

BỘ HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC TỔ CHỨC XÃ HỘI DÂN SỰ TRONG TƯƠNG TÁC VỚI CÁC DOANH NGHIỆP CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG (ICT) HOẠT ĐỘNG TẠI KHU VỰC BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI XUNG ĐỘT VÀ CÓ RỦI RO CAO [2024]

GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hiện nay, tự do internet và quyền con người đang bị đe dọa nghiêm trọng, khi chủ nghĩa độc tài kỹ thuật số ngày càng mở rộng phạm vi ảnh hưởng. Những năm gần đây, căng thẳng chính trị – xã hội leo thang trên phạm vi toàn cầu, trong đó không ít khu vực đang phải đối mặt với các cuộc xung đột bạo lực. Trong bối cảnh đó, tại các khu vực bị ảnh hưởng bởi xung đột và có rủi ro cao, **các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) đóng vai trò then chốt trong việc bảo vệ pháp quyền và thúc đẩy quyền con người**, cả trên môi trường mạng lẫn trong thực tiễn đời sống. Một trong những thách thức lớn đối với các tổ chức xã hội dân sự tại địa phương và khu vực trong việc bảo vệ tự do internet là khả năng tương tác hiệu quả với các doanh nghiệp Công nghệ Thông tin và Truyền thông ([ICT](#)) nhằm thúc đẩy các chính sách và thực hành tôn trọng quyền con người.

Khu vực bị ảnh hưởng bởi xung đột và có rủi ro cao ([CAHRA](#)) đặc thù với tình trạng vi phạm nghiêm trọng quyền con người và luật nhân đạo, gây tổn hại nặng nề đến cá nhân, đặc biệt hơn là khi có sự hiện diện của xung đột vũ trang. Trong bối cảnh này, ngành ICT có mối liên hệ phức tạp với tình trạng xung đột và bất ổn. Công nghệ kỹ thuật số hiện đã trở thành một phần thiết yếu trong đời sống hằng ngày của người dân và cộng đồng trên toàn thế giới. Tuy nhiên, chúng ta cũng không thể phủ nhận vai trò của công nghệ trong việc làm trầm trọng thêm các xung đột. Việc công nghệ bị sử dụng với mục đích xấu hoặc bị gián đoạn nhằm xâm phạm quyền con người, gây ra bất ổn và làm suy giảm an ninh đã trở thành mối quan ngại ngày càng lớn đối với cả chính phủ và các tổ chức xã hội dân sự trên toàn thế giới. **Bộ Hướng dẫn này được xây dựng với mục tiêu cung cấp cho các tổ chức xã hội dân sự cấp địa phương và khu vực kiến thức, bài học dựa trên kinh nghiệm thực tiễn được tích lũy sau hơn một thập kỷ hoạt động tại các khu vực CAHRA, từ đó hỗ trợ và tăng cường hiệu quả sự tương tác giữa các tổ chức này với các doanh nghiệp ICT trong khuôn khổ bảo vệ quyền con người và tuân thủ luật nhân đạo, với trọng tâm là các vấn đề liên quan đến tự do internet.**

Bộ Hướng dẫn là một phần không thể tách rời của dự án “*Tương tác với Công nghệ vì Tự do Internet*” (Engaging Tech for Internet Freedom – [ETIF](#)), một sáng kiến rộng lớn do tổ chức [ARTICLE 19](#) khởi xướng, nhằm nâng cao năng lực cho các tổ chức bảo vệ quyền kỹ thuật số tại khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Dự án ETIF, bên cạnh các mục tiêu khác, còn hướng đến việc thúc đẩy các tiêu chuẩn quốc tế đã được thể hiện trong [Bộ Nguyên tắc Toàn cầu về Bảo vệ Quyền Tự do Ngôn luận và Quyền Riêng tư](#) của ARTICLE 19. Thông qua hoạt động nghiên cứu và hỗ trợ kỹ thuật, **ETIF cung cấp cho các tổ chức xã hội dân sự công cụ đa dạng để vận động chính sách đối với các doanh nghiệp ICT đang hoạt động tại các quốc gia có chế độ độc tài hoặc đàn áp. Bộ Hướng dẫn này chính là một trong những công cụ đó, với mục tiêu tăng cường hiệu quả tiếp cận và tương tác của các tổ chức xã hội dân sự ngay tại thực địa.**

Dựa trên nền tảng của *Bộ Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Quyền con người* ([UNGP](#)) và các công trình tiên phong của các tổ chức như [Sáng kiến Mạng lưới Toàn cầu](#) (GNI), Bộ Hướng dẫn ETIF được xây dựng với mục tiêu hỗ trợ các tổ chức xã hội dân sự trong nước và xuyên quốc gia đang hoạt động tại khu vực Châu Á – Thái Bình Dương, đặc biệt tại các khu vực CAHRA – nơi pháp quyền yếu kém hoặc không tồn tại, đi cùng với tình trạng vi phạm nghiêm trọng nhân quyền và luật nhân đạo. Do đó, Bộ Hướng dẫn ETIF tiếp nối và mở rộng các nỗ lực tiên phong về kinh doanh và quyền con người trong lĩnh vực

ICT, được khởi xướng bởi các chuyên gia từ [Liên Hợp Quốc](#), [GNI](#), [BSR](#), [Internews](#), và [Ủy ban Chữ thập đỏ Quốc tế](#) (ICRC), cùng nhiều tổ chức khác.

Bộ Hướng dẫn này được chia thành ba Phần. Mỗi Phần đề cập đến quá trình các tổ chức xã hội dân sự tương tác với các doanh nghiệp ICT trong một trong ba bối cảnh: **(I) trong khu vực bị ảnh hưởng bởi xung đột và có rủi ro cao**, không bao gồm xung đột vũ trang ([CAHRA](#)); **(II) trong thời kỳ xung đột vũ trang**; và **(III) hậu xung đột vũ trang hoặc khủng hoảng**. **Người sử dụng được khuyến nghị tham khảo từng Phần và Hướng dẫn cụ thể sao cho phù hợp nhất với bối cảnh hoạt động.** Để thuận tiện cho việc tra cứu, phần Tổng quan đi kèm sẽ cung cấp mô tả chi tiết của từng phần hướng dẫn theo từng bối cảnh và điều kiện thực tế.

PHẦN I: KHU VỰC BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI XUNG ĐỘT VÀ CÓ RỦI RO CAO, *không bao gồm xung đột vũ trang*

Giới thiệu

Phần đầu tiên của Bộ Hướng dẫn được tổng hợp và kế thừa những nội dung cốt lõi liên quan đến lĩnh vực **Kinh doanh và Quyền con người (Business and Human Rights – BHR) trong lĩnh vực ICT**, vốn đã được trình bày trong nhiều tài liệu trước đây của các tổ chức quốc tế và các tổ chức phi chính phủ. Trên cơ sở đó, nội dung được điều chỉnh để phù hợp với bối cảnh đặc thù mà Bộ hướng dẫn ETIF hướng đến: hoạt động thúc đẩy tự do internet của các tổ chức xã hội dân sự (CSO) trong tương tác với các doanh nghiệp ICT tại các quốc gia có chính quyền độc tài hoặc đàn áp, như ở khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Nội dung của phần này sẽ trình bày hệ thống các bước tiếp cận được giới chuyên gia trong lĩnh vực kinh doanh và quyền con người ([BHR](#)) khuyến nghị khi tham gia đối thoại và phối hợp cùng các doanh nghiệp tư nhân về các vấn đề liên quan đến BHR. Đồng thời, Phần này cũng tích hợp các [tham số cụ thể](#) liên quan đến **bối cảnh CAHRA** trong các tình huống chưa đạt đến ngưỡng xung đột vũ trang. Do đó, phương pháp tiếp cận của Bộ Hướng dẫn – tuy có tính chất đặc thù – nhưng về cơ bản vẫn phát triển từ mô hình **thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD)**, một khuôn khổ đang được áp dụng trong các bối cảnh tương tự. Mô hình này là sự kết hợp giữa **phân tích nhạy cảm xung đột** và **cơ chế tham vấn đa bên** trong suốt toàn bộ quy trình thẩm định. Phần tiếp theo của Bộ hướng dẫn sẽ phân tích thêm các yếu tố cần phải được xem xét khi tình hình đàn áp hoặc khủng hoảng leo thang thành nội chiến hoặc xung đột vũ trang, kéo theo bối cảnh hoạt động thay đổi.

HƯỚNG DẪN 1: Xây dựng chiến lược tiếp cận có cơ sở đối với các doanh nghiệp ICT hoạt động tại các Khu vực bị Ảnh hưởng bởi Xung đột và có Nguy cơ cao (CAHRA), đồng thời triển khai phương thức tương tác hiệu quả với đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp. Để có cái nhìn tổng quan đầy đủ về quy trình này và các yếu tố cần xem xét khi thực hiện, vui lòng tham khảo tài liệu [Hướng dẫn dành cho Tổ chức Xã hội Dân sự](#) của BSR, tiêu đề *Tương tác hiệu quả với các doanh nghiệp công nghệ*.

