

# الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية

## جدول المحتويات

3	الشكاوى
5	المرحلة الأولى: اتخاذ قرار لتقديم شكوى
5	الخطوة الأولى: تحديد مدى انطباق المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
5	الخطوة الثانية: فكر في نقاط القوة والقيود والنتائج المحتملة للشكوى
9	المرحلة الثانية: إعداد الشكاوى وتقديمها
9	الخطوة الأولى: جمع الأدلة المتعلقة بأقوى الادعاءات التي تقدمها
9	الخطوة الثانية: حدد الادعاءات التي تريد رفعها
9	الخطوة الثالثة: حدد نقطة الاتصال الوطنية التي ستقدم الشكاوى من خلالها
9	الخطوة الرابعة: اطلع على نصائحنا لتعزيز شكواك
10	الخطوة الخامسة: اكتب الشكاوى
11	الخطوة السادسة: قدم الشكاوى عبر نقطة الاتصال الوطنية
12	المرحلة الثالثة: التنسيق بين نقاط الاتصال الوطنية
12	عملية التنسيق
12	دور مقدمي الشكاوى والشركات
13	المرحلة الرابعة: التقييم الأولي
13	عملية التقييم الأولي
13	معايير تقييم التقييم الأولي
13	دور مقدمي الشكاوى
14	دور الشركات
15	المرحلة الخامسة: الوساطة
15	عملية الوساطة
15	دور مقدمي الشكاوى
15	دور الشركات
16	المرحلة السادسة: البيان الختامي
16	إجراءات إصدار البيان الختامي
16	التوصيات والقرارات
16	العواقب
16	دور مقدمي الشكاوى
17	دور الشركات
18	المرحلة السابعة: المتابعة
18	عملية المتابعة

- 18 ..... دور مقدمي الشكاوى
- 18 ..... دور الشركات
- 19 ..... اعتبارات أخرى تتعلق بعملية تقديم الشكاوى
- 20 ..... الدعاوى الموازية للشكاوى المقدمة عبر نقاط الاتصال الوطنية
- 20 ..... لماذا تُرفع دعوى لدى نقطة اتصال وطنية رغم وجود دعوى موازية؟
- 20 ..... ما الذي تنص عليه المبادئ التوجيهية بشأن الدعاوى الموازية
- 20 ..... اعتبارات مهمة بشأن الدعاوى الموازية
- 22 ..... الشفافية وإطلاق الحملات
- 22 ..... نشر المعلومات في نقاط الاتصال الوطنية
- 22 ..... الشفافية بين الأطراف
- 22 ..... الشفافية تجاه الجمهور
- 22 ..... تنظيم الحملات العامة أثناء سير القضايا
- 24 ..... إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 أم لسنة 2023
- 24 ..... ما هو إصدار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011 أو 2023) الذي يجب استخدامها ولأي نوع من الشكاوى يجب استخدامه؟
- 25 ..... الأضرار التي وقعت قبل يونيو 2023 فقط
- 25 ..... الأضرار التي بدأت قبل يونيو 2023 وما زالت مستمرة
- 26 ..... الأضرار التي وقعت بعد يونيو 2023 فقط
- 27 ..... مسؤولية الشركة عن الضرر
- 27 ..... ثلاثة مستويات لمسؤولية الشركة عن الضرر
- 27 ..... التحول في مسؤولية الشركة عن الضرر
- 28 ..... أدوات وموارد مفيدة في عملية تقديم الشكاوى

## الشكاوى

يمكنك تقديم شكوى بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ضد أي شركة ترى أنها لم تستوف المعايير المنصوص عليها بموجب هذه المبادئ التوجيهية. ورغم أن المبادئ التوجيهية ونظام الشكاوى غير ملزمة للشركات التي يمكنها أن تختار طوعاً الامتثال للمبادئ التوجيهية ونظام الشكاوى، إلا أن فرصك في معالجة الضرر وكذلك تعزيز سلوكيات تجارية أفضل تزداد إذا اتبعت النصائح التي تقدمها منظمة OECD Watch، بما في ذلك تقديم شكاوك ضمن استراتيجية أوسع من أجل تحقيق العدالة.

تتضمن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية نظام شكاوى يمكن استخدامه من قبل ضحايا الأضرار التي تسبب بها الشركات. ويُطلب من نقاط الاتصال الوطنية - وهي مكاتب حكومية تعمل على تنفيذ المبادئ التوجيهية - التعامل مع الشكاوى المقدمة ضد الشركات التي يُزعم أنها لم تستوف المعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية. يحدد الجزء الثاني من المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (يشار إليه بـ 'الإجراءات') الكيفية التي تتعامل بها نقاط الاتصال الوطنية مع الشكاوى (التي تطلق عليها رسمياً اسم 'الحالات المحددة'). ومن خلال عملية تقديم الشكاوى، يُتوقع من نقاط الاتصال الوطنية المساعدة في حل النزاعات الناشئة بين الشركات الخاضعة للمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والأشخاص المتضررين من الأعمال التي تنفذها هذه الشركات.

لقد استخدمت منظمات المجتمع المدني في جميع أرجاء العالم عملية تقديم الشكاوى التي تتبعها نقاط الاتصال الوطنية من أجل مكافحة الأضرار الاجتماعية والبيئية المرتبطة بسوء سلوك الشركات، وتؤدي الشكاوى أحياناً (إن لم يكن في كثير من الأحيان) إلى انصاف الضحايا أو منع الأنشطة الضارة للشركات. وفي كثير من الأحيان، تزيد الشكاوى المقدمة من الوعي وتساعد في التشجيع على تبني سلوك تجاري أفضل في المستقبل. وبحسب تجربة منظمة OECD Watch، تكون فرص النجاح أكبر وأعلى في حالة منظمات المجتمع المدني التي تتبع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وتدمج الشكاوى المقدمة منها أيضاً في استراتيجية أكبر - بينما تسعى إلى التعاون الدولي مع منظمات غير حكومية أخرى وتعمل على إشراك وسائل الإعلام والحلفاء الحكوميين والمستثمرين وحتى استهداف تحقيق تغيير قانوني أو معياري على مستوى أعلى حيثما أمكن.

قبل تقديم أي شكوى، ينبغي على المجتمعات المحلية وممثليها النظر فيما إذا كانت الشكاوى المقدمة من خلال نقطة الاتصال الوطنية هي الأداة المناسبة لمواجهة الضرر الذي تتعرض له، ونحن بدورنا نشجع منظمات المجتمع المدني التي تحارب الآثار المترتبة على أعمال الشركات على الاطلاع على إرشاداتنا بشأن مراحل عملية تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية والنصائح التي نقدمها بشأن إمكانية تقديم الشكاوى وكيفية تقديمها.

### مراحل تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية

من المفيد بالنسبة لمقدمي الشكاوى المحتملين أن ينظروا في عملية تقديم الشكاوى من خلال سبع مراحل كما يلي:

#### قبل التقديم

1. اتخاذ قرار لتقديم شكوى: حدد هل تنطبق المبادئ التوجيهية، وهل ستعمل الشكاوى على دعم استراتيجيتك وأهدافك الأوسع.
2. إعداد الشكاوى وتقديمها: اجمع الأدلة وحدد الادعاءات التي ستقدمها ضد كل شركة، ثم اكتب شكوى قوية وقدمها مسترشداً بالنصائح التي تقدمها منظمة OECD Watch.

#### بعد التقديم

3. التنسيق: في حال وجود عدة نقاط اتصال وطنية، يتم التنسيق فيما بينها لاختيار نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية ونقاط الاتصال الداعمة (شهرين تقريباً).
4. التقييم الأولي: تُجري نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية تقييماً أولياً لتحديد ما إذا كانت ستقبل الشكاوى أم لا (ثلاثة أشهر تقريباً).
5. الوساطة: في حال قبول نقطة الاتصال الوطنية للشكاوى، تسعى نقطة الاتصال الوطنية لدعم جهود الوساطة من أجل مساعدة الأطراف على التوصل لاتفاق بشأن حل القضايا (سنة أشهر تقريباً).
6. البيان الختامي: تُصدر نقطة الاتصال الوطنية بياناً ختامياً قد يتضمن توصيات وقرارات (ثلاثة أشهر تقريباً).
7. المتابعة: عادةً ما تُتابع نقطة الاتصال الوطنية أي اتفاق يتم التوصل إليه أو أية توصيات يتم تقديمها (سنة واحدة تقريباً).

بحسب الممارسة العملية، عادةً ما تستغرق عملية تقديم الشكاوى بأكملها ما بين سنة إلى ثلاث سنوات، بالإضافة إلى سنة واحدة للمتابعة.

## المرحلة الأولى: اتخاذ قرار لتقديم شكوى

يُمكن أن يكون تقديم شكوى من خلال نقطة اتصال وطنية بمثابة وسيلة لطلب التعويض عن أضرار تسببت بها شركة ما ومعالجة سوء سلوك هذه الشركة. ومع ذلك، قبل تقديم شكوى إلى نقطة الاتصال الوطنية، ينبغي على المجتمعات المحلية وممثليها تحديد مدى انطباق المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وتحديد ما إذا كانت أي شكوى يتم تقديمها ستدعم استراتيجيتها وأهدافها الأوسع.

الخطوة الأولى: تحديد مدى انطباق المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية  
تنطبق المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على العديد من حالات الضرر الذي تلحقه الشركات، ولكن ليس جميع الحالات. ففكر في الأسئلة التالية لتعرف ما إذا كان بإمكانك تقديم شكوى.

من يمكنه تقديم شكوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية؟

يحق لأي فرد أو مجموعة أو منظمة مهتمة بالقضايا المطروحة تقديم شكوى، وتشمل الجهات التي يحق لها تقديم الشكاوى ما يلي:

- أفراد المجتمع
- الحركات الجماعية
- العمال
- المنظمات غير الحكومية
- النقابات العمالية

ما هي القضايا التي يتم تغطيتها؟

يمكنك تقديم شكوى تتعلق بادعاءات بعدم التزام شركة أو أكثر بالمعايير العديدة الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، علمًا بأن المبادئ التوجيهية واسعة النطاق ولذلك فهي تغطي معظم القضايا. كما يمكن تقديم شكاوى لها علاقة بأضرار سابقة لم تُعالجها الشركة بشكل صحيح أو أضرار حالية أو أضرار قد تحدث مستقبلاً إذا ما مضت الشركة قدمًا في الأنشطة التي تخطط لتنفيذها.

