



Ludwig Boltzmann Institute
Human Rights



Внесудебные механизмы рассмотрения жалоб: аргументы за и против

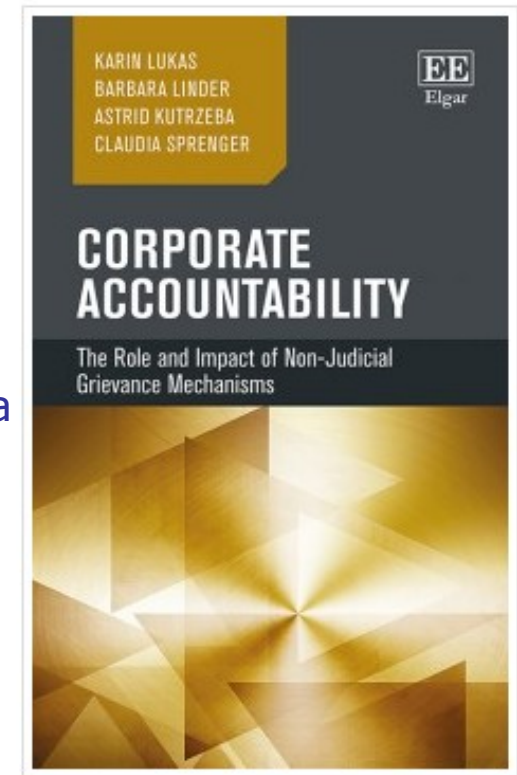
Барбара Линдер, PhD

Институт прав человека им. Больцмана, Вена (Австрия)

**Круглый стол по вопросам бизнеса и прав человека
Пермь, 24 июня 2019 г.**

Наше исследование

- Инспекция Всемирного банка, Национальные контактные пункты ОЭСР, Консультант по вопросам соответствия требованиям/Омбудсмен
- Инициатива по этике в сфере торговли, Fair Wear Foundation, Ассоциация справедливого труда
- Корпоративные механизмы рассмотрения жалоб



Зачем нужны внесудебные механизмы?

Корпоративные интересы
против
интересов в области прав человека



Национальные судебные системы и международные системы в области прав человека не обеспечивают необходимого возмещения ущерба в случаях нарушений прав человека коммерческими предприятиями

➤ **Могут ли внесудебные механизмы рассмотрения жалоб стать альтернативным решением?**



Какие подходы к рассмотрению жалоб существуют?

- Механизмы рассмотрения жалоб, предусмотренные **международными организациями** (например, Инспекция Всемирного банка, Консультант по вопросам соответствия требованиям, Национальные контактные пункты ОЭСР)

Для компаний:

- Механизмы рассмотрения жалоб **третьих сторон**, например, неправительственных организаций (личные встречи, организуемые НПО в качестве посредника, например, Ассоциация справедливого труда <https://www.fairlabor.org/third-party-complaint-process>)
- **Горячие линии** (также часто горячие линии, организуемые третьими сторонами, по фактам нарушений, по вопросам этики или для работников)
- **Механизмы рассмотрения жалоб на местах** (личные встречи, обычно проводимые компанией, например, Barrick Gold, Папуа-Новая Гвинея)



Что такое внесудебные механизмы рассмотрения жалоб?

Это НЕ...

- замена обязательному к исполнению судебному решению
- решение для уголовных дел
- замена деятельности легитимных профсоюзов
- замена скоординированным действиям, направленным на более масштабное правовое и политическое реформирование

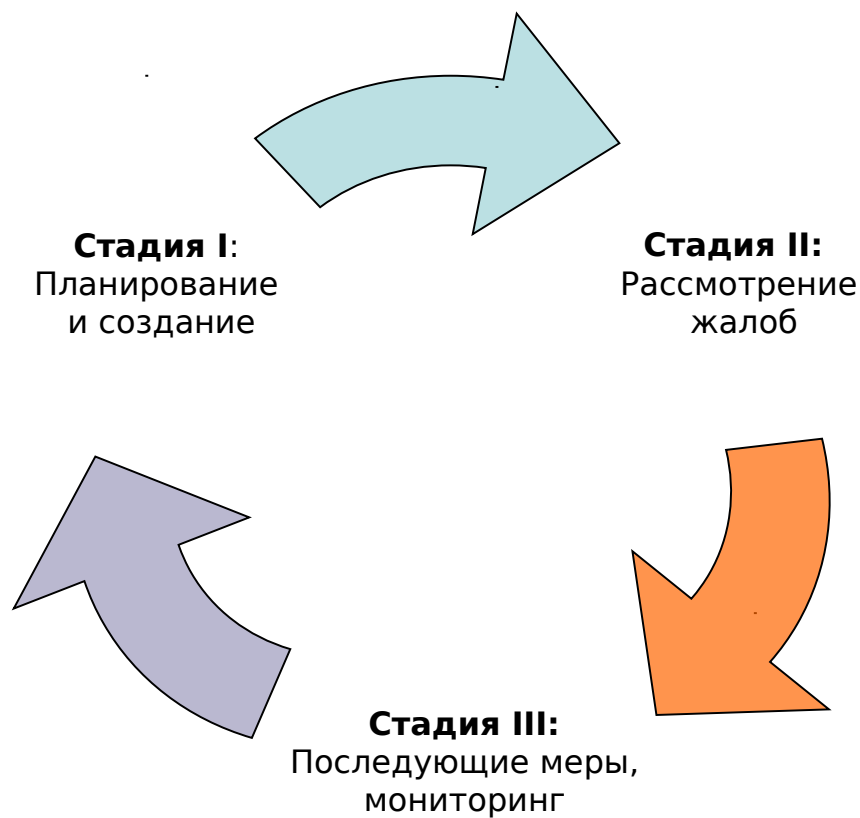


НО ЭТО МОЖЕТ...

