osnovu za prihvaćanje odgovornosti za poštivanje ljudskih prava, poduzeća trebaju izraziti svoju predanost ispunjavanju ove odgovornosti usvajanjem iskaza o politici kompanije, koji:**
- a. je odobren na najvišim upravljačkim razinama poduzeća;
 - b. je izrađen temeljem relevantne unutarnje i/ili vanjske ekspertize;
 - c. navodi očekivanja u pogledu zaštite ljudskih prava koja poduzeće postavlja pred svoje zaposlenike, poslovne partnere i druge stranke izravno povezane s poslovanjem, proizvodima ili uslugama poduzeća;
 - d. je javno dostupan te interno i eksterno prosljeđen svim zaposlenicima, poslovnim partnerima i drugim relevantnim strankama;
 - e. se odražava u operativnim politikama i procesima potrebnima kako bi iskaz postao sastavni dio cijelog poduzeća.

Komentar

Izraz „iskaz o politici“ koristi se generički, kao oznaka za bilo koji način na koji poduzeće objavljuje svoje odgovornosti, preuzete obveze i očekivanja.

Razina ekspertize potrebna za osiguravanje da je iskaz o politici adekvatno informiran razlikovat će se ovisno o kompleksnosti poslovanja poduzeća. Ekspertiza može dolaziti iz različitih izvora, kao što su npr. vjerodostojni mrežni ili pisanih izvori ili konzultacije s renomiranim ekspertima. Iskaz o politici treba biti javno dostupan. Treba biti proaktivno podijeljen sa subjektima s kojima poduzeće ima ugovorne odnose; ostalim subjektima izravno povezanim s poslovanjem poduzeća, koji mogu uključivati sigurnosni aparat Države; investitore; i, u slučaju poslovanja koje izaziva znatne rizike za ljudska prava; i s potencijalno pogođenim dionicima.

Interna komunikacija politike ljudskih prava treba definirati linije i sustave odgovornosti te dodatne treninge za zaposlenike na relevantnim poslovnim funkcijama.

Baš kao što Države trebaju raditi na koherentnosti javnih politika, tako i poduzeća trebaju težiti koherentnosti između njihove odgovornosti prema poštivanju ljudskih prava i politika i postupaka koji upravljaju njihovim širim poslovnim aktivnostima i odnosima. Ovo treba uključivati, primjerice, politike i postupke koji obrazlažu financijske i druge poticaje za zaposlenike; prakse nabave; te aktivnosti lobiranja tamo gdje su ljudska prava potencijalno izložena riziku.

Kroz ova i druga raspoloživa sredstva, iskaz o politici treba se odražavati od vrha do dna poduzeća kroz sve funkcije, koje u protivnome mogu djelovati bez svijesti ili obzira prema ljudskim pravima.

DUBINSKA PROVJERA STANJA LJUDSKIH PRAVA

17. **Kako bi identificirala, spriječila, ublažila i objasnila kako otklanjaju svoje negativne učinke na ljudska prava, poduzeća trebaju provoditi dubinsku provjeru stanja ljudskih prava. Ovaj proces treba sadržavati procjenu stvarnih i potencijalnih učinaka na ljudska prava, objedinjavanje i postupanje temeljem nalaza, praćenje odgovora i izvještavanje o načinima otklanjanja učinaka. Dubinska provjera stanja ljudskih prava:**
 - a. **treba pokrivati negativne učinke na ljudska prava koje poduzeća mogu uzrokovati ili im doprinositi svojim djelovanjem ili koji su povezani s poslovanjem, proizvodima ili uslugama uslijed poslovnih odnosa poduzeća;**
 - b. **ima različitu složenost obzirom na veličinu poduzeća, rizik od teških negativnih utjecaja na ljudska prava te prirodu i okolnosti poslovanja poduzeća;**
 - c. **treba biti kontinuiran, prepoznajući da se rizici za ljudska prava mogu mijenjati u vremenu, evolucijom djelatnosti i konteksta poslovanja poduzeća.**

Komentar

Ova Smjernica definira parametre dubinske provjere stanja ljudskih prava, dok Smjernice pod rednim brojevima 18. do 21. elaboriraju njezine nužne komponente.

Rizike za ljudska prava razumije se kao potencijalne negativne učinke poduzeća na ljudska prava. Potencijalne negativne učinke treba otklanjati kroz prevenciju ili ublažavanje, dok stvarne negativne utjecaje – one koji su se već dogodili – treba podvrgnuti otklanjanju štete (v. Smjernicu 22).

Dubinska provjera stanja ljudskih prava može biti uključena u šire sustave upravljanja rizicima poduzeća, pod pretpostavkom da nadilazi identifikaciju i upravljanje materijalnim rizicima poduzeća te da identificira i rizike za nositelje prava.

Dubinska provjera stanja ljudskih prava treba biti pokrenuta što ranije u procesu razvoja novih aktivnosti ili poslovnih odnosa, obzirom da se rizici za ljudska prava mogu povećavati ili ublažavati već u fazi strukturiranja ugovora ili drugih sporazuma te mogu bit naslijeđeni kroz spajanja ili kupnje poduzeća.

Tamo gdje poduzeća u svojim lancima vrijednosti imaju velik broj subjekata, može biti pretjerano komplicirano provoditi dubinsku provjeru učinaka na ljudska prava u svima njima. U tim slučajevima, poduzeća trebaju identificirati glavna područja u kojima je rizik od negativnog učinka na ljudska prava najznačajniji, bilo zbog konteksta poslovanja određenih dobavljača ili klijenata, naravi poslovanja, proizvoda ili usluga ili pak drugih relevantnih čimbenika, i staviti prioritet dubinske provjere stanja ljudskih prava na njih.