ما هي الشركات التي يمكنك تقديم شكوى ضدها؟

يمكنك تقديم شكوى ضد شركة واحدة أو أكثر متورطة في الضرر، ولكن يجب أن يكون مقر الشركة الرئيسي في واحدة من الدول الـ 51 التي تتبع المبادئ التوجيهية، أو أن يكون الضرر واقعًا في واحدة من الدول التي تتبع المبادئ التوجيهية.

متى يمكنك تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى قبل وقوع الضرر المزعوم أو أثناء وقوعه أو بعد وقوعه. في بعض الأحيان، تتناول الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية نفس القضايا التي تُعالجها آلية تظلم أخرى، مثل محكمة أو هيئة قضائية، حيث يُطلق على هذا النوع من القضايا اسم 'الدعاوى الموازية'، وقد وضعنا إرشادات للمجتمع المدني حول كيفية متابعة الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية في حال وجود قضايا تتم معالجتها من خلال دعوى موازية.

كيف يمكنك تقديم شكوى؟

اتبع إرشادات منظمة OECD Watch حول كيفية صياغة شكوى فعالة واستراتيجية.

الخطوة الثانية: فكر في نقاط القوة والقيود والنتائج المحتملة للشكوى

إذا رأيت أن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تنطبق على شكواك، ففكر في نقاط القوة والضعف والقيود المرتبطة بعملية تقديم الشكوى من خلال نقطة الاتصال الوطنية حتى تستطيع أن تقرر ما إذا كان تقديم الشكوى هو الأداة الصحيحة التي يجب استخدامها لمواجهة الأضرار التي تواجهها.

نقاط القوة

يمكن أن تشكل الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية أداة فعالة للنضال من أجل العدالة في مواجهة الأضرار التي تتسبب بها الشركات، إذ تتمتع هذه الشكاوى بمزايا إذا ما قورنت بأنواع الدعاوى الأخرى:

- **سهولة الوصول:** يُعدّ الوصول إلى نقاط الاتصال الوطنية أكثر سهولةً بالنسبة لمقدمي الشكاوى من الوصول إلى المحاكم أو الهيئات الإدارية، وعادةً ما تكون إجراءات تقديم الشكاوى عبر نقاط الاتصال الوطنية أقلّ تكلفةً وأسرع وأبسط مقارنةً بالدعاوى القضائية، كما أن عدد الأدلة اللازمة لقبول الشكاوى من قِبَل نقاط الاتصال الوطنية يعتبر أقل.
- **تغطية القضايا:** بما أن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تُحدد مجموعةً واسعةً من المعايير الاجتماعية والبيئية التي ينبغي على الشركات احترامها، فإن الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية غالبًا ما تُغطي قضايا أكثر مقارنةً بالقانون الوطني.
- **تغطية البلدان:** يُمكن تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية ضد الشركات العاملة في أي مكان في العالم طالما أن المقر الرئيسي للشركة المعنية يقع في أي بلد من البلدان التي تتبع المبادئ التوجيهية أو كانت الشركة المعنية تعمل في أي من البلدان التي تتبع المبادئ التوجيهية.
- **التركيز على الحوار:** تُعدّ الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية أقلّ خصومةً (أو عدائيةً) من القضايا المرفوعة أمام المحاكم، لأنها تُركز على الحوار بين مقدم الشكاوى والشركة من أجل الوصول إلى اتفاق.
- **إمكانات علاج الأضرار:** يمكن للشركات الاتفاق على نطاق أوسع من الاستجابات أو علاج الأضرار مقارنةً بالقانون الوطني، مثل منع الأضرار التي قد تحدث مستقبلًا ووقف الأضرار الحالية وتحسين الممارسات المستقبلية وتعزيز السياسات التي تتبعها الشركات وإزالة الأضرار (مثل التلوث) وتعويض الضحايا (مع أن هذا يعتبر نادرًا حاليًا).
- **التوصيات والقرارات:** حتى في حال عدم التوصل إلى اتفاق من خلال جهود الوساطة، يمكن لنقاط الاتصال الوطنية تقديم التوصيات لتشجيع الشركات على الالتزام بالمبادئ التوجيهية بشكل أفضل، وقد تُقرر أن سلوك الشركة قد استوفى المعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية أو لم يستوفها.

#### القيود

- على الرغم من إمكانية تحقيق نتائج جيدة، إلا أن هذه النتائج غير مضمونة، إذ تنطوي نقاط الاتصال الوطنية وإجراءات تقديم الشكاوى على قيود جسيمة يجب عليك دراستها بعناية قبل اتخاذ قرار بتقديم الشكاوى:
- **معايير غير ملزمة:** لا تعتبر المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ملزمة بالنسبة للشركات، وهذا يعني أن نقاط الاتصال الوطنية لا يمكنها إلزام أي شركة بالمشاركة في شكاوى ما أو اتخاذ أي إجراء لمعالجة الضرر أو منعه. كما لا توجد عادةً أي عواقب رسمية إذا ما قررت الشركة في البداية التوسط ثم انسحبت لاحقًا من إجراءات تقديم الشكاوى.
- **صفة طوعية:** في أحسن الأحوال، لا يمكن لنقاط الاتصال الوطنية سوى انتقاد سلوك الشركة السيئ وتشجيعها على اتخاذ إجراء لتصحيح هذا السلوك. وفي حين أن بعض نقاط الاتصال الوطنية قد عملت بجد من أجل تعزيز حل الشكاوى ومعالجة الأضرار الواقعة بشكل فعال، لا تتمتع جميع نقاط الاتصال الوطنية بسجل حافل في هذا المجال. وكما تُظهر تقييمات نقاط الاتصال الوطنية التي أجرتها منظمة OECD Watch، توجد فجوات كبيرة في أداء مختلف نقاط الاتصال الوطنية.
- **قلة الاتفاقات:** تاريخيًا، لم تؤد عملية تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية إلى العديد من الاتفاقات بين الأطراف، فعلى سبيل المثال، فقط حوالي 10% من الشكاوى المقدمة من المجتمع المدني انتهت بالتوصل إلى اتفاق. من المهم أن تضع نقاط القوة والضعف في عملية تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية وكذلك النتائج المحتملة، في الاعتبار ضمن استراتيجيتك الأوسع لتحقيق العدالة.

#### النتائج

تستخدم نقاط الاتصال الوطنية الوساطة لتسهيل الحوار بين مقدم الشكاوى والشركة المعنية وتشجيعهما على التوصل إلى اتفاق. يمكن أن تتضمن الاتفاقات التي يتم التوصل إليها حلولاً مختلفة، وحتى في حال عدم التوصل إلى اتفاق، يمكن أن تؤدي عملية تقديم الشكاوى إلى نتائج إيجابية لمقدمي الشكاوى.

#### الاتفاقات

يمكن أن تتضمن الاتفاقات إجراءات لمعالجة الأضرار التي وقعت في الماضي و/أو المستمرة، بالإضافة إلى إجراءات لمنع وقوع أضرار مماثلة في المستقبل.

تشمل الإجراءات التي تتخذها الشركات لمعالجة الأضرار ما يلي:

- إصلاح الأضرار البيئية

- الاعتذار علناً
- الالتزام بعدم تكرار الضرر في المستقبل
- إعادة توظيف العمال الذين فصلوا ظلماً
- التحقيق في الأضرار وإتاحة التقارير للعلن
- إصلاح البنية التحتية المتضررة
- إعادة الأراضي أو الممتلكات التي سُلبت ظلماً
- تقديم تعويضات مالية

تتضمن الإجراءات التي تتخذها الشركات لمنع الضرر ما يلي :

- إنشاء آلية شكاوى على مستوى الشركة
- اتخاذ تدابير لمنع أي ضرر مستقبلي
- مواءمة أهداف الشركة مع المعايير الدولية
- تحسين السياسات والممارسات المتصلة بحقوق الإنسان والبيئة
- تعزيز المشاركة المجتمعية المستمرة

• أمثلة على الاتفاقات التي تم التوصل إليها من خلال جهود الوساطة التي لعبتها نقاط الاتصال الوطنية.

الوصول إلى نتائج حتى لو لم يتم التوصل إلى أي اتفاق حتى وإن لم يتم التوصل إلى أي اتفاق، فقد تؤدي عملية تقديم الشكاوى إلى نتائج إيجابية تعمل على تعزيز استراتيجيتك الأوسع نطاقاً لتحقيق العدالة :

1. الإجراءات التي تتخذها نقاط الاتصال الوطنية: يمكن لنقاط الاتصال الوطنية أن تدرج في بيانها الختامي العام ما يلي :
    - التوصيات: اقتراح ما ينبغي على الشركة فعله مستقبلاً لمواءمة سلوكها مع المعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية.
    - القرارات: شرح أسباب استيفاء الشركة أو عدم استيفائها للمعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية.
    - العواقب: مطالبة الوزارات الأخرى بمعاينة الشركة أو حجب المزايا عنها في حال عدم التزامها بالمعايير المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية أو عدم مشاركتها بحسن نية في عملية تقديم الشكاوى .
- تعتبر التوصيات والقرارات مفيدة لضمان مواءمة الشركة لسياساتها وممارساتها المستقبلية مع المبادئ التوجيهية لضمان عدم تكرار الأضرار المماثلة في المستقبل .

• أمثلة على قرارات نقاط الاتصال الوطنية.

• أمثلة على العواقب التي بينتها نقاط الاتصال الوطنية.

قد تشجع التوصيات أو القرارات أو البيانات الأخرى ذات الصلة الصادرة عن نقاط الاتصال الوطنية آليات تقديم الشكاوى الأخرى على اتخاذ خطوات أخرى في القضايا المنظورة أمها.

2. الإجراءات التي تتخذها أطراف أخرى: قد يؤدي الإعلان عن الشكاوى وجذب الانتباه إليها إلى اتخاذ إجراءات مؤثرة من قبل جهات أخرى :

- وسائل الإعلام: قد يفتح اهتمام وسائل الإعلام آفاقاً جديدة للحوار والمعالجة.
- الحكومة: قد يُصدر المسؤولون الحكوميون عقوبات ضد الشركة، أو يعملون على تعزيز السياسات أو القوانين ذات الصلة أو اتخاذ خطوات أخرى.
- المستثمرون: قد يدفع ضغط المستثمرين الشركات إلى تحسين سلوكها.
- الشركات الأخرى: قد تشجع علاقات العمل أو الشركات النظيرة في القطاع على تحسين سلوكها.

