

المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وتقديم الشكاوى

هل تسعى إلى مساءلة شركة ما أو إلزامها بمعالجة الأضرار التي تلحقها بمجتمعك أو بيئتك؟ هل تريد توعية الجمهور وإعلامه بالسلوك التجاري غير المسؤول الذي تواجهه؟ هل تحاول التحدث إلى إحدى الشركات ولكنك تواجه أبواباً مغلقة؟ تنص المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على إجراءات تقديم الشكاوى التي قد تساعدك على تحقيق أهدافك.

كيف يمكنك تقديم شكوى بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية؟

يجب على جميع الحكومات التي تتبع المبادئ التوجيهية إنشاء هيئة شكاوى، تسمى نقطة الاتصال الوطنية، للمساعدة في حل النزاعات التي تنشأ بين المجتمعات أو العمال والشركات التي تعتقد المجتمعات أو العمال أنها لا تتبع المعايير التي تنص عليها المبادئ التوجيهية. معلومات عن عملية تقديم الشكاوى:

- تتكون عملية تقديم الشكاوى من خمس مراحل كما يلي:
 - التنسيق بين نقاط الاتصال الوطنية - بالنسبة للشكاوى التي تتضمن نقاط اتصال وطنية متعددة، ستقوم نقاط الاتصال الوطنية بالتنسيق مع بعضها البعض لتحديد نقاط الاتصال الوطنية الرئيسية ونقاط الاتصال الوطنية الداعمة. *الجدول الزمني الإرشادي لهذه المرحلة: شهران.*
 - التقييم الأولي - تقوم نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية بدراسة ما إذا كان بإمكانها قبول الشكاوى. *الجدول الزمني الإرشادي لهذه المرحلة: ثلاثة أشهر أو أكثر.*
 - المساعي الحميدة - تقدم نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية الدعم لعملية الحوار (عادةً الوساطة) بين مقدم (مقدمي) الشكاوى والشركة (الشركات) للتوصل إلى اتفاق مقبول للأطراف ومتوافق مع المبادئ التوجيهية. *الجدول الزمني الإرشادي لهذه المرحلة: سيتم تحديد الإطار الزمني من قبل نقطة الاتصال الوطنية بالتشاور مع الأطراف (عادةً 6 أشهر - 12 شهرًا).*
 - البيان الختامي - تنشر نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية بيانًا عامًا حول عملية تقديم الشكاوى والمساعي الحميدة (بما في ذلك أي اتفاق يتم التوصل إليه). قد تتضمن البيانات النهائية توصيات للشركة بشأن استيفاء المعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية، بالإضافة إلى قرار نقطة الاتصال الوطنية بشأن ما إذا كانت الشركة قد خرقت المبادئ التوجيهية. *الجدول الزمني الإرشادي لهذه المرحلة: ثلاثة أشهر بعد اختتام المساعي الحميدة.*
 - المتابعة - تقوم نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية عادةً بمتابعة أي اتفاق يتم التوصل إليه أو توصيات/قرارات يتم اتخاذها. *الجدول الزمني الإرشادي لهذه المرحلة: سيتم تحديد الإطار الزمني من قبل نقطة الاتصال الوطنية بالتشاور مع الأطراف (عادةً بعد 12 شهرًا من صدور البيان الختامي).*
- يمكن لنقاط الاتصال الوطنية قبول الشكاوى:
 - المقدمة ضد الشركات التي يقع مقرها الرئيسي في بلدان نقاط الاتصال الوطنية، أو ضد الشركات العاملة في بلدانها.
 - بشأن جميع موضوعات السلوك التجاري المسؤول التي تغطيها المبادئ التوجيهية.
 - من الأفراد أو المجموعات التي لديها "مصلحة" في هذا الشأن، ويمكن أن يشمل ذلك منظمة غير حكومية "مهتمة" بتغير المناخ، وليس مجرد شخص متأثر بشكل مباشر.
- يمكن أن تؤدي عملية تقديم الشكاوى إلى:
 - التزام الشركة بمعالجة الضرر السابق (بما في ذلك من خلال المعالجة المالية)، أو تجنب الضرر أو تقليله وتحسين سياساتها وممارساتها في المستقبل.
 - الحوار المستمر مع الشركة و/أو مستثمريها حول القضايا المطروحة.
 - بيان صادر عن نقطة الاتصال الوطنية لتحديد ما إذا كانت الشركة قد خرقت المبادئ التوجيهية و/أو التوصية باتخاذ خطوات لتصحيح الضرر أو تحسين الممارسات في المستقبل.
 - زيادة وعي الجمهور ووسائل الإعلام والحكومة والمستثمرين والقطاع بالوضع.
 - متابعة الموضوع من قبل نقطة الاتصال الوطنية.
- يُتوقع من نقاط الاتصال الوطنية استيفاء معايير الفعالية مثل أن تكون شفافة ومحيدة وخاضعة للمساءلة ويمكن الوصول إليها.

