

# SMERNICE OZN ZA SPOŠTOVANJE ČLOVEKOVIH PRAVIC V GOSPODARSTVU

*Smernice za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu: izvajanje okvirnega programa Združenih narodov »varovati, spoštovati in pomagati«* je razvil posebni predstavnik generalnega sekretarja Organizacije združenih narodov za človekove pravice, transnacionalna podjetja in druge gospodarske subjekte. Posebni predstavnik je Smernice vključil kot prilogo v svoje končno poročilo Svetu OZN za človekove pravice (A/HRC/17/31). Svet OZN za človekove pravice je sprejel Smernice z resolucijo 17/4 16. junija 2011.

# Smernice OZN za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu: izvajanje okvirnega programa Združenih narodov »varovati, spoštovati in pomagati«

**Splošna načela**

Te smernice temeljijo na priznavanju:

a) veljavnih obveznosti držav glede spoštovanja, zaščite in uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin;

b) obveze gospodarskih subjektov, ki v družbi opravljajo specializirane naloge, da upoštevajo veljavno zakonodajo in spoštujejo človekove pravice;

c) potrebe, da se v primeru kršitev pravic in obveznosti zagotovijo ustrezna in učinkovita pravna sredstva in ukrepi.

Smernice veljajo za vse države in vse gospodarske subjekte, tako za transnacionalne kot druge, ne glede na velikost, sektor, lokacijo, lastništvo in strukturo.

Smernice je treba razumeti kot povezano celoto in jih brati – po delih ali v celoti – v skladu z njihovim namenom. Namen smernic je izboljšati standarde in prakso glede spoštovanja človekovih pravic v gospodarskih procesih, s tem konkretno pomagati prizadetim posameznikom in skupnostim ter prispevati k družbeno vzdržni globalizaciji.

Nič v teh smernicah ne sme biti razumljeno kot vzpostavljanje novih mednarodnih pravnih obveznosti ali kot omejevanje ali slabljenje katerihkoli pravnih obveznosti, ki jih je država glede človekovih pravic že prevzela ali zanjo veljajo v skladu z mednarodnim pravom.

Smernice je treba izpolnjevati nediskriminatorno, pri čemer mora biti posebna pozornost namenjena pravicam in potrebam kakor tudi izzivom, s katerimi se soočajo posamezni pripadniki (potencialno) izpostavljenih ali zapostavljenih skupin oziroma populacij. Pri tem je potrebno primerno pozornost posvetiti tudi različnim tveganjem, s katerimi se soočajo ženske in moški.

## I. Dolžnost države, da varuje človekove pravice

### A. Temeljna načela

**1. Države morajo na svojem ozemlju in/ali na ozemlju pod svojo pristojnostjo zagotoviti, da tretje strani, tudi gospodarski subjekti, ne kršijo človekovih pravic. Treba je preprečiti, preiskati in kaznovati takšne kršitve ter zagotoviti odškodnino zanje z učinkovitimi strategijami, zakonodajo, predpisi in sodnimi postopki.**

Komentar

Mednarodnopravne obveznosti glede človekovih pravic zahtevajo, da države na svojem ozemlju in/ali na ozemlju pod svojo pristojnostjo spoštujejo, varujejo in uresničujejo človekove pravice posameznikov. Države so tudi dolžne zagotoviti, da tretje strani, tudi gospodarski subjekti, ne kršijo človekovih pravic.

Dolžnost države, da zaščiti pred kršitvami človekovih pravic, je standardno ravnanje. Zato države *per se* niso odgovorne za kršitve človekovih pravic, ki jih zakrivijo zasebni subjekti. Vendar pa države kršijo obveznosti po mednarodnem pravu človekovih pravic, če jim je takšno kršitev mogoče pripisati ali če ne ukrepajo ustrezno, da bi preprečile, preiskale in kaznovale kršitve zasebnih subjektov ter zagotovile odškodnino zanje. Čeprav države običajno same odločajo o takšnih ukrepih, bi morale premisliti o celotnem naboru dopustnih preventivnih ukrepov in ukrepov za odpravo posledic, vključno s politikami, zakonodajo, predpisi in razsojanjem/sodnimi postopki. Države so dolžne tudi varovati in spodbujati vladavino zakona, tudi z ukrepi za zagotavljanje enakosti pred zakonom in poštenosti pri izvajanju zakonov ter z zagotavljanjem ustrezne odgovornosti, pravne varnosti ter preglednosti postopkov in pravne preglednosti.

To poglavje se osredotoča na preventivne ukrepe, III. poglavje pa navaja ukrepe za odpravo posledic.

**2. Države morajo jasno izraziti pričakovanje, da bodo vsi gospodarski subjekti s sedežem na njihovem ozemlju in/ali na ozemlju pod njihovo pristojnostjo spoštovali človekove pravice v celotnem poslovnem procesu.**

Komentar

Obstoječe mednarodno pravo človekovih pravic držav na splošno ne zavezuje, da s predpisi urejajo eksteritorialne dejavnosti podjetij s sedežem na njihovem ozemlju in/ali na ozemlju pod njihovo pristojnostjo. Prav tako jim na splošno to tudi ni prepovedano, če za to obstaja priznana pravna podlaga. Na podlagi tega nekatera mednarodna pogodbena telesa na področju človekovih pravic priporočajo, naj matične države s svojimi ukrepi preprečijo kršitve, ki bi jih lahko gospodarski subjekti pod njihovo pristojnostjo zakrivili v tujini.

Obstajajo močni politični razlogi za to, da matične države jasno izrazijo pričakovanje, da bodo gospodarski subjekti v tujini spoštovali človekove pravice, zlasti če država z njimi sodeluje oziroma jih podpira. Ti razlogi so zagotavljanje predvidljivega okolja za gospodarske subjekte z jasnimi in doslednimi sporočili ter ohranjanje ugleda države.

Države so zato razvile vrsto ukrepov, med katerimi so notranji ukrepi z eksteritorialno veljavnostjo. Gre na primer za: zahtevo, da »matični« gospodarski subjekti poročajo o globalnem poslovanju celotnega gospodarskega subjekta; večstranske instrumente mehkega prava, kot so Smernice za multinacionalne družbe pri Organizaciji za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD); ter izvedbene standarde, ki jih določajo institucije, ki podpirajo čezmorske naložbe. Druga skupina ukrepov se nanaša na pripravo zakonodaje in njeno neposredno eksteritorialno izvajanje, kot je kazenska ureditev, ki omogoča pregon na podlagi storilčevega državljanstva ne glede na to, kje je bilo kaznivo dejanje storjeno. Ali so ukrepi držav razumljeni kot dejansko upravičeni, je odvisno od več dejavnikov, na primer od tega, ali temeljijo na večstranskem dogovoru.

### B. Izvedbena načela

#### Splošna regulativna in politična vloga držav

**3. Pri izpolnjevanju dolžnosti zaščititi morajo države:**

1. **uveljaviti zakone, ki so usmerjeni k temu oziroma imajo tak učinek, da od gospodarskih subjektov zahtevajo spoštovanje človekovih pravic ter občasno ocenjevati primernosti takšnih zakonov in odpraviti morebitne vrzeli;**
2. **zagotoviti, da drugi zakoni in politike, ki urejajo ustanavljanje in tekoče poslovanje gospodarskih subjektov (npr. korporacijsko pravo), gospodarskih subjektov ne ovirajo pri spoštovanju človekovih pravic, temveč jim to omogočajo;**
3. **poučiti gospodarske subjekte, kako naj v celotnem poslovnem procesu zagotavljajo spoštovanje človekovih pravic;**
4. **spodbujati in po potrebi zahtevati, da gospodarski subjekti obveščajo javnost, kako obravnavajo svoj vpliv na spoštovanje človekovih pravic.**

Komentar

Države ne smejo misliti, da je gospodarskim subjektom njihova neangažiranost v interesu, temveč morajo preučiti, kakšna je primerna kombinacija ukrepov – notranjih in mednarodnih, obveznih in neobveznih –, ki bi gospodarske subjekte spodbudila k spoštovanju človekovih pravic.

Pogosto obstaja velik razkorak med zakonodajo, ki neposredno ali posredno ureja spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu, in njenim uveljavljanjem v praksi. Zakonodaja, ki je v tem smislu relevantna, se lahko nanaša na različna področja: nediskriminacijo, delo, okolje, lastnino, zasebnost in boj proti korupciji. Pomembno je, da države preučijo, ali se takšni zakoni učinkovito izvajajo; če se ne, morajo države ugotoviti razloge in opredeliti ukrepe za izboljšanje stanja.

Prav tako je pomembno, da države preučijo, ali ti zakoni ustrezno upoštevajo trenutne razmere in ali skupaj z ustreznimi politikami ustvarjajo pogoje, ki gospodarske subjekte spodbujajo k spoštovanju človekovih pravic. Na primer, da bi zaščitili imetnike pravic in gospodarske subjekte, so pogosto potrebni jasnejši zakoni in politike, na primer tisti, ki urejajo dostop do zemljišča, vključno s pravicami glede lastništva in rabe zemljišča.

Ravnanje gospodarskih subjektov je neposredno odvisno od zakonov in politik, ki urejajo ustanavljanje in poslovanje gospodarskih subjektov, kot so zakoni o delovanju gospodarskih subjektov in zakoni o finančnih instrumentih. Kljub temu je malo znanega o vplivu teh zakonov in politik na spoštovanje človekovih pravic. Na primer, zakoni o delovanju gospodarskih subjektov in zakoni o finančnih instrumentih ne določajo dovolj jasno, kaj gospodarskim subjektom in njihovim zaposlenim dopuščajo oziroma kaj od njih zahtevajo v smislu spoštovanja človekovih pravic. Področni zakoni in politike bi morali z ustreznimi smernicami gospodarskim subjektom omogočiti, da bodo lahko spoštovali človekove pravice, pri tem pa morajo upoštevati vlogo upravnih struktur, kot so upravni odbori.