Pitanja suučesništva mogu se pojaviti kad poduzeće doprinosi ili se percipira kao da doprinosi negativnim učincima na ljudska prava koja uzrokuju druge strane. Suučesništvo ima pravno i ne-pravno značenje. Iz ne-pravne perspektive, poduzeća se mogu percipirati kao „suučesnici“ u postupcima drugih strana tamo gdje, primjerice, djeluju kao da imaju koristi od kršenja ljudskih prava koje počinjavaju te strane.

Iz pravne perspektive, većina nacionalnih pravnih sustava zabranjuje suučesništvo u počinjanju zločina, a neke omogućavaju i kazneno gonjenje poduzeća u takvim slučajevima. U tipičnom slučaju, građanske parnice mogu biti utemeljene i na navodima o suučesništvu poduzeća u kršenju ljudskih prava, iako ne moraju biti utemeljene i u terminima ljudskih prava. Međunarodna kaznenopravna sudska praksa indicira da je relevantni standard za pomaganje i poticanje definiran kao svjesno pomaganje ili pružanje praktične pomoći koja ima značajan učinak na počinjenje zločina.

Provođenje prikladne dubinske provjere stanja ljudskih prava treba pomoći poduzećima u umanjivanju rizika od pravnih postupaka protiv njih tako što pokazuje kako su poduzeti svi razumni koraci u izbjegavanju uključenosti u navodna kršenja ljudskih prava. No, poduzeća koja provode takvu dubinsku provjeru ne trebaju pretpostaviti kako će ih sama ta činjenica automatski i

potpuno razriješiti odgovornosti za uzrokovanje ili podržavanje kršenja ljudskih prava.

- 18. S ciljem procjene rizika za ljudska prava, poduzeća trebaju identificirati i procijeniti svaki stvarni ili potencijalni negativni učinak za ljudska prava u koji su uključena kroz svoje djelatnosti ili uslijed svojih poslovnih odnosa. Ovaj proces treba:**
- a. koristiti internu i/ili neovisnu eksternu ekspertizu o ljudskim pravima;**
 - b. koristiti smislene konzultacije s potencijalno pogođenim skupinama i drugim relevantnim dionicima, sukladno veličini poduzeća te prirodi i kontekstu poslovne aktivnosti.**

Komentar

Prvi korak u provođenju dubinske provjere stanja ljudskih prava je identificirati i procijeniti narav stvarnih i potencijalnih negativnih učinaka na ljudska prava s kojima poduzeće može biti povezano. Svrha je razumjeti specifične učinke po određene skupine ljudi, obzirom na specifični kontekst poslovanja. U tipičnom slučaju, ovo će uključivati procjenu konteksta ljudskih prava prije predložene poslovne aktivnosti, tamo gdje je to moguće; identificiranje izloženosti negativnim učincima; sastavljanje popisa relevantnih standarda ljudskih prava i problema; te izradu projekcija o tome kakav negativni utjecaj predložene poslovne aktivnosti i pripadni poslovni odnosi mogu imati na ljudska prava identificiranih skupina.

U ovom procesu, poduzeća trebaju obratiti posebnu pozornost na potencijalne utjecaje na ljudska prava pojedinaca iz skupina ili populacija izloženih povećanom riziku od ranjivosti ili marginalizacije te uzeti u obzir različitost rizika kojima mogu biti izloženi žene i muškarci.

Dok procesi procjene učinka na ljudska prava mogu biti uključeni u druge procese poput procjene rizika ili procjene okolišnih ili društvenih učinaka, oni trebaju uključiti i sva međunarodno prepoznata ljudska prava kao referentnu točku, budući da poduzeća mogu potencijalno imati učinak na bilo koje od ovih prava.

Budući da su situacije ljudskih prava dinamične, procjene učinaka na ljudska prava trebaju se provoditi u redovnim intervalima: prije zasnivanja novog poslovnog odnosa ili početka nove poslovne aktivnosti; prije donošenja velikih poslovnih odluka ili promjena u poslovanju (npr. ulaska na nova tržišta, plasiranja novih proizvoda, promjene poslovnih politika ili širih promjena poduzeća); kao reakcija na stvarne ili očekivane promjene poslovnog okruženja (npr. rastuće društvene napetosti); te periodički kroz životni vijek aktivnosti ili poslovnog odnosa.

Kako bi poduzeća mogla precizno procijeniti svoje učinke na ljudska prava, trebaju nastojati razumjeti zabrinutost potencijalno pogođenih dionika

konzultirajući ih izravno na način koji u obzir uzima jezik i druge potencijalne prepreke učinkovitom uključenju tih dionika. U situacijama gdje takve konzultacije nisu moguće, poduzeća trebaju razmotriti razumne alternative, kao što je konzultiranje kredibilnih, neovisnih vanjskih resursa, uključujući branitelje ljudskih prava i druge aktere iz civilnog društva.

Procjena učinaka na ljudska prava služi kao izvor informacija za sljedeće korake u procesu dubinske provjere stanja ljudskih prava.

19. Kako bi spriječila i ublažila negativne učinke na ljudska prava, poduzeća trebaju integrirati nalaze svojih procjena učinaka na svim relevantnim funkcijama i procesima te adekvatno djelovati.

a. Efektivna integracija zahtijeva:

- i. odgovornost za otklanjanje negativnih učinaka dodijeljenu odgovarajućoj razini i funkciji unutar poduzeća;**
- ii. interno donošenje odluka, alokaciju proračunskih sredstava i postupke nadzora koji omogućavaju učinkovite odgovore na takve učinke.**

b. Adekvatno djelovanje će se razlikovati ovisno o tome:

- i. uzrokuje li poduzeće negativni učinak ili mu doprinosi, ili je u njega uključeno zbog svojeg poslovnog odnosa s drugim djelatnostima, proizvodima ili uslugama;**
- ii. do koje mjere poduzeće koristi svoj utjecaj u otklanjanju negativnog učinka.**

Komentar

Horizontalna integracija specifičnih nalaza procjene učinaka na ljudska prava unutar poduzeća može biti učinkovita jedino ako je predanost politika poduzeća zaštititi ljudskih prava ugrađena u sve relevantne poslovne funkcije. Ovo je potrebno kako bi se osiguralo da nalazi procjene budu pravilno shvaćeni, vrednovani i služe kao osnova za djelovanje.

