

İŞ DÜNYASI İLE İLGİLİ İNSAN HAKLARI İHLALLERİNDE TELAFİ EDİCİ ÇÖZÜMLERE ERİŞİM

Yorumsal Rehber

Basım Öncesi Sürüm



İŞ DÜNYASI İLE İLGİLİ İNSAN HAKLARI İHLALLERİNDE TELAFİ EDİCİ ÇÖZÜMLERE ERİŞİM

Yorumsal Rehber

Basım Öncesi Sürüm



© 2024 Birleşmiş Milletler

Dünya çapında tüm hakları saklıdır.

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiserliği (BMİHYK) tarafından hazırlanan, yakında Birleşmiş Milletler yayını olarak satışa sunulacak belgenin basım öncesi sürümüdür.

Kısmi çoğaltma veya kopyalama istekleri, copyright.com adresinde Telif Hakları İzin Merkezi'ne iletilmelidir.

Bağlı telif hakları dahil haklar ve lisanslara ilişkin sorular aşağıdaki adrese iletilmelidir:

United Nations Publications, 405 East 42nd Street, S-11FW001, New York, NY, 10017, United States of America.

E-posta: Permissions@un.org; internet sitesi: Shop.un.org.

Bu yayında kullanılan adlandırmalar ve görsel malzemeler, herhangi bir ülke, toprak, kent veya alanın veya makamlarının hukuki statüsü veya sınırlarına ilişkin olarak hiçbir şekilde Birleşmiş Milletler Sekreteryası'nın görüşünü yansıtmaz.

Birleşmiş Milletler belgeleri, büyük harfler ile rakamların birleşimi ile simgelenir. Bu tür bir simgenin belirtilmesi, Birleşmiş Milletler belgesinde atıfta bulunulduğunu belirtmektedir.

Kapakta kullanılan görsel: UN Photo/Andrea Brizzi.

ÖNSÖZ	7
I. GİRİŞ	8
A. Arka Plan	8
B. Telafi edici çözüme erişim ve BMİHYK Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi	10
C. Rehberin amacı	11
D. Bu rehber kimlere yöneliktir?	12
E. Rehberin yapısı	12
F. Bu rehberin statüsü	13
G. Bu rehber nasıl geliştirilmiştir?	13
II. TEMEL KAVRAMLAR	14
III. TELAFİ EDİCİ ÇÖZÜME ERİŞİME İLİŞKİN TEMEL İLKE	18
İlke 25: İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine karşı koruma ödevinin bir parçası olarak Devletler, bu tür ihlallerin kendi topraklarında ve/veya yargılama yetkilerinin olduğu yerlerde gerçekleşmesi halinde, hakları etkilenenlerin etkili telafi edici çözüme erişimlerini sağlamak için yargısal, idari, yasama veya diğer uygun yollarla gerekli adımları atmalıdır.	18
Soru 1. Bu neden önemlidir?	18
Soru 2. Etkili telafi edici çözüme erişim sağlamak Devletlerin taşıdığı bir yasal gereklilik midir?	18
Kutu 1: Özlü telafi edici çözüme ilişkin uluslararası standartlar	18
Soru 3. Etkili telafi edici çözüme erişim sağlamak, Rehber İlkeler kapsamında Devletin koruma ödevi ile nasıl ilişkilidir?	19
Soru 4. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi yargısal yollar ile nasıl sağlar?	20
Soru 5. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi idari yollar ile nasıl sağlar?	20
Soru 6. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi yasama yolları ile nasıl sağlar?	21
Soru 7. Etkili telafi edici çözümlere erişim bakımından başka hangi uygun yollar önemli olabilir?	21
Soru 8. “Topraklar” ile “yargı yetkisi alanı” arasındaki fark nedir?	21
Soru 9. Sınır ötesi vakalarda telafi edici çözüme erişim konusunda uluslararası kuruluşlar neler demiştir?	22
Kutu 2. Antlaşmalarla kurulan kurumların, Devletlerin iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlaline karşı koruma ödevinin coğrafi kapsamı konusunda yorumları	22
Soru 10. Etkili telafi edici çözüme “erişim” sahibi olmak ne demektir?	23
Soru 11. “Telafi edici çözüme erişim” ile “adalete erişim” aynı şey midir?	24
Soru 12. Telafi edici çözüme erişim” ile insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zarara ilişkin “hesap verebilirlik” aynı şey midir?	24
IV. DEVLETE DAYALI YARGI MEKANİZMALARI	26
İlke 26: Devletler, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerini ele alırken, telafi edici çözüme erişimin reddine yol açabilecek hukuki, uygulamadan kaynaklanan ve diğer ilgili engelleri azaltmanın yolları da dahil olmak üzere, ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için uygun adımları atmalıdır.	26
Soru 13. Bu neden önemlidir?	26
Soru 14. Ulusal yargı mekanizmaları nelerdir?	26
Soru 15. “Etkili” yargı mekanizması nedir?	26
Soru 16. Devletler ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için ne tür uygun adımları atabilir?	27
Soru 17. Yargı mekanizmaları yoluyla ne tür telafi edici çözümler mevcut olabilir?	27
Soru 18. Yalnızca yargı mekanizmaları yoluyla erişilebilen telafi edici çözümler var mıdır?	28
Soru 19. Yargı mekanizmaları bağlamında telafi edici çözüme erişimin reddi ne demektir?	28
Soru 20. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmalarında ne tür yasal engellerle karşılaşmaktadır?	28
Soru 21. Yasal engeller nasıl ele alınabilir?	29

Soru 22. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmaları bakımından uygulamadan kaynaklanan ne tür engellerle karşılaşmaktadır?	29
Soru 23. Uygulamadan kaynaklanan engeller nasıl ele alınabilir?	30
Soru 24. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmaları bakımından başka hangi ilgili engellerle karşılaşmaktadır?30	
Soru 25. Diğer engeller nasıl ele alınabilir?	31

V. DEVLETE DAYALI YARGI DIŞI ŞİKAYET MEKANİZMALARI 32

İlke 27: Devletler, yargı mekanizmalarının yanı sıra, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin telafisi için Devlete dayalı kapsamlı bir sistemin parçası olarak etkili ve uygun yargı dışı şikayet mekanizmaları sağlamalıdır. 32

Soru 26. Bu neden önemlidir?	32
Soru 27. Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları nelerdir?	32
Kutu 3: Ulusal insan hakları kuruluşları telafi edici çözüme erişimde hangi rolü oynayabilir?	33
Kutu 4: Sorumlu işletme davranışına ilişkin OECD ulusal temas noktaları telafi edici çözüme erişimde hangi rolü oynayabilir?.....	34
Soru 28. “Etkili ve uygun” Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizması nedir?	35
Soru 29. Devletlerin etkili ve uygun yargı dışı şikayet mekanizmalarını “sunmaları” ne anlama gelir?	35
Soru 30. Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları aracılığıyla ne tür telafi edici çözümler sunulabilir?35	
Soru 31. Bu mekanizmalar iş dünyası ve insan haklarına ilişkin şikayetleri çözmeye yardımcı olmak için hangi teknikleri kullanmaktadır?	36
Soru 32. Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalar tek başına etkili telafi edici çözümler sunabilir mi?	36
Soru 33. İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlaline yönelik telafi edici çözüm için Devlete dayalı kapsamlı bir sistem neleri içerir?	37

VI. DEVLETE DAYALI OLMAYAN ŞİKAYET MEKANİZMALARI 38

İlke 28: Devletler, iş dünyasıyla bağlantılı insan hakları zararlarını ele alan Devlete dayalı olmayan etkili şikayet mekanizmalarına erişimi kolaylaştırmanın yollarını değerlendirmelidir. 38

Soru 34. Bu neden önemlidir?	38
Soru 35. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları nelerdir?	38
Kutu 5: Çok taraflı kalkınma bankaları ile bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları	39
Soru 36. Devlete dayalı olmayan “etkili” şikayet mekanizması nedir?	39
Soru 37. Devletlerin, Devlete dayalı olmayan etkili şikayet mekanizmalarına “erişimi kolaylaştırması” ne anlama gelir?	40
Kutu 6: Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları iyi işleyen bir “telafi edici çözüm ekosistemine” nasıl katkıda bulunabilir?	40
Soru 38. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları kendi başlarına etkili telafi edici çözümler sunabilir mi?	41
Kutu 7: Paralel işlemler	41
Soru 39. Bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşları “yargıya dayalı” mı yoksa “yargı dışı” şikayet mekanizmaları mıdır?	42
Kutu 8: Bölgesel insan hakları kuruluşlarının insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüme erişime katkısı	42
Soru 40. Bu neden önemlidir?	43
Soru 41. İnsan hakları ihlalinin tazmin etmek Devletin görevi değil midir?	44
Soru 42. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları nelerdir?	44
Kutu 9: İhbar kanalları, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları mıdır?	45
Soru 43. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları kimlerin kullanımına sunulmalıdır?	46
Soru 44. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları hangi sorunları ele alabilmelidir?	46
Soru 45. Bir şirket ne zaman operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasına “katılabilir”?	47
Kutu 10: Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına katılım: sorulması gereken sorular	48
Soru 46. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla potansiyel olarak ne tür telafi edici çözümler sunulabilir?.....	49
Soru 47. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla sunulan telafi edici çözüm türleri, Rehber İlkelerde söz edilen diğer mekanizma türleri yoluyla sunulan telafi edici çözümlerden nasıl farklıdır?	49

Soru 48. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının geliştirilmesi ve işletilmesinde sendikalar ve diğer işçi örgütlerinin çalışmaları nasıl dikkate alınmalıdır?	49
Soru 49. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, insan hakları durum tespitiyle nasıl ilişkilidir?	50
Kutu 11: İnsan hakları durum tespiti nedir?	50
Soru 50. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları diğer mekanizma türleriyle kombinasyon halinde nasıl çalışabilir?	52
Kutu 12: Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları bağlamında yasal feragatname kullanımı	52
İlke 30: İnsan hakları ile ilgili standartlara saygı gösterilmesine dayalı sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimler, etkili şikayet mekanizmalarının mevcut olmasını sağlamalıdır.	53
Soru 51. Bu neden önemlidir?	53
Soru 52. İnsan haklarıyla ilgili standartlara saygı gösterilmesini esas alan sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimler nelerdir?	53
Soru 53. Etkili şikayet mekanizmalarının kullanılabilir olmasını sağlamak ne demektir?	53
Soru 54. Bu tür şikayet mekanizmaları hangi sorunları ele alabilmelidir?	54
Soru 55. Bu tür şikayet mekanizmaları yoluyla ne türde telafi edici çözümler sunulabilir?	54
Soru 56. Bu şikayet mekanizmaları, insan hakları durum tespitiyle nasıl ilişkilidir?	54

VII. YARGI DIŞI ŞİKAYET MEKANİZMALARI İÇİN ETKİLİLİK KRİTERLERİ 56

İlke 31: Hem Devlete dayalı hem de Devlete dayalı olmayan yargı dışı şikayet mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için, bu mekanizmaların meşru, erişilebilir, öngörülebilir, hakkaniyetli, şeffaf, haklar ile uyumlu, ve sürekli öğrenmenin bir kaynağı olması gerekmektedir. Operasyonel düzeyde mekanizmalar aynı zamanda katılıma ve diyaloga dayalı olmalıdır.

Soru 57. Bu neden önemlidir?	56
Soru 58. Bu kriterler hangi mekanizmalara uygulanmaktadır?	56
Soru 59. Neden bu kriterler?	56
Soru 60. Bir mekanizmanın etkili olarak kabul edilmesi için her bir kriteri yerine getirmesi gerekli midir? ..	57
Soru 61. Bir şikayet mekanizmasının etkililiği nasıl değerlendirilmelidir?	57
Soru 62. Bir şikayet mekanizmasının meşru olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?	57
Kutu 13: Toplumsal cinsiyete duyarlı yaklaşım benimseme	58
Kutu 14: Kişilerin misilleme riskine karşı korunması	61
Soru 64. Bir şikayet mekanizmasının öngörülebilir olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?	61
Soru 65. Bir şikayet mekanizmasının hakkaniyetli olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?	62
Soru 66. Bir şikayet mekanizmasının şeffaf olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?	62
Soru 67. Bir şikayet mekanizmasının haklar ile uyumlu olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?	63
Soru 68. Bir şikayet mekanizmasının sürekli öğrenme kaynağı olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir? ..	64
Soru 69. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının katılım ve diyaloga dayalı olması ne anlama gelmektedir?	64
Kutu 15: Bu bağlamda “anlamli paydaş katılımı” nedir?	65
Kutu 16: İlave kaynaklar	67

ÖNSÖZ

Bir kişinin insan hakları ihlal edildiğinde, o kişi uğradığı zararın giderilmesine yönelik etkili telafi edici çözüme erişme hakkına sahiptir. Uluslararası hukukun bu temel ilkesi, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara ilişkin Uluslararası Sözleşme, ve Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme'yi kapsayan ve günümüzde [Uluslararası İnsan Hakları Hukuku](#) olarak anılan hukuku oluşturan tüm belgelerde yer almaktadır.

Zararlara yönelik etkili telafi edici çözüm olmadığında, bireylerin haklarının gerçek olduğunu hissetmeleri çok güçtür. [Uluslararası İnsan Hakları Hukukunun Ciddi İhlalleri ile Uluslararası İnsancıl Hukukun Ağır İhlallerinin Mağdurların Başvuru ve Onarım Hakkına Dair Temel İlke ve Esaslar](#), “mağdurların telafi edici çözümden ve onarımdan faydalanma hakkına saygı gösteren uluslararası toplumun bu şekilde mağdurları, hayatta kalanları ve insanların gelecek nesillerini kötü durumlarda desteklediğini ve alandaki uluslararası hukuku yeniden onayladığını” hatırlatmaktadır.

İnsan hakları ihlallerinin iş faaliyetleriyle bağlantılı olduğu durumlarda, etkili telafi edici çözümün unsurları ile bu çözümlerin nasıl ve kim tarafından uygulanacağına karar vermek karmaşık bir görev olabilir. [İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri](#), Devletlerin kendi topraklarında veya yargı yetkilerinin olduğu yerlerde gerçekleşen iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerini “önleme, araştırma, cezalandırma ve tazmin etme için uygun adımları” atma yükümlülüklerini başlangıç noktası olarak benimseyen, telafi edici çözüme ilişkin önemli ve resmi bir eylem çerçevesi sunmaktadır. Rehber İlkelerde yer alan Sütun III, mahkemeler ve idari organlar gibi Devlete dayalı ana kurumların yanı sıra Devlete dayalı olmayan mekanizmaların özellikleri ve görevlerini de dikkate alarak, iş dünyası kaynaklı insan haklarına yönelik her türlü zarara karşı telafi edici çözümün sunulması için uluslararası bir standart belirlemektedir.

[Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi](#) başta olmak üzere, Ofisimizin çalışmalarının ortaya koyduğu gibi, etkili telafi edici çözümün insanlara ulaştırılması genellikle bireysel mekanizmaların etkililiğinin yanı sıra, bu mekanizmaların birbirlerini ne kadar iyi destekleyerek güçlendirebileceğine de bağlıdır. İş dünyası ile ilgili zararlara yönelik etkili telafi edici çözümün istisna değil, kural haline gelmesini sağlamak için yapıcı ve önalıcı bir şekilde birlikte çalışarak çaba sarf edebiliriz. Bu çabaları Rehber İlkelerin asıl anlamı ve amacı üzerine doğrudan ve sağlam bir şekilde oturtmayı hedefleyen bu yorumsal rehberin, bunu başarmamıza katkı sağlayacağını umuyorum.



Volker Türk

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiseri

I. GİRİŞ

A. Arka Plan

İnsan hakları, yalnızca insan olmaları nedeniyle insanlara tanınmış haklardır. 1948 yılında Genel Kurul tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, evrensel olarak korunması gereken temel insan haklarını ortaya koyan ilk uluslararası belgedir. Tüm uluslararası insan hakları hukukunun temelini hala bu önemli ve etkili belge oluşturmaktadır.

Evrensel Beyanname'nin kabul edilmesinden bu yana, Devletler, farklı insan haklarının içeriğini ve bu haklara ilişkin olarak Devletlerin yükümlülüklerini antlaşmalar ve diğer belgeler yoluyla geliştirmek üzere bir araya gelmiştir. Bu çalışmalar sonucunda, Devletlerin uluslararası hukuk kapsamında **insan haklarına saygı gösterme, koruma ve gerçekleştirme** yükümlülükleri artık iyice kökleşmiştir.¹

Diğer yandan, insan hakları çerçevesinde Devlet dışı aktörlerin görev ve sorumlulukları ise pek çok tartışmaya konu olmuştur. 1970'li yıllara gelindiğinde, ticari işletmelerin insan hakları etkileri, özellikle küreselleşmenin hızlanmasıyla ilgili daha geniş çaplı kaygılar çerçevesinde, daha acil bir uluslararası sorun olarak ortaya çıkmıştı. Ancak, bunu izleyen on yıllarda, uluslararası insan hakları hukukunun ticari işletmelerle nasıl ilgili olabileceği, veya hukuki gelişmelerin bir sonraki adımının ne olması gerektiğine dair fikir birliğinin oluşmasına yönelik pek az işaret mevcuttu. Paydaşların tutumlarının giderek daha fazla kutuplaşma riski taşıdığı yeni yüzyılın başlangıcında, resmi hukuki ve politika müdahalelerinin zamanı gelmişti.

Bu ihtiyaç karşısında, 2005 yılında, Genel Sekreterlik tarafından, insan hakları ile ulusötesi şirketler ve diğer ticari işletmeler konusuyla ilgilenmek üzere Özel Temsilci görevlendirilmiştir. Özel Temsilciye, insan hakları bakımından şirketlerin sorumluluğu ve hesap verebilirliğine ilişkin standartları tespit etme ve açıklığa kavuşturma, ve Devletlerin bununla ilgili görevlerini ayrıştılandırma yetkisi verilmiştir. Birkaç yıl süren derinlemesine araştırmalar; Devletler, işletmeler, sivil toplum, etkilenen bireyler ve topluluklar, avukatlar, yatırımcılar ve paydaşlar ile kapsamlı istişareler, ve tekliflerin uygulamalı olarak denenmesini içeren bu çalışma, İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri'nin geliştirilmesiyle sonuçlanmıştır.

İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri

İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri üç sütuna ayrılarak, her biri insan haklarının gerçekleştirilmesi için gerekli olan 31 ilkedен oluşmaktadır

- **Sütun I: Devletin insan haklarını koruma görevi.** Uluslararası insan hakları hukuku kapsamında, Devletler, kendi topraklarında ve/veya yargı yetkilerinin olduğu yerlerde, ticari işletmeler de dahil olmak üzere üçüncü kişilerin gerçekleştirdiği insan hakları ihlallerine karşı koruma sağlamalıdır. Bu, Devletlerin bu tür ihlalleri önlemesi, araştırması, cezalandırması ve tazmin etmesi gerektiği anlamına gelir.

Rehber İlkeler kapsamında Devletin insan haklarını koruma görevi, Devletlerin uluslararası insan hakları hukuku kapsamındaki mevcut yükümlülüklerinin iş faaliyetleri bakımından nasıl anlaşılacağını yansıtmaktadır.

- **Sütun II: Şirketlerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğu.** Ticari işletmeler, başkalarının haklarına müdahale etmemekten ve dahil oldukları olumsuz insan hakları etkilerini ele almaktan sorumludur. Bu sorumluluk, davranış standartlarına sahip olmayı gerektirir ve Devletlerin yükümlülüklerini yerine getirip getirmemelerinden bağımsız olarak varlığını korur. İnsan haklarına saygı gösterme sorumluluklarını yerine getirebilmeleri için, ticari işletmelerin, insan haklarına saygı göstermeye ilişkin bir politika taahhüdünde bulunmaları, insan hakları durum tespiti yapmaları, ve yol açtıkları veya katkıda bulundukları olumsuz insan hakları etkilerini telafi etmeleri beklenir.

Rehber İlkeler, ticari işletmelerin olumsuz insan hakları etkilerine dahil olabileceği farklı yolları açıklamak için üç bölümlük bir tipoloji belirlemektedir. Bir işletme;

- Olumsuz insan hakları etkilerine kendi başına “yol açabilir”
- Doğrudan dış taraflar ile birlikte veya dış taraflar aracılığıyla olumsuz insan hakları etkilerine “katkıda bulunabilir”, ya da
- Etkinin, iş ilişkisi yoluyla işletmenin operasyonları, ürünleri veya hizmetleriyle “doğrudan bağlantılı” olması nedeniyle, olumsuz insan hakları etkisine dahil olabilir.

Bu “katılım çerçevesi” ile farklı katılım türlerinden doğan sonuçlar, BM İnsan Hakları Yüksek Komiserliği (BMİHYK) tarafından hazırlanan *Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu* başlıklı yorumsal rehberde daha ayrıntılı olarak açıklanmıştır.² Ticari işletmelerin çeşitli insan hakları üzerinde nasıl etkileri olabileceği, vaka çalışmaları ile farklı operasyonel senaryolarda atılacak uygulamalı adımlara ilişkin tavsiyeler eşliğinde, *Human Rights Translated 2.0: A Business Reference Guide* başlıklı rehberde sunulmuştur.³

- **Sütun III: Telafi edici çözüme erişim.** İhlaller meydana geldiğinde, bunlardan etkilenenler etkili telafi edici çözüme erişebilmelidir. Bu rehber, bu standardın hukuki dayanakları ve diğer kaynaklarını, kimlere uygulandığını ve uygulamada Devletler, ticari işletmeler ve diğer paydaşlar için ne anlama geldiğini açıklamaktadır.

Haziran 2011’de, Birleşmiş Milletler’in insan haklarının desteklenmesi ve korunmasından sorumlu olan başlıca hükümetler arası kuruluşu olan İnsan Hakları Konseyi tarafından, İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri oybirliği ile onaylanmıştır. Bu onaylama, uluslararası insan hakları sisteminin iş dünyasında yer alan aktörler ve faaliyetler ile nasıl ilişkilendirildiğine dair on yıllardır süren tartışmalarda önemli bir çığır açmıştır, ve Rehber İlkelerin iş dünyası ve insan haklarına ilişkin standartlar ve uygulamaları iyileştirmeye yönelik uluslararası kabul gören bir çerçeve olarak belirlenmesine katkı sağlamıştır.

Rehber İlkeler, her Devletin, ticari işletmeleri ve faaliyetlerini düzenleme ve bunlarla angaje olma biçimlerinde, uluslararası hukuk kapsamında insan haklarına saygı gösterme, koruma ve gerçekleştirme yükümlülüklerinin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olmaktadır. Rehber İlkeler aynı zamanda, şirketlerin insan haklarına saygı göstermeye ilişkin kendi sorumluluklarını yerine getirmelerinde kapsamlı ve küresel çapta önem taşıyan bir şablonu da ortaya koymaktadır. Rehber İlkelerin sunduğu normatif katkı; uluslararası hukuk kapsamında yeni yükümlülüklerin oluşturulmasından ziyade, Devletler ve işletmelere yönelik mevcut standartlar ve uygulamaların örtük sonuçlarının ayrıntılı biçimde açıklanması ve bunların mantıksal olarak tutarlı ve kapsamlı tek bir şablon içerisine entegre edilmesidir.

Rehber İlkeler sorumlu iş yönetimiyle ilgili ulusal ve uluslararası söylem ile girişimlerde ne ölçüde atıfta bulunduğu ve bunları ne ölçüde şekillendirmeye devam ettiği, ilkelerin kavramsal bir çerçeve ve rehberlik kaynağı olarak taşıdığı yetkinliğin ve güvenilirliğin göstergesidir. Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) Çok Uluslu İşletmeler ve Sosyal Politikaya İlişkin Üç Taraflı Bildirgesi ile Çok Uluslu Şirketler için Sorumlu İş Yönetimine ilişkin Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) Rehberi, Rehber İlkeler ile entegre edilecek ve uyumlu hale getirilecek şekilde güncellenmiştir. Evrensel periyodik gözden geçirme ve insan hakları antlaşmalarıyla kurulan kurumlar gibi, uluslararası insan hakları sisteminde yer alan temel mekanizmalar, tavsiye kararları ve beyanlarda Rehber İlkelerin uygulanmasına ilişkin atıflarda bulunmuştur. Rehber İlkeler birçok uluslararası ve bölgesel kuruluş, iş insanları derneği, şirket, sivil toplum kuruluşu, sendika, ulusal kurum (ulusal insan hakları kurumları dahil), çok paydaşlı girişim ve diğer paydaş grubu tarafından desteklenmiştir. Ayrıca yasalar, ulusal politikalar, yargı kararları, rehberler, davranış kuralları ve kurumsal standartlarda Rehber İlkelerle giderek daha çok atıfta bulunmaktadır.

² BMİHYK, *Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu: Yorumsal Rehber* (New York ve Cenevre, 2012).

³ Monash Üniversitesi, Castan İnsan Hakları Hukuku Merkezi, *Human Rights Translated 2.0: A Business Reference Guide* (Melbourne, Avustralya, Monash Üniversitesi, 2017).

Rehber İlkelerin insan hakları durum tespitine ilişkin hukuki standartların geliştirilmesinde bir referans noktası olarak önemi, iş dünyası ve insan haklarının temelini oluşturan ve bunlara yönelik küresel normatif çerçeve olarak itibarını daha da güçlendirmektedir.

BMİHYK ile insan hakları ve ulusötesi şirketler ve diğer ticari işletmelere ilişkin Çalışma Grubu (İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu olarak da anılmaktadır), Birleşmiş Milletler sisteminde, Rehber İlkelerin yaygınlaştırılması ve uygulanmasını teşvik etmekten sorumlu iki ana kuruluştur. İki kuruluş da kendilerine ait yetkileri yerine getirirken çok sayıda yayın, rapor, yol gösterici belge ve ulaşma programları geliştirmiştir. Rehber İlkelerin telafi edici çözüme erişim sütununa odaklanan bu yorumsal rehber, giderek büyüyen kaynak koleksiyonuna yapılan önemli bir eklemedir.

B. Telafi edici çözüme erişim ve BMİHYK Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi

Telafi edici çözüme erişim sütunu başta olmak üzere, Rehber İlkeler, haklar ve yükümlülükler ihlal edildiğinde bunlara uygun ve etkili telafi edici çözümün sağlanması gereğinin kabulüne dayanmaktadır. İnsan hakları gözlemcileri ve paydaş grupları, birçok Devletin ve ticari işletmenin telafi edici çözüme erişim konusundaki uluslararası yükümlülük ve sorumlulukları yerine getirmelerinde ciddi eksiklikler bulunduğuyla ilişkin kaygılarını dile getirmiştir.

2014 yılında, BMİHYK, bu kaygılara karşılık olarak ve iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin gerçekleştiği durumlarda hesap verebilirlik ve telafi edici çözüme erişimi güçlendirmek amacıyla Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi'ni başlatmıştır. Rehber İlkelerin telafi edici çözüme erişim sütunu, bu tür durumlarda üç iyileştirme mekanizması kategorisinden söz etmektedir; Proje'nin ilk üç aşaması ise, bu mekanizmaların etkililiğinin nasıl artırılacağına odaklanmıştır:

I: Yargı mekanizmaları;

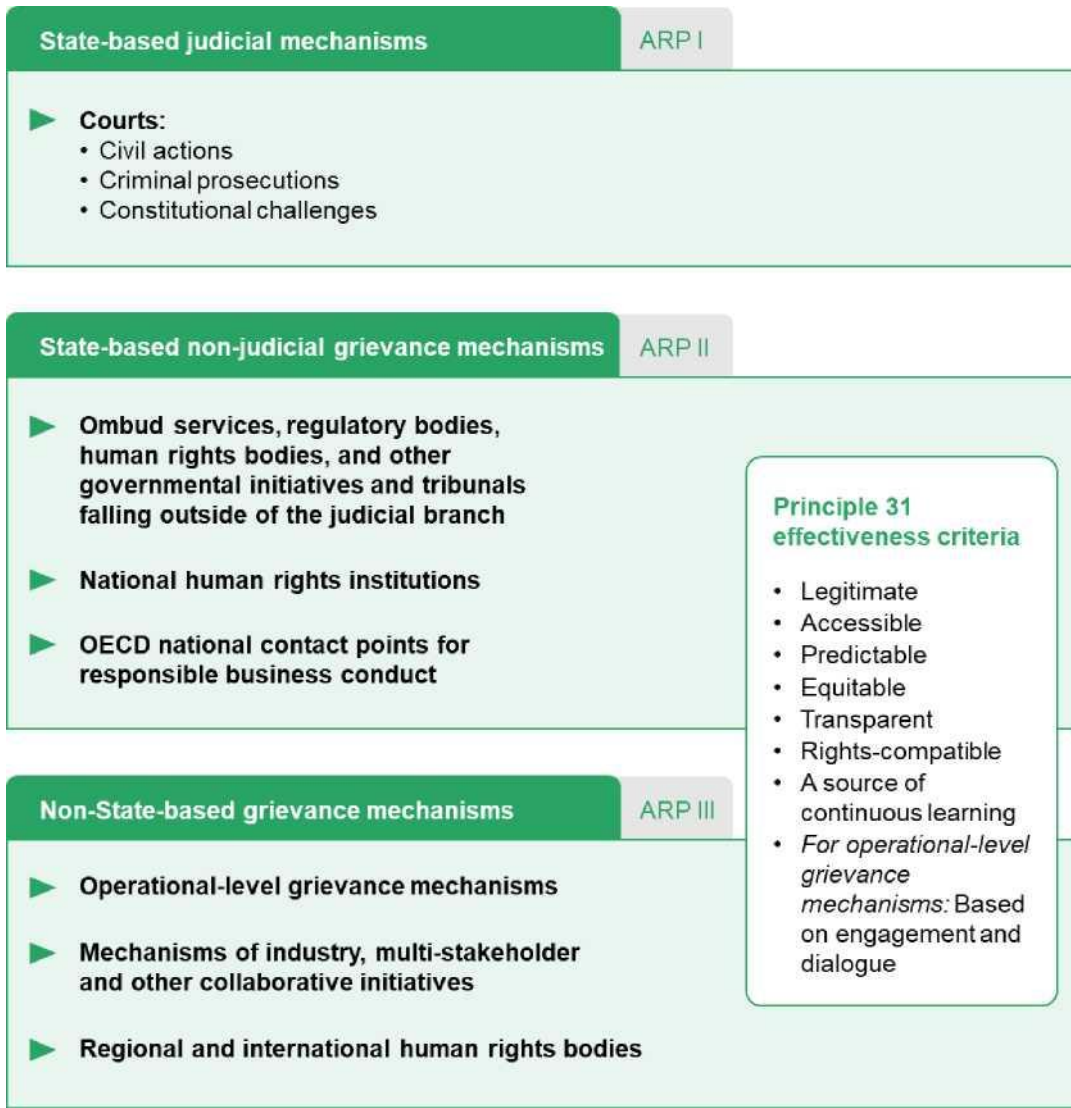
II: Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları;

III: Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları.

İnsan Hakları Konseyi 2014'ten 2020'ye kadar art arda çıkarılan kararlar ile bu çalışmanın yapılmasını talep etmiş ve yapıldıktan sonra memnuniyetle karşılamıştır.⁴ Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi'nin her aşamasının sonunda, söz konusu mekanizmaların işleyişine dair temel gözlemlerin ayrıntılandırıldığı ve Proje esnasında tespit edilen iyi uygulamalardan yararlanılarak bu mekanizmaların etkililiğinin artırılmasına yönelik teknik rehberlik sağlayan kapsamlı raporlar İnsan Hakları Konseyi'ne sunulmuştur.

Özellikle Rehber İlkelerin telafi edici çözüme erişim sütununa odaklanan bu yorumsal rehberin içeriğinde, Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi'nin raporları ile bu raporları bilgilendiren kapsamlı ampirik araştırmalar, paydaşlar ile danışma görüşmeleri, ve uzman incelemelerinden ciddi ölçüde yararlanılmıştır. Bu rehber, Rehber İlkelerin oluşturulmasına zemin hazırlayan uzun yıllara dayanan çalışmaların temel kavramları, altta yatan ilkeleri ve öğrenme öğelerini; Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi'nin bulgularını, ve İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu'nun raporları ve tavsiyelerini bir araya getirmektedir.

⁴ Bkz. 26/22, 32/10, 38/13 ve 44/15 sayılı İnsan Hakları Konsey kararları. Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi hakkında daha fazla bilgi için: www.BMiHYK.org/en/business/BMiHYK-accountability-and-remedy-project.



Kısaltma: ARP, Hesap Verebilirlik ve Telif Projesi.

C. Rehberin amacı

Bu rehberin amacı, anlamları ve amaçlarının tam olarak anlaşılmasını desteklemek üzere, İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkelerinin telif edici çözüme erişim sütununun ilkelerinin arka planlarına ilişkin ilave açıklamalar sunmaktır.

Yorumsal rehber niteliğindeki bu belge, Rehber İlkelerin içeriğinin nasıl anlaşılması gerektiğini açıklığa kavuşturmaktadır. Rehber İlkelerin uygulamaya nasıl geçirilmesi gerektiğini açıklayan operasyonel bir el kitabı değildir. Bunun yerine, telif edici çözüme erişim sütununa genel bakış sunar, sütunun dayanağını oluşturan temel ilke ve kavramları açıklar, ve sıkça rastlanan bazı yanlış kanıları ele alır. Bu rehberi, Hesap Verebilirlik ve Telif Projesi'nden elde edilen, iş dünyası ve insan haklarıyla ilgili vakaların çözülmesi ile ilgili farklı türde iyileştirme mekanizmalarının etkililiğinin artırılmasına yönelik eylem tavsiyelerinin sunulduğu derleme rehberler kümesi tamamlamaktadır. Rehber İlkelerin onaylanmasından bu yana, BMİHYK ile İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu'nun yayınladığı hedefli ve belirli temaların ele alındığı rehberler de dahil, çok sayıda başka operasyonel araç da geliştirilmiştir. Buna ek olarak, diğer kuruluşlar da telif edici çözüme erişim sütununa odaklanan kendi yaklaşımlarını geliştirmeye devam etmektedir. Bu rehberin, Rehber İlkelerin telif edici çözüme erişim bakımından taşıdığı amaçları daha ileri düzeyde açıklayarak, ilgili yaklaşımları geliştirmelerinde söz konusu kuruluşlara yardımcı olacağı umulmaktadır.

Telafi edici çözüme erişim, Devlete dayalı olan ve olmayan farklı türde birçok aktörün eyleme geçmesini gerektirmektedir. “Telafi edici çözüm yoluna erişimin temelinde etkili yargı mekanizmaları yer alırken”,⁵ başka türlü birçok mekanizma ve aktör de kolluk kurumları, savcılar ve mahkemelerin hayati önem taşıyan çalışmalarını bütünlemek ve tamamlamakta son derece önemli bir rol oynamaktadır. Bu rehberin, söz konusu çeşitli aktörlerin telafi edici çözüme erişime katkıda bulunabileceği farklı yolları vurgulayarak; farklı türden aktörler ve mekanizmalar arasında koordineli eylemin değerine ve bunun gerçekleşebileceği koşullara ilişkin daha iyi bir anlayışı teşvik etmek gibi yollarla, daha ileri düzeyde politika yeniliklerini teşvik etmesi umulmaktadır.