Priporočila gospodarskim subjektom glede spoštovanja človekovih pravic morajo opredeliti pričakovane rezultate in pomagati pri izmenjavi primerov dobre prakse. Svetovati morajo o ustreznih metodah, tudi o skrbnem pregledu spoštovanja človekovih pravic, ter učinkoviti obravnavi vprašanj spola, ranljivosti in/ali marginalizacije. Pri tem morajo prepoznavati posebne izzive, s katerimi se soočajo staroselci, ženske, narodne ali etnične manjšine, verske in jezikovne manjšine, otroci, osebe s posebnimi potrebami ter delavci migranti in njihove družine.

Nacionalne ustanove za človekove pravice, ki delujejo v skladu s Pariškimi načeli, lahko pomembno pomagajo državi pri ugotavljanju, ali so zakoni skladni z njenimi obveznostmi glede človekovih pravic in ali se učinkovito izvajajo. Prav tako lahko glede človekovih pravic ozaveščajo gospodarske subjekte oziroma druge nedržavne akterje.

Gospodarski subjekti lahko o vplivu svojega poslovanja na človekove pravice obveščajo na različne načine, od neformalnih sestankov s prizadetimi interesnimi skupinami do formalnega javnega poročanja. Spodbude oziroma, po potrebi, zahteve države po takšnem komuniciranju lahko pomembno prispevajo k spoštovanju človekovih pravic s strani gospodarskih subjektov. Države lahko gospodarske subjekte spodbujajo k poročanju z določbami, ki v primeru sodnih ali upravnih postopkov ustrezno ovrednotijo njihovo poročanje. Zahteva po obveščanju je še posebno umestna, če narava ali okoliščine poslovanja predstavljajo bistveno tveganje za človekove pravice. K dostopnosti in točnosti informacij lahko prispeva sprejetje politik in zakonov, ki jasno določijo, o čem in kako naj gospodarski subjekti obveščajo javnost.

Določbe o ustreznosti obveščanja morajo upoštevati naslednje: tveganja, ki jih lahko obveščanje predstavlja za varnost posameznikov in objektov; legitimne zahteve po varovanju poslovne tajnosti; ter razlike v velikosti in strukturi gospodarskih subjektov.

Zahteve po finančnem poročanju morajo jasno opredeliti, da imajo lahko v nekaterih primerih človekove pravice »gmotne« oziroma »pomembne« posledice za ekonomsko uspešnost gospodarskega subjekta.

#### Povezava med državo in gospodarstvom

**4. Države morajo sprejeti dodatne ukrepe za varstvo pred kršitvami človekovih pravic s strani gospodarskih subjektov, ki so v lasti oziroma pod nadzorom države ali ki so deležni znatne podpore oziroma storitev od državnih agencij, kot so izvoznokreditne agencije ter agencije za zavarovanje naložb in naložbena jamstva. Med te ukrepe po potrebi sodi tudi zahteva po dolžni skrbi za človekove pravice.**

Komentar

Po mednarodnem pravu človekovih pravic so posamezne države primarne nosilke dolžnosti, kot del mednarodne skupnosti pa so skrbnice mednarodnega sistema človekovih pravic. Med kršitve mednarodnopravnih obveznosti države se lahko štejejo tudi kršitve človekovih pravic, ki jih zakrivijo gospodarski subjekti, če so ti pod nadzorom države oziroma so z njo kako drugače povezani. Bolj ko je gospodarski subjekt povezan z državo oziroma bolj ko je odvisen od oblasti ali proračunskih sredstev, več razlogov ima država, da zagotovi, da gospodarski subjekti spoštujejo človekove pravice.

Če so države lastnice ali nadzornice gospodarskih subjektov, imajo v rokah tudi najmočnejše vzvode za zagotavljanje, da se izvajajo ustrezne politike, zakonodaja in predpisi glede spoštovanja človekovih pravic. Višje vodstvo običajno poroča državnim agencijam, zato lahko pristojni resorji izvajajo večji nadzor in pregled, vključno z zagotavljanjem učinkovite skrbi za človekove pravice. (Za te gospodarske subjekte velja tudi korporacijska odgovornost za spoštovanje človekovih pravic, obravnavana v II. poglavju.)

Vrsta agencij, formalno ali neformalno povezanih z državo, lahko nudi podporo in storitve gospodarskim dejavnostim: izvoznokreditne agencije, uradne agencije za zavarovanje naložb in naložbena jamstva, razvojne agencije in ustanove za financiranje razvoja. Če te agencije ne obravnavajo odkrito dejanskih in morebitnih negativnih vplivov na človekove pravice v upravičenih gospodarskih subjektih, tvegajo – tako glede ugleda kot v finančnem, političnem ali celo pravnem smislu –, ker podpirajo takšne vplive in tako množijo izzive države prejemnice glede človekovih pravic.

Glede na takšno tveganje bi morala država spodbujati in po potrebi zahtevati, da te agencije ter gospodarski subjekti ali projekti, ki prejemajo njihovo podporo, skrbijo za spoštovanje človekovih pravic. Zahteva po dolžnem spoštovanju človekovih pravic je najverjetneje umestna, če narava ali okoliščine poslovanja bistveno ogrožajo človekove pravice.

**5. Države morajo izvajati ustrezen nadzor, da bodo izpolnile svoje mednarodnopravne obveznosti glede človekovih pravic, ko sklepajo pogodbe z gospodarskimi subjekti ali sprejemajo področne zakone, da bi zagotovile storitve, ki lahko vplivajo na uživanje človekovih pravic.**

Komentar

Če država izvajanje storitev, ki lahko vplivajo na uživanje človekovih pravic, prepusti zasebnikom, je še vedno dolžna izpolnjevati svoje obveznosti po mednarodnem pravu človekovih pravic. Če ne zagotovi, da gospodarski subjekti – izvajalci storitev – delujejo v skladu z obveznostmi države glede človekovih pravic, lahko to vpliva na ugled države in ima zanjo tudi pravne posledice. Nujno je, da pogodbe o izvajanju storitev oziroma zakonodaja, ki to omogoča, jasno opredeli pričakovanje države, da bodo gospodarski subjekti spoštovali človekove pravice. Država mora zagotoviti učinkovit nadzor nad dejavnostmi gospodarskih subjektov, tudi z ustreznimi neodvisnimi mehanizmi za spremljanje in ugotavljanje odgovornosti.

**6. Države morajo v svojih poslovnih odnosih z gospodarskimi subjekti spodbujati spoštovanje človekovih pravic**

Komentar

Države vstopajo z gospodarskimi subjekti v poslovne odnose, tudi prek javnih naročil, kar jim omogoča, da same ali v sodelovanju z drugimi državami dvignejo ozaveščenost gospodarskih subjektov o človekovih pravicah in jih spodbujajo k njihovemu spoštovanju. To lahko dosežejo tudi s pogodbenimi pogoji, v katere vključijo svoje obveznosti po nacionalnem in mednarodnem pravu.

Spodbujanje spoštovanja človekovih pravic v gospodarstvu na območjih spopadov

**7. Tveganje za grobe kršitve človekovih pravic na območjih spopadov je večje, zato**

**si morajo države prizadevati, da gospodarski subjekti, ki poslujejo v takšnih okoliščinah, ne sodelujejo pri kršitvah, tudi tako, da:**

1. **v najzgodnejši fazi stopijo v stik z gospodarskimi subjekti, da bi jim pomagale prepoznati, preprečiti oziroma zmanjšati ogrožanje spoštovanja človekovih pravic, ki se lahko pojavi pri njihovih poslovnih dejavnostih in odnosih;**
2. **gospodarskim subjektom ustrezno pomagajo pri ugotavljanju in obravnavanju povečanih tveganj za kršitve, pri tem pa posebno pozornost namenijo nasilju nad določenim spolom in spolnemu nasilju;**
3. **gospodarskemu subjektu, ki je vpleten v grobe kršitve človekovih pravic in zavrača sodelovanje pri njihovi odpravi, onemogočijo dostop do javnih financ in storitev;**
4. **zagotovijo, da veljavne politike, zakonodaja, predpisi in izvršilni ukrepi učinkovito obravnavajo tveganja za vpletenost gospodarskih subjektov v grobe kršitve človekovih pravic.**

Komentar

Nekatere najhujše kršitve človekovih pravic, v katere so vpleteni tudi gospodarski subjekti, se zgodijo v sporih za nadzor nad ozemljem, naravnimi viri ali nad samo oblastjo, in ni mogoče, da bi bil sistem spoštovanja človekovih pravic v takšnih okoliščinah učinkovit. Odgovorni gospodarski subjekti vse pogosteje prosijo državo za pomoč, da bi se v takšnih razmerah izognili kršitvam človekovih pravic. Za to so potrebni inovativni in praktični pristopi. Ker je v konfliktnih razmerah še posebej prisotno spolno nasilje in nasilje, povezano s spolno pripadnostjo, je potrebno tovrstnim tveganjem nameniti posebno pozornost.

Pomembno je, da države probleme obravnavajo čimprej, preden se razmere na terenu poslabšajo. Lahko, da država »gostiteljica« zaradi pomanjkanja učinkovitega nadzora ne more zagotoviti spoštovanja človekovih pravic na območju konflikta. Če gre za transnacionalne korporacije, morajo njihove »matične« države nuditi pomoč tako korporacijam kot državam gostiteljicam, da bi preprečili vpletenost korporacij v kršitve človekovih pravic. Pri tem lahko pomembno dodatno podporo zagotavljajo sosednje države.