U procjenjivanju učinaka na ljudska prava, poduzeća će pregledati i potencijalne i stvarne negativne učinke. Potencijalne učinke treba prevenirati ili ublažiti kroz horizontalnu integraciju nalaza rada poduzeća, dok kod stvarnih učinaka – one koji su se već dogodili – treba pristupiti otklanjanju štete (Smjernica 22).

Tamo gdje poduzeće izaziva ili može izazvati negativan učinak na ljudska prava, treba poduzeti potrebne korake kako bi prekinulo ili spriječilo taj učinak. Tamo gdje poduzeće doprinosi ili može doprinijeti negativnom učinku na ljudska prava, treba poduzeti potrebne korake kako bi prekinulo ili spriječilo svoje negativne učinke i koristiti svoju moć s ciljem ublažavanja preostalog utjecaja do najveće moguće mjere. Može se smatrati da moć

postoji tamo gdje poduzeće ima sposobnost izazvati promjenu u negativnim praksama subjekta koji izaziva štetu po ljudska prava.

Tamo gdje poduzeće nije izazvalo negativan učinak, ali je taj učinak izravno povezan s njegovim poslovanjem, proizvodima ili poslovnim odnosima s drugim subjektima, situacija je kompleksnija. Među čimbenicima koji će odrediti prikladnu reakciju u toj situaciji je moć poduzeća nad dotičnim subjektom, koliko je taj odnos važan za poduzeće, kolika je težina kršenja ljudskih prava te bi li prekid odnosa sa subjektom imao negativne posljedice po ljudska prava.

Što je kompleksnija situacija i njene implikacije za ljudska prava, to postoje i jači argumenti za to da poduzeće zatraži savjet neovisnih eksperata u odlučivanju o primjerenoj reakciji.

Ako poduzeće ima moć kojom može spriječiti ili ublažiti negativni učinak, treba koristiti tu moć. Ako nema moć utjecaja, mogu postojati načini da je stekne. Moć utjecaja može se ojačati, primjerice, nuđenjem izgradnje kapaciteta ili drugih poticaja povezanom subjektu ili kroz suradnju s drugim akterima.

Postoje situacije u kojima poduzeću nedostaje moć kojom bi moglo spriječiti ili ublažiti negativne učinke, a nije u mogućnosti povećati svoju moć. U ovim slučajevima, treba razmotriti prekid poslovnog odnosa, uzimajući u obzir vjerodostojne procjene negativnih učinaka na ljudska prava koji mogu proizaći iz tog poteza. Tamo gdje je odnos od presudne važnosti za poduzeće, okončanje takvih odnosa donosi nove izazove. Za odnos se može smatrati da je od presudne važnosti ako pruža proizvod ili uslugu koji su od velike važnosti za poslovanje poduzeća i za koje ne postoji smisleni alternativni izvor. Ovdje se mora razmotriti i težina negativnog učinka na ljudska prava: što je kršenje teže, to brže poduzeće mora zatražiti promjene prije donošenja odluke o nastavku ili okončanju poslovnog odnosa. U svakom slučaju, dok se god kršenje ljudskih prava nastavlja i dok poduzeće ostaje u poslovnom odnosu, ono mora biti u mogućnosti prikazati vlastita nastojanja ublažavanja svojeg učinka te prihvatiti sve posljedice – reputacijske, financijske ili pravne – nastavka odnosa.

20. Kako bi utvrdila otklanjaju li se negativni učinci na ljudska prava, poduzeća trebaju pratiti učinkovitost mjera kojima odgovaraju na kršenje ljudskih prava. Praćenje treba biti:

- a. utemeljeno na odgovarajućim kvalitativnim i kvantitativnim pokazateljima;
- b. utemeljeno na povratnoj informaciji od internih i eksternih izvora, uključujući pogođene dionike.

Komentar

Praćenje je potrebno kako bi poduzeće utvrdilo provode li se njegove

politike ljudskih prava optimalno, je li učinkovito odgovoreno na identificirane negativne učinke na ljudska prava te kako bi se poticalo stalno unapređenje prakse.

Poduzeća trebaju osobito nastojati pratiti učinkovitost svojih odgovora na negativne učinke na pojedince iz skupina ili populacija koje su izložene povećanom riziku od ranjivosti ili marginalizacije.

Praćenje treba biti integrirano u relevantne procese unutarnjeg izvještavanja.

Poduzeća mogu koristiti alate koje već koriste u vezi drugih pitanja, poput ugovora, ocjena rada, kao i anketa i revizija, uz korištenje rodno razdvojenih podataka gdje god je to relevantno. Žalbeni mehanizmi na operativnoj razini također mogu pružiti važne povratne informacije o učinkovitosti dubinske provjere poduzeća u pogledu ljudskih prava za izravno pogođene skupine (v. Smjernicu 29.).