D. Bu rehber kimlere yöneliktir?

Bu rehber, Rehber İlkelerin telafi edici çözüm konularını nasıl ele aldığını daha iyi anlamaya çalışan herkese yönelik olarak hazırlanmıştır. Herkesin kolayca erişebileceği şekilde tasarlanan rehberde okuması kolay soru-cevap formatı kullanılmıştır. Yalnızca hükümetlerde ve ticari işletmelerde çalışan insanlara değil, aynı zamanda sivil toplum örgütleri, sendikalar, finansal kuruluşlar, avukatlar, savcılar, hakimler, düzenleyici kurumlar, arabulucular, hakemler ile Devletler, işletmeler ve hak sahipleri ile bu konularda etkileşimde bulunan diğer kişilere yönelik bir kaynak olması hedeflenmiştir. Uzman olsun veya olmasın tüm aktörleri, çok kapsamlı bağlamlarda iş dünyası ve insan hakları zararlarına yönelik telafi edici çözüme erişim bakımından daha verimli katılım ve savunuculuk için ihtiyaç duyulan bilgi ve içgörülerle donatmayı amaçlamaktadır.

E. Rehberin yapısı

Bölüm II, Rehber İlkelerde ve bu rehberde kullanılan bazı temel kavramları kısaca tanımlamaktadır.

Bölüm III ila Bölüm VII, her bir ilkeyi, amaçlarını ve uygulanmalarının sonuçlarını yorumlamaya yardımcı olacak temel soru ve cevap serisi ile Rehber İlkelerin telafi edici çözüme erişim sütununda ele alınan içeriğe odaklanmaktadır. Bunlar aşağıda, Rehber İlkelerde sayılan sıraları ile aynı sıralamayla verilmiştir:

- III. Telafi edici çözüme erişime ilişkin temel ilke
- IV. Devlete dayalı yargı mekanizmaları
- V. Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları
- VI. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları
- VII. Yargı dışı şikayet mekanizmaları için etkililik kriterleri

Telafi edici çözüme erişim sütununa ilişkin ilave referans kaynakları, [hesap verebilirlik ve telafi konularına ilişkin kaynakların yer aldığı özgülenmiş bir sayfanın](#) bulunduğu BMİHYK internet sitesinde mevcuttur.

İlke 22: İyileştirme

Rehber İlkeler, ikinci sütun (şirketlerin saygı gösterme sorumluluğu) kapsamında iyileştirme konusunu da ele almaktadır:

İlke 22: Ticari işletmeler olumsuz etkilere neden olduklarını veya katkıda bulunduklarını tespit ettikleri durumlarda, meşru süreçler yoluyla bunların iyileştirilmesini sağlamalı veya bunların iyileştirilmesine yönelik iş birliği yapmalıdır.

⁵ BMİHYK, *İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri: Birleşmiş Milletler “Koru, Saygı Göster ve Telafi Et Çerçevesi”nin Uygulanması* (New York ve Cenevre, 2011), s.28.

Bu rehber yalnızca üçüncü sütuna (telafi edici çözüme erişim) odaklandığından, İlke 22'yi derinlemesine ele almamaktadır. Bu nedenle, telafi edici çözümle ilgili olarak, daha ziyade Rehber İlkelerin II. sütunuyla bağlantılı olan konular bu rehberde ayrıntılı şekilde ele alınmamıştır. Bu konular, bunlarla sınırlı olmaksızın aşağıdakileri içermektedir:

- Ticari işletmelerin insan hakları ihlaline nasıl karışabileceği
 - Neden olma, katkıda bulunma ve doğrudan bağlantı hallerinde ticari işletmelerden beklenenler
 - Ticari işletmenin, iyileştirme sürecinde iş birliği yapmasının anlamı
- İyileştirmenin gerçekleştirilmesi gereken meşru süreç
 - Halkın katılımına karşı stratejik davalar (genellikle SLAPP davaları olarak anılır).

Bu konulara ilişkin daha ileri düzeyde rehberlik için, aralarında BMİHYK tarafından yayınlanan *Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu: Yorumsal Rehber* belgesinin de yer aldığı, şirketlerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğuna ilişkin ilgili diğer kaynaklara başvurulabilir.

F. Bu rehberin statüsü

Bu rehber, Rehber İlkelerin hükümlerinde veya Rehber İlkelerin Devletler veya işletmelere yönelik beklentilerinde hiçbir değişiklik veya ekleme yapmamaktadır. Rehber İlkelerde sunulan resmi yorum, bu rehberde zaman zaman alıntılanmış ancak aynen yinelenmemiştir. Burada yer alan sorular ve cevaplar, söz konusu yorumun ötesine geçerek Rehber İlkeleri anlamaya yönelik ilave ayrıntı ve destek sağlamaktadır. Bu itibarla, söz konusu soru ve cevaplar ilgili yorumu ikame etmez veya yürürlükten kaldırmaz; onu tamamlayıcı niteliktedir.

G. Bu rehber nasıl geliştirilmiştir?

Bu rehberde, uluslararası belgeler, uluslararası ve bölgesel insan hakları kuruluşlarının beyanları, ve bazıları BMİHYK'nin internet sitesinde yer alan "[Hesap verebilirlik ve telafiye ilişkin kaynaklar](#)" sayfasında bulunan ve alanında tanınmış uzmanlarca hazırlanan raporlar da dahil olmak üzere, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine yönelik telafi edici çözüme erişime dair birçok resmi kaynaktan yararlanılmıştır. Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi esnasında gerçekleştirilen kapsamlı istişareler ve bilgi toplama faaliyetleri ile başlı başına Rehber İlkelerinin geliştirilmesi, bu rehberin içeriğini ve yaklaşımına ışık tutmuştur. Rehberde ele alınacak sorulara ilişkin girdi sağlama çağrısı sonucunda 350 adet soru önerilmiştir. Rehberde yer alan soruların ve cevapların seçiminde, İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu ile yakın iş birliği yapılmıştır ve Rehber İlkelerin telafi edici çözüme erişim sütununun geliştirilmesinde yer alan kişiler ile çok çeşitli bağlamlarda telafi edici çözüme erişim konusunda doğrudan deneyimli iş dünyası ve insan hakları uygulayıcılarından alınan geribildirimden yararlanılmıştır.

II. TEMEL KAVRAMLAR

Hesap verebilirlik. Hesap verebilirlik; bir kişi veya kuruluş eylemlerinin sorumluluğunu üstlendiğinde, bu eylemlerden etkilenenlere hesabını verdiğinde, ve tutumları veya karar verme süreçlerinin yetersiz bulunduğu hallerde belirli standartlara tabi tutulduğunda ortaya çıkar. Bağlamına göre, kurumsal aktörler söz konusu olduğunda hesap verebilirlik hukuki (örneğin, belirli önlemleri dayatan mahkeme kararı) veya hukuki olmayan (örneğin, kusurlu davranışın halka duyurulmasının ticari veya itibar açısından sonuçları nedeniyle) yollarla sağlanabilir. Hesap verebilirlik kavramı aşağıdaki 12. soruda daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Olumsuz insan hakları etkisi. Olumsuz insan hakları etkisi, bir eylem veya ihmal yoluyla, bir kişinin veya topluluğun insan haklarından yararlanma yeteneği ortadan kaldırıldığında veya azaltıldığında ortaya çıkar.

Ticari işletme. Ticari işletme, değer yaratma veya değer katma ve/veya gelir elde etme amacıyla ticari faaliyetlerde bulunan bir kuruluş veya kuruluşlar grubudur. Ticari işletmeler tek başına tüzel kişiler, ana şirketler ve bağlı şirketlerden oluşan şirket grupları, ortaklıklar, ortak girişimler, kamu iktisadi kuruluşları ile özkaynağa dayalı veya sözleşmesel düzenleme biçimleri de dahil olmak üzere, birçok farklı hukuki biçimde olabilir. Rehber İlkeler, ulusötesi olup olmadığına veya büyüklüğü, sektörü, yeri, mülkiyeti veya yapısına bakılmaksızın tüm ticari işletmelere uygulanır.

İş ilişkileri. Ticari işletmenin, kendi ticaret faaliyetleriyle ilgili olan kuruluşlarla arasındaki ilişkiler iş ilişkileri olarak adlandırılır. Bu terim ticari işletmenin iş ortakları; değer zincirinde yer alan kuruluşlar; ve ortak girişimler, tedarikçiler, hizmet sağlayıcılar, dağıtıcılar, lisans sahipleri ve imtiyaz (franchise) alanlar da dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın, ticari işletmenin iş operasyonları, ürünleri veya hizmetleriyle doğrudan bağlantılı olan diğer tüm Devlet dışı veya Devlet kuruluşunu kapsar. Değer zincirlerinde yer alan “birinci basamak” ilişkilerle sınırlı kalmayan bu kavram, değer zincirinin “ikinci kademesinde” (örneğin, söz konusu ticari işletmenin doğrudan tedarikçilerine hammadde tedarik edenler) ve daha ötesinde yer alan kuruluşlar ile olanlar gibi daha dolaylı ilişkileri de kapsayabilmektedir. İş ilişkileri birçok farklı hukuki ve örgütsel biçim alabilir. Örneğin, sözleşmesel ilişkilere dayalı olan ilişkiler ile hissedarlıklar sonucunda ortaya çıkan ilişkilerin ayırt edilmesi bakımından önemli olabilir. Bununla birlikte, bir iş ilişkisinin mevcudiyeti bir tarafın diğer tarafı kontrol altına alma veya etkileme yeteneğine bağlı değildir. Dolayısıyla, bir ana şirket ile yalnızca azınlık hissedarı olduğu bağlı şirketi arasında; ya da bir şirket ile, şirketle hiçbir sözleşmesel ilişkisi bulunmayan ancak bir şekilde şirketin operasyonları, ürünleri veya hizmetleriyle doğrudan bağlantılı olan başka bir kuruluş arasında iş ilişkisi mevcut olabilir.

İştirak etme. İştirak etme, bir kişinin başkalarıyla birlikte yasa dışı veya zararlı bir faaliyete karıştığı durumu ifade eder. Bu terim kimi zaman, bir tarafın, başka bir tarafın kusurlu veya zararlı eylemlerine ses çıkarmadığı veya bu eylemlerden yarar sağladığı durumlardan söz etmek için de kullanılır. İştirak etme hukuki sorumluluğun, ve bir kişi veya kuruluşun yasa dışı bir eylemi kolaylaştırdığı veya teşvik ettiği ancak nedensellik zincirinde birincil fail veya son aktör olmadığı durumlarda özellikle cezai sorumluluğa gerekçe oluşturabilir. Bir kişinin iştirak etme gerekçesiyle hukuki olarak sorumlu olup olmadığını belirlemekte kullanılan hukuki testler uygulanan iç hukukta belirlenmiştir.

Sınır ötesi vaka. Sınır ötesi vaka, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine ilişkin iddiaların söz konusu olduğu ve vakanın ispatı için gerekli olgular, aktörler veya delillerin birden fazla Devlette bulunduğu durumu ifade eder.

Diyaloga dayalı yöntemler. Diyaloga dayalı yöntemler, bir şikayetin tarafları arasında, şikayeti çözmeyi ve/veya karşılıklı daha fazla anlayış ve güveni teşvik etmeyi amaçlayan iletişim süreçleridir. Arabuluculuk yoluyla kolaylaştırılabilecek bu yöntemlerin amaçları durumdan duruma farklılık gösterebilir. Bazı durumlarda, amaç, belirli bir şikayeti ele almak üzere tasarlanan ve üzerinde karşılıklı mutabık kalınan bir karar ve eylemler kümesi elde etmek iken; örneğin, tarafların farklı paydaş gruplarının bakış açılarını daha iyi anlamının bir yolu olarak sürekli diyaloga girmeyi hedeflediği başka durumlarda, süreç daha açık uçlu olabilir.

Ülke dışı yargı yetkisi. Ülke dışı yargı yetkisi, bir Devletin çeşitli hukuki, düzenleyici veya adli mekanizmalar yoluyla öne sürdüğü, kendi toprakları dışındaki aktörler veya faaliyetler hakkında yasa koyma, hüküm verme veya yasaları uygulama yetkisini ifade eder.

Yargı yeri Devleti. Bu, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine ilişkin bir davanın açıldığı (veya açılacağı) Devleti ifade eder.

Şikayet. Şikayet, bir kişinin veya grubun hak görme duygusunu harekete geçiren, hukuka, sözleşmeye, açık veya örtük vaatlere, örf ve adetlere veya mağdur toplulukların adaletle ilişkin genel düşüncelerine dayanan, algılanan bir adaletsizlik olarak anlaşılır.

Şikayet mekanizması. “Şikayet mekanizması” terimi iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlaline ilişkin şikayetlerin dile getirildiği ve telafi edici çözümlerin arandığı rutinleştirilmiş, Devlete dayalı veya Devlete dayalı olmayan yargısal veya yargı dışı süreci belirtir.

Köken Devlet. Bir ticari işletmenin köken Devleti, söz konusu ticari işletmenin ikamet ettiği Devlettir.

İnsan hakları ihlali (human rights abuse). “İnsan hakları ihlali (abuse)” terimi, uluslararası insan hakları standartlarının ihlaliyle sonuçlanabilen veya bu anlama gelebilen eylemler veya ihmalleri ifade eder. “İnsan hakları ihlali (abuse)” ile “olumsuz insan hakları etkisi” (yukarıda tanımlanmıştır) önemli ölçüde örtüşmekle birlikte, insan haklarından yararlanma derecesine atıfta bulunularak tanımlanan “olumsuz insan hakları etkisi” daha geniş kapsamlıdır. İnsan hakları ihlali (abuse) ile insan hakları ihlali (violation) (aşağıda tanımlanmıştır) kavramları da birbiriyle önemli ölçüde örtüşmektedir. Rehber İlkelerde, “insan hakları ihlali (abuse)” terimi, aralarında ticari işletmelerin de yer aldığı Devlet dışı aktörler tarafından yapılan ihlallerden söz etmek için kullanılmaktadır.

İnsan hakları durum tespiti. Rehber İlkeler bağlamında insan hakları durum tespiti, işletmelerin dahil oldukları olumsuz insan hakları etkilerini tespit etmek, önlemek, hafifletmek ve bu etkileri nasıl ele aldıklarının hesabını vermekte kullandıkları süreçler ve faaliyetleri ifade etmektedir. Rehber İlkelerde insan hakları durum tespiti nasıl yapılacağına ilişkin standartlar belirtilmiştir; söz konusu standartlar Kutu 11’de ve BMİHYK’nin *Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu: Yürümsal Rehber* belgesinde daha ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

İnsan hakları riskleri. Bir ticari işletmenin insan hakları riskleri, ticari işletmenin kendi eylem veya ihmallerinin veya iş ilişkisi içinde olduğu bir kurumun eylem veya ihmallerinin, ticari işletmenin operasyonları, ürünleri veya hizmetleriyle bağlantılı olarak bir veya birden çok olumsuz insan hakları etkisine yol açmasına ilişkin risklerdir. İnsan hakları riskleri; ticari işletmenin kendisine yönelik risklerden ziyade insanlara yönelik riskler olarak kavramsallaştırılmıştır.

İnsan hakları ihlali (human rights violation). İnsan hakları ihlali (violation), uluslararası insan hakları hukuku kapsamında bir yükümlülüğün ihlalidir. Uluslararası hukukta insan haklarının asli muhatabı ve nihai garantörü Devletlerdir. Dolayısıyla, (yukarıda tanımlanan insan hakları ihlalinin (abuse) aksine) insan hakları ihlaline (violation) atıf hemen hemen daima, bir Devlet tarafından uluslararası insan hakları hukukunun ihlalini kasteder. Devletler, uluslararası örf hukuku dahil olmak üzere çeşitli yollarla ve antlaşmalar kapsamında taahhütleriyle uluslararası insan hakları yükümlülüklerine tabi hale gelirler.

Uluslararası kabul görmüş insan hakları. Rehber İlkelerde de belirtildiği üzere, ticari işletmelerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğu, en azından *İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi*, *Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme*, *Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme* ile *ILO Çalışma Hayatına İlişkin Temel Haklar ve İlkeler Bildirgesi*’nde yer alan temel haklara ilişkin ilkeler olarak tanımlanan uluslararası kabul gören insan haklarına atıfta bulunur. Şartlara bağlı olarak, ticari işletmelerin, *diğer insan hakları belgeleri* ile *uluslararası insancıl hukukta* yer alanlar gibi ek standartları göz önüne almaları gerekebilir.

Hukuki sorumluluk. Hukuki sorumluluk, bir kişi veya kuruluşun hukuk çerçevesinde sorumlu tutulmasına atıfta bulunur. Hukuki sorumluluk, sorumlu taraf için hukuki sonuçlara yol açar; sorumluluğun türüne bağlı olarak, söz konusu sonuçlar cezai veya idari yaptırımları ya da etkilenen paydaşa yönelik olarak, mali tazminat gibi belirli türde telafi edici çözümler sunma yükümlülüklerini de içerebilir (bkz. Kutu 1). “Şirketin hukuki sorumluluğu” terimi, kuruluşun bireysel yöneticileri ve çalışanlarının hukuki sorumluluğundan farklı olarak, örneğin şirket gibi bir kuruluşun taşıdığı hukuki sorumluluğa atıfta bulunur. Bazı yargı yetkisi alanlarında, ceza hukuku yalnız gerçek kişilere uygulandığından, şirketler gibi kuruluşlar cezai olarak sorumlu tutulamaz.

Nüfuz. Nüfuz, bir kişiye veya kuruluşa başkalarını etkileme gücü veren avantajdır. Rehber İlkeler bağlamında, bir ticari işletmenin, olumsuz insan hakları etkisine yol açan veya katkıda bulunan başka bir tarafın davranışları veya iş uygulamalarında değişiklik yapabilme yeteneğine atıfta bulunur.

Anlamli paydaş katılımı. Anlamli paydaş katılımı, paydaşların menfaat ve kaygılarını dinlemek, anlamak ve yanıtlamak amacıyla paydaşlarla girilen sürekli etkileşim ve diyalog sürecine atıfta bulunur (bkz. Kutu 15).

Hafifletme. Olumsuz insan hakları etkisini hafifletme, söz konusu etkinin kapsamını daraltmaya yönelik yapılan eylemlere atıfta bulunur; ondan sonra ise kalıntı riskler için telafi edici çözümler gerekir. İnsan hakları risklerini hafifletme, belirli bir olumsuz insan hakları etkisinin gerçekleşme olasılığını azaltmak amacıyla yapılan eylemleri ifade eder.

Önleme. Olumsuz insan hakları etkisini önleme, söz konusu etkinin gerçekleşmemesini sağlamaya yönelik yapılan eylemlere atıfta bulunur.

İyileştirme/telafi edici çözüm. “İyileştirme” ve “telafi edici çözüm” terimleri genellikle birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılır. Bu terimler olumsuz insan hakları etkisine yönelik telafi edici çözümleri sunma ya da olumsuz etkiyi bertaraf edebilecek veya telafi edebilecek özlü sonuçları sağlama süreçlerini, veya ikisini de kapsar. Söz konusu sonuçlar özür, eski haline getirme, ıslah, mali veya mali olmayan tazminat, veya cezalandırıcı (para cezaları gibi, ister cezai isterse idari) yaptırımların yanı sıra, tedbir kararları veya ilgili etkinin tekrarlamayacağına yönelik diğer garantiler gibi yollarla zararın önlenmesi gibi çeşitli biçimlerde olabilir.

İyileştirme ekosistemi. “İyileştirme ekosistemi” terimi kişilerin insan haklarıyla ilgili zararlar için telafi edici çözümlere ulaşip ulaşmayacağı bakımından önemli olan yasalar, politikalar, kuruluşlar, mekanizmalar ve aktörler ile bunlar arasındaki ilişkilere atıfta bulunur. Spesifik yargısal ve yargı dışı mekanizmalarının işleyişi bakımından önemli kural, uygulama ve usullerin yanı sıra, spesifik durumlarda etkili bir telafi edici çözümün sağlanıp sağlanamayacağı bakımından önemli olma olasılığı bulunan arka plandaki yasal rejimler (bu rejimler her zaman insan hakları çerçevesinde yapılandırılmayabilir veya anlaşılmayabilir) de kapsar (bkz. Soru 6 ile Kutu 6).

Onarım. Onarım, insan haklarına yönelik zararları tazmin etme veya onarma eylemine atıfta bulunur. Onarım, iyileştirme ve telafi edici çözüm sunma terimleri genellikle birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılmakla birlikte, onarım terimi spesifik olarak iyileştirme süreçlerinin özlü sonuçlarına atıfta bulunur.

Misilleme. Misilleme, bir kişinin ses çıkararak kendinin veya başkalarının haklarını savunmasını önlemek veya bundan caydırmak ya da kişiyi bunun için cezalandırmak amacıyla, bir kişi veya kuruluş tarafından başka bir kişi veya kuruluşa karşı yapılan eyleme atıfta bulunur. Olumsuz insan hakları etkilerine dikkat çeken kişiler özellikle misilleme riski altında olmakla birlikte; bu kişilerin aile fertleri ve ortakları, insan hakları savunucuları, sendika temsilcileri, davalarda şahitlik edenler veya şikayet süreçlerinin yönetiminde yer alan kişiler gibi başkaları da bundan etkilenebilir. Misilleme birçok farklı biçimde gerçekleşebilir; fiziksel, zihinsel veya ekonomik zarar içerebilir, çevrimiçi ya da çevrimdışı meydana gelebilir, istismar edici yasal işlemler yoluyla gerçekleşebilir, ve Devlet ve Devlet dışı aktörler tarafından uygulanabilir. Ekonomik misilleme biçimleri rütbe indirimi, disiplin cezası, işten atma, maaş indirimi, iş veya vardiya değişikliği, sendikalaşma özgürlüğüne hanel getirmeye yönelik ayrımcılık ve kara listeye alma gibi, kişinin istihdamıyla bağlantılı olumsuz eylemleri kapsayabilir. “Misilleme” terimi, “aynen karşılık verme” veya “kınama” terimleri ile değiştirilebilir şekilde kullanılmaktadır.

Hak sahibi. Hak sahipleri, uluslararası insan hakları hukukunda tanınan hakların yararlanıcılarıdır. Tüm insanlar birer hak sahibidir. Belirli koşullarda, bazı haklardan başka haklar eşliğinde yararlanılabilir. İnsan haklarının olumsuz etkilendiği durumlarda, “hak sahibi” ile “etkilenen paydaş” (aşağıdaki “paydaş” tanımına bakınız) terimleri birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılabilir. İnsan haklarının olumsuz etkilenme riskinin var olduğu durumlarda, “hak sahibi” ile “potansiyel olarak etkilenen paydaş” terimleri birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılabilir.

Paydaş. Ticari işletme bakımından, paydaş, doğrudan veya iş ilişkileri yoluyla, söz konusu ticari işletmenin operasyonları, ürünleri veya hizmetlerini etkileyebilecek veya bunlardan etkilenebilecek herhangi bir kişi veya topluluk anlamına gelir. Bu terim aynı zamanda insan hakları savunucuları, sendikalar veya sivil toplum kuruluşları

gibi, söz konusu kişi veya toplulukların çıkarlarının temsilinde yer alan başkalarına da atıfta bulunabilir. “Etkilenen paydaşlar” özel olarak, insan hakları doğrudan veya iş ilişkileri yoluyla bir ticari işletmenin operasyonları, ürünleri veya hizmetlerinden olumsuz etkilenen paydaşlara atıfta bulunur. “Potansiyel olarak etkilenen paydaşlar” terimi, insan haklarının olumsuz etkilenme riski altında olan kişilere atıfta bulunur. “Etkilenen paydaşlar” kavramı ile “hak sahibi” ve “mağdur” kavramları (ve, “potansiyel olarak etkilenen paydaş” ile “hak sahibi” terimleri) önemli ölçüde örtüşmektedir. Ancak, yukarıda ve aşağıda yer alan tanımlarda daha ayrıntılı şekilde açıklandığı üzere, bu kavramlar her zaman anlam ve kapsam bakımından özdeş değildir.⁶

Ehliyet kuralları. Ehliyet kuralları, kimin dava açma ve/veya bir şikayet mekanizmasının usulleri kapsamında şikayet inceleme veya uyuşmazlık çözüm sürecini başlatma hakkına sahip olduğunu düzenleyen kurallara atıfta bulunur.

Değer zinciri. Ticari işletmenin değer zinciri, söz konusu ticari işletmenin ürünlerinin üretimi, tedariki ve dağıtımıyla ve/veya söz konusu işletme tarafından hizmetlerin sunulmasıyla ilgili olan, hem üretime dönük hem de satışa dönük faaliyetler, operasyonlar ve iş ilişkilerine atıfta bulunur. Değer zinciri içerisinde;

- Üretime dönük iş ilişkileri; şirketin operasyonlarıyla ilgili mal veya hizmetlerin tedariki ile ilgilenenleri veya şirketin kendi ürün veya hizmetlerinin geliştirilmesi, üretimi veya tedarikiyle ilgilenenleri kapsar;
- Satışa dönük iş ilişkileri; ticari işletmenin ürün veya hizmetlerinin dağıtımı, kullanımı veya tüketimiyle ilgilenenleri içerir ve ürünlerin bertarafıyla ilgilenen kuruluşları da kapsayabilir.

Mağdur. Mağdurlar, insan hakları ihlalleri sonucunda, fiziksel veya zihinsel yaralanma, manevi zarar, ekonomik kayıp veya temel haklarının önemli ölçüde zarar görmesi de dahil olmak üzere, bireysel veya toplu olarak zarara uğrayan kişilerdir. Bu terim her zaman en doğrudan etkilenenler ile sınırlı değildir; en doğrudan etkilenenler ile belirli ilişkiler içinde bulunmaları nedeniyle zarara uğrayan, birinci derece akrabalar ve bakmakla yükümlü olunan kişiler gibi kişileri de kapsayabilir. İş dünyası ile ilgili insan hakları ihlallerinin tüm mağdurları “etkilenen paydaşlar”dır (yukarıdaki “paydaş” tanımına bakınız).

⁶ İnsan hakları olumsuz etkilenen kişilere atıfta bulunmak için kullanılan terminoloji açısından herkes farklı görüş ve tercihlere sahiptir. Rehber İlkelerde ağırlıklı olarak “etkilenen paydaş” terimi kullanılmaktadır. Bu rehber, Rehber İlkelere yönelik yorumsal bir rehber niteliğinde olduğundan, burada da söz konusu terminoloji en sık kullanılmıştır.

III. TELAFİ EDİCİ ÇÖZÜME ERİŞİME İLİŞKİN TEMEL İLKE

İlke 25: İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine karşı koruma ödevinin bir parçası olarak Devletler, bu tür ihlallerin kendi topraklarında ve/veya yargılama yetkilerinin olduğu yerlerde gerçekleşmesi halinde, hakları etkilenenlerin etkili telafi edici çözüme erişimlerini sağlamak için yargısal, idari, yasama veya diğer uygun yollarla gerekli adımları atmalıdır.

Soru 1. Bu neden önemlidir?

İlke 25, uluslararası insan hakları hukukunun kuruluş ilkelerinden birinden ortaya çıkmıştır: Devletin uluslararası insan hakları standartlarına uyulmamasına ilişkin sorumluluğunun kapsamı, Devletin kendisine atfedilebilecek insan hakları ihlallerini önleme ve tazmin etme sorumluluğunu aşmaktadır. Devletlerin aynı zamanda, şirketler de dahil olmak üzere üçüncü kişilerin gerçekleştirdiği insan hakları ihlallerine karşı koruma sağlamaları da gerekmektedir. İlke 1 bu kuruluş ilkesinin genel anlamda iş dünyası ve insan haklarına yönelik etkilerini belirtirken, İlke 25 söz konusu ilkenin telafi edici çözüme erişim özelinde etkilerine odaklanmaktadır. İlke 25'in ifadelendirme biçimi, etkili telafi edici çözümlere erişim sağlamanın, telafi edici çözümlere kağıt üzerinde erişim yaratan yasaların çıkarılması veya ilgili kuruluşların mevcudiyetinin ötesine geçtiğini vurgulamaktadır. Bağlamına göre, Devletlerin telafi edici çözüme erişim bakımından yasal yükümlülüklerini yerine getirebilmeleri için birbirleriyle bağlantılı çeşitli önlemlere (yargısal, idari ve yasama önlemleri ile diğer önlemler) ihtiyaç duyulabilir. Bu alanlardan her birinin temel unsurları aşağıdaki cevaplarda daha eksiksiz biçimde ele alınmıştır.

Soru 2. Etkili telafi edici çözüme erişim sağlamak Devletlerin taşıdığı bir yasal gereklilik midir?

Evet. İnsan hakları ihlallerinin gerçekleştiği durumlarda etkili telafi edici çözüm sağlama uluslararası insan hakları hukukunun temel ilkeleri arasındadır. Birtakım uluslararası ve bölgesel insan hakları belgeleri, Devletin mağdurlara etkili telafi edici çözüme erişim sağlama yükümlülüğünü açıkça belirtmektedir. Örneğin, Medeni ve Siyasal Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme, Devletlerin özellikle yargısal telafi edici çözümlere yönelik fırsatlar geliştirmesi gerektiğini vurgulayarak, tarafların, hak veya özgürlükleri ihlal eden tüm kişilerin etkili telafi edici çözüme sahip olmasının temin edilmesini gerektirmektedir. Benzer şekilde, Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Uluslararası Sözleşme, taraf Devletlerin yetkili ulusal divanlar ve diğer Devlet kuruluşları aracılığıyla, kendi yargı yetki alanlarına dahil olan herkes için etkili koruma ve telafi edici çözümü güvence altına almalarını gerektirmektedir. Söz konusu sözleşme, mağdurların uğradıkları zarara yönelik adil ve yeterli onarım sağlanmasını veya bu bakımdan tatmin edilmeyi talep etme hakkını da belirtmektedir. Benzer şekilde, Afrika, Amerika Kıtaları ve Avrupa'dakiler gibi bölgesel belgeler, ve bu belgelerle ilişkili kuruluşlar tarafından alınan kararlar da telafi edici çözüme erişim sağlamanın Devletlerin sahip olduğu bir yasal gereklilik olduğunu teyit etmiştir.

Kutu 1: Özlü telafi edici çözüme ilişkin uluslararası standartlar

Rehber İlkelerde belirtildiği gibi, etkili telafi edici çözüme erişimin hem usule hem de esasa ilişkin (maddi) unsurları vardır (yukarıdaki "Temel kavramlar" başlığında "iyileştirme/telafi edici çözüm sunma" tanımına bakınız). Telafi edici çözümün esasa ilişkin unsurları, başlıca örnekleri arasında İnsancıl Hukukun Ağır İhlallerinin Mağdurlarının Başvuru ve Onarım Hakkına Dair Temel İlke ve Esaslar'ın da sayılabileceği, insan haklarıyla ilgili birçok uluslararası belgede incelenmiştir. İnsan Hakları Komitesi ile Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi gibi insan hakları kuruluşları tarafından verilen beyanlar, telafi edici çözümlerin farklı bağlamlarda sahip olması gereken esasa ilişkin biçimler ve sunulmaları gereken şekillere daha fazla ışık tutulmasına yardımcı olmaktadır.

Uluslararası standartları sağlamak için, iyileştirme süreçlerinin sonuçlarının genellikle aşağıdaki gibi olması gerektiği kabul edilir:

- **Yeterli:** söz konusu davranışın hukuka aykırılık veya suçluluk derecesi ile verilen zararın niteliği ve ağırlığı göz önüne alınarak, orantılı ve uygun

- **Etkili:** ihlale neden olan eylemler ve diğer faktörlere son vermesi, ve etkilenen paydaş(lar)ı, ihlal meydana gelmemiş olsaydı bulunacakları veya buna mümkün olduğunca yakın bir duruma geri getirmesi

- **Hızlı:** zamanında sunulması.

Telafi edici çözümlerin alabileceği maddi biçimlere ilişkin uluslararası hukuk belgeleri genellikle bu biçimleri aşağıdaki kategorilere ayırmaktadır:

- **Eski haline getirme:** Etkilenen bir kişi veya grubu, zararlar gerçekleşmeden önceki durumlarına geri getirmeye yönelik önlemler (örneğin, istihdamın yeniden sağlanması veya malın iadesi)
- **Tazmin etme:** Ekonomik olarak ölçülebilen zararları (örneğin, fiziksel veya zihinsel zararlar veya kazanç kaybı) tazmin etmeye yönelik önlemler
- **İslah:** Kişinin zararı atlatmasını kolaylaştırmaya yönelik, tıbbi veya psikolojik bakımın yanı sıra hukuki ve sosyal hizmetler gibi önlemler
- **Tatmin:** Devam eden bir ihlalin sonlandırılmasını da içerebilecek önlemler; somut gerçeklerin ve sorumluluğun kabulü de dahil, özür dileme; etkilenen paydaşların saygınlığı, itibarı ve haklarını iade eden beyanlar; adli ve idari yaptırımlar; ve anma törenleri gibi sembolik telafiler
- **Tekrarlamama garantileri:** Gelecekte benzer zararların tekrarlamasını önlemeye yönelik önlemler (örneğin, ihtiyati tedbirler veya yasa, politika veya kurumsal uygulamalarda değişiklik).

Zararın bağlamına ve türüne bağlı olarak, uluslararası standartları sağlayan özlü bir telafi edici çözüm, yukarıda listelenen kategorileri referans alan yaklaşımların bir karışımını gerektirebilir. Örneğin, etkili bir telafi edici çözümün kişinin saygınlığını geri kazandırma amaçlı eylemleri gerektirdiği durumlarda, maddi tazminatın yanında, verilen zararı kabul etmek ve özür dilemek muhtemelen telafi edici çözümün önemli unsurları arasında yer alacaktır.

Etkilenen kişi ve toplulukların bakış açıları, telafi edici çözüm sürecinin özlü sonuçlarının uluslararası standartları fiilen karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesinde temel öneme sahiptir. Bununla birlikte, farklı hak sahibi grupları (ve bu grupların içindeki farklı kişiler), verilen zararın iyileştirilmesi bakımından farklı beklentilere sahip olabilir. Herhangi bir durumda ne tür özlü sonuçların etkili bir telafi edici çözüme eşdeğer olacağını anlamak için, uygun sayılacak telafi edici çözümün türü ve bu çözümün nasıl sunulması gerektiği hakkında etkilenen kişilerle anlamlı istişareler yapılmalıdır.

İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu, İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri kapsamında etkili telafi edici çözümlere erişim kavramını 2017 tarihli bir raporda incelemiştir (A/72/162).

Soru 3. Etkili telafi edici çözüme erişim sağlamak, Rehber İlkeler kapsamında Devletin koruma ödevi ile nasıl ilişkilidir?

Etkili telafi çözüme erişim sağlamak, Devletin koruma ödevi ile iki önemli yoldan ilişkilidir. Birincisi, Rehber İlkelerin I. sütununda kabul edildiği gibi, Devletin insan hakları ihlallerine karşı koruma sağlama ödevi Devletlerin etkili politika, mevzuat, yönetmelik ve yargılama yollarıyla ilgili ihlali önleme, araştırma, cezalandırma ve tazmin etmeye yönelik uygun adımları atmasını gerektirmektedir. Kişilerin maruz kaldıkları iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine yönelik etkili telafi edici çözümlere ne ölçüde erişebildiği, Devletlerin bu ödevi ne ölçüde yerine getirdiğinin yanı sıra Devletin daha genel anlamda hukukun üstünlüğünü ne ölçüde koruduğu ve desteklediğine bağlıdır. İkincisi ise, yukarıdaki Soru 2 başlığında belirtildiği üzere, telafi edici çözüme erişim sağlamak başlı başına, Devletlerin saygı göstermesi, koruması ve gerçekleştirmesi gereken özlü bir insan hakkıdır.

