



**РАБОТА НАЦИОНАЛЬНЫХ КОНТАКТНЫХ
ПУНКТОВ С ОТДЕЛЬНЫМИ СЛУЧАЯМИ.
МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

РАБОТА НАЦИОНАЛЬНЫХ КОНТАКТНЫХ ПУНКТОВ С ОТДЕЛЬНЫМИ СЛУЧАЯМИ.

МЕХАНИЗМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

**Алматы
2019**



Посольство Королевства Нидерландов



Настоящий материал подготовлен и опубликован Центром исследования правовой политики при технической поддержке посольства Нидерландов в Казахстане. Мнение экспертов не обязательно отражает официальную точку зрения Посольства.

Общественный Фонд «Центр исследования правовой политики» (LPRC) – неполитический, независимый исследовательский институт, основанный группой казахстанских юристов в апреле 2008 года. Центр находится в Алматы (Казахстан) и функционирует в Центрально-Азиатском регионе. LPRC является аналитической организацией, деятельность которой направлена на продвижение стандартов ответственного ведения бизнеса, верховенства права и прозрачности и подотчетности путем осуществления научно-исследовательской, издательской и образовательной деятельности в области правовой политики. Больше информации о центре можно получить на официальном сайте: www.lprc.kz.

© Центр исследования правовой политики

СОДЕРЖАНИЕ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ	5
ВВЕДЕНИЕ	6
ОПЫТ ГОЛЛАНДИИ	9
<i>Процесс подачи отдельного случая</i>	9
<i>Подача уведомления</i>	9
<i>Процедура рассмотрения отдельного случая</i>	10
ОПЫТ АВСТРИИ	13
<i>Обращение в Руководящий комитет</i>	14
ОПЫТ ДАНИИ	16
<i>Первичная оценка</i>	16
<i>Варианты разрешения проблемы самостоятельно</i>	16
<i>Предварительное расследование</i>	17
<i>Посредничество</i>	17
<i>Фактическое расследование</i>	17
ОПЫТ КАЗАХСТАНА	18

КОММЕНТАРИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ НКЦ КАЗАХСТАНА	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ПОДАЧИ СООБЩЕНИЯ ОБ ОТДЕЛЬНОМ СЛУЧАЕ В АВСТРИЙСКИЙ НКП	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ В НКП ДАНИИ	25

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И АББРЕВИАТУРЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОКУМЕНТЕ

ОЭСР - Организации Экономического Сотрудничества и Развития.

Руководящие принципы - Руководящие принципы Организации Экономического Сотрудничества и Развития для Многонациональных Предприятий.

НКП - Национальные Контактные Пункты.

Отчет ОЭСР – Отчет ОЭСР «Структуры и процедуры Национальных контактных пунктов для Руководящих принципов ОЭСР для многонациональных предприятий», 2018 г.

Отдельные случаи – термин представлен в Руководящих принципах¹ и означает, что любое физическое лицо, организация или сообщество (заинтересованные стороны) подозревающее, что компания своими действиями нарушила один из Руководящих принципов, может подать формальный запрос в НКП соответствующей страны для рассмотрения этого «отдельного случая».

НПО – неправительственные организации.

НКЦ – Национальный Контактный Центр Казахстана.

¹ Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий. Часть II. Процедуры применения принципов ОЭСР для многонациональных предприятий. Процессуальное руководство для НКП, пункт С. Особенности применения в отдельных случаях

ВВЕДЕНИЕ

Руководящие принципы не дают четких методологий для НКП по работе с отдельными случаями (кейсами), но они предоставляют основные критерии, принципы и стадии работы НКП.

Отдельные случаи рассматриваются в стране, в которой предполагаемое нарушение Руководящих принципов имело место. Если компания ведет свою деятельность сразу в нескольких государствах, НКП этих стран должны провести консультации между собой и определить, кто из них возьмет на себя руководство процессом оказания содействия. НКП могут также обратиться за помощью в Инвестиционный Комитет ОЭСР во время консультаций.

При рассмотрении отдельных случаев, НКП должны придерживаться следующих **критериев**:

- **Беспристрастность**: непристрастность должна быть обеспечена НКП при принятии решений по отдельным случаям.
- **Предсказуемость**: предсказуемость НКП обеспечивается путем предоставления четкой и общедоступной информации об их роли в разрешении, этапах рассмотрения дел, а также их потенциальной роли при осуществлении мониторинга за реализацией достигнутых сторонами соглашений по делу
- **Справедливость**: НКП обеспечивают справедливые и равные условия для сторон процесса, например, предоставляя доступ к источникам, имеющим отношение к процедуре информации.
- **Соблюдение Руководящих принципов**: НКП действуют в соответствии с принципами и стандартами, содержащимися в Руководящих принципах

Руководящие принципы выделяют следующие стадии процесса работы с отдельными случаями:

- ✓ Первичная оценка
- ✓ Оказание содействия Сторонам
- ✓ Завершение процедур
- ✓ Последующие процедуры (follow up)

Первичная оценка (initial assessment)

На стадии первичной оценки НКП определяется относится ли поднятый вопрос к сфере применения Руководящих принципов. Согласно Руководящим принципам, НКП должен учитывать²:

- Личность затронутой стороны и ее заинтересованность в соответствующем споре
- Является ли вопрос существенным и обоснованным.
- Существует ли связь между деятельностью предприятия и возникшим вопросом в рамках отдельного обстоятельства.
- Применимость соответствующего законодательства и процедур, включая судебную практику.
- Каким образом аналогичные вопросы рассматривались или рассматриваются в рамках иных внутренних или международных разбирательств.

² Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий. Комментарии к Процедурам по применению Руководящих принципов ОЭСР для многонациональных предприятий. Стр. 104.

- Насколько рассмотрение конкретного вопроса будет отвечать целям и эффективности Руководящих принципов.

Если аналогичные вопросы, рассматриваемые НКП, были подняты в параллельных внутренних или международных разбирательствах (например, судебные процессы), это не должно влиять на важность рассматриваемого вопроса для НКП. НКП должны учитывать существующую между ними практику, а также, если возможно, консультироваться с учреждениями, в которых проходят параллельные разбирательства. Стороны, затронутые в отдельном случае, должны оказывать содействие НКП при рассмотрении вопросов путем предоставления им необходимой информации по этим разбирательствам.

После проведения Первичной оценки, НКП отправляет ответы задействованным сторонам. Если НКП посчитал, что вопрос не требует дальнейшего изучения, он информирует стороны о причинах принятия такого решения, а также открыто публикует заявление, в котором также указывает эти причины с учетом необходимости сохранения конфиденциальности данных сторон.

НКП должны постараться завершить первоначальную оценку в течение 3 месяцев.

Оказание содействия сторонам

Если после Первичной оценки НКП выносит решение о дальнейшем изучении вопроса, он проходит в стадию Оказания содействия сторонам. НКП обсуждает вопрос с участвующими сторонам и предлагает посредничество с целью неформального разрешения вопросов. При необходимости НКП могут обратиться за консультацией к соответствующим государственным органам, представителям делового сообщества, объединениям рабочих, НПО и экспертам. НКП может также обратиться за указаниями в Инвестиционный Комитет ОЭСР при возникновении сомнений по поводу толкования Руководящих принципов.

В рамках посредничества НКП будут предлагать и обеспечивать доступ к мирным способам разрешения споров, например, согласительным процедурам или медиации. Данные процедуры будут использоваться по соглашению всех задействованных сторон и при наличии их обязанности добросовестного участия в этой процедуре. НКП должен составить и выработать временной график для обсуждений между сторонами возникших вопросов.

НКП могут принимать меры по защите конфиденциальности данных, полученных в процессе рассмотрения участвующих в деле сторон, при наличии серьезных оснований, что раскрытие таких данных может причинить вред одной или всем сторонам.

Завершение процедур

НКП публикуют результаты рассмотрения дел в открытом доступе, учитывая необходимость конфиденциальности данных или засекреченной информации заинтересованных в процессе сторон посредством принятия:

- **Заявления:** в случаях, если НКП решает, что поднятый вопрос требует дальнейшего изучения. Заявление в минимальной степени отражает возникший вопрос и основания для принятия такого решения НКП.
- **Отчета:** отчет публикуется в случае, если стороны достигли договоренности в отношении поднятого вопроса. Отчет в минимальной степени отражает поднятый вопрос и последующие принятые процедуры. Информация о сути соглашения может быть также публична, если все стороны вопроса дали свое согласие на ее публикацию.
- **Заявления о том, что соглашение не достигнуто или что одна из сторон не согласна принять участие в процедурах:** это заявление содержит в себе

минимальную информацию о возникшем вопросе, причины решения НКП о том, что возникший вопрос требует дальнейшего изучения, принятие процедуры со стороны НКП для оказания содействия сторонам. НКП могут также разработать и включить в заявление рекомендации по применению Руководящих принципов, а также, в зависимости от ситуации, указать причины, по которым соглашение не может быть достигнуто. НКП уведомляет Инвестиционный Комитет ОЭСР о результатах процедур в отношении дел.

НКП должен предоставить сторонам возможность высказать свои комментарии в отношении проекта заявления. Учитывая, что заявление исходит от НКП, он вправе не вносить изменения после получения комментариев от задействованных сторон. НКП должен опубликовать заявление или отчет в течение 3 месяцев после завершения процедур.

Заявления и отчеты НКП по завершению процедур могут быть также интересны администрации государственных программ и политик. ОЭСР довольно часто упоминает о последовательности политики во время своих встреч. Для этого, НКП должны информировать заинтересованные государственные ведомства о своих заявлениях и отчетах.

В качестве общего принципа отмечается, что НКП должны приложить все усилия для завершения процедур в течение 12 месяцев после получения дела. При необходимости данный срок можно изменить, если того требуют процедуры рассмотрения дела.

Последующие процедуры (follow up)

Если НКП разработал и предоставил рекомендации задействованным в вопросе сторонам, он может продолжить дальнейшую работу со сторонами над выполнением этих рекомендаций. В этом случае должны быть установлены определенные сроки для реализации дальнейших процедур, которые должны найти свое отражение в публикуемом заявлении НКП о завершении процедур.

Опыт Голландии

НКП Голландии является независимым органом, состоящим из 4 независимых членов. Секретариат НКП располагается в Министерстве Иностранных Дел.

Процесс подачи отдельного случая

Процесс подачи жалобы в НКП Голландии находится в общедоступном режиме на вебсайте НКП Голландии.³ До подачи уведомления о возможном нарушении, любое заинтересованное лицо может обратиться с НКП за советом. Этот процесс может помочь улучшить понимание, как подать уведомление и что уведомитель должен будет подготовить. На этой стадии НКП уже может оказать содействие между вовлечёнными сторонами, чтобы избежать формального уведомления. НКП Голландии может вести процедуры по отдельным случаям на голландском или английском языке.