21. Kako bi informirala o tome otklanjaju li svoje negativne učinke na ljudska prava, poduzeća trebaju biti spremna o ovoj temi izvještavati i javno, pogotovo kad je zabrinutost o takvim slučajevima izražena od strane ili u ime pogođenih dionika. U svim slučajevima, ovo izvještavanje:

- a. treba biti oblika i učestalosti koji odgovaraju utjecaju poduzeća na ljudska prava i koji su dostupni njegovim ciljanim publikama;**
- b. treba pružati informacije koje su dostatne za procjenu prikladnosti odgovora nekog poduzeća na njegov konkretan učinak na ljudska prava;**
- c. ne smije dovoditi u dodatnu opasnost pogođene dionike, zaposlenike ili ugroziti legitimne zahtjeve vezane za čuvanje poslovnih tajni.**

Komentar

Odgovornost za zaštitu ljudskih prava zahtijeva da poduzeća imaju politike i procese kroz koje mogu i znati i pokazati da u praksi poštuju ljudska prava. Pokazivanje ove svijesti uključuje komunikaciju, osiguravanje transparentnosti i odgovornosti prema pojedincima i skupinama koji mogu biti pogođeni te prema drugim dionicima, uključujući investitore.

Komunikacija može poprimiti različite oblike, uključujući osobne sastanke, internetske rasprave, konzultacije s pogođenim dionicima i formalna javna izvješća. I samo formalno izvještavanje evoluiralo, od tradicionalnih godišnjih izvješća i izvještaja o korporativnoj odgovornosti/održivosti, do mrežnih izvještavanja i integriranih financijskih i nefinancijskih izvještaja.

Formalno izvještavanje od strane poduzeća očekuje se tamo gdje postoje rizici od teških negativnih učinaka na ljudska prava, bilo uslijed naravi ili okolnosti poslovanja. Ovo izvještavanje treba pokrivati teme i pokazatelje koji se tiču načina na koje poduzeća identificiraju i ublažavaju negativne učinke

na ljudska prava. Neovisna verifikacija izvještavanja o ljudskim pravima može osnažiti sadržaj i vjerodostojnost tog izvještavanja. Specifični pokazatelji za pojedine sektore mogu otkriti korisne dodatne detalje.

ISPRAVLJANJE NEGATIVNIH UČINAKA

- 22. Tamo gdje poduzeća prepoznaju da su uzrokovala ili doprinijela negativnim učincima, trebaju osigurati njihovo ispravljanje ili sudjelovati u za to predviđenim postupcima.**

Komentar

Čak i uz najbolje politike i prakse, poduzeće može izazvati ili doprinijeti negativnim učincima na ljudska prava koje nije predvidjelo ili bilo u mogućnosti spriječiti.

Tamo gdje poduzeće identificira takvu situaciju, bilo kroz proces dubinske provjere stanja ljudskih prava ili drugim kanalima, svojom odgovornošću za poštivanje ljudskih prava dužno je aktivno se uključiti u otklanjanje štete, bilo samostalno ili kroz suradnju s drugim akterima. Uspostava žalbenih mehanizama na operativnoj razini za one koji su potencijalno pogođeni aktivnostima poduzeća predstavlja jedan od mogućih načina za otklanjanje štete pod određenim uvjetima, sukladno Smjernici 31.

Tamo gdje su se dogodili negativni učinci koje poduzeće nije prouzročilo niti im doprinijelo ali su izravno povezani s njegovim poslovanjem, proizvodima, uslugama ili poslovnim odnosom, odgovornost za poštivanje ljudskih prava ne zahtijeva da samo poduzeće otkloni štetu, iako ono u otklanjanju štete može sudjelovati.

Neke situacije, osobito one u kojima postoje navodi o kriminalnim aktivnostima, u tipičnim će situacijama zahtijevati suradnju sa sudskim mehanizmima.

Daljnje smjernice o mehanizmima kroz koje je moguće tražiti i pružiti otklanjanje štete, uključujući tamo gdje su navodi o negativnim učincima na ljudska prava osporeni, nalaze se u poglavlju III, u dijelu o pristupu pravnoj zaštiti.

PITANJA OKOLNOSTI

- 23. U svim okolnostima, poduzeća trebaju:**
- a. biti u suglasnosti sa svim važećim zakonima te poštivati međunarodno priznata ljudska prava, gdje god poslovala;**
 - b. tražiti načine za poštivanje načela međunarodno priznatih ljudskih prava kada su suočena s međusobno sukobljenim zahtjevima;**
 - c. tretirati rizik od uzrokovanja ili doprinošenja teškim kršenjima ljudskih prava kao pitanje poštivanja zakona, gdje god poslovala.**

Komentar

Iako određeni nacionalni i lokalni uvjeti mogu utjecati na rizike za ljudska prava od poslovnih odnosa i aktivnosti poduzeća, sva poduzeća imaju odgovornost poštivanja ljudskih prava gdje god da posluju. Tamo gdje domaći uvjeti onemogućuju potpuno ispunjavanje ove odgovornosti, od poduzeća se očekuje da poštuju načela međunarodno prepoznatih ljudskih prava do najveće moguće mjere u postojećim okolnostima te da pokažu svoja nastojanja u ovom smislu.

Neki uvjeti poslovanja, kao što su područja pogođena sukobima, mogu povećati rizik od suučesništva poduzeća u kršenjima ljudskih prava od strane drugih subjekata (primjerice, sigurnosnog aparata). Poduzeća trebaju tretirati ovaj rizik kao pitanje poštivanja zakona, obzirom na sve širu mrežu potencijalnih korporativnih zakonskih odgovornosti koja proizlazi iz eksteritorijalnih građanskih tužbi te iz primjene odredbi Rimskog statuta Međunarodnog kaznenog suda² koje se odnose na korporativnu kaznenu odgovornost. Dodatno, direktori, rukovodioci i zaposlenici korporacija mogu podlijevati individualnoj odgovornosti za postupanja koja predstavljaju teška kršenja ljudskih prava.

U kompleksnim okolnostima poput ovih, poduzeća trebaju osigurati da ne utječu na pogoršanje situacije. U procjenjivanju kako najbolje reagirati, često će biti oportuno osloniti se ne samo na ekspertizu i konzultacije unutar poduzeća, nego i konzultirati se eksterno s vjerodostojnim, neovisnim ekspertima, uključujući one iz vlada, civilnog društva, nacionalnih institucija za zaštitu ljudskih prava i relevantnih višedioničkih inicijativa.