Buna ek olarak, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin gerçekleştiği durumlarda, insan hakları standartlarının ihlaline yönelik cezai veya idari yaptırımların uygulanma olasılığını içeren birtakım biçimlerde başvuruların yapılabileceğini göstererek, Devletler, başkalarını benzer zararları vermekten caydırmak suretiyle zararların önlenmesine önemli katkılar sağlayabilir. Yukarıdaki Kutu 1’de açıklandığı üzere, gelecekte zararların meydana gelmesini önlemek, etkili telafi edici çözümün hayati bir unsuru olabilir.

Soru 4. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi yargısal yollar ile nasıl sağlar?

Yargı mekanizmaları, etkilenen kişi ve toplulukların (veya onların temsilcilerinin) davalar aracılığıyla haklarını savunabileceği ve zarara yönelik yasal olarak uygulanabilir telafi edici çözümlere erişebileceği bir forum sağlamaktadır. Yargı mekanizmaları aynı zamanda, şirketlere ve münferit faillere yönelik cezai kovuşturmalar ve yaptırımlar (belirli yargı yetkisi alanlarında) için de bir forum sunmaktadır. Rehber İlkelerde, telafi edici çözümlere erişimi sağlamanın merkezinde etkili yargı mekanizmalarının yer aldığını açıkça belirtilmiştir. Etkili telafi edici çözüme erişimi sağlamak için, bu tür mekanizmalar iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlali iddialarına müdahale etmeye ve yasaları etkili biçimde uygulamaya yeterli düzeyde yetkili olmalıdır.

Devletlerin, münferit davacıların karşı karşıya kaldığı engelleri azaltmak için atabileceği adımlar (bunlar aşağıdaki Soru 26'da daha ayrıntılı şekilde açıklanmıştır) ile Devletlerin, daha genel olarak yargı sisteminin etkililiğini artırmak için atabileceği adımlar arasında ayırım yapmakta yarar vardır. Devletlerin daha genel olarak yargı sisteminin etkililiğini artırmak için atabileceği bazı somut adımlara örnek olarak aşağıdakiler sayılabilir:

- İç hukukun kapsayıcılığının iş faaliyetleriyle bağlantılı insan hakları risklerini ele almak için gereken oranda olmasını, ve işletmecilik için insan haklarına saygı göstermeye elverişli bir hukuki ortam sunmasını sağlamak,
- Yargı üyeleri ile diğer ilgili adli görevlilerin, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin önlenmesi ve ele alınmasıyla ve ilgili uluslararası standartlara ve bunların farklı bağlamlarda uygulanmasına dair uygun eğitimi almalarını sağlamak,
- İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlali iddialarını soruşturmak ve yasal rejimleri uygulamaktan sorumlu Devlet dairelerinin açık görev yetkileri ile yeterli kaynaklar ve siyasi desteğe sahip olmalarını sağlamak,
- Mahkemelerin, telafi etmeye yönelik önleyici çözümler başta olmak üzere, mali ve mali olmayan telafi edici çözümleri getirmeye yetkili olmalarını sağlamak,
- Sınır ötesi vakalarda bilgi alışverişini ve delillerin toplanmasını hızlandırmak veya başka Devletlerde verilen mahkeme kararlarının tanınması ve uygulanmasına imkan vermek gibi amaçlarla, diğer Devletler ile hukuki ve adli iş birliğine yönelik uygun düzenlemelerde bulunmak,
- Sahip oldukları haklar ile bu hakların iş faaliyetlerinden olumsuz etkilenebileceği farklı yollar, yargı mekanizmalarının kişilerin haklarını korumaya yardımcı olma bakımından oynadığı rol, ve etkilenen paydaşların daha ileri düzeyde yardım ve desteği nasıl alabilecekleri konusunda halkın farkındalığını artırmak.

Soru 5. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi idari yollar ile nasıl sağlar?

İç hukuk sistemlerinde, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararların önlenmesi ve ele alınmasında görev alan birçok idari organ mevcuttur. İş teftiş kurulları, sağlık ve güvenlik kuruluşları, ayrımcılıkla ilgili yasaları denetleyen kuruluşlar, çocuk koruma kuruluşları ve diğer düzenleyici kuruluşlar bunların arasında sayılabilir. Bu organların görev yetkileri genel nitelikte, insan haklarıyla ilgili spesifik temalara odaklanmış, veya sektöre özgü olabilir. Örneğin, ulusal insan hakları kuruluşları onları bu bakımdan temel idari organlar olarak sınıflandıracak işlevleri yerine getirebilir olabilir (bkz. Kutu 3).

İdari kuruluşlar, kişilerin bir işletmenin insan haklarıyla ilgili standartlara uymamasına veya daha genel olarak işletmelerin olumsuz insan hakları etkilerine karışmalarına ilişkin şikayette bulunabileceği mekanizmalar sunabilir. Bu tür Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları aşağıda 27. İlke kapsamında daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

İnsan haklarıyla ilgili şikayetleri doğrudan çözmek Devletler için idari yollarla etkili telafi edici çözüme erişim sağlamanın önemli bir yolu olmakla birlikte, bu noktada diğer düzenleyici işlevler de önemlidir. Örneğin, idari kuruluşlar hukuki standartlara uymazlığı tespit etme ve yaptırımda bulunma bakımından kendi başına hareket etme (örneğin, işyeri güvenliği veya çevrenin korunmasına ilişkin olarak) veya düzeltici eylemlerin zamanında uygulanmasını emretme yetkisine sahip olabilir. Bu tür eylemler (bunlar para cezaları, kamu ihalelerinden men edilme, veya lisansların askıya alınmasıyla sonuçlanabilir) insan haklarıyla ilgili zararların önlenmesi ve hafifletilmesine önemli katkılar sağlayabilir.

İdari kuruluşlar, görev yetkilerine bağlı olarak, konuları savcılara sevk etmek veya diğer süreçlerde uzman tanık görevi görmek gibi yollarla, telafi edici çözüme başka türde iyileştirme mekanizmaları yoluyla erişim sunulmasında da rol oynayabilir. Bazı idari kuruluşlar diğer iyileştirme mekanizmalarının (bkz. Soru 32-33) etkililiğini izleyerek bu mekanizmaların nasıl iyileştirebileceğine ilişkin tavsiyeler veya rehberlik sağlayabilir.

Soru 6. Devlet, etkili telafi edici çözüme erişimi yasama yolları ile nasıl sağlar?

Devletlerin etkili telafi edici çözüme erişimi yasama yollarıyla sağlamalarının temel yollarından biri, ticari işletmelerin bireyler ve topluluklarla etkileşim biçimini düzenleyen kuralları açıklığa kavuşturan, kodifiye eden ve hukuki yaptırım gücü kazandıran yasaları kabul etmek ve bu kurallara uyulmaması durumunda doğacak sonuçları ortaya koymaktır. Çoğu yargı yetkisi alanında, Devlete dayalı yargısal ve yargı dışı mekanizmaların yanı sıra, işletmelerin insan haklarına saygı göstermesiyle ilgilenen diğer idari kuruluşlar da (bkz. Soru 5) bu tür yasalar aracılığıyla kurulur ve görev kapsamı açıklığa kavuşturulur.

Bazı yargı yetkisi alanlarında, bir ticari işletmenin insan haklarına yönelik zararlardan hukuki olarak sorumlu olup olmadığını belirlemek için mahkemelerin başvurabileceği, mevzuat dışında başka hukuki kaynaklar da mevcuttur. Bunların arasında içtihat hukuku (teamül hukuku sistemlerinde uygulanan şekilde) ile örf ve adet hukuku sayılabilir. Bununla birlikte, davacının mevzuatta güvence altına alınmamış standartlara bel bağladığı durumlarda bile, arka planda, bir kişinin uygulamada etkili telafi edici çözüme erişimi olup olmadığını derinden etkileyen yasama rejimlerinin var olması muhtemeldir. Arka planda yer alan bu tür rejimlere bazı örnekler aşağıda verilmiştir:

- Mahkeme ortamı da dahil olmak üzere, şirketlerin kanuna aykırı uygulamalarına dikkat çekmek isteyen kişilere yönelik korumayı güçlendiren muhbir koruma yasaları
- Davacıların iddialarını ispatlamak için ihtiyaç duydukları delillere ulaşmalarını kolaylaştıran bilgi edinme özgürlüğü veya şeffaflık yasaları
- Yargılama süreçlerinin haklara saygı gösterilmesini sağlayan adil bir şekilde yürütülmesini sağlayan usul kuralları.

Soru 7. Etkili telafi edici çözümlere erişim bakımından başka hangi uygun yollar önemli olabilir?

Devletlerin, iş dünyası ve insan hakları vakalarında etkili telafi edici çözümlere erişim sağlamalarına yardımcı olabilecek birçok başka yol vardır. Örneğin, Devletler;

- Destekleri (örneğin, ihracat kredileri veya resmi yatırım sigortası kullanma) şikayet mekanizmaları kurma koşuluna bağlı hale getirerek ve bu mekanizmaların etkili faaliyet göstermesini sağlayarak, şirketleri şikayet mekanizmaları geliştirmeye teşvik edebilir
- Farklı şikayet mekanizmaları, bunlara nasıl erişilebileceği ve mağdurlara sunulabilecek maddi yardım veya uzman danışmanlığı gibi destekler hakkında kamuoyunun farkındalığını ve bilgisini artırabilir
- Kanun koyucular, hükümet yetkilileri ve düzenleyicilere, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin önlenmesi ve ele alınmasına ilişkin uluslararası standartlar ve bu standartların farklı bağlamlarda uygulanması konusunda uygun eğitimler sunabilir
- Mağdurlara yardımcı olabilecek ve onları kaynaklara yönlendirebilecek, ulusal insan hakları kuruluşları veya araştırma ve bilgi paylaşım “merkezleri” gibi girişimler ve kurumlara yatırım yapabilir
- İş dünyası ve insan haklarına ilişkin ulusal eylem planları geliştirebilir ve Devletin telafi edici çözüm ekosisteminin etkililiğini kapsamlı biçimde artırmaya yönelik somut adımlar atabilir (bkz. Kutu 6).

Soru 8. “Topraklar” ile “yargı yetkisi alanı” arasındaki fark nedir?

Bir Devletin *toprakları*, Dünya yüzeyinde söz konusu Devletin sınırlarıyla çevrili olan fiziksel alanlara atıfta bulunur. Uluslararası hukuk kapsamında, bir Devletin toprakları yalnızca kara ve iç suları değil, aynı zamanda çevresindeki denizleri ve üzerindeki hava sahasını da kapsar. *Yargı yetkisi alanı* ise, Devletlerin belirli durumlar ve kişiler üzerinde ve onlarla bağlantılı olarak yetkilerini ileri sürme yetkisini ifade eden hukuki bir kavramdır. Devletin yargı

yetkisi alanının kapsamı ile bu yargı yetkisinin hangi durumlarda kullanılabileceği veya kullanılması gerektiğini ulusal ve uluslararası hukuk belirler.

Yargı yetkisi alanı kavramının incelenmesi

Yargı yetkisi alanı kavramı uluslararası hukukta farklı şekillerde kullanılmaktadır. Uluslararası insan hakları hukukunda, “yargı yetkisi alanı” terimi Devlet ile halk ve/veya Devlet ile insan haklarına saygı gösterme, koruma ve gerçekleştirmeyi içeren yasal ödevlere yol açan yerler arasındaki ilişkileri tanımlamak için kullanılmıştır. Kısacası, bir Devletin nerede ve kime ilişkin olarak harekete geçmesi *gerektiğini* tanımlamakta kullanılmıştır. Daha genel olarak uluslararası hukukta ise, yargı yetkisi alanı kavramı bir Devletin yasalarını *uygulatabilmesinin* veya bu yasaların kapsamını, ülke dışı da dahil olmak üzere, durumları ve kişileri içerecek şekilde genişletebilmesinin temelini tanımlamak için kullanılabilmektedir. Uluslararası hukuk kapsamında yargı yetkisini kullanmanın en kesin temeli, bir kişinin bir Devletin ülke sınırları içerisinde bulunması veya bir olayın söz konusu sınırlar içerisinde meydana gelmesidir; bu, “devletin kendi ülkesi üzerindeki yargı yetkisi” olarak anılır. Bununla birlikte, uluslararası hukukta bir Devletin kendi topraklarının dışındaki kişiler ve/veya durumlar üzerinde yargı yetkisini ileri sürebildiği birtakım başka temeller de tanınmaktadır. Başka bir deyişle, uluslararası hukuk kapsamında “yargı yetkisi alanı” kavramı hem zorunlu hem de izne tabi bir boyut kazanmıştır. İlke 25, telafi edici çözümlere erişim sunma bakımından zorunlu yargı yetkisi alanının kapsamı (yani, Devletin nerede ve kime ilişkin olarak harekete geçmesi *gerektiği*) ile ilgilenmektedir.

İlke 25 bağlamında kullanılan anlamıyla topraklar ile yargı yetkisi alanı kavramları birbiriyle çok yakından ilişkilidir. Bunun nedeni, yukarıda açıklandığı gibi, uluslararası hukukta her Devlete kendi toprakları içerisindeki insanlar ve durumlar üzerinde yargı yetkisi tanınmasıdır. İlke 25’te “topraklar ve/veya yargı yetkisi alanı” sözcüklerinin kullanılması, hukuki açıdan, bir Devletin topraklarının kapsamı ile insanlar ve durumlar üzerindeki yargı yetkisinin tam olarak örtüşmeyebileceğini kabul eden bir tercihtir.

Soru 9. Sınır ötesi vakalarda telafi edici çözüme erişim konusunda uluslararası kuruluşlar neler demiştir?

Devletlerin sınır ötesi vakalarda telafi edici çözüme erişimi ne zaman ve nasıl sunmaları gerektiği soruları, bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşları (bkz. Soru 39), antlaşmalarla kurulan kurumlar ile iş dünyası ve insan hakları alanında faaliyet gösteren diğer kuruluşlar da dahil olmak üzere çok çeşitli uluslararası ortamlarda değerlendirilmiştir.

Bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşları söz konusu olduğunda, bu konu genellikle bir insan hakları antlaşması çerçevesinde haklarını talep eden etkilenen paydaşların istişari görüşleri ve yasal dilekçeleri bağlamında ortaya çıkmaktadır. Antlaşma yükümlülüklerinin coğrafi kapsamı, örneğin, Amerikalılar Arası İnsan Hakları Mahkemesi tarafından değerlendirilmiştir. OC-23/17 sayılı istişari görüşünde, söz konusu Mahkeme, Amerikan İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamında taraf Devletlerin, ilgili Devletin yargı yetkisi kapsamında veya kontrolü altında bulunan faaliyetlerin yol açtığı çevresel zararlardan kaynaklanan insan hakları risklerine, söz konusu zararlar ilgili Devletin toprakları dışında gerçekleşmiş olsa bile, müdahale etmekle görevli olduklarını savunmuştur.

İnsan hakları antlaşmalarını izlemekten sorumlu komiteler, çoğunlukla genel yorumlar veya genel tavsiyelerin parçası olarak, bu soruya ilişkin kendi görüşlerini sunmuştur; bu görüşler, taraf Devletlerin antlaşma kapsamındaki yükümlülüklerini farklı bağlamlara göre yorumlamalarına ve uygulamalarına yardımcı olmak için yayınlanmıştır. Antlaşmalarla kurulan kurumların verdiği önemli beyanlardan bazıları aşağıdaki Kutu 2’de belirtilmektedir.

Kutu 2. Antlaşmalarla kurulan kurumların, Devletlerin iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlaline karşı koruma ödevinin coğrafi kapsamı konusunda yorumları

Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi. Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi, Devletlerin iş faaliyetleri bağlamındaki yükümlülüklerine dair 2017 tarihli ve 24 sayılı Genel Yorum’da şu gözlemlerde bulunmuştur: “Bir Devletin, uluslararası hukukun getirdiği sınırlar dahilinde, kendi topraklarında kurulmuş veya

kendi yargı yetkisi altında olan şirketlerin faaliyetlerini kontrol etmek suretiyle, kendi toprakları dışında bulunan durumları etkileyebileceği ve dolayısıyla kendi ulusal toprakları dışında ekonomik, sosyal ve kültürel haklardan etkili biçimde yararlanmaya katkıda bulunabileceği hallerde ülke dışı yükümlülükler doğar” (para. 28). Etkilenen paydaşların ulus ötesi kurumsal ihlallere yönelik telafi edici çözümlere ulaşmakta karşı karşıya kalabileceği özel güçlükleri ayrıntılı şekilde açıklandıktan sonra, genel yorumda şu ifade yer almaktadır: “Taraf Devletler, hak dağıtmaktan kaçınılmasını önlemek ve etkili telafi edici çözüm ile onarıma erişim hakkını temin etmek amacıyla bu güçlükleri ele almaya yönelik gereken adımları atmakla görevlidir” (para. 44).

İnsan Hakları Komitesi. İnsan Hakları Komitesi (Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Uluslararası Sözleşme’yi izlemektedir), yaşam hakkına ilişkin 2018 tarihli ve 36 sayılı Genel Yorum’da şu beyanda bulunmuştur: “Taraf Devletler, kendi topraklarında veya kendi yargı yetkilerine tabi olan diğer alanlarda faaliyet gösteren yabancı şirketler tarafından ... yaşam hakkından yoksun bırakılmaya karşı bireyleri korumaya yönelik uygun önlemleri almalıdır. Ayrıca, kendi topraklarında kurulmuş veya kendi yargı yetkisine tabi olan tüzel kişilerin yürüttüğü faaliyetler de dahil, tamamı veya bir bölümü kendi topraklarında veya yargı yetkilerine tabi olan diğer yerlerde gerçekleşen ancak kendi toprakları dışındaki bireylerin yaşam hakkı üzerinde doğrudan ve makul ölçüde öngörülebilir etkisi olan tüm faaliyetlerin 6. madde ile uyumlu olmasını sağlamak amacıyla, kurumsal sorumluluğa ve mağdurların etkili telafi edici çözüme kavuşma hakkına ilişkin ilgili uluslararası standartları dikkate alarak, uygun yasama önlemleri ve diğer önlemleri almalıdır” (para. 22).

Çocuk Hakları Komitesi. Çocuk Hakları Komitesi, iş sektörünün çocuk hakları üzerindeki etkileri konusunda Devletin yükümlülüklerine ilişkin 2013 tarihli ve 16 sayılı Genel Yorum’da Devletlerin “iş kuruluşlarının ülke dışı faaliyetleri ve işlemleri bağlamında çocuk haklarına saygı göstermek, bu hakları korumak ve gerçekleştirmek”le yükümlü olduklarını, ve “Devlet ile söz konusu davranış arasında makul bir bağın kurulabilmesi” koşuluyla, söz konusu haklar ihlal edildiğinde “telafi edici çözüm sunmak üzere yargısal veya yargı dışı mekanizmalara erişim sağlamaları gerektiği” belirtilmiştir (para. 43 ve 44).

BMİHYK, Devletlerin sınır ötesi vakalarda telafi edici çözüme erişimi ne zaman ve nasıl sunmaları gerektiği sorusunu **Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi** yoluyla değerlendirmiştir. Bu bağlamda, BMİHYK, ticari işletmelerin köken Devletlerini, iş dünyasını destekleyecek ve insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlara telafi edici çözüm sunacak şekilde tasarlanan düzenleyici rejimlerin, bu rejimlerde güvence altına alınan haklar ve sorumlulukların coğrafi kapsamı bakımından açık olmasını sağlamaya çalışmıştır. Ağır insan hakları ihlallerine işletmelerin karıştığı sınır ötesi vakaların tespiti, soruşturulması, kovuşturulması ve icrası bakımından, uygulatma kurumları ile yargı kurumlarının kolaylıkla ve hızlı bir şekilde diğer Devletlerdeki müteakıl kurumlardan hukuki yardım talep edebilmesi ve bu kurumların taleplerine yanıt verebilmesini sağlamak için de birtakım önlemler alınmalıdır. İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu, Devletler için yasaların uygulanması bakımından sınır ötesi iş birliğinin etkililiğini artırma yollarını 2017 tarihli bir raporunda ayrıntılı şekilde açıklamıştır (A/HRC/35/33).

Soru 10. Etkili telafi edici çözüme “erişim” sahibi olmak ne demektir?

Rehber İlkelerde açıklığa kavuşturulduğu üzere, etkili telafi edici çözüme erişim usule ve esasa ilişkin unsurları içermektedir. Hem iddiaların öne sürüldüğü ve telafi edici çözümlerin talep edildiği süreçlere, hem de bu süreçlerin etkilenen birey veya topluluk için özlü sonuçlarına atıfta bulunmaktadır.

Devletler, mağdurların insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar hakkında şikayetlerini dile getirebileceği ve tazminat talep edebileceği mekanizmalar sağlamalıdır. Bu mekanizmaların erişilebilir hale getirilmesi için, aşağıdaki Soru 20 ila 25 ve Soru 63’te ele alındığı gibi, kişilerin bu mekanizmaları kullanmaya çalışırken karşı karşıya kalabileceği hukuki, uygulamalı ve usule ilişkin engellerin ele alınması önemlidir. Bununla birlikte, erişilebilir iyileştirme süreçlerine sahip olmak, başlı başına, etkili telafi edici çözüme erişimi sağlamamaktadır. Devletlerin aynı zamanda, özellikle süreçlerin uygulamada ne türde özlü telafi edici çözümleri getirebileceği ve bu çözümlerin uluslararası standartları sağlayıp sağlamadığı bakımından, bu tür süreçlerin sonuçlarına da dikkat etmeleri gerekir (bkz. Kutu 1).

Telafi edici çözüme erişim sunmak için, ötekileştirilme riski altındaki kişilerin ihtiyaçlarına özellikle dikkat edilmelidir. Kırılabilirlik ve ötekileştirilme riskleri daha yüksek olan ve telafi edici çözüme erişimde ilave engellerle

karşı karşıya kalabilecek grupların arasında çocuklar, engelliler ve yerli halkların yanı sıra kadınlar ve belirli bağlamlarda etnik veya diğer azınlık gruplarında yer alan bireyler sayılabilir. Örneğin, çocuklar, şikayet mekanizmalarının resmîyetini ve belgelerde kullanılan yasal dili özellikle göz korkutucu bulabilir; ilgili mekanizmaların daha genç kullanıcıların ihtiyaçlarına tam olarak duyarlı olmasını sağlamak için çocuk dostu dil kullanılmasına ve özel eğitilmiş personele ihtiyaç duyulabilir. Yerli halklar, toplumda genellikle ötekileştirilmiş konumları nedeniyle, şikayet mekanizmalarına başka kişilerle eşit koşullarda erişme konusunda belirli güçlüklerle karşı karşıya kalabilmektedir, ve elde ettikleri telafi edici sonuçlar onların kültürel tercihleri veya ihtiyaçlarına uymayabilir. İyileştirme mekanizmalarını tasarlayan ve uygulayanlar, ırk veya etnik köken, yaş, cinsiyet, toplumsal cinsiyet, din, engellilik, cinsel yönelim veya toplumsal cinsiyet kimliğine dayalı olarak insanların hayatta maruz kaldığı farklı biçimlerde ayrımcılığın artan ve birbirini güçlendiren etkilerinin, ve bu faktörlerin birbiriyle nasıl kesişebileceğinin bilincinde olmalıdır.

Soru 11. “Telafi edici çözüme erişim” ile “adalete erişim” aynı şey midir?

Telafi edici çözüme erişim ile adalete erişim, birbiriyle bağlantılı olmakla birlikte, iki farklı kavramdır. Yukarıda belirtildiği gibi, “telafi edici çözüme erişim” hem spesifik durumlarda telafi edici çözüm arama sürecine hem de bu sürecin özlü sonuçlarına atıfta bulunmaktadır. “Adalete erişim” ise daha geniş bir kavramdır. İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu’nun açıklamasına göre:

“Daraltılmış anlamda, adalete erişim, etkili yargısal telafi edici çözüm hakkı veya buna erişim ile eşdeğer tutulabilir ve bu bakımdan, etkili telafi edici çözümler çoğu zaman hak sahiplerine adalet sağlanmasıyla sonuçlanmalıdır. Bununla birlikte, adalete erişim kavramı, yalnızca belirli bir insan hakları ihlali kümesine yönelik bireysel telafi edici çözümler yollarıyla ele alınamayacak ve sosyal, siyasi veya ekonomik yapılarda daha köklü değişiklikleri gerektirecek daha büyük adaletsizlik sorunlarını kapsayacak şekilde daha geniş bir anlamda da kullanılabilir.” (A/72/162, para. 16)

Başka bir deyişle, etkili telafi edici çözüm, zarara uğrayan mağdurlarda adalet duygusu uyandırmalıdır (bkz. Kutu 1). Ancak, bireysel vakalarda sağlanan etkili telafi edici çözümler, meydana gelen tüm yanlışları her zaman düzeltemeyebilir veya bu yanlışlara katkıda bulunan daha geniş çaplı adaletsizlik sorunlarını çözemeyebilir.

Soru 12. Telafi edici çözüme erişim ile insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zarara ilişkin “hesap verebilirlik” aynı şey midir?

Yukarıda da belirtildiği üzere, “telafi edici çözüme erişim” kişinin telafi edici çözümün sunulabileceği usullere erişebilmesini hem de kişinin bu usuller sonucunda etkili bir telafi edici çözüm elde edebilmesini ifade etmektedir.

“Hesap verebilirlik” ise eylemler için sorumluluk alma, etkilenenlere karşı sorumlu olma, ve tutum veya karar alma bakımından yetersizlikler bulunması halinde belirli standartlara tabi tutulma şeklinde nitelendirilir (bkz. yukarıdaki “Temel kavramlar” başlığında “hesap verebilirlik” tanımı).

Uygulamada bu iki kavramı ayırt etmek güç olabilir. Bunun nedeni, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zarar vakasında ilgili olabilecek - para cezalarının verilmesi, özür dileme veya tazminat ödeme zorunluluğu, veya belirli kamu ihalelerinin dışında bırakılma gibi - telafi edici çözümler uygulamada etkili telafi edici çözümün önemli bir unsuru olabilir. Bir şirketin, ister isteyerek isterse hukuki veya başka türlü baskılarla olsun, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zarardan sorumlu tutulması halinde, bu etkilenen kişi veya topluluklara yönelik etkili telafi edici çözümün önemli bir unsuru olabilir (bkz. Kutu 1) ve ilgili gerçeklerin ortaya koyulması, yanlışların kabul edilerek uygun cezaların verilmesi – ki bunların hepsi saygınlığın iade edilmesine katkıda bulunabilir – ile tatmin duygusunun oluşturulmasına yardımcı olabilir.

Ancak, bu iki kavram arasında mükemmel bir korelasyon mevcut değildir, çünkü hesap verebilirliğin hedefleri telafi edici çözümün hedeflerine göre kimi zaman daha geniş kapsamlı olabilir. Bu nedenle, spesifik bir durumda etkili telafi edici çözümlerin sunulması hesap verebilirliğin önemli bir unsuru olmakla birlikte, terimin bu rehberde kullanıldığı anlam çerçevesinde tam hesap verebilirlik söz konusu olacaksa, gerekenlerin tamamını temsil etmekte yetersiz kalabilir. Buna karşılık, kurumsal hesap verebilirliği sağlamak için alınan önlemler de belirli bir vakada etkili telafi edici çözüm ile her zaman eşdeğer olmayabilir. Örneğin, para cezasına çarptırma kamuoyunun geneline karşı

hesap verebilirliği göstermek için önemli olabilir, ancak en doğrudan etkilenenler için *etkili* bir telafi edici çözüm olmayabilir.

IV. DEVLETE DAYALI YARGI MEKANİZMALARI

İlke 26: Devletler, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerini ele alırken, telafi edici çözüme erişimin reddine yol açabilecek hukuki, uygulamadan kaynaklanan ve diğer ilgili engelleri azaltmanın yolları da dahil olmak üzere, ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için uygun adımları atmalıdır.

Soru 13. Bu neden önemlidir?

Etkili yargı mekanizmaları, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüm sunma bakımından tüm Devlete dayalı sistemlerin son derece önemli unsurlarından biridir. Bunun nedeni, bu tür mekanizmaların yasaların yorumlanması ve uygulanmasının yanı sıra adaletin adil biçimde sağlanmasında benzersiz bir rol oynamasıdır. Ulusal yargı mekanizmalarının etkililiği, bir yargı yetkisi alanında hukukun üstünlüğüne gösterilen saygı düzeyinin güçlü bir göstergesidir. Etkilenen paydaşların şikayetlerini yargı dışı yollarla çözmeyi tercih ettiği birçok durumda bile, arka planda veya mevcut iyileştirme seçenekleri arasında etkili yargı mekanizmalarının var olması çoğu zaman, etkili telafi edici çözümün en nihayetinde elde edilip edilmemesine ilişkin önemli bir faktördür. Etkili ulusal yargı mekanizmaları ile insan haklarına yönelik zararlar için telafi edici çözüme erişim arasındaki doğrudan bağlantı, birçok uluslararası insan hakları belgesinde (Uluslararası İnsan Hakları Yasası'nı oluşturanlar da dahil) ve Rehber İlkelerin yorumlarında da açıkça kabul edilmiştir.

Bununla birlikte, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlardan etkilenen kişiler, uygulamada ulusal yargı mekanizmalarına erişmekte güçlük yaşayabilmektedir. Bunun nedenleri arasında, hukuki süreci başlatma giderleri, uygun bir avukat bulma konusunda güçlükler, dava açmak için açık bir gerekçenin olmaması, veya olumlu sonuç elde etmenin zaman alması gibi birçok faktör sayılabilir. Kişiler genellikle etkili bir telafi çözümün bu yolla elde edilme ihtimalinin düşük olduğuna inandıklarından mahkemeye başvurmaktan vazgeçirilmektedir. Telafi edici çözümün önündeki bu engeller ve bunları azaltmak için atılabilecek adımlar aşağıda yer alan daha sonraki bölümlerde ele alınmıştır.

Soru 14. Ulusal yargı mekanizmaları nelerdir?

Birçok yargı yetkisi alanında, “ulusal yargı mekanizmaları”nın mahkemelere – yani, hükümetin yargı kolu kapsamında faaliyet gösteren kuruluşlara atıfta bulunmaktadır. Bu tür kuruluşlar genellikle vakaların ele alınması, uyuşmazlıkların çözülmesi veya hukuki sorumluluğun belirlenmesine yönelik yüksek derecede resmi usulleri uygular, ve hükümleri yasal olarak bağlayıcıdır.

Ulusal yargı mekanizmaları; ceza ve hukuk mahkemeleri, anayasa mahkemeleri ve idari mahkemeler, belirli bir yasal rejim (iş veya çevre kanunu gibi) kapsamında ortaya çıkan davaları hükme bağlamak amacıyla kurulan ihtisas mahkemeleri, divanlar ve diğer yargı benzeri kurumlar (istihdam divanları, vb.) gibi birçok farklı türde mahkemeyi içerebilir.

Soru 15. “Etkili” yargı mekanizması nedir?

Rehber İlkelerde, etkili bir yargı mekanizmasının ne olduğu açıkça belirtilmemiştir. Bununla birlikte, İlke 26'nın açıklama kısmında “tarafsızlık, dürüstlük ve gerekli süreçlere uyum sağlama yetilerinin” esas olduğu belirtilmektedir. Bu standartlar en nihayetinde, Devletlerin “kanun önünde eşitliği sağlamak için tedbirler alma, bu tedbirlerin uygulamasında hakkaniyeti sağlama ile yeterli hesap verebilirlik, hukuki kesinlik, prosedürel ve yasal şeffaflığı sağlama da dahil olmak üzere” hukukun üstünlüğünü koruma ve geliştirme ödevinden kaynaklanmaktadır ve bu ödev tarafından şekillendirilmiştir.

Mahkemelerin etkililiğinin değerlendirilmesine ilişkin önemli faktörlerin arasında, ilgili görevlilerin yolsuzluğa maruz kalabilirliği, kurumların yerleşik çıkarlardan (örneğin, Devlet temsilcileri veya iş dünyası aktörleri) ne ölçüde bağımsız işleyebildikleri, ve erişimin istismar edici davalar yoluyla ne kadar kolay engellenebildiği sayılabilir. BMİHYK'nin **Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi** kapsamında, iş dünyası ve insan hakları vakalarında yargı mekanizmalarının etkili olmasının ne anlama geldiği, ve yargı mekanizmalarının uygulamada etkili olmasını sağlamak için Devletler ile diğer ilgili aktörlerin neler yapabileceğine dair ayrıntılı rehberler üretilmiştir.

Soru 16. Devletler ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için ne tür uygun adımları atabilir?

Ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için gerekli olan adımlar birçok farklı yerel hukuki, yapısal, siyasi, kültürel ve ekonomik faktör ile belirlenmektedir. Uygunluk kavramı, bir reform programının uygulanacağı bağlamı ve söz konusu reformların hedeflenen sonuçlara ulaşması için sağlanması gerekebilecek tamamlayıcı önlemlerin dikkatle değerlendirilmesi gerektiğini hatırlatmaktadır. Devletlerin ulusal yargı mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için atabilecekleri çok sayıda temel önlem mevcuttur. Örneğin:

- Adalet yönetiminin yargı sürecindeki yolsuzluklar nedeniyle zayıflamaması veya engellenmemesini sağlamaya yönelik önlemler de dahil olmak üzere, yargı bağımsızlığını korumaya ve desteklemeye yönelik politikalar oluşturmak ve uygulamak
- Mahkemelerin uygun şekilde fonlanmasını ve kaynaklarla donatılmasını sağlamak
- Kolluk kurumları, hakimler ve ilgili diğer mahkeme personelinin sınır ötesi vakalarda diğer yargı yetkisi alanlarındaki mevkidaşlarından destek talep edebilmesini sağlamaya yönelik uygun düzenlemelerin mevcut olmasını temin etmek
- İş dünyası ve insan haklarıyla ilgili uluslararası, bölgesel ve yerel standartlar ile ticari işletmelerin hesap verebilirliğini ve etkilenen paydaşların telafi edici çözüme erişimini desteklemeye yönelik fırsatlar hakkında farkındalığı artırmak amacıyla, avukatlar ve hakimlerin sürekli mesleki gelişimine yatırım yapmak.

Soru 17. Yargı mekanizmaları yoluyla ne tür telafi edici çözümler mevcut olabilir?

Yargı mekanizmalarının sağlayabileceği telafi edici çözüm türleri, yapılan hukuki işlemin türüne bağlıdır. Uygulanacak iç hukuk ve ilgili hukuki yapıya bağlı olarak, medeni hukuk, ceza hukuku, idare hukuku veya anayasa hukuku kapsamında ya da istihdam veya çevre konularıyla ilgilenenler gibi ihtisas mahkemeleri aracılığıyla hukuki yollara başvurma fırsatları mevcut olabilir. Bazı durumlarda, etkili bir telafi edici çözüm sunulabilmesi için farklı biçimlerde hukuki başvuru yollarını içeren karma bir yaklaşıma ihtiyaç duyulabilir.