Подача уведомления

Отдельный случай должен быть подан в НКП той страны, в которой произошло возможное нарушение Руководящих принципов. Если в стране нет НКП, заявление может быть подано в страну – штаб квартиру вовлеченного мультинационального предприятия.

В случае НКП Голландии, заявление может быть подано на английском или голландском языке в Секретариат НКП на электронную почту или с использованием специальной формы на вебсайте НКП Голландии.⁴ Важно предоставить как можно полную информацию при подаче заявления и объяснить в полном объеме, какие вопросы затрагивает отдельный случай. В заявлении должны быть отражены следующие детали:

- Информация о заявителе (-ях).
- Информация об организации, которая ответственна за возможное нарушение Руководящих принципов.
- Контекст отдельного случая: какое возможное нарушение Руководящих принципов произошло, и к каким частям Руководящих принципов оно относится?
- Где актуально: информация о параллельных процедурах, таких как текущие судебные процедуры по отдельному случаю (или его части).

Далее, полученное заявление проходит оценку на соответствие фиксированному набору критериев, чтобы определить, оправдано ли дальнейшее рассмотрение со стороны НКП.

³ URL: <https://www.oecdguidelines.nl/notifications/submitted-a-specific-instance>

⁴ URL: <https://www.oecdguidelines.nl/contact>

Процедура рассмотрения отдельного случая

Процедура работы НКП с отдельными случаями является общедоступной информацией и доступна на вебсайте НКП.⁵ Документ разработан на голландском языке. Для целей исследования, в НКП Голландии был отправлен запрос на предоставление информации на английском языке, которая была успешно получена.

Фазы работы

В соответствии с Руководящими принципами НКП Голландии разработали следующие фазы по работе с отдельными случаями:

- ✓ Подтверждение получения жалобы.
- ✓ Первичная оценка.
- ✓ Взятие случая на дальнейшее изучение или/и содействие диалогу между сторонами.
- ✓ Завершение процедур и публикация финального заявления.
- ✓ Предоставление последующих процедур (follow up).

Подтверждение получения жалобы (в течение 7 рабочих дней со дня получения НКП)

По получению жалобы НКП подтверждает ее получение стороне обращения и уведомляет вовлеченное предприятие о получении жалобы. Это письмо содержит описание дальнейшей процедуры, при этом сам контент жалобы не описывается.

Первичная оценка (где возможно, в течение 3 месяцев с получения отчета)

Вначале НКП проводит первичную оценку жалобы, чтобы установить необходимость последующих действий со стороны НКП. При этой процедуре учитываются следующие аспекты:

- Является ли Голландский НКП соответствующим для рассмотрения жалобы органом;
- Идентичность Стороны обращения (индивидуальное лицо или организация) и какой может быть его интерес в деле;
- Является ли проблема материальной и обоснованной;
- Существует ли связь между деятельностью предприятия и поднятой проблемой;
- Актуальность применимого законодательства и процедур, включая судебные процедуры;
- Как похожие вопросы были использованы или используются в других национальных или международных процедурах;
- Сможет ли рассмотрение этого случая способствовать цели и эффективности Руководящих принципов.

НКП заслушает обе стороны вопроса. В рамках первичной оценки НКП будет проводить отдельные, конфиденциальные встречи с каждой из сторон, если только на основе критериев Процессуального руководства к Руководящим принципам решит не принимать жалобу на дальнейшее рассмотрение. НКП может также принять решение не брать жалобу на дальнейшее рассмотрение после встреч с обеими сторонами.

После первичной оценки НКП уведомляет все стороны в письменном виде о своих выводах. НКП будет мотивировать свое решение вне зависимости, будет ли предложено дальнейшее посредничество в решении вопроса или нет.

⁵ URL: <https://www.oecdguidelines.nl/notifications/documents/publication/2016/12/31/dutch-specific-instance-procedure>

У сторон есть 2 недели, чтобы ответить на рабочую версию заявления по результатам первичной оценки, которое в последующем будет финализировано и опубликовано на сайте НКП Голландии.⁶ Сама жалоба и ответ предприятия не будут опубликованы как часть первичной оценки.

Взятие случая на дальнейшее изучение или/и содействие диалогу между сторонами (где возможно, в течение 6 месяцев с завершения первичной оценки)

НКП выбирает 2 своих членов для работы над случаем. Они разработают Техническое задание со сторонами для использования остальных процедур. Консультации между сторонами могут быть организованы различными путями, например, в качестве диалога или с помощью посредничества (медиации). В определенных случаях, НКП может с согласия вовлеченных сторон назначить третью сторону помочь с примирением или посредничеством.

НКП будет составлять свои краткие доклады со встреч об их результатах в контексте отдельных случаев и делиться им со сторонами, принимавшими участие во встрече. Фаза дальнейшего изучения и/или содействия диалогу, которая может включать в себя рабочий визит (field visit), завершается, когда будет достигнута договоренность, поддержанная всеми сторонами, или если НКП сделает вывод, что вопрос не может быть решен в разумные сроки. В обоих случаях, НКП готовит свое финальное заявление или отчет.

Завершение процедур и публикация финального заявления (где возможно, в течение 3 месяцев после завершения фазы дальнейшего рассмотрения/ содействия диалогу)

НКП завершает процедуру публикацией официального заявления по результатам процедур. Конфиденциальная информация, полученная НКП или медиатором во время медиации не будет использована в его финальном заявлении.