Za večjo usklajenost politik in ustrezno pomoč gospodarskim subjektom v takšnih okoliščinah morajo matične države: zagotavljati tesnejše sodelovanje med državnimi agencijami za razvojno pomoč, ministrstvi za zunanje zadeve in trgovino ter ustanovami za spodbujanje izvoza v svojih prestolnicah in v okviru veleposlaništev, kot tudi sodelovanje med temi agencijami in akterji vlade gostiteljice; pripraviti kazalnike za zgodnje opozarjanje vladnih agencij in gospodarskih subjektov na probleme; ter poskrbeti tudi, da gospodarske subjekte, ki v teh okoliščinah v kakršnemkoli smislu ne sodelujejo, doletijo ustrezne posledice, vključno s preklicem ali prekinitvijo obstoječe javnega financiranja oziroma storitev ali, če to ni mogoče, z njihovo zavrnitvijo v prihodnje.

Države morajo opozoriti gospodarske subjekte na povečano tveganje za vpletenost v grobe kršitve človekovih pravic na območjih spopadov. Preveriti morajo, ali njihove politike, zakonodaja, predpisi in izvršilni ukrepi učinkovito rešujejo povečano tveganje, vključno z določbami o skrbnem pregledu spoštovanja človekovih pravic v gospodarstvu. Kjer odkrijejo pomanjkljivosti, morajo države za njihovo odpravo sprejeti ustrezne ukrepe. To lahko vključuje tudi preučitev civilne, upravne ali kazenske odgovornosti za gospodarske subjekte s sedežem ali poslovno dejavnostjo na njihovem ozemlju in/ali na ozemlju pod njihovo pristojnostjo, ki zagrešijo grobe kršitve človekovih pravic ali pri njih sodelujejo. Poleg tega morajo države razmisliti o večstranskih ukrepih za preprečevanje in obravnavanje takšnih dejanj in tudi podpreti učinkovite skupinske pobude.

Vsi ti ukrepi prispevajo k obveznostim držav po mednarodnem humanitarnem pravu, ko gre za oborožene spopade, in po mednarodnem kazenskem pravu.

#### Usklajevanje politik

**8. Države morajo zagotoviti, da se vladni resorji, agencije in druge državne ustanove, ki oblikujejo poslovne prakse, zavedajo obveznosti države glede človekovih pravic in jih upoštevajo pri opravljanju svojih nalog, tudi tako, da jim zagotovijo potrebne informacije, usposabljanje in podporo.**

Komentar

Obveznosti držav glede človekovih pravic ter zakoni in politike, s katerimi države regulirajo poslovne prakse, se nujno ne izključujejo. Kljub temu je odločanje včasih zahtevno balansiranje, saj morajo države uskladiti različne družbene potrebe. Za dosego ravnovesja morajo države s celostnim pristopom oblikovati program za področje delovanja gospodarskih subjektov in človekovih pravic, da bi zagotovile vertikalno in horizontalno usklajenost notranjih politik.

Vertikalna usklajenost politik zahteva, da imajo države politike, zakone in postopke, ki so potrebni za izvajanje njihovih obveznosti po mednarodnem pravu človekovih pravic. Horizontalna usklajenost politik pa zahteva, da države podpirajo resorje in agencije, ki na nacionalni ravni ali na nižjih ravneh oblikujejo poslovne prakse – tudi tistim, ki so odgovorni za korporacijsko pravo, pravno ureditev področja vrednostnih papirjev, naložbe, izvozne kredite in zavarovanje izvoznih poslov, trgovino in delo – ter jim omogočijo, da so seznanjeni z in delujejo skladno z obveznostmi vlade glede človekovih pravic.

**9. Države morajo ohraniti dovolj manevrskega prostora v domači politiki, da lahko izpolnjujejo svoje obveznostmi glede človekovih pravic, ko skušajo doseči svoje gospodarske cilje v sodelovanju z drugimi državami ali gospodarskimi subjekti, na primer na podlagi mednarodnih investicijskih sporazumov ali pogodb.**

Komentar

Gospodarski sporazumi, ki jih države sklenejo z drugimi državami ali gospodarskimi subjekti – na primer dvostranski investicijski sporazumi, sporazumi o prosti trgovini ali pogodbe za naložbene projekte – ustvarjajo gospodarske priložnosti za države, lahko pa tudi vplivajo na notranjepolitični manevrski prostor vlad. Pogoji mednarodnih investicijskih sporazumov lahko, denimo, omejujejo države, da ne morejo v celoti izvajati nove zakonodaje o človekovih pravicah ali pa tvegajo zavezujočo mednarodno arbitražo, če to storijo. Zato morajo države ohraniti ustrezno politično in regulativno sposobnost, da zagotovijo varstvo človekovih pravic v skladu s pogoji iz takšnih sporazumov, hkrati pa ustrezno zaščitijo investitorje.

**10. Kot članice** **multilateralnih ustanov, ki se ukvarjajo z gospodarskimi vprašanji, morajo države:**

1. **zagotoviti, da te ustanove ne zmanjšujejo zmožnosti svojih članic, da izpolnijo dolžnost zaščititi in ne ovirajo gospodarskih subjektov pri spoštovanju človekovih pravic;**
2. **spodbujati te ustanove, da se v okviru svojih pristojnosti in zmogljivosti zavzemajo za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu in da na zahtevo pomagajo državam pri izpolnjevanju dolžnosti zaščititi pred kršitvami človekovih pravic s strani gospodarskih subjektov, vključno s tehnično pomočjo, krepitvijo zmogljivosti in ozaveščanjem;**
3. **na podlagi teh smernic spodbujati enotno razumevanje in razvijati mednarodno sodelovanje pri reševanju izzivov na področju gospodarstva in človekovih pravic.**

Komentar

Večja usklajenost politik je potrebna tudi na mednarodni ravni, vključno z multilateralnimi ustanovami, ki se ukvarjajo z gospodarskimi vprašanji, kot so mednarodne trgovinske in finančne ustanove. Če sodelujejo v takšnih ustanovah, so države še vedno dolžne izpolnjevati svoje obveznosti po mednarodnem pravu človekovih pravic.

Krepitev zmogljivosti in ozaveščanje s pomočjo teh ustanov lahko zelo pomagata državam pri izpolnjevanju dolžnosti zaščititi, tudi z izmenjavo informacij o izzivih in najboljših praksah, s čimer se tudi spodbuja usklajenost pristopov.

Skupni ukrepi multilateralnih ustanov lahko pomagajo izenačiti pogoje med državami na področju spoštovanja človekovih pravic v gospodarstvu, vendar je treba to doseči to izravnavo z dvigom standardov tistih, ki zaostajajo. Pomembno vlogo ima lahko tudi sodelovanje med državami, multilateralnimi ustanovami in drugimi deležniki.

V tem smislu te smernice predstavljajo skupno referenčno točko in so lahko dobra podlaga, ki za ustvarjanje kumulativnega pozitivnega učinka upošteva vlogo in odgovornost vseh pomembnih deležnikov.

## II. Odgovornost gospodarskih subjektov za spoštovanje človekovih pravic

### A. Temeljna načela

**11. Gospodarski subjekti morajo spoštovati človekove pravice. To pomeni, da se morajo izogibati njihovim kršitvam in reševati problem negativnega vpliva na spoštovanje človekovih pravic, če so pri njemu soudeleženi.**

Komentar

Gospodarski subjekti so dolžni spoštovati človekove pravice ne glede na kraj svojega poslovanja. To je globalni standard, ki ga morajo gospodarski subjekti dosegati v svetovnem merilu in ni odvisen od zmožnosti in/ali volje države, da izpolnjuje lastne obveznosti glede človekovih pravic, in teh obveznosti tudi ne zmanjšuje. Dolžnost spoštovati človekove pravice je nad dolžnostjo ravnati v skladu z nacionalnimi zakoni in predpisi, ki varujejo človekove pravice.

Reševanje problema negativnega vpliva na spoštovanje človekovih pravic zahteva izvajanje ustreznih ukrepov za njegovo preprečevanje, zmanjšanje in, kjer je mogoče, popravo.

Gospodarski subjekti lahko sprejmejo dodatne zaveze in izvajajo dejavnosti v podporo in spodbudo spoštovanju človekovih pravic, ki bi lahko prispevale k uživanju človekovih pravic, vendar jih to ne odveže dolžnosti, da spoštujejo človekove pravic v celotnem procesu poslovanja.

Gospodarski subjekti ne smejo ovirati držav pri izpolnjevanju obveznosti glede človekovih pravic, tudi z dejanji, ki bi lahko slabila integriteto sodnih postopkov.

**12. Odgovornost gospodarskih subjektov za spoštovanje človekovih pravic se nanaša na mednarodno priznane človekove pravice – minimalno razumljene v obsegu, ki jih določa Mednarodna listina o človekovih pravicah, ter kot načela glede temeljnih pravic, opredeljena v** **Deklaraciji Mednarodne organizacije dela o temeljnih načelih in pravicah iz dela.**

Komentar

Gospodarski subjekti lahko vplivajo na skoraj ves spekter mednarodno priznanih človekovih pravic, zato se njihova odgovornost za spoštovanje nanaša na vse te pravice. V praksi so lahko v nekaterih panogah ali razmerah določene človekove pravice bolj ogrožene kot druge, zato jim bo posvečena dodatna pozornost. Seveda se okoliščine lahko spremenijo, zato je treba redno spremljati spoštovanje vseh človekovih pravic.

