

РАБОЧИЙ ПРОЕКТ 3

ISO TMB /WG SR N 113

Дата: 2007-7-23

ISO/WD 26000

ISO TMB /WG SR

Секретариат SIS/ABNT

Руководство по социальной ответственности

Guidance on Social Responsibility

Тип документа: международный стандарт

Этап разработки документа: (20) подготовительный

Язык документа: Е (английский)

Содержание

Предисловие

Введение

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Обстановка социальной ответственности, в которой работает организация

4.1 Исторические условия и направления

4.2 Концепция социальной ответственности

4.3 От теории к практике

4.4 Взаимосвязь подхода, касающегося заинтересованной стороны, с концепцией социальной ответственности

[4.4.1 Что такое подход, касающийся заинтересованной стороны?

4.4 Взаимосвязь подхода, касающегося заинтересованной стороны, с концепцией социальной ответственности

4.4.2 Почему подход, касающийся заинтересованной стороны, важен для социальной ответственности?

4.4.3 Легитимность заинтересованных сторон и их интересов

4.4.4 Каковы преимущества использования подхода, касающегося заинтересованной стороны?

5 Принципы социальной ответственности

5.1 Принцип соблюдения правовых норм

5.2 Принцип уважения актов, признанных на международном уровне

5.3 Принцип признания заинтересованных сторон и их интересов

5.4 Принцип подотчетности

5.5 Принцип прозрачности

5.6 Принцип устойчивого развития

5.7 Принцип этичного поведения

5.8 Принцип предусмотрительного подхода (подход, основанный на принципе «осторожности»)

5.9 Принцип уважения фундаментальных прав человека

5.10 Принцип уважения индивидуальности

6 [Основные субъекты социальной ответственности] [Руководство по основным проблемам социальной ответственности]

6.1 Общие положения

6.2 Организационное управление

6.2.1 Обоснование

6.2.2 Принципы и основные факторы

6.2.3 Организационное управление (вопрос 1): соблюдение правовых норм

6.2.3.1 Описание вопроса

6.2.3.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

6.2.4 Организационное управление (вопрос 2): подотчетность

6.2.5 Организационное управление (вопрос 3): прозрачность

6.2.6 Организационное управление (вопрос 4): этичное поведение

6.2.7 Организационное управление (вопрос 5): понимание заинтересованных сторон и их интересов

6.3 Права человека

6.3.1 Обоснование

6.3.2 Принципы и основные факторы

6.3.3 Права человека (вопрос 1): гражданские и политические права

- 6.3.4 Права человека (вопрос 2): социальные, экономические и культурные права
- 6.3.5 Права человека (вопрос 3): уязвимые группы
- 6.3.6 Права человека (вопрос 4): фундаментальные права на работу
- 6.4 Трудовые практики (приема на работу и оплаты труда)
 - 6.4.1 Обоснование
 - 6.4.2 Принципы и основные факторы
 - 6.4.3 Трудовые практики (вопрос 1): работа и трудовые отношения
 - 6.4.4 Трудовые практики (вопрос 2): условия труда и социальная защита
 - 6.4.5 Трудовые практики (вопрос 3): социальный диалог
 - 6.4.6 Трудовые практики (вопрос 4): здоровье и безопасность на рабочем месте
 - 6.4.7 Трудовые практики (вопрос 5): развитие человека [людских ресурсов]
- 6.5 Окружающая среда
 - 6.5.1 Обоснование
 - 6.5.2 Принципы и основные факторы
 - 6.5.3 Стратегия, политика и инструменты
 - 6.5.4 Экологический вопрос 1: [Идентификация и управление] Экологические аспекты деятельности, продукции и услуг
 - 6.5.5 Экологический вопрос 2: Содействие устойчивому потреблению и производству
 - 6.5.6 Экологический вопрос 3: Устойчивое использование ресурсов
 - 6.5.7 Экологический вопрос 4: [Противодействие] [Рассмотрение] изменению климата
 - 6.5.8 Экологический вопрос 5: [Оценивание экологических услуг] [Экосистемы]
- 6.6 Добросовестные практики работы
 - 6.6.1 Обоснование
 - 6.6.2 Принципы и основные факторы
 - 6.6.3 Добросовестные практики работы (вопрос 1): Борьба с коррупцией и взяточничеством
 - 6.6.4 Добросовестные практики работы (вопрос 2): Ответственное политическое участие
 - 6.6.5 Практики добросовестной работы (Вопрос 3): Честная конкуренция
 - 6.6.6 Практики добросовестной работы (Вопрос 4): Продвижение социальной ответственности посредством цепи поставок
 - 6.6.7 Практики добросовестной работы (Вопрос 5): Уважение прав собственности
- 6.7 Вопросы, связанные с потребителем
 - 6.7.1 Обоснование
 - 6.7.2 Принципы и основные факторы
 - 6.7.3 Потребитель (Вопрос 1) Практики, касающиеся добросовестной работы, маркетинга и информации
 - 6.7.4 Потребитель (Вопрос 2): Защита здоровья и безопасности потребителя
 - 6.7.5 Потребитель (Вопрос 3): Механизм изъятия продукта
 - 6.7.6 Потребитель (Вопрос 4): Обеспечение и разработка экологических и социально выгодных товаров и услуг
 - 6.7.7 Потребитель (Вопрос 5): Обслуживание потребителя и помощь
 - 6.7.8 Потребитель (Вопрос 6): Защита данных и личной жизни потребителя
 - 6.7.9 Потребитель (Вопрос 7): Доступ к важнейшим товарам и услугам
 - 6.7.10 Потребитель (Вопрос 8): Устойчивое потребление
 - 6.7.11 Потребитель (Вопрос 9): Обучение и ознакомление
- 6.8 [Социальное развитие] [Вклад в сообщество и в общество]
 - 6.8.1 Обоснование
 - 6.8.2 Принципы и основные факторы
 - 6.8.3 Социальное развитие (Вопрос 1): Содействие социальному развитию
 - 6.8.4 Социальное развитие (Вопрос 2): Вклад в экономическое развитие
 - 6.8.5 Социальное развитие (вопрос 5): [Вопросы] деятельности на благо общества
- 7 Руководство по реализации социальной ответственности организации
 - 7.1 Общие положения