Etkilenen paydaşlar veya ilgili kamu kuruluşları tarafından açılan hukuk davalarında birçok telafi edici çözüm mümkün olabilir. Yargı yetkisine bağlı olarak, hukuk davaları mali tazminat, cezai tazminat, kusurluluk beyanları, ihtiyati tedbir kararları, sözleşmesel yükümlülükleri ifa etme emri ya da düzeltici veya önleyici eylemlerin yapılmasına yönelik diğer emirlerin verilmesiyle sonuçlanabilir. Dava yoluyla varılan ve mahkemece tescil edilen uzlaşma anlaşmaları, mahkemeye, ilgili anlaşmalar kapsamında verilen taahhütleri yasal olarak uygulatma yetkisi tanıyabilir. Bu taahhütler, örneğin, bir şirketin çevresel döküntüleri temizlemek, çevreyi eski haline getirmek veya gelecekte zararların önlenmesini sağlamaya yönelik önlemler almak gibi belirli eylemlerde bulunma taahhütlerini içerebilir. Kurumsal sanıklara yönelik cezai işlem uygulanmasına izin verilen yargı yetkisi alanlarında en yaygın telafi edici çözüm para cezasıdır. Bazı mahkemeler ayrıca eski haline getirme, iyileştirici kararlar, kamu hizmeti, kamu duyurusu ve özür, kazançların geri alınması, denetimli serbestlik süresi, belirli ticari faaliyetlerini yürütme veya belirli kamu ihalelerine katılma yasağı veya, aşırı durumlarda, ticari işletmenin feshi gibi yaptırımlara da hükmedebilir. Şirketlerin cezai sorumluluğuna izin verilmeyen yargı yetkisi alanlarında ve başka yerlerde, bireysel failer (örneğin, şirket yöneticileri) de cezai yaptırımlara tabi tutulabilir. Bu, yine yukarıda sayılan cezaların verilmesine yol açabileceği gibi şirket görevlileri için hapis cezasına çarptırılmasıyla da sonuçlanabilir. Bu durumlarda birçok husus yürürlükteki yasal rejimlerin yapısına ve içeriğine bağlıdır. Örneğin, bazı yargı yetkisi alanlarında, ticari işletmeler yerine yalnızca gerçek kişilere cezai sorumluluk yüklenebilmesi nedeniyle, şirketler sadece idari veya hukuki sorumluluğa tabi tutulabilmektedir. Böyle bir durumda, şirketin bünyesindeki münferit yöneticiler, suç teşkil eden bir eylemde bulunmuş veya bu eyleme iştirak etmiş olmaları halinde sorumlu tutulabilir, ancak şirketin kendisi ceza hukuku kapsamında mahkum edilemez.

İlgili ulusal hukuk sistemine göre değişmekle birlikte, etkilenen kişi ve toplulukların maruz kaldıkları insan haklarına yönelik zararlar için telafi edici çözüm talep edebileceği anayasal temeller de mevcut olabilir. Bu yolla, karar verme sürecinin anayasada veya diğer ilgili yasal garantilerde belirtilen standartları sağlamadığı gerekçesine dayalı olarak, potansiyel olarak zararlı bir projeye izin vermiş veya ilgili insan hakları risklerini daha kötüleştirilmiş hükümet kararlarına itiraz edilmesi mümkündür. Bu yasal yolla elde edilebilecek telafi edici çözümler ihtiyati tedbir kararı,

hukuka aykırılık beyanı, eski haline getirme emri (örneğin, malların geri alınması), mali tazminat ve lisansların veya projelerin iptalini içerebilir.

Soru 18. Yalnızca yargı mekanizmaları yoluyla erişilebilen telafi edici çözümler var mıdır?

Evet. Genel kural olarak, yalnızca yargı mekanizmaları ulusal hukuk kapsamında suç teşkil eden iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlalleri için şirketlere ve/veya temsilcilerine cezai sorumluluk yükleyebilir. Dolayısıyla mahkemeler, ağır kusur iddiaları içeren insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlara ilişkin davaların görülmesi ve hükme bağlanmasında özellikle önemli bir rol oynamaktadır.

Hukuk mahkemeleri, mağdurların telafi edici çözümü zararlara yönelik mali tazminat biçiminde elde edebileceği önemli bir vasıta. Maddi tazminat bazen başka yollarla (arabuluculuk gibi) da elde edilebilmekle birlikte, mali tazminat ödenmesine yönelik mahkeme kararları yasal olarak bağlayıcıdır. Yargılama işlemleri kapsamında, yasal hak talebinin çözüme kavuşturulması beklenirken ilgili ticari işletmenin belirli faaliyetleri durdurmasını, ya da zorla tahliye gibi, insan haklarını olumsuz etkileyen önlemleri uygulamaya devam etmekten kaçınmasını gerektiren bir ihtiyati tedbir kararı da alınabilir. Hukuk mahkemeleriyle özellikle ilişkilendirilen bir diğer telafi edici çözüm ise, taraflardan birinin, örneğin değer zincirinde yer alan işletmeler arasındaki sözleşmesel yükümlülüklerin ihlalini telafi etmek amacıyla yapması gereken spesifik eylemlerin belirtildiği aynen ifaya ilişkin çözümdür.

Ulusal yargı mekanizmaları, diğer şikayet mekanizmaları aracılığıyla elde edilen telafi edici çözümlerin etkililiğini artırmak için kullanılabilir. Bu, örneğin, yargı dışı sürecin sonuçlarından tatmin olmayan tarafların konuyu mahkemeye taşıması ile söz konusu olabilir. Yargı mekanizmaları ile yargı dışı mekanizmalar arasındaki tamamlayıcılığın başka bir örneği olarak, iyileştirme sürecinin sonucunun sözleşme olarak kaydedilerek mahkemeler aracılığıyla uygulanabilir hale getirilmesi olarak gösterilebilir. Yukarıda sayılan tüm nedenlerden dolayı, Rehber İlkelerde etkili yargı mekanizmalarının “telafi edici çözüme erişimin temelinde” yer aldığı kabul edilmiştir.

Soru 19. Yargı mekanizmaları bağlamında telafi edici çözüme erişimin reddi ne demektir?

Nelerin telafi edici çözüme erişimin reddi olarak nitelendirilebileceğine yönelik evrensel kabul görmüş bir tanım olmamakla birlikte, söz konusu ret genellikle yargı mekanizmalarının yönetimi, işleyişi veya bunlara kaynak sağlanmasında, kişiyi telafi edici çözümden veya aksi halde yasal olarak kendilerine hak görülecek telafi edici bir çözümü talep etme fırsatından mahrum bırakan ciddi kusurların mevcut olduğuna işaret eder.

İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine uğrayanlar, mahkemeler aracılığıyla telafi edici çözüm talep ederken usule ilişkin ve başka türlü birçok engelle karşı karşıya kalmaktadır. Bazı durumlarda, bu engeller aşılamaz haldedir ve herhangi bir alternatif yoksa telafi edici çözüme erişimin reddine yönelik risk oluşturabilir. Rehber İlkeler, Devletlerin bu tür engelleri azaltmaya çalışmaları gerektiğini açıkça belirtmektedir.

Mahkemeler resmi ve kurallara dayalı kuruluşlardır; yani davacıların bazı kontrollerden geçmeleri beklenebilir. Örneğin, hak talebinde bulunmak için gerekli hukuki ehliyete sahip olduklarını, hak talebinin yasal olarak tanınan bir dava nedenine dayandığını ve hak talebini oluşturmak için gerekli delillerin sunulduğunu ispatlamaları gerekebilir. Usule ilişkin olarak kabul edilemez (telafi edici çözüme erişimin reddine katkıda bulunacağı gerekçesiyle) gerekleri, mahkemeler ile adalet sisteminin uygun şekilde yönetilmesi için gerekenlerden kolayca ayırt etmeye yarayacak basit bir test yoktur. Bu nedenle, Devletlerin, belirli koşullar altında adaletin reddine yol açabilecek usule ilişkin önlemlerin veya gereklerin tespit edilerek değiştirilmesini sağlamak ve böylece telafi edici çözüme erişimi korumak amacıyla, mahkeme usulüne ilişkin kuralları düzenli olarak gözden geçirmesi ve etkilenen paydaşlarla istişarede bulunması önemlidir.

Bundan sonraki sorular, mağdurların sıkça karşı karşıya kaldığı engellerden bazılarını ele alacak olup Devletlerin bu engelleri ele alma yollarından bazılarını özetleyecektir.

Soru 20. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmalarında ne tür yasal engellerle karşılaşmaktadır?

İlke 26'nın açıklama kısmında, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine ilişkin meşru davaların yargı mekanizmaları tarafından ele alınmasını önleyebilecek yasal engellere ilişkin bazı açıklayıcı örnekler sunulmuştur.

Her şeyi kapsayıcı bir liste yapmak mümkün olmamakla birlikte, yasal engellerin birçoğunun kaynaklandığı sorunlar tespit edilebilmektedir. Bu sorunlar aşağıdakileri içerir:

- Ulusal yasal rejimlerde, işletme grubunun farklı üye şirketleri arasındakiler de dahil olmak üzere, iş dünyası aktörlerinin hukuki sorumluluğunu değerlendirmeye yönelik ilkelere ilişkin belirsizlik
- Grup operasyonları ile ilişkili veya bunlardan kaynaklanan veya değer zincirleri içerisindeki insan hakları etkilerinin tespit edilmesi, önlenmesi ve hafifletilmesiyle ilgili yasal standartların belirsizliği
- Maruz kalınan zararı yeterli düzeyde betimleyen bir dava sebebinin veya ceza gerektiren bir suçun olmaması
- Mahkemelerin yargı yetkilerini ileri sürmek için kullanacakları dayanaklara ilişkin belirsizlik (sınır ötesi vakalar dahil)
- Sınır ötesi davalarda elde edilebilecek telafi edici çözümleri ciddi biçimde sınırlandıran hukuk kuralları (örneğin, telafi edici çözümleri yönetim kararlarının alındığı yerde değil, zararın gerçekleştiği yerde elde edilecek çözümler ile sınırlandıran kurallar).

Soru 21. Yasal engeller nasıl ele alınabilir?

Yasal engeller yasama ve politika reformları aracılığıyla, veya yargı kararları yoluyla ele alınabilir; ancak reformların etkili kılınması için bazı tamamlayıcı önlemlere (örneğin, eğitim veya ilave kaynaklar şeklinde) gerek duyulabilecektir. Halihazırda var olan birçok engel Devletlerin tek taraflı harekete geçmesiyle (örneğin, yasaların getirilmesi veya açıklığa kavuşturulması ile) ele alınabilir. Bazı Devletler zorunlu insan hakları durum tespiti rejimlerini kullanarak telafi edici çözüme erişimi iyileştirmeye çalışmıştır. Bu tür yasalar, şirketlerin değer zincirlerinde yer alan insan hakları risklerini yönetmeye ilişkin yükümlülüklerinin açıklığa kavuşturulmasının yanında, etkilenen paydaşların zarara yönelik telafi edici çözüm talep edebileceği dava nedenleri oluşturulmasına katkı sağlayabilir. Bununla birlikte, sınır ötesi vakalarda sıkça ortaya çıkan güçlüklerle önalıcı biçimde müdahale edebilmek için ilgili Devletler (ve Devlet daireleri) arasında yüksek düzeyde iş birliğine ihtiyaç duyulmaktadır; bu iş birliği, örneğin adli yardımlaşmaya ilişkin düzenlemelerin güçlendirilmesi veya yargı yetkisinin kullanılmasını düzenleyen kuralların açıklığa kavuşturulmasını kapsayabilir.

Soru 22. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmaları bakımından uygulamadan kaynaklanan ne tür engellerle karşılaşmaktadır?

İlke 26'nın açıklama kısmında, yargı yollarına erişimin önündeki uygulamadan kaynaklanan ve usule ilişkin engellere birtakım açıklayıcı örnekler verilmiştir. Bu tür engeller davalara ve yerlere göre büyük farklılıklar göstermekle birlikte, uygulamada bu engellerin birçoğu aşağıdakilerden kaynaklanmaktadır veya bunlarla bağlantılıdır:

- Yargı mekanizmalarına erişimin genellikle çok yüksek maliyetli olması (avukat, uzman tanıklar, seyahat ve çeviri hizmetleri, vb. gerekebilir)
- Haklarını savunmak için mahkemelere erişmeye çalışan kişilere yönelik mali riskleri önemli ölçüde artıran kurallar ve hukuki ilkeler; örneğin, davada kaybeden tarafın, kazanan tarafın hukuki giderlerini ödediği "kaybeden öder ilkesi"
- İş dünyası ve insan hakları davalarında adli işlemlerin uzunluğu; karmaşık davalar birkaç yıl, hatta on yıllarca sürebilmektedir
- Özellikle toplumsal cinsiyete dayalı şiddet gibi önemli kişisel travmalar içeren davalarda, yasal hak talebini belgelemenin ve/veya adli işlemlerde delil sunmanın yarattığı psikolojik etkiler
- Bilgiye erişimde yaşanan güçlükler (özellikle ilgili ticari işletme(ler)den edinilecek bilgilerde ve/veya sınır ötesi vakalarda)
- Mahkemelere erişmek isteyenlerin sahip olabileceği okuryazarlık düzeylerinin göz ardı edilmesi

- Adli işlemlerin yürütülmesini etkileyebilecek dilsel farklılıklar (delillerin nasıl toplandığı ve sunulduğu da dahil)
- Etkilenen paydaşlar ile ticari işletme(ler) ve ilgili diğer aktörler arasında güç ve kaynak dengesizlikleri
- İlgili kolluk kurumları veya yargı teşkilatında kaynak, uzmanlık veya personel eksikliği
- Sınır ötesi davalarda yürütme makamları arasında – resmi ve gayri resmi – işbirliği eksikliği.

Soru 23. Uygulamadan kaynaklanan engeller nasıl ele alınabilir?

Engelin niteliğine ve bağlama göre, telafi edici çözüm aramaya yönelik uygulamadan kaynaklanan engellerin azaltılmasına yardımcı olmak için Devletler çeşitli seçeneklere sahip olabilir. Örneğin, toplu davalara olanak sağlanarak mahkemeye gitme maliyetlerini düşürmek mümkündür; bu şekilde münferit davacılar kaynaklarını bir araya getirerek hukuki giderlerin tekrarlamasından kaçınabilir. Bazı durumlarda, hukuki giderlerini karşılamak için kişilere doğrudan mali destek sağlamak da telafi edici çözümlere erişimin önündeki mali engelleri aşmalarına yardımcı olmak için etkili bir yol olabilir; ya da bu kişiler ücretsiz (kamu yararına) yardım kaynaklarına yönlendirilebilir.

Yasal hak talebinin ispatlanmasına ilişkin giderler ve uygulamadan kaynaklanan güçlükler, özellikle ilgili bilgilere erişimde taraflar arasında eşitsizlik söz konusu olduğu durumlarda, davacıların ihtiyaç duydukları bilgilere erişebilmesini kolaylaştırmak amacıyla belgelerin ifşasına ilişkin kurallar değiştirilerek hafifletilebilir. Bunun yanında, davacıların kaynak ve bilgilere erişimde eşitsizlikten (imkanları geniş olan kurumsal davalılara kıyasla) kaynaklanan dezavantajları da, “ispat yüklerinin” tahsis edilme biçimi değiştirilerek azaltılabilir. Örneğin, davacının kusura ilişkin tüm unsurları ispatlamak zorunda kalması yerine, ilk davanın mevcut olgular ve deliller çerçevesinde görülmesinden sonra, hukuki sorumluluğun kendisine yüklenmemesi gerektiğine dair gerekçelerin haklılığını ispat etme yükümlülüğü davalı şirkete yüklenebilir.

Birçok yargı yetkisi alanında, mahkeme yöneticileri, dava açma süreçlerini hızlandırmak ve bilgi alışverişini kolaylaştırmak amacıyla duruşmaların uzaktan yapılmasına imkan tanıyan yeni teknolojilerden yararlanmaktadır. Haklara saygılı bir şekilde kullanılmaları son derece önemli olmakla birlikte, bu tür teknolojiler mahkeme gecikmeleri ve giderlerini azaltarak birçok yarar sağlayabilmektedir. Sınır ötesi vakalarda, başka ülkelerdeki mevkidaşlardan adli yardım ve soruşturma yardımı taleplerine hızlı yanıt verilebilmesini sağlayan sistemler işlemlerin hızlandırılması ve maliyetlerin azaltılmasına yardımcı olabilir (daha fazla bilgi için bkz. A/HRC/35/33).

Soru 24. Etkilenen paydaşlar yargı mekanizmaları bakımından başka hangi ilgili engellerle karşılaşmaktadır?

Haklarını mahkemede aramaya çalışan kişiler, ihtiyaçlarının kanun koyucular, hakimler, adli görevliler ve diğerleri gibi ilgili yetkililer tarafından yeterli düzeyde öngörülememesi ve yanıt verilememesi nedeniyle birçok başka engel ile karşı karşıya kalabilmektedir. Toplumdaki farklı gruplar, ve grupların içerisindeki farklı bireyler, farklı engellerle karşılaşabilmektedir veya belirli özelliklere (ırk veya etnik köken, yaş, cinsiyet, toplumsal cinsiyet, din, engellilik, cinsel yönelim ve toplumsal cinsiyet kimliği), kültürel geçmişlere veya bireysel koşullara bağlı olarak, aynı engelleri başkalarına göre daha farklı şekilde deneyimleyebilmektedir (bkz. Kutu 13). Göçmen işçiler veya Yerli Halklar gibi, toplumda ötekileştirilen bazı grupların yargı mekanizmalarına ve bu mekanizmaların şikayetlerini ele alabilme yetisine duydukları güven genellikle düşük düzeydedir.

Misilleme korkusu, karşılığında cezalandırılacaklarına inandıkları takdirde paydaşları hak talebinde bulunmaktan veya soruşturmalara yardımcı olmaya gönüllü olmaktan caydırabildiğinden, önemli bir engel teşkil etmektedir. Misillemenin niteliği, ve telafi edici çözüm talebinde bulunmaya ne ölçüde engel olabileceği, etkilenen kişiden daha farklı bir kültürel geçmişe veya toplumsal cinsiyete sahip kişiler tarafından her zaman kolaylıkla anlaşılamayabileceğini unutmamak gerekir. Bu tür güçlükleri, ve etkili olabilecek diğer ilgili engelleri, kavramaya başlamak ve bunları ele almaya yönelik etkili bir strateji geliştirmek için, toplumdaki farklı gruplar ile önalıcı ve anlamlı etkileşimler gerçekleştirilmesi gerekmektedir (bkz. Kutu 15).

Soru 25. Diğer engeller nasıl ele alınabilir?

Yoksulluk veya hukukun üstünlüğüne saygı duymama gibi, kişilerin yargı mekanizmalarına erişimini ve/veya bu mekanizmalara duydukları güveni zayıflatan sistemik ve yapısal sorunların giderilmesi, Devletler tarafından uyumlu ve çoğu zaman uzun vadeli düzeltici çalışmaları gerektirir. Altta yatan sorunların niteliğine bağlı olarak, bu çalışmalar; insan haklarının daha iyi korunmasına yönelik yasal reformları ve yolsuzluk, yargı bağımsızlığı eksikliği ile birçok ulusal hukuk sisteminde mevcut olan kapasite yetersizlikleri gibi, hukukun üstünlüğüne yönelik daha geniş çaplı siyasi, sosyal ve ekonomik güçlüklerin ele alınmasını içerebilir.

Misilleme risklerinin ele alınması genellikle, bu tür zararlı ve tehditkar davranışların yasalar tarafından yasaklanmasını ve kolluk kurumlarının, misilleme eylemlerinden caydırmak ve bu tür eylemleri cezalandırmak için çalışmalarını içerir. Devletler, misilleme niteliğinde davranışlara maruz kalma riskini azaltma ve bu tür davranışları cezalandırmaya yönelik diğer kanun yollarını da göz ardı etmemelidir. Bu yollar temel çalışma haklarını ve sendikaların, muhbirlerin ve insan hakları savunucularının faaliyetlerini; ve ifade özgürlüğü ve ayırım gözetmeme gibi, sivil katılım açısından önemli hakları koruyan yasaları kapsayabilir.

Bunlara ek olarak, hakimler, avukatlar, adli görevliler ve ilgili diğer personele eğitimler verilmesi, bu tür engeller ile bunları uygulamada ele almanın yolları hakkında farkındalığın artırılmasına yardımcı olabilir.

V. DEVLETE DAYALI YARGI DIŖI ŖIKAYET MEKANİZMALARI

İlke 27: Devletler, yargı mekanizmalarının yanı sıra, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerinin telafisi için Devlete dayalı kapsamlı bir sistemin parçası olarak etkili ve uygun yargı dışı Ŗikayet mekanizmaları sağlamalıdır.

Soru 26. Bu neden önemlidir?

Yargı mekanizmaları, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlalleri için telafi edici çözüme yönelik Devlete dayalı kapsamlı bir sistemin merkezinde yer almaktadır (bkz. Soru 13-18), ancak belirli durumlarda etkili telafi edici çözümün en çok tercih edilen yolu olmayabilirler. Bunun nedeni, belki de ulusal yasal çerçevede dava açmak için uygun dava nedenlerinin sunulmaması, veya uzun süren adli işlemlerin elde edilen telafi edici çözümlerin altını oyması gibi nedenlerle, etkilenen paydaşların aradığı telafi edici çözümlerin yargı mekanizmaları yoluyla ulaşılabilir olmamasıdır. Ayrıca, telafi edici çözüm arayışındaki kişilerin Ŗikayetlerinin çözülmesi için, yargı mekanizmalarının sunabileceğinden daha az resmi bir süreci – örneğın, arabuluculuk – tercih etmesinin de bir sebebi olabilir.

Uygulamada, ve özellikle daha karmaşık vakalarda, mağdurların telafi edici çözümü yargı mekanizmaları ile yargı dışı mekanizmaları karma olarak, hatta bazen paralel şekilde kullanarak aramaları sık rastlanan bir durumdur (bkz. Kutu 7). Bu durum, etkilenen paydaşlara, farklı süreçlerden elde edilebilecek muhtemel sonuçları değerlendirek içinde bulundukları koşullar altında en etkili telafiye ulaşma ihtimali en yüksek olan stratejileri veya sıralamayı belirleyebilmeleri için, uğradıkları zarara yönelik telafi edici çözümü en iyi şekilde nasıl arayacakları konusunda seçim imkanları sunmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu noktada, etkilenen paydaşların bu tür seçim imkanlarına sahip olmalarını sağlamak için Devletler tarafından yargı mekanizmalarını tamamlayıcı görev gören yargı dışı mekanizmaların sağlanması son derece önemlidir.

Soru 27. Devlete dayalı yargı dışı Ŗikayet mekanizmaları nelerdir?

Devlete dayalı yargı dışı Ŗikayet mekanizmaları birçok farklı biçimde olabilir. Görev yetkileri çoğı zaman spesifik olarak insan hakları veya iş dünyası ve insan hakları yönünden ifade edilmez ve bu nedenle söz konusu mekanizmaların, iş dünyası ve insan hakları vakalarına ilişkin önemli Ŗikayet mekanizmaları olarak tanınmaları her zaman kolay değildir.

Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları

- **Kamu denetçiliği, düzenleyici kurumlar, insan hakları organları ve yargı erki dışında kalan diğer hükümet girişimleri ve divanlar**

Örneğin...

- **Genel olarak insan haklarını ele alan mekanizmalar**
- **İş dünyası ve insan haklarına ilişkin konuları ele alan mekanizmalar, örneğin:**
 - Emek (örneğin çalışma müfettişliği)
 - Çevre (örneğin çevre idaresi)
 - Halk sağlığı ve güvenliği (örneğin sağlık ve güvenlik kurulu)
 - Tüketicilerin korunması
 - Eşitlik ve ayrımsızlık
 - Finans, kalkınma ve ticaret (örneğin mali tahkim)
 - Mahremiyet
- **Özel grupların korunmasını ele alan mekanizmalar, örneğin:**
 - Çalışanlar
 - Kadınlar (örneğin eşitlik komisyonu)
 - Çocuklar (örneğin çocuklar için kamu denetçisi)
 - Göçmen işçiler
 - Engelliler
 - Modern kölelik mağdurları (örneğin ihbar hattı)
 - Yerli halkların üyeleri
- **Ulusal insan hakları kurumları**
- **OECD Sorumlu İş Yönetimi için Ulusal Temas Noktaları (UTN'ler)**

Bu örnekler sadece açıklama amaçlıdır. Uygulamada bu kategorilerin bazıları örtüşebilir.

Bu tür mekanizmalar görev, işlev ve yetkileri bakımından farklılık gösterebilmektedir. Bazı yargı dışı mekanizmalar geniş bir yelpazede insan hakları sorunlarını ele almakla görevliken, diğerleri uzmanlaşmış odak noktalarına sahiptir (örneğin, spesifik sektörler veya insan hakları temaları). Bazılarının işlevi özellikle belirli bir düzenleyici rejimi uygulamaya ile bağlantılıdır; diğer mekanizmalara ise, yapısal sorunlar, düzenleme aksaklıkları veya sistemsel adaletsizlikler gibi, daha geniş bir yelpazede insan haklarıyla ilgili şikayetlerde bulunulabilir. Bazı Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları (ve özellikle spesifik rejimlerin uygulanmasıyla ilgili olanlar) yasal olarak soruşturma yetkilerine sahip olabilirken (örneğin, tanık belgeleri ve ifadelerinin üretilmesini gerektirme), diğerleri (özellikle yetki alanı daha geniş olanlar) uygun telafi edici çözümlere ulaşabilmek için ilgili ticari işletmeler arasında daha geniş kapsamlı arabuluculuk, diyalog ve iş birliğine bel bağlayabilir. Ancak, tüm bu mekanizmaların ortak noktası, yargı organı kapsamı dışında kalmaları ve Devletin ancak bu mekanizmaların kurulmasında ve operasyonları veya yönetimlerinin en azından bazı yönlerinde söz sahibi olmasıdır.

Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmalarına bazı örnekler olarak iş teftiş kurulları, tüketici koruma kuruluşları, çevresel uyumsuzlukların çözümüne yönelik mekanizmalar, devletin kamu denetçiliği kurumları, ihtisas kuruluşları (örneğin, çocuklar veya göçmen işçilerin korunmasıyla ilgilenenler), Çok Uluslu Şirketler için Sorumlu İş Yönetimine ilişkin OECD Rehberi kapsamında sorumlu işletme davranışından sorumlu ulusal temas noktaları, ve ulusal insan hakları kuruluşları sayılabilir.

Kutu 3: Ulusal insan hakları kuruluşları telafi edici çözüme erişimde hangi rolü oynayabilir?

Ulusal insan hakları kuruluşları, anayasal ve/veya yasal yetkiye dayanarak insan haklarını korumak ve desteklemekle görevli Devlet organlarıdır. Bu kuruluşlar telafi edici çözüme erişim bakımından, iş dünyası kaynaklı insan hakları ihlallerine ilişkin bilgi toplama faaliyetleri yürütmek ve mağdurların telafiye daha etkili biçimde erişimini sağlamak için gerekli olabilecek düzenleyici reformlara dair tavsiyelerde bulunmak gibi yollarla, telafi edici çözüme erişim bakımından önemli rol oynayabilirler. 1993 yılında Genel Kurul tarafından kabul edilen ve insan haklarının desteklenmesi ve korunmasına yönelik ulusal kurumların statüsüne ilişkin

İlkeler (Paris İlkeleri), ulusal insan hakları kuruluşlarının etkililiği ve güvenilirliğinin değerlendirilebileceği uluslararası standartlar setini ortaya koymaktadır.

İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu, İnsan Hakları Konseyine sunduğu 2021 tarihli raporunda (A/HRC/47/39/Add.3), ulusal insan hakları kuruluşlarının telafi edici çözüme doğrudan, dolaylı ve temel katkıları aşağıdaki ifadelerde açıklamıştır.

Doğrudan katkılar şikayetleri kabul etme, ihlalleri soruşturma, kamu soruşturmaları yürütme, uyuşmazlıklara yönelik arabuluculuk ve uzlaştırma, ve tazminata ilişkin emirler vermeyi içerir.

Dolaylı katkılar çeşitli aktörlerin kapasitelerinin geliştirilmesine yardımcı olma, hukuki destek sağlama, iyileştirme süreçlerine müdahale etme, insan hakları savunucularını destekleme ve şirketlerin şikayet mekanizmalarının etkililiğini izlemeyi kapsar.

Temel katkılar haklar ve telafi edici çözümlere ilişkin farkındalık artırma, araştırma yapma, yasal reform tavsiyelerinde bulunma, iş dünyası ve insan haklarına ilişkin ulusal eylem planlarının geliştirilmesi ve uygulanmasını destekleme, ve hukukun üstünlüğünü güçlendirmeyi içerir.

Ulusal insan hakları kuruluşlarının insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüme erişim bakımından oynadığı rol, BMİHYK'nin *Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi*'nde daha ayrıntılı olarak irdelenmiştir.

Kutu 4: Sorumlu işletme davranışına ilişkin OECD ulusal temas noktaları telafi edici çözüme erişimde hangi rolü oynayabilir?

Çok Uluslu Şirketler için Sorumlu İş Yönetimine ilişkin OECD Rehberi, katılan Hükümetlerin, sorumlu işletme davranışına yönelik olarak yargı dışı şikayet mekanizması görevi görece ulusal temas noktası oluşturmalarını gerektirmektedir. Hükümetlere ulusal temas noktalarını nasıl yapılandıracakları konusunda esneklik tanınmıştır. Bazı ulusal temas noktaları bakanlıklara bağlıdır, bazıları çok paydaşlı kuruluşlardır, bazıları ise hükümet tarafından görevlendirilmiş bağımsız uzmanlardan oluşmaktadır.

Ulusal temas noktalarının çalışmalarına ilişkin normatif çerçeveyi sunan OECD Rehberi yasal olarak bağlayıcı bir belge değildir; daha ziyade, sorumlu işletme davranışı konusunda Hükümetlerin çok uluslu şirketlere sunduğu tavsiyeler setini ortaya koymaktadır. Belgenin bağlayıcı olmayan bu statüsü ile tutarlı olarak, ulusal temas noktaları Rehberlere uygunsuzluğu gidermek için yasal olarak bağlayıcı emirler verme veya yaptırım cezalarına çarptırma yetkisine sahip değildir. Bunun yerine, şikayette bulunanlar ile şikayete konu olan ticari işletme arasında anlaşmaları kolaylaştırmaya yönelik arabuluculuk gibi diyaloga dayalı yöntemler kullanarak, şikayetleri ("spesifik durumlar" olarak anılır) "iyi niyet elçiliği" yoluyla çözmeyi amaçlarlar. Ulusal temas noktaları tarafından kolaylaştırılan anlaşmalarda şirketlerin gelecekte uygulamalarını iyileştirme ve aynı zamanda geçmişteki zararlarını iyileştirme (örneğin tazminat veya zarar gören malın onarılması yoluyla, veya işten çıkarılan işçilerin işe iadesi, vb.) taahhütlerini içermiştir.

Spesifik duruma ilişkin sürecin sonunda, ulusal temas noktası, kamuoyuna sürecin sonucunu açıklayan bir bildirim yayınlar. Bu bildirimlerde genellikle dile getirilen sorunlara ilişkin bir analiz, ve özellikle taraflar arasında anlaşmaya varılamamışsa, şirketin bu sorunları nasıl ele alabileceğine ilişkin tavsiyeler yer alır. Bazı ulusal temas noktaları, şirketin OECD Rehberi'ne uyup uymadığına ilişkin değerlendirmelerde bulunmayı da tercih edebilir. Tarafların rızası olmaksızın, varılan anlaşmalar ve bunların içeriği yayımlanamaz.

Tavsiyeler ulusal temas noktaları tarafından yasal olarak uygulanamaz, ancak spesifik duruma ilişkin süreçlerin sonuçları itibar açısından ve ticari etkiler yaratabilir; bu etkiler ise yönetim uygulamalarında olumlu değişiklikleri teşvik edebilir. OECD Rehberi'ne katılan bazı Hükümetler iyi niyetli katılımı, ihracat kredi programları kapsamında da dahil olmak üzere, resmi Devlet desteğine erişim ile ilişkilendirerek sistemlerini

güçlendirmeyi hedeflemiştir. Bunun yanında, ulusal temas noktaları, şirketin varılan anlaşmaları veya verilen tavsiyeleri uygulayıp uygulamadığını takip edebilir.

Ulusal temas noktaları sınır ötesi vakaların çözülmesinde eşsiz bir rol oynayabilir. Bunun nedeni, görev yetkilerinin, kendi bulundukları Devletlerde kurulan ticari işletmelerin küresel operasyonları ile yine söz konusu Devletlerde faaliyet gösteren yabancı şirketlerin de dahil olduğu vakaları kapsamasıdır.

Telafi edici çözüm bakımından ulusal temas noktalarının rolü ve çalışmaları hakkında daha fazla bilgi için: [Sorumlu İşletme Davranışına İlişkin Ulusal Temas Noktaları: Telafi Edici Çözüme Erişim – Geride Kalan 20 Yıl ve Önümüzdeki Yol](#) (2020) ile OECD spesifik durumlar veritabanı.

Soru 28. “Etkili ve uygun” Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizması nedir?

Rehber İlkelerde, Devlete dayalı ve Devlete dayalı olmayan yargı dışı mekanizmalarının etkililiğinin değerlendirilmesinde kullanılacak, etkililik kriterleri olarak bilinen geniş kapsamlı bir kriteri seti sunulmuştur (bkz. Soru 57-69). Bu kriterler (İlke 31’de belirtilmiştir) Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalarının performansı ve etkilerini izlemeye yönelik ilke temelli bir dayanak sunmaktadır. BMİHYK’nin [Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi](#) kapsamında, Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalarının iş dünyası ve insan hakları vakalarında etkili olmasının ne anlama geldiği, ve bu tür mekanizmaların uygulamada etkili olabilmesi için Devletler ile diğer ilgili aktörlerin neler yapabileceğine dair ayrıntılı bir rehber üretilmiştir.

İlke 27’de ilave niteleyici olarak “uygun” sözcüğünün kullanılması, yargı dışı mekanizmaların uluslararası insan hakları standartları ile uyumlu biçimde, ve altta yatan yapısal veya sistemik sorunlar da dahil olmak üzere hedeflemeleri gereken sorunlara yönelik uygun bir anlayış ışığında tasarlama ve uygulamanın önemini Devletlere hatırlatmaya hizmet etmektedir. Bu bakımdan, İlke 27’de kullanılan şekliyle “uygun” sözcüğü, ilgili mekanizmanın görev yetkisi, yapısı, yasal yetkileri, personelinin beceri ve uzmanlığı da dahil olmak üzere finansal ve diğer kaynakları da içeren tasarımına atıfta bulunmaktadır.

“Etkililik” ile “uygunluk” arasında önemli bir örtüşme mevcuttur: uygunsuz şekilde tasarlanan ve uygulanan şikayet mekanizmasının uygulamada etkili olma ihtimali yoktur.

Soru 29. Devletlerin etkili ve uygun yargı dışı şikayet mekanizmalarını “sunmaları” ne anlama gelir?