Splošno uveljavljeni seznam ključnih mednarodno priznanih človekovih pravic je v Mednarodni listini o človekovih pravicah (sestavljajo jo Splošna deklaracija človekovih pravic in glavni instrumenti, s katerimi je bila kodificirana: Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah ter Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah); obstajajo pa tudi načela glede temeljnih pravic v osmih ključnih konvencijah Mednarodne organizacije dela, kot so predstavljena v Deklaraciji Mednarodne organizacije dela o temeljnih načelih in pravicah iz dela. To so merila, po katerih drugi družbeni akterji ocenjujejo vpliv gospodarskih subjektov na človekove pravice. Odgovornost gospodarskih subjektov za spoštovanje človekovih pravic se razlikuje od vprašanj pravne odgovornosti in uveljavljanja prava, ki so večinoma opredeljena z določbami nacionalnih zakonov v okviru ustreznih pristojnosti.

Gospodarski subjekti morajo, če tako zahtevajo okoliščine, razmisliti o dodatnih standardih. Gospodarski subjekti bi na primer morali spoštovati človekove pravice pripadnikov posameznih skupin oziroma populacij, ki potrebujejo posebno skrb, če obstaja možnost, da gospodarski subjekti negativno vplivajo na njihove človekove pravice. Instrumenti Združenih narodov tako bolj natančno določajo pravice staroselcev, žensk, narodnih ali etničnih ter verskih in jezikovnih manjšin, otrok, oseb s posebnimi potrebami ter delavcev migrantov in njihovih družin. Poleg tega morajo gospodarski subjekti na območjih, kjer potekajo oboroženi spopadi, spoštovati standarde mednarodnega humanitarnega prava.

**13. Gospodarski subjekti imajo odgovornost spoštovati človekove pravice, zato:**

1. **s svojimi dejavnostmi ne smejo negativno vplivati na človekove pravice oziroma prispevati k takšnim vplivom, pri tem pa morajo takšne vplive odpraviti takoj, ko se pojavijo;**
2. **morajo skušati preprečiti ali zmanjšati tiste negativne vplive na človekove pravice, ki so prek njihovih poslovnih odnosov neposredno povezani z njihovim poslovanjem, izdelki ali storitvami, tudi če niso sami prispevali k takšnim vplivom.**

Komentar

Gospodarski subjekti lahko negativno vplivajo na človekove pravice s svojimi dejavnosti ali prek svojih poslovnih odnosov. 19. smernica podrobneje obravnava, kako morajo gospodarski subjekti ravnati v takšnih okoliščinah. V teh smernicah »poslovanje« gospodarskega subjekta pomeni tako dejanja kot njihovo opustitev, njegovi »poslovni odnosi« pa pomenijo tako odnose s poslovnimi partnerji, subjekte v njegovi vrednostni verigi in katerikoli nedržavni ali državni subjekt, ki je neposredno povezan z njegovim poslovanjem, izdelki ali storitvami.

**14. Odgovornost za spoštovanje človekovih pravic imajo vsi gospodarski subjekti ne glede na svojo velikost, sektor, okoliščine poslovanja, lastništvo in strukturo. Kljub temu pa sta lahko obseg in teža ukrepov, s katerimi gospodarski subjekti izpolnjujejo to odgovornost, različna glede na omenjene dejavnike in glede na resnost negativnih vplivov gospodarskega subjekta na človekove pravice.**

*Komentar*

Ukrepi, s katerimi gospodarski subjekt izpolnjuje svojo odgovornost za spoštovanje človekovih pravic, so sorazmerni med drugim z njegovo velikostjo. Mala in srednje velika podjetja imajo lahko manjše zmogljivosti ter bolj neformalne postopke in upravne strukture kot večja podjetja, zato so njihove politike in postopki drugačni. Toda nekatera mala in srednje velika podjetja lahko izjemno negativno vplivajo na človekove pravice, zato morajo ustrezno ukrepati ne glede na svojo velikost. Kako neugodni so vplivi, se presoja glede na njihovo razsežnost in (ne)popravljivost škode. Ukrepi, s katerimi gospodarski subjekt izpolnjuje svojo odgovornost za spoštovanje človekovih pravic, se lahko razlikujejo tudi glede na to, ali in v kakšnem obsegu posluje v korporaciji ali samostojno. Vsekakor pa so vsi gospodarski subjekti v celoti in enako odgovorni za spoštovanje človekovih pravic.

**15. Za izpolnjevanje odgovornosti za spoštovanje človekovih pravic morajo gospodarski subjekti uporabljati politike in postopke, ki ustrezajo njihovi velikosti in okoliščinam, tudi:**

1. **strategijo in pravila, s katerimi se zavežejo k izpolnjevanju svoje odgovornosti za spoštovanje človekovih pravic;**
2. **postopek v zvezi s spoštovanjem človekovih pravic, s katerim prepoznavajo, preprečujejo in zmanjšajo svoje negativne vplive na človekove pravice ter o njih poro**č**ajo;**
3. **postopke, ki omogočajo popravo negativnih vplivov na človekove pravice, tako tistih, ki so jih povzročili sami, kot tistih, h katerim so prispevali.**

*Komentar*

Gospodarski subjekti morajo poznati človekove pravice in pokazati, da jih spoštujejo, česar pa ne morejo, če ne uporabljajo določenih politik in postopkov. Podrobneje jih obravnavajo smernice od16 do 24.

### B. Izvedbena načela

#### Strateška zaveza

16. Gospodarski subjekti morajo najprej izoblikovati strategijo za izpolnjevanje odgovornosti za spoštovanje človekovih pravic, ki:

1. je sprejeta na najvišji ravni;
2. temelji na lastnem ali zunanjem strokovnem znanju;
3. opredeljuje pričakovanja glede človekovih pravic za zaposlene, poslovne partnerje in druge, ki so neposredno povezani z njihovim poslovanjem, izdelki ali storitvami;
4. je javno dostopna ter se z njo seznanijo vsi zaposleni, poslovni partnerji in druge strani;
5. se odraža v poslovnih strategijah in postopkih, potrebnih za njeno celovito vključitev v gospodarski subjekt.

Komentar

Izraz strategija je rabljen splošno in opisuje vse načine, na katere podjetje javno izraža svojo odgovornost, zaveze in pričakovanja.

Raven strokovnega znanja, potrebna za ustrezno oblikovanje strategije, je odvisna od kompleksnosti poslovanja gospodarskega subjekta. Strokovno znanje lahko temelji na različnih virih, od verodostojnih spletnih virov ali publikacij do posvetovanja s priznanimi strokovnjaki.

Strategija mora biti javno dostopna. Z njo je treba dejavno seznanjati subjekte, s katerimi ima podjetje pogodbena razmerja, druge, ki so neposredno povezani z njegovim poslovanjem, denimo državne varnostne sile, in vlagatelje, kadar iz poslovanja izhajajo velika tveganja za človekove pravice, pa tudi potencialno prizadete.

Znotraj gospodarskega subjekta je treba v zvezi s strategijo in z njo povezanimi dejavnostmi jasno opredeliti, kdo in na kateri ravni bo prevzemal odgovornost, ter poskrbeti za izobraževanje zaposlenih na ustreznih delovnih mestih.

Prav tako kot se morajo države truditi za usklajenost politik, si morajo gospodarski subjekti prizadevati za skladnost med svojo odgovornostjo za spoštovanje človekovih pravic ter siceršnjimi strategijami, načini poslovanja in poslovnimi odnosi, denimo pri načinih nagrajevanja zaposlenih, praksah javnega naročanja in lobističnih dejavnostih v povezavi s človekovimi pravicami.

Tako bi se morala strategija iz uprave prenesti v vse dele gospodarskega subjekta, ki se sicer pri svojem poslovanju morda ne bi zavedali človekovih pravic ali jih spoštovali.

#### Skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic

17. Za prepoznavanje, preprečevanje in ublažitev negativnih vplivov na človekove pravice ter poročanje o načinih za zmanjšanje takšnih vplivov izvedejo gospodarski subjekti skrbni pregled človekovih pravic. Ta vključuje oceno dejanskih in morebitnih negativnih vplivov na človekove pravice, prilagoditev ravnanja tem ugotovitvam, spremljanje odzivov in seznanjanje s tem, kako si jih gospodarski subjekt prizadeva zmanjšati. Skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic:

1. mora obravnavati vplive na človekove pravice, ki jih lahko povzročijo ali k njim prispevajo dejavnosti gospodarskega subjekta ali ki so na podlagi poslovnih odnosov neposredno povezani z njegovim poslovanjem, izdelki ali storitvami;
2. je različnega obsega glede na velikost gospodarskega subjekta, nevarnost vpliva na človekove pravice ter naravo in okoliščine poslovanja;
3. mora biti stalen mehanizem, saj se tveganja za človekove pravice lahko s časom spreminjajo hkrati z razvojem poslovanja in okoliščin poslovanja.

Komentar

Ta smernica določa merila skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic, medtem ko smernice od 18 do 21 natančneje opredeljujejo njegove bistvene elemente.

Tveganja za človekove pravice pomenijo morebitne negativne vplive gospodarskega subjekta na človekove pravice. Preprečevanje in blažitev morata biti usmerjena na morebitne vplive, medtem ko je treba pri dejanskih vplivih, do katerih je že prišlo, odpravljati njihove posledice (smernica 22).

Skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic je lahko del širših mehanizmov za obvladovanje tveganja v gospodarskem subjektu, vendar ne sme obsegati zgolj prepoznavanja in obvladovanja materialnih tveganj za podjetje, temveč upoštevati tudi tveganje za nosilce pravic.

Pri načrtovanju nove dejavnosti ali poslovnega odnosa se mora skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic začeti čim prej, saj se lahko tveganja za človekove pravice povečajo ali ublažijo že pri sestavljanju pogodb ali drugih sporazumov in se lahko nasledijo ob združitvah ali prevzemih.