3. تعزيز المجتمع المدني:

- تُتاح للمجتمعات فرص أفضل للحوار مع الشركة أو غيرها من الجهات المؤثرة.
- يزداد التعاون بين منظمات المجتمع المدني المحلية والوطنية والدولية العاملة على القضايا ذات الصلة.
- تصبح المجتمعات أكثر تنظيمًا في نضالها من أجل تحقيق العدالة.

4. فتح الباب للنقاش

- فتح الباب للنقاش بين مقدمي الشكوى والشركة حول نفس القضايا أو قضايا مماثلة في المستقبل.

#### نتائج غير مقصودة

في بعض الأحيان، قد تؤدي شكوى يتم تقديمها من خلال إحدى نقاط الاتصال الوطنية إلى نتائج غير مقصودة. على سبيل المثال، قد تعترض الشركة على المسائل المثارة في الشكوى، أو قد تستنتج نقطة الاتصال الوطنية أن الشركة التزمت بالفعل بالمعايير الواردة في المبادئ التوجيهية.

قد تلجأ الشركات إلى الانتقام من الأفراد أو المنظمات التي قدمت الشكوى، وتُدرِك نقاط الاتصال الوطني إمكانية تعرض مقدمي الشكاوى لأعمال انتقامية وعليها اتخاذ جميع الخطوات المناسبة لضمان سلامة جميع المشاركين. تواصل مع منظمة OECD Watch إذا كنت تواجه قلقاً أو تشعر بالقلق من أعمال انتقامية تتعلق بشكوى تم تقديمها من خلال نقاط الاتصال الوطنية.

**في بعض الأحيان، لا يُعد تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية هو الحل الأمثل.**

قد يكون التحدث مباشرة إلى الشركة أسرع وأكثر تأثيراً، وقد يكون من الجيد أيضاً التحدث إلى الشركاء التجاريين للشركة أو مساهميها أو إلى جهة حكومية أو إلى وسائل الإعلام. وقد تكون هناك أيضاً مسارات انتصاف أفضل، بما في ذلك تقديم شكوى إلى محكمة أو هيئة قضائية أو لجنة حقوق إنسان أو آلية مساءلة تابعة لمؤسسة تمويل تنموي أو آلية تظلمات خاصة بالشركة أو القطاع.

## المرحلة الثانية: إعداد الشكوى وتقديمها

بمجرد أن تقرر تقديم شكوى من خلال إحدى نقاط الاتصال الوطنية، اتبع الخطوات التالية للتأكد من فعالية الشكوى قدر الإمكان في مساعدتك على تحقيق أهدافك.

**الخطوة الأولى:** جمع الأدلة المتعلقة بأقوى الادعاءات التي تقدمها  
اجمع الأدلة والوثائق - مثل إفادات الشهود وسياسات الشركة والاختبارات العلمية والمقالات أو التقارير العامة - التي تُظهر الضرر الذي وقع أو قد يقع وارتباطه بالشركة. يجب أن تكون الأدلة موثوقة ومرتبطة بشكل معقول بنشاط الشركة الضار وأن تُظهر أن الضرر يحدث أو يُحتمل حدوثه وأن الشركة لم تستوفِ **المعايير** الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.  
كما يجب جمع معلومات حول الشركة المتورطة في الضرر، بما في ذلك مكان مقرها الرئيسي. اقرأ النصائح التي تقدمها منظمة OECD Watch أدناه حتى يمكنك تقديم شكوى أكثر فعالية واستراتيجية، وتواصل معنا إذا كنت بحاجة إلى المساعدة.

**الخطوة الثانية:** حدد الادعاءات التي تريد رفعها  
بناءً على الأدلة، حدد الادعاءات التي تريد رفعها ضد أي شركة (شركات). نوصي بتقديم أقوى الادعاءات فقط، مع تقديم أوضح دليل على انتهاك الشركة للمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. إن تقديم ادعاءات قوية بناءً على عدد قليل من الأحكام المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية يُعد أفضل من تضمين عدة ادعاءات لا يمكن إثباتها بشكل جيد.  
يمكنك تقديم شكوى ضد عدة شركات إذا كانت جميعها مرتبطة بنفس الوضع الأساسي أو الأضرار الأساسية وتخضع للولاية القضائية لنقطة الاتصال الوطنية.

قد نحتاج أيضًا إلى تقديم الشكوى بموجب **إصدار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2011 و/أو 2023**. وضعت منظمة OECD Watch إرشادات للمجتمع المدني حول إصدار المبادئ التوجيهية الذي يجب الرجوع إليه في الشكوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية.

**الخطوة الثالثة:** حدد نقطة الاتصال الوطنية التي ستقدم الشكوى من خلالها  
بناءً على الادعاءات والشركة (الشركات) التي قمت بتحديدتها، حدد نقطة الاتصال الوطنية التي ستقدم الشكوى من خلالها.  
يجب تقديم الشكاوى إلى نقطة الاتصال الوطنية في الدولة التي نشأت فيها القضايا، وهذه الدولة قد تكون هي الدولة التي يشعر فيها مقدم الشكوى بالضرر على أرض الواقع (الدولة 'المستضيفة' للنشاط التجاري والتي تُسمى 'الدولة المضيفة'). وقد تكون هذه الدولة أيضًا هي الدولة التي يقع فيها المقر الرئيسي للشركة ('الدولة الأم')، إما لأن الدولة المضيفة لا تتبع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ولا يوجد فيها نقطة اتصال وطنية، أو لأن القضايا نشأت بالفعل أثناء اتخاذ قرارات (سيئة) على مستوى المقر الرئيسي. في بعض الأحيان، يكون لدى كل من الدول المضيفة والدولة الأم نقطة اتصال وطنية، وفي هذه الحالة يمكن تقديم الشكاوى من خلال كلتا نقطتي الاتصال الوطنيتين أو من خلال نقطة اتصال وطنية واحدة فقط. ستقوم نقطتا الاتصال الوطنيتين اللتان تعالجان الشكاوى المتعلقة بالوضع نفسه **بالتنسيق** مع بعضهما البعض. تواصل مع منظمة OECD Watch إذا كانت لديك أسئلة حول نقطة الاتصال الوطنية التي يجب تقديم الشكوى من خلالها.

- الخطوة الرابعة:** اطلع على نصائحنا لتعزيز شكاوك  
بناءً على فهمنا للقيود التي تواجهها عملية تقديم الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية وخبرتنا في تقديم المشورة لمقدمي الشكاوى من منظمات المجتمع المدني، قمنا بوضع نصائح لمقدمي الشكاوى لتعزيز فعالية شكاوهم عبر نقاط الاتصال الوطنية.
- **ادمج شكاوك في استراتيجية أوسع من أجل تحقيق العدالة:** تعتبر المعايير الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية طوعية ولا يمكن لنقاط الاتصال الوطنية إلزام الشركات بالمشاركة في شكوى أو معالجة الأضرار. هذا يعني أن الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية بحد ذاتها قد لا تُحدث تغييرًا ملموسًا، لكن إذا تم دمج الشكاوى في استراتيجية أوسع، فيمكن أن تُحقق حلًا أو تزيد من الاهتمام بالأضرار بين الجمهور ووسائل الإعلام والحكومات ومساهمي الشركة أو مستثمريها للمساعدة في إيجاد حل لاحقًا.
  - **تعاون مع المجتمعات الأخرى والمجتمع المدني:** يمكن أن يؤدي التعاون مع المجتمعات ومنظمات المجتمع المدني الوطنية والدولية التي تواجهه أو تُركز على قضايا أو أضرار أو شركات أو قطاعات أو مجموعات ضحايا مماثلة إلى تعزيز خبرتك وتأثيرك في الشكوى. فكّر في تقديم شكوى مشتركة أو إطلاق "حملات" شكوى تُسلط الضوء على قضية أو موضوع مُعين عبر شركات ومناطق جغرافية مختلفة. تواصل مع منظمة OECD Watch للمساعدة في بناء التعاون.

- **قدم شكواك في الوقت المناسب لدعم استراتيجيتك الأوسع:** ادرس الوعي العام بالوضع أو اهتمام وسائل الإعلام أو النشاط الحكومي في القضايا ذات الصلة أو الجداول الزمنية للشكاوى 'الموازية' الأخرى.
- **فكر ملياً في نقاط قوة نقاط الاتصال الوطنية ذات الصلة ونقاط ضعفها:** على حسب الشركات المعنية، قد تكون الشكاوى مقبولة في أكثر من نقطة اتصال وطنية واحدة. تُسهّل بعض نقاط الاتصال الوطنية مزيداً من الشفافية في الشكاوى ويكون بعضها على استعداد لإصدار أحكام بشأن سوء سلوك الشركة بينما سيُجري البعض الآخر تحليلاً للوضع حتى وإن رفضت الشركة المشاركة. استكشف **تقييمات منظمة OECD Watch لفعالية نقاط الاتصال الوطنية** للتعرف على نقاط الاتصال الوطنية المختلفة وكيف يُمكنها دعم استراتيجيتك الأوسع على أفضل وجه.
- **قدم شكوى ضد الشركات المرتبطة بالضرر بحيث تدعم هذه الشكاوى استراتيجيتك الأوسع على أفضل وجه.** حاول تحديد الشركة أو الجهة المُسببة للضرر، وبعد ذلك ابحث عن جميع الشركات التي تربطها علاقة عمل بتلك الشركة أو الجهة المُسببة للضرر، والتي قد تكون، بالتالي، مرتبطة بالضرر ويقع مقرها الرئيسي في دول تتبع المبادئ التوجيهية. يمكنك جمع هذه المعلومات من خلال البحث، على سبيل المثال من خلال الاطلاع على موقع الشركة أو المقالات الإعلامية أو بدعم من مجموعات المجتمع المدني الأخرى.