Если стороны пришли к соглашению, НКП будет ссылаться на это соглашение в своем финальном заявлении. Сам текст соглашения будет приложен к финальному заключению, если ни одна из сторон не имеет на это возражений. Если сторонам не удалось достичь соглашения, НКП будет квалифицировать процедуры в своем финальном заявлении и предоставит рекомендации относительно применения Руководящих принципов.

Сторонам дается 2 недели для ответа на рабочий вариант заявления, который потом будет доработан.

Финальная версия заявления НКП будет опубликована на сайте НКП Голландии.⁷

Предоставление последующих процедур (follow up)

После завершения процедур по отдельному случаю, НКП направляет запрос вовлеченным сторонам для предоставления НКП информации о прогрессе в отношении применении соглашений и/или рекомендаций. В качестве стандартной практики НКП опубликует краткую оценку применения соглашений и/или рекомендаций на вебсайте через год после публикации финального заявления.

⁶ URL: <https://www.oecdguidelines.nl>

⁷ Там же.

Конфиденциальность и прозрачность в отношении процедур

Коммуникации с общей аудиторией

В принципе, ни НКП ни вовлеченные стороны не могут публиковать в открытом доступе информацию с отдельного случая или последующих разбирательств. Исключение из этого принципа конфиденциальности составляет:

- Заявление НКП о том, заслуживает ли случай дальнейшего рассмотрения (описано выше);
- Если стороны, предоставившие информацию, дали разрешение на обнародование этой информации;
- Финальное заявление НКП.

Коммуникации между сторонами

Для обеспечения прозрачности процедур, сторонам рекомендуется обмениваться всей информацией друг с другом. Если одна из сторон информирует напрямую НКП, НКП будет информировать другую сторону, если только сторона, осуществляющая связь, прямо не попросит этого не делать.

Общественные заявления и выступления

Стороны должны учитывать возможное влияние любого публичного выступления или публичного заявления на успех процедур, даже если соглашение о конфиденциальности не является проблемой.

Опыт Австрии

НКП Австрии был основан в Федеральном Министерстве науки, исследований и экономики, с основной целью в улучшении осведомленности и эффективности Руководящих принципов. Он служит контактным пунктом с компаниями, гражданским обществом, другими заинтересованными сторонам и другими НКП.⁸ Работа НКП с отдельными случаями предоставлена в открытом доступе на вебсайте НКП.⁹

Обращение в НКП Австрии носит неформальный характер и является бесплатной услугой. Сообщения должны быть направлены на немецком языке на электронную почту НКП Австрии.¹⁰ Если удобно, официальные языки ОЭСР – английский и французский, могут быть также применены. НКП Австрии должен незамедлительно подтвердить заявителю о получении ее/его сообщения, а также уведомить об этом Координационный комитет НКП.

По получению сообщения Австрийский НКП проверяет его полноту. Сообщение считается полным и законченным, если в нем содержится следующая информация и факты:

- ✓ Имя, адрес, электронная почта и номер телефона, если возможно, заявителя;
- ✓ Имя, адрес, электронная почта и номер телефона, если возможно, ответчика;
- ✓ Определение Руководящего принципа, который был возможно нарушен;
- ✓ Изложение фактов, в результате которых было нарушено положение упомянутых Руководящих принципов;
- ✓ В случае, если ответственность респондента заявлена в рамках цепочки поставок, также данные относительно отношения ответчика к компании, нарушившей обозначенные положения Руководящих принципов.

НКП Австрии ответственен за рассмотрение отдельных случаев против компаний, чьи штаб-квартиры находятся в Австрии. Отдельные случаи, когда такая компетенция отсутствует, все еще могут рассматриваться австрийским НКП при условии, что уведомление является полным и имеет достаточное отношение к Австрии. В случае, если Австрийский НКП не считает себя компетентным в рассмотрении отдельного случая, заявитель должен быть незамедлительно информирован об этом. В то же время, если Австрийский НКП придет к выводу, что в рассмотрении отдельного случая предполагается компетенция другого национального контактного пункта, об этом после возможного контакта с иностранным НКП, предположительно компетентным по мнению Австрийского НКП, следует сообщить заявителю.

Австрийский НКП может попросить заявителя внести изменение в свое сообщение. В этом случае уведомление направляется ответчику после получения исправленного сообщения. Австрийский НКП информирует сторон о процедурах в Австрийском НКП, а также о дальнейшей процедуре.

В течение 3 месяцев с получения сообщения, НКП Австрии должен решить, следует ли принимать полученное сообщение на дальнейшие процедуры (первичная оценка). Результаты первичной оценки должны быть направлены сторонам и опубликованы на вебсайте Австрийского НКП.

⁸ URL: https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/OECD-Guidelines-for-Multinational-Enterprises.aspx

⁹ URL: [https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/The-complaint-procedure-at-the-Austrian-National-Contact-Point-\(Austrian-NCP\).aspx](https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/The-complaint-procedure-at-the-Austrian-National-Contact-Point-(Austrian-NCP).aspx)

¹⁰ NCP-Austria@bmf.gv.at

Австрийский НКП не может отвергнуть работу с отдельным случаем только по причине наличия параллельных процедур у вовлеченных сторон. Более того, он не имеет права прерывать уже рассматриваемое дело по этой единственной причине, если только это не является обоюдным желанием всех участвующих сторон. Расходы на процедуры в основном несут вовлеченные стороны.