1. **Xác định các mục tiêu chung một cách chiến lược; đồng thời đặt ra các kỳ vọng phù hợp và khả thi đối với từng hoạt động phối hợp để tránh thất vọng hoặc từ bỏ chiến lược ở những giai đoạn đầu.**
 - 1.1. **Xác định (những) mục tiêu cụ thể cho từng hoạt động tương tác dựa trên mục tiêu tổng thể của mối quan hệ hợp tác.**
 - 1.2. **Sắp xếp mức độ ưu tiên** cho các mục tiêu, vấn đề và hoạt động tương tác dựa trên đặc điểm của doanh nghiệp tiềm năng và bối cảnh hiện tại.

- 1.2.1. Tìm kiếm các điểm tương đồng trong lợi ích – tức là các lĩnh vực mà lợi ích hoặc ưu tiên của doanh nghiệp trùng khớp với một hoặc một số vấn đề mà tổ chức của bạn đang vận động.
- 1.2.2. Tìm cách xây dựng lòng tin và thiết lập mối quan hệ hợp tác mang tính xây dựng với đại diện của doanh nghiệp.
- 1.2.3. Xem xét các tương tác trước đây với doanh nghiệp, cũng như hồ sơ cá nhân của các nhân sự mà bạn có khả năng tiếp cận trong quá trình tương tác.
- 1.3. Sắp xếp thứ tự ưu tiên cho các hoạt động vận động doanh nghiệp **một cách chiến lược**, dựa trên cơ sở kết quả nghiên cứu về doanh nghiệp (xem Hướng dẫn G1-3 bên dưới) và từng hoàn cảnh cụ thể.

2. Chủ động nghiên cứu và trang bị kiến thức đầy đủ về hệ thống pháp luật, quy định và chính sách của chính quyền địa phương liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp, cũng như ảnh hưởng đến quyền con người tại cộng đồng. Cần lưu ý rằng các doanh nghiệp vận hành song song trong nhiều khuôn khổ pháp lý và chính sách ở cả cấp quốc gia và quốc tế.

2.1. **Nắm rõ hệ thống pháp luật địa phương mà doanh nghiệp cần tuân thủ.** Để có thể hoạt động tại một quốc gia cụ thể, doanh nghiệp phải cân bằng giữa việc tuân thủ luật pháp trong nước và cam kết với các nguyên tắc về quyền con người.

- 2.1.1. Các ví dụ điển hình về quy định cần nghiên cứu bao gồm: luật hạn chế tự do ngôn luận (đặc biệt là khi phê phán chính phủ); quy định về quyền riêng tư và dữ liệu – bao gồm các yêu cầu về lưu trữ dữ liệu trong nước, quyền tiếp cận dữ liệu người dùng của chính phủ, việc thu thập dữ liệu người dùng (đặc biệt khi không có sự đồng ý hoặc thông báo công khai), và quy định đình chỉ dịch vụ đối với người dùng vi phạm pháp luật.

2.2. **Nắm rõ cách các tiêu chuẩn pháp lý quốc tế được áp dụng trong hoạt động của doanh nghiệp** dựa trên *Bộ Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Quyền con người*, đặc biệt trong các khu vực bị ảnh hưởng bởi xung đột và có rủi ro cao.

2.3. **Nhận diện và nêu bật những điểm khác biệt giữa luật pháp quốc gia và các tiêu chuẩn nhân quyền quốc tế liên quan; từ đó xây dựng khuyến nghị cho doanh nghiệp với mục tiêu làm hài hòa những khác biệt này theo hướng tăng cường bảo vệ quyền con người.**

- 2.3.1. Đảm bảo tổ chức của bạn có đủ năng lực chuyên môn không chỉ về pháp luật trong nước, mà cả về tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến quyền con người trong kinh doanh và việc áp dụng các tiêu chuẩn này trong thực tiễn.
- 2.3.2. Chủ động tham vấn với các CSOs khác ở cấp quốc gia, khu vực và quốc tế có kinh nghiệm trong việc tham vấn và/hoặc tương tác với các doanh nghiệp ICT đang hoạt động tại khu vực CAHRA
- 2.3.3. Tham gia vào các sáng kiến đa bên như Sáng kiến Mạng lưới Toàn cầu (GNI), nhằm thúc đẩy trách nhiệm tôn trọng quyền con người của doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh luật pháp và thực tiễn trong nước không đảm bảo các quyền này, cũng như tìm cách thúc đẩy các thực hành tốt trong doanh nghiệp.

3. **Tiến hành nghiên cứu về doanh nghiệp mục tiêu cũng như các cá nhân liên quan, nắm rõ môi trường hoạt động để xây dựng chiến lược hiệu quả.** Bạn có thể bắt đầu bằng các trang thông tin chuyên ngành và trang web doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở dữ liệu do tổ chức xã hội dân sự vận hành như Ranking Digital Rights ([RDR](#)) và Business and Human Rights Resource Centre ([BHRRC](#)) cũng có thể cung cấp cho tổ chức của bạn những thông tin giá trị. Ngoài ra, việc tìm hiểu lịch sử tham gia của doanh nghiệp trong các hiệp hội kinh doanh và các sáng kiến đa bên (MSIs) cũng có thể mang lại những thông tin hữu ích. Các tìm kiếm công khai trên internet liên quan đến doanh nghiệp và/hoặc các cá nhân chủ chốt trong doanh nghiệp cũng có thể mang lại thông tin giá trị.

3.1. Trong phạm vi khả năng, **hãy tìm kiếm thông tin về các cam kết mà doanh nghiệp ICT có thể đã đưa ra**, thông qua hợp đồng hoặc trong khuôn khổ tham gia vào các hiệp hội kinh doanh hay sáng kiến đa bên.

3.1.1. Ví dụ, tìm hiểu về các điều khoản cam kết bảo vệ quyền con người trong hợp đồng của doanh nghiệp ICT, đồng thời vận động doanh nghiệp công khai các điều khoản này nhằm bảo đảm tính minh bạch.

3.2. Xác định những cá nhân “phù hợp” trong doanh nghiệp để tương tác nhằm thúc đẩy các mục tiêu của tổ chức. Đây có thể là những cá nhân chịu trách nhiệm, ưu tiên hoặc mối quan tâm có nhiều tương đồng với các vấn đề bạn đang vận động, tạo ra điểm hội tụ lợi ích.

3.2.1. Trong nhiều trường hợp, những người “phù hợp” không chỉ được xác định bởi chức danh hoặc vị trí chính thức, mà còn bởi đặc điểm cá nhân và mối quan tâm chuyên biệt.

3.2.2. Tân dụng các mối quan hệ hiện có (ở cấp cá nhân hoặc tổ chức) mà bạn hoặc các đồng nghiệp đã xây dựng. Các mối quan hệ chuyên nghiệp và cá nhân này có thể đóng vai trò là cầu nối trung gian hiệu quả để thực hiện các hoạt động tiếp cận phù hợp với định hướng của Bộ Hướng dẫn.

3.3. Cần hiểu rằng việc xác định “đúng người” để đối thoại là một quá trình yêu cầu thời gian và phải trải qua nhiều bước:

3.3.1. Nghiên cứu cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp để xác định bộ phận hoặc nhóm phù hợp để tiếp cận. Một số doanh nghiệp có thể có bộ phận chuyên trách ở cấp toàn cầu về Kinh doanh và Quyền con người (BHR) hoặc Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp (CSR), trong khi một số khác có nhóm chuyên môn ở cấp khu vực hoặc quốc gia.

3.3.2. Tìm kiếm các bộ phận có nhân sự có mong muốn làm việc với các tổ chức xã hội dân sự (CSO) trong các vấn đề chính sách, chẳng hạn như các bộ phận: Tin cậy và An toàn (Trust and Safety), Quyền con người, Trách nhiệm Xã hội Doanh nghiệp hoặc ESG, Chính sách, và Pháp lý.

3.3.3. Xác định cả các bên liên quan tiềm năng trong nội bộ doanh nghiệp và những người ra quyết định ở cấp lãnh đạo. Nên tập trung vào việc tạo ảnh hưởng đến các bên liên quan đầu tiên, để họ trở thành người ủng hộ quan điểm của tổ chức bạn trước các nhà lãnh đạo doanh nghiệp.

3.3.4. Nếu việc liên hệ trực tiếp với nhân sự doanh nghiệp gặp khó khăn, hãy tiếp cận các hiệp hội ngành nghề hoặc sáng kiến đa bên mà doanh nghiệp đó là thành viên để nhờ giới thiệu.