الشركات التي قد تكون مسؤولة عن الأضرار
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الشركة الأم</li> <li>• الشركة/الشركات التابعة</li> <li>• المشترون مثل الشركات التجارية أو محلات السوبر ماركت</li> <li>• جهات التصديق أو التدقيق</li> <li>• الاستشاريون</li> <li>• المصنّعون</li> <li>• الموردون</li> <li>• المستثمرون مثل البنوك أو صناديق التقاعد</li> </ul>
<p>قد تتحمل جميع هذه الجهات الفاعلة بعض <b>المسؤولية عن الضرر</b> بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية - راجع إرشادات منظمة OECD Watch الموجهة للمجتمع المدني لفهم الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها ربط الشركات بالضرر. فكر استراتيجياً في الشركات التي يجب استهدافها حيث تشمل العوامل التي يجب مراعاتها مستوى مسؤولية الشركة عن الضرر والتركيز العام على شركات أو قطاعات معينة وسمعة الشركة في التعامل مع القضايا والشكاوى المتصلة بالسلوك التجاري المسؤول وموقع المقر الرئيسي للشركة والفرص ذات الصلة لجذب اهتمام وسائل الإعلام والحكومة. تواصل مع منظمة OECD Watch إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في فهم الجهات الفاعلة المختلفة التي قد تكون مرتبطة بالأضرار التي تواجهها والبحث عن هذه الجهات.</p>

- **فكر في تقديم شكوى للنهوض بالقانون الوطني أو المعايير الدولية:** نظراً لأن نطاق المبادئ التوجيهية غالباً ما يكون أوسع من القانون الوطني، فيمكن أن تُسلط الشكاوى المرفوعة من خلال نقاط الاتصال الوطنية الضوء على الثغرات في القانون الوطني وتدعو إلى سدها. كذلك تُحدّد المبادئ التوجيهية مسؤولية الشركات على طول سلسلة القيمة، مما يُعزز معايير السلوك التجاري المسؤول عالمياً.

#### الخطوة الخامسة: اكتب الشكاوى

اتبع جميع نصائحنا لتقديم شكوى قوية، واستخدم **النموذج** المخصص لمقدمي الشكاوى الذي وضعته منظمة OECD Watch لتنظيم الشكاوى.

**ملاحظة بشأن اللغة المستخدم في تقديم الشكاوى:** يمكن كتابة الشكاوى وتقديم الأدلة إلى نقاط الاتصال الوطنية بلغتك الأم إذا كان ذلك أسهل بالنسبة لك، لكن تذكر أن نقاط الاتصال الوطنية قد لا تقبل الشكاوى بأي لغة وقد لا يكون لديها استعداد لترجمة (جميع) المستندات، وأن عدم ترجمة الشكاوى قد يؤدي إلى تأخيرات إضافية. إن أمكن، يمكن أن تساعد كتابة الشكاوى باللغة الإنجليزية أو إحدى اللغات الوطنية في بلد نقطة الاتصال المحلية التي تتلقى الشكاوى في ضمان سماع الشكاوى. تواصل مع نقطة الاتصال الوطنية لتوضيح ما إذا كانت ستقبل الشكاوى باللغة التي تختارها. تواصل معنا أيضاً إذا واجهت صعوبة في اللغة.

الخطوة السادسة: قدم الشكوى عبر نقطة الاتصال الوطنية  
قدم الشكوى وفقاً للإجراءات المحددة التي تتطلبها نقطة (نقاط) الاتصال الوطنية المعنية. بعض نقاط الاتصال الوطنية لديها متطلبات محددة بشأن المعلومات التي يجب تضمينها في الشكوى أو كيفية تقديمها. تأكد من مراجعة موقع نقطة (نقاط) الاتصال الوطنية التي ستقدم شكواك إليها للتأكد من استيفائك لمتطلباتها. من المهم أيضاً مراعاة متطلبات نقطة (نقاط) الاتصال الوطنية المتعلقة بالسرية عند تقديم الشكوى.

### المرحلة الثالثة: التنسيق بين نقاط الاتصال الوطنية

إذا تم تقديم شكوى ما إلى نقاط اتصال وطنية متعددة، ستقوم نقاط الاتصال الوطنية بالتنسيق مع بعضها البعض لتحديد أدوارها، إما بصفتها نقطة اتصال وطنية رئيسية تقود عملية تقديم الشكوى أو نقطة اتصال وطنية داعمة.

#### عملية التنسيق

عادةً ما تتولى نقطة الاتصال الوطنية في البلد الذي نشأت فيه القضايا زمام المبادرة، لكن قد تتولى نقطة اتصال وطنية أخرى زمام المبادرة، خاصةً إذا كانت نقطة الاتصال الوطنية تلك قادرة على تسهيل حل القضايا بشكل أفضل. يُتوقع من نقاط الاتصال الوطنية مراعاة تفضيلات مقدم الشكوى عند تحديد نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية. عادةً ما تُشرف نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية على عملية تقديم الشكوى بأكملها، وهذا يعني أن إجراءات معالجة الشكاوى التي تتبعها نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية هي التي ستحكم عملية تقديم الشكوى بأكملها. ستبقى نقاط الاتصال الوطنية الداعمة على اطلاع دائم بمجريات الأمور ويمكنها المساهمة بالموارد، مثل مراجعة البيانات وتوفير الترجمات وتسهيل الاجتماعات المشتركة وغيرها من المساعدات العملية.

ينبغي ألا تستغرق هذه المرحلة أكثر من شهرين.

#### دور مقدمي الشكاوى والشركات

يجب على نقاط الاتصال الوطنية إطلاع جميع الأطراف باستمرار على ترتيبات التنسيق، ويجب أن يتضمن أي قرار بتغيير دور نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية التشاور بين نقطة الاتصال الوطنية الرئيسية والأطراف.

## المرحلة الرابعة: التقييم الأولي

بعد تقديم شكوى إلى نقطة الاتصال الوطنية، تقوم نقطة الاتصال الوطنية بإجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كان ينبغي المضي قدمًا في نظر الشكوى.

### عملية التقييم الأولي

بعد تقديم الشكوى، يجب على نقطة الاتصال الوطنية تأكيد استلامها خلال أسبوعين، ثم تستغرق نقطة الاتصال الوطنية حوالي ثلاثة أشهر لتقييم الشكوى وتحديد قبولها أو رفضها - لكن بعض نقاط الاتصال الوطنية تستغرق وقتًا أطول بكثير.

• إذا قبلت نقطة الاتصال الشكوى، فإنها تدعو الأطراف إلى الانتقال إلى المرحلة التالية.

• إذا رفضت نقطة الاتصال الشكوى، فعليها إبلاغ الأطراف بأسباب الرفض.

تقوم معظم نقاط الاتصال الوطنية بنشر بيان تقييم أولي تشرح فيه الادعاءات الأساسية من طرف مقدم الشكوى وردّ الشركة (الشركات) وقرار نقطة الاتصال الوطنية بقبول الشكوى أو رفضها وأسباب هذا القرار، ويجب أن تستند التقييمات الأولية فقط إلى المعلومات التي اطّلع عليها الطرفان وأتاحت لهما الفرصة لحججها.

### معايير تقييم التقييم الأولي

لتحديد قبول شكوى ما من عدمه، ينبغي على نقاط الاتصال الوطنية تقييم الشكوى وفقًا لـ "معايير القبول" الستة التالية التي تحددها الإجراءات الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:

1. هل مقدم الشكوى لديه مصلحة في القضايا المطروحة؟
2. هل القضايا مشمولة بالمبادئ التوجيهية وهل هي معقولة بناءً على أدلة كافية ومعقولة (غير مؤكدة أو مثبتة)؟
3. هل الشركة من الشركات متعددة الجنسيات المشمولة بالمبادئ التوجيهية وهل تعمل دوليًا؟ وهل يقع مقر الشركة الرئيسي في إحدى الدول التي تتبع المبادئ التوجيهية، أو هل يقع الضرر في إحدى الدول التي تتبع المبادئ التوجيهية؟
4. هل توجد صلة بين أنشطة الشركة والقضايا المثارة في الشكوى؟
5. هل قدرة نقطة الاتصال الوطنية على المساهمة في حل القضايا أو تطبيق الشركة للمبادئ التوجيهية غير مقيدة بقوانين أخرى أو دعاوى موازية؟
6. هل سيساهم النظر في القضايا الواردة في الشكوى في تحقيق أهداف المبادئ التوجيهية وفعاليتها؟

يتعين على نقاط الاتصال الوطنية دراسة هذه المعايير الستة فقط بشكل واضح. على سبيل المثال، لا ينبغي لنقاط الاتصال الوطنية أن تُلزم مقدم الشكوى باللجوء إلى سبيل انتصاف أخرى قبل تقديم الشكوى أو تحديد قانون تقادم أو رفض القضية إذا رفضت الشركة المشاركة أو إذا لم يكن أي من الطرفين مستعدًا للموافقة على شروط السرية أو نتيجة لضغوط تمارسها الشركة أو إحدى الجهات الحكومية. خلال مرحلة التقييم الأولي، لا ينبغي لنقاط الاتصال الوطنية أن تبدأ بتحليل متعمق للأدلة المقدمة في الشكوى أو تقييم شامل للعلاقة بين الشركة والضرر. تواصل معنا إذا كنت تشعر أن نقطة الاتصال الوطنية لم تتبع هذه المعايير بشكل صحيح.

قد توافق نقطة الاتصال الوطنية على متابعة الشكوى بناءً على جميع الادعاءات الواردة فيها أو بعضها.

### دور مقدمي الشكاوى

بصفتك مقدم شكوى، يجب أن تتوقع أن تطلب منك نقطة الاتصال الوطنية توضيح جوانب الشكوى أو تقديم أدلة إضافية وذلك من خلال مذكرات مكتوبة أو عبر مكالمات هاتفية أو من خلال الاجتماعات، وقد تتم دعوتك للتعليق على مسودة بيان التقييم الأولي.

كثيرًا ما يتساءل مقدمو الشكاوى عن كمية المعلومات التي يمكن نشرها فيما يتعلق بالقضية خلال مرحلة التقييم الأولي، وقد قمنا في هذا الصدد بوضع [إرشادات](#) حول الشفافية والسرية لمقدمي الشكاوى والشركات خلال عملية تقديم الشكاوى عبر نقاط الاتصال الوطنية.

## دور الشركات

نظرًا لأن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية غير ملزمة للشركات، فيمكن للشركات أن تختار عدم المشاركة في مرحلة التقييم الأولي أو في عملية تقديم الشكاوى بشكل عام.

- إذا قررت الشركة المشاركة في التقييم الأولي، فسيُطلب منها الرد على الشكاوى وتقديم معلومات توضيحية إضافية، وقد تُدعى أيضًا للتعليق على مسودة بيان التقييم الأولي.
- إذا لم تُشارك الشركة، نوصي مقدمي الشكاوى بمطالبة نقطة الاتصال الوطنية بالتحقيق في الادعاءات وتقديم التوصيات لتحسين امتثال الشركة للمعايير وتقرير ما إذا كانت الشركة قد انتهكت المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. تواصل معنا إذا كنت بحاجة إلى المشورة بشأن النهج الذي تتبعه شركة ما في هذه المرحلة.