7.2	Понимание контекста социальной ответственности	
7.2.1	Основные факторы	
7.2.2	Понимание профиля организации	
7.2.3	Анализ границ и контекста социальной ответственности	
7.2.4	Понимание интереса заинтересованных сторон	
7.3	Работа с заинтересованными сторонами	
7.3.1	Основные факторы	
7.3.2	Идентификация заинтересованных сторон	
7.3.3	Процесс взаимодействия	
7.4	Интеграция социальной ответственности в цели и стратегии организации	
7.4.1	Основные факторы	
7.4.2	Принятие принципов социальной ответственности и их связь с заявлениями организации	
7.4.3	Разработка задач и стратегий	
7.5	Реализация социальной ответственности в повседневной практике	
7.5.1	Основные факторы	
7.5.2	Повышение осведомленности и укрепление способностей	
7.5.3	Создание структуры и анализ операций по стратегии	
7.5.4	Установление целей по социальной ответственности	
7.5.5	Планы действий, инструменты и реализация	
7.6	Обмен информацией о социальной ответственности	
7.6.1	Основные факторы	
7.6.2	Виды обмена информацией по социальной ответственности	
7.6.3	Планирование и выбор форм обмена информации и средств информации	
7.6.4	Диалог с заинтересованными сторонами по вопросу обмена информацией о социальной ответственности	
7.7	Оценка деятельности и практик по социальной ответственности	
7.7.1	Основные факторы	
7.7.2	Мониторинг	
7.7.3	Варианты улучшения	
	Приложение	
	Библиография	
	Указатель	

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ИСО) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ИСО). Работы по разработке международных стандартов обычно осуществляется через технические комитеты ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ИСО, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, ИСО работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (МЭК) по всем вопросам в области электротехнической стандартизации.

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Части 2 Директив ИСО/МЭК.

ИСО 26000 был подготовлен Рабочей группой по социальной ответственности Технического руководящего бюро ИСО. Проект международного стандарта, принятый Рабочей группой будет разослан комитетам-членам для голосования. Для публикации в качестве международного стандарта требуется одобрение не менее 75% комитетов-членов, участвующих в голосовании.

Следует обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть предметом патентных прав. ИСО не несет ответственности за идентификацию отдельных или всех этих патентных прав.

Основной задачей технических комитетов является разработка международных стандартов.

Введение

Организации во всем мире, как и участники их проектов, все больше осознают потребность в социально ответственном поведении. Существуют различные интерпретации социальной ответственности, поэтому признанный на международном уровне стандарт может помочь достичь общей перспективы и понимания принципов и применения на практике социальной ответственности.

Социальная ответственность все больше становится одним из важнейших факторов, которые влияют на рассматриваемые организации. Это частично отражает растущее беспокойство об ухудшении окружающей среды, социального неравенства, корпоративного управления и других проблем. На организации все больше надеются различные заинтересованные участники их проектов, включая потребителей, рабочих, членов, профсоюзы, сообщество, неправительственные организации, кредиторов, страховщиков и инвесторов. Осознание социальной ответственности организации может влиять на:

- общую репутацию организации;
- ее способность привлекать и удерживать работников и/или членов;
- поддержание морального состояния персонала и производительности;
- мнение инвесторов и финансового сообщества;
- ее способность привлекать и удерживать потребителей продукции и услуг организации; и
- качество ее взаимоотношений с правительством, средствами массовой информации, сообществом, в котором организация функционирует, а также с ее поставщиками и равными по уровню организациями.