3.3.5. Tăng cường kết nối! Tham dự các diễn đàn và sự kiện ở cấp quốc gia, khu vực và quốc tế có sự tham gia của doanh nghiệp, ví dụ như Diễn đàn Quản trị Internet (IGF) và RightsCon. Chủ động tìm kiếm các mối liên hệ và xây dựng mối quan hệ hợp tác mang tính xây dựng với đại diện doanh nghiệp.

3.4. Tìm hiểu “văn hóa” doanh nghiệp mà bạn muốn tiếp cận, đặc biệt nếu đó là doanh nghiệp đa quốc gia có trụ sở ở nước ngoài. Việc này không chỉ bao gồm việc lưu ý đến quốc tịch của doanh nghiệp và nhân sự mà bạn dự kiến làm việc cùng, mà còn phải quan tâm đến văn hóa nội bộ của doanh nghiệp đó cũng như mức độ sẵn sàng của họ trong việc tiếp nhận các nguyên tắc về Kinh doanh và Quyền con người (BHR).

3.5. Chủ động dự đoán và giải quyết các rào cản ngôn ngữ và khác biệt văn hóa từ cả hai phía trong quá trình tiếp cận. Ví dụ, bạn nên xác nhận trước về ngôn ngữ sẽ được sử dụng trong các buổi làm việc với đại diện doanh nghiệp. Cần lưu ý rằng các buổi họp với đại diện doanh nghiệp ICT toàn cầu thường được tổ chức bằng tiếng Anh.

3.5.1. Nhận diện các yếu tố văn hóa nội bộ của tổ chức xã hội dân sự (CSO) của bạn có thể ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình tiếp cận hoặc hợp tác với doanh nghiệp.

3.6. Nghiên cứu các chính sách và thực tiễn nội bộ của doanh nghiệp liên quan đến bảo vệ quyền con người trong hoạt động của doanh nghiệp.

3.6.1. Tìm hiểu xem doanh nghiệp có xây dựng chính sách nội bộ nhằm đảm bảo các nguyên tắc quyền con người và nghĩa vụ liên quan trong hợp đồng hoặc cam kết khác hay không, và doanh nghiệp đã phát triển những thực hành nào để áp dụng chính sách đó.

3.6.1.1. Xác minh xem doanh nghiệp có bộ phận hoặc nhân sự chuyên trách về Kinh doanh và Quyền con người (BHR) hay không;

3.6.1.2. Nếu không có bộ phận chuyên trách, hãy xác minh mức độ mà các vấn đề liên quan đến quyền con người được giải quyết thông qua các bộ phận hoặc nhân sự không chuyên khác.

3.6.2. Nghiên cứu các sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp và nhận diện mức độ ảnh hưởng của những dịch vụ này đến với quyền con người. Xác định liệu doanh nghiệp đã thực hiện hoặc có kế hoạch thực hiện đánh giá tác động quyền con người (HRIA) cho các sản phẩm, dịch vụ này hay chưa.

3.6.3. Phân tích mối quan hệ giữa doanh nghiệp và cơ quan nhà nước, đặc biệt liên quan đến việc tuân thủ các chỉ đạo có khả năng làm suy giảm quyền con người, như: yêu cầu gỡ bỏ nội dung, truy cập dữ liệu người dùng, và giám sát.

3.6.4. Nắm rõ chính sách tương tác với các bên liên quan của doanh nghiệp và các cơ hội liên quan để tổ chức của bạn có thể tham gia vào quy trình thẩm định “nâng cao” về quyền con người (eHRDD), từ đó tận dụng các điểm giao thoa giữa sứ mệnh của doanh nghiệp và tổ chức của bạn.

4. Thực hiện đánh giá rủi ro đầy đủ trước khi triển khai chiến lược tiếp cận. Việc tương tác với doanh nghiệp và thực hiện vận động công khai về các vấn đề quyền con người trong kinh doanh (BHR) có thể khiến tổ chức xã hội dân sự đối mặt với rủi ro như: giám sát của chính quyền, đe dọa hoặc quấy rối từ cả chủ thể nhà nước lẫn phi nhà nước. Các quốc gia thuộc nhóm CAHRA là nơi những rủi ro này hiện hữu rõ nét và nghiêm trọng nhất, đồng thời cũng là nơi doanh nghiệp cần đến sự hỗ trợ của CSO để đánh giá và giảm thiểu tác động tiêu cực từ các sản phẩm và dịch vụ của họ nhất. **Trong mọi trường hợp, việc thẩm tra kỹ lưỡng trong các đánh giá rủi ro là bắt buộc.**

4.1. Ưu tiên, thiết lập và triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn trước và trong quá trình thực hiện bất kỳ kế hoạch tiếp cận hoặc tham vấn nào với doanh nghiệp ICT. Một số câu hỏi cần xem xét bao gồm:

4.1.1. Mối quan hệ giữa doanh nghiệp và chính phủ như thế nào? Doanh nghiệp có thuộc sở hữu hoàn toàn hoặc một phần của Nhà nước không? Mức độ hợp tác với cơ quan nhà nước ra sao?

4.1.2. Có nguy cơ bị trả đũa chính thức hoặc không chính thức khi tiếp cận doanh nghiệp không?

4.1.3. Lịch sử và lý lịch của doanh nghiệp và nhân sự mà bạn sẽ tương tác như thế nào? Mức độ tin cậy đến đâu?

4.1.4. Hoạt động tiếp cận có khiến bạn hoặc đồng nghiệp trong tổ chức gặp rủi ro bị trả đũa hoặc tổn hại không?

4.1.5. Hoạt động đó có khiến các bên liên quan khác gặp rủi ro hay tổn hại không?

4.1.6. Dựa trên đánh giá rủi ro liên tục, tổ chức có thể áp dụng những biện pháp gì để theo dõi và giảm thiểu rủi ro trong chiến lược vận động BHR? Tổ chức cũng có thể cân nhắc sử dụng các công cụ pháp lý khác như luật bảo vệ người tiêu dùng ở mức độ “cao hơn” để thảo luận về các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư.

4.2. Phối hợp với doanh nghiệp ICT trong việc thiết kế và triển khai các biện pháp bảo vệ an toàn, tránh bị giám sát từ chính phủ trong quá trình tham vấn và sau khi kết thúc tham vấn.

4.2.1. Tuân thủ các nguyên tắc trong Hướng dẫn 4.1 về an toàn, khuyến khích sử dụng kênh liên lạc bảo mật, chẳng hạn như VPN hoặc các ứng dụng nhắn tin mã hóa đầu cuối.

HƯỚNG DẪN 2: Thiết lập mối quan hệ chuyên nghiệp, đồng thời xây dựng nền tảng hợp tác cá nhân với doanh nghiệp và các đại diện có liên quan. Phần lớn chiến lược tiếp cận và tương tác thành công giữa tổ chức xã hội dân sự (CSO) và doanh nghiệp thường bắt nguồn từ những mối quan hệ sẵn có được thiết lập thông qua các mạng lưới chuyên nghiệp. Xem G1 – 3.2.4 ở trên. Một quá trình tương tác hiệu quả không phải một quá trình đối đầu, mà phải là một quá trình hợp tác.