تلميح

تعتبر إجراءات تقديم الشكاوى الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية طوعية بالنسبة للشركات، ولا تتمتع نقاط الاتصال الوطنية بسلطة مطالبة الشركات بالمشاركة في هذه العملية أو معالجة الأضرار أو تجنبها أو تغيير سياساتها أو ممارساتها في المستقبل. من النادر أن تتم معالجة الضرر السابق، وكذلك من النادر صدور بيانات عن نقاط الاتصال الوطنية تحدد ما إذا كانت الشركة قد انتهكت المبادئ التوجيهية. وتختلف نقاط الاتصال الوطنية فيما بينها من حيث مدى فعالية عملها ومدى نجاحها في مساعدة الأطراف على حل القضايا المطروحة.

للتغلب على هذه القيود، يجب على المجتمع المدني اتباع الإرشادات الصادرة عن منظمة OECD Watch حول توقيت وكيفية تقديم الشكاوى الاستراتيجية. ولا ينبغي للمجتمع المدني أن يتقدم بأي شكوى إلا إذا كانت هذه الشكاوى تدعم وتتناسب مع استراتيجية أوسع (تتضمن عادة التواصل مع وسائل الإعلام والمستثمرين وصناع السياسات) لإنجاز معالجة الضرر موضوع الشكاوى. وبقدر الإمكان، ينبغي على منظمات المجتمع المدني التعاون مع بعضها البعض في مختلف المناطق والمواضيع لزيادة خبراتها وإمكانيات التوعية المتاحة لها. على المجتمع المدني إدارة توقعاته وتوقعات مجتمعاته بشأن مدى ضآلة ما يمكن تحقيقه من عملية تقديم الشكاوى المتعلقة بالمبادئ التوجيهية نفسها (مقابل الاستراتيجية الأوسع). يجب على المجتمع المدني أيضًا أن يسعى إلى تطبيق أفضل عملية ممكنة للتعامل مع الشكاوى من قبل نقاط الاتصال الوطنية، من خلال حث نقاط الاتصال الوطنية على اعتماد العديد من التوصيات القوية الموجهة لنقاط الاتصال الوطنية والواردة في الإجراءات المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية.

ما هي المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية؟

المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الموجهة للشركات متعددة الجنسيات بشأن السلوك التجاري المسؤول (المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية) هي توصيات صادرة عن الحكومات وموجهة إلى الشركات حول كيفية التصرف بمسؤولية. تحدد المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية معايير غير ملزمة تتعلق بالسلوك التجاري المسؤول عبر مجموعة من القضايا ذات الأهمية بالنسبة للمجتمعات، مثل حقوق الإنسان وحقوق العمال والبيئة، وتغطي أيضًا قضايا مثل الفساد وتحصيل الضرائب. يجب على الحكومات التي تتبع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إنشاء هيئة شكاوى غير قضائية تحت اسم نقطة اتصال وطنية معنية بالسلوك التجاري المسؤول وذلك بغرض تعزيز المبادئ التوجيهية والتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالأنشطة التجارية الضارة. تنص المبادئ التوجيهية على معايير جيدة لجميع الشركات، ولكن لا يمكن تقديم الشكاوى إلا ضد نوعين من الشركات العاملة عبر الحدود وهذان النوعان من الشركات هما: (1) الشركات متعددة الجنسيات التي يقع مقرها الرئيسي في إحدى الدول التي تتبع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، أو (2) الشركات متعددة الجنسيات التي تنفذ عملياتها في إحدى الدول التي تتبع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

كيف يمكن أن تساعد المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية؟

يمكن لمنظمات المجتمع المدني استخدام المبادئ التوجيهية من أجل:

رفع الوعي المجتمعي حول معايير الشركات
التحدث إلى الشركات ومطالبتها بتبني سلوك أفضل
تقديم الشكاوى عندما لا تلي الشركات المعايير المطلوبة
الدعوة إلى سن قوانين وسياسات قوية بشأن مسؤولية الشركات

حول منظمة OECD Watch

منظمة OECD Watch هي شبكة عالمية تتكون من منظمات المجتمع المدني وتضم في عضويتها أكثر من 130 منظمة متواجدة في أكثر من 50 دولة حول العالم. نركز في الشبكة على تمكين المجتمعات والعمال والمنظمات غير الحكومية من استخدام المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من أجل ضمان احترام الشركات لحقوق الإنسان وللوكب وكذلك محاسبة الشركات عن الأضرار التي تتسبب بها في جميع أنحاء العالم. تساعد منظمة OECD Watch المجتمعات والمنظمات غير الحكومية على تقديم الشكاوى والمشاركة في حملات المناصرة للضغط على الحكومات والشركات، كما نقوم أيضًا بإجراء أبحاث وحملات مناصرة للسياسات في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والدول الفردية لتشجيع التنفيذ الأكثر فعالية للمبادئ التوجيهية وتحقيق المواءمة الوثيق بين المبادئ التوجيهية والقوانين المتعلقة بمسؤولية الشركات. هل تحتاج إلى المساعدة؟ تواصل معنا!