## المرحلة الخامسة: الوساطة

إذا تم قبول الشكوى، تقوم نقطة الاتصال الوطنية بتقديم المساعدة (تسمى رسمياً بـ 'المساعي الحميدة') التي عادة ما تكون في شكل وساطة أو مصالحة، لمساعدة الأطراف في حل القضايا.

### عملية الوساطة

من المفترض أن تستغرق مرحلة الوساطة حوالي ستة أشهر - ولكن غالباً ما تستغرق وقتاً أطول. وخلال هذه المرحلة، عادةً ما تقدم نقاط الاتصال الوطنية خدمات الوساطة للأطراف. تعتمد الوساطة على الحوار وتهدف إلى تسهيل التوصل إلى اتفاق بين الأطراف حول القضايا المطروحة في الشكوى.

- عادةً ما توفر نقاط الاتصال الوطنية مكالمات الفيديو وأحياناً الاجتماعات الشخصية، بما في ذلك اجتماعات فردية مع كل طرف أو اجتماعات مشتركة.
- قد تُقدّم نقاط الاتصال الوطنية خدمات الوساطة بنفسها أو من خلال وسيط محترف تقوم بتعيينه.

قد تُفضي الوساطة إلى اتفاق بين الطرفين بشأن جميع الادعاءات التي تتم مناقشتها أو بشأن بعض هذه الادعاءات فقط، أو قد لا تُفضي الوساطة إلى أي اتفاق. تُنتهي نقطة الاتصال الوطنية النقاش بالتشاور مع الطرفين، ويكون ذلك عادةً بعد التوصل إلى اتفاق أو إذا رأيت نقطة الاتصال الوطنية أن الوساطة لن تسفر عن إحرار أي تقدم.

### دور مقدمي الشكاوى

بصفتك مقدم شكوى، يجب عليك الاستعداد لهذه المرحلة بعدة طرق كما يلي:

- فُكر في أهدافك: قد لا تتمكن من تحقيقها جميعاً، لذا حدّد أولوياتك.
- اعرف حدودك: لا تُقدّم تنازلات كثيرة أثناء التفاوض وكن مستعداً لمغادرة النقاش إذا لم يقدم آلية فعّالة لحل القضايا أو شعرت بالضرر بسبب هذه العملية.
- حاول فهم أهداف الشركة ووجهات نظرها ونقاط ضعفها وأية مصالح مشتركة.

كثيراً ما يتساءل مقدمو الشكاوى عن كمية المعلومات التي يمكن نشرها فيما يتعلق بالقضية أثناء الوساطة، وقد قمنا في هذا الصدد بوضع [إرشادات](#) حول الشفافية والسرية لمقدمي الشكاوى والشركات خلال عملية تقديم الشكاوى عبر نقاط الاتصال الوطنية.

### دور الشركات

نظراً لأن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية غير ملزمة للشركات، فيمكن للشركات أن تختار عدم المشاركة في مرحلة الوساطة أو في عملية تقديم الشكاوى بشكل عام.

- إذا قررت الشركة المشاركة في الوساطة، فستقوم نقطة الاتصال الوطنية بتوفير مكالمات الفيديو و/أو الاجتماعات الشخصية، بما في ذلك الاجتماعات الفردية مع نقطة الاتصال الوطنية أو الاجتماعات المشتركة مع مقدمي الشكاوى.

إذا لم تنضم الشركة (الشركات) إلى الوساطة أو انسحبت منها قبل أن يصبح لدى مقدمي الشكاوى الاستعداد للتوقف، فتوصي منظمة OECD Watch مقدمي الشكاوى بمطالبة نقطة الاتصال الوطنية بالتحقيق في الادعاءات وتقديم التوصيات لتحسين امتثال الشركة للمعايير وتقرير ما إذا كانت الشركة قد انتهكت المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. تواصل معنا إذا كنت بحاجة إلى المشورة بشأن النهج الذي تتبعه شركة ما في هذه المرحلة.

## المرحلة السادسة: البيان الختامي

بعد انتهاء جهود الوساطة، تُصدر نقطة الاتصال الوطنية بياناً ختامياً.

### إجراءات إصدار البيان الختامي

يُنشر البيان الختامي الصادر عن نقطة الاتصال الوطنية إما بعد انتهاء عملية التقييم الأولي عند رفض الشكاوى أو بعد ثلاثة أشهر من انتهاء الوساطة. قد يُوضح البيان سبب عدم قبول نقطة الاتصال الوطنية للشكاوى ويذكر ما إذا كان قد تم التوصل إلى اتفاق بين الطرفين وما هو هذا الاتفاق، أو في حال عدم التوصل إلى اتفاق، يُقدم لمحة عامة عن القضايا المثارة والإجراءات المتبعة.

### التوصيات والقرارات

خاصةً في حال عدم توصل الطرفين إلى اتفاق، تُشجع منظمة OECD Watch نقاط الاتصال الوطنية على الالتزام بتضمين بيانها الختامي ما يلي:

- توصيات للشركة بشأن مواعيد سلوكها المستقبلي مع المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، واتخاذ خطوات لمعالجة الأضرار السابقة (حيثما أمكن ذلك).
- قرارات بشأن ما إذا كانت الشركة قد استوفت المعايير الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أم لا. تُعد هذه القرارات مفيدة لأنها تُوضح معنى المعايير الواردة في المبادئ التوجيهية وتُمكن الشركات من فهمها والامتثال لها مستقبلاً. كما تُعزز القرارات مسؤولية الشركات ويمكن أن تُمثل وسيلة انتصاف متاحة لمقدمي الشكاوى من حيث إقرار تجاربهم ومخاوفهم وقبولها علناً.

كما ينبغي عليك مطالبة نقطة الاتصال الوطنية بمتابعة أي توصيات أو قرارات صادرة عنها من خلال إصدار بيان متابعة.

### العواقب

يمكن لبعض نقاط الاتصال الوطنية أيضاً مطالبة وزارات حكومية أخرى بتطبيق عقوبات على الشركات التي لم تُشارك في العملية بحسن نية. إذا كنت تعتقد أن الشركة لم تشارك بحسن نية في شكاوك، فإننا نشجعك على مطالبة نقطة الاتصال الوطنية بالسعي إلى فرض مثل هذه العواقب. يمكنك الاطلاع على [تقييمات OECD Watch لفعالية نقاط الاتصال الوطنية](#) لمعرفة ما إذا كانت نقطة الاتصال الوطنية التي قدمت شكاوك من خلالها تتبع هذا النهج.

نحن نعتبر أن التوصيات والقرارات والعواقب مهمة لتحفيز الشركات على التفاوض بحسن نية والتوصل إلى اتفاق، ويجب على نقاط الاتصال الوطنية أن توضح قبل بدء الشكاوى أنها ستصدر توصيات وقرارات وأنها ستسعى من أجل فرض عواقب كلما كان ذلك مناسباً.

### دور مقدمي الشكاوى

بصفتك مقدم شكاوى، قد يُطلب منك التعليق على مسودة البيان الختامي. تأكد من أن البيان الختامي يُمثل موقفك ورأيك تجاه عملية تقديم الشكاوى بدقة، ولا تتردد في حث نقطة الاتصال الوطنية على تضمين البيان الختامي التوصيات والقرارات وطلباً لفرض عواقب والتزاماً بالمشاركة في عملية المتابعة.

يمكنك أيضاً نشر بيانك الخاص حول إجراءات القضية ونتائجها إلى جانب البيان الصادر عن نقطة الاتصال الوطنية.

كثيراً ما يتساءل مقدمو الشكاوى عن كمية المعلومات التي يمكن نشرها فيما يتعلق بالقضية خلال مرحلة التقييم النهائي، وقد قمنا في هذا الصدد بوضع [إرشادات](#) حول الشفافية والسرية لمقدمي الشكاوى والشركات خلال عملية تقديم الشكاوى عبر نقاط الاتصال الوطنية.

## دور الشركات

نظرًا لأن المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية غير ملزمة للشركات، فيمكن للشركات أن تختار عدم المشاركة في مرحلة تقديم البيان الختامي أو في عملية تقديم الشكاوى بشكل عام، لكن في حال مشاركتها، قد يُطلب منها أيضًا التعليق على مسودة البيان الختامي.

## المرحلة السابعة: المتابعة

بعد نشر البيان النهائي، تقوم العديد من نقاط الاتصال الوطنية بمتابعة نتائج القضايا التي تعالجها.

### عملية المتابعة

تُجري نقاط الاتصال الوطنية عملية متابعة من خلال التحقيق في الوضع بنفسها أو طلب تقارير مُحدثة من الأطراف، وذلك بغرض تقييم مدى امتثال الشركة لأي اتفاقات تم التوصل إليها أو تطبيق أي توصيات صادرة عن نقطة الاتصال الوطنية. عادةً ما تنشر نقاط الاتصال الوطنية بيانات متابعة بعد 12 شهرًا من نشر البيان الختامي.

### دور مقدمي الشكاوى

قد يُطلب منك تقديم تقرير مُحدث عن التطورات منذ صدور البيان الختامي عن نقطة الاتصال الوطنية والتعليق على مسودة بيان المتابعة. تأكد من أن بيان المتابعة يُمثل بدقة موقفك وتقييمك الخاص لأنشطة الشركة التنفيذية ورأيك في عملية تقديم الشكاوى.

ينبغي عليك أيضًا عدم التردد في نشر بيان المتابعة الخاص بك إلى جانب البيان الصادر عن نقطة الاتصال الوطنية.

كثيرًا ما يتساءل مقدمو الشكاوى عن كمية المعلومات التي يمكن نشرها فيما يتعلق بالقضية خلال مرحلة المتابعة، وقد قمنا في هذا الصدد بوضع [إرشادات](#) حول الشفافية والسرية لمقدمي الشكاوى والشركات خلال عملية تقديم الشكاوى عبر نقاط الاتصال الوطنية.

### دور الشركات

قد يُطلب من الشركات أيضًا تقديم تقرير مُحدث حول امتثالها لأي اتفاق تم التوصل إليه أو تنفيذ أي توصيات تم تقديمها وكذلك التعليق على مسودة بيان المتابعة.