1. **Tiếp cận doanh nghiệp một cách thân thiện và mang tính xây dựng; hướng tới hợp tác.**
 - 1.1. Việc xây dựng và duy trì mối quan hệ công việc hiệu quả với các đối tác trong doanh nghiệp cần được xem là **một mục tiêu quan trọng**.
 - 1.2. Tiếp cận đại diện doanh nghiệp bằng những **thông điệp mang tính xây dựng**, đặc biệt là trong các trường hợp khuyến nghị, góp ý về chính sách, thực hành hoặc các vấn đề liên quan đến sản phẩm của doanh nghiệp. Luôn cố gắng đưa ra các phản hồi thực tế và các giải pháp khả thi.
 - 1.3. **Hiểu rõ sự bất cân xứng trong mối quan hệ giữa tổ chức xã hội dân sự (CSO) và doanh nghiệp:** những thay đổi tích cực **chỉ có thể đạt được thông qua việc thuyết phục và tạo được sự đồng thuận từ phía đại diện doanh nghiệp**. Trong khuôn khổ tiếp cận mang tính xây dựng và hợp tác, không thể áp đặt hoặc cưỡng ép doanh nghiệp đưa ra quyết định.
 - 1.4. **Ưu tiên tương tác với những cá nhân “phù hợp”** trong doanh nghiệp – những người có liên quan trực tiếp đến các vấn đề mà tổ chức bạn đang quan tâm – đồng thời lưu ý đến vai trò và giới hạn trách nhiệm của họ (xem lại phần G1 - 3.1 ở trên).
 - 1.5. **Hãy mặc định rằng đối tác có thiện chí và sẵn sàng tiếp nhận ý tưởng mới**, cho đến khi bạn tìm được bằng chứng phản đối những mặc định.
2. **Xây dựng lòng tin với các đại diện doanh nghiệp.** Khi mối quan hệ đã được thiết lập, việc xây dựng và duy trì lòng tin với các đại diện doanh nghiệp là yếu tố then chốt và cần phải được đặc biệt coi trọng. Trong đó, giao tiếp một cách xây dựng, sử dụng ngôn ngữ tôn trọng và chừng mực đóng vai trò chủ đạo. Song song đó, tổ chức có thể yêu cầu các đối tác doanh nghiệp cũng tuân thủ nguyên tắc giao tiếp tương tự. Việc duy trì cách tiếp cận này sẽ mang lại những lợi ích cụ thể như sau:
 - 2.1. **Mở rộng các kênh liên lạc để doanh nghiệp có thể tiếp cận các tổ chức xã hội dân sự (CSO)** nhằm tham vấn về các vấn đề liên quan đến hoạt động thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD) hoặc khi phát sinh nhu cầu khác;
 - 2.2. **Tăng cường cơ hội để CSO hiểu rõ hơn về cách thức vận hành của doanh nghiệp**, bao gồm cả thông qua các trao đổi không chính thức, không công khai;
 - 2.3. **Mở rộng phạm vi hợp tác với các doanh nghiệp khác thông qua hình thức giới thiệu.** Khi tổ chức xã hội dân sự thể hiện được sự uy tín và đáng tin cậy trong vai trò là chuyên gia và bên liên quan có trách nhiệm, các đại diện doanh nghiệp sẽ có xu hướng giới thiệu tổ chức đó với đồng nghiệp trong ngành, từ đó nâng cao phạm vi ảnh hưởng và hiệu quả của hoạt động hợp tác;
 - 2.4. **Trao đổi rõ ràng với phía doanh nghiệp** về cách thức mà hai bên sẽ công khai đề cập đến các cuộc họp và tương tác giữa hai bên trong các phương tiện truyền thông, mạng xã hội và các kênh thông tin khác.
3. **Cần nhận thức rằng vai trò của tổ chức xã hội dân sự với tư cách là chuyên gia địa phương và đại diện cộng đồng có thể bao gồm nhiệm vụ hỗ trợ cung cấp thông tin cho đại diện doanh nghiệp về tình hình thực tế tại địa phương.** Việc chủ động và sẵn sàng hỗ trợ doanh nghiệp hiểu rõ về khủng hoảng cũng như tác động từ hoạt động của họ đối với xung đột và quyền con người là một vai trò quan trọng mà tổ chức xã hội dân sự có thể đảm nhiệm.
 - 3.1. **Đề xuất tham gia vào các quy trình thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD) hiện hành** nhằm hỗ trợ doanh nghiệp trong việc thu thập thông tin, phân tích và đánh giá cần thiết để xác định chính xác tác động của các chính sách và thực tiễn liên quan đến quyền con người trong kinh doanh (BHR) của doanh nghiệp. Yếu tố then chốt để duy trì tương tác với doanh nghiệp là giữ thái độ không đối đầu, nhấn mạnh tinh thần đối tác và hợp tác. Xem phần G2 – 4 ở dưới.

3.2. Cung cấp cho doanh nghiệp thông tin và hỗ trợ cần thiết để họ có thể thúc đẩy các chính sách BHR và phản bác các hành vi lạm quyền hoặc phản ứng tiêu cực từ phía chính quyền. Các doanh nghiệp mong muốn triển khai hiệu quả các thực hành BHR trong bối cảnh CAHRA có khả năng sẽ phải đối mặt với sự can thiệp quá mức và phản đối từ các cơ quan nhà nước.

3.2.1. Ví dụ, các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) có thể nhấn mạnh với doanh nghiệp tầm quan trọng của việc đưa các cam kết bảo vệ quyền con người vào trong hợp đồng, đồng thời tư vấn cho doanh nghiệp làm thế nào để duy trì các cam kết này khi làm việc với các chính quyền có xu hướng đàn áp.

3.2.2. Các CSO có thể thực hiện điều này thông qua nhiều phương thức, chẳng hạn như đưa thông tin sơ lược về các cam kết quyền con người của doanh nghiệp vào thông cáo báo chí và/hoặc vận động công bố các quy định hướng dẫn bổ sung liên quan đến hợp đồng.

3.3. Chủ động thiết lập và duy trì hoạt động tương tác thường xuyên với các doanh nghiệp ICT thuộc mọi quy mô. Hai hạn chế phổ biến trong quá trình tương tác hiệu quả giữa tổ chức xã hội dân sự (CSO) và doanh nghiệp là: (1) thiếu sự nhất quán trong việc duy trì liên hệ và trao đổi thông tin; và (2) tập trung quá mức vào các doanh nghiệp ICT lớn, trong khi bỏ qua các doanh nghiệp vừa và nhỏ – những đối tượng có thể sẵn sàng hợp tác hơn trong các hoạt động tương tác.

3.3.1. Thường xuyên chủ động trao đổi với các doanh nghiệp ở mọi quy mô và khuyến khích họ tìm đến tổ chức của bạn để cùng hợp tác giải quyết các vấn đề phát sinh. Không nên chờ doanh nghiệp chủ động liên hệ trước.

3.4. Cần lưu ý rằng các công ty đa quốc gia thường ít nắm bắt được tình hình chính trị và thực tiễn địa phương so với các doanh nghiệp trong nước. Đây chính là cơ hội để tổ chức của bạn cung cấp các kiến thức chuyên sâu về địa phương mà doanh nghiệp cần.

3.5. Cũng cần cân nhắc rằng các doanh nghiệp trong nước có thể có mối quan hệ mật thiết hoặc phụ thuộc nhiều hơn vào các cơ quan chính quyền, điều này có thể làm gia tăng mức độ rủi ro khi tổ chức xã hội dân sự tương tác với các doanh nghiệp đó.

3.6. Sử dụng các nghiên cứu tình huống minh họa để đưa ra ví dụ về các giải pháp khả thi hoặc những sai lầm cần tránh; các tình huống này nên dựa trên kinh nghiệm thực tế của các doanh nghiệp tương tự, nhằm thể hiện các cách tiếp cận đa dạng trong giải quyết một thách thức hoặc vấn đề cụ thể.

HƯỚNG DẪN 3: Trở thành một nguồn lực đáng tin cậy và không thể thiếu đối với doanh nghiệp bằng cách tham gia vào các quy trình eHRDD và HRIA hiện hành, tham vấn cùng doanh nghiệp với tư cách là nguồn cung cấp dữ liệu, đồng thời theo dõi tiến độ của doanh nghiệp trên tất cả các phương diện. Các doanh nghiệp ICT triển khai chính sách Kinh doanh và Quyền con người (BHR) trong bối cảnh CAHRA cần thực hiện quy trình thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD) đối với sản phẩm và dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp, bao gồm các đánh giá thường xuyên về xung đột, rủi ro và tác động đến quyền con người.

1. Nếu được mời tham gia với vai trò là một bên liên quan trong các quy trình này, cũng như là một phần của chiến lược tương tác của doanh nghiệp, tổ chức nên:

1.1. Nhìn nhận được tầm quan trọng của bối cảnh địa phương và vai trò của các chuyên gia trong các lĩnh vực. Các doanh nghiệp thực hiện quy trình eHRDD sẽ cần đến chuyên môn liên quan đến

điều kiện địa phương trong bối cảnh CAHRA và những tác động liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp trong bối cảnh đó.

- 1.1.1. Các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) có thể đóng vai trò là chuyên gia địa phương và khu vực tại các khu vực bị ảnh hưởng bởi xung đột và có rủi ro cao, tư vấn cho doanh nghiệp về cách mà sản phẩm và dịch vụ của mà doanh nghiệp cung cấp có thể góp phần hoặc gây ảnh hưởng đến một cuộc khủng hoảng đang leo thang.

1.2. Xây dựng lòng tin bằng cách chủ động tìm cách hợp tác với các doanh nghiệp với vai trò là những nguồn thông tin, phân tích và hiểu biết đáng tin cậy về khu vực bị ảnh hưởng và cộng đồng địa phương, bối cảnh pháp lý trong nước, cũng như các nghĩa vụ về nhân quyền liên quan.