Etkili ve uygun yargı dışı şikayet mekanizmalarının sunulması, Devletlerin bu tür mekanizmaları oluşturarak etkilenen paydaşların kullanımına sunmaları anlamına gelir. Uygulamada, bu tür mekanizmaları “sunmak”, aralarında aşağıdakilerin de yer aldığı çok çeşitli müdahaleleri içerebilir:

- Uygun mevzuatı kabul etmek (özellikle, yetkileri Devlet tarafından verilen resmi görev yetkisine dayanan mekanizmalar için)
- Yönetişim ve hesap verebilirliğe yönelik siyasi ve mali destek ile uygun çerçeveleri sağlamak
- Özel ihtiyaçlara yanıt vermek için özel amaçlı mekanizmalar oluşturmak.

Soru 30. Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları aracılığıyla ne tür telafi edici çözümler sunulabilir?

Bu sorunun yanıtı mekanizmanın türüne, ve en önemlisi, ilgili mekanizmaya verilen görev, işlev ve yasal yetkilere bağlıdır. Bazı mekanizmalar para cezaları, lisansların veya kamu ihalelerinin iptali veya askıya alınması, ve hükümetin ihale programlarından veya yatırım destek programlarından (ihracat kredilerini ilgilendirenler dahil) menedilme gibi cezalandırıcı önlemler getirme kabiliyetine sahiptir. Diğer mekanizmalar ise daha ziyade gelecekteki zararların önlenmesine yönelik olarak tasarlanmıştır. İyileştirme planlarının üretilmesini emretmeye yetkili mekanizmalar – ki bu planların uygulanması yine bu mekanizmalarca yakından izlenecektir – da söz edilen ikinci kategoriye girmektedir. OECD’nin sorumlu işletme davranışına yönelik ulusal temas noktaları (bkz. Kutu 4) gibi diğer mekanizmalar, iyileştirme bakımından yasal olarak bağlayıcı emirler veremeyebilir, ancak yine de ilgili koşullar altında uygun olacak iyileştirme türlerine dair tavsiyelerde bulunabilirler.

Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalar telafi edici çözümleri doğrudan sağlayamazlar da bu çözümlerin sunulmasını kolaylaştırmakta rol oynayabilir. Örneğin, bazı Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalar etkilenen kişilerin adına dava açma veya konuyu diğer kolluk kurumlarına sevk etme seçeneğine sahiptir. Kendilerine verilen yetkilere bağlı olarak; tüketiciciyi koruma kanunu, emek rejimleri ve çevre koruma rejimleri gibi bazı iyileştirme mekanizmaları, etkilenenlere tazminat ödenmesine ve bunu müteakiben mahkeme aracılığıyla icra edilebilecek bir borç yaratılmasına karar verebilir.

Uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmak için diyaloga dayalı yöntemlerden yararlanan yargı dışı mekanizmalar, ilgili tarafların karşılıklı rızasına bağlı olarak, ihtiyaca göre tasarlanmış telafi edici çözümler tasarlama bakımından daha esnek olabilir. Bunun yanında, Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları iyileştirme süreçlerinin sonuçlarını kamuoyuna açabilir; bu ise, söz konusu mekanizmaların özel çalışma alanlarına ilişkin sistemsel, hukuki veya yapısal sorunların tespit edilmesine yardımcı olabilir.

Soru 31. Bu mekanizmalar iş dünyası ve insan haklarına ilişkin şikayetleri çözmeye yardımcı olmak için hangi teknikleri kullanmaktadır?

Kendilerine hangi yetkilerin verildiğine bağlı olarak, Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları şikayetleri çözüme kavuşturmak için farklı teknikler kullanabilmektedir. Bazı mekanizmalar, taraflar arasında anlaşmaya varmak için ana yöntem olarak arabuluculuk veya uzlaştırma gibi diyaloga dayalı yöntemlere bel bağlamaktadır. Bu tür anlaşmalar yasal olarak bağlayıcı olmamakla birlikte, bazı mekanizmalar bu tür anlaşmaları yasal olarak uygulanmak üzere mahkemeye taşımak için yasal yetkiye sahip olabilir. İhtisas divanları, genellikle tahkim gibi daha çekışmeli yöntemlerden yararlanırlar ve aynı zamanda, yasal olarak bağlayıcı kararlar da çıkarabilirler. İş teftiş kurulları gibi diğer mekanizmalar ise daha resmi durum tespiti yetkilerine sahip olabilir (tesisleri ziyaret ederek şirketleri bilgi sunmaya zorlamak gibi), ve etkilenen kişilerin adına dava açabilirler. Bu tür mekanizmaların, “kademeli” bir süreç boyunca yaklaşımların bir kombinasyonundan yararlanması (örneğin, başlangıçta gayri resmi ve diyaloga dayalı süreçler yoluyla şikayetin çözülmesi yönünde girişimlerde bulunulması ve bu girişimlerin kabul edilebilir bir sonuca ulaşmaması halinde daha resmi süreçlere geçilmesi seçeneğinin sunulması) yaygın bir uygulamadır.

Soru 32. Devlete dayalı yargı dışı mekanizmalar tek başına etkili telafi edici çözümler sunabilir mi?

Devlete dayalı yargı dışı mekanizmaların tek başlarına etkili telafi edici çözümler sunma kabiliyeti zararın niteliğine, ilgili hukuk kapsamında izin verilen eylemlerin kapsamına, ve neyin zarara yönelik etkili telafi edici çözüm teşkil edeceğine bağlıdır. İnsan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı ağır zararlar söz konusu olduğunda, etkili bir telafi edici çözüm için ilgili iş dünyası aktörlerine cezai yaptırımlar uygulanması gereken durumlarda, bu sorunun yanıtı neredeyse kesinlikle hayır olacaktır. Ağır ve karmaşık vakalarda, etkili bir telafi edici çözüme ilişkin en iyi olasılık birden fazla türde şikayet mekanizmasının kullanılmasına dayalı olabilir. Bazı Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları, şikayete yönelik ilk incelemeyi yürütmek, konuyu mahkemelere sevk etmek veya adli işlemlerde uzman tanık görevi görmek gibi yollarla, telafi edici çözüme erişimin yargı yolları aracılığıyla kolaylaştırılmasına yardımcı olabilir.

Ancak bazı koşullarda, Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları etkili telafi edici çözümleri diğer türde iyileştirme mekanizmalarına göre daha hızlı, daha öngörülebilir ve daha az maliyetli bir şekilde sunabilir. Bu durum, söz konusu mekanizmaların (örneğin, yargı mekanizmalarına kıyasla) belirli bağlam ve ihtiyaçlara yanıt verecek ısmarlama telafi edici çözümler tasarlama konusunda daha esnek olmalarından, ya da bir mekanizmanın insan haklarına yönelik zararların belirli türlerini ele almak üzere hedeflenmiş olması, ilgili uzmanlığa kolay erişilebilmesi, veya ilgili paydaşların ihtiyaçlarına duyarlı ve onların güvenini kazanmış olmasından kaynaklanabilir. Aşağıda daha ayrıntılı şekilde ele alınacağı üzere, önceki durumlarda kişilere etkili telafi edici çözümlerin sunulmasında gözlemlenebilir başarının düzeyi; etkilenen paydaşların bu tür mekanizmalara güvenmeye ne kadar istekli olduğunu belirleyen ana faktörler arasındadır. Etkili yargı dışı mekanizmaların temel özellikleri, aşağıda Soru 57 ila 69’da daha ayrıntılı şekilde tartışılmıştır.

Soru 33. İş dünyası kaynaklı insan hakları ihlaline yönelik telafi edici çözüm için Devlete dayalı kapsamlı bir sistem neleri içerir?

Devlete dayalı kapsamlı bir sistem, olumsuz etkilenen insan haklarının niteliği ne olursa olsun, etkili telafi edici çözümler elde etmek için gerçekçi ve kolayca tanımlanabilir yöntemlerin mevcut olmasını sağlamalıdır. Burada, “gerçekçi” sözcüğü iyileştirme seçeneklerinin kuramsal değil, gerçek ve erişilebilir olmasını ifade etmektedir. “Kolayca tanımlanabilir” ifadesi ise bu seçeneklerin, kullanması hedeflenen kişilere, kolayca erişebilecekleri ve anlayabilecekleri dillerde ve biçimlerde (bkz. Soru 63), ve izlenecek farklı yolların avantaj ve dezavantajlarını kıyaslamalarına izin vermeye yetecek ayrıntılarla birlikte, yeterli düzeyde tanıtılması anlamına gelmektedir.

Yargı mekanizmaları kaçınılmaz olarak telafi edici çözüme erişim sağlamanın merkezinde yer almakla birlikte, Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları da bunlara yönelik önemli bir tamamlayıcı rol oynamaktadır. Bu rollerini etkilenen paydaşlara, yargı süreçlerine yönelik gişe yarar alternatifler sunarak, esnek ve bağlama özgü çözümler tasarlama fırsatları yaratarak, ve hukuk sistemlerinde var olabilecek hesap verebilirlik boşluklarını doldurmaya yardımcı olarak yerine getirirler.

Telafi edici çözüme ilişkin Devlete dayalı kapsamlı bir sistemde, Devlete dayalı ve Devlete dayalı olmayan farklı türde mekanizmalar birbirlerini güçlendirici rol oynamaktadır. Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmalarının etkili telafi edici çözümler sunulmasına ne ölçüde katkıda bulunabileceği genellikle, politika yapıcılarının, farklı türde mekanizmalar arasında var olan veya kurulabilecek bağlantılara ne kadar dikkat ettiğine bağlıdır. Uygulamada, bu tür bağlantılar birçok biçimde olabilir. Bu bağlamda özellikle kıymetli olabilecek bağlantılardan bazıları aşağıda verilmiştir:

- Şikayette bulunan kişilerin şikayetlerini bir mekanizmadan başka bir mekanizmaya devredebilmesine yönelik düzenlemeler (örneğin, temyiz süreci veya bir sonucu uygulamaya yönelik dilekçe yoluyla)
- Sınır ötesi vakalarda Devlete dayalı mekanizmalar arasında koordinasyonu kolaylaştırmaya yönelik düzenlemeler
- Yargı dışı mekanizmaların, adli işlemlere delil sunmalarına veya bu işlemlerde uzman tanık görevi görmelerine izin verme
- İyileştirici sonuçların ortak denetimi veya izlenmesine yönelik düzenlemelerin mevcut olmasını sağlama.

VI. DEVLETE DAYALI OLMAYAN ŞİKAYET MEKANİZMALARI

İlke 28: Devletler, iş dünyasıyla bağlantılı insan hakları zararlarını ele alan Devlete dayalı olmayan etkili şikayet mekanizmalarına erişimi kolaylaştırmanın yollarını değerlendirmelidir.

Soru 34. Bu neden önemlidir?

Devletler insan haklarının nihai garantörleridir ve uluslararası insan hakları hukuku kapsamında, insan haklarına yönelik zararlara etkili telafi edici çözüme erişim sağlamakla yükümlüdürler. Bununla birlikte, bu tür zararlara yönelik etkili telafi edici çözümlerin tek olası kaynağı Devletler değildir. Aksine, mağdurların da, şirketler ya da çok paydaşlı girişimler, sektörel dernekler ve İnsan Hakları Konseyinin özel usulleri tarafından işletilenler de dahil, çok çeşitli iyileştirme mekanizmaları yoluyla çözüm aramaları ve elde etmeleri mümkündür. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının oynayabileceği önemli tamamlayıcı rol Rehber İlkelerde tanınmaktadır. Bu kısmen, ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacak telafi edici çözümü aramaları için mağdurları olası bir ilave yol sunabilme olasılıklarından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının dış etkilerden ve olaylardan uzak var olmadığının, ve Devletlerin eylemlerinin bu tür mekanizmalara erişimi ve bu tür mekanizmaların etkili telafi edici çözüm sunabilme başarısını olumlu veya olumsuz etkileyebileceği birçok yol bulunduğu unutulmaması gerekir. İlke 28, kişilerin şikayetlerini bu tür şikayet mekanizmaları yoluyla çözmelerine yönelik fırsatların teşvik edilmesinde Devletlerin oynayabileceği önemli rolü vurgulamaktadır, ve bu kategorideki mekanizmaların mağdurlara sağlayabileceği, olası erişim ve iyileştirme hızı, azaltılmış maliyetler ve ulus ötesi ulaşma gibi yararları ışık tutmaktadır.

Soru 35. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları nelerdir?

Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlara ilgili şikayetlerin dile getirildiği ve bunlara telafi edici çözümün arandığı mekanizmalar olmaları açısından yukarıda ele alınan şikayet mekanizmalarına benzerlik göstermektedir (bkz. Soru 13-33). Bununla birlikte, şirketler, çok paydaşlı girişimler veya sektörel dernekler gibi Devlet dışı aktörler tarafından yönetilmeleri, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları yukarıda Soru 26-33'te ele alınan yargı dışı mekanizmalardan ayırmaktadır.

Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları
➤ Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları Örneğin... • Toplum irtibat ofisi • İnsan kaynakları departmanı • İşçi şikayet hattı • Sorumlu satın alma uyum mekanizması • İşçilerin yürüttüğü mekanizma ➤ Sektörel mekanizmalar, çoklu paydaş mekanizmaları ve diğer işbirlikçi girişimler Örneğin... • Sertifikasyon kurumları mekanizmaları • Çok paydaşlı girişimlerin mekanizmaları (örneğin davranış kurallarını uygulatan) • Küresel çerçeve anlaşmalarla ilişkili mekanizmalar • Çok taraflı kalkınmada bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları (bkz. Kutu 5)

➤ **Bölgesel ve uluslararası insan hakları kurumları**

Örneğin...

- **Bölgesel insan hakları komisyonları veya mahkemeleri**
- **Birleşmiş Milletler’in antlaşmalarla kurulan kurumları**
- **İnsan Hakları Konseyi’nin özel prosedürleri (örneğin bildirimler)**

Bu örnekler sadece açıklama amaçlıdır. Uygulamada bu kategorilerin bazıları örtüşebilir.

İşçi veya topluluk eksenli şikayet mekanizmaları, ve küresel sendikal örgütler ile çok uluslu şirketler arasında yapılan anlaşmalar (genellikle “küresel çerçeve anlaşmaları” olarak anılır) sonucunda oluşturulan mekanizmalar, Rehber İlkeler çerçevesinde “Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları” kategorisinde yer almaktadır.

Devlet eylemlerinden veya uluslararası örgütlerden kaynaklanan, ancak münferit olarak Devletlerden bağımsız olan mekanizmalar da Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları olarak değerlendirilmektedir. Örneğin, bazı çok taraflı kalkınma bankalarıyla ilişkilendirilen, ve kişilerin fonlu projelerin olumsuz insan hakları etkileri hakkında itirazda bulunmakta kullanabileceği bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarıdır (bkz. Kutu 5). Devletler arasındaki anlaşmalar ile kurulan, ancak tek bir Devletin etkisi veya kontrolü dışında faaliyet gösteren bölgesel ve uluslararası insan hakları organları da Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları olarak kabul edilmektedir (bkz. Soru 39).

Kutu 5: Çok taraflı kalkınma bankaları ile bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları

Birçok çok taraflı kalkınma bankası, kuruluşların fonladığı proje veya faaliyetler nedeniyle olumsuz etkilenen veya olumsuz etkileneceklerine inanan kişiler ve toplulukların şikayetlerini alarak bu şikayetlerle ilgilenmeye yönelik kendi bağımsız hesap verebilirlik mekanizmalarını oluşturmuştur.

Bu mekanizmalar çoğu zaman, mali kuruluşun, sosyal ve çevresel koruma politikaları da dahil olmak üzere kendi operasyonel politikalarına uyup uymadığını incelemeye yönelik resmi soruşturmalar veya uyum incelemeleri yürütebilmektedir. Koruma politikaları genellikle zorunlu yeniden yerleştirme, Yerli Halklar, iş sağlığı ve güvenliği, paydaş katılımı ve – her zaman açıkça olmasa da – insan haklarını da içeren çok çeşitli tematik alanları kapsamaktadır. Bu tür politikalar genellikle proje düzeyinde şikayet mekanizmalarının oluşturulmasını gerektirmektedir. Bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları, giderek artan bir şekilde, projelerden etkilenen kişiler ile borçlular (özel sektör yatırımlarında söz konusu borçlu bir şirket olacaktır) arasında arabuluculuğa dayalı diyalog ya da uyuşmazlık çözümü süreçlerini kolaylaştırabilmektedir.

Bağımsız hesap verebilirlik mekanizmalarından elde edilebilecek iyileştirici sonuçların türleri, bu mekanizmalara verilen yetkilere bağlıdır. Bazı mekanizmalar diyaloga dayalı yöntemler yoluyla, şikayette dile getirilen konuların bazıları veya tümüne yönelik karşılıklı kabul edilebilir anlaşmaları kolaylaştırabilmektedir. Uyum incelemelerinin sonucunda ise genellikle, projeyi ilgili politikalarla nasıl uyumlu hale getirecekleri hakkında ana kuruluşlara tavsiyelerde bulunulur. Bazı durumlarda, bağımsız hesap verebilirlik mekanizmaları şikayette bulunanlara yönelik spesifik iyileştirici önlem tavsiyelerinde bulunmaya yetkilidir. Bazı mekanizmalar ise aynı zamanda danışman rolüne de sahiptir. Bu role dayalı olarak, projeden etkilenen kişi ve topluluklara yönelik gelecekteki zararları engellemek için ele alınması gerekebilecek sistemsel güçlükler hakkında kurumlarına tavsiyelerde bulunabilirler.

Kalkınma finansmanı bağlamında telafi edici çözüme ilişkin daha fazla bilgi için: [BMİHYK, Kalkınma Finansmanında Telafi Edici Çözüm: Rehberlik ve Uygulama](#) (New York ve Cenevre, 2022).

Soru 36. Devlete dayalı olmayan “etkili” şikayet mekanizması nedir?

Devlete dayalı olmayan etkili bir şikayet mekanizması, İlke 31’de ayrıntılarıyla açıklanan etkililik kriterlerini sağlar (bkz. Soru 57-69). Mekanizmanın hedeflediği faydalara ulaşabilmesini sağlamaya yönelik titiz bir çerçeve sunan bu kriterler, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözümlerin önündeki engellerin

azaltılmasına katkıda bulunabilirler (bkz. Soru 40 ve Soru 57). BMİHYK'nin **Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi** kapsamında, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının iş dünyası ve insan hakları vakalarında etkili olmasının ne anlama geldiği, ve bu tür mekanizmaların uygulamada etkili olabilmesi için Devletler, bu mekanizmaların geliştiricileri ve işleticilerinin neler yapabileceğine dair ayrıntılı bir rehber üretilmiştir.

Soru 37. Devletlerin, Devlete dayalı olmayan etkili şikayet mekanizmalarına “erişimi kolaylaştırması” ne anlama gelir?

Rehber İlkeler, Devletleri, Devlete dayalı olmayan etkili şikayet mekanizmalarına erişimi kolaylaştırmaya teşvik etmektedir. Devletlerin bunu hem kendi topraklarında hem de daha geniş çaplı olarak başarımlarının birçok yolu vardır. Örneğin, Devletler;

- Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarına yönelik elverişli hukuki ve politika ortamını oluşturabilir ve sürdürebilir (örneğin, bir izni almanın, kamu ihale sürecine katılmanın veya devlet daireleri ile sözleşmelere girmenin koşulu olarak, bu tür mekanizmaları oluşturmaları veya bunlara katılmaları için şirketlere teşvik vererek veya zorunluluk getirerek)
- Hak sahiplerinin misilleme korkusu olmaksızın kendi tercih ettikleri şikayet mekanizmalarına erişebilmelerini sağlayabilir
- Etkilenen paydaşların Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarını tespit etmelerine ve kullanmalarına yardımcı olabilir (örneğin, bu tür şikayet mekanizmalarının varlığı, nasıl çalıştıkları, bunlara nasıl erişileceği, ve sunabildikleri telafi edici çözüm türleri hakkında farkındalık yaratarak)
- Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının etkili telafi edici çözümlere katkıda bulunmalarını sağlamaya yönelik önlemler alabilir
- Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarını uluslararası iş birliği yoluyla tanıtmanın yollarını arayabilir
- Bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşlarına erişimi kolaylaştırabilir (örneğin, münferit davaları görme yetkilerini kabul ederek).

Kutu 6: Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları iyi işleyen bir “telafi edici çözüm ekosistemine” nasıl katkıda bulunabilir?

“Telafi edici çözüm ekosistemi” kapsamında, münferit iyileştirme mekanizmalarının telafi edici çözüm sunmak için neleri yapıp yapamayacağına değil, daha geniş çaplı telafi edici çabalara ne katkılar sağlayabileceğine odaklanılır. İyi işleyen bir telafi edici çözüm ekosisteminde, Devlete dayalı ve Devlete dayalı olmayan farklı mekanizmalar ile bu mekanizmaların var olmasına ve işlemesine olanak veren yasalar, politikalar, düzenleyici sistemler ve yapılar birbirini karşılıklı güçlendiren ve insan haklarına yönelik zararlar için etkili telafi edici çözüme erişime olanak veren bir şekilde faaliyet gösterir.

Her bir şikayet mekanizmasının telafi edici çözüme yönelik olarak uygulamada sağladığı katkı, mekanizmadan mekanizmaya ve vakadan vakaya değişir. Bazı mekanizmalar kendi başlarına önemli katkılar sağlayabilirken, diğerlerinin telafi edici çözümün başka yollarla (örneğin, düzenleyici veya yargısal yollarla) sağlanmasına yönelik çabalara tamamlayıcı nitelikte görülebilmektedir. Spesifik durumlarda telafi edici çözüme katkıları ne olursa olsun, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının, Rehber İlkelerle uyumlu şirket davranışının teşvik edilmesinde ve Rehber İlkelere katılan şirketlerin insan haklarına ilişkin taahhütlerini yerine getirmemeleri halinde bir biçimde hesap verebilirlik sağlamasında taşıdığı değer göz ardı edilmemelidir.

Soru 38. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları kendi başlarına etkili telafi edici çözümler sunabilir mi?

Evet, bazı durumlarda sunabilirler; ancak bu, ilgili zararların niteliğine, yasaların ne ölçüde ihlal edilmiş olabileceğine (özellikle ceza kanunu), etkilenen paydaşların ihtiyaçlarına, ve mekanizmanın İlke 31’de belirtilen etkililik kriterlerini ne ölçüde sağladığına bağlıdır (bkz. Soru 40 ile Soru 57-69).

Bazı durumlarda, özellikle etkili telafi edici çözümün hızlı müdahaleye bağlı olduğu ve doğrudan ticari işletme tarafından sunulabildiği hallerde, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları etkilenen paydaşlara etkili telafi edici çözüm sunabilecek durumdadır. Dolayısıyla Rehber İlkeler, ticari işletmeleri operasyonel düzeyde etkili şikayet mekanizmaları oluşturmaya veya bu tür bir mekanizmaya katılmaya teşvik etmektedir (bkz. Soru 40-50). Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının insan haklarına yönelik her türlü zarara karşı etkili telafi edici çözümü kendi başlarına sunabilmelerini beklemek gerçekçi olmamakla birlikte, bu mekanizmalar, etkilenen paydaşların ilgili mekanizmanın kapsamı, öncelikleri ve işleyiş biçimini tanımlama sürecine dahil olduğu durumlar başta olmak üzere, spesifik ihlal türleri için telafi edici çözümlere yönelik hızlı ve ucuz bir yol sunabilir (bkz. Soru 62-63 ve Soru 69). Örneğin, işçi eksenli şikayet mekanizmaları özellikle, taciz, zorla çalıştırma, örgütlenme karşıtı faaliyetler ve fabrika güvenliğine ilişkin şikayetlere hızlı ve iyi hedeflenmiş yanıtlar verecek şekilde tasarlanmıştır.

Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının, etkilenen paydaşlara en iyi ihtimalle yalnızca kısmi telafi edici çözüm sağlayabileceği durumlar mutlaka olacaktır. Bu durum, söz konusu mekanizmanın etkili bir çözümün sağlanabilmesi için gereken her şeyi yerine getirme görevi veya yetkisinden yoksun olmasından kaynaklanabilir. Etkilerin birikimli veya kapsamlı olduğu veya karmaşık nedenlere dayandığı durumlarda, etkilenen paydaşlara etkili telafi edici çözümün sunulabilmesi, Devlete dayalı olmayan tek bir şikayet mekanizmasının, hatta bu tür mekanizmalarının bir kombinasyonunun, müdahalesinden çok daha fazlasını gerektirebilir. İş dünyası kaynaklı, suç teşkil eden ağır ihlaller söz konusu olduğu ve cezai yaptırımların uygulanmasının etkili telafi edici çözümün zorunlu bir unsuru olduğu durumlarda ise, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları, mahkemeler gibi Devlete dayalı kurumlarla karşılaştırıldığında iyileştirme sağlama bakımından oldukça sınırlı rol oynayabilir.

Kapsamlarının telafi edici çözümleri doğrudan sunmak için sınırlı olduğu durumlarda bile, devlete dayalı olmayan mekanizmaların etkili telafi edici çözüm sunma bakımından önemli katkılar sağlamanın birçok başka yolu olabilir. Örneğin, etkili mekanizmalar etkilenen paydaşları güçlendirebilir, iş davranışını etkileyebilir, insan hakları durum tespiti sürecini iyileştirebilir, bilgi toplamada yardımcı olabilir, ve ihlal vakaları ile altında yatan nedenleri vurgulayabilir.

Kutu 7: Paralel işlemler

Birçok iş aktörü veya hak sahibinin dahil olduğu karmaşık vakalar başta olmak üzere, bazı durumlarda, etkilenen paydaşlar maruz kaldıkları zarara yönelik telafi edici çözüme ulaşmak için birden fazla iyileştirici mekanizmayı denemeye karar verebilir. Örneğin, zararlı iş uygulamalarının en azından bir kısmını sonlandırma umuduyla şikayetlerini şirket temelli bir şikayet mekanizmasına iletebilirler; bir yandan da, ihlal edildiğini iddia ettikleri hukuk standartlarının uygun şekilde uygulanmasını sağlamak amacıyla düzenleyici bir organ ile iş birliği yapabilirler. Etkilenen paydaşlar ayrıca, telafi edici tazminat için şirkete karşı, muhtemelen mahkeme yoluyla özel hukuki işlem başlatma olasılığını da değerlendirebilir. Bunun yanında, görev yetkisi sahiplerinin eylemde bulunmasını talep etmek üzere İnsan Hakları Konseyinin özel usulleri aracılığıyla iletişim arayışına da girebilirler.

Etkilenen paydaşlardan biri (veya etkilenen paydaşlar grubu) aynı (veya benzer) olgular kümesine ilişkin olarak birden fazla iyileştirme mekanizması yoluyla aynı anda şikayette veya yasal hak talebinde bulunduğunda, bu, “paralel” veya “örtüşen” işlemlere yol açabilir.

Etkilenen paydaşların paralel işlemlerden yararlanması, bir tür fırsatçılık veya kurallara uygun ama haksız kazanma yolu olarak görülmemelidir. Aksine, etkilenen paydaşların maruz kaldıkları zarara yönelik telafi edici çözüm aramak için – Devlete dayalı ya da Devlete dayalı olmayan, yargısal ya da yargı dışı - birden çok sürece başvurması son derece meşrudur. Yukarıda Kutu 1’de belirtildiği üzere, ilgili koşullarda etkili telafi edici çözüm yalnızca tazminat, özür dilenerek mağdurun tatmin edilmesi, veya cezai yaptırımlar uygulanmasıyla sınırlı kalmayabilir. En nihayetinde etkili telafi edici çözümün sunulması için, belki de kombinasyon halinde, farklı biçimlerde telafilerin sağlanması gerekebilir. Bu nedenle, etkilenen paydaşların etkili telafi edici çözüm

umutlarını tek bir iyileştirme sürecine bağlamaları mantıksız ve gerçek dışı olabilir. Farklı türde mekanizmalar çoğu zaman, bu süreçte belirgin ve muhtemelen tamamlayıcı rol oynayacaktır. Bu nedenle, etkilenen paydaşların paralel işlemleri sürdürme kabiliyetlerine keyfi kısıtlamalar getirmemek son derece önemlidir (bkz. Kutu 12). Bunun yerine, mekanizmalar, bu tür durumlara nasıl müdahale edeceklerine ve birbiriyle çelişkili sonuçların doğma olasılığına ilişkin plan yapmalıdır. Temel olarak, seçme imkanı, etkilenen paydaşların etkili telafi edici çözüme yol açma olasılığı en yüksek olan farklı olası iyileştirme yollarını tercih ettikleri şekilde izleyebilmelerini sağlayacak şekilde kolaylaştırılmalıdır.

Soru 39. Bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşları “yargıya dayalı” mı yoksa “yargı dışı” şikayet mekanizmaları mıdır?

Rehber İlkeler; Devlete dayalı yargı mekanizmaları, Devlete dayalı yargı dışı şikayet mekanizmaları, ve Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları olmak üzere (bkz. sayfa 7) üç kategoride şikayet mekanizmasına atıfta bulunmaktadır ve İlke 28’in açıklama kısmında, bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşları Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarından biri olarak sınıflandırılmıştır.

Söz konusu kuruluşların Devletler tarafından oluşturulduğu ve yargısal nitelik taşıyan ve adli işlemlere benzer süreçleri yürütebildiği için, böyle bir sınıflandırma mantığa aykırı görünebilir. Örneğin, bu kuruluşlardan bazıları (özellikle Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi ile Amerikalılar Arası İnsan Hakları Mahkemesi), yerel mahkemelerde verilen ihtiyati tedbir kararlarına benzer şekilde, ihtiyati veya geçici tedbir kararları verme yetkisine sahiptir.

Bununla birlikte, bu tür kuruluşlar ile yerel mahkemeler arasında önemli farklar mevcuttur. Rehber İlkelerde “Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmaları” adlandırması, bölgesel ve uluslararası insan hakları kuruluşlarının tek bir Devletin yargı sistemiyle ilişkili olmadığını, ve kendi kuruluş süreçlerinde yer alan Devletlerden ve denetledikleri standartlardan yapısal olarak bağımsız olduklarını göstermektedir.

Kutu 8: Bölgesel insan hakları kuruluşlarının insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüme erişime katkısı

Birtakım bölgesel Devlet grupları tarafından, kendi bölgesel bağlamlarına özgü insan hakları sistemleri geliştirilmiştir. Bu sistemlerden bazıları, adli ve adli benzeri niteliklere sahip bağımsız, uluslar üstü bölgesel insan hakları kuruluşlarını içermektedir. Örneğin, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nde güvence altına alınan hakların bir taraf Devlet tarafından ihlal edildiği iddiasıyla gerçek kişiler, tüzel kişiler ve Devletler tarafından yapılan şikayetleri kabul edebilmektedir. Afrika İnsan ve Halkların Hakları Komisyonu, Afrika İnsan ve Halkların Hakları Şartı’nın ihlaline ilişkin alınan şikayetler temelinde tavsiyelerde bulunabilmektedir. Afrika İnsan ve Halkların Hakları Mahkemesi ise, Komisyon tarafından kendisine sevk edilen davalarda bağlayıcı kararlar vererek Komisyon’un çalışmalarını tamamlayıcı nitelikte rol üstlenmektedir. Benzer şekilde, Amerikalılar Arası İnsan Hakları Mahkemesi de, Amerikan İnsan Hakları Sözleşmesi’nin ihlaline ilişkin olarak Amerikalılar Arası İnsan Hakları Komisyonu tarafından kendisine sevk edilen davaları hükme bağlamaktadır. Bunlara ek olarak, bu üç bölgesel mahkeme, kendi ilgili sözleşmeleriyle bağlantılı hukuki meselelere ilişkin istişari görüşler de sunabilmektedir.

Bu tür bölgesel insan hakları kuruluşları, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüme erişime birçok yolla katkı sağlamaktadır. Birincisi, bölgesel insan hakları kuruluşları, özellikle ilgili kuruluşların onarım emri vermekle yetkili olduğu durumlarda, Devletlerin eyleme geçmesini talep eden kişiler için telafi edici çözümün doğrudan kaynağı olarak görülebilmektedir. Örneğin, *Vera Rojas vd./Şili* davasında (sağlık sigortasının sona erdirilmesi ve bu durumun, Amerikan İnsan Hakları Sözleşmesi kapsamında birtakım hakların ihlaline yol açmasıyla ilgili bir davadır), Amerikalılar Arası İnsan Hakları Mahkemesi, mağdur kişi ve ailesi için maddi ve ayni tazminat ile birlikte, tekrarın önlenmesine yönelik güvenceleri de içeren onarım kararı vermiştir. *Afrika İnsan ve Halkların Hakkı Komisyonu/Kenya Cumhuriyeti* davasında ise, Afrika İnsan ve Halkların Hakları Mahkemesi, bir yerli halkın kendi topraklarından tahliye edilmesine ilişkin olarak onarım sağlanmasına hükmetmiş; söz konusu halk ile söz konusu topraklar üzerinde imtiyaz tanınmış olan şirketler arasında fayda paylaşımı anlaşmasının sağlanabilmesi için Devletin yerli halk ile istişare süreci başlatmasına ve bu tür bir anlaşmaya varılamaması halinde, tazminat ödenmesi gerekeceğine karar vermiştir.

İkincisi, bölgesel insan hakları kuruluşları, yerel düzeyde ticari işletmelere telafi edici çözüm sunamamak gibi yollar da dahil olmak üzere, iş faaliyetleri bağlamında insan haklarını koruma ödevlerini yerine getiremeyen Devletlerin yasal olarak hesap verebilirliğinin artırılmasında son derece önemli rol oynamaktadır. *Kalina ve Lokono halkları/Surinam* davasında, Amerikalılar Arası İnsan Hakları Mahkemesi, Devletin, diğer şeylerin yanında, Yerli Halkların kolektif mülkiyet hakkı ve siyasi haklarının ihlalden sorumlu olduğunu tespit etmiştir. Bu kısmen, Devletin, geleneksel topraklar üzerinde madencilik operasyonlarının başlatılmasından önce bağımsız bir sosyal ve çevresel etki değerlendirmesinin yapılmasını temin etmemesinden kaynaklanmıştır. Mahkeme, hükmedilen onarımlardan biri olarak, Devletin yerli halklar ve kabile halklarının adalete etkili ve toplu şekilde erişebilmesine izin verecek yerel telafi edici çözümlerin mevcudiyetini sağlaması gerektiğine karar vermiştir.

Üçüncüsü, yukarıda söz edilen davalardan da görüldüğü gibi, bölgesel insan hakları kuruluşları, spesifik koşullar ve bağlamlarda Devletin, telafi edici çözüme erişimi de içeren, insan haklarını koruma ödevinin içeriğinin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olmaktadır. Örneğin, *Fadeyeva/Rusya* davasında, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, özel sektörü düzenlemeye tabi tutamadıkları hallerde Devletlerin Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'ni ihlal ettiğine ve dolayısıyla, faaliyetleri kişilerin Sözleşme kapsamındaki haklarını olumsuz etkileyebileceği ticari işletmelerin düzenlemeye tabi tutulmasına yönelik makul ve uygun önlemleri alması gerektiğine hükmetmiştir.