- **Стать эффективной, своевременной и низкозатратной формой разрешения конфликта**
- **Иметь позитивное воздействие** на текущие планы, графики и затраты
 - **Демонстрировать приверженность компании** совершенствованию своей работы в долгосрочной перспективе и обучению внутри компании
 - **Повысить соответствие** местным и международным стандартам/требованиям кредиторов
- **Стать ценной альтернативой** в случае низкого доверия к государственным системам
- **Способствовать диалогу и установлению партнерских отношений на местном уровне**



Основные стадии процесса



Аргументы против...

- ❑ Нехватка **ДОВЕРИЯ и НАДЕЖНОСТИ!**
- ❑ Непредсказуемость
- ❑ Нехватки независимости
- ❑ Непрозрачность
- ❑ У сторон отсутствует общий интерес
- ❑ Процедурные сложности
- ❑ Незначительные последствия в случае нарушений
- ❑ Слабый мониторинг исполнения решений
- ❑ Устраняет симптомы, а не коренные причины
- ❑ Только финансовая компенсация (чередa вымогательств)



I. Планирование и создание

1. Планируйте в соответствии с местным контекстом

- Провести анализ рисков, чтобы определить, что необходимо (не перестарайтесь!)
- Принять во внимание уже существующие каналы и опираться на них

2. Не торопитесь и обеспечьте прозрачность

- Определить поле деятельности механизма
- Вовлекать и обучать местные заинтересованные стороны (НПО, профсоюзы, местные сообщества) – учитывать местные культуры и традиции, трансформировать „западное мышление“
- Вовлекать все соответствующие отделы, обучать людей работать с жалобами, интегрировать механизм в контракты и систему управления

3. Обеспечьте ясный и предсказуемый процесс

- Временные рамки, обязанности, ресурсы
- Установить процедуру по противодействию мерам возмездия

4. Обеспечьте небюрократизированный доступ для всех затронутых лиц

- Информируйте о механизме посредством семинаров, объявлений, экспертных мероприятий, плакатов, листовок и др.

II. Рассмотрение жалоб

1. Применяйте подход, ориентированный на жертву

- Действовать незамедлительно: принимать меры по улучшению ситуации лиц, обратившихся с жалобой, например, возмещение убытков (уголовное наказание в отношении компании может не учитывать интересы жертв, судебные средства защиты также часто слабые)

2. Обеспечьте прозрачность

- В идеале, разработать план мер по исправлению положения
- Встречаться с заинтересованными сторонами/местными сообществами и работать по плану исправления положения
- Вовлекать третьи стороны (например, надежные НПО)
- В ходе процесса предоставлять информацию о том, что происходит
- Управлять данными, полученными из жалоб

3. Закрепите механизм в корпоративной культуре

- Местное лидерство очень важно
- Проводить регулярную оценку механизма



III: Последующие меры и мониторинг

1. Обеспечьте выполнение соглашения

- В идеале, закрывать дело только после того, как решение исполнено
- Учредить систему отслеживания

2. Решайте стратегические вопросы, а не симптомы

3. Проводите оценку механизма и улучшайте его

4. Создавайте и продвигайте культуру обучения

5. Обменивайтесь опытом и трудностями

Пример: HP Mexico & CEREAL



➤ **Механизм компании с вовлечением третьей стороны**

➤ **НПО берет на себя роль профсоюза**



➤ **Преимущества: прозрачный процесс с временным рамками и четким распределением обязанностей, четыре стадии, большинство вопросов могут решаться на втором уровне**

➤ **Недостатки:** НПО не может представлять всех работников, риск возмездия со стороны работников, не может устранить коренные причины

➤ **Повышенная подотчетность** посредством вовлечения третьей стороны, повышенное внимание на международном уровне и пример для других компаний



Сохраняющиеся трудности

- ❖ Осведомленность о механизме
- ❖ Взаимное доверие
- ❖ Независимость
- ❖ Баланс между прозрачностью и конфиденциальностью
- ❖ Выполнение и мониторинг результатов
- ❖ Институциональное обучение



Тенденции

- ❖ Растущее число внесудебных механизмов (например, ПРООН, ОМВ, Adidas)
- ❖ Приобретение опыта из успешных/неуспешных практик (Adidas/Anglo American)
- ❖ Механизмы местных сообществ
- ❖ Веб-сайты:
 - <https://www.businessrespecthumanrights.org/>
 - <http://accessfacility.org>
 - <https://www.somo.nl/hrgm/types-grievance-mechanisms/international-grievance-mechanisms/>
 - <http://www.ipieca.org/resources/good-practice/community-grievance-mechanisms-in-the-oil-and-gas-industry/>
 - <https://ilas.sas.ac.uk/resources/legal-cultures-subsoil-database>

Благодарю за внимание!

Контакты:

Barbara Linder, PhD

Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights
Freyung 6 (Schottenhof)
1. Hof, Stiege II
1010 Vienna, Austria

barbara.linder@univie.ac.at