Австрийский НКП должен приложить все усилия, чтобы поощрить участие ответчика в процедуре посредничества. Австрийский НКП должен проводить процедуру медиации самостоятельно или назначить внешнего медиатора или посредника. Австрийский НКП не является квази-государственным органом, поэтому он не обладает какой-либо административной властью или силой принуждения.

Вовлеченные стороны сами подтверждают свои заявления. Однако Австрийский НКП, согласно своим ресурсам, стремится внести свой вклад в разъяснение фактов. Для этого он может при необходимости использовать австрийские представительства за рубежом. Обращение осуществляется через Федеральное министерство по делам Европы, интеграции и иностранных дел.

Австрийский НКП стремится завершить процедуры совместным заявлением договаривающихся сторон. В случае, если оно не может быть достигнуто Австрийский НКП оставляет за собой право выступить с односторонним заявлением. Такая декларация может содержать оценки и рекомендации.

По окончании всех процедур, НКП Австрии должен собрать отзывы (feedback) от сторон о последовательности процедур.

Обращение в Руководящий комитет

Для поддержки работы НКП Австрии, был создан Руководящий комитет, чья деятельность регулируется отдельным положением.¹¹ Комитет занимается следующими вопросами:

- консультирование НКП Австрии по всем вопросам, связанным с реализацией Руководящих принципов, включая работу по «отдельным случаям»;
- поддержка и консультирование НКП Австрии во время реализации их работы;
- участие в подготовке годового отчета в Инвестиционный комитет ОЭСР;
- продвижение диалога по вопросам Руководящих принципов с заинтересованными сторонами;
- подача предложений по дальнейшему развитию НКП Австрии;
- предложения, которые будут направлены в Инвестиционный комитет ОЭСР, в случае сомнений в отношении толкования Руководящих принципов;
- оценка работы НКП Австрии, в частности соответствия Техническому заданию НКП Австрии и реализации ключевых критериев согласно Части I Процессуального руководства к Руководящим принципам ОЭСР, а также их соответствия с ним.

НКП Австрии должен информировать Руководящий комитет о существенных шагах во время работы с полученными отдельными случаями. К этим шагам относятся следующие:

- Получение сообщения об отдельном случае.
- Указ о внесении изменений в сообщение об отдельном случае Австрийского НКП.
- Отказ в рассмотрении отдельного случая ввиду отсутствия компетенции у Австрийского НКП.

¹¹ https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/The-Steering-Committee-of-the-Austrian-National-Contact-Point.aspx

- Результаты первичной оценки и инициирование более детальной проверки.
- Приостановка или возобновление процедур.
- Назначение медиатора.
- Контакты других НКП в рамках объема рассматриваемых процедур.
- Обращение в Инвестиционный Комитет ОЭСР в рамках объема рассматриваемых процедур.
- Результат в отношении исхода процедур.

Австрийский НКП уполномочен обращаться за советом в Руководящий комитет касательно всех вопросов, связанных с реализацией и раскрытием Руководящих принципов.

Опыт Дании

НКП Дании был основан Указом, принятым парламентом в 2012 году и состоит из пяти лиц, уполномоченных государством: одного председателя, одного эксперта и представителей трех организаций (Главной торговой федерации Дании, бизнес сообщества и групп неправительственных организаций). Агентство Дании по делам предпринимательства обеспечивает НКП секретариатом, однако данный орган не имеет права инспектировать или контролировать решения и деятельность НКП.

Для работы с отдельными случаями НКП Дании разработал следующие временные отрезки для каждого шага работы:

- 1) Завершение первичной оценки: а) отклонение сообщения; б) последующая работа с делом – через 2 недели с момента получения.
- 2) Дальнейшая работа с делом: а) дело было решено самостоятельно сторонами (публикация не подразумевается); б) дело переходит в стадию предварительного расследования – через 2,5 месяца с момента получения сообщения.
- 3) Завершение предварительного расследования: а) отказ; б) посредничество; в) расследование – через 4,5 месяца с момента получения сообщения.
- 4) Завершение посредничества или расследования: а) посредничество прошло без успеха: дело продолжается (переходит в расследование), и публикуется финальное заявление; б) посредничество прошло успешно: дело завершается заявлением – через 7,5 месяцев с момента получения сообщения.
- 5) Заявление на основе расследования – через 10 месяцев с момента получения сообщения.

Первичная оценка

При получении жалобы, НКП проводит оценку, чтобы определить, отвечает ли она всем требованиям, а именно: указан ли в ней заявитель (жалоба не может быть анонимной); описание случившейся ситуации, включая подтверждающие документы; и роль компании в нарушении. НКП в дальнейшем оценивает, подпадает ли жалоба под действие Руководящих принципов. На основе первичной оценки, НКП принимает решение о принятии или отказе в дальнейшей работе с жалобой.

Варианты разрешения проблемы самостоятельно

Когда жалоба принимается для дальнейшей работы, НКП призывает стороны (заявителя и ответчика) к самостоятельному разрешению проблемы, что служит созданию диалога между сторонами. Если сторонам удалось прийти к единому решению самостоятельно, НКП далее не участвует в дальнейших процедурах. Стороны должны уведомить НКП в течение 3 месяцев с даты получения жалобы о том, было ли принято решение или нет. Решение, принятое сторонами самостоятельно, не публикуется НКП.