Dördüncüsü, bölgesel insan hakları kuruluşları tanıtıcı, eğitici ve farkındalık artırıcı roller üstlenerek telafi edici çözüme erişime katkıda bulunabilir. Afrika İnsan ve Halkların Hakları Komisyonu tarafından, Afrika'da Doğal Madenleri İşleme Endüstrisi, Çevre ve İnsan Hakları İhlallerine İlişkin Çalışma Grubu kurulmuştur; söz konusu çalışma grubu, Devlet dışı aktörlerin insan ve halkların haklarının ihlallerine ilişkin olası sorumluluğu hakkında araştırma yapan ve rapor hazırlayan özel bir mekanizmadır. 2000'li yılların başlangıcından bu yana, Amerikalılar Arası İnsan Hakları Komisyonu, özellikle doğal madenleri işleme endüstrilerinin Yerli Halklar üzerindeki etkilerine odaklanarak, iddia edilen şirket kaynaklı hak ihlallerine ilişkin çok sayıda kamuya açık oturum düzenlemiştir. Avrupa Konseyi ise, Rehber İlkelerin Devletler tarafından uygulanmasını desteklemeye yönelik olarak, Devletlerin izleme ve raporlama faaliyetlerine yönelik bir çerçevenin oluşturulması (Bakanlar Komitesi'nin 2016 tarihli tavsiyesine uygun olarak) ve hukuk profesyonelleri için eğitim kaynaklarının geliştirilmesini de içeren çeşitli girişimlerde bulunmuştur.

Bölgesel insan hakları kuruluşlarının telafi edici çözüme erişime sunduğu katkılar sistemden sisteme farklılık göstermektedir. Bu katkılarının niteliği ve uygulamadaki etkileri ise, ilgili kuruluşların görevleri, yetkileri, kurumsal yapıları, yönetişimi ve usulleri gibi birçok faktör ile taraf Devletlerin gösterdiği siyasi taahhütlerin düzeyine bağlıdır. Ne şekilde yapılandırılmış olurlarsa olsunlar, bölgesel insan hakları sistemleri ile bunların uygulayıcı kuruluşları, iç hukukun yorumlanması ve değerlendirilmesine yönelik önemli bir normatif zemin oluşturmaktadır. Bölgesel insan hakları kuruluşları, düzenlemenin iyileştirilmesi ve ticari işletmelerin yol açabileceği zararların önlenmesinin iyileştirilmesi açısından itici güç görevi görmektedir; dolayısıyla, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlar için telafi edici çözüme erişime katkıları yalnızca belirli ihlal vakalarıyla sınırlı değildir, ve yaptıkları çalışmalar geniş kapsamlı ve sistemsel öneme sahip olabilir.

İlke 29: Şikayetlerin erken ele alınmasını ve doğrudan telafisini mümkün kılmak için, ticari işletmeler olumsuz etkilenebilecek bireyler ve topluluklar için etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları oluşturmalı ya da bunlara katılmalıdır.

Soru 40. Bu neden önemlidir?

Ticari işletmeler, olumsuz insan hakları etkisine neden oldukları veya katkıda bulundukları ve daha sonra bu etkiye yönelik iyileştirme sağlamadıkları veya iyileştirme sürecinde iş birliği yapmadıkları hallerde insan haklarına saygı gösterme sorumluluklarını yerine getiremez. Ticari işletmelerin bu tür etkilerin iyileştirilmesini sağlayabileceği veya bu konuda iş birliği yapabileceği önemli yollardan biri, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarıdır (bkz. Soru 42).

İnsan haklarına yönelik zararlar için telafi edici çözüm arayışına giren etkilenen paydaşların bakış açısından, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları başka türde iyileştirme mekanizmalarına göre önemli avantajlar sağlayabilmektedir. Bu mekanizmaların süreçleri daha az karmaşık, daha kısa, ve bunlara erişme ve angaje olmak daha ucuz olabilir. Etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, kendilerine ulaşılmadan önce insan

haklarının veya başka standartların ihlaline ilişkin dört başı mamur bir iddianın öne sürülmesini gerektirmeyebilir, ve şikayetler tırmanarak daha büyük sorunlara dönüşmeden önce hızlı ve erken çözümlerini sağlayabilirler. Bu tür mekanizmalar aynı zamanda, ticari işletmeler ile etkilenen paydaşlar arasında güven oluşturmaya yardımcı olacak yaratıcı ve bağlama özgü çözümlerin temelini atarak daha yapıcı ve sağlam ilişkileri teşvik edebilir.

Aşağıda ele alındığı üzere (bkz. Soru 49), etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları insan hakları durum tespitinde de son derece önemli rol oynamaktadır. Bu mekanizmalar ticari işletmelerin karışmış olabilecekleri olumsuz insan hakları risklerini tespit etmelerine yardımcı olmanın yanı sıra, şikayet süreçleri kapsamında etkilenen paydaşlarla angaje olmak gibi yollarla, bu riskleri etkili şekilde ele almanın yollarının tespit edilmesine de katkı sağlayabilir. Daha geniş anlamda, ticari işletmenin zaman içinde insan hakları risklerini azaltmaya yönelik çalışmalarının etkililiğinin izlenmesi açısından yararlı veriler sağlayabilirler.

Bu Rehber İlkede “etkili” sözcüğünün önemi göz ardı edilmemelidir. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları risk yönetimi bakış açısından faydalı olmakla birlikte, bu mekanizmaların başarılı olması en nihayetinde ilgili şirkete sunabilecekleri faydalar değil, insan haklarını gerçekleştirmeye yönelik katkıları açısından değerlendirilir. Hesap verebilirliği sınırlamak için bir araç olarak kullanıldıkları takdirde (örneğin, bkz. yasal feragat hakkında Kutu 12), bu tür mekanizmalar insan haklarına ilişkin durumları iyileştirmekten ziyade daha da kötüleştirme riski oluştururlar. Aşağıda Soru 69’da belirtildiği gibi, şirketlerin kendilerinin karışmış olabileceği olumsuz insan hakları etkilerine ilişkin olarak kendi “yargıçları ve ceza vericileri” olması fikri, bir mekanizmanın meşruluğu açısından sorunlu olabilir (bkz. Soru 62). Bu durumlarda, insan hakları karşısında şirketin çıkarlarına öncelik verilmesine yol açabilecek çıkar çatışmalarını engellemek için yorucu çabalar gerekebilir. İlke 31, insan hakları bakış açısından bakıldığında etkililiğin nasıl sağlanacağına yönelik, sekiz etkililik kriterinden oluşan önemli bir rehber sunmaktadır. Bu kriterler aşağıda yer alan Soru 52-69’da daha ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Soru 41. İnsan hakları ihlalinin tazmin etmek Devletin görevi değil midir?

Devletler insan haklarının birincil muhatabı ve nihai garantörüdür; kendi toprakları ve/veya yargı yetkisi alanı içerisinde insan hakları meydana geldiğinde, etkilenen kişi ve toplulukların etkili telafi edici çözüme erişim sahibi olmasını sağlamak ise Devletin insan haklarını koruma ödevinin önemli parçasını oluşturmaktadır. Rehber İlkeler, telafi edici çözüme erişimi temin etmenin “merkezinde” etkili yargı mekanizmalarının yer aldığını belirtmektedir. Bunun yanı sıra, yukarıda da belirtildiği gibi, yerel yargı mekanizmalarının etkililiği, bir yargı yetkisi alanında hukukun üstünlüğüne gösterilen saygı düzeyinin güçlü bir göstergesidir (bkz. Soru 13). Diğer Devlete dayalı mekanizmalar da etkili telafi edici çözümlerin sunulmasında, etkili yargı mekanizmalarının yanında son derece önemli tamamlayıcı rol oynamaktadır (bkz. Soru 26 ve Soru 32).

Rehber İlkelerde ve başka yerlerde kabul edildiği gibi, ticari işletmeler insan haklarına saygı göstermekten sorumludur ve bu sorumluluk, Devletlerin kendi insan hakları yükümlülüklerini yerine getirme kabiliyetleri veya bu konudaki istekliliklerinden bağımsızdır. Bu sorumluluk kapsamında, ticari işletmelerden, olumsuz insan hakları etkilerine yol açtıkları veya katkıda bulunduklarını tespit etmeleri halinde telafi edici çözümün sunulmasını sağlamaları veya bu konuda iş birliği yapmaları beklenmektedir. Ayrıca, ticari işletmelerin, telafi edici çözümlerin hızlıca ve etkilenen paydaşlara doğrudan sunulmasına olanak verecek etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarını oluşturmaları veya bunlara katılmaları da beklenmektedir (bkz. Soru 42 ile Soru 57-69).

Soru 42. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları nelerdir?

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının alt kümelerinden biridir ve bir şirketin (veya şirketler grubunun) operasyonlarıyla olan yakın bağlantıları ile ayırt edilir. Bu mekanizmalar, kişilerin veya grupların, fiili veya olası insan hakları etkileri hakkında şikayetlerini doğrudan ilgili şirket(ler) karşısında dile getirebilecekleri ve telafi edici çözüm arayabilecekleri araçlardır. Bir mekanizma, bu şekilde adlandırılıp adlandırılmadığına ya da insan hakları veya Rehber İlkeler göz önünde bulundurularak geliştirilip geliştirilmediğine bakılmaksızın, operasyonel düzeyde şikayet mekanizması olarak değerlendirilebilir. Önemli olan, bu tür mekanizmaların şikayetlerin hızla tespit edilerek çözüme kavuşturulabileceği ve bu şekilde zararların artarak şikayetlerin tırmanmasının önlenebileceği kolayca erişilebilir bir yol sunmasıdır.

Bu şikayet mekanizmalarının “operasyonel düzeyde” şikayet mekanizmaları olarak adlandırılmasının nedeni, insan hakları bağlamında sonuçlar doğuran veya doğurabilecek olan, ve şirketin operasyonlarının unsurlarından kaynaklanan şikayetleri yanıtlamayı hedeflemeleridir. Bu bakımdan, bir maden sahasındaki topluluk ile irtibat ofisi, bir fabrikanın yönetim kayıtlarına işyeri güvenliğiyle ilgili endişelerin işlendiği bir sistem, veya bir sosyal medya şirketi söz konusu ise istismar edici çevrim içi içeriklere ilişkin şikayetlerde bulunma süreci ne kadar operasyonel düzeyde şikayet mekanizması olarak nitelendirilirse, şirketler grubunun insan kaynakları departmanı tarafından yönetilen ve çalışanların kullanımına sunulan bir mekanizma da o kadar operasyonel düzeyde şirket mekanizması olarak nitelendirilebilir. “Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları” terimi, aynı zamanda, ticari işletmenin değer zinciri içerisinde gerçekleşen, örneğin işletmenin mal satın aldığı tesislerle (fabrikalar veya çiftlikler) bağlantılı etkileri de kapsayabilen insan hakları sorunlarına yanıt vermek amacıyla kurulan mekanizmaları ifade etmek için de kullanılabilir.

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının ölçeği ve karmaşıklığı, ilgili şirketin gerçekleşmesi olası etkilerinin kapsamına bağlıdır. Söz konusu mekanizmaların etkili olabilmeleri için doğaları gereği külfetli olmaları gerekmez; ve işlevlerinin bazıları veya tümü, sektörel dernekler, çok paydaşlı girişimler veya diğer ilgili paydaşlar gibi başka şirketler veya kuruluşlara yaptırılabilir veya bunlarla paylaşılabilir. İşlevlerin paylaşıldığı veya dışarıya yaptırıldığı durumlarda, ilgili kurum dışı tarafların, şikayetlerin hızla çözüme kavuşturularak iyileştirmenin derhal sağlanabilmesine olanak tanımak ve mekanizmadan elde edilen öğrenme kazanımlarının şirketin insan hakları durum tespiti süreçlerine dahil edilmesine izin vermek için, şirketin yönetimine yeterli erişimin yanı sıra gerekli desteğe ve kaynaklara sahip olması önemlidir (bkz. Soru 49).

Kutu 9: İhbar kanalları, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları mıdır?

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, kişilerin (ister ilgili şirketin içinden isterse dışından), şirketin karışmış olabileceği olumsuz insan hakları etkileri hakkında endişelerini dile getirerek telafi edici çözüm aramalarına yönelik bir kanal olarak işlemektedir. Bu mekanizmalara erişen kişiler, doğrudan etkilenenler ya da başkaları adına endişeleri dile getirenler (sivil toplum kuruluşları, insan hakları savunucuları veya muhbirler gibi) olabilir.

İhbar sistemleri ise genellikle kişilerin; yasaların (örneğin, dolandırıcılık veya yolsuzlukla ilgili), şirket politikalarının (özellikle ahlaki konulara ilişkin), veya şirketin davranış kurallarında yer alan hükümlerin ihlali hakkında endişelerini dile getirmelerine imkan verecek şekilde tasarlanmıştır. Bu sistemler uygulamada zararları tazmin etmeye yönelik bir yol sağlayabilmekle birlikte, öncelikli olarak, işletmeye yönelik hukuki, itibara ilişkin veya ticari risk oluşturabilecek sorunları tespit etmeyi hedeflemektedir.

Tasarımları ve kapsamlarına bağlı olarak, ihbar sistemleri operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının biçimlerinden biri olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte, ihbar sistemleri, insan haklarıyla ilgili şikayetlerin doğrudan iyileştirilmesine ilişkin olarak İlke 29’da belirtilen beklentilerin tatmin edilmesinde tek başına yeterli olmayabilir. Bu, özellikle aşağıda sayılan nitelikleri taşıyan ihbar sistemleri için geçerlidir:

- Yalnızca dar bir grubun (örneğin, doğrudan şirkette çalışanlar) kullanımına sunulan sistemler

- Olası olumsuz insan hakları etkilerine ilişkin erken uyarıda bulunarak bu etkileri çabuk ve etkili şekilde iyileştirmenin bir yolu olmaktan ziyade, öncelikli olarak şirkete yönelik bir risk yönetim aracı olarak tasarlanan sistemler
- İnsan hakları durum tespiti süreçleri aracılığıyla tespit edilen öne çıkan insan hakları risklerini ele almak yerine, şirket politikaları ve davranış kuralları ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmış sistemler
- İş dünyası kaynaklı zararların iyileştirilmesine yönelik, kolayca tanımlanabilir veya gerçekçi bir rota sunmayan sistemler.

Buna rağmen, ihbar sistemleri, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının nasıl geliştirilmesi ve uygulanması gerektiğini değerlendiren şirketler için faydalı bir başlangıç noktası görevi görebilir. Örneğin, daha

çeşitli sorunlar ve paydaş gruplarına yönelik etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları tasarlarlarken, şirketlerin kurum içi ihbar sistemlerine ilişkin deneyimlerden yararlanmaları yerinde olabilir.

Soru 43. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları kimlerin kullanımına sunulmalıdır?

Bu sorunun yanıtı, ticari işletmenin fiili ve olası insan hakları etkilerinin niteliğine bağlıdır. Nasıl yapılandırılmış olursa olsunlar, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, insan hakları olumsuz etkilenen tüm kişilerin, şikayetlerini doğrudan ticari işletmenin karşısında dile getirmelerine açık olan güvenilir bir kanala sahip olmalarını sağlamayı amaçlamalıdır.

İhtiyaç duyulan mekanizmaların sayısı ve kapsamını da kapsayan bu amaca ulaşmanın en iyi yolu, durumdan duruma göre değişecektir. Bazı durumlarda, yerel topluluk üyeleri veya yerli halklar, şirket çalışanları, veya tüketiciye dönük ticari faaliyetlerde bulunan şirketlerin durumunda tüketiciler ile nihai kullanıcılar gibi, önceden tanımlanmış belirli grupların kullanması için özel olarak tasarlanmış bir veya birden çok şikayet mekanizması oluşturmak yararlı olabilir (bkz. Soru 42). Diğer mekanizmalar ise daha geniş yelpazede yer alan paydaşlara, hatta belki de genel olarak halka açık olabilir.

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının belirli paydaş gruplarına yönelik olarak tasarlanması söz konusuysa, ilgili mekanizmanın bu grubun tüm üyeleri tarafından kolayca erişilebilir şekilde işlenmesini sağlamak önemlidir. Bu bağlamda, bu gruplarda yer alan, kadınlar, Yerli Halklar veya göçmen işçiler gibi kırılganlık veya ötekileştirilme riski altında olabilecek kişilerin, içinde bulundukları koşulları veya ihtiyaçlarını dikkate almayan usul gerekleri veya iletişim biçimleri nedeniyle dezavantajlı konuma düşmemeleri veya dışlanmalarını sağlayacak önlemler uygulanmalıdır (bkz. Soru 63 ile Kutu 13-15). Çabaların önceliklendirilmesi gerekiyorsa, şirketler, ağır veya iyileştirilemez zarara uğrama riski en yüksek olan kişilerin, uygun bir işletme düzeyinde mekanizmadan (veya tamamlayıcı mekanizmaların kombinasyonundan) etkili şekilde yararlanabilmelerini sağlayarak işe başlamalıdır.

Soru 44. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları hangi sorunları ele alabilmelidir?

Nihai amacın, şikayette bulunabilmek için tüm etkilenen veya potansiyel olarak etkilenen paydaşlara açık bir kanalın mevcudiyetini sağlamak olduğu göz önüne alınarak (bkz. Soru 43), bu sorunun yanıtı ticari işletmenin karıştığı veya karışmış olabileceği olumsuz insan hakları etkilerinin türüne, ve bu etkilerin operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla ele alınmasının ne ölçüde mümkün olduğuna bağlıdır.

Bazı mekanizmalar, belirli riskler taşıması bakımından göze çarpan – örneğin, kirlletici bir maddenin su yoluna kaçması veya bir çalışanın yaralanması gibi – olumsuz etkilerle ilgili şikayetleri ele almak üzere geliştirilmiş süreçleri içerebilir. Ancak, bu tür konuya özgü bir yaklaşım benimsemenin sakıncası, daha zor öngörülebilir bir etki ortaya çıktığında başvurulacak net bir sürecin mevcut olmamasıdır. Bu nedenle, genellikle, birden fazla türde süreci gerektirse bile, operasyonların herhangi bir alanında ortaya çıkabilecek olumsuz insan hakları etkilerinin iyileştirilmesine yönelik, üzerinde mutabık kalınmış süreçlerin mevcut olması tercih edilir. Örneğin, bir yandan doğrudan çalışanların karşı karşıya kalması muhtemel sorunlara yönelik bir süreç, diğer yandan ise iş faaliyetlerinden etkilenen diğer toplulukların karşı karşıya kaldığı sorunlara yönelik başka bir süreç oluşturulabilir. Bazı bağlamlarda, şikayet mekanizmalarının spesifik ve öne çıkan sorunlara özel olarak tasarlanması yararlı olabilir. Ancak, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının öngörülen faydalarının sağlanabilmesi için, bu mekanizmalar (tekil veya toplu olarak), şirketin operasyonlarından kaynaklanabilecek tüm etkileri ele almaya hazır olmalıdır.

Şikayet mekanizmasının tam anlamıyla etkili olabilmesi için, kapsamı insan haklarına veya diğer spesifik standartların ihlaline yönelik iddiaları ele almakla sınırlı olmamalıdır. Bu tür sınırlamalar, ihmal edildikleri takdirde insan haklarına zarar verebilecek ya da protestolara veya şiddet içeren eylemlere yol açabilecek birçok endişenin hariç tutulmasına ve, buna karşılık, insan hakları ihlalleri risklerinin artmasına yol açacaktır. Örneğin, gürültü, toz veya istihdam fırsatlarına ilişkin endişelerinin şirket tarafından inatla görmezden gelindiğini gören topluluklar, dikkat çekmenin tek yolu olarak şirketin operasyonlarını aksatmaya yönelik eylemlere başvurabilir ve bu durum fiziksel çatışmalara, hatta hayati risklere yol açabilir. Yukarıda belirtildiği gibi, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının diğer şikayet mekanizması türleri karşısında potansiyel avantajlarından biri, sorunları tırmanarak

daha büyük sorunlar haline gelmeden önce, erken aşamada tespit ederek ele alabilme kabiliyetidir. Geniş bir yelpazede yer alan sorunlara açık olmaları nedeniyle, bu tür mekanizmalar, şirketlerin insan haklarına ilişkin daha büyük resmi anlayabilmelerine ve sistemsal sorunlara müdahale edebilmelerine de yardımcı olabilir.

Bir mekanizmanın açıkça zarar vermeye yönelik şikayetleri dışlaması mantıklı olmakla birlikte, bir şikayetin, bunun gibi nispeten nadir görülen bir kategoriye girdiğine karar verilmeden önce son derece dikkatli davranılmalıdır. Zarar verme amaçlı gibi görünen bir şikayet, insan haklarına yönelik olası etkilere veya şirkete yönelik daha geniş çaplı risklere yol açma potansiyeli taşıyan başka hakiki endişeleri gizliyor olabilir. Bu noktada varsayılan yaklaşım, her şikayeti ilk andan itibaren ciddiye almak olmalıdır.

Soru 45. Bir şirket ne zaman operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasına “katılabilir”?

İlke 29, ticari işletmelere, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarını *oluşturmaları* veya bunlara *katılmaları* yönünde tercih sunmaktadır. Bu esneklik birkaç nedenle önemlidir. Birincisi, birçok şirketin (özellikle daha küçük şirketler) etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarını oluşturacak veya bunları kurum içinde işletecek kaynaklara sahip olmayabileceği gerçeğini dikkate almaktadır. İkincisi ise, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına katılmanın (başka şirketlerle iş birliği yaparak, veya üçüncü taraflarca işletilen kurum dışı mekanizmalara dahil olarak, vb.), şikayetlerin erkenden ve doğrudan iyileştirilmesine yönelik en iyi olanakları sunabilmesine izin vermektedir.

Büyük şirketler ile önemli insan hakları riskleri barındıran şirketler genellikle kendi operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarını oluşturmayı tercih edecektir; birçok durumda ise, bunu yapmaları son derece yerinde olacaktır. Bununla birlikte, telafi edici çözüme erişim bakış açısından bakıldığında, türüne veya büyüklüğüne bakılmaksızın tüm şirketler kendi olumsuz insan hakları etkilerinden kaynaklanan şikayetleri ele alacak diğer kurum dışı mekanizmalara katılabilir. Birçok ticari işletmenin katıldığı mekanizmalar, bir grup şirketin aynı olumsuz insan hakları etkileriyle bağlantılı olduğu durumlarda (örneğin, birkaç şirketin aynı fabrikadan mal satın aldığı durumlarda) belirli faydalar sunabilir.

Kurum dışı şikayet mekanizmasına katıldıkları durumlarda, ticari işletmeler, bu tür bir düzenleme sonucunda şirketin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğunun hiçbir unsurunu dışarıya yaptırmazlar. Buna, olumsuz insan hakları etkilerine yol açtıkları veya katkıda bulunduklarını tespit ettikleri hallerde iyileştirme sunma veya iyileştirme amacıyla iş birliği yapmaya yönelik sorumlulukları da dahildir (bkz. İlke 22 ve BMİHYK tarafından yayınlanan *Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu: Yorumsal Rehber*).

Olası “katılım” durumları ve yapılarına bazı örnekler

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına *katılımın* yararlı olabileceği durumlar, aşağıdakileri içerebilir:

- Etkilenen paydaşların, birbiriyle örtüşen birçok mekanizmada yollarını bulmaya çalışmak yerine, tek bir mekanizmayla ilgilenmenin basitliğini tercih etmesi
- Birden çok şirketin katılımının, etkili telafi edici çözüm sunulabilmesi için koordineli müdahale gerektirmesi
- Bağımsız denetime tabi olan kurum dışı bir mekanizmaya katılmanın, paydaşlar arasında daha fazla meşruluk ve güvenilirlik sağlayabilmesi
- Söz konusu şirketin kolaylıkla ulaşamadığı özel uzmanlık veya yerel bilgi birikimine özellikle ihtiyaç duyulması
- Diğer şirketlerle koordinasyon sağlamanın nüfuzu artırması ve dolayısıyla, etkilenen paydaşlara yönelik etkili telafi edici çözüm sunma ihtimalinin daha yüksek olması

- Aynı çalışmanın gereksiz tekrarını önlemeye ve iş birliği içinde hareket ederek maliyetleri düşürme fırsatlarının mevcut olması
- Şirketlerin olumsuz insan hakları etkilerine dahil olma biçimlerini ve belirli sorunların kök nedenlerini daha iyi tespit ve analiz etmelerine yardımcı olabilecek, akranlardan öğrenme fırsatlarının mevcut olması
- İş birliğinin, daha yaygın yapısal sorunları ele alma potansiyelini taşıması.

Kurum dışı mekanizmalara katılmanın birçok nedeni olabileceği gibi, söz konusu katılımı resmileştirmek için de birçok farklı yapı mevcuttur. Koşullara ve bağlama göre değişmekle birlikte, şirketlerin yararlanabileceği seçenekler aşağıdakileri içerebilir:

- Belirli bir lokasyon veya operasyon kümesi için tek bir ortak mekanizma geliştirmek üzere, aynı düşüncedeki şirketler ve güven duyulan yerel uzmanlarla birlikte çalışmak
- Kurum dışı uzmanlar veya kuruluşlar (çok paydaşlı girişimler veya sivil toplum kuruluşları gibi) ya da işçiler veya sendikalar tarafından işletilen mekanizmaları desteklemek
- Toplum eksenli şikayet mekanizmalarını oluşturmak ve sürdürmek için yerel topluluklarla birlikte önalıcı ve yapıcı şekilde çalışmak.

Şirketlerin bu seçenekleri dikkatli şekilde değerlendirerek insan haklarıyla ilgili şikayetlerin doğrudan iyileştirilmesine yönelik en uygun düzenleme kümesine karar vermeleri gerekmektedir. Kurum dışı mekanizmalara katılma fırsatları, aşağıdaki Kutu 10'da daha ayrıntılı şekilde vurgulandığı gibi, değerlendirilmesi gereken çok sayıda hukuki, ticari, uygulamalı veya başka türde sorunu beraberinde getirebilir. Yargı dışı şikayet mekanizmalarına yönelik etkinlik kriterleri, farklı türde şikayet mekanizmalarının (veya şikayet mekanizması kombinasyonlarının) artı ve eksi yönlerini değerlendirmeye ve nerelerde eksiklikler veya boşluklar olduğunu tespit etmeye yönelik titiz bir çerçeve sağlamaktadır (bkz. Soru 57-69).

Kutu 10: Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına katılım: sorulması gereken sorular

Yukarıdaki açıklamalar, insan haklarıyla ilgili şikayetlere yönelik erken ve doğrudan iyileştirmeye imkan vermek açısından operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına katılımın ne zaman avantaj sağlayabileceğine dair bir fikir vermektedir. Başkalarıyla iş birliği yapılıp yapılmayacağına ve nasıl yapılacağına karar verilirken genellikle birtakım önemli konuların dikkate alınması gerekir. İlgili ortama ve mekanizmaya bağlı olarak, bu konular şunları içerebilir:

Temel ve katılım öncesine ilişkin konular

- Mekanizmaya nasıl fon, kaynak ve personel sağlanacak ve nasıl yönetilecek?
- Katılım maliyeti ne olacak?
- Katılımın ön koşulları nedir?

Kalite ve performansla ilişkin konular

- Bu mekanizma etkili mi? (bkz. Soru 57-69)
- Standartlar (örneğin, ahlaki konulara ilişkin) nasıl korunacak?

Hukuki, ticari ve itibara ilişkin konular

- Diğer katılımcıların kimler olacağına kim karar verecek?
- Diğer katılımcı şirketler alınan kararlara uyacak mı?
- Kararlara uymayan katılımcı şirketlere nasıl yaklaşım sergilenecek?

- Olası iş birliği türlerine ilişkin herhangi bir hukuki kısıtlama var mı?
- Gizli veya ticari açıdan hassas bilgiler nasıl korunacak?

Soru 46. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla potansiyel olarak ne tür telafi edici çözümler sunulabilir?

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, değerlendirdikleri insan hakları sorunlarının türü ve bunları ele almaya yönelik yetkileri bakımından geniş ölçüde değişiklik gösterir. Bu nedenle, bu tür mekanizmaların potansiyel olarak sunacakları iyileştirici sonuçlar söz konusu mekanizmaya bağlıdır.

Rehber İlkelerde belirtildiği üzere, operasyonel düzeyde mekanizmaların genellikle şikayetlerin ele alınması ve çözülmesi için mutabık kalınacak çözümlere diyalog yoluyla ulaşmaya odaklanması beklenmektedir (bkz. Soru 69). Bu esnek yaklaşım, farklı durumlarda ihtiyaca uyarlanmış telafi edici çözümler elde etme olasılığını artırmaktadır (bkz. Kutu 1 ve Soru 47). Bazı operasyonel düzeyde şikayet süreçleri; kusurun kabul edilmesi, özür dileme, uygulamalara son verme yönünde anlaşmalar, düzeltici eylemler (örneğin, işten çıkarılan işçilerin işe iadesi), mali tazminat, sosyal programların geliştirilmesi ve mali olmayan diğer tazminat biçimleriyle sonuçlanmıştır.

Devlete dayalı olmayan süreçler olmaları nedeniyle, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının iyileştirici sonuçları hukuki açıdan bağlayıcı olmayabilir. Ancak, yargı yetkisi alanına ve sürece bağlı olarak, bazı telafi edici çözümleri, daha sonra gerektiği hallerde mahkemeler yoluyla uygulanacak bağlayıcı bir sözleşme yoluyla resmileştirilmek mümkündür.

Soru 47. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla sunulan telafi edici çözüm türleri, Rehber İlkelerde söz edilen diğer mekanizma türleri yoluyla sunulan telafi edici çözümlerden nasıl farklıdır?

Etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları (bkz. Soru 57-69) kimi zaman Devlete dayalı mekanizmalara kıyasla etkilenen paydaşlar için, sürecin hızı ve maliyetine ilişkin olanlar gibi bazı avantajlar sunabilir. Söz konusu ticari operasyonlara potansiyel olarak en yakın mekanizmalar olarak, etkili ve sağlam bir çözüm bulmak için gereken teknik ve yönetsel içgörülere ve uzmanlığa en iyi şekilde erişebilirler. Operasyonel düzeyde mekanizmalar şikayetlerin çözüme kavuşturulmasında genellikle diyaloga dayalı ve sorun çözücü yöntemlere bel bağladığından, bu mekanizmaların ürettiği iyileştirici sonuçlar zaman zaman, daha resmi Devlete dayalı süreçlerden elde edilenlere göre daha yaratıcı ve mağdurların ihtiyaçlarına daha iyi uyarlanmış olabilir. Dahası, insan hakları durum tespiti ile şikayet mekanizmasının süreçleri arasındaki bağlantılar dikkate alındığında (bkz. Soru 49), bu tür mekanizmalar ihtiyaca göre tasarlanmış önleyici tedbirlerin sunulmasına da katkıda bulunabilir.

Bununla birlikte, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının telafi edici çözüm yoluyla, Devlete dayalı mekanizmaların yapabildiği şeyleri yapamadığı birçok şey de vardır. Örneğin, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları cezai yaptırımlar getiremez. Ayrıca, dile getirilen şikayetlerin yalnızca düzenleyici reformlar aracılığıyla ele alınabilecek sistemsel sorunların göstergesi olduğu durumlarda bu mekanizmaların rolleri oldukça sınırlı kalacaktır. Devlete dayalı şikayet süreçleri genellikle kamuoyuna daha açık ve şeffaftır ve bu sayede önemli caydırıcı etkilere yol açabilmektedir. Bunların yanı sıra, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının içerdiği süreçlerin sonuçları genellikle ilgili taraflar arasında gizli kalır ve şirketler tarafından isteğe bağlı verilen taahhütlere dayalı olduklarından, nadiren yasal olarak bağlayıcıdır. Yargı süreçleri yoluyla elde edilen telafi edici çözümlerin ise yasal olarak uygulanabilir olmaları daha muhtemeldir.

Soru 48. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının geliştirilmesi ve işletilmesinde sendikalar ve diğer işçi örgütlerinin çalışmaları nasıl dikkate alınmalıdır?

Sendikalar ve diğer ilgili işçi örgütleri, şirketler için ana paydaş konumundadır. Fabrika, sektörel, ulusal veya küresel gibi her ne düzeyde olursa olsun, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının tasarlanması ve uygulanmasına söz konusu sendika ve örgütlerin aktif katılımı her zaman bu mekanizmaların güvenilirliği ve meşruluğu bakımından kilit öneme sahip olacaktır.

İlke 29, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının “işçilerle ilgili ihtilafların ele alınmasında meşru sendikaların rolünü zayıflatmak için kullanılmaması gerektiği” açıkça belirtmektedir. Bunun için, şirketler;

- Tüm işçilerin, önceden onay almaksızın veya misilleme korkusu almaksızın, kendi seçtikleri örgütleri kurma ve bunlara katılma hakkını kabul etmeli ve saygı göstermelidir
- Özellikle mekanizmanın neleri değerlendireceği, ve şikayet süreçlerinde sendikanın ve diğer işçi temsilcilerinin rolü ve başka hususlar bakımından uygulamada nasıl çalışacağına ilişkin kararlar hakkında, mekanizmaların tasarlanma sürecinde sendikaların ve/veya diğer işçi örgütlerinin temsilcileriyle yakın iş birliği yapmalıdır
- İşçi ile ilgili ihtilafları değerlendirenler başta olmak üzere, ilgili mekanizmaları işletme ve sürekli iyileştirme süreçlerine sendikaları ve diğer işçi temsilcilerini dahil etmelidir
- Uygun iyileştirme yolunun belirlenmesi gibi ilgili münferit vakalarda, şirket düzeyinde veya sektörel, ulusal ve/veya uluslararası sendikaların uzmanlığından yararlanmalıdır.

Soru 49. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, insan hakları durum tespitiyle nasıl ilişkilidir?

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, insan haklarıyla ilgili şikayetleri çabuk ve erken çözüme kavuşturmanın da ötesinde faydalar sunmaktadır (bkz. Soru 40). Etkili bir şikayet mekanizması, insan hakları durum tespitine yönelik ilk kapsam belirleme çalışmalarında belki de öne çıkmayan yeni beliren riskler de dahil olmak üzere, insan haklarıyla ilgili risklere ilişkin olarak şirketler için paha biçilemez bir bilgi kaynağıdır. Bu tür mekanizmalar, insan hakları bakımından, başta şikayeti dile getiren kişilerin endişelerinin ötesinde, hukuki, ticari veya itibar açısından risklere yol açabilecek sonuçlar doğuran bir durumun söz konusu olduğunu gösterebilir. Bu mekanizmalar, etkilenen paydaşlar ile, şirketin faaliyetlerinin onları nasıl etkilediği ve dile getirilen sorunları ele alma ihtimali en yüksek iyileştirme tür(ler)i hakkında diyalog kurmaya yönelik kullanışlı bir platform sunmaktadır. Ayrıca, iyi tasarlanmış mekanizmalar toplumla ilişkileri güçlendirmekte ve paydaşların güvenini artırmakta yardımcı olabilir (bkz. Soru 69).

Dolayısıyla, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları insan hakları durum tespiti için birçok açıdan önemlidir:

- Sürekli paydaş katılımına yönelik bir platform olarak
- Şirketin karıştığı olumsuz insan hakları etkilerinin tespit edileceği ve değerlendirileceği bir araç olarak
- Bu tür etkilerin ele alınabileceği bir araç olarak (veya bu tür etkileri ele almaya yönelik bir strateji tespit edilebilir)
- Şirketin insan haklarıyla ilgili riskleri önleme ve hafifletme çalışmalarının etkililiğini izleme amacına yönelik veri kaynağı olarak
- Daha genel olarak insan hakları durum tespitinin kalitesini, ve dolayısıyla şirketin insan haklarıyla ilgili riskleri önleme ve hafifletme çalışmalarının etkililiğini artırmak için kullanılabilecek bir bilgi kaynağı olarak (bkz. Soru 68).