Kadar je v vrednostnih verigah gospodarskega subjekta veliko členov, je včasih tako rekoč nemogoče izvesti skrbni pregled vplivov na človekove pravice prav v vseh. V takih primerih morajo gospodarski subjekti opredeliti splošna področja, na katerih je tveganje vplivov na človekove pravice največje, in sicer zaradi okoliščin poslovanja katerega od dobaviteljev ali strank, konkretnega poslovanja, izdelka ali storitve ali zaradi drugih pomembnih dejavnikov, ter določiti prednostna področja za izvedbo skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic.

Če gospodarski subjekt prispeva k negativnim vplivom na človekove pravice, ki jih povzročajo drugi, ali če se zdi, da k njim prispeva, se lahko pojavi vprašanje vpletenosti. Ta ima tako pravni kot nepravni pomen. V nepravnem smislu se podjetja lahko pojmujejo kot »vpletena« v dejanja drugega, če je na primer videti, kot da so imela korist od kršitve, ki jo je ta povzročil.

V pravnem smislu je v večini držav vpletenost v storitev kaznivega dejanja protizakonita, v številnih pa se v takih primerih ugotavlja kazenska odgovornost gospodarskih subjektov. Tudi civilne tožbe lahko temeljijo na domnevnem prispevku podjetja k oškodovanju, čeprav ne nujno z vidika človekovih pravic. Iz sodne prakse v mednarodnem kazenskem sodstvu izhaja, da je merilo za storitev kaznivega dejanja z napeljevanjem, če je zavestno ponujena praktična pomoč ali spodbuda, ki bistveno vpliva na storitev kaznivega dejanja.

Ustrezen skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic bi moral biti gospodarskim subjektom v pomoč pri presoji tveganja tožb zoper njih, saj bi bilo iz njega razvidno, da so izvedli vse ustrezne korake, da bi se izognili vpletenosti v domnevno kršitev človekovih pravic. Vendar pa gospodarski subjekti, ki izvajajo tak skrbni pregled, ne smejo domnevati, da jih bo to že samo po sebi v celoti odvezalo odgovornosti za kršitev človekovih pravic ali za sodelovanje pri kršitvi.

18. Pri ocenjevanju tveganja za človekove pravice bi morali gospodarski subjekti opredeliti in oceniti dejanske ali morebitne vplive na človekove pravice, v katere bi lahko bili vpleteni zaradi lastnih dejavnosti ali zaradi svojih poslovnih odnosov. Ta postopek mora:

1. izhajati iz lastnega ali neodvisnega zunanjega izvedenskega mnenja o človekovih pravicah;
2. vključevati smiselna posvetovanja z morebitnimi prizadetimi skupinami in drugimi deležniki v skladu z velikostjo gospodarskega subjekta ter naravo in okoliščinami poslovanja.

Komentar

Pri izvajanju skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic je treba najprej opredeliti in oceniti naravo dejanskih in morebitnih negativnih vplivov na človekove pravice, v katere bi lahko bil vpleten gospodarski subjekt, da bi ugotovili specifične vplive na posamezne skupine ljudi v danih okoliščinah poslovanja. To po možnosti vključuje oceno položaja človekovih pravic pred predvideno gospodarsko dejavnostjo, ugotavljanje, kdo bi lahko bil prizadet, opredelitev ustreznih standardov in problematike na področju človekovih pravic ter projekcijo, kako bi predvidena dejavnost in z njo povezani poslovni odnosi lahko vplivali na človekove pravice prizadetih skupin. V tem postopku morajo biti gospodarski subjekti pozorni zlasti na posebne vplive na človekove pravice posameznih pripadnikov izpostavljenih ali zapostavljenih skupin ter upoštevati različna tveganja za moške in ženske.

Čeprav so postopki za oceno vplivov na človekove pravice lahko vključeni v druge postopke, kot so ocene tveganja ali presoje vpliva na okolje in socialnih učinkov, morajo med merila vključiti vse mednarodno priznane človekove pravice, saj lahko gospodarski subjekti vplivajo na tako rekoč vsako od njih.

Ker se položaj človekovih pravic nenehno spreminja, je treba redno izdelovati ocene vplivov nanje, in sicer: pred začetkom nove dejavnosti ali poslovnega odnosa, pred večjimi odločitvami ali spremembami poslovanja (npr. vstop na trg, uvedba novega izdelka, sprememba strategije ali večje spremembe poslovanja), kot odziv na (pričakovane) spremembe v poslovnem okolju (npr. povečevanje napetosti v družbi) in vsake toliko časa med trajanjem dejavnosti ali poslovnega odnosa.

Da bi lahko gospodarski subjekti natančno ocenili svoje vplive na človekove pravice, se morajo truditi razumeti skrbi deležnikov, ki bi lahko bili prizadeti, ter se v ta namen posvetovati neposredno z njimi ter pri tem upoštevati jezikovne in morebitne druge ovire, ki lahko onemogočijo učinkovit pogovor. Kadar takšna posvetovanja niso mogoča, morajo gospodarski subjekti premisliti o ustreznih drugih možnostih, na primer o posvetovanju z verodostojnimi neodvisnimi strokovnjaki, tudi z zagovorniki človekovih pravic in drugimi pripadniki civilne družbe.

Na podlagi ocene vplivov na človekove pravice se izvajajo nadaljnji koraki v postopku skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic.

19. Za preprečevanje in zmanjšanje negativnih vplivov na človekove pravice morajo gospodarski subjekti ugotovitve iz ocen vpliva prenesti v ustrezne notranje postopke ter ustrezno ukrepati.

1. Za učinkovit prenos je potrebno:
2. da se odgovornost za obravnavo takšnih vplivov dodeli ustrezni ravni upravljanja in funkciji znotraj gospodarskega subjekta;
3. da notranje odločanje, dodeljena proračunska sredstva in nadzorni postopek omogočajo učinkovit odziv na takšne vplive.
4. Ustrezni ukrepi se razlikujejo glede na:
5. to, ali gospodarski subjekt negativni vpliv povzroča ali k njemu prispeva ali pa je vpleten samo zato, ker je ta vpliv neposredno povezan z njegovim poslovanjem, izdelki ali storitvami kot posledica poslovnega odnosa;
6. njegovo siceršnjo vplivnost pri omejevanju negativnega vpliva.

Komentar

Prenos ugotovitev iz ocene vplivov na človekove pravice v vse dele gospodarskega subjekta je lahko učinkovit samo, če zavezanost spoštovanju človekovih pravic zajema vse razsežnosti poslovanja. To je nujno, da se zagotovi pravilno razumevanje in ovrednotenje ugotovitev iz ocene ter da se sprejmejo ustrezni ukrepi.

Pri ocenjevanju vplivov na človekove pravice morajo gospodarski subjekti upoštevati dejanske in tudi morebitne vplive. Morebitne vplive morajo preprečiti ali ublažiti s prenosom ugotovitev v vse dele gospodarskega subjekta, medtem ko je treba dejanske vplive – tiste, do katerih je že prišlo – skušati odpraviti (22. smernica).

Če gospodarski subjekt negativno vpliva ali bi lahko vplival na človekove pravice, mora ustrezno ukrepati, da se vpliv prepreči ali ustavi.

Kadar gospodarski subjekt prispeva ali bi lahko prispeval k negativnemu vplivu na človekove pravice, mora ustrezno ukrepati, da se to preneha ali prepreči, ter s svojimi vzvodi poskušati čim bolj ublažiti preostali negativni vpliv. O vzvodih govorimo takrat, kadar ima gospodarski subjekt možnost, da vpliva na spremembo škodljivih načinov ravnanja subjekta, ki povzroča škodo.

Kadar gospodarsko podjetje ne prispeva k negativnemu vplivu na spoštovanje človekovih pravic, vendar je ta vseeno neposredno povezan z njegovim poslovanjem, izdelki ali storitvami prek poslovnega odnosa z drugim subjektom, je položaj bolj zapleten. Med dejavniki, ki se upoštevajo pri določanju ustreznih ukrepov v takšnih okoliščinah, so vzvodi za vpliv na ustrezni subjekt, pomen poslovnega odnosa zanj, resnost kršitve in ali bi imela tudi prekinitev poslovnega odnosa negativne posledice za človekove pravice.

Čim bolj zapletene so okoliščine in njihovi vplivi na človekove pravice, tem bolj je upravičeno, da podjetje poišče neodvisen strokovni nasvet o ustreznem odzivu.

Če je gospodarski subjekt dovolj vpliven, da prepreči ali omili negativni vpliv, mora ravnati v tej smeri. Če pa takih vzvodov nima, si jih lahko pridobi na različne načine. Vplivnost si lahko poveča, če subjektu na primer ponudi krepitev zmogljivosti ali druge bonitete, ali s sodelovanjem z drugimi akterji.

Včasih pa gospodarski subjekt ni dovolj vpliven, da bi preprečil ali ublažil negativne vplive in si vplivnosti ne more pridobiti. V takih primerih bi moral premisliti o prekinitvi odnosa, pri tem pa upoštevati zanesljive ocene o morebitnih negativnih posledicah tega za človekove pravice.

Kadar je poslovni odnos za gospodarski subjekt bistvenega pomena, njegova prekinitev prinaša dodatne izzive. Bistvenega pomena je takrat, če zagotavlja storitev ali izdelek, ki je nujen za poslovanje in ga ni mogoče pridobiti drugje. Pri tem je treba upoštevati tudi stopnjo negativnega vpliva na človekove pravice: kolikor hujša je kršitev, toliko hitreje mora gospodarski subjekt nekaj spremeniti, preden se odloči, ali bi prekinil poslovni odnos. Dokler se kršitev nadaljuje in podjetje ostaja v poslovnem odnosu, mora biti zmožno izkazati lastna prizadevanja za ublažitev vpliva in biti pripravljeno prevzeti kakršne koli posledice poslovnega odnosa – za svoj ugled ter finančne ali pravne posledice.