Настоящий международный стандарт представляет руководство по лежащим в основе социальной ответственности принципам, проблемам, которые составляют социальную ответственность и путях реализации социальной ответственности в рамках организации. Стандарт применим для всех типов организаций, включая правительственные и неправительственные организации, а также для предприятий, поскольку каждая организация оказывает воздействие на общество и окружающую обстановку. Он предназначен помочь организации достичь взаимного доверия с заинтересованными сторонами, улучшая их показатели деятельности в области социальной ответственности.

Настоящий стандарт является добровольным и не предназначен для сертификации третьей стороной, обязательного или контрактного применения. Он не создает нетарифных барьеров в торговле, а также не вносит изменения в юридические обязанности организации.

Каждой организации рекомендуется стать более ответственной с социальной точки зрения, применяя данный стандарт, вовлекая участников своих проектов и соблюдая национальные законы, признанные на международном уровне конвенции и другие официальные документы.

Данный стандарт стремится внедрять социально ответственное поведение в существующие организационные стратегии, системы, практики и процессы, а также придает особое значение результатам и улучшению показателей деятельности.

Хотя предполагается, что данный стандарт следует читать и применять как единое целое, для пользователей, которые ищут специальные виды информации по социальной ответственности, может быть полезной следующая схема:

Таблица 1 Схема содержания ИСО 26000

Название раздела	Номер раздела	Описание содержания раздела
Область применения	Раздел 1	Определяет объекты, которые охватывает стандарт и идентифицирует ограничения или исключения.
Нормативные ссылки	Раздел 2	Перечень документов, которые должны использоваться в связи со стандартом.
Термины и определения	Раздел 3	Идентифицирует и приводит значения важных терминов, применяемых в стандарте. Эти термины имеют основополагающее значение для понимания концепции социальной ответственности и применения стандарта.
Обстановка социальной ответственности, в которой работает организация	Раздел 4	Описывает факторы, условия и важные проблемы, которые повлияли на развитие социальной ответственности и которые продолжают воздействовать на ее характер и применение. В нем также представлена концепция самой социальной ответственности – что она означает и как ее применять к организациям.
Принципы социальной ответственности	Раздел 5	Вводит основные принципы социально ответственного поведения.
[Основные субъекты социальной ответственности] [Руководство по вопросам социальной ответственности]	Раздел 6	Поясняет [основные субъекты] [ключевые вопросы], связанные с социальной ответственностью, организационным управлением, правами человека, трудовыми практиками, окружающей средой, добросовестными рабочими практиками, проблемами потребителей и [вкладом в сообщество и общество] [социальное развитие], и для которого [главный субъект] [основная проблема] обеспечивает обоснование, принципы и анализ, описание проблем, а также связанных с ними действий и/или ожиданий.
Руководство для организации по реализации социальной ответственности	Раздел 7	Представляет практическое руководство по интегрированию социальной ответственности в организацию и по реализации социальной ответственности в целом [включая конкретные вопросы, идентифицированные в Разделе 6].
Библиография		Включает ссылки, которые могут быть полезны для понимания и реализации социальной ответственности в организации.

Ссылка в данном стандарте на какой-либо стандарт, кодекс или другую законодательную инициативу не подразумевает, что ИСО наделяет или придает специальный статус стандарту, кодексу или другой законодательной инициативе.

Данный стандарт был разработан при участии многих заинтересованных сторон с привлечением экспертов из 6 различных групп заинтересованных сторон: потребителей, правительства, промышленности, профсоюзов, неправительственных организаций, а также услуг, обеспечения, исследований и др. Были приложены определенные усилия, чтобы добиться прозрачности и широкого участия различных групп заинтересованных сторон. Кроме того, было принято специальное положение для содействия участию развивающихся стран.

Примечание Редакторского комитета: Все ссылки в данном документе включены в Библиографию. Номер в тексте, заключенный в скобки, указывает на номер цитируемой ссылки в библиографии.

1 Область применения

Настоящий международный стандарт является руководством по социальной ответственности для всех типов организаций, независимо от их размера и местоположения, по:

- идентификации принципов и вопросов (проблем);
- интегрированию, реализации и содействия применению на практике социальной ответственности;
- идентификации и вовлечению заинтересованных сторон;
- представлению взятых обязательств и исполнению; и
- внесению вклада в устойчивое развитие.

Данный стандарт способствует организации в осуществлении деятельности, которая выходит за рамки правового соответствия.

Он содействует общему пониманию в области социальной ответственности. Он делает понятным взаимосвязь между принципами социальной ответственности и структурами организационного управления.