- 1.2.1. Theo đuổi và đảm nhận vai trò tích cực trong các nhóm thực hiện eHRDD. Các doanh nghiệp thường tìm cách tập hợp các nhóm hợp tác có chuyên môn cao về bối cảnh địa phương và khu vực khi bắt đầu xây dựng hệ thống eHRDD, tiến hành phân tích nhạy cảm với xung đột và thực hiện đánh giá tác động nhân quyền. Doanh nghiệp lúc này sẽ tìm kiếm các đối tác CSO đáng tin cậy để hợp tác!
- 1.2.2. Tích cực tham gia vào các cơ hội mà eHRDD mang lại cho các bên liên quan được tương tác và phối hợp ở mọi giai đoạn của quá trình; xây dựng lòng tin trong vai trò là một đối tác CSO đáng tin cậy và luôn hướng đến mục tiêu xây dựng. Sẵn sàng trở thành nguồn lực hỗ trợ các doanh nghiệp ngay cả ngoài quy trình eHRDD chính thức; bao gồm việc “trực tiếp” xử lý các vấn đề phát sinh hoặc thực hiện đánh giá theo dõi khi cần thiết (ví dụ, sau khi doanh nghiệp đã thay đổi thực hành hoặc chính sách dựa theo các khuyến nghị trước đó).
- 1.2.3. Củng cố lòng tin bằng cách phối hợp thường xuyên và làm việc với đội ngũ nội bộ của doanh nghiệp để hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu hiện tại. Các nghĩa vụ về quyền con người của doanh nghiệp bao gồm việc đưa các cơ chế ứng phó khủng hoảng cho đến các cuộc kiểm toán độc lập định kỳ, rất cần ý kiến đóng góp độc lập từ các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) uy tín.
- 1.2.4. Tham gia tích cực với đại diện của doanh nghiệp và các bên liên quan khác đã được tham vấn trong và sau quá trình eHRDD nhằm tiếp tục xây dựng lòng tin. Tận dụng cơ hội tham gia này để tương tác nhiều hơn với doanh nghiệp bằng cách đưa ra phản hồi chân thành, mang tính xây dựng và đóng vai trò như những tư vấn viên độc lập đối với các vấn đề BHR được đưa ra.

1.3. Theo dõi tích cực các quy trình của doanh nghiệp ở tất cả các giai đoạn của khuôn khổ eHRDD nhằm đánh giá, ghi chép và báo cáo tiến độ. Truyền đạt các kết quả và khuyến nghị của tổ chức với doanh nghiệp một cách tích cực và mang tính xây dựng, đề xuất các phản hồi và giải pháp khi thích hợp. **Cần nhắc việc báo cáo công khai**, tùy thuộc vào mức độ hợp tác đã được thiết lập với doanh nghiệp.

- 1.3.1. Chủ động hỗ trợ doanh nghiệp bằng cách đề xuất các chiến lược ứng phó với những biến đổi trong bối cảnh trong nước.
- 1.3.2. Cung cấp các kiến nghị thực tiễn, đồng thời nắm rõ bối cảnh hoạt động của doanh nghiệp. Kiến nghị càng khả thi bao nhiêu thì sẽ được đón nhận tích cực hơn bấy nhiêu. Ví dụ, các cam kết theo hợp đồng hoặc các cam kết bên ngoài có thể có những giới hạn nhất định, ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến khả năng của doanh nghiệp trong việc giải quyết các vấn đề về quyền con người. Do đó, việc thúc đẩy sự minh bạch trong lĩnh vực này sẽ góp phần bảo vệ và nâng cao trách nhiệm giải trình của doanh nghiệp.

- 1.3.3. Vận động doanh nghiệp công khai các thông tin liên quan đến quá trình thẩm định nhân quyền (HRDD), nhằm chứng minh doanh nghiệp đã tiến hành HRDD và đồng thời truyền động lực cho các doanh nghiệp khác thực hiện.
- 1.3.4. Đưa ra phản hồi mang tính xây dựng đối với các thông tin đã được công bố, đồng thời đề xuất các thực hành tích cực cho doanh nghiệp. Hỗ trợ doanh nghiệp trong việc đánh giá các rủi ro có thể phát sinh liên quan đến việc công khai các kết quả đánh giá.
- 1.3.5. Đóng vai trò là tiếng nói đại diện cho cộng đồng khi cung cấp các phân tích và nhận định về những rủi ro tiềm ẩn hoặc thực tế phát sinh từ sản phẩm, dịch vụ, hoạt động hoặc thiết kế của doanh nghiệp.
- 1.3.6. Trong những trường hợp đặc biệt nghiêm trọng, các tổ chức xã hội dân sự (CSO) có thể tham gia hỗ trợ doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) trong việc đánh giá xung đột và rủi ro, từ đó góp phần định hướng quyết định rút lui một phần hoặc toàn bộ thị trường một cách có trách nhiệm.

2. Trong trường hợp không có nhiều cơ hội tham gia hiệu quả trong và xung quanh các quy trình eHRDD của doanh nghiệp, tổ chức có thể xem xét tiến hành các đánh giá tác động nhân quyền do cộng đồng hoặc bên thứ ba thực hiện (đánh giá tự thân hoặc do cộng đồng chủ trì), nhằm tạo ra các phân tích độc lập phục vụ cho cả doanh nghiệp và công chúng.

- 2.1. Sử dụng các mô hình, phương pháp và mẫu chuyên biệt được xây dựng dành riêng cho quá trình đánh giá, đặc biệt là **Công cụ Đánh giá Tác động về Quyền do Cộng đồng Dẫn dắt trong Ngành Công nghệ (CLARITI)**, được thiết kế cho các bối cảnh CAHRA.
- 2.2. Áp dụng các Đánh giá Tác động Nhân quyền thay thế (HRIAs) nhằm **đánh giá độc lập các tác động tiêu cực thực tế và tiềm ẩn** của các hành động, dịch vụ hoặc sản phẩm của doanh nghiệp được lựa chọn để đánh giá.
- 2.3. Phát huy các kết nối địa phương và chuyên môn trong khu vực để thu thập thông tin, nhận định và phân tích hữu ích liên quan đến các tác động xuất phát từ dịch vụ, sản phẩm hoặc hành động của công nghiệp, đặc biệt về các nội dung sau:
 - 2.3.1. Xung đột hoặc khủng hoảng
 - 2.3.2. Quyền của người dân bị ảnh hưởng
 - 2.3.3. Ảnh hưởng đến các diễn đàn dân sự, chẳng hạn như quá trình bầu cử
 - 2.3.4. Ảnh hưởng đến người lao động và trách nhiệm của các nhà thầu bên thứ ba

HƯỚNG DẪN 4: Tăng cường và tận dụng sự đoàn kết giữa các bên liên quan ngoài doanh nghiệp có chung mục tiêu và định hướng. Xây dựng mạng lưới giữa các tổ chức xã hội dân sự (CSO) chung chí hướng và phối hợp với các bên liên quan khác để cùng nhau vận động trách nhiệm của doanh nghiệp. Sức mạnh nằm ở số lượng! Sự chia rẽ và thiếu phối hợp giữa các CSO là một trở ngại lớn đối với các quá trình vận động hiệu quả. Điều này không chỉ làm giảm hiệu quả sự tham gia của xã hội dân sự mà còn có nguy cơ dẫn đến tình trạng đối đầu hoặc mâu thuẫn công khai giữa các CSO khác nhau. Thông thường, các doanh nghiệp ICT tiếp xúc với các bên liên quan theo nhóm, do đó việc phối hợp tập thể giữa các CSO là cần thiết để tối đa hóa tác động và hiệu quả của chương trình vận động.

1. **Mở rộng phạm vi tiếp cận và chủ động kết nối, xây dựng liên minh với các bên liên quan khác ngoài doanh nghiệp có cùng định hướng hoạt động.** Bên cạnh các nhóm vận động và các tổ chức xã hội dân sự (CSO) cùng chí hướng, còn bao gồm các đối tượng như các học giả và cổ đông, những người có thể có ít nhất một phần mục tiêu và định hướng tương đồng với tổ chức của bạn.
2. **Phối hợp và Tổ chức:** Các CSO cùng các tổ chức đồng minh có thể tăng cường đáng kể tác động của công tác chuyên môn và các chiến dịch vận động khi cùng nhau hợp tác với các CSO khác trong các **liên minh và mạng lưới** nhằm nâng cao tiếng nói của tổ chức cũng như của các cộng đồng bị ảnh hưởng mà tổ chức đại diện.
3. Việc phối hợp với CSOs và các bên liên quan không nhất thiết phải đạt đến sự đồng thuận hay thống nhất chung trong mọi vấn đề.
 - 3.1. **Quá trình vận động có thể được thực hiện dựa trên nhiều quan điểm chính đáng khác nhau.** Tuy nhiên, yếu tố then chốt là các bên cần phối hợp trước để nhận diện và dung hòa những khác biệt về phương pháp hoặc trọng tâm hoạt động trước khi tiến hành làm việc với doanh nghiệp.
 - 3.2. **Trong trường hợp tồn tại sự khác biệt không thể hòa giải về quan điểm hoặc mức độ tin cậy giữa các nhóm tổ chức xã hội dân sự, và/hoặc khi có rủi ro an ninh liên quan,** việc đề nghị doanh nghiệp tiếp xúc riêng rẽ với từng nhóm có thể là phương án thích hợp.
4. **Việc phối hợp hiệu quả thông qua các liên minh và mạng lưới sẽ mang lại nhiều tác động tích cực, bao gồm:**
 - 4.1 **tận dụng năng lực và nguồn lực hạn chế** của hầu hết các tổ chức xã hội dân sự (CSO) nhằm tối đa hóa phạm vi hoạt động chung;
 - 4.2 **tận dụng chuyên môn của từng CSO một cách chiến lược** để mở rộng phạm vi và tăng cường hiệu quả các hoạt động vận động chung của nhóm;
 - 4.3 cho phép các CSO phát triển các **chương trình phối hợp, dù không nhất thiết có chương trình nghị sự thống nhất hoàn toàn**, nhằm tránh xung đột và mâu thuẫn, qua đó thúc đẩy sự tương tác hiệu quả hơn với các doanh nghiệp và giúp các CSO trở nên dễ tiếp cận hơn từ góc nhìn của doanh nghiệp;
 - 4.4 Tạo điều kiện để các **CSO làm việc với các doanh nghiệp nhỏ hơn, vốn thiếu nguồn lực so với các doanh nghiệp lớn**, nhằm chia sẻ kinh nghiệm và các thực hành tốt được phát triển bởi các doanh nghiệp lớn hơn.