1. Da bi gospodarski subjekti preverili, ali se negativni vplivi na človekove pravice že obravnavajo, morajo spremljati učinkovitost svojega odziva. Spremljanje mora:
2. temeljiti na ustreznih kakovostnih in količinskih kazalnikih;
3. izhajati iz povratnih informacij tako znotraj podjetja kot od zunaj, tudi od prizadetih deležnikov.

Komentar

Spremljanje je potrebno, da gospodarski subjekt ugotovi, ali se njegova strategija na področju človekovih pravic ustrezno izvaja in ali se je učinkovito odzval na ugotovljene vplive na človekove pravice, ter da spodbuja k nenehnemu izboljševanju.

Gospodarski subjekti si morajo še zlasti prizadevati za spremljanje učinkovitosti svojih odzivov za vplive na pripadnike izpostavljenih in zapostavljenih skupin.

Spremljanje mora biti vključeno v ustrezne notranje postopke poročanja. V ta namen lahko gospodarski subjekti posežejo po orodjih, ki jih že sicer uporabljajo v druge namene. To lahko vključuje pogodbe in ocene uspešnosti, ankete in revizije, po potrebi s podatki glede na spol. Notranji pritožbeni mehanizmi so prav tako lahko vir pomembnih povratnih informacij od neposredno prizadetih glede učinkovitosti skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic v podjetju (glej smernico 29).

1. Da bi pojasnili, kako obravnavajo svoje vplive na človekove pravice, morajo biti gospodarski subjekti pripravljeni o tem poročati navzven, še zlasti ko se pojavijo pomisleki pri prizadetih interesnih skupinah ali zaradi njih. Gospodarski subjekti, iz katerih poslovanja ali okoliščin poslovanja bi utegnilo izhajati tveganje vplivov za človekove pravice, bi morali uradno poročati o tem, kako jih obravnavajo. V vseh primerih morajo biti informacije:
2. ustrezno oblikovane in dovolj pogoste, da izražajo vplive podjetja na človekove pravice in da so dostopne ciljnim skupinam;
3. dovolj izčrpne, da je mogoče oceniti ustreznost odziva gospodarskega subjekta na posamezne vplive na človekove pravice;
4. hkrati ne smejo pomeniti tveganja za prizadete deležnike, zaposlene ali za utemeljene potrebe po poslovni skrivnosti.

Komentar

Odgovornost za spoštovanje človekovih pravic narekuje, da imajo gospodarski subjekti ustrezne strategije in postopke, s katerimi lahko prepoznajo in izkažejo, da se človekove pravice spoštujejo v praksi. Izkazovanje vključuje obveščanje, s katerim se zagotovi preglednost in prevzemanje odgovornosti do prizadetih posameznikov ali skupin ter drugih deležnikov, vključno z vlagatelji.

Obveščanje lahko poteka na različne načine, med drugim z osebnimi srečanji, dialogom prek spleta, posvetovanji s prizadetimi deležniki in uradnimi javnimi poročili. Tudi uradno poročanje se razvija: poleg tradicionalnih letnih poročil in poročil o odgovornosti podjetja ter trajnostnih poročil zdaj vključuje tudi spletne posodobitve ter celostna finančna in nefinančna poročila.

Uradno poročanje se pričakuje, kadar obstaja tveganje hudih posledic za človekove pravice, pa naj bo to zaradi narave ali okoliščin poslovanja. Poročanje mora vključevati teme in kazalnike, ki kažejo, kako gospodarski subjekti prepoznavajo in obravnavajo negativne vplive na človekove pravice. Neodvisno preverjanje poročanja o človekovih pravicah lahko izboljša njegovo vsebino in verodostojnost, področni kazalniki pa lahko dajo vpogled v dodatne podrobnosti.

#### Odprava negativnih vplivov

1. Kadar gospodarski subjekti ugotovijo, da so povzročili negativne vplive ali k njim prispevali, morajo z verodostojnimi postopki poskrbeti za njihovo odpravo ali pri tem sodelovati.

Komentar

Celo z najboljšo strategijo in prakso lahko gospodarski subjekt povzroči nastanek ali prispeva k nastanku negativnih vplivov na človekove pravice, ki jih ni mogel predvideti ali preprečiti.

Kadar to ugotovi, bodisi s postopkom skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic bodisi kako drugače, se mora zaradi svoje odgovornosti za spoštovanje človekovih pravic sam ali v sodelovanju z drugimi akterji dejavno vključiti v njihovo odpravo. Notranji pritožbeni postopek je za tiste, ki so morda občutili posledice gospodarske dejavnosti gospodarskega subjekta, lahko učinkovito sredstvo za odpravo negativnih vplivov, kadar izpolnjuje osnovna merila, navedena v 31. smernici.

Kadar podjetje ni povzročilo negativnih vplivov ali k njim ni prispevalo, vendar so ti neposredno povezani z njegovim poslovanjem, izdelki ali storitvami zaradi njegovega poslovnega odnosa, iz odgovornosti za spoštovanje človekovih pravic ne izhaja, da podjetje samo poskrbi za odpravo, vendar lahko prevzame vlogo pri tem.

V nekaterih okoliščinah, še zlasti kjer obstaja sum kaznivega dejanja, je ponavadi nujno sodelovanje s pravnimi mehanizmi.

Nadaljnje smernice glede postopkov za odpravo negativnih vplivov, skupaj s primeri, ko gre za obtožbe o negativnih vplivih na človekove pravice, vsebuje III. poglavje o dostopu do pravnih sredstev.

#### Vprašanje okoliščin

1. Gospodarski subjekti morajo v vseh okoliščinah:
2. ravnati v skladu z vsemi veljavnimi zakoni in spoštovati mednarodno priznane človekove pravice, ne glede na to, kje poslujejo;
3. poiskati način za spoštovanje načela mednarodno priznanih človekovih pravic, če se soočajo z nasprotujočimi si zahtevami;
4. obravnavati tveganje za povzročitev hude kršitve človekovih pravic ali možnosti, da k njej prispevajo, kot vprašanje spoštovanja zakona, ne glede na to, kje poslujejo.

Komentar

Čeprav razmere v posamezni državi in lokalno okolje lahko vplivajo na tveganje za kršitve človekovih pravic zaradi poslovanja podjetja in njegovih poslovnih odnosov, so vsi gospodarski subjekti, kjer koli delujejo, enako dolžni spoštovati človekove pravice. Kjer domače okolje celovito izpolnjevanje te odgovornosti onemogoča, se od gospodarskih subjektov pričakuje, da bodo načela mednarodno priznanih človekovih pravic v danih okoliščinah spoštovali, kolikor je mogoče, in da bodo zmožni dokazati, da si za to prizadevajo.

V nekaterih okoljih poslovanja, kot so območja spopadov, se poveča tveganje vpletenosti gospodarskih subjektov v hude kršitve človekovih pravic, ki jih storijo drugi subjekti (na primer varnostne sile). Gospodarski subjekti morajo to tveganje obravnavati kot vprašanje ravnanja v skladu z zakonom glede na širjenje potencialne zakonske odgovornosti podjetja zaradi civilnih tožb iz tujine in zaradi vključitve določb Rimskega statuta Mednarodnega kazenskega sodišča v sodno prakso na področju kazenske odgovornosti podjetij. Poleg tega so lahko direktorji podjetij, uradniki in uslužbenci tudi posamično odgovorni za dejanja, ki pomenijo hudo kršitev človekovih pravic.

V tako kompleksnih okoljih bi morali gospodarski subjekti poskrbeti, da razmer dodatno ne zaostrijo. Pri presojanju, kako naj se najbolje odzovejo, bi bilo dobro, da se ne zanašajo le na znanja in posvetovanje znotraj podjetja, temveč da se posvetujejo tudi z zanesljivimi, neodvisnimi zunanjimi strokovnjaki, tudi z državnimi organi, civilno družbo, ustanovami za varstvo človekovih pravic v državi ter različnimi pobudami.

1. Kjer je treba dejanja v odziv na dejanske in morebitne negativne vplive za človekove pravice razvrstiti po prednostnem redu, bi morali gospodarski subjekti najprej poskušati preprečiti in ublažiti tiste, ki so najhujši ali ki jih zaradi prepoznega odziva ne bi bilo mogoče odpraviti.

Komentar

Čeprav naj bi gospodarski subjekti obravnavali vse svoje negativne vplive na človekove pravice, pa včasih ni mogoče obravnavati vseh hkrati. Če ni posebnih zakonskih smernic in je treba dejanja razvrstiti po prednostnem redu, je treba začeti z najhujšimi vplivi na človekove pravice ter pri tem upoštevati, da bi zapoznel odziv lahko vplival na možnost za njihovo odpravo. Resnost pri tem ni absoluten pojem, temveč je relativen glede na druge vplive na človekove pravice, ki jih gospodarski subjekt ugotovi.

## III. Dostop do pravnih sredstev

### A. Temeljno načelo

25. Države morajo kot del svoje dolžnosti varovanja pred kršitvami človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih subjektov primerno ukrepati, da s pravnimi, upravnimi, zakonodajnimi ali drugimi ustreznimi sredstvi oškodovancem zagotovijo dostop do učinkovitih pravnih sredstev, kadar se takšne kršitve zgodijo na njihovem ozemlju ali na ozemlju pod njihovo pristojnostjo.