Предварительное расследование

Если сторонам не удалось найти решение проблемы самостоятельно, НКП приступает к дальнейшему расследованию вопроса. Этот процесс называется предварительное расследование. Изначальные требования к жалобе сохраняются, но НКП также рассматривает проблему в свете новых данных, полученных во время попытки самостоятельного решения вопроса сторонами. На этом этапе НКП играет более активную роль и решает, стоит ли дальше рассматривать проблему и возможно предложить сторонам посредничество. Решение НКП на данном этапе публикуется на вебсайте.

Посредничество

Если стороны не пришли к единому соглашению самостоятельно и детальное расследование показало, что есть причины для дальнейшего рассмотрения проблемы, НКП предлагает сторонам посредничество. Посредничество является бесплатной услугой и исключительно является предложением со стороны НКП. Если стороны принимают предложение о посредничестве, НКП помогает создать конструктивный и целенаправленный диалог между сторонами. Если решение было принято посредством посредничества, результаты такого посредничества публикуются НКП. Через год НКП проводит последующие процедуры (follow up), чтобы посмотреть насколько было соблюдено соглашение посредничества.

Фактическое расследование

Если стороны отказались от услуг посредничества или если посредничество не помогло сторонам прийти к решению проблемы, НКП проводит фактическое расследование. НКП может посчитать некоторые дела, не подходящее для посредничества, например, в случае грубых нарушений. На основе расследования НКП публикует заявление, в котором может оправдать ответчика или наоборот критиковать его поведение. В своем заявлении, НКП предоставляет рекомендации для компании о ее возможных действиях для улучшения ситуации.

Опыт Казахстана

Постановлением Правительства РК от 31 мая 2018 года, Министерство по инвестициям и развитию РК¹² (МИР) было определено в качестве Национального Контактного Центра (НКЦ) по Ответственному Ведению Бизнеса Казахстана. НКЦ организует площадку для диалога между сторонами для обсуждения проблем и выработки предложений и путей достижения взаимного соглашения.

Процедура рассмотрения жалоб НКЦ Казахстана описана на веб-сайте института.¹³ Для наибольшего удобства использования процедуры подачи и рассмотрения жалоб, была разработана специальная инфографика:

Инфографика 1. Процедура рассмотрения жалоб НКЦ Казахстана¹⁴



Согласно разработанной НКЦ процедуре, при подаче жалобы заявитель должен также подать все необходимые и относящиеся к делу документы. При поступлении жалобы, НКЦ

¹² В настоящее время Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК.

¹³ URL: <http://miid.gov.kz/ru/pages/nacionalnyy-kontaktnyy-centr-po-otvetstvennomu-vedeniyu-biznesa>

¹⁴ Доступно на сайте Министерства индустрии и инфраструктурного развития РК: <http://miid.gov.kz/ru/pages/nacionalnyy-kontaktnyy-centr-po-otvetstvennomu-vedeniyu-biznesa>

направляет ее в Рабочий орган НКЦ для ее проверки на соответствие компетенции НКЦ Казахстана. В случае соответствия жалобы, Рабочий орган НКЦ начинает тщательное рассмотрение вопроса. В этой процедуре НКЦ может запросить дополнительные сведения и/или документы у заявителя. Далее жалоба направляется ответчику. НКЦ играет роль посредника между сторонами при рассмотрении жалобы путем предоставления площадки для переговоров и организации встреч. По окончании процедур, НКЦ публикует их результаты, принимая во внимание необходимость сохранности коммерческой и иной информации.

КОММЕНТАРИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ НКЦ КАЗАХСТАНА

Работа с отдельными случаями по вопросу применения Руководящих принципов является одной из основных задач НКП. Данная процедура должна быть четко описана, содержать примерные сроки работы каждого этапа, точные контакты к кому обращаться для подачи сообщения, а также описывать роль каждого органа НКП, задействованного в рассмотрении сообщения.

Комментарий 1. Руководящие принципы предоставляют четкие стадии работы НКП по работе с отдельными случаями. Зарубежный опыт показывает четкую и детальную разработку механизма подачи и рассмотрения сообщения в НКП с описанием каждой процедуры. В НКЦ Казахстана не предоставляется четкое разделение и описание процедур по работе с отдельными случаями, что приводит к отсутствию понимания процесса работы с отдельными случаями для потенциального заявителя, ответчика и самого НКЦ.

Рекомендация 1. Разработать стадии работы с отдельными случаями согласно Руководящим принципам ОЭСР и сделать их доступными для ознакомления.

Комментарий 2. Опыт зарубежных НКП показывает четкие сроки для каждой стадии работы НКП с отдельными случаями. Предоставление сроков по каждому этапу работы не только будет служить направлением для сторон, принимающих участие в рассмотрении сообщения, а также будет устанавливать работу самого НКП.

Рекомендация 2. Разработать реальные сроки для каждого этапа работы с отдельными случаями и сделать эту информацию доступной.

Комментарий 3. Руководящие принципы не предоставляют электронную или печатную форму для заполнения для подачи жалобы. Тем не менее, зарубежные НКП разработали электронную или печатную версию сообщения с интересующими их вопросами, которые могут служить критериями/аспектами для принятия или отказа в принятии жалобы. НКЦ Казахстана не предоставляет форму для подачи жалобы. Отсутствие формы может замедлить процесс рассмотрения сообщения на стадии первичной оценки, так как неполнота информации потребует частого коммуницирования НКЦ с заявителем.