## اعتبارات أخرى تتعلق بعملية تقديم الشكاوى

بعد أن قرأت المعلومات حول مراحل تقديم الشكاوى إلى إحدى نقاط الاتصال الوطنية، نقترح عليك أن تفكر في المعلومات التالية حول مواضيع معينة:

- الدعوى الموازية لإجراءات نقاط الاتصال الوطنية
- الشفافية وإطلاق الحملات
- المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لعامي ٢٠١١ و٢٠٢٣
- مسؤولية الشركات عن الضرر

## الدعوى الموازية للشكاوى المقدمة عبر نقاط الاتصال الوطنية

"الدعوى الموازية" هي إجراء رسمي في محكمة أو هيئة قضائية أو آلية شكاوى أخرى تتناول نفس القضية وتدور بالتزامن مع العملية الجارية لدى نقطة الاتصال الوطنية، وتشمل الدعوى الموازية الدعوى على المستوى الوطني أو الدولي والشكاوى المقدمة إلى نقاط الاتصال الوطنية الأخرى.

ولا يمنع وجود دعوى موازية نقطة الاتصال الوطنية من متابعة الشكوى أيضًا، ولكنها تُثير بعض الاعتبارات الإضافية.

لماذا تُرفع دعوى لدى نقطة اتصال وطنية رغم وجود دعوى موازية؟

هناك عدة أسباب قد تدفع مقدمي الشكاوى إلى رفع الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية حتى مع وجود قضية ذات صلة يتم النظرها أمام محكمة أو هيئة قضائية أخرى، وهذه الأسباب كما يلي:

- الدعوى الأخرى "متوقفة" - أي أنها مؤجلة لأجل غير مسمى أو غير موثوقة بسبب فساد المحكمة أو عدم كفاءتها، أو لأن الشركة تُؤخر إجراءات المحكمة - وبالتالي فهي ليست وسيلة فعالة لحل النزاع.
- القضايا التي تتناولها المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أوسع نطاقاً أو مختلفة وتسمح بالنظر في قضايا لا تستطيع المحكمة أو الهيئة القضائية تناولها.
- فرصة الانخراط في حوار بناء تدعمه نقاط الاتصال الوطنية إلى جانب عملية موازية أكثر تنافسية قد تُمكن من إيجاد حلول أكثر إبداعاً ومفيدة للطرفين.
- قد تُمكن الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية من تحقيق نتائج علاجية (مثل الاعتذار أو تحسين الممارسات مستقبلاً) لا يمكن تحقيقها من خلال المحكمة أو الهيئة القضائية بينما تكون مرغوبة من المجتمع أيضًا.

ما الذي تنص عليه المبادئ التوجيهية بشأن الدعوى الموازية

تنص الإجراءات الخاصة بنقاط الاتصال الوطنية الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على أنه لا ينبغي لنقاط الاتصال الوطنية رفض أي قضية في تقييمها الأولي لمجرد وجود دعوى موازية جارية. بدلاً من ذلك، ينبغي على نقاط الاتصال الوطنية في حال وجود دعوى موازية، النظر في مدى قدرة الوساطة على حل القضايا المثارة في الشكوى أو تحسين تطبيق الشركة للمبادئ التوجيهية مستقبلاً، وكذلك ما إذا كانت الوساطة ستُسبب "ضرراً جسيماً" أو "ازدراء للمحكمة" بين الأطراف. ينبغي على نقاط الاتصال الوطنية أيضًا النظر في قبول الشكوى جزئياً - أي عرض الوساطة فقط لبعض القضايا المثارة في الشكوى أو تعليق النظر فيها أثناء سير الدعوى الموازية. ويجوز لنقاط الاتصال الوطنية أيضًا التشاور مع المحكمة أو الهيئة القضائية التي تُجرى فيها الدعوى الأخرى أو التي يُحتمل إجراء الدعوى الأخرى فيها. وفي جميع الحالات، يجب على نقاط الاتصال الوطنية طلب مساعدة الطرفين، بما في ذلك طلب المزيد من المعلومات وآرائهما بشأن الدعوى الموازية.

اعتبارات مهمة بشأن الدعوى الموازية

على الرغم من أن الإجراءات الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تنص على أنه لا ينبغي لنقاط الاتصال الوطنية رفض أي قضية تلقائياً عند علمها بوجود دعوى موازية، إلا أن العديد من نقاط الاتصال الوطنية رفضت الشكاوى بسبب وجود دعوى موازية. ولتجنب رفض الشكاوى، تشجع منظمة OECD Watch مقدمي الشكاوى على مراعاة ما يلي في الشكاوى المقدمة:

- اذكر الدعوى الموازية ووضح كيفية اختلاف القضايا وتميزها، على سبيل المثال بسبب رفعها من مشتكين مختلفين أو إثارها لقضايا أو معايير قانونية مختلفة (المبادئ التوجيهية مقابل القانون الوطني أو الدولي).
- ذكّر نقطة الاتصال الوطنية بالقاعدة الواردة في الإجراءات بشأن الدعوى الموازية، وأكد على إمكانية قبول الادعاءات رغم وجود الدعوى الموازية.
- وضح أن نظر نقطة الاتصال الوطنية في الشكوى لن يُسبب ضرراً جسيماً أو حالة ازدراء للمحكمة لدى أي طرف في الدعوى الأخرى.

- اشرح لنقطة الاتصال الوطنية كيف يُمكن أن يُساعد نظرها في الشكوى في حل القضايا المُثارة فيها أو في تحسين تطبيق الشركة للمبادئ التوجيهية في المستقبل.
- إذا كان ذلك مُناسبًا، اشرح لنقطة الاتصال الوطنية كيف يُمكن أن تؤدي مساعدتها إلى تسهيل التوصل إلى حل بعيدًا عن المحكمة ويدعم الدعوى الأخرى.
- إذا كان من المتوقع أن يكون ذلك مفيدًا، فقم بتشجيع نقطة الاتصال الوطنية على التشاور مع آلية الشكوى الموازية لمعرفة آرائها بشأن استمرار الشكوى وكذلك قم بتسهيل عملية التشاور هذه.

## الشفافية وإطلاق الحملات

تتطلب الإجراءات الخاصة بنقاط الاتصال الوطنية المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن تكون نقاط الاتصال الوطنية شفافة وأن تشجع أيضاً أطراف الشكوى على الشفافية.

### نشر المعلومات في نقاط الاتصال الوطنية

تُعتبر الشفافية معياراً أساسياً بالنسبة لنقاط الاتصال الوطنية، بما في ذلك ما يتعلق بعملية تقديم الشكاوى، حيث ينبغي أن تكون قواعد إجراءات نقاط الاتصال الوطنية متاحة للعمامة على موقعها الإلكتروني وينبغي أن تتواصل نقاط الاتصال الوطنية بانتظام وسرعة مع الأطراف بشأن حالة الشكوى، بما في ذلك التأخير المعقول في الجداول الزمنية ونشر التقييم الأولي والبيان الختامي وبيان المتابعة. والجدير بالذكر أن إجراءات نقاط الاتصال الوطنية المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تلزم نقاط الاتصال الوطنية بنشر البيانات النهائية وبيانات المتابعة، وليس تقييماتها الأولية. تقدم [تقييمات منظمة OECD Watch لفعالية نقاط الاتصال الوطنية](#) تحليلاً لممارسات التواصل الفردية لكل نقطة من نقاط الاتصال الوطنية.

اتصل بنا إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن ممارسات نشر المعلومات التي تتبناها أي نقطة من نقاط الاتصال الوطنية.

### الشفافية بين الأطراف

يُتوقع من نقاط الاتصال الوطنية ضمان الشفافية بين الأطراف في عملية تقديم الشكاوى بشكل عام، بما في ذلك مشاركة جميع الحقائق والحجج والوثائق ذات الصلة التي يقدمها كل طرف. ويجب أن تستند البيانات الصادرة عن نقاط الاتصال الوطنية فقط إلى المعلومات التي اطلعت عليها الأطراف، ويجب أن تُتاح للأطراف أيضاً فرصة التعليق على مسودات البيانات. يتعين على نقاط الاتصال الوطنية ضمان قدرة مقدمي الشكاوى الذين يمثلون مجتمعات أكبر على التواصل بحرية مع ناخبهم بشأن إجراءات الشكوى والنقاشات.

### الشفافية تجاه الجمهور

يتعين على نقاط الاتصال الوطنية ضمان الشفافية تجاه الجمهور فيما يتعلق بالشكاوى الفردية، مع العلم أنه يجب، كقاعدة عامة، الحفاظ على سرية المعلومات التالية:

- هوية الأفراد المعنيين بالقضية، لأسباب أمنية/لها علاقة بالخصوصية،
- محتويات النقاشات والوثائق التي تمت مشاركتها خلال مراحل التقييم الأولي والوساطة والتقييم النهائي، ما لم تكن متاحة للعمامة بالفعل،
- المعلومات التجارية التي تُشكل سرّاً تجارياً حقيقياً.

### إطلاق الحملات العامة أثناء سير القضايا

يرغب العديد من مقدمي الشكاوى من منظمات المجتمع المدني في معرفة ما إذا كان بإمكانهم مواصلة إطلاق الحملات بشأن الشكاوى بعد تقديمها، وذلك بسبب سعي العديد من نقاط الاتصال الوطنية إلى تقييد أنشطة تنظيم الحملات.

- تعتقد بعض نقاط الاتصال الوطنية أن إطلاق حملات عامة أثناء تقديم شكوى ما قد يُضعف رغبة الشركة في المشاركة في عملية تقديم الشكوى، لكن من واقع خبرتنا، يُمكن أن يُساعد إطلاق الحملات في تصحيح اختلال توازن القوى ضد مقدمي الشكاوى من خلال تحفيز الشركة على المشاركة لحماية سمعتها.
- ترى بعض نقاط الاتصال الوطنية أن إطلاق الحملات أثناء تقديم الشكوى يُعدّ انتهاكاً للسرية، وقد ترفض الشكوى إذا نشر مقدمو الشكوى أي شيء علناً عن الشكوى، وهذا يتجاوز التوجيهات التي تلقتها نقاط الاتصال الوطنية من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. إننا نعتقد أنه يُمكن تنفيذ الحملات مع الحفاظ على الجوانب السرية من عملية تقديم الشكوى.
- ترى بعض نقاط الاتصال الوطنية أن إطلاق الحملات أثناء تقديم الشكوى يُعدّ انتهاكاً لشرط حسن النية من قِبل مقدمي الشكوى. ولمواجهة هذا الرأي الخاطئ، نشجع مقدمي الشكاوى على التأكد من أن المواد المستخدمة في حملاتهم:

- لا تتناول بشكل غير صحيح أو مبالغ فيه المراحل الإجرائية للشكوى أو البيانات الصادرة عن نقاط الاتصال الوطنية أو السلطات التي تتمتع بها نقاط الاتصال الوطنية.
- التأكيد على التزام مقدمي الشكاوى بحسن النية من أجل حل القضايا من خلال خدمات الوساطة التي تقدمها نقاط الاتصال الوطنية.