Kutu 11: İnsan hakları durum tespiti nedir?

“İnsan hakları durum tespiti”, şirketin operasyonları ve ürünleri çapında, ve değer zinciri boyunca var olan insan hakları etkilerini tespit etme ve ele almayı içeren sürekli süreci ifade etmektedir. Rehber İlkelerde işletmelere yönelik dört temel adım ana hatlarıyla belirtilmiştir:

1. Dahil olabilecekleri her türlü fiili veya olası olumsuz insan hakları etkilerini tespit etmek ve değerlendirmek;
2. Bulguları iç işlevler ve süreçlere entegre etmek ve bu etkileri önlemek ve hafifletmek için uygun adımları atmak;

3. Müdahalelerin etkililiğini izlemek; ve
4. İnsan hakları etkilerini nasıl ele aldıkları hakkında paylaşımda bulunmak.



Human rights due diligence	İnsan hakları durum tespiti
Identify impacts	Etkileri tespit et
Take action	Önlem uygula
Track response	Yanıtı izle
Communicate	İlet/duyur

Başka bir deyişle, insan hakları durum tespiti şirketlerin uygulamada insan haklarına nasıl saygı gösterdiklerini bilmelerine ve göstermelerine yardımcı olmaktadır. İnsan hakları durum tespiti, kurum içi usul ve sistemlere yönelik değerlendirmelerin yanı sıra, şirketin operasyonlarından potansiyel olarak etkilenen gruplarla kurum dışı görüşmeler yapılmasını içermelidir. Operasyonlar, bağlam ve etki değişebileceğinden, şirketler, durum tespiti süreçleri kapsamında tüm insan hakları üzerindeki olası veya fiili etkilerini periyodik olarak yeniden değerlendirmelidir.

İnsan hakları durum tespiti hakkında daha fazla bilgi için: [Şirketlerin İnsan Haklarına Saygı Gösterme Sorumluluğu: Yorumsal Rehber](#), BMİHYK.

İnsan hakları durum tespiti, şirketin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğunu yerine getirebilmesini sağlamak için oluşturması veya katılması gereken operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının türlerini tanımlamaya yardımcı olur. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları en azından, ağır veya iyileştirilemez zarar görme riski en yüksek olan kişilerin kullanımına hazır olmalıdır (bkz. Soru 43), ve şirketin öne çıkan insan hakları risklerine yanıt verebilmelidir (bkz. Soru 44). Dolayısıyla, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarına en çok ihtiyaç duyulan yerlere insan hakları durum tespiti süreçlerinden elde edilen bulgular bilgi sağlayabilir. Bununla birlikte, şirketler, iş tanımı daha sınırlı olan, veya mekanizmaya kimlerin erişebileceği bakımından daha kısıtlayıcı olan operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının eksiksiz bilgi toplama açısından daha fazla güçlkle karşı karşıya kalabileceğini ve bunun, sağlam insan hakları risk yönetimi bakımından kaçırılmış bir fırsat anlamına geleceğini unutmamalıdır. Genel bir kural olarak, şikayet mekanizması ne kadar esnek olursa (örneğin, kimlerin neden erişebileceği açısından), söz konusu mekanizmanın titiz bir insan hakları durum tespiti sisteminin temel unsurlarından biri olarak faydalı olma ihtimali o kadar yüksektir.

Zorunlu insan hakları durum tespiti rejimleri, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının daha geniş insan hakları risk yönetimi sistemlerine sunduğu temel katkıları güçlendirmeye yardımcı olabilir. Yukarıda ele alınan tüm nedenlerle, etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının söz konusu rejim kapsamında açıkça zorunlu tutulup tutulmadığına bakılmaksızın, bu tür mekanizmaları oluşturmak veya bunlara katılmak, ilgili yasalara uymanın önemli yönlerinden biridir.

Soru 50. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları diğer mekanizma türleriyle kombinasyon halinde nasıl çalışabilir?

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları kimi zaman insan haklarına yönelik zararlar için etkili telafi edici çözümleri tek başına sunabilseler de (bkz. Soru 38), kendi görev yetkileri ile, Devlete dayalı mekanizmalar da dahil olmak üzere diğer mekanizma türlerinin görev yetkileri arasında var olabilecek sinerjileri tanıyarak ve bunlardan yararlanarak etkilerini artırabilirler. Örneğin, bir şirkete ait şikayet süreci esnasında, düzenlemeler ile uyumsuzluk veya suçluluk belirten iddialar öne sürülebilir. Bu durumlarda, mekanizmanın topladığı bilgiler çeşitli Devlete dayalı süreçler için değerli olabilir ve bazı koşullarda, bu bilgileri ilgili makamlara açıklamak yasal bir zorunluluk olabilir.

Sektörel, çok paydaşlı veya diğer iş birlikçi girişimler gibi yollarla şirketler arasında kurulan iş birliği (bkz. Soru 45), şikayetlerin bu tür mekanizmalardan daha üst düzeyli programlara iletilmesini sağlamak gibi yollarla, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının içerdiği süreçlerin daha etkili hale getirilmesine katkı sağlayabilir. Şikayetlerin bir Devlete dayalı olmayan mekanizmadan başka bir Devlete dayalı olmayan mekanizmaya sevk edilme veya iletilme olasılığı, birlikte çalışan mekanizmalar “topluluğu” fikrini geliştirerek, farklı türde birçok mekanizmanın iyileştirilmesini teşvik edebilir (Kutu 6’da yer alan “telafi edici çözüm ekosistemi” tartışmasına bakınız).

Sektörel ve çok paydaşlı girişimler (bkz. Soru 51-56), etkili operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının sunulmasını – örneğin, davranış kuralları yoluyla – üyelik veya katılımın koşullarından biri haline getirerek şirket düzeyinde uygulanan programların etkililiğini artırabilir. Bu şekilde, şirketlerin etkili şikayet mekanizmaları sunmaması veya bunlara katılmaması, başka bir mekanizmaya şikayette bulunulması için başlı başına bir gerekçe oluşturabilir. Bu dinamik, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları ile Devlete dayalı şikayet mekanizmaları arasında da mevcut olabilir. Örneğin, Çok Uluslu Şirketler için Sorumlu İş Yönetimine ilişkin OECD Rehberi kapsamında sorumlu işletme davranışına yönelik ulusal temas noktaları, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarını oluşturmak veya bunların etkililiğini artırmak için atılacak adımlar konusunda şirketlere tavsiyelerde bulunmuştur.

Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının nasıl tasarlandığı ile diğer mekanizmalarla aralarındaki ilişki ve dinamiğin ne olduğuna bakılmaksızın, etkilenen paydaşlar için, ihtiyaçlarını en iyi karşılayacak iyileştirici strateji kapsamında, belki de kombinasyon halinde kullanılacak farklı mekanizmalar yoluyla farklı telafi edici çözümler arama imkanlarının esnekliğini korumak son derece önemlidir. Bu nedenlerle hiçbir zaman, telafi edici çözümleri operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla arayan kişilerden, şikayet süreçlerine erişmenin veya katılmanın bir koşulu olarak, telafi edici çözümleri başka yerde arayabilmek için haklarından feragat etmeleri talep edilmemelidir.

Kutu 12: Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları bağlamında yasal feragatname kullanımı

Uğradıkları zarara karşı telafi edici çözümü operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları yoluyla arayan kişilerden, söz konusu zarar için telafi edici çözümü mahkemeler de dahil olmak üzere başka iyileştirme mekanizmalarında aramalarını yasaklayan “yasal feragatname” imzalamalarının talep edildiği durumlar olmuştur.

Bu tür bir uygulamanın, Rehber İlkeler kapsamında şirketlerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğu ile tutarlı olması olanak dışıdır. İlke 29’a ilişkin açıklama kısmında, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının yargı veya diğer yargı dışı şikayet mekanizmalarına erişimi engellememesi gerektiği açıkça belirtilmiştir.

Kişilerden yasal feragatname imzalamalarını talep etmek telafi edici çözüme erişime birkaç yönden ket vurmaktadır. Bir operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının etkili telafi edici çözümü tek başına sunmadığı durumlarda, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zarara uğrayan kişilerin ihtiyaçlarını karşılayan bir telafi edici çözüm elde edebilmek için çeşitli mekanizmalara erişebilmesi gerekir. Yasal feragatnameye uymaya ilişkin getirilen zorunluluklar, bu kişilerin çeşitli mekanizmalara erişim açısından esnekliğini sınırlandırarak etkili telafi edici çözüm bakımından ciddi bir engel oluşturabilir. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının belirli bir durumda etkili telafi edici çözüm sağlayabilme beklentisi var olsa bile, ilgili paydaşların süreçten veya sonuçtan tatmin olmamaları halinde başka işlemlere başvurma (mahkemelere başvurma dahil) imkanına sahip olmaları gerekecektir. Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi kapsamında yayınlanan rehberde, BMİHYK, Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarının, herhangi bir kişiden başka bir şikayet mekanizmasına (Devlete dayalı ya da Devlete dayalı olmayan) başvurma hakkından feragat etmesini, erişim veya katılım koşulu olarak asla talep

etmemesi gerektiği yönündeki görüşünü açıklamıştır. Feragatnamelerin söz konusu olduğu durumlarda, bu feragatnameler mümkün olduğunca dar şekilde yorumlanmalıdır ve hiçbir koşulda cezai işlemleri veya mağdurların ceza davalarına katılmalarını engellememelidir.

İlke 30: İnsan hakları ile ilgili standartlara saygı gösterilmesine dayalı sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimler, etkili şikayet mekanizmalarının mevcut olmasını sağlamalıdır.

Soru 51. Bu neden önemlidir?

Sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimler, insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararları ele alan telafi edici çözüm ekosisteminde önemli rollere sahiptir (bkz. Kutu 6). Birçok yargı yetkisi alanında; diğerlerinin yanında, doğal madenleri işleme, ormancılık, balıkçılık, giyim ve tekstil endüstrilerinde bu tür zararları aktif olarak hedeflemek için sektöre özgü girişimlerden yararlanılmaktadır. Şirketler çoğu zaman belirli insan haklarıyla ilgili standartlarına ilişkin taahhütleri, kimi zaman davranış kurallarını kabul etme gereği nedeniyle, bir girişime dahil olmanın koşulu olarak vermektedir. İlgili standartlara uyulmamasına ilişkin şikayetleri ele almak için uygun ve etkili şikayet mekanizmalarını sağlamak bu tür girişimlerin güvenilirliği açısından önemlidir. Bu girişimlerle ilişkili mekanizmalar, kişilerin şikayetlerini dile getirebileceği ve zararlara yönelik telafi edici çözümler arayabileceği ilave yollar sağlayarak insan haklarına yönelik iş dünyası kaynaklı zararlara karşı telafi edici çözüme erişimi kolaylaştırabilmektedir.

Soru 52. İnsan haklarıyla ilgili standartlara saygı gösterilmesini esas alan sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimler nelerdir?

Aşağıdaki durumlarda, sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerin insan haklarıyla ilgili standartlara saygı gösterilmesini “esas aldıkları” söylenebilir:

- İnsan haklarıyla ilgili amaçları içeren görevlere sahip olduklarında
- Şirketler için, uluslararası kabul görmüş insan hakları ile uyumlu standartları ilan ettiğinde, ve/veya
- İnsan haklarıyla ilgili standartları kendi politika ve prosedürlerine (paydaş katılımı ve zarara yönelik etkili telafi edici çözüm hakkına dair, vb.) entegre ettiklerinde.

Bu tür girişimler; Devletler, sivil toplum örgütleri ve ticari işletmelerin bizzat kendileri gibi birçok farklı aktörleri içinde barındırabilir. Birden çok yargı yetkisi alanında yürütülen faaliyetlere ya da belirli bir bölge veya Devletin spesifik sorunlarını ele almaya, ya da her ikisine de odaklanabilirler. İnsan hakları sorunlarını ele alacak şekilde özel olarak oluşturulmuş olabilirler, veya insan haklarıyla ilgili amaçların daha ileri düzeye taşınmasını da içeren çok çeşitli sorun ve endişeleri ele alabilirler. Bu tür girişimlerin ortak noktası ise, bu girişimde yer alanların belirli insan hakları standartlarını savunmayı taahhüt etmeleridir.

Bu girişimler şirketlerin insan haklarına saygı gösterme ödevini birkaç farklı yolla teşvik etmeye katkıda bulunabilir. Örneğin, üyeliğe dayalı girişimler, üyelerinin insan hakları standartlarından ilham alan belirli ilkeleri kabul etmelerini veya bu tür standartları içeren davranış kurallarına uymalarını şart koşabilir. Sertifikaya dayalı girişimler ise, sertifikalı şirketlerin, sertifikalarını koruyabilmek için insan hakları performanslarının kurum dışı teftiş veya denetimlerden geçirilmesini gerektirebilir. Şirketler ile sendikalar arasında yapılan küresel çerçeve anlaşmaları, şirketin küresel operasyonları çapında, münferit bir Devlette koruma altında olup olmadıklarına bakılmaksızın belirli emek haklarının gerçekleştirilmesini gerektirebilir. Diğer girişimler ise, yukarıda açıklanan türde yaklaşımların bir kombinasyonuna bel bağlayabilir.

Soru 53. Etkili şikayet mekanizmalarının kullanılabilir olmasını sağlamak ne demektir?

İnsan haklarına ilişkin taahhütleri destekleyen sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerin, bazı etkili şikayet mekanizmalarının “kullanılabilir” olmasını ve bu mekanizmaların en azından söz konusu taahhütlerin yerine getirilip getirilmediğine ilişkin endişeleri ele alabilmesini sağlamaları gerekmektedir. Etkili şikayet mekanizmalarının kullanılabilir olmasını sağlamak, böyle bir olasılık mevcut olmakla birlikte, her zaman bu mekanizmaların girişimin kendi bünyesinde yer almasını gerektirmez. Sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerle ilişkili etkili şikayet mekanizmaları, bir girişimin münferit üyeleri veya katılanları düzeyinde de yerleşmiş olabilir. Ayrıca, bu tür

mekanizmalar diğer bağımsız kuruluşlar tarafından da işletilebilir. Kullanıma sunulan mekanizma her ne olursa olsun, İlke 31’de öngörülen etkililik kriterlerini sağlamalıdır (bkz. Soru 57-68).

Soru 54. Bu tür şikayet mekanizmaları hangi sorunları ele alabilmelidir?

Sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerle ilişkili şikayet mekanizmalarının hangi sorunları ele alabilmesi gerektiği sorusu, söz konusu girişimin kapsamı ile faaliyetlerine ve ilgili insan hakları taahhütlerine bağlıdır. Bu tür şikayet mekanizmalarının ele alabileceği sorunlar yelpazesi son derece çeşitlidir. Bu mekanizmaların görev ve yetkileri genellikle, katılanlarının davranış kuralları biçiminde, ilkeler kümesi yoluyla, sertifikalandırma programı kapsamında, veya belirli paydaş gruplarının haklarını korumaya yönelik bir anlaşma yoluyla verdiği taahhütleri yansıtır. Bu mekanizmalar, en azından, girişim tarafından desteklenen taahhütlerinin yerine getirilmediğini düşündükleri takdirde endişelerini dile getirebilmeleri için etkilenen paydaşların veya onların temsilcilerinin kullanımına sunulmalıdır.

Soru 55. Bu tür şikayet mekanizmaları yoluyla ne türde telafi edici çözümler sunulabilir?

Sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerin spesifik vakalarda telafi edici çözümü ne ölçüde sunabildiği ve mevcut özlü telafi edici çözümlerin türleri, söz konusu mekanizmaların amaçları, görevleri, yetkileri ve etkililiğine bağlıdır.

Kurumsal üyeliğin insan haklarıyla ilgili standartlara uyma şartına bağlı olduğu programlarda, şikayet süreci yoluyla uyumsuzluğun ortaya çıktığı durumlarda mevcut olabilecek telafi edici çözüm türleri üyeliğin geri çekilmesi ve programdan çıkarılma, üyeliğin devamı için koşulların getirilmesi (belirli iş ilişkilerini sona erdirmeye veya kamuoyundan özür dileme gibi), temel bulgularla birlikte uyumsuzluk beyanının yayınlanması, veya paydaşlara da danışılarak düzeltici iyileştirme planı geliştirme ve uygulama yükümlülüğü (düzeltici iyileştirme planı söz konusu girişim tarafından teftiş ve akabinde izlemeye tabi tutulur) getirilmesini içerebilir.

Şirketlere sertifika veya etik uygunluk işareti sağlayan girişimler söz konusu olduğunda, telafi edici çözümler arasında sertifikanın geri alınması veya şirketin ürünlerinde bu işareti kullanma yetkisinin iptal edilmesi ya da belirli düzeltici eylemler yapılana kadar bu yetkinin askıya alınması da yer alabilir. Bu tür girişimlerin mekanizmaları çoğu zaman şirketlere para cezası veya mali tazminat ödenmesini emretmez; ancak bu durum, şirketlerin varılan bir uzlaşma kapsamında tazminat sağlamayı kabul etmelerini engellemektedir.

Bir programa (veya sertifikalandırma programına) üye olmanın koşullarından biri, şikayetlerin söz konusu olduğu durumda şirketlerin, çok çeşitli ısmarlama ve hedefli telafi edici çözümlerin elde edilebileceği, arabuluculuk gibi diyaloga dayalı süreçlere katılmayı kabul etmeleri olabilir. Daha katı hesap verebilirlik modelleri ise, şirketlerin resmi uyuşmazlık çözüm sürecine tabi olmasını ve bu sürecin sonuçlarının yasal olarak bağlayıcı olmasını zorunlu tutabilir. Bu süreçler; arabuluculuk tekniklerinden yararlanan süreçlerden, tahkim gibi yargı niteliği taşıyan süreçlere kadar farklı düzeylerde resmiyet içerebilir. Hukuka aykırı şekilde işten çıkarılan işçilerin derhal işe iade edilmesi gerektiği durumlar gibi, yasal olarak bağlayıcı sonuçların zorunlu olduğu durumlarda ise tahkim tercih edilebilir.

Soru 56. Bu şikayet mekanizmaları, insan hakları durum tespitiyle nasıl ilişkilidir?

Sektörel, çok paydaşlı ve diğer iş birlikçi girişimlerle ilişkili şikayet mekanizmaları, spesifik şikayetlerde adı geçen şirketlerin insan hakları durum tespiti süreçlerinin yanı sıra, programın daha geniş çapta üyeleri ile daha fazlasını şekillendirecek ve bilgilendirecek değerli bilgileri sağlayabilir. Şikayet süreci esnasında öne sürülen iddialar, ve bu süreçlerin sonunda elde edilen temel bulgular, yeni veya beliren risklerin tespit edilmesi ile mevcut insan hakları durum tespiti metodoloji ve uygulamalarındaki eksikliklerin açıklığa kavuşturulmasına yardımcı olabilir. Bu tür şikayet mekanizmasının ortaya çıkardığı iddialar, içgörüler ve bulgular; belirli sektörler, değer zincirleri veya işletme bağlamlarıyla ilgili daha geniş kapsamlı, daha sistemsel risklerin tespit edilmesinde de yararlı olabilir. Bunun yanı sıra, riskler ve nasıl ele alınmaları gerektiği konusunda şirketler arasında akranlardan öğrenme ve bilgi paylaşma süreçlerine önemli bir temel oluşturabilir.

VII. YARGI DIŞI ŞİKAYET MEKANİZMALARI İÇİN ETKİLİLİK KRİTERLERİ

İlke 31: Hem Devlete dayalı hem de Devlete dayalı olmayan yargı dışı Şikayet mekanizmalarının etkililiğini sağlamak için, bu mekanizmaların meşru, erişilebilir, öngörülebilir, hakkaniyetli, şeffaf, haklar ile uyumlu, ve sürekli öğrenmenin bir kaynağı olması gerekmektedir. Operasyonel düzeyde mekanizmalar aynı zamanda katılıma ve diyaloga dayalı olmalıdır.

Soru 57. Bu neden önemlidir?

Rehber İlkelerde, yargı dışı Şikayet mekanizmalarının performansı ve etkisinin değerlendirilmesi için bir kıyaslama ölçütü olarak etkililiğin önemine tekrar tekrar atıfta bulunulmuőtur. Devletler için mekanizmalarının etkili olmasını sağlamak, koruma ödevlerini yerine getirmenin önemli bir parçasını oluşturur. Benzer şekilde, etkili Şikayet mekanizmaları oluőturmayan veya bunlara katılmayan şirketler de Rehber İlkeler kapsamında şirketlerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğunu yerine getirdiğini öne süremez.

Etkili olmayan mekanizmalar, bu mekanizmaları geliştiren ve iőletenlerin yanı sıra, bunları Şikayette bulunmak ve telafi edici çözüm aramak için kullanmak isteyen kişiler için de zaman ve kaynak kaybına neden olur. Etkili olmayan Şikayet mekanizmaları, beklentileri yerine getirilemeyecek düzeyde yükselterek, hak sahibinin Őikayetine bir Şikayet daha ekleyebilir ve Şikayette bulunanların daha fazla güçsüzleőtirilmesine ve saygınlığını yitirmesine katkıda bulunabilir. şirketler için ise, etkili olmayan operasyonel düzeyde Şikayet mekanizmaları, mevcut ve beliren insan hakları riskleri ile bu riskleri ele alma çalışmalarının başarısı hakkında paydaşların geribildirimine yönelik bir kaynak olarak daha faydasız olacak ve titiz risk yönetimine zarar verecektir (bkz. Soru 40 ve Soru 49).

Bununla birlikte, etkililik, tanımlaması zor bir kavramdır. İlke 31, herhangi bir türde yargı dışı mekanizmanın etkililiğini değerlendirmeye yönelik güvenilir ve küresel çapta amacına uygun bir kriter seti sunmaktadır. Telafi edici çözümün özlü ve usule ilişkin yönlerini (bkz. Soru 10 ve Soru 67 ile Kutu 1) ele alan bu etkililik kriterleri, hem bağlayıcı hukuk yoluyla hem de yasal olarak bağlayıcı bağlamlarda, geniş yelpazede mekanizmaların etkililiğini değerlendirmeye yönelik çok sayıda uluslararası, bölgesel ve ulusal çerçevenin zeminini oluşturmuştur. Bu kriterler aynı zamanda, farklı türde mekanizmaların performansını değerlendirmek ve derecelendirmek amaçlarıyla dünyanın dört bir yanında birçok kıyaslama kuruluşu tarafından da kullanılmaktadır. Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi kapsamında, BMİHYK, etkililik kriterlerini uygulamada yerine getirmek için çeőtli kuruluş ve şirketlerin atabileceği uygulamalı adımlara ilişkin bir rehber hazırlamıőtır.

Soru 58. Bu kriterler hangi mekanizmalara uygulanmaktadır?

İlke 31’de yer alan etkililik kriterleri, Devlete dayalı ve Devlete dayalı olmayan yargı dışı mekanizmalara uygulanır. Aynı zamanda, İlke 27-30’da söz edilen her türde mekanizma için de geçerlidir (bkz. Soru 27, Soru 35, Soru 42 ve Soru 53). İlk yedi etkililik kriteri, ticari işletmelerin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğu bakımından önem taşıyan tüm yargı dışı Şikayet mekanizmalarına uygulanır.

Sekizinci kriter ise özel olarak operasyonel düzeyde mekanizmalara uygulanır ve bu kategorideki mekanizmaların katılım ve diyaloga dayalı olmasını öngörür. Bu kriter kısmen, ticari işletmelerin meşru bir şekilde, hem Şikayetlere konu olması hem de bu Şikayetlerin sonucunu tek taraflı olarak belirlemesinin mümkün olmadığını tanıması nedeniyle dahil edilmiştir. Bu sekizinci etkililik kriteri aynı zamanda, bu tür mekanizmaların ihtiyaçlarını karőtılmasını sağlamak ve söz konusu paydaşlara bu mekanizmaları uygulamada da kullanabileceklerini hissettirmek için etkilenen paydaş gruplarıyla görüőmenin önemini vurgulamaktadır. Söz konusu kriter özel olarak operasyonel düzeyde Şikayet mekanizmalarını ilgilendirmekle birlikte, bu kriter yerine getirilerek başka türde yargı dışı Şikayet mekanizmalarının da etkililiği artırılabilir.

Soru 59. Neden bu kriterler?

İlke 31’de belirlenen kriterler, sahada kapsamlı araştırma, istişare ve test süreçleri yapılarak geliştirilmiştir. Rehber İlkelerin geliştirilmesi sırasında, ilk kriter setinin faydalarını test etmek amacıyla pilot proje gerçekleştirilmiőtir;

daha sonra ise etkililik kriterleri, operasyonel gerçeklikleri daha fazla dikkate alacak şekilde revize edilmiştir (bkz. A/HRC/17/31/Add.1).

Hep birlikte ele alındığında, bu kriterler, herhangi bir sektörde veya operasyonel bağlamda uygulanmak üzere, çok çeşitli şikayet mekanizmalarının etkililiğini bütüncül şekilde değerlendirmeye yönelik titiz bir çerçevenin zeminini oluşturmaktadır.

Soru 60. Bir mekanizmanın etkili olarak kabul edilmesi için her bir kriteri yerine getirmesi gerekli midir?

Etkililik kriterlerinin bütüncül şekilde uygulanması hedeflenmiştir. Birbirleriyle bağlantılı olmaları ve birbirlerini karşılıklı olarak güçlendirmeleri nedeniyle, kriterlerden birini göz ardı etmek veya dışlamak, mekanizmanın diğer kriterleri karşılama kabiliyetini etkileyerek mekanizmanın genel anlamda etkililiğini azaltabilir. Örneğin, bir mekanizmanın paydaşlarla ve halkla ilişkilerinde ne ölçüde şeffaf olduğu, bu mekanizmanın erişilebilirliği ve öngörülebilirliği bakımından bariz sonuçlar doğuracaktır. Benzer şekilde, öngörülebilir ve hakkaniyetli bir şekilde faaliyet göstermesi sağlanan bir mekanizmaya muhtemelen daha fazla güven duyulacaktır ve dolayısıyla bu mekanizma daha meşru olarak görülecektir.

Bu nedenle, yargı dışı şikayet mekanizmaları tasarlanırken, değerlendirilirken ve revize edilirken tüm kriterler dikkate alınmalıdır (bkz. Soru 61). Kriterlerin uygulamada hangi yollarla yerine getirilebileceği değişmekle birlikte (örneğin, sektöre veya hedeflenen kullanıcılara bağlı olarak), yargı dışı şikayet mekanizmasını işletenler, karşılanması en kolay kriterleri cımbızlamak yerine kriterlerin tümünü karşılamaya çaba göstermelidir.

Soru 61. Bir şikayet mekanizmasının etkililiği nasıl değerlendirilmelidir?

İlke 31’de belirlenen etkililik kriterleri, bir şikayet mekanizmasının uygulamada nasıl performans gösterdiğine, ve özellikle, insan haklarıyla ilgili şikayetlerin hızlı ve başarılı bir şekilde çözüme kavuşturularak etkili telefı edici çözümlerin sunulduğu rota olarak başarısına yönelik tüm değerlendirmelerin bariz başlangıç noktasını oluşturur. Bununla birlikte, etkililik kriterlerinin başlı başına altın bir standart veya şikayet mekanizmalarının ulaşmaya çalıştığı en üst nokta olarak değil; deneyimler ve çıkarılan dersler eklenerek geliştirilecek temel bir çerçeve olarak sunulduğunu unutmamak gerekir. Başka bir deyişle, bu kriterler tavan değil, zemin olarak tasarlanmıştır.

Rehber İlkelerin 2011 yılında onaylanmasından bu yana, kuruluşlar tarafından, etkililik kriterlerinin ayrıntılı performans değerlendirmesine nasıl zemin hazırlayabileceğini gösteren çok sayıda araç geliştirilmiştir.

Hesap Verebilirlik ve Telafi Projesi kapsamında BMİHYK tarafından yayınlanan rehberde, farklı türde şikayet mekanizmalarının, geniş kapsamlı işletme bağlamlarında etkililik kriterlerinin her birini uygulamalı olarak nasıl karşılayabileceğine ilişkin bir dizi öneri sunulmuştur. Bu içgörüler, performans takibi amacıyla kullanılacak nicel ve nitel göstergelere temel oluşturmak gibi, bir değerlendirme çerçevesine çeşitli yollarla entegre edilebilir. Kriterlerin belirli bağlamlarda nasıl en iyi şekilde uygulanabileceğine dair rehberlik almak amacıyla, Hükümetler, sektörel dernekler, sivil toplum kuruluşları, insan hakları savunucuları veya sendikalar gibi çeşitli örgütlerin kaynaklarına da başvurulabilir.

Hangi değerlendirme araçları ve metodolojiler kullanılırsa kullansın, hem genel hem de özel durumlarda, mekanizmanın her bir etkililik kriterine ilişkinin performansı hakkında paydaşların girdi sağlamaları esastır. Örneğin, anlamlı paydaş katılımı olmaksızın, insanların karşı karşıya kaldığı erişim engellerini yeterli düzeyde anlamak ve ele almak güç olacaktır (bkz. Soru 63). Sonuçlar ve telafi edici çözümlerin etkili, kültürel açıdan uygun ve toplumsal cinsiyete duyarlı olmasını sağlamak için de anlamlı katılıma ihtiyaç duyulacaktır (bkz. Soru 67).

Soru 62. Bir şikayet mekanizmasının meşru olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

İlke 31’de kullanılan anlamıyla meşruluk, bir mekanizmanın desteklenmeye değer olduğunu ve varlığına veya görev yetkilerine karşı çıkmak için nesnel gerekçelerin bulunmadığı fikrini ifade eder. Meşru mekanizmalar, paydaşların karşısında otorite, saygı ve güven oluşturur.

Farklı paydaşların, belirli bir mekanizmanın meşru kabul edilmesi için ne gibi özelliklere sahip olması gerektiği konusunda, söz konusu paydaşların kendi deneyimleri ve ihtiyaçlarına bağlı olarak farklı görüşleri olabilir. Bununla birlikte, birçok bağlamda, şikayet mekanizmalarının paydaşların gözündeki meşruiyetlerini artırmak için bazı

adımlar atabilirler. Örneğin, bir şikayet mekanizmasının geliştirilmesi ve işletilmesinde rol oynayan kişiler, aşağıdakileri yaptıklarında, o mekanizmanın meşru görülme olasılığı daha yüksektir:

- Mekanizmayı tasarlarırken, değerlendirirken ve revize ederken hak sahiplerinin görüşlerini sorarak dikkate aldığına,
- Mekanizmanın, şikayetlere konu olabilecek faaliyetleri yürütenlerden yeterli düzeyde bağımsızlığını koruyabilmesini sağladığında,
- Çıkar çatışması risklerini en aza indirmek ve bu risklere müdahale etmek için adımlar attığında,
- Uygun durumlarda, uyuşmazlıkları çözme ve karar alma süreçlerine ilişkin yetkilerin bağımsız üçüncü taraflara devredilmesine izin verdiğinde,
- Mekanizmanın neleri sağlayıp sağlayamayacağı, nasıl çalıştığı, ve misillemeye karşı korumaya dair politikalar hakkında bilgileri hak sahipleri arasında önalıcı şekilde yaygınlaştırdığında,
- Personel arasında toplumsal cinsiyet dengesini sağlayarak toplumsal cinsiyete duyarlı yaklaşım sergilediğinde (bkz. Kutu 13),
- Personelin, yerine getirmeleri beklenen görevler için uygun niteliklere sahip olmasını sağladığında.

Bir mekanizmaya meşruluk kazandırmak ve meşruluğunu artırmak için gereken özellikler, ilgili mekanizmanın Devlete dayalı olmasına veya Devlete dayalı olmamasına göre farklılık gösterebilir. Devlete dayalı mekanizmalar söz konusu olduğunda, yolsuzluk ile uygunsuz siyasi müdahalelere karşı korunmak ve yaşamayla ilgili görevlere sahip olmak, meşruluğunu ortaya koymak ve muhafaza etmek bakımından önemli faktörler olabilir. Devlete dayalı olmayan şikayet mekanizmalarında ise, tarafsızlık ve iyi yönetişimin uygun kurum içi politikalar ve titiz gözetim sistemleri gibi başka yollarla sergilenmesi gerekebilir.

Kutu 13: Toplumsal cinsiyete duyarlı yaklaşım benimseme

Şikayet mekanizmalarını geliştiren ve işletenler, karar alma süreçlerini etkileyebilecek bilinçli ve bilinçsiz toplumsal cinsiyete ilişkin çeşitli önyargıların kaynaklarının farkında olmalı ve bunların, özellikle kadınlar, kız çocukları, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireyler açısından, farkında olmadan ayrımcılığa veya dezavantaj yaratılmasına yol açabilecek farklı biçimleriyle yüzleşmeye hazırlıklı olmalıdır.⁷

Şikayet mekanizmalarının tasarımı ve işletilmesinde, insanların yaşamış gerçekliklerine veya deneyimledikleri çoklu ve birbiriyle kesişen ayrımcılık biçimlerine dikkat göstermemek; kişilerin bu mekanizmalara güven duyma ve bunları kullanmayı tercih etme düzeylerini derinden etkileyebilir. Bağlamdan bağlama değişmekle birlikte, özel olarak dikkat gösterilmesi gereken konular arasında aşağıdakiler yer alabilir:

- Etkilenen paydaşlar ile mekanizma arasındaki iletişimin yöntemleri (Örneğin, kadınlar iletişim teknolojileri açısından erkekler ile aynı erişim ve yeterliliğe sahip mi?)
- Katılım biçimleri (Katılım ve tartışmalar bağlamında; toplumsal cinsiyeti kalıpyargılaştıran veya ayrımcılığa yönelik yasalardan veya kültürel normların yorumlanma biçiminden kaynaklanan nedenlerle, kadınlar, kız çocukları, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireylerin tam olarak erişemediği veya güvenemediği bağlamlar mevcut mu?)
- Dinleme oturumlarına bizzat katılmanın gerekip gerekmediği, ve dinleme oturumlarının planlandığı saatler (Günün belirli saatlerinde bizzat orada bulunma zorunlulukları kadınları veya işten izin

⁷ LGBTİ+ terimi; lezbiyen, eşcinsel, biseksüel, transseksüel ve interseks bireyleri ifade eden bir kısaltmadır. Artı işareti ise çeşitli cinsel yönelim, toplumsal cinsiyet kimliği, toplumsal cinsiyet ifadesi ve/veya cinsiyet özelliklerine sahip olup kendilerini farklı terimler kullanarak tanımlayan bireyleri kapsamaktadır. Daha fazla bilgi için bkz. BMİHYK, *Özgür ve Eşit Doğanlar: Uluslararası İnsan Hakları Hukukunda Cinsel Yönelim, Cinsiyet Kimliği ve Cinsiyet Özellikleri* (New York ve Cenevre, 2019).

alamayanları, ya da toplumsal cinsiyet kalıpyargıları nedeniyle kendilerine bakım sorumlulukları yüklenen kişileri hariç tutuyor mu?)