Рекомендация 3. НКЦ Казахстана рекомендуется разработать форму для подачи жалобы с учетом той информации, которую НКЦ будет принимать во внимание при решении вопроса о принятии жалобы для дальнейших процедур или отказе. Форма подачи жалобы должна быть предоставлена минимум на 2 языках (казахский и русский) и должна быть опубликована на сайте НКЦ с общим доступом. Также рекомендуется предусмотреть возможность подачи формы на английском языке.

Комментарий 4. Первичная оценка определяет относится ли полученное сообщение к сфере применения Руководящих принципов, а также компетенции именно того НКП, в который

сообщение было направлено. Для этого зарубежные НКП выработали критерии или аспекты, влияющие на принятие решения о принятии или отказе в рассмотрении сообщения. Процедура получения НКЦ Казахстана не предоставляет такой информации, что приводит к непониманию со стороны заявителя принятого решения НКЦ, а также ставит под сомнение объективность и прозрачность процесса принятия или отказа полученного сообщения для дальнейших процедур.

Рекомендация 4. Разработать критерии/ аспекты по которым полученное сообщение будет рассматриваться на предмет соответствия к сфере применения Руководящих принципов, а также компетенции НКЦ Казахстана и сделать эту информацию доступной.

Комментарий 5. В процедуре рассмотрения НКЦ указаны 2 органа: Рабочий орган и Рабочая группа. Зарубежные НКП также могут иметь несколько органов, вовлеченных в процесс рассмотрения жалобы на каждой стадии. НКЦ Казахстана не определяет четко зону работы и различия в работе Рабочего органа и Рабочей группы. В отношении Рабочей группы остается непонятным, в каких случаях и в каком составе (только ли Председатель или все члены) она вовлекается в процесс рассмотрения жалобы. Отсутствие четких обязанностей у каждого органа НКЦ делает его работу непрозрачной и не эффективной.

Рекомендация 5. Четко определить сферу работы и стадию вовлеченности в процесс рассмотрения жалобы каждого органа НКЦ Казахстана. Роль каждого органа должна быть четко обозначена и отвечать на следующие вопросы: Какими именно вопросами занимается орган НКП? На какой стадии требуется его вовлеченность? Кому орган НКП отчитывается и по каким вопросам?

Комментарий 6. Во многих случаях завершение процедур может иметь несколько вариантов. Одним из них является отсутствие решения о едином разрешении вопроса. Зарубежные НКП разработали план своих действий в этой ситуации. НКЦ Казахстана не предоставляет информацию о своих действиях в случае, если сторонам не удалось прийти к единому решению.

Рекомендация 6. НКЦ Казахстана рекомендуется разработать план действий, включая возможность публикации заявления, в случае недостижения единого соглашения сторонами рассмотренного вопроса по отдельному случаю и сделать эту информацию доступной.

Комментарий 7. По завершению процедур, НКП может разработать и предоставить сторонам рекомендации в отношении применения пунктов соглашения, а также вступать в контакты со сторонами после завершения процедур для выяснения прогресса в отношении их применения (follow up или последующие процедуры). Это стадия работы НКП отмечена в Руководящих принципах и в практике некоторых зарубежных НКП. НКЦ Казахстана в данный момент не разработал возможность и условия проведения последующих процедур.

Рекомендация 7. Рассмотреть возможность включения в работу НКЦ Казахстана стадию последующих процедур (follow up) с определенными сроками выполнения и сделать эту информацию доступной. Этот этап поможет определить, насколько рекомендации НКЦ в отношении применения соглашения были эффективны и успешно выполнены.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

ФОРМА ПОДАЧИ СООБЩЕНИЯ ОБ ОТДЕЛЬНОМ СЛУЧАЕ В АВСТРИЙСКИЙ НКП¹⁵

А. О заявителе:		
1.	Имя организации или индивидуального лица	Введите текст сюда
2.	Номер телефона	Введите текст сюда
3.	Почтовый адрес	Введите текст сюда
4.	Адрес электронной почты	Введите текст сюда
5.	Веб сайт (если есть)	Введите текст сюда
6.	Контактное лицо 1	Введите текст сюда
	Имя	Введите текст сюда
	Должность	Введите текст сюда
	Телефон	Введите текст сюда
	Адрес электронной почты	Введите текст сюда
7.	Контактное лицо 2	Введите текст сюда
	Имя	Введите текст сюда
	Должность	Введите текст сюда
	Телефон	Введите текст сюда
	Адрес электронной почты	Введите текст сюда
8.	Подаете ли вы сообщение, представляя других лиц (например, представляя профсоюз или сообщество)?	Введите текст сюда
9.	Если да, то, пожалуйста, объясните ваш интерес к этому делу и правовой статус или причину подачи сообщения	Введите текст сюда

¹⁵ Доступен на веб сайте НКП Австрии на английском, французском и немецком языках: [https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/The-complaint-procedure-at-the-Austrian-National-Contact-Point-\(Austrian-NCP\).aspx](https://www.en.bmdw.gv.at/ExternalTrade/Investment_Policy/Seiten/The-complaint-procedure-at-the-Austrian-National-Contact-Point-(Austrian-NCP).aspx)