بموجب الإجراءات الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يُسمح بتنظيم الحملات التي تراعي متطلبات السرية، ويجب أن يقرر مقدمو الشكاوى بأنفسهم ما إذا كانوا سيواصلون حملاتهم والكيفية التي سيواصلون هذه الحملات بها في ضوء متطلبات الشفافية أو السرية الخاصة بنقاط الاتصال الوطنية والاستجابة المتوقعة من الشركة.

- في بعض الحالات، قد تُسهّم الحملات المُوجَّهة بشكل أقل أو أكثر تحديداً في بناء الثقة بين الأطراف وتشجيع الحوار البناء - شريطة أن تُواصل الشركة العمل بحسن نية لحل القضايا وأن تلتزم نقطة الاتصال الوطنية بالإطار الزمني والإجراءات.
- في حالات أخرى، قد يكون من الضروري توسيع نطاق الحملات أو زيادة نطاقها لتشجيع الشركة (الشركات) والحكومات المعنية على أخذ الادعاءات وعملية تقديم الشكاوى على محمل الجد.

فيما يلي بعض المبادئ التوجيهية العامة التي تتعلق بنشر المعلومات في مراحل مختلفة من عملية تقديم الشكاوى:

#### نشر المعلومات قبل تقديم الشكاوى

قبل تقديم الشكاوى، لا توجد قواعد تحكم عملية نشر المعلومات التي يتبناها مقدمو الشكاوى فيما يتعلق بوضع ما أو شركة ما أو شكوى محتملة لدى إحدى نقاط الاتصال الوطنية.

#### نشر المعلومات وقت تقديم الشكاوى

عند تقديم الشكاوى، تكون الشفافية هي القاعدة العامة. تنشر العديد من المنظمات غير الحكومية بيانا صحفياً عند تقديم شكواها لرفع مستوى الوعي العام، وتقوم العديد منها بنشر نص الشكاوى نفسه. قد يُثير هذا قلق نقطة الاتصال الوطنية التي يتم تقديم الشكاوى إليها، كما أن بعض نقاط الاتصال الوطنية تحظر نشر الشكاوى. يُفضل مراجعة القواعد التي تطبقها نقطة الاتصال الوطنية فيما يتعلق بالسرية والشفافية قبل تقديم الشكاوى لمعرفة القيود المطبقة. توصي منظمة OECD Watch بمناقشة أي مخاوف أو طلبات مع نقطة الاتصال الوطنية والتواصل معنا للحصول على الدعم إذا كانت لديك أية أسئلة أو استفسارات.

#### نشر المعلومات بعد تقديم الشكاوى

بعد تقديم الشكاوى، بما في ذلك خلال مراحل الوساطة والبيان الختامي والمتابعة، تكون القاعدة العامة هي شفافية العملية طوال مدة تقديم الشكاوى والنتائج النهائية، مع الحفاظ على سرية محتوى النقاشات والوثائق غير العامة المُفصح عنها وأي مسائل أخرى يُتفق على الإبقاء على سريتها. وطوال الوقت الذي تتعامل فيه نقطة الاتصال الوطنية مع الشكاوى:

- يتعين على مقدمي الشكاوى عدم الإفصاح علناً عن أية معلومات - بما في ذلك المراسلات والوثائق والآراء - يتم الاطلاع عليها أو مشاركتها خلال العملية ما لم تكن هذه المعلومات معلنة بالفعل، إذ يساعد هذا نقاط الاتصال الوطنية على تشجيع الطرفين على المشاركة الكاملة والمنفتحة في العملية.
- يجوز لمقدمي الشكاوى الإفصاح علناً عن معلومات تتعلق بالجوانب الإجرائية البحتة للقضية، مثل ما إذا كانت الشركة قد ردت على الادعاءات أو متابعة نقطة الاتصال الوطنية (دون الإفصاح عن محتوى رد الشركة)، وما إذا كان يتم تنظيم اجتماعات بين الطرفين أو ما إذا تم بالفعل عقد اجتماعات بين الطرفين (دون الإفصاح عن محتوى الاجتماعات)، وما إذا كانت الوساطة قد بدأت/انتهت.

يمكن لمقدمي الشكاوى نشر بيانهم الخاص إلى جانب البيان الختامي وبيان المتابعة الصادرين عن نقطة الاتصال الوطنية.

## إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 أم لسنة 2023

بتاريخ 8 يونيو 2023، قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بتحديث مبادئها التوجيهية الموجهة للشركات متعددة الجنسيات بشأن السلوك التجاري المسؤول ("المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية")، لتحل محل الإصدار السابق من المبادئ التوجيهية لسنة 2011. ونظرًا لأن المعايير الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ليس لها أثر رجعي، فلا يمكن تطبيقها على الأنشطة التجارية التي جرت قبل التحديث، وهذا يعني أن إصدارات مختلفة من المبادئ التوجيهية أصبحت قابلة للتطبيق في حالات مختلفة.

يوجد الآن ثلاث حالات يُطبق فيها إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023/2011 على الشكاوى المقدمة من خلال نقاط الاتصال الوطنية.

ما هو إصدار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2011 أو 2023) الذي يجب استخدامه ولأي نوع من الشكاوى يجب استخدامه؟

متى حدث الضرر؟	بموجب أي إصدار من إصداري المبادئ التوجيهية يتم تقديم الشكاوى؟	في أي إصدار ترد الانتهاكات المزعومة؟	ما هو إصدار المبادئ التوجيهية وإجراءات معالجة الشكاوى التي ستتبعها نقطة الاتصال الوطنية؟
1. الأضرار التي وقعت قبل 8 يونيو 2023 فقط	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 و/أو 2023	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 - للبت في قبول الادعاءات واحتمال اتخاذ قرارات بشأن السلوك قبل 8 يونيو 2023 + إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 والإجراءات لمعالجة الشكاوى - لتقديم توصيات بشأن السلوك المستقبلي، أو إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023 والإجراءات المحدثة لمعالجة الشكاوى - لتقديم توصيات بشأن السلوك المستقبلي.</li> </ul>
2. الأضرار التي بدأت قبل 8 يونيو 2023 ولكنها لا تزال مستمرة	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 وسنة 2023	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 - للأضرار التي وقعت قبل 8 يونيو 2023، لمعالجة الفشل في تلبية المعايير في ذلك الوقت + إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023 - للأضرار التي استمرت بعد 8 يونيو 2023، لمعالجة الفشل المستمر في تصحيح الضرر، والتي تخضع الآن لمعايير جديدة (أعلى)	<ul style="list-style-type: none"> <li>إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011 والإجراءات القديمة لمعالجة الشكاوى - للبت في قبول الادعاءات التي نشأت قبل 8 يونيو 2023 واتخاذ القرارات بشأن سلوك الشركات قبل 8 يونيو 2023، و</li> <li>إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023 والإجراءات المحدثة لمعالجة الشكاوى - لاتخاذ القرارات وتقديم التوصيات بشأن سلوك الشركات بعد 8 يونيو 2023</li> </ul>
3. الأضرار التي وقعت بعد 8 يونيو 2023 فقط	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023	إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023	المبادئ التوجيهية لسنة 2023 والإجراءات المحدثة لمعالجة الشكاوى

### إجراءات معالجة الشكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية

تتبع كل نقطة اتصال وطنية الإجراءات الخاصة بها لمعالجة الشكاوى. وبينما تستند هذه الإجراءات إلى توقعات معالجة الشكاوى الموضحة في إجراءات نقاط الاتصال الوطنية الواردة في المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إلا أن الإجراءات تختلف باختلاف نقطة الاتصال الوطنية. في عام 2024، من المتوقع أن تُراجع نقاط الاتصال الوطنية إجراءاتها القديمة (قبل التحديث) (الصادرة بموجب إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2011) عند الضرورة لتتوافق مع التوقعات الجديدة في إصدار المبادئ التوجيهية لسنة 2023.

ونظرًا لأن كل نقطة اتصال وطنية لديها إجراءاتها الخاصة بها التي تتبعها في معالجة الشكاوى، فإننا نوصي بشدة بأن يُراجع مقدمو الشكاوى من المجتمع المدني إجراءات معالجة الشكاوى وأي نماذج لتقديم الشكاوى صادرة عن نقاط الاتصال الوطنية التي يتم تقديم الشكاوى من خلالها، وأن يتواصلوا أيضًا مع نقاط الاتصال الوطنية تلك لمناقشة أي متطلبات خاصة لتقديم الشكاوى أو أي أسئلة تتعلق بالقضية.

### الأضرار التي وقعت قبل يونيو 2023 فقط

في حالة الأضرار التي وقعت قبل يونيو 2023 فقط (أي أن الضرر توقف قبل يونيو 2023 ولم يعد مستمرًا)، ينبغي على المجتمع المدني الادعاء بوجود انتهاكات للمبادئ التوجيهية لسنة 2011. ستستخدم نقطة الاتصال الوطنية المبادئ التوجيهية لسنة 2011 لتقييم إن كان من الممكن قبول الشكاوى، وربما تحديد ما إذا كانت الشركة قد أوفت بالمسؤوليات التي كانت تقع على عاتقها في ذلك الوقت. إذا قدمت نقطة الاتصال الوطنية توصيات بشأن أفضل الممارسات في المستقبل، فستستخدم إما إجراءاتها الحالية (قبل التحديث) لمعالجة الشكاوى أو إجراءاتها المُحدثة وفقًا للمبادئ التوجيهية لسنة 2023. يعود الأمر إلى نقطة الاتصال الوطنية للبت فيما إذا كانت هذه الحالات ستستمر بموجب إجراءاتها القديمة أو المُحدثة المتبعة لأغراض معالجة الشكاوى.