- 24. Tamo gdje je potrebno odrediti prioritete djelovanja s ciljem otklanjanja stvarnih i potencijalnih negativnih učinaka na ljudska prava, poduzeća trebaju prvo nastojati spriječiti i ublažiti one učinke koji su najteži ili one koji bi odlaganjem djelovanja postali nepopravljivima.**

Komentar

Iako poduzeća trebaju otkloniti sve svoje negativne učinke na ljudska prava, možda neće uvijek biti moguće otkloniti ih sve istovremeno. U nedostatku specifičnih pravnih smjernica, ako je potrebno birati prioritete, poduzeća trebaju početi s onim učincima za ljudska prava koji bi bili najteži, prepoznajući da odgađanje djelovanja može utjecati na mogućnost njihovog popravka. Težina kršenja u ovom kontekstu nije apsolutna kategorija, već relativna u odnosu na druge učinke na ljudska prava koje je identificiralo poduzeće.

² <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/327978.html>

III. PRISTUP PRAVNOJ ZAŠTITI

A. TEMELJNO NAČELO

- 25. Kao dio svoje dužnosti sprečavanja kršenja ljudskih prava uslijed poslovanja, Države moraju poduzeti odgovarajuće korake kako bi kroz sudske, upravne, zakonodavne i druge odgovarajuće mjere, osigurale da oni pogođeni takvim kršenjima na njihovim teritorijima i/ili području nadležnosti imaju pristup djelotvornim sredstvima pravne zaštite.**

Komentar

Ako Države ne poduzimaju potrebne korake za istragu, kažnjavanje i ispravljanje štete od kršenja ljudskih prava povezanih s poslovnim sektorom tada kada se dogode, dužnost Države u zaštiti ljudskih prava može postati slaba ili beznačajna.

Pristup učinkovitoj pravnoj zaštiti ima i procesne i sadržane aspekte. Pravna zaštita koju pružaju žalbeni mehanizmi o kojima se radi u ovom dijelu mogu poprimiti širok raspon oblika čiji će ciljevi općenito biti neutralizirati ili ispraviti nastalu štetu po ljudska prava. Ispravljanje štete može uključivati isprike, restituciju, rehabilitaciju, financijsku ili nefinancijsku kompenzaciju te sankcije (kaznenopravne ili upravne, poput globa), kao i prevenciju štete kroz, primjerice, sudske naloge ili garancije neponavljanja.

Postupci za pružanje pravne zaštite trebaju biti nepristrani, zaštićeni od korupcije i slobodni od političkih ili drugih utjecaja na ishod. Za potrebe ovih Smjernica, pojam žalbe podrazumijeva percipiranu nepravdu počinjenu u odnosu na neko od prava pojedinca ili skupine, a koje se može zasnivati na zakonu, ugovoru, eksplicitnim ili implicitnim obećanjima, običajnim praksama ili općenitim koncepcijama pravednosti u pogođenim zajednicama. Izraz „žalbeni mehanizam“ koristi se za bilo koji uobičajeni, državni ili ne-državni sudski ili izvansudski proces kroz koji se mogu podnositi i rješavati pritužbe koje se odnose na kršenja ljudskih prava povezana s poslovnim sektorom.

Državni žalbeni mehanizmi mogu se administrirati kroz državno tijelo ili njegov ogranak ili neovisno tijelo, temeljem zakona ili ustava. Ovi mehanizmi mogu biti sudski ili izvansudski. Kod nekih mehanizama, pogođene strane mogu biti izravno uključene u traženje pravne zaštite; u drugim slučajevima, u njihovo ime zaštitu traži posredničko tijelo. Primjeri uključuju sudove (za kazneno i građansko sudovanje), radne tribunale, nacionalne institucije za zaštitu ljudskih prava, nacionalne točke za kontakt pod okriljem Smjernica OECD-a za multinacionalna poduzeća, urede pravobraniteljstava te vladine urede za pritužbe.

Osiguravanje pristupa pravnoj zaštiti podrazumijeva i da Države osnažuju javnu svijest i razumijevanje ovih mehanizama, kako im je moguće pristupiti te kakva je podrška (financijska ili stručna) u tom smislu dostupna.

Državni sudski i izvansudski žalbeni mehanizmi trebaju činiti temelj šireg sustava pravne zaštite. Unutar takvog sustava, žalbeni mehanizmi na operativnoj razini mogu predstavljati ranu podršku i rješenje. Državni mehanizmi i mehanizmi na operativnoj razini, s druge strane, mogu biti nadopunjeni ili nadomješteni funkcijama pravne pomoći koje nose suradničke inicijative, kao i međunarodni i regionalni mehanizmi za zaštitu ljudskih prava. Daljnji naputci u pogledu ovih mehanizama nalaze se u Smjernicama pod rednim brojevima 26. – 31.

B. OPERATIVNA NAČELA

DRŽAVNI SUDSKI MEHANIZMI

26. Države trebaju poduzeti odgovarajuće korake u osiguravanju učinkovitosti domaćih sudskih mehanizama kad se bave kršenjima ljudskih prava povezanih s poslovnim sektorom, uključujući i razmatranje načina za smanjivanje pravnih, praktičnih i drugih relevantnih prepreka koje mogu dovesti do uskraćivanja pristupa mehanizmima pravne zaštite.

Komentar

Učinkoviti sudski mehanizmi čine jezgru osiguravanja pristupa pravnoj zaštiti. Njihova sposobnost procesuiranja kršenja ljudskih prava povezanih s poslovnim sektorom ovisi o njihovoj nepristranosti, integritetu i sposobnosti osiguravanja zakonom propisanih postupaka.