Komentar

Če države ne sprejmejo ustreznih ukrepov in ne raziščejo, kaznujejo ali odpravijo kršitev človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih subjektov, lahko njihova dolžnost varovanja teh pravic razvodeni ali celo izgubi smisel.

Dostop do učinkovitih pravnih sredstev ima postopkovne in vsebinske vidike. Pravna sredstva, ki jih ponujajo pritožbeni postopki, opisani v tem delu, imajo lahko več oblik, katerih cilj je, splošno rečeno, preprečiti ali odpraviti kršitve človekovih pravic. Vključujejo lahko opravičilo, povračilo, rehabilitacijo, finančno ali drugačno odškodnino in kaznovalne ukrepe (kazenske ali upravne, kot so globe) ter tudi preprečevanje škode s sodnimi prepovedmi ali zagotovili, da se takšno ravnanje ne bo ponovilo. Postopki za uveljavljanje pravnih sredstev morajo biti nepristranski, zaščiteni pred korupcijo ter političnimi ali drugimi poskusi vplivanja na izid.

V teh smernicah pritožba pomeni zaznano krivico, iz katere izhaja občutek upravičenosti posameznika ali skupine na podlagi zakona, pogodbe, izrecnih ali posrednih obljub, običajne prakse ali splošnih predstav oškodovanih skupnosti o pravičnosti. Izraz pritožbeni mehanizem pomeni kateri koli utečen državni ali nedržavni, sodni ali nesodni postopek, prek katerega je mogoče vložiti pritožbo v zvezi z gospodarskimi kršitvami človekovih pravic in poseči po pravnih sredstvih, ki so na voljo.

Državne pritožbene mehanizme lahko upravljajo posamezne veje oblasti ali državni organi ali neodvisni organ na podlagi zakona ali ustave. Lahko so sodni ali nesodni. Pri nekaterih mehanizmih oškodovani neposredno sodelujejo pri uveljavljanju pravnih sredstev, pri drugih pa to počne njihov zastopnik. Med njimi so lahko sodišča (tako v kazenskih kot civilnih postopkih), delovna sodišča, ustanove s področja človekovih pravic, nacionalne kontaktne točke po smernicah Organizacije za ekonomsko sodelovanje in razvoj za multinacionalne družbe, uradi varuhov človekovih pravic in državni pritožbeni organi.

Pri zagotavljanju dostopa do pravnih sredstev za kršitve človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih subjektov je prav tako nujno, da države ozaveščajo javnost in spodbujajo razumevanje teh postopkov ter seznanjajo z dostopom do njih in z morebitno (finančno ali strokovno) podporo.

Državni sodni in nesodni pritožbeni postopki morajo biti osnova za širši sistem uveljavljanja pravnih sredstev. V tem so lahko prvi korak za vlaganje in reševanje pritožb pritožbeni postopki na ravni podjetja. Mehanizme na ravni države in na ravni podjetja pa lahko dopolnjujejo ali okrepijo tovrstne funkcije v okviru skupnih pobud ter mednarodnih in regionalnih organizacij s področja človekovih pravic. Dodatne usmeritve v zvezi s temi postopki so navedene v smernicah od 26 do 31.

### B. Izvedbena načela

Državni sodni postopki

26. Države morajo sprejeti ustrezne ukrepe, da zagotovijo učinkovitost domačih sodnih postopkov pri obravnavi kršitev človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih družb, tudi načine za zmanjšanje pravnih, praktičnih in drugih ovir, ki bi lahko onemogočile dostop do pravnih sredstev.

Komentar

Učinkoviti sodni postopki so bistvenega pomena za zagotavljanje dostopa do pravnih sredstev. Njihova zmožnost obravnavanja kršitev človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih družb je odvisna od njihove nepristranskosti, integritete in zmožnosti poskrbeti za zakonit pravni postopek.

Države morajo zagotoviti, da ne onemogočajo obravnave upravičenih primerov na sodiščih, kadar je sodni postopek bistven del dostopa do pravnih sredstev ali ko ni na voljo drugih načinov za dejansko popravo krivic. Prav tako morajo zagotoviti, da pravična obravnava ni onemogočena zaradi korupcije v sodnem postopku, da so sodišča neodvisna od gospodarskih in političnih pritiskov drugih državnih organov in gospodarskih subjektov ter da niso ovirane zakonite in miroljubne dejavnosti zagovornikov človekovih pravic.

Pravne ovire, ki lahko preprečijo obravnavo kršitev človekovih pravic pri poslovanju gospodarskih družb, se lahko denimo pojavijo:

* če se je zaradi načina porazdelitve pravne odgovornosti znotraj družbe po notranjem kazenskem in civilnem pravu mogoče izogniti odgovornosti;
* če se upravičencem odreče sodno varstvo v državi gostiteljici in nimajo dostopa do sodišč v domovini ne glede na upravičenost zahtevka;
* če nekatere skupine, kot so prvobitna ljudstva ali priseljenci, niso deležni enake ravni pravnega varstva človekovih pravic kot preostalo prebivalstvo.

Praktične in postopkovne ovire za dostop do pravnih sredstev po sodni poti se lahko pojavijo:

* če stroški postopka niso zgolj tolikšni, da odvračajo od vlaganja neupravičenih zahtevkov ali se ne morejo zmanjšati na razumno raven z državno podporo, komercialnimi ponudbami (na primer z zavarovanjem pravne zaščite in strukturiranjem pravnih stroškov) ali drugimi sredstvi;
* če si upravičenci ne morejo priskrbeti odvetnika zaradi pomanjkanja sredstev ali drugih finančnih spodbud za pravno pomoč upravičencem na tem področju;
* če ni primernih možnosti za združevanje zahtevkov ali skupinske tožbe in to posameznim upravičencem onemogoča dostop do učinkovitih pravnih sredstev;
* če državni tožilci nimajo ustreznih sredstev, znanja ali podpore, da bi izpolnili dolžnost države za preiskavo vpletenosti posameznikov in gospodarskih subjektov v kazniva dejanja, povezana s človekovimi pravicami.

Mnoge od teh ovir so deloma ali v celoti posledica razlik, pogosto prisotnih med strankami, ki vlagajo zahtevke v povezavi s človekovimi pravicami pri poslovanju gospodarskih družb, na primer glede njihovih finančnih sredstev, dostopa do informacij in strokovnega znanja. Poleg tega se zaradi namerne diskriminacije ali nenamernih posledic zasnove in delovanja sodnih postopkov posamezniki iz bolj izpostavljenih ali zapostavljenih skupin ali ljudstev pogosto srečujejo z dodatnimi kulturnimi, družbenimi, fizičnimi in finančnimi ovirami pri dostopu, uporabi in koriščenju teh postopkov. Posebno pozornost je treba nameniti pravicam in posebnim potrebam teh skupin oziroma populacij v vsaki fazi uveljavljanja pravne pomoči: pri dostopu do pravnih sredstev, med samimi postopki in po izteku.

Državni nesodni pritožbeni postopki

1. Države morajo poleg sodnih postopkov zagotoviti učinkovite in ustrezne nesodne pritožbene postopke kot del celovitega državnega sistema za uveljavljanje pravnih sredstev pri kršitvah človekovih pravic v gospodarstvu.

Komentar

Upravni, zakonodajni in drugi nesodni postopki imajo ključno vlogo pri dopolnjevanju sodnih postopkov. Tudi tam, kjer je sodstvo učinkovito in je zanj dovolj sredstev, vseh domnevnih kršitev ni mogoče obravnavati; sodna pot ni vedno potrebna, prav tako se nujno vsi upravičenci ne odločijo zanjo.

Vrzeli v uveljavljanju pravnih sredstev v primerih kršitev človekovih pravic v gospodarstvu je mogoče včasih zapolniti tako, da se razširijo pooblastila obstoječih nesodnih postopkov ali uvedejo nove. Ti lahko temeljijo na mediaciji, razsodbi ali drugih uveljavljenih postopkih, ki upoštevajo kulturno okolje in pravice, ali vsebujejo kombinacijo vseh, odvisno od obravnavanih zadev, javnega interesa in morebitnih potreb strank. Za dosego učinkovitosti morajo upoštevati merila, navedena v 31. smernici.

Nacionalne ustanove na področju človekovih pravic imajo pri tem posebno pomembno vlogo.

Tako kot pri sodnih postopkih morajo države preučiti načine za obravnavo razlik med strankami pri zahtevkih v povezavi s kršitvami človekovih pravic v gospodarstvu in morebitnih dodatnih ovir za dostop, s katerimi se srečujejo posamezniki iz izpostavljenih ali zapostavljenih skupin ali ljudstev.

Nedržavni pritožbeni postopki

1. Države morajo preučiti načine za lažji dostop do učinkovitih nedržavnih pritožbenih postopkov za obravnavo kršitev človekovih pravic gospodarstvu.

Komentar

Ena od vrst nedržavnih pritožbenih postopkov so postopki, ki jih vodi podjetje samo ali skupaj z deležniki, panožno združenje ali skupina različnih deležnikov. So nesodni, lahko pa uporabljajo razsodbe, dialog in druge uveljavljene postopke, ki so v skladu s kulturnim okoljem in pravicami. Tovrstni postopki imajo lahko različne prednosti, kot so hiter dostop in poprava krivic, manjši stroški in nadnacionalni doseg.

Druga kategorija vključuje regionalne in mednarodne organizacije s področja človekovih pravic. Te večinoma obravnavajo domnevne kršitve dolžnosti držav za spoštovanje človekovih pravic. Vendar so nekatere že obravnavale tudi neizpolnjevanje dolžnosti držav za varstvo pred kršitvami človekovih pravic s strani gospodarskih subjektov.