### الأضرار التي بدأت قبل يونيو 2023 وما زالت مستمرة.

فيما يتعلق بالأضرار التي بدأت قبل يونيو 2023 واستمرت منذ ذلك الحين (الأضرار المستمرة)، ينبغي على المجتمع المدني الادعاء بانتهاكات المبادئ التوجيهية لسنة 2011 بالنسبة للأنشطة التي نشأت قبل يونيو 2023. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي الادعاء بانتهاكات المبادئ التوجيهية لسنة 2023 بسبب استمرار فشل الشركة في تحسين السلوك غير المسؤول أو معالجة الأضرار التي بدأت قبل يونيو 2023 ولكنها استمرت بعد ذلك التاريخ. إذا كانت الأضرار مستمرة، فينبغي على المجتمع المدني أيضًا الادعاء بوجود انتهاكات للمبادئ التوجيهية لسنة 2023 بسبب الفشل في التوافق مع المعايير الجديدة.

### مثال

في عام 2018، بدأت شركة نفط وغاز باستخراج النفط دون إجراء تقييم كافٍ للأثر البيئي أو استشارة كافية مع أصحاب المصلحة. وفي عام 2019، تسببت العمليات التي نفذتها الشركة في تسرب نفطي ولم تُنظف الشركة التسرب بشكل كافٍ حتى يناير 2024. كما تفتقر الشركة إلى سياسة تتماشى مع أهداف اتفاقية باريس المتعلقة بدرجات الحرارة.

انتهاكات مزعومة:

- للمعايير الواردة في المبادئ التوجيهية لسنة 2011 والمتعلقة بتقييمات الأثر البيئي غير الكافية وعدم إجراء مشاورات كافية مع أصحاب المصلحة والأثر البيئية/الأثر المترتبة على حقوق الإنسان الناجمة عن التسرب النفطي.
- للمعايير الواردة في المبادئ التوجيهية لسنة 2023 والمتعلقة بإخفاق الشركة المستمر في إجراء تقييم كافٍ للأثر البيئي (في ظل زيادة التوقعات بموجب الفصل السادس، 2023) وضمان التشاور الهادف مع أصحاب المصلحة (في ظل زيادة التوقعات بموجب الفصل الثاني، 2023) ومعالجة التسرب النفطي (منذ يونيو 2023).
- للمبادئ التوجيهية لسنة 2023 فيما يتعلق بوضع سياسة تتماشى مع اتفاقية باريس، اعتبارًا من 8 يونيو 2023 (في ظل زيادة التوقعات بموجب الفصل السادس، 2023).

بالنسبة للأضرار التي وقعت قبل يونيو 2023 فقط، ستستخدم نقطة الاتصال الوطنية المبادئ التوجيهية لسنة 2011 وإجراءات معالجة الشكاوى قبل التحديث الخاصة بها لتحديد مدى إمكانية قبول كل ادعاء من الادعاءات المقدمة، وربما تحديد ما إذا كانت الشركة قد أوفت بالمسؤوليات الواقعة على عاتقها في ذلك الوقت. إذا قدمت نقطة الاتصال الوطنية توصيات بشأن أفضل الممارسات المطلوب تبنيها مستقبلاً، فستتبع إجراءاتها المحدثة لمعالجة الشكاوى.

بالنسبة للأضرار التي تستمر بعد يونيو 2023، ستستخدم نقطة الاتصال الوطنية إجراءاتها المُحدثة لمعالجة الشكاوى لتحديد ما إذا كانت الشركة تفي بالمسؤوليات (الأعلى) الواقعة على عاتقها حالياً بعد 8 يونيو 2023. إذا قدمت نقطة الاتصال الوطنية توصيات بشأن أفضل الممارسات المطلوب تبنيتها مستقبلاً، فستتبع إجراءاتها المُحدثة لمعالجة الشكاوى.

#### الأضرار التي وقعت بعد يونيو 2023 فقط

بالنسبة للأضرار التي وقعت بعد يونيو 2023 فقط (أي أن الاستثمار أو النشاط أو الضرر لم يبدأ إلا بعد يونيو 2023)، فيتعين على للمجتمع المدني الادعاء بحدوث انتهاكات للمبادئ التوجيهية لسنة 2023. ستتبع نقطة الاتصال الوطنية إجراءاتها المُحدثة لمعالجة الشكاوى في جميع مراحلها، بما في ذلك تقييم مدى قبول الادعاءات وتحديد مدى التزام الشركة بمسؤولياتها والتوصية بأفضل الممارسات المطلوب اتباعها مستقبلاً ومتابعة الشكاوى.

تستند هذه المعلومات إلى تفسير منظمة OECD Watch لإصداري المبادئ التوجيهية لسنة 2011 ولسنة 2023، وقد تم تقديمها بالتشاور مع أمانة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

## مسؤولية الشركة عن الضرر

يمكن تقديم شكاوى من خلال نقاط الاتصال الوطنية فقط ضد الشركات المرتبطة بأضرار تغطيتها المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

### ثلاثة مستويات لمسؤولية الشركة عن الضرر

هناك ثلاث طرق يمكن من خلالها ربط الشركة بالضرر من خلال أنشطتها (بما في ذلك أفعالها أو امتناعها عن فعل ما):

- تتسبب الشركات في الضرر عندما تؤدي أنشطتها إلى هذا الضرر. على سبيل المثال، تمييز رب عمل ضد العاملات في ممارسات التوظيف التي يتبعها، أو دفع شركة ما رشوة لمسؤول أجنبي.
  - تساهم الشركات في الضرر عندما تُسبب أنشطتها الضرر بالاشتراك مع جهة (جهات) فاعلة أخرى، أو إذا سهّلت أنشطتها لجهة أخرى التسبب في الضرر. على سبيل المثال، قيام بائع تجزئة بتحديد وقت تسليم قِصير لمنتج ما رغم علمه من تجربته مع منتجات مماثلة سابقة أن وقت الإنتاج غير ممكن، مما يُجبر عمال الشركة المُصنعة على العمل لساعات إضافية طويلة بشكل مبالغ فيه. مثال آخر عندما يصوت مُستثمر خاص في مصنع للصلب ويشغل أيضًا منصب عضو في مجلس إدارة المصنع، ضد تركيب معدات لمعالجة مياه الصرف من المصنع، مما يؤدي إلى تلوث مياه الشرب التي تستخدمها المجتمعات المحلية.
  - يمكن ربط الشركات مباشرةً بالضرر عندما تكون هناك صلة بين الضرر ومنتجاتها أو خدماتها أو عملياتها من خلال علاقات تجارية تربطها مع جهات فاعلة أخرى. على سبيل المثال، حصول شركة إلكترونيات على عنصر الكوبالت من تاجر معادن يستخدم عمالة الأطفال في عمليات التعدين.
- وفقًا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، علاقة الشركة بالتأثير السلبي أو الضرر تحدد الإجراء الذي يجب على الشركة اتخاذه لمعالجة الضرر.

- يجب على الشركات المُسببة للضرر التوقف عن إحداث الضرر و/أو منعه و/أو معالجته.
  - على الشركات المُساهمة في إحداث الضرر التوقف عن مُساهمتها أو منعها ومعالجة الأثر بقدر مساهمتها فيه وكذلك استخدام نفوذها للتخفيف من الأضرار المتبقية ومنع المزيد من الآثار وكذلك التشجيع على معالجة أي أضرار متبقية.
  - على الشركات المُرتبطة مباشرةً بالأضرار استخدام نفوذها للتأثير على الكيان المُسبب للأثر للتوقف عن إحداثه وتخفيفه، وكذلك للتأثير على الكيان المُسبب للأثر لمعالجة الأثر.
- كقاعدة عامة، ينبغي على مقدمي الشكاوى إثبات أعلى علاقة ممكنة ومناسبة بين الشركة والضرر وذلك بناءً على وقائع القضية. تواصل مع منظمة OECD Watch إذا كنت بحاجة إلى إرشادات بهذا الشأن.

### التحول في مسؤولية الشركة عن الضرر

إن علاقة أي شركة بالضرر ليست ثابتة، بل قد تتعمق. على سبيل المثال، قد يتبين لاحقًا أن الشركة التي "ارتبطت ارتباطًا مباشرًا" فقط بالضرر أصبحت "تُساهم" فيه. يعتمد هذا التغيير على قائمة غير شاملة من العوامل مثل ما إذا كانت الشركة قد زادت من خطر وقوع التأثير وما إذا كانت الشركة على علم أو كان ينبغي عليها أن تكون على علم بالتأثيرات وما إذا كانت الإجراءات التي اتخذتها الشركة للاستجابة للتأثيرات قد قللت بالفعل من احتمالية (تكرار) حدوث التأثيرات. قد تكون هناك عوامل أخرى ذات صلة أيضًا مثل مدى إعطاء (أو عدم إعطاء) الشركة الأولوية لمعالجة المخاطر أو ما إذا كان نموذج أعمالها استغلاليًا ويرتكز على المخاطر. إن التقاعس أو عدم فعالية الإجراءات في التخفيف من الضرر على مدى فترة طويلة، لا سيما عندما تكون الشركة على علم أو كان ينبغي عليها أن تكون على علم بالضرر، قد يؤدي إلى تحول الشركة من كونها مجرد مرتبطة ارتباطًا مباشرًا بالضرر إلى كونها مُساهمة فيه. عند الاقتضاء، واستنادًا إلى العوامل القائمة، قد يرغب مقدمو الشكاوى في الدفع بأن علاقة الشركة بالضرر قد تعمقت.

## أدوات وموارد مفيدة في عملية تقديم الشكاوى

قامت منظمة OECD Watch بتطوير العديد من الأدوات والموارد لمساعدة مقدمي الشكاوى في متابعة الشكاوى المقدمة، وهذه الأدوات والموارد تضم ما يلي:

- [دليل لما تتضمنه المبادئ التوجيهية](#)، متوفر أيضًا باللغات [العربية](#) و [الفرنسية](#) و [البرتغالية](#) و [الإسبانية](#) و [التايلاندية](#).
- [ملخص للمجتمع المدني حول إرشادات العناية الواجبة الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية](#).
- يتوفر النموذج الصادر عن منظمة OECD Watch لدعم المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية في تقديم الشكاوى باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية.
- كما تتوفر صفحات منظمة OECD Watch الإلكترونية الخاصة بالشكاوى في وثيقة واحدة باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية.

قد تكون الوثائق التالية الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مفيدة أيضًا:

- [إصدار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2011](#)
- [إصدار المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2023](#)
- [إرشادات العناية الواجبة الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن السلوك التجاري المسؤول](#)
- [إرشادات العناية الواجبة الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والخاصة بقطاعات محددة](#)، تشمل قطاع الصناعات الاستخراجية وسلاسل توريد المعادن وسلاسل توريد المنتجات الزراعية وسلاسل توريد الملابس والقطاع المالي ومواضيع أخرى.