PHẦN II: TRONG XUNG ĐỘT VĨ TRẠNG

Giới thiệu

Sự bùng nổ của xung đột vũ trang hoặc khủng hoảng sẽ ảnh hưởng sâu sắc đến cách thức hoạt động chung của các doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) cũng như các tổ chức xã hội dân sự (CSO); đồng thời làm thay đổi bối cảnh tương tác với các doanh nghiệp theo nhiều cách khác nhau. Do đó, **các CSO cần nhận thức rõ khả năng các rủi ro sẽ gia tăng, đồng thời thực hiện các biện pháp nhằm giảm thiểu hoặc phòng tránh những rủi ro này.** Một mặt, việc nhân viên doanh nghiệp hoặc thành viên của các tổ chức xã hội dân sự (CSO) tham gia trực tiếp hoặc bị cho là tham gia vào một cuộc xung đột vũ trang có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với sự an toàn của họ, do đó cần thực hiện các **đánh giá rủi ro kỹ lưỡng**

hơn. Mặt khác, khuôn khổ chuẩn mực về Kinh doanh và Quyền con người (BHR) sẽ thay đổi trong bối cảnh xung đột vũ trang, cả xung đột nội bộ và quốc tế, nhằm xác nhận **áp dụng Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL)** đối với các bên tham chiến. Điều này có ảnh hưởng quan trọng đến cách thức hoạt động của các doanh nghiệp công nghệ thông tin (ICT) và các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) mong muốn hợp tác với họ. Cụ thể, tất cả các bên liên quan cần phải hiểu rõ cách thức mà luật nhân đạo quốc tế (IHL) sẽ tác động đến quá trình thảo luận về các tiêu chuẩn quốc tế liên quan khi thực hiện đánh giá nhân quyền “tăng cường” (eHRDD). Các CSO muốn tham gia vào công việc của doanh nghiệp trong bối cảnh xung đột vũ trang cần ưu tiên đảm bảo an ninh cho nội bộ tổ chức và cho các cộng đồng bị ảnh hưởng mà tổ chức đang bảo vệ và thúc đẩy quyền lợi. Tương tự, trong bối cảnh này, việc phân tích nhạy cảm đối với xung đột – yếu tố đặc trưng của eHRDD – sẽ càng trở nên quan trọng hơn trong suốt quá trình tham gia và trao đổi với các bên liên quan.

Ngay cả trong các tình huống xung đột vũ trang, nhiều Hướng dẫn đã nêu ra trong Phần trước vẫn sẽ giữ vai trò quan trọng, chẳng hạn như tầm quan trọng của việc phối hợp các kênh truyền thông của CSO (Phần I: Hướng dẫn 4); củng cố các mối quan hệ chuyên nghiệp và cá nhân (Phần I: Hướng dẫn 2); thực hiện các phương pháp xây dựng lòng tin (Phần I: Hướng dẫn 3); và tìm kiếm một ngôn ngữ chung trong giao tiếp (Phần I: Hướng dẫn 3.4). Do đó, Phần này sẽ tập trung làm nổi bật những khía cạnh trong **quá trình tham gia của các tổ chức xã hội dân sự (CSO)** có tính đặc thù hoặc đặc biệt quan trọng **trong thời kỳ xung đột vũ trang**.

HƯỚNG DẪN 1: Các tổ chức xã hội dân sự (CSO) cần rà soát, điều chỉnh và tăng cường các quy trình bảo đảm an ninh, bao gồm cả các thành viên của tổ chức, nhằm ứng phó với tình hình xung đột đang leo thang; đồng thời, đánh giá và thúc đẩy trách nhiệm bảo vệ người dùng cũng như cộng đồng bị ảnh hưởng từ các sản phẩm và dịch vụ của các doanh nghiệp ICT hoạt động trong bối cảnh xung đột vũ trang.

1. **Ưu tiên đảm bảo an toàn cho các thành viên, cơ sở vật chất và đối tượng phục vụ của tổ chức xã hội dân sự (CSO) và thực hiện các biện pháp bảo vệ phù hợp.** Theo khuyến nghị của Hội Chữ thập đỏ Quốc tế (ICRC) trong bối cảnh xung đột vũ trang, các CSO cần:
 - 1.1. **áp dụng các biện pháp bảo vệ nghiêm ngặt đối với dữ liệu mà tổ chức thu thập và xử lý**, đồng thời xây dựng khả năng phòng thủ nội bộ trước các mối đe dọa số đối với hệ thống công nghệ thông tin và hoạt động của tổ chức;
 - 1.2. **chuẩn bị đối phó với các thông tin gây hại** có thể ảnh hưởng đến hoạt động và uy tín của tổ chức, và có phương án phản ứng thích hợp cả trên môi trường trực tuyến và ngoại tuyến;
 - 1.3. **phát triển các giải pháp ứng phó với thông tin gây hại nhắm đến dân thường** trong các hoạt động của tổ chức;
 - 1.4. **tăng cường nỗ lực nâng cao nhận thức về các tiêu chuẩn quốc tế về bảo vệ dân thường** trong xung đột vũ trang, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ kỹ thuật số, như đã được nêu trong Hướng dẫn 3 bên dưới.

HƯỚNG DẪN 2: Xác minh hoặc vận động các doanh nghiệp hoạt động trong bối cảnh xung đột vũ trang thực hiện quy trình thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD), có sự tham vấn với các chuyên gia địa phương trong việc hỗ trợ phân tích nhạy cảm với xung đột, đánh giá rủi ro và các quy trình liên quan khác. Các sản phẩm và dịch vụ của các doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông (ICT), đặc biệt là các nền tảng kỹ thuật số, có thể bị sử dụng để gây hại dân thường trong xung đột vũ trang, chẳng hạn như thông qua việc lan truyền thông tin có hại hoặc hỗ trợ các hoạt động giám sát. Do đó, các doanh nghiệp này cần áp dụng các biện pháp bổ sung nhằm đánh giá đúng mức các rủi ro có thể xảy ra, lý tưởng nhất là có sự hỗ trợ từ các tổ chức xã hội dân sự (CSO). Trong bối cảnh đó, các quy trình và thực hành của doanh nghiệp ICT, bao gồm cả việc kiểm soát nội dung, cần phải tuân thủ luật nhân đạo quốc tế (IHL) và các tiêu chuẩn nhân quyền.