Države trebaju osigurati da ne postavljaju prepreke koje bi sprečavale procesuiranje legitimnih slučajeva pred sudovima u situacijama u kojima je pristup sudovima sastavni dio pristupa pravnoj zaštiti ili gdje drugi oblici pravne zaštite nisu dostupni. Također trebaju osigurati da osiguravanje pravde nije spriječeno korupcijom sudskih procesa, da su sudovi neovisni o ekonomskim i političkim pritiscima od strane drugih državnih ili poslovnih aktera te da se legitimne i mirne aktivnosti branitelja ljudskih prava ne ometaju.

Pravne prepreke koje mogu spriječiti pristup pravosuđu u slučajevima koji se odnose na kršenja ljudskih prava od strane poslovnog sektora mogu se pojaviti, primjerice:

- tamo gdje način na koji se pripisuje pravna odgovornost članovima korporativne skupine pod domaćim kaznenim i građanskim pravom olakšava izbjegavanje prikladne odgovornosti;
- tamo gdje su stranke u postupcima suočene s uskratom pravde i nemaju pristup domaćim sudovima, neovisno o meritumu svojih predmeta;
- tamo gdje su pojedine skupine, poput autohtonog stanovništva, isključene od primanja iste razine pravne zaštite svojih ljudskih prava koju uživa šira populacija.

Praktične i proceduralne prepreke pristupu sudskoj zaštiti mogu se pojaviti, primjerice:

- tamo gdje su troškovi iznošenja slučajeva pred sudom toliki da premašuju razinu zapreke pokretanju nemeritornih slučajeva i/ili se ne mogu svesti na razumnu razinu kroz podršku vlada, „tržišne“ mehanizme (poput osiguranja od odgovornosti u slučaju sudskih postupaka ili struktura troškova spora) ili druga sredstva;
- tamo gdje podnosioci žalbe imaju teškoća u osiguravanju pravnog zastupništva zbog nedostatka resursa ili drugih mogućnosti osiguranja pravne podrške;
- tamo gdje su postavljeni neadekvatni uvjeti za spajanje žalbi ili omogućavanje predstavničkih pravnih postupaka (poput udružnih tužbi i drugih zajedničkih postupovnih akcija) te je time spriječen pristup učinkovitoj pravnoj zaštiti za pojedinačne strane;
- tamo gdje državni tužitelji nemaju na raspolaganju adekvatne resurse, ekspertizu niti podršku u ispunjavanju obveza Države u pogledu istrage uključenosti pojedinaca i poduzeća u kriminal povezan s kršenjima ljudskih prava.

Mnoge od ovih prepreka uzrokovane su ili otežane neravnotežom između stranaka u sudskim procesima vezanima uz kršenja ljudskih prava od strane poslovnih organizacija, koja se očituje kroz nerazmjer u financijskim resursima, pristupu informacijama i ekspertizi. Nadalje, bilo kroz aktivnu diskriminaciju ili kroz nenamjerne posljedice načina na koji su sudski mehanizmi dizajnirani i na koje rade, pojedinci iz skupina ili populacija izloženih povećanom riziku od ranjivosti ili marginalizacije često su suočeni s dodatnim kulturnim, društvenim, fizičkim i financijskim preprekama u pristupu, korištenju i dobivanju koristi od ovih mehanizama. Posebnu pozornost treba osigurati pravima i specifičnim potrebama takvih skupina i populacija u svakoj fazi postupka pružanja pravne zaštite: u pristupu, postupanju i ishodu.

DRŽAVNI IZVANSUDSKI ŽALBENI MEHANIZMI

- 27. Države trebaju, uz sudske mehanizme, osigurati učinkovite i odgovarajuće izvansudske žalbene mehanizme, kao dio cjelovitog državnog sustava pravne zaštite od kršenja ljudskih prava povezanih s poslovnim sektorom.**

Komentar

Upravni, zakonski i ostali izvansudski mehanizmi igraju presudnu ulogu u nadopunjavanju sudskih mehanizama. Čak i tamo gdje su sudski mehanizmi učinkoviti i raspolažu adekvatnim resursima, oni ne mogu snositi teret bavljenja svim navodnim kršenjima; sudska pravna zaštita nije uvijek ni potrebna, niti je uvijek najbolja opcija. Nedostaci u pružanju pravne zaštite za kršenja ljudskih

prava povezana s poslovnim sektorom mogu biti nadoknađeni, tamo gdje je to prikladno, proširivanjem ovlasti postojećih izvansudskih mehanizama i/ili dodavanjem novih mehanizama. Ti mehanizmi mogu biti utemeljeni na medijaciji, arbitraži ili pak slijediti druge postupke koji su prikladni s obzirom na kulturu i spojivi s ljudskim pravima – kao i kombinirati više njih – ovisno o temama o kojima se radi, postojanju javnog interesa te potencijalnim potrebama stranaka. Kako bi se osigurala njihova učinkovitost, trebaju ispunjavati kriterije izložene u Smjernici 31.

Nacionalne institucije za zaštitu ljudskih prava imaju posebno važnu ulogu u ovom pogledu.

Kao i kod sudskih mehanizama, Države trebaju razmatrati načine na koje mogu razriješiti neravnotežu između stranaka u postupcima vezanima uz ljudska prava i poslovni sektor, kao i sve dodatne prepreke pristupu zaštiti s kojima su suočeni pojedinci iz skupina i populacija izloženih povećanom riziku od ranjivosti ili marginalizacije.

NEDRŽAVNI ŽALBENI MEHANIZMI

28. Države trebaju razviti načine za olakšavanje pristupa učinkovitim nedržavnim žalbenim mehanizmima na kršenje ljudskih prava povezana s poslovnim sektorom.