В. Об ответчике		
1.	Название организации/ компании	Введите текст сюда
2.	Номер телефона	Введите текст сюда
3.	Почтовый адрес	Введите текст сюда
4.	Адрес электронной почты	Введите текст сюда
5.	Пожалуйста, обозначьте соответствующую организационную структуру/ структуру компании (частная компания, публичная компания, государственная, и тд)	Введите текст сюда
С. Об отдельном случае		
1.	К каким главам Руководящих принципов относится сообщение?	Введите текст сюда
2.	В какой стране/ территории произошло негативное воздействие/ вред?	Введите текст сюда
3.	Пожалуйста опишите факты дела и как они относятся к соответствующим главам Руководящих принципов	Введите текст сюда
4.	Пожалуйста предоставьте документы, отчеты, исследования, доказательства или другие типы сопроводительного материала в поддержку сообщения	Введите текст сюда
5.	Относится ли сообщение к НКП других стран и если да, то к каким? И почему?	Введите текст сюда
6.	Чего вы надеетесь достичь этим сообщением?	Введите текст сюда
7.	Какие действия на ваш взгляд должен предпринять ответчик для решения проблемы?	Введите текст сюда
8.	Для дел с участием цепочки поставщиков: пожалуйста предоставьте информацию об отношении ответчика с организацией/ компанией, которая возможно нарушила соответственные главы Руководящих принципов	Введите текст сюда
D. Установление связи с ответчиком:		

1.	<p>Устанавливала ли ваша организация связь с ответчиком? Если да, пожалуйста, опишите как это проходило и какие были достигнуты результаты.</p> <p><i>Пожалуйста, предоставьте любую документацию, например, протокол встреч, и т.д. в качестве приложения к этой форме.</i></p>	Введите текст сюда
2.	<p>Подавали ли вы это сообщение в другие НКП? Если да, то пожалуйста опишите меры, которые были приняты на этой основе.</p> <p><i>Пожалуйста, предоставьте любую документацию, например, протокол встреч, и т.д. в качестве приложения к этой форме.</i></p>	Введите текст сюда
Е. Другие процедуры:		
1.	<p>Были ли другие попытки решить ситуацию? Пожалуйста объясните</p>	Введите текст сюда
2.	<p>Если да, какие были исходы попыток решить ситуацию?</p>	Введите текст сюда
3.	<p>Как организация/ компания отвечала на исходы этих процедур?</p>	Введите текст сюда
Ф. Общая информация:		
1.	<p>Как вы узнали об НКП?</p>	Введите текст сюда
2.	<p>Как вы узнали о Руководящих принципах?</p>	Введите текст сюда
Г. Дополнительная информация:		
1.	<p>Есть ли у вас какие либо дополнительные комментарии?</p>	Введите текст сюда

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ В НКП ДАНИИ

Часть 1: Обязательная часть (информация, которую необходимо подать)

О заявителе

Имя
Адрес
Домашняя страница
Электронный адрес
Номер телефона

Контакты

Имя (имена)
Имя (имена)
Электронный адрес
Номер телефона

О компании, ответственной за нарушение

Имя
Адрес
Если жалоба касается дочерней компании и т. п., пожалуйста, укажите название и адрес дочерней компании, а также информацию об отношении к материнской компании (если возможно).

Если вы подаете жалобу от лица других?

Выходили ли вы на связь с людьми или группой людей, чьи права были нарушены, например, местное контактное лицо?
Есть ли у вас правовой статус от стороны, чьи права были нарушены, для работы по этому делу?

Что произошло?

Жалоба должна быть подкреплена фактами. Это значит, что жалоба должна содержать описание того, что случилось и какова роль компании в этом инциденте? На основе вашего описания, НКП будет принимать решение, подпадает ли жалоба под действие Руководящих принципов. Необходимо дать точное и детальное описание того, что случилось. Опишите практику, которую вы осуждаете и роль компании в этом, включая информацию о том, где и когда произошло нарушение прав. Если необходимо, вы можете приложить необходимые документы.

Документация

Жалоба должна быть сопровождена соответствующими документами. Она должна быть как можно четкой и детальной. Недостаточно просто ссылаться на документальный фильм или

газетную статью, но они могут быть частью документов. Пожалуйста, приложите отчеты, документы, заявления свидетелей или другие виды информации в поддержку к жалобе для посредничества и института по работе с жалобами.

Часть 2: Дополнительная информация (информация, которую вас просят предоставить как можно лучше)

О вашем интересе

Каков ваш интерес в этом деле?

Что для вас предоставляет наибольшую важность?

Если ваша организация подает жалобу от имени других

Кто угодно может подать жалобу без какого-либо интереса в деле. Есть ли у вас интерес в деле?

Как вы опишите правовой статус вашей организации в представлении нарушенных прав в этом деле?

О жалобе

Какое положение Руководящих принципов было нарушено на ваш взгляд?

Чего вы хотите добиться жалобой?

Другая информация, относящаяся к делу.

Пытались ли вы решить проблему на других форумах? Если да: пожалуйста, опишите где и как. Дайте описание любых принятых мер. Например, протоколы со встречи.

О контактах со стороной, чьи права были нарушены

Были ли вы в контакте с компанией, на которую вы подаете жалобу? Если да: пожалуйста, опишите что произошло и каковы были результаты. Если возможно: пожалуйста, предоставьте документы, как например, протоколы встреч.

Другая информация, относящаяся к делу

Другая информация, относящаяся к делу.

Вопрос безопасности (для заполнения в форме): Что такое 1+1

После заполнения ответов на все вышеперечисленные вопросы в форме, форма отправляется на рассмотрение в институт, работающий по жалобам.