Poleg zagotavljanja državnih postopkov imajo lahko države koristno vlogo pri seznanjanju o takšnih možnostih in pomoči pri dostopanju do njih.

**29. Za čimprejšnjo in neposredno obravnavo pritožb morajo gospodarski subjekti vzpostaviti ali se vključiti v učinkovite notranje pritožbene postopke za posameznike in skupnosti, izpostavljene negativnim vplivom.**

Komentar

Posameznikom in skupnostim, ki so izpostavljeni vplivom gospodarskega subjekta, so notranji pritožbeni mehanizmi neposredno dostopni. Navadno jih upravljajo gospodarski subjekti sami ali v sodelovanju z drugimi, skupaj s pomembnimi deležniki. Lahko jih zagotavlja tudi vzajemno sprejemljiv zunanji strokovnjak ali organ. Tako ni potrebno, da pritožniki najprej posežejo po drugih pravnih sredstvih. Gospodarski subjekt lahko neposredno vključijo v obravnavo vprašanj in odpravo kakršne koli škode.

Notranji pritožbeni postopki imajo dve glavni funkciji v zvezi z odgovornostjo gospodarskih subjektov za spoštovanje človekovih pravic:

* prvič, podpirajo prepoznavanje vplivov na človekove pravice v okviru stalnega skrbnega pregleda spoštovanja človekovih pravic v gospodarskem subjektu, saj s tem neposredno oškodovanim zaradi njegovega poslovanja ponudijo način, da opozorijo na (morebitne) vplive. Z analizo trendov in vzorcev v pritožbah lahko gospodarski subjekti prav tako odkrijejo sistemske probleme in temu primerno prilagodijo svoje ravnanje;
* drugič, omogočajo, da se pritožbe obravnavajo, takoj ko so ugotovljene, in da gospodarski subjekt že takoj sam odpravi negativne vplive, s čimer se preprečita stopnjevanje škode in kopičenje pritožb.

Pri takšnih postopkih ni potrebno, da je pritožba že domnevna kršitev človekovih pravic, temveč so namenjeni za zaznavanje kakršnih koli upravičenih pritožb potencialnih oškodovancev. Če se njihove pritožbe ne razčistijo, lahko sčasoma preidejo v večje spore in kršitve človekovih pravic.

Notranji pritožbeni postopki morajo ustrezati določenim merilom, da so v praksi učinkoviti (31. smernica). Ta merila se lahko izpolnijo z različnimi oblikami pritožbenih postopkov, odvisno od zahtev glede obsega, sredstev, panoge, kulture in drugih značilnosti.

Tovrstni postopki lahko pomembno dopolnjujejo širše vključevanje deležnikov in kolektivna pogajanja, vendar ne morejo biti nadomestilo zanje. Ne smejo se uporabljati za oslabitev vloge legitimnih sindikatov pri obravnavanju delovnih sporov niti ne za preprečevanje dostopa do sodnih ali nesodnih pritožbenih postopkov.

30. Panožne, deležniške in druge skupinske pobude, ki temeljijo na spoštovanju standardov človekovih pravic, morajo zagotoviti, da so dostopni učinkoviti pritožbeni postopki.

Komentar

Standardi, povezani s človekovimi pravicami, se vse bolj izražajo v obveznostih, ki jih prevzemajo panožne, deležniške in druge skupinske pobude prek kodeksov ravnanja, standardov uspešnosti, splošnih kolektivnih sporazumov med sindikati in multinacionalnimi družbami ter podobnih dogovorov.

Takšne skupinske pobude morajo zagotoviti, da so na voljo učinkoviti postopki, prek katerih lahko oškodovane stranke ali njihovi zakoniti zastopniki opozarjajo na neizpolnjevanje obveznosti. Verodostojnost takšnih pobud je lahko ogrožena, če tovrstnih postopkov nimajo. Ti lahko obstajajo na ravni posameznih članov, na ravni skupinske pobude ali na obeh ravneh. Zagotoviti morajo za prevzem odgovornosti in pomoč pri odpravi negativnih vplivov na človekove pravice.

Merila učinkovitosti za nesodne pritožbene postopke

31. Da bi zagotovili njihovo učinkovitost, morajo biti državni in nedržavni nesodni pritožbeni postopki:

1. verodostojni: vzbujati morajo zaupanje skupin deležnikov, ki so jim namenjeni, in prevzeti odgovornost za pravično izvajanje pritožbenih postopkov;
2. dostopni: biti morajo znani vsem skupinam deležnikov, ki so jim namenjeni, in zagotavljati ustrezno pomoč tistim, ki lahko naletijo na posebne ovire pri dostopu;
3. predvidljivi: omogočati morajo jasen in znan postopek z okvirnim časovnim rokom za vsako fazo; jasni morajo biti glede vrste postopkov, možnih izidov in načinov za spremljanje izvajanja;
4. pravični: prizadevati si morajo, da oškodovanim strankam zagotovijo dostop do virov informacij, svetovanja in strokovnega znanja, potrebnih za vključitev v pritožbeni postopek na podlagi pravičnosti, obveščenosti in spoštovanja;
5. pregledni: stranke morajo obveščati o poteku pritožbe in zagotavljati dovolj informacij o napredku postopka, da se vzpostavi zaupanje v njegovo učinkovitost in skrb za spoštovanje javnega interesa;
6. skladni s pravicami: zagotoviti morajo, da se izidi in pravna sredstva ujemajo z mednarodno priznanimi človekovimi pravicami;
7. vir nenehnega učenja: z ustreznimi ukrepi morajo na osnovi izkušenj iskati načine za izboljšanje postopka ter preprečevanje poznejših pritožb in kršitev.

Notranji postopki morajo prav tako:

1. temeljiti na vključevanju in dialogu: deležnikom, ki so jim namenjeni, morajo svetovati glede njihove zasnove in izvedbe ter uporabljati dialog kot način obravnave in reševanja pritožb.

Komentar

Pritožbeni postopek lahko služi svojemu namenu le, če ljudje, ki jim je namenjen, vedo zanj, mu zaupajo in ga lahko uporabljajo. To so hkrati merila za oblikovanje, preoblikovanje in ocenjevanje nesodnega pritožbenega postopka in za zagotavljanje njegove učinkovitosti v praksi. Zaradi slabo zasnovanih ali izvajanih pritožbenih postopkov se lahko kopiči nezadovoljstvo med oškodovanimi deležniki, saj se krepi njihov občutek nemoči in neupoštevanja v postopku.

Prvih sedem meril se nanaša na kateri koli državni ali nedržavni postopek, ki temelji na razsojanju ali dialogu. Osmo merilo je namenjeno za notranje postopke, ki jih pomagajo upravljati gospodarski subjekti.

Izraz pritožbeni postopek se tu uporablja kot strokovni termin. Izraz morda ni vedno primeren ali koristen, ko gre za posamezen postopek, toda to ne vpliva na merila učinkovitosti. Sledi komentar posameznih meril:

1. deležniki, ki jim je namenjen postopek, morajo vanj zaupati, če naj se odločijo za njegovo uporabo. Zagotovila, da stranke v pritožbenem postopku ne morejo vplivati na njegovo pravično izvajanje, so navadno pomemben dejavnik pri pridobivanju zaupanja deležnikov;
2. med ovirami za dostop so lahko nepoznavanje postopka, neznanje jezika, nepismenost, stroški, lokacija in strah pred povračilnimi ukrepi;
3. da postopek uživa zaupanje in da se ga poslužuje, morajo biti javnosti na voljo informacije o njem. Kjer je to mogoče, je treba upoštevati roke za izvedbo vsake faze, pri čemer je potrebno dopustiti možnost obstoja potrebe po prilagajanju;
4. v pritožbah ali sporih med podjetji in oškodovanimi deležniki ti pogosto težje pridejo do informacij in strokovnjakov ter velikokrat nimajo dovolj finančnih sredstev za njihovo plačilo. Če se to neravnotežje ne odpravi, lahko to vpliva na slabši rezultat in na vtis o pravičnosti postopka ter hkrati onemogoča trajne rešitve;
5. redno seznanjanje strank o poteku posameznih pritožb je lahko ključno za ohranjanje zaupanja v postopek. Zagotavljanje preglednosti izvajanja za širši krog deležnikov preko statistik, študij primerov ali natančnih informacij o obravnavi določenih primerov je lahko pomembno za izkazovanje verodostojnosti in ohranjanje širšega zaupanja. Hkrati je treba po potrebi poskrbeti za zaupnost dialoga med strankami in zaščito identitete posameznikov;
6. pritožbe pogosto niso opredeljene kot kršenje človekovih pravic in veliko se jih sprva ne sklicuje na človekove pravice. Ne glede na to, kjer rezultat vpliva na človekove pravice, je treba zagotoviti, da je ta v skladu z mednarodno priznanimi človekovimi pravicami;
7. redne analize pogostnosti, strukture in vzrokov za pritožbe lahko ustanovi, ki upravlja postopek, pomagajo identificirati takšne strategije, postopke in ravnanja, ki lahko preprečijo razloge za bodoče pritožbe;
8. sodelovanje z oškodovanimi skupinami deležnikov pri oblikovanju in izvajanju notranjega pritožbenega postopka lahko pomaga zagotoviti, da ustreza njihovim potrebam, da ga bodo uporabili v praksi in da bo njegova uspešna raba v skupnem interesu. Ker ni verodostojno, da je gospodarski subjekt predmet pritožb in hkrati enostransko odloča o njihovem izidu, se morajo ti postopki osredotočiti na doseganje sporazumnih rešitev skozi dialog. Kjer je potrebno razsojanje, se to izvede prek verodostojnega in neodvisnega zunanjega mehanizma.