Komentar

Jedna kategorija nedržavnih žalbenih mehanizama obuhvaća i one koje administrira poduzeće samostalno ili zajedno sa svojim dionicima, industrijsko udruženje ili višedionička skupina. Ovi mehanizmi su izvansudski, ali mogu koristiti arbitražne, dijaloške ili druge kulturno prikladne postupke spojive s ljudskim pravima. Ovi mehanizmi mogu imati određene prednosti, kao što su brzina pristupa i otklanjanja štete, smanjeni troškovi i međunarodni doseg.

Druga kategorija sastoji se od regionalnih i međunarodnih tijela za zaštitu ljudskih prava. Ova su se tijela najčešće bavila optužbama za kršenje obveza zaštite ljudskih prava od strane Država. No, neka su se bavila i neuspjesima Država u ispunjavanju dužnosti zaštite od kršenja ljudskih prava od strane poduzeća.

Države mogu igrati korisnu ulogu u podizanju svijesti i olakšavanju pristupa alternativnim opcijama, koje se mogu koristiti uz bok mehanizmima koje osiguravaju same Države.

29. Kako bi bilo moguće da žalbe budu razmotrene u ranoj fazi a šteta otklonjena izravno, poduzeća trebaju uspostaviti učinkovite žalbene mehanizme na operativnoj razini, namijenjene pojedincima i zajednicama koji bi mogli biti izloženi negativnim učincima, ili sudjelovati u njihovom radu.

Komentar

Pristup žalbenim mehanizmima na operativnoj razini dostupan je izravno pojedincima i zajednicama na koje poduzeća mogu imati negativan utjecaj. Njih u tipičnim slučajevima administriraju poduzeća, sama ili u suradnji s drugima, uključujući relevantne dionike. Podrška može biti pružena i kroz angažiranje obostrano prihvatljivih vanjskih eksperata ili tijela. Pristup ovim mehanizmima ne zahtijeva da oni koji iznose žalbu prvo iskoriste druga sredstva. Ovi se mehanizmi mogu izravno obraćati poduzećima u procjeni nastalih problema i traženju otklanjanja štete.

Žalbeni mehanizmi na operativnoj razini obavljaju dvije ključne funkcije koje se tiču odgovornosti poduzeća za poštivanje ljudskih prava.

- Prvo, podržavaju identifikaciju negativnih učinaka na ljudska prava u sklopu dubinske provjere stanja ljudskih prava od strane poduzeća. To čine tako što pružaju kanal onima koje izravno pogađa poslovanje poduzeća da izraze svoju zabrinutost kad smatraju da su izloženi negativnim učincima ili će to postati. Analizirajući trendove i pravilnosti u žalbama, poduzeća mogu ujedno identificirati sistemske probleme i sukladno njima prilagođavati svoje prakse;
- Drugo, ovi mehanizmi omogućuju da žalbe, jednom kad su identificirane, budu razmotrene te da šteta nastala uslijed negativnih učinaka bude rano i pravovremeno otklonjena, kako se šteta ne bi gomilala, a problemi eskalirali.

Ovakvi mehanizmi omogućuju da se prigovor ili žalba uloži i prije no što se sa sigurnošću utvrdi radi li se o stvarnom kršenju ljudskih prava, te nastoje identificirati sve legitimne izvore zabrinutosti za one koji su možda pretrpjeli negativne učinke. Ako ovi izvori zabrinutosti ne budu identificirani i otklonjeni, mogu kroz vrijeme eskalirati u veće sporove i kršenja ljudskih prava.

Žalbeni mehanizmi na operativnoj razini trebaju odražavati određene kriterije kako bi bila osigurana njihova učinkovitost u praksi (v. Smjernicu 31). Ovi kriteriji mogu biti zadovoljeni kroz različite oblike žalbenih mehanizama, prema potrebama obujma, resursa, sektora, kulture i drugih parametara.

Žalbeni mehanizmi na operativnoj razini mogu pridonijeti širem uključivanju dionika i kolektivnom pregovaranju, ali ne mogu nadomjestiti niti jedno od njih. Ne treba ih koristiti za potkopavanje uloge legitimnih sindikata u rješavanju sporova vezanih za radno pravo, niti za sprečavanje pristupa sudskim ili izvansudskim žalbenim mehanizmima.

- 30. Industrijske, višedioničke i ostale suradničke inicijative utemeljene na poštivanju standarda zaštite ljudskih prava trebaju osigurati dostupnost i djelotvornih žalbenih mehanizama.**

Komentar

Standardi vezani za ljudska prava sve se više odražavaju u obvezama koje preuzimaju industrijska tijela, višedioničke i druge suradničke inicijative kroz kodekse ponašanja, standarde rada, globalne okvirne sporazume između sindikata i transnacionalnih korporacija i slične inicijative.

Ovakve suradničke inicijative trebaju osigurati dostupnost učinkovitih mehanizama kroz koje pogođene strane ili njihovi legitimni predstavnici mogu izraziti zabrinutost kad smatraju da preuzete obveze nisu ispunjene. Legitimnost takvih inicijativa može biti izložena riziku ako one ne osiguravaju takve mehanizme. Mehanizmi trebaju biti postavljeni na razini individualnih članica, suradničke inicijative ili oboje. Ovi mehanizmi trebaju osiguravati odgovornost i omogućiti otklanjanje štete nastale uslijed negativnih učinaka na ljudska prava.