- 1. Đảm bảo các doanh nghiệp có chính sách thẩm định nhân quyền “nâng cao” (eHRDD) không chỉ bao gồm các chuẩn mực về nhân quyền mà còn tích hợp các quy định của Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL).**
 - 1.1. Khuyến khích các doanh nghiệp tiến hành eHRDD nhanh** nhằm xác định và giảm thiểu các tác động tiêu cực hiện hành hoặc có thể dự đoán được đối với nhân quyền và IHL.
 - 1.2. Các tổ chức xã hội dân sự (CSO) cần hiểu rõ mối quan hệ cơ bản giữa các tiêu chuẩn nhân quyền và IHL** trong bối cảnh xung đột vũ trang, từ đó nâng cao hiệu quả trong việc tương tác với các đối tác doanh nghiệp về vấn đề này.
 - 1.3. Phân tích nhạy cảm với xung đột** có nghĩa là doanh nghiệp cần phải dự đoán được khả năng leo thang của xung đột và những tác động mà sự leo thang này sẽ tạo ra đối với khuôn khổ chuẩn mực và các quy trình eHRDD sẽ áp dụng trong các tình huống cực đoan, lý tưởng là có sự tham vấn từ các CSO và chuyên gia địa phương.
 - 1.4. CSO cần chủ động và chuẩn bị tham gia cùng các doanh nghiệp ICT trong việc xây dựng các kịch bản** dựa trên các tình huống dự đoán và đánh giá tác động của mỗi tình huống đối với chính sách và thực hành kinh doanh và nhân quyền (BHR) của doanh nghiệp
 - 1.5. Một phương thức hiệu quả là hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng các chính sách “điều chỉnh đặc biệt”** có hiệu lực trong thời kỳ khủng hoảng. Bởi vì các chính sách và tiêu chuẩn hiện hành thường được thiết kế cho môi trường hoạt động ít khắc nghiệt hơn, do đó có thể gây phản tác dụng hoặc thiệt hại nếu áp dụng cứng nhắc trong thời kỳ khủng hoảng hoặc xung đột vũ trang.
- 2. Tham gia hỗ trợ doanh nghiệp trong từng giai đoạn của quy trình eHRDD trong các hoàn cảnh cấp bách.** Cần nhận thức rõ trong tình huống khủng hoảng, các doanh nghiệp có thể đối mặt với mâu thuẫn giữa việc vừa phải thúc đẩy các nguyên tắc Kinh doanh và Nhân quyền (BHR) cùng các nguyên tắc quốc tế, vừa phải tuân thủ pháp luật địa phương và/hoặc các chỉ thị của chính quyền có thể trái ngược với những nguyên tắc đó. Mâu thuẫn này đặc biệt nghiêm trọng khi các hoạt động quân sự hoặc bất ổn dân sự đe dọa đến an toàn của nhân viên, cơ sở hạ tầng và hoạt động của doanh nghiệp.
 - 2.1. Cần nhận thức rằng các doanh nghiệp ICT sẽ ưu tiên đảm bảo an ninh cho nhân viên, nhà thầu và nhà cung cấp khi hoạt động** tại các khu vực chịu ảnh hưởng của xung đột, đặc biệt là trong tình huống có chiến tranh.
 - 2.2. Hỗ trợ phát triển các chính sách và thực hành phù hợp, đồng thời cân nhắc các quy chuẩn về Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL) cũng như các chuẩn mực về nhân quyền.** Đảm bảo rằng các doanh nghiệp vận hành minh bạch trong việc thiết kế và thực thi chính sách dưới những hoàn cảnh đặc biệt này. Khuyến khích các doanh nghiệp công khai rõ ràng mọi thay đổi về chính sách và công bố rộng rãi những thay đổi đó.
 - 2.3. Yêu cầu doanh nghiệp minh bạch và công bố các yêu cầu từ chính phủ** mà có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến dân thường, chẳng hạn như yêu cầu cung cấp dữ liệu người dùng, áp dụng các biện pháp giám sát, kiểm duyệt hoặc thúc đẩy thông tin gây hại, đồng thời công bố phản hồi của doanh nghiệp đối với những yêu cầu này.

3. **Vận động các doanh nghiệp ICT ngăn chặn việc nền tảng, dịch vụ hoặc sản phẩm của doanh nghiệp bị sử dụng để vi phạm nhân quyền và Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL). Đồng thời, ngăn chặn người dùng thúc đẩy, thực hiện hoặc góp phần thực hiện các hành vi vi phạm nhân quyền và IHL.** Các doanh nghiệp có thể và nên đóng vai trò bảo vệ dân thường trước các nguy cơ tổn hại có thể dự đoán được từ các hoạt động mạng và quân sự khác. **Các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) có thể và nên đóng vai trò hỗ trợ các bên liên quan của doanh nghiệp làm quen với các nguyên tắc của Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL), đặc biệt là nguyên tắc phân biệt, vốn được xây dựng trên sự phân biệt giữa mục tiêu quân sự và mục tiêu dân sự.** Ví dụ, các **CSO nên thúc giục và hỗ trợ doanh nghiệp áp dụng các biện pháp bảo vệ tài sản, nhân sự và các dân thường khác bằng cách ngăn chặn:**
 - 3.1. sự tham gia trực tiếp nhưng vô ý vào các hoạt động thù địch, điều này có thể dẫn đến mất đi khả năng được bảo vệ theo Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL);
 - 3.2. việc lan truyền thông tin (bao gồm cả thông tin sai lệch) gây nguy hiểm hoặc tổn hại đến dân thường;
 - 3.3. các cuộc tấn công mạng gây thiệt hại nghiêm trọng đến cơ sở hạ tầng dân sự hoặc việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu;
 - 3.4. việc sử dụng các hoạt động giám sát kỹ thuật số thương mại để thu thập dữ liệu cá nhân bởi các bên tham chiến trong xung đột, ví dụ như các chiến dịch quảng cáo nhắm đối tượng.
 - 3.5. **các doanh nghiệp ICT và các tổ chức nhân đạo cần hợp tác chặt chẽ để xác định các mối đe dọa kỹ thuật số trong thời gian xung đột vũ trang và tìm kiếm các giải pháp linh hoạt phù hợp để đối phó.**
4. **Liên hệ với doanh nghiệp để đưa ra phản hồi mang tính xây dựng về các chính sách eHRDD đang hiện hành, đặc biệt các biện pháp bảo vệ theo luật nhân đạo quốc tế (IHL).** Một trong những kết quả của việc giám sát hiệu quả quy trình eHRDD của các tổ chức xã hội dân sự (CSO) trong thời gian xung đột vũ trang là khả năng tạo ra một vòng phản hồi tích cực cho các doanh nghiệp ICT, trong đó kết hợp các chuẩn mực và nguyên tắc của Luật Nhân đạo Quốc tế (IHL). Ví dụ, nếu các đánh giá tác động của doanh nghiệp thiếu những yếu tố quan trọng dựa trên các biện pháp bảo vệ của IHL, hoặc các biện pháp khắc phục của doanh nghiệp chưa đủ, các CSO có thể đề xuất và hỗ trợ doanh nghiệp cải thiện các điểm này. Để làm được điều này, các CSO có thể: **Để làm được điều đó, CSO có thể:**
 - 4.1. **giám sát các hoạt động và đánh giá eHRDD của doanh nghiệp** nhằm hỗ trợ quá trình này;
 - 4.2. **xác định và cảnh báo doanh nghiệp về cách thức các bên tham gia xung đột đang sử dụng – đặc biệt là lạm dụng – công nghệ của doanh nghiệp trong thời gian xung đột, từ đó dự đoán các vi phạm tiềm ẩn đối với các chuẩn mực IHL và nhân quyền;**
 - 4.3. chuẩn bị tài liệu chứng minh cách hành xử của các bên tham chiến, đặc biệt là chính phủ, đang ảnh hưởng tiêu cực đến quyền con người và việc bảo vệ theo IHL nếu có;
 - 4.4. **hỗ trợ doanh nghiệp phát triển, triển khai và giám sát các đánh giá rủi ro về nhân quyền và IHL** đối với vai trò và tình trạng tài sản cũng như nhân sự của doanh nghiệp trong thời gian xung đột;
 - 4.5. trong phạm vi khả thi, **đề xuất các giải pháp sáng tạo**, tuân thủ các quy định hợp pháp của chính phủ nhưng vẫn đặt nhân quyền và luật nhân đạo làm trọng tâm trong các hoạt động của doanh nghiệp.

HƯỚNG DẪN 3: Vận động doanh nghiệp áp dụng phương pháp tiếp cận công lý, công bằng và nhất quán khi hoạt động trong bối cảnh xung đột và khủng hoảng nhằm tránh thể hiện sự thiên vị hay ủng hộ bất kỳ bên tham chiến nào. Các doanh nghiệp ICT hoạt động trong bối cảnh xung đột vũ trang cần hiểu rõ rằng các dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp có thể bị xem là đồng nghĩa với việc nhân viên thuộc doanh nghiệp tham gia trực tiếp vào các hành động thù địch, và do đó, nhân sự hoặc tài sản của doanh nghiệp cũng có thể bị xem là mục tiêu quân sự hợp pháp.

1. **Khi tương tác với các doanh nghiệp ICT trong bối cảnh xung đột, các tổ chức xã hội dân sự (CSO)**

nên khuyến nghị, các doanh nghiệp cần thực hiện các biện pháp cần thiết, trong phạm vi có thể, nhằm tránh tham gia trực tiếp vào các hành động thù địch hoặc gây hại cho dân thường. Theo đó, các doanh nghiệp có thể:

- 1.1. phân tách hạ tầng dữ liệu và truyền thông phục vụ mục đích quân sự với hạ tầng dành cho mục đích dân sự, đồng thời giám sát các dịch vụ và cơ sở hạ tầng của doanh nghiệp nhằm tránh tham gia hoặc cho thấy dấu hiệu tham gia vào các hành động thù địch;**
 - 1.2. đảm bảo các biện pháp được thực hiện vì mục đích thương mại hoặc các lý do khác không cản trở quá trình vận hành, bảo trì và an toàn của các dịch vụ y tế, hoạt động nhân đạo hoặc các dịch vụ thiết yếu khác nhằm đáp ứng nhu cầu cơ bản của dân thường;**
 - 1.3. ưu tiên phân bổ nguồn lực của doanh nghiệp dựa trên mức độ quan trọng, quy mô và phạm vi của các mối đe dọa và vi phạm về quyền con người cũng như luật nhân đạo quốc tế (IHL).**
- 2. Xã hội dân sự kỳ vọng doanh nghiệp sẽ chuẩn bị trước quy trình ứng phó với khủng hoảng và xung đột được tiêu chuẩn hoá và đảm bảo tính nhất quán.** Do đó, các tổ chức xã hội dân sự (CSOs) cần nhấn mạnh kỳ vọng rằng các doanh nghiệp cần phải giải quyết các rủi ro và tác động tiêu cực của dịch vụ và sản phẩm mà doanh nghiệp cung cấp trong thời gian khủng hoảng một cách có hệ thống và công bằng.
 - 3. Các CSOs cần chủ động nghiên cứu, tìm hiểu cách thức doanh nghiệp đã từng ứng phó một cách công bằng và hiệu quả trong các cuộc xung đột gần đây tại những khu vực khác, từ đó kiến nghị doanh nghiệp triển khai các biện pháp tương tự trong bối cảnh hiện tại.**

HƯỚNG DẪN 4: Luôn sẵn sàng tham gia vào các cuộc trao đổi thiết thực, trực tiếp và liên tục với doanh nghiệp đang hoạt động trong giai đoạn xung đột vũ trang, kể cả ngoài khuôn khổ eHRDD.