- Mekanizmayı kullanan kadınlar, kız çocukları, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireylerin misilleme veya yaftalanma risklerine ne ölçüde maruz kaldığı, ve bu risklerin gerçekleşebileceği belirli biçimler (örneğin, cinsel veya toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, taciz veya tehditler, mağduru suçlayıcı anlatılar veya toplumdan ötekileştirme, vb.) ile misilleme davranışlarının toplumsal ve ekonomik sonuçları açısından farklar (kadınlar söz konusu olduğunda, ilgili sonuçlar özellikle kalıcı ve ağır olabilmektedir)
- Şikayet süreçlerinin sonuçlarının özellikle kadınlar, kız çocukları, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireylerin ihtiyaçlarını ne ölçüde ele alacağı
- Kabul edilebilir şikayetlerin maddi kapsamı ile gereken kanıtların niteliği ve türü
- Şikayet mekanizmaları ve telafi edici çözümlerin; kadınlar, erkekler ve ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler de dahil olmak üzere toplumsal cinsiyet kalıpyargılarına dayalı olmamasının ve bu kalıpyargıları pekiştirmemesinin sağlanması.

Hem tasarım aşamasında hem de – genel olarak ve spesifik durumlarda – performans değerlendirmelerinde toplumsal cinsiyete duyarlı bir yaklaşımı benimsemeyen şikayet mekanizmalarının etkililik kriterlerini karşılama ihtimali yoktur; buna karşılık, mekanizmaları geliştiren ve işletenler toplumsal cinsiyete duyarlı bir yaklaşımı benimsediklerinde, söz konusu mekanizmaların aşağıdaki nitelikleri taşımasını sağlamak için gerekli olabilecek düzeltmeleri tespit edebilirler:

- Toplumsal cinsiyete bakılmaksızın, herkes tarafından güvenilir olma (yani, meşru olma)

- Mekanizmaya kimlerin erişebildiği açısından, doğrudan veya dolaylı olarak toplumsal cinsiyete dayalı ayrımcılık yapmama (yani, erişilebilir olma)

- Özlü eşitliği sağlayabilecek bir şekilde faaliyet gösterme (yani, hakkaniyetli olma)

- Zararların ve telafi edici çözümlerin kadınlar, erkekler, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireyler tarafından farklı şekillerde deneyimlenebileceğini dikkate alacak ve sunulan çözümlerin, kişilerin insan haklarının hepsinden yararlanabilme becerilerini iyileştirmesini sağlamak için neler gerektiğini değerlendirecek kapasitede olma (yani, haklar ile uyumlu olma)

Şikayet mekanizmalarının toplumsal cinsiyete dayalı bir yaklaşımla tasarlama ve işletmenin başlangıç noktası, etkilenen (veya potansiyel olarak etkilenen) kadınlar, kız çocukları, ikili tanımlanamayan cinsiyetten bireyler ve LGBTİ+ bireylerin anlamlı katılımını içerir.

İş Dünyası ve İnsan Hakları Çalışma Grubu, 2019 tarihli ve [A/HRC/41/43](#) sayılı raporunda İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri'nin toplumsal cinsiyete ilişkin boyutlarını daha ileri düzeyde incelemiştir. Bunun yanı sıra, [lezbiyen, eşcinsel, biseksüel, transseksüel ve interseks bireylere karşı ayrımcılık ile mücadeleye ilişkin davranış standartları](#), şirketlerin politika ve uygulamalarını, LGBTİ+ bireylerin insan haklarına ilişkin uluslararası standartlar ile nasıl uyumlu hale getirebileceklerine yönelik özel rehberlik sunmaktadır.

Soru 63. Bir şikayet mekanizmasının erişilebilir olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Mekanizmayı kullanan kişiler;

- Mekanizmanın varlığından, neye yönelik olduğundan, ve kendilerine nasıl yardımcı olacağından haberdar ise

- Mekanizmayı nasıl kullanacaklarını biliyorsa
- Şikayet süreçlerine kolaylıkla erişebiliyor ve katılabiliyorsa, erişilebilir bir mekanizmadır.

Birçok durumda, bir mekanizmanın erişilebilir olmasını sağlamak için, söz konusu iş faaliyetlerinden olumsuz etkilenme riski en yüksek kişilere özellikle odaklanılarak, ilgili paydaş grubuna yönelik birlikte ve hedefli ulaşma

çalışmaları yapılması gerekmektedir. Gerekli farkındalık artırma faaliyetleri, bağlamdan bağlama göre değişmekle birlikte, aşağıdakileri içerebilir:

- Yüz yüze katılım (örneğin, toplantılar ve tartışma grupları)
- Eğitim oturumları (ideal olarak eğitimler; akranlar, sendika temsilcileri veya topluluk üyeleri gibi, hak sahiplerinin kolaylıkla bağ kurabileceği kişiler tarafından verilir)
- Mekanizmayı kullanması hedeflenen kişiler tarafından görülmesi muhtemel yerlere görünür şekilde yerleştirilecek bildirimler
- Çevrim içi de dahil olmak üzere, bilgi paylaşımı (örneğin, internet siteleri, sosyal medya, broşürler, gazeteler ve diğer kitle iletişim araçları yoluyla)
- İlgili sivil toplum kuruluşlarından yardım desteği alma (örneğin, sosyal çalışmacılar).

Bir mekanizmanın erişilebilir olmasını sağlamak aynı zamanda, şikayette bulunmak isteyenlerin karşı karşıya kalma ihtimali yüksek türde engellerin ayrıntılı olarak anlaşılmasını, ve bu engelleri aşmaya yönelik eylemleri de gerektirmektedir. Bu genellikle, şikayet mekanizmalarının tasarımı ve işletilmesine yönelik “kullanıcı dostu” bir yaklaşım olarak anılır. Engelleri tam olarak aşmak için gereken farkındalık ve bilgi düzeyine, etkilenen kişi ve toplulukların anlamlı katılımları olmaksızın ulaşmak pek mümkün değildir. Gerekli olacak uyarlamalar durumdan duruma göre mutlaka değişmekle birlikte, aşağıdaki yollarla erişim büyük ölçüde artırılabilir:

- Şikayetçi olmayı kolaylaştırmak ve şikayet sürecine aktif şekilde katılmak
- Mekanizmaya erişime yönelik kriterleri (uygunluk kriterleri) en aza indirmek ve bu kriterlerin açık şekilde bildirilmesini sağlamak
- Mekanizmaya erişim için belirlenen süre sınırlarını, en azından ihlaller ortaya çıkana kadar veya hak sahipleri mekanizmadan haberdar olana kadar geçecek sürenin uzunluğunu dikkate alacak esneklikte belirlemek
- Dilekçelere ilişkin külfetli gereklerden kaçınmak (örneğin, şikayetlerin hukuki veya politika terimleriyle ifade edilmesini ya da etkilenen söz konusu insan haklarının tanımlanmasını zorunlu kılmamak)
- Mali engelleri en aza indirmek
- Hak sahiplerinin sürece kendi dillerinde katılabilmelerini sağlamak
- Birden çok iletişim kanalını kullanıma sunmak (örneğin, yüz yüze iletişim, ücretsiz telefon hatları, elektronik veya normal posta ile çevrim içi forumlar)
- Kırılganlık veya ötekileştirilme riski daha yüksek kişilerin karşısındaki engellere önalcı müdahalelerde bulunmak (örneğin, fiziksel güvenlik, iş güvenliği, katılıma ilişkin giderler, çocuk bakımına erişimde güçlük, okur-yazarlık engelleri veya dijital beceri eksikliği)
- Kaynak ve hizmetlerin etkilenen erişilebilir biçimlerde ve etkilenen (veya potansiyel olarak etkilenen) paydaşların konuştuğu dillerde kullanıma sunulmasını sağlamak
- Kişilerin şikayet sürecinde yönünü bulmasını ve süreçte kendinden emin bir şekilde yer almasına yardımcı olmak amacıyla, örnek başvuru formları, şablonlar ve diğer çevrim dışı veya çevrim içi kaynaklar (bilgilendirici kitapçıklar ve videolar, vb.), ücretsiz danışma ve destek hizmetleri (yardım hatları ve görevlendirilmiş sosyal çalışmacılar) ile çocuklara, okur-yazarlıkta güçlük çeken kişilere ve engellilere uygun materyaller gibi çeşitli kaynaklar sunmak.

Misilleme korkusu, zararlara yönelik etkili telafi edici çözüm arayışında büyük bir engel oluşturmaktadır; kişiler endişelerini dile getirdikleri için cezalandırılacaklarından korktuğu hallerde, şikayet mekanizmalarını muhtemelen kullanmayacaktır. Bu nedenle, şikayet mekanizmalarının hak sahipleri ile onlarla ilişkili olan diğer kişiler (aile üyeleri veya avukatlar gibi), ve şikayet inceleme süreciyle ilişkili kişilerin misillemeye maruz kalma risklerini tespit ederek ele alması son derece önemlidir (bkz. Kutu 14).

Kutu 14: Kişilerin misilleme riskine karşı korunması

Kişiler, misillemeye maruz kalma korkuları nedeniyle şikayet mekanizmalarına erişmekten vazgeçebilir. Bu tür riskleri anlayamama ve yeterli düzeyde müdahale edememenin paydaşların güvenini (ve dolayısıyla, mekanizmanın “meşruluğunu” – bkz. Soru 62) zedelemesi kaçınılmazdır ve kişilerin şikayet sürecinden yararlanma isteğine yönelik ciddi psikolojik ve uygulamalı bir engel oluşturmaktadır (bu da mekanizmanın erişilebilirliğini zedeler – bkz. Soru 63). Farklı gruplar farklı türde veya düzeyde risklerle karşı karşıya kalabilir veya farklı şekillerde misillemeye maruz kalabilir. Kırılgan veya ötekileştirilmiş konumda olmak (örneğin, yoksulluk veya kişinin özerkliğinden yoksun olması nedeniyle) risk düzeyini çarpıcı biçimde artırarak, kişinin şikayet sürecine ne ölçüde adil, bilgilendirilmiş ve saygın şartlarda katılacağını (ve dolayısıyla, sürecin “hakkaniyetli” olmasını – bkz. Soru 65) etkileyebilir.

Misillemeye ilişkin riskleri yönetmek için atılabilecek bazı uygulamalı adımlar aşağıdakileri içerir:

- Mekanizmayla ilgili farkındalık artırma faaliyetleri kapsamında, misillemeye karşı kamuya açık bir sıfır tolerans yaklaşımını benimsemek ve bu yaklaşımı aktif şekilde duyurmak
- Mekanizma personelinin, misilleme risklerini tanımlayarak yönetme konusunda gerekli uzmanlığa sahip olmasını sağlamak
- Hak sahipleri ve diğer paydaşlarla en baştan itibaren misillemeye dair olası endişeler hakkında görüşmek ve kendilerinin ve onlarla ilişkili kişilerin güvenliğini sağlamak için atabilecekleri adımlar konusunda danışmanlık vermek
- Vakaya özgü risk değerlendirmeleri hazırlamak ve riskleri önleme ve hafifletmeye yönelik uygun önlemleri hayata geçirmek
- Ticari işletmenin değer zincirinde yer alan şirketlerle yapılan sözleşmelerde, misillemeye karşı açık yasakların dahil edilmesini sağlamak
- Kişilerin kimliklerinin gizli tutulabilmesini sağlamak ve bu gizliliğin korunmasına yönelik önlemler almak (örneğin, kimliklerini tespit etmekte kullanılabilecek her türlü bilgiyi redakte ederek)
- Misillemeye ilişkin dile getirilen endişeler ile ortaya çıkan misilleme vakalarını toplu biçimde raporlamak
- Kolluk kurumları, savcılar ve yargı süreçleriyle iyi niyetli ve sorumlu bir şekilde iş birliği yapmak.

Soru 64. Bir şikayet mekanizmasının öngörülebilir olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Öngörülebilir şikayet mekanizmaları açık ve önceden duyurulmuş usulleri içerir ve süreçleri, yararlanılabilecek çözümleri, ve sonuçların uygulanmasını izleme yöntemlerini açıkça belirtir. Öngörülebilirlik, şikayet mekanizmasının neyi amaçladığı ve nasıl çalıştığı, neleri sağlayıp neleri sağlayamayacağı, ve sürecin her aşamasında nelerin beklenmesi gerektiği hakkında açık olunmasını ifade eder. Aynı zamanda, olgulara dayalı benzer durumların, keyfi veya tutarsız sonuçlardan ziyade birbirine benzer sonuçlar doğuracağını da gösterir. Hak sahiplerine karşı gösterilen bir incelikten çok daha fazlası olan öngörülebilirlik, paydaşların güvenini ve desteğini kazanma ve elde tutmanın temel unsurudur.

Vakadan vakaya değişmekle birlikte, öngörülebilir bir mekanizmanın özellikleri genellikle aşağıdakileri içerir:

- Mekanizmanın politikaları ve süreçleri hakkında açık bilgilerin yayınlanması
- Şikayetlerin incelenmesine yönelik açık ve gerçekçi takvimlerin belirlenmesi; bu takvimlerin taraflara bildirilmesi ve takvimlere uyulması
- Misilleme risklerini de dikkate alarak, diğer mekanizmalar ve Devlet kurumları ile iş birliğine ilişkin açık politikalar
- Elde edilebilecek telafi edici çözümlere ve bunların ne ölçüde uygulanabileceği ve uygulamalarının ne ölçüde izlenebileceğine dair beklentinin uygun şekilde yönetilmesi.

Soru 65. Bir şikayet mekanizmasının hakkaniyetli olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Hakkaniyet kavramının temelinde adalet kavramları yer almaktadır. Rehber İlkelerde, mağdur tarafların şikayet süreçlerine “adil, bilgilendirilmiş ve saygın şartlarda” katılabilmeleri için “bilgi, danışmanlık ve uzmanlık kaynaklarına makul bir şekilde erişim” yoluyla usule ilişkin adaletin önemi vurgulanmıştır. Mağdur taraflar ile söz konusu iş aktörleri arasında – özellikle güç ve bilgiye erişim açısından – genellikle söz konusu olan dengesizliklere yeterince dikkat gösterilmemesi, bir mekanizmayı hakkaniyetli şekilde işletme kabiliyetini zayıflatır. Hakkaniyetli bir mekanizma, hak sahiplerinin şikayet süreçlerine adil ve özgüvenli şekilde katılımını sağlamak üzere bu tür dengesizliklerden kaynaklanan sorunları aşağıdaki yollarla, önalıcı şekilde gidermeye çalışır:

- Uygun danışmanlık, teknik, mali ve diğer biçimlerde destek sunmak (veya kişilerin destek için dış kaynaklara yönlendirilmesi)
- Şikayet süreçlerinde, yaralanan veya travma geçiren kişilerin ya da kırılganlık veya ötekileştirilme riski daha yüksek olan kişilerin özel ihtiyaçlarına yanıt verecek şekilde uygun ve toplumsal cinsiyete duyarlı düzeltmeler yapmak.

Mekanizmanın hakkaniyetli şekilde işlev gösterme kabiliyetini artırmak için atılabilecek diğer adımlar aşağıdakileri içerir:

- Tarafların üçüncü taraflarca temsil edilebilmesine ve şikayet süreci boyunca onları kimlerin temsil etmesi gerektiğine karar vermelerine izin vermek
- Etkilenen paydaşların diledikleri zaman süreçten geri çekilme seçeneğine sahip olmasını (ve bu seçenekten haberdar olmasını) sağlamak
- Kişilerin, mekanizmanın elde ettiği ve şikayetle ilgili bilgilere (yazılı başvuru formları veya diğer ilgili deliller) zamanında erişebilmesini sağlamak, ve maddi kararlar alınmadan önce tarafların söz konusu bilgilere yorum yapmaları için eşit fırsat tanımak
- Süreç, sonuçlar, ve verilen tüm kararların gerekçelerine ilişkin kayıtları sunmak
- Tarafları kararlara itiraz etme hakları hakkında bilgilendirmek, bunu nasıl yapabileceklerine ilişkin kolaylıkla anlaşılabilir bilgiler sunmak, ve bunu yapabilmeleri için onlara yeterli süreyi tanımak.

Soru 66. Bir şikayet mekanizmasının şeffaf olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Rehber İlkeler kapsamında etkililik kriterlerinden biri olan şeffaflık kavramı iki boyutludur:

- Şikayet sürecinde yer alan tarafların, sürecin ilerlemesi hakkında bilgi sahibi olmaya devam etmesi için gereken şeffaflık
- Mekanizmanın performansı hakkında, etkililiği konusunda güven oluşturmak ve kamuoyunun ilgisini tatmin etmek için yeterli şeffaflık.

Birinci boyut, spesifik vakaların yürütülmesiyle ilgilidir. Spesifik vakalarda taraflara karşı şeffaf olunacağına dair gösterilen taahhüt; paydaşların güvenini artırarak (meşruluk kazandırma – bkz. Soru 62) ve sonraki vakalar açısından mekanizmanın öngörülebilirliğini artırarak (bkz. Soru 64) mekanizmanın bir bütün olarak etkililiğini artıracaktır. Şikayet sürecinin taraflarına karşı şeffaflık aşağıdaki yollarla sağlanabilir:

- Şikayet sürecinin her adımının durumu açısından, mekanizma ile şikayet sürecinin tarafları arasında sürekli ve önalıcı görüşmelerin yapılmasını sağlamak (önemli gelişmelerin zamanlamasına bağlı kalmadan periyodik güncellemeler yapmak da dahil)
- Şikayet sürecinin her aşamasında, sonraki adımlar ve mevcut seçenekler hakkında bilgi paylaşmak.

Şeffaflığın ikinci boyutu ise, daha genel olarak etkilenen paydaşlara ve halka karşı şeffaflıkla ilgilenmektedir. Bu bakımdan, şeffaflık, diğer etkililik kriterlerini (özellikle meşruluk ve öngörülebilirlik) tamamlayıcı nitelikte bir unsur olarak görülebilir.

İletişimlerin niteliği, biçimi ve zamanlamasına dikkat edilmelidir. Örneğin, şirket bünyesindeki şikayet mekanizmaları söz konusu olduğunda, yalnızca kısmi veya yüksek düzeyde toplulaştırılmış bilgilerin – örneğin,

hiçbir bağlamsal analiz ya da eğilimler veya çıkarılan derslere ilişkin değerlendirmeler yapılmadan, alınan ve çözülen şikayetlerin sayısına ilişkin temel istatistikler – raporlanması; şikayet mekanizmasının, ilgili şirketin insan haklarına saygı gösterme sorumluluğunu yerine getirme konusunda samimi taahhüdünü yansıtıp yansıtmadığı bakımından haklı sorular doğurabilir. Aynı zamanda, şikayet mekanizmalarının performansına ilişkin açıklamaların, etkilenen kişi ve topluluklara yönelik misilleme risklerini de dikkate alması zorunludur (bkz. Kutu 14).

Aşağıda, şikayet mekanizmalarının şeffaflığını kamuoyu çıkarları doğrultusunda artırabilecek açıklamalara bazı örnekler yer almaktadır:

- Alınan şikayetlerin sayısı, türü ve niteliği
- Reddedilen taleplerin sayısı ve reddedilme gerekçeleri
- Tamamlanan vakaların sayısı, sonuçları, her türlü takip faaliyetleri, ve şikayet süreçlerinin ortalama süresi
- Paydaşların memnuniyet düzeyi
- Kamuoyunun, mekanizmanın performansını daha iyi anlamasını sağlayacak tüm diğer veriler.

Birçok durumda, mekanizmanın işlevselliğini artırmak veya gelecekte zararların meydana gelmesini önlemek amacıyla, bu bilgilerin (istatistik, vaka veri tabanları veya isimsizleştirilmiş vaka çalışmaları biçiminde olabilir) daha ileri düzeyde eğilim analizleri ve atılacak adımlar gibi bilgilerle tamamlanmasında yarar vardır (bkz. Soru 68). İletişim ideal olarak, internet siteleri gibi en erişilebilir biçimlerde, ve periyodik raporlama kapsamında gerçekleştirilmelidir.

Soru 67. Bir şikayet mekanizmasının haklar ile uyumlu olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Şikayet mekanizmasının haklar ile uyumlu olması, şikayetlerin nasıl çerçevelendirildiğine veya dile getirdikleri sorunlara bakılmaksızın, şikayet sürecinin sonuçları ve ürettiği iyileştirici çözümlerin uluslararası kabul görmüş insan hakları ile bağdaşmasını sağlar. Bu kriter, iyileştirme sürecinin *sonuçları* – yani, *telaflı edici çözümün özlü unsurları* ile – doğrudan ve açıkça ilgilenmesi bakımından öne çıkmaktadır.

İnsan hakları vakalarında tekil veya toplu olarak etkili telafi edici çözüm teşkil edebilecek bazı geniş kapsamlı çözüm kategorilerini belirlemek mümkün olmakla birlikte (bkz. Kutu 1), iyileştirme sürecinin sonucunun uygulamada ne ölçüde etkili olduğu bağlama bağlıdır ve bu etkililik düzeyini belirlemek, etkilenen kişiler açısından öznel olarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, etkili özlü telafi edici çözümün unsurları soyut olarak öngörülemez. İlke 31’de yer alan etkililik kriterleri de bu güçlük kabul edilerek yapılandırılmıştır. Ancak bu durum, telafi edici çözümün özlü yönlerinin, usule ilişkin yönlerinden daha önemsiz olduğu anlamına gelmemelidir. Diğer etkililik kriterleri birçok durumda etkili *özlü* telafi edici çözüm sunma olasılığını etkileyen şikayet mekanizmalarının özelliklerini belirlerken; haklar ile uyumlu şikayet mekanizmasına sahip olma kriteri, bu tür süreçlerin *tüm sonuçları* için asgari bir standardı belirlemektedir: söz konusu sonuçların, uluslararası kabul görmüş insan hakları ile uyumlu olması.

Sonuçların haklar ile uyumluluğunu sağlamak karmaşık bir çalışma olabilir. İnsan haklarının sağlık, gizlilik ve aile yaşamına sahip olma hakkı gibi içerikleri hakkında ilgili rehberliğe dikkat etmenin yanı sıra, farklı durumlarda farklı insan haklarının ne şekilde dengelenmesi gerektiğini (örneğin, farklı paydaş grupları arasında) değerlendirmeyi de kapsar. Telaflı edici çözümlerin, eşitlik ve ayrımcılık gözetmemeye dair uluslararası insan hakları standartlarıyla, ve Yerli Halklar söz konusu olduğunda özgür, önceden alınmış ve bilgilendirilmiş onay ilkesi gibi, belirli topluluklara uygulanan özel kurallarla tutarlı olmasını sağlamayı ifade eder.

İyileştirme sonuçlarının haklar ile uyumlu olmasını sağlamak aynı zamanda, ilgili sonucun uygulanacağı düzenlemelere insan hakları merceğinden bakılmasını da içerir. Bu şekilde bakılmazsa, etkilenen grupların insan haklarına ilişkin durumları daha kötüleşebilir; örneğin, topluluk içinde (örneğin, gençler ve yaşlılar arasında) gerilimler daha fazla artabilir ya da halihazırda var olan eşitsizlikler (örneğin, erkekler ve kadınlar arasında) sağlam şekilde yerleşebilir. Haklar ile uyumlu bir mekanizma, bu tür durumları öngörebilir ve engellemek için uygun adımları atabilir; ayrıca, sürdürülebilir ve haklara saygılı çözümlere varılmasını sağlayabilir. Bunu müteakiben iyileştirme sonuçlarının izlenmesine yönelik tüm düzenlemeler ise insan hakları açısından analiz edilmelidir.

Haklar ile uyumluluğu sağlama ve artırmaya yönelik eylemler aşağıdakileri içerebilir:

- İhtiyaç duyulan telafi edici çözümün türü ve ne şekilde sunulması gerektiği konusunda etkilenen paydaşlara danışmak
- Yeterli, etkili, hızlı, kültürel açıdan uygun ve toplumsal cinsiyete duyarlı olmalarını sağlamak için telafi edici çözümleri analiz etmek ve gerektiğinde düzeltmelerde bulunmak
- Daha fazla zarara yol açmamalarını (örneğin, topluluk içinde gerilimleri artırarak) sağlamak amacıyla, iyileştirme sonuçlarının sunulmasına ilişkin teklifleri değerlendirmek
- Telafi edici çözümlerin etkililiğini değerlendirmek ve eksiklikleri ele almak
- İyileştirici sonuçların uygulanmaması sorununun üzerine eğilmeye yönelik plana sahip olmak.

Soru 68. Bir şikayet mekanizmasının sürekli öğrenme kaynağı olarak değerlendirilmesi ne anlama gelir?

Şikayet mekanizması, iki ana açıdan sürekli öğrenme kaynağı görevi görmelidir. Birincisi; mekanizma, şikayet süreçlerinden çıkarılan dersleri, mekanizmayı daha da geliştirmek amacıyla kullanılmalıdır. Mekanizmanın performansına ilişkin geribildirimlerin toplanması, mekanizmayı zaman içinde daha etkili hale getirebilmek için usul ve uygulamalarını iyileştirmenin yollarını tespit edilmesine yarayabilir. Bir mekanizmanın bu anlamda sürekli bir öğrenme kaynağı olduğunu belirten eylemler aşağıdakileri içerir:

- Mekanizmaya ilişkin deneyimleri hakkında taraflardan, ve mekanizmanın performansı hakkında kurum içi ve kurum dışı paydaşlardan geribildirim talep etmek
- Mekanizmanın yönetimi, süreçleri ve sonuçlarının etkililiğini takip etmek ve değerlendirmek
- Şikayetlerin sıklığı, örüntüleri ve gerekçelerinin kaydını tutmak
- Yukarıda söz edilen bilgilere dayalı olarak, mekanizmayı iyileştirmeye yönelik stratejileri hayata geçirmek.

İkinci olarak, bir mekanizma, gelecekte olumsuz insan hakları etkilerinin ortaya çıkmasını önlemek amacıyla şikayet süreçlerinden çıkarılan dersleri kullanmak suretiyle sürekli öğrenme kaynağı görevi görmelidir. Şikayetlerin sıklığı, örüntüleri ve gerekçelerinin düzenli olarak analiz edilmesi; mekanizmayı işleten kuruluşun, gelecekte zararların meydana gelmesini önlemek için değiştirilmesi gereken politika, usul veya uygulamaları tespit etmesine imkan verebilir. Mekanizmanın bu anlamda sürekli bir öğrenme kaynağı olduğunu belirten eylemler aşağıdakileri içerir:

- Aşağıdaki yollarla, ilgili şirketin insan hakları durum tespiti faaliyetlerine katkıda bulunmak ve bu faaliyetleri etkilemek
 - Şirket ile bağlantılı olumsuz insan hakları etkilerinin niteliğini ve örüntülerini, ve söz konusu etkilerin farklı grupları nasıl etkilediğini tespit etmeye yardımcı olma
 - Etkilere yanıt olarak hayata geçirilmesi gereken uygun eylemleri etkileme ve değerlendirilmelerine yardımcı olma.

Soru 69. Operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının katılım ve diyaloga dayalı olması ne anlama gelmektedir?

Bu kriterin birinci yönü, mekanizmanın tasarımı ve performansı hakkında etkilenen ve potansiyel olarak etkilenen paydaşlara danışılması gerektiğini ifade etmektedir. Mekanizmanın içerdiği süreçlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesinde bu tür grupların da katılımı, mekanizmanın bu grupların ihtiyaçlarını karşılayabilmesini, bu grupların mekanizmayı uygulamalı olarak kullanacağını, ve mekanizmanın başarılı olmasını sağlama bakımından ortak bir çıkar bulunmasını sağlamaya yardımcı olur. Mekanizmanın katılıma dayalı olduğunu gösteren eylemler aşağıdakileri içerir:

- İhtiyaçları ve beklentileri hakkında etkilenen (ve potansiyel olarak etkilenen) paydaşlarla anlamlı ve düzenli görüşmeler yapmak; buna, mekanizmanın işleyişi hakkındaki ihtiyaç ve beklentiler de dahildir (örneğin, mekanizmanın ele aldığı sorunların kapsamı, şikayetlerin nasıl sunulacağı, ve iletişim yöntemleri hakkında)

- Yerel bağlamlar ile mekanizmanın, şikayetlerin çözüme kavuşturulmasına nasıl katkıda bulunabileceği hakkında uzman kaynakları araştırmak
- Mekanizmayı yukarıda sayılan faaliyetler ve diğer geribildirimler temelinde tasarlamak ve iyileştirmek.

Bu kriterin ikinci yönü olan diyalog ise, şikayetlerin çözüme kavuşturulması için kullanılan yöntemlere atıfta bulunmaktadır. Şirketlerin, kendilerinin karışmış olabileceği olumsuz insan hakları etkilerine ilişkin olarak kendilerinin “yargıcı ve jürisi” olması fikri, bir mekanizmanın meşruluğu açısından sorunlu olabilir (bkz. Soru 62). Bu nedenle, şikayetleri çözmeye yönelik diyaloga dayalı yaklaşımlar operasyonel düzeyde mekanizmalar için özel önem taşımaktadır. Keyfi veya çekişmeli bir şekilde işleyen, veya etkilenen paydaşlara çözümleri dayatmayı hedefleyen operasyonel düzeyde şikayet mekanizmaları, genellikle Rehber İlkeler bağlamında “etkili” mekanizmalar olarak görülmez. Bu tür mekanizmaların diyaloga dayalı olması gereği, şirketlerin, altta yatan sorunlara ve en uygun çözümlere ilişkin ortak bir anlayışa varmak için etkilenen kişiler ile iş birliği yapması gereğini de güçlendirmektedir.

Mekanizmanın diyaloga dayalı olduğunu belirten bazı olası göstergeler aşağıdakileri içerir:

- Mekanizmanın, şikayetleri çözüme kavuşturmak için arabuluculuğa ve sorunların ortaklaşa çözülmesine bel bağlaması
- Mekanizmada, altta yatan varsayımların ve sorunların tespiti ve analizini çarpıtacak kültürel önyargıların irdelenmesi ve bunlara itiraz edilmesine imkan veren metodolojilerin kullanılması
- Mekanizma personelinin, şikayetlerin çözülmesine ilişkin diyaloga dayalı yöntemler konusunda eğitilmiş olması ve en iyi arabuluculuk uygulamalarındaki gelişmelere ayak uydurması
- Yargılama gerektiğinde veya koşulların başka biçimde bunu uygun kılması halinde, şikayetlerin meşru, bağımsız üçüncü kişilere sevk edilebilmesini sağlamaya yönelik politika ve süreçlerin mevcut olması.

Rehber İlkeler operasyonel düzeyde şikayet mekanizmalarının katılım ve diyaloga dayalı olmalarını özellikle gerektirmekle birlikte, diğer türde yargı dışı şikayet mekanizmaları da bu kriterleri sağlayarak önemli faydaları hayata geçirebilir.

Kutu 15: Bu bağlamda “anamlı paydaş katılımı” nedir?

NE: Anamlı paydaş katılımı; paydaşların çıkarları ve endişelerini dinlemek, anlamak ve yanıtlamayı amaçlayan sürekli etkileşim ve diyalog sürecidir. Paydaş katılımı – özellikle şikayette bulunan veya bulunabilecek paydaşlarla – kişilerin maruz kaldığı risk ve zararların türünü, telafi edici çözüm arayışında karşı karşıya kaldıkları engelleri, ve belirli bir bağlamda etkili olacağını düşündükleri telafi edici çözümlerin türlerini anlamak için gereklidir. Anamlı paydaş katılımı, operasyonel düzeyde şikayet mekanizmasının bu mekanizmayı kullanması muhtemel kişiler için etkili olmasını sağlamak için son derece önemlidir; paydaş katılımı yoluyla diğer türde yargı dışı şikayet mekanizmalarının etkililiği de artırılabilir.

KİM: Bu bağlamda, iş faaliyetleri nedeniyle hakları olumsuz etkilenmiş (veya etkilenebilecek) esas kişiler paydaşlar ile onların, sendikalar veya diğer işçi örgütleri gibi meşru temsilcileridir. Bununla birlikte, mekanizmaların ele almayı hedefledikleri insan hakları zararlarına etkili şekilde müdahale edebilecek şekilde tasarlanması ve değerlendirilmesine katkı sağlama bakımından diğer paydaş grupları da temel rol üstlenebilir. Genel olarak, mekanizmalar aşağıdakilere danışmayı hedeflemelidir:

- Doğrudan etkilenen paydaşlar ile onların meşru temsilcileri: İnsan hakları, şirket tarafından olumsuz etkilenmiş veya etkilenebilecek kişiler
- Güvenilir vekiller: Belirli bir bölgeden veya belirli bir bağlamda kişilerle etkileşim konusunda derinlemesine deneyim sahibi olan, onların görüşlerini ve en üstün yararlarını özenle temsil edebilecek ve kaygılarını etkili bir şekilde iletmelerine yardımcı olabilecek kişiler veya yerel sivil toplum kuruluşları gibi kuruluşlar

- İnsan hakları uzmanları: İyileştirme mekanizmalarına ilişkin özel bilgi veya uzmanlığı sağlayabilecek kişiler. Bu kişiler, etkilenen paydaşlarla etkileşimi ikame etmez ancak söz konusu etkileşimi tamamlayıcı nitelikte önemli rol oynayabilmektedir.

NE ZAMAN: Anlamli paydaş katılımı, iyileştirme sürecinin birçok farklı aşamasında hayati önem taşımaktadır. Araştırmalara göre, şikayet mekanizmasının tasarlandığı sırada gerçekleştirilen paydaş katılımının kalitesi, paydaşların mekanizmaya güvenmeye ve kullanmaya hazır olup olmayacağını belirleyen tek önemli unsurdur. Bu, mekanizmanın performansını gözden geçirmek için yapılan tüm çalışmalarda ve iyileştirilecek alanların belirlenmesinde de kilit önem taşımaktadır (bkz. Soru 61).

Münferit vakalarda, anlamli paydaş katılımı, şikayeti dile getiren kişilerin endişelerini ele almak için gereken iyileştirmenin biçimini tespit etme ve maruz kalınan her türlü zararı iyileştirme bakımından değerli bir rol üstlenebilmektedir. Kişilerin iyileştirme önlemlerinden adil ve eşit bir şekilde yararlanabilmesini sağlamak için de anlamli paydaş katılımına ihtiyaç duyulur (bkz. Kutu 13).

NASIL: Paydaş katılımının, şikayet mekanizmalarının etkili olmasını sağlamaya yardımcı olabilmesinin birçok yolu vardır:

- Topluluk toplantıları, halk toplantıları, anketler ve diğer girdi toplama yöntemlerini kullanarak, etkilenen paydaşlarla doğrudan ve önalıcı biçimde etkileşime geçmek
- Ulusal insan hakları kuruluşları da dahil olmak üzere, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının görüşlerini almak
- Şikayet süreci sonunda taraflardan kullanıcı geribildirim anketlerini doldurmalarını istemek ve mekanizmayı kullananlara yönelik takip çalışmaları yürütmek.

Kutu 16: İlave kaynaklar

İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri'nin telafi edici çözüme erişim sütunu ile ilgili ilave okuma ve rehberlik kaynakları için, BMİHYK'nin internet sitesinde yer alan "[Hesap verebilirlik ve telafi edici çözüme ilişkin kaynaklar](#)" sayfaya bakınız.



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Yüksek Komiserliği

Palais des Nations
CH 1211 Geneva 10, Switzerland
Telephone: +41 (0) 22 917 92 20
Email: ohchr-infodesk@un.org
Website: www.ohchr.org

Advance Version