KRITERIJI UČINKOVITOSTI IZVANSUDSKIH ŽALBENIH MEHANIZAMA

31. **Kako bi bili učinkoviti, izvansudski žalbeni mehanizmi, bili oni državni ili nedržavni, trebaju biti:**
 - a. **legitimni:** uživati povjerenje skupina dionika za čiju su upotrebu namijenjeni i biti odgovorni za pravično vođenje postupaka žalbe;
 - b. **pristupačni:** poznati svim skupinama dionika za čiju su upotrebu namijenjeni i sposobni pružiti adekvatnu pomoć onima koji su možda suočeni s preprekama pristupu;
 - c. **predvidivi:** provoditi jasne i poznate postupke s definiranim vremenskim okvirom za svaku fazu, uz jasno definirane tipove postupaka i moguće ishode, kao i načine praćenja njihove provedbe;
 - d. **pravični:** nastojati osigurati da stranke u sporovima imaju razuman pristup izvorima informacija, savjetima i ekspertizi potrebnima za uključivanje u žalbene postupke na osnovama pravičnosti, informiranosti i uvažavanja;
 - e. **transparentni:** održavati stranke u žalbenim postupcima informiranima o napretku postupka te pružati dostatne informacije o funkcioniranju žalbenih mehanizama, s ciljem izgradnje povjerenja u njihovu učinkovitost i zadovoljavanje svih javnih interesa;
 - f. **kompatibilni s pravima:** osiguravati da su ishodi i mehanizmi pravne zaštite u suglasnosti s međunarodno priznatim ljudskim pravima;
 - g. **izvor kontinuiranog učenja:** oslanjati se na relevantne mjere za identificiranje načina unapređivanja mehanizama te sprečavanja budućih žalbi i povreda;

Uz ovo, mehanizmi na operativnoj razini trebaju biti i:

- h. utemeljeni u uključivanju i dijalogu: konzultirati skupine dionika za čiju su upotrebu namijenjeni o dizajnu i učincima mehanizama te biti usredotočeni na dijalog kao način razmatranja i razrješavanja žalbi.**

Komentar

Žalbeni mehanizam može ispunjavati svoju svrhu samo ako ljudi kojima treba služiti za njega znaju, vjeruju mu i kadri su ga koristiti. Ovi kriteriji pružaju standard za dizajn, reviziju i ocjenjivanje izvansudskih žalbenih mehanizama kako bi se osiguralo da su učinkoviti u praksi. Loše dizajnirani ili implementirani žalbeni mehanizmi mogu donijeti rizik jačanja osjećaja nepravde među pogođenim dionicima, doprinoseći njihovom osjećaju nemoći i osjećaja da nisu uvaženi.

Prvih sedam kriterija primjenjivo je na bilo koji državni ili ne-državni arbitražni ili dijaloški mehanizam. Osmi kriterij odnosi se specifično na mehanizme na operativnoj razini u čijem administriranju pomažu poduzeća.

Termin „žalbeni mehanizam“ koristi se ovdje kao tehnički termin. Sam termin možda nije uvijek prikladan ili koristan kad se primjenjuje na specifičan mehanizam, ali kriteriji učinkovitosti ostaju isti. Slijede komentari o specifičnim kriterijima:

- a. Dionici za čiju je upotrebu neki mehanizam namijenjen moraju u njega imati povjerenja kako bi ga mogli koristiti. Odgovornost za osiguravanje da se stranke u žalbenom postupku ne mogu uplitati u njegovo pravično funkcioniranje važan je faktor u izgradnji povjerenja dionika;
- b. Prepreke pristupu mogu uključivati nedostatak svijesti o postojanju mehanizma, jezik, pismenost, trošak, fizičku lokaciju ili strah od odmazde;
- c. Kako bi mehanizam uživao povjerenje i bio korišten, on treba pružati javne informacije o postupku koji nudi. Vremenski okviri za svaku fazu trebaju se poštivati gdje je god to moguće, uvažavajući da može biti potrebna fleksibilnost;
- d. U žalbenim postupcima ili sporovima između poduzeća i pogođenih dionika, potonji često imaju daleko manje mogućnosti pristupa informacijama i ekspertizi te često nemaju ni financijskih resursa kako bi ih platili. Tamo gdje ova neravnoteža nije razriješena, ona može umanjiti i postignuća i percepciju pravičnosti procesa te otežati dolaženje do održivih rješenja;
- e. Redovna komunikacija sa strankama o napretku pojedinih žalbenih postupaka može biti od presudnog značaja za održavanje povjerenja u postupak. Osiguravanje transparentnosti o

funkcioniranju mehanizma širem krugu dionika, kroz statistiku, studije slučajeva ili detaljnije informacije o rješavanju pojedinih slučajeva, može biti važno kako bi se pokazala legitimnost mehanizma i održalo široko povjerenje. Istodobno, povjerljivost dijaloga između stranaka i identiteta pojedinaca treba biti osigurana tamo gdje je to potrebno;

- f. Žalbe često nisu uokvirene u terminima ljudskih prava i često u početku ne izražavaju zabrinutost u pogledu ljudskih prava. Bez obzira na to, tamo gdje ishodi imaju implikacije za ljudska prava, potrebno je osigurati da su suglasni s međunarodno prepoznatim ljudskim pravima;
- g. Redovna analiza frekvencije, pravilnosti i razloga žalbi može omogućiti instituciji koja administrira mehanizam da identificira politike, postupke i prakse koje treba promijeniti kako bi se spriječila buduća šteta i utječe na njih;
- h. Za žalbene mehanizme na operativnoj razini, kontakt s pogođenim skupinama dionika o dizajnu i rezultatima koje mehanizam pruža može osigurati da on ispunjava njihove potrebe, da će biti korišten u praksi te da postoji zajednički interes u osiguravanju njegove uspješnosti. Budući da poslovna organizacija ne može istovremeno legitimno biti i predmetom žalbi i jednostrano odlučivati o njihovim ishodima, ovi se mehanizmi trebaju usmjeriti na postizanje dogovorenih rješenja kroz dijalog. Tamo gdje je potrebna arbitraža, treba je osigurati legitimni, neovisni mehanizam treće strane.