- 1. Luôn duy trì kênh liên lạc chủ động và thường xuyên, bất kể hoàn cảnh.** Khi xảy ra khủng hoảng hoặc xung đột vũ trang, các doanh nghiệp được kỳ vọng sẽ ngay lập tức hợp tác với các chuyên gia nhân quyền địa phương và khu vực, các tổ chức xã hội dân sự (CSO) và các bên liên quan phù hợp khác để nhận tư vấn và giám sát các hoạt động của doanh nghiệp cũng như tác động của các biện pháp ứng phó đối với cộng đồng bị ảnh hưởng.
 - 1.1. Đừng chờ đợi!** Hãy chủ động và tiếp cận trực tiếp với doanh nghiệp trước.
 - 1.2. Tận dụng các mối quan hệ hiện có để liên hệ, kiểm tra tình hình và hỗ trợ kịp thời.**
 - 1.3. Hỏi ý kiến chỉ dẫn từ nhân sự doanh nghiệp về cách thức tương tác hiệu quả.**
- 2. Nỗ lực thiết lập liên lạc với Ủy ban Chữ thập đỏ Quốc tế (ICRC), tổ chức có kinh nghiệm hoạt động tại các vùng xung đột trên toàn thế giới.** ICRC có thể hỗ trợ các tổ chức xã hội dân sự trong việc định hướng cách thức tương tác với các doanh nghiệp, bao gồm nghĩa vụ và hoạt động của doanh nghiệp theo luật nhân đạo quốc tế (IHL).
- 3. Xây dựng và phát triển các mối quan hệ đối tác với các CSOs khác để cùng nhau phối hợp tiếp cận doanh nghiệp trong giai đoạn khủng hoảng, thể hiện lập trường thống nhất trong các chiến dịch vận động.**
- 4. Cân nhắc thiết lập nền tảng đối thoại liên tục nhằm phục vụ cho việc cập nhật tình hình hoặc kêu gọi hợp tác.**
 - 4.1.** Các doanh nghiệp cũng được kỳ vọng thường xuyên cập nhật cho các bên liên quan về tình hình diễn biến và các biện pháp, hành động tương ứng của doanh nghiệp.
- 5. Xây dựng chiến lược phù hợp để cân đối giữa các cuộc trao đổi riêng với doanh nghiệp và các chiến dịch vận động công khai.** Trước khi thực hiện vận động công khai, cần trao đổi với các đối tác trong ngành để tôn trọng các thông tin bảo mật và duy trì sự tin cậy.

PHẦN III: HẬU XUNG ĐỘT VŨ TRANG HOẶC KHỦNG HOẢNG

Giới thiệu

Trong giai đoạn hậu xung đột vũ trang hoặc khủng hoảng, **các doanh nghiệp đóng vai trò then chốt trong việc chuyển đổi sang giai đoạn hòa bình và bảo vệ quyền con người**. Trong thời kỳ nhạy cảm này, các tổ chức xã hội dân sự (CSO) cần tích cực phối hợp với các doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông (ICT), vận động để các chính sách áp dụng trong thời kỳ xung đột được giảm dần một cách có kiểm soát, đồng thời duy trì các biện pháp chủ động như thực hiện đánh giá nhân quyền tăng cường (eHRDD) và các đánh giá tác động nhân quyền toàn diện. Mục tiêu là hướng dẫn các doanh nghiệp hướng đến các thực hành có trách nhiệm trong giai đoạn hậu xung đột, góp phần xây dựng hòa bình bền vững, công lý và phát triển.

Ở nhiều khía cạnh, giai đoạn hậu xung đột có nét tương đồng với bối cảnh đã được phân tích trong Phần I liên quan đến các khu vực chịu ảnh hưởng xung đột và có nguy cơ cao (CAHRA). Do đó, hầu hết, nếu không muốn nói là tất cả các hướng dẫn từ Phần I, cũng sẽ có tính áp dụng trong giai đoạn này. Tuy nhiên, một số **điểm lưu ý bổ sung đặc thù dành riêng cho các tình huống hậu xung đột hoặc khủng hoảng** sẽ được nhấn mạnh trong Phần này.

HƯỚNG DẪN 1: Vận động doanh nghiệp tiếp tục áp dụng các chính sách đã thực thi trong thời kỳ xung đột cho giai đoạn chuyển tiếp, nhằm đảm bảo tính ổn định và công bằng trong giai đoạn hậu xung đột.

1. Tích cực phối hợp với doanh nghiệp nhằm tác động và hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình xây dựng các chính sách hướng đến công lý hậu xung đột.

- 1.1. Vận động để các chính sách được điều chỉnh có kiểm soát, đảm bảo người dùng/khách hàng được thông báo đầy đủ về bất kỳ thay đổi nào về chức năng của nền tảng, dựa trên các đánh giá liên tục về mức độ và chu kỳ của cuộc xung đột.
- 1.2. Khuyến khích phát triển các mối quan hệ đối tác; đồng thời tăng cường tích hợp các Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Nhân quyền (UNGPs) vào chính sách của doanh nghiệp.
- 1.3. Luôn nhớ rằng trọng tâm trở lại với các chuẩn mực về quyền con người như là khuôn khổ để thực hiện và tuân thủ các nghĩa vụ theo UNGPs.

HƯỚNG DẪN 2: Vận động doanh nghiệp tiếp tục triển khai eHRDD xuyên suốt chu kỳ của xung đột và khủng hoảng nhằm xác định, giảm thiểu và khắc phục các tác động tiêu cực về nhân quyền.

1. Sau khi kết thúc xung đột, khuyến khích các doanh nghiệp:
 - 1.1. tiến hành kiểm toán để rà soát các quy trình và giao thức ứng phó khủng hoảng đã được thực hiện và tuân thủ đầy đủ hay chưa;
 - 1.2. chuẩn bị tài liệu và sẵn sàng tham gia vào các hoạt động lấy ý kiến phản hồi như một phần của quá trình rà soát này;
 - 1.3. thực hiện đánh giá tác động nhân quyền (HRIA) một cách công khai, toàn diện và độc lập đối với các hoạt động của doanh nghiệp trong suốt thời kỳ khủng hoảng.

HƯỚNG DẪN 3: Khuyến khích doanh nghiệp phối hợp cùng với các cơ chế tư pháp nhằm truy cứu trách nhiệm, đồng thời hỗ trợ các sáng kiến công lý chuyển tiếp nhằm đảm bảo nghĩa vụ bồi thường và ngăn ngừa tái diễn xung đột vũ trang.

1. Khuyến khích các doanh nghiệp công nghệ ưu tiên xử lý các yêu cầu truy cập tài liệu liên quan đến các nghi phạm tội phạm quốc tế và vi phạm nhân quyền phục vụ cho các cơ chế trách nhiệm tư pháp.

HƯỚNG DẪN 4: Xem xét và đánh giá hiệu quả của các biện pháp ứng phó đã thực hiện trong giai đoạn khủng hoảng; đồng thời xác định cách thức hỗ trợ các chính sách và thực tiễn giúp ngăn chặn xung đột tái diễn.

1. Khuyến khích các doanh nghiệp tiến hành đánh giá, phản ánh về hiệu quả của các chính sách và biện pháp đã áp dụng trong thời gian xảy ra xung đột.
2. Tổ chức các buổi hội thảo, làm việc chung với doanh nghiệp nhằm rà soát và cải thiện các chính sách này. Đồng thời, mời đại diện các nhóm cộng đồng và những người ủng hộ cộng đồng tham gia vào các cuộc họp để đảm bảo tiếng nói và quan điểm của cộng đồng bị ảnh hưởng được lắng nghe và xem xét đầy đủ trong quá trình điều chỉnh chính sách.