Он дополняет другие правовые акты и инициативы, касающиеся социальной ответственности.

При применении данного стандарта может учитываться социальное, экологическое, правовое и организационное разнообразие, а также различия в экономических условиях, при условии соблюдения международных норм поведения.

Данный стандарт не относится к стандартам системы менеджмента и не предназначен для целей оценки соответствия или сертификации.

Применение данного стандарта не подразумевает ни одобрения правительством данного стандарта или других стандартов, документов или актов, на которые даны ссылки в данном стандарте, ни ратификации правительством каких-либо конвенций и соглашений, упомянутых в данном стандарте.

2 Нормативные ссылки

Перечень документов данного раздела, если таковой будет, следует читать в связи с данным стандартом.
--

(В настоящее время не представлен в рабочую группу: должен быть составлен позднее)
--

3 Термины и определения

В данном стандарте применяют следующие термины и определения.

3.1

подотчетность (accountability)

обязательство или готовность организации принять на себя ответственность и объяснить основания, причины или мотивы своих действий

3.2

потребитель (consumer)

тот, кто использует или покупает товары или услуги

3.3

этичное поведение (ethical behaviour)

поведение, которое рассматривается как правильное или приемлемое в определенном обществе

3.4

международные нормы поведения (international norms of behaviour)

стандарты или образцы, которые соответствуют традиционным принципам международного права

ПРИМЕЧАНИЕ Международные декларации, резолюции и руководства также могут содержать релевантные принципы.

3.5

главная заинтересованная сторона (key stakeholder)

[лицо или группа лиц, идентифицированных организацией, интересы которой могут значительно влиять на организацию, либо на которые может значительно влиять организация]

ПРИМЕЧАНИЕ Релевантными интересами в контексте данного международного стандарта являются интересы, связанные с устойчивым развитием и благосостоянием общества.]

или

[лицо или группа лиц, на чьи интересы значительно влияет организация или чьи интересы в деятельности организации считаются особо важными для благосостояния общества или устойчивого развития.]

3.6

организация (organization)

группа людей, работающих вместе с отчетливой целью [с оборудованием или без него], с систематизированными обязанностями, полномочиями и взаимосвязями; она может быть государственной или частной, коммерческой или некоммерческой

ПРИМЕРЫ: Научный институт, компания, кооператив, кредитный союз, предприятие, правительственная или неправительственная организация, благотворительная организация, отдельный торговец, торговая или потребительская ассоциация

3.7

организационное управление (organizational governance)

система, посредством которой осуществляется направление и руководство организацией для достижения ее конкретных целей

3.8

филантропия (philanthropy)

практика осуществления благотворительности или великодушных действий на добровольной основе

3.9

продукт (product)

какой-либо товар или услуга
[ИСО 14025:2006]

3.10

социальная ответственность (social responsibility)

Ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое

- согласуется с устойчивым развитием и благосостоянием общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; и
- введено во всей организации.

3.12

заинтересованная сторона (stakeholder)

[лицо или группа лиц, интересы которой могут влиять на организацию, либо на которые может значительно влиять организация]

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Релевантными интересами в контексте данного международного стандарта являются интересы, связанные с устойчивым развитием и благосостоянием общества

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Интересы могут быть поддерживающими, благоприятными к восприятию или враждебными целям организации в отношении устойчивого развития и благосостояния общества]

или

[лицо или группа лиц, интерес которых легко распознаваем в какой-либо деятельности организации, когда этот интерес также соответствует устойчивому развитию и благосостоянию общества.]

3.13

привлечение (вовлечение) заинтересованной стороны (stakeholder engagement)

[виды деятельности, посредством которых организация вовлекает [основные] заинтересованные стороны в отношения сотрудничества для достижения положительных результатов]

ПРИМЕЧАНИЕ Положительными результатами в контексте данного международного стандарта являются итоги, касающиеся содействия устойчивому развитию и повышению благосостояния общества.]

или

[любая деятельность или виды деятельности, осуществляемые организацией, предназначенные создавать возможности для одновременной двусторонней связи между организацией и одной или несколькими ее заинтересованными сторонами]

3.14

устойчивость (жизнеспособность) (sustainability)

[осуществимость деятельности, продолжающейся без длительных отрицательных социальных, экономических или экологических воздействий, которая превосходит выгодные воздействия]

3.15

устойчивое развитие (sustainable development)

развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности (60, с.8)

3.16

прозрачность (transparency)

открытость действий и воздействий, а также желание обмениваться информацией о них в ясной, честной и полной мере со всеми заинтересованными сторонами и обществом.

4 Обстановка социальной ответственности, в которой работает организация

Примечание разработчиков: В представительной группе разработчиков от различных заинтересованных сторон, созданной для подготовки текста данного раздела, не было достигнуто соглашения по тексту данного раздела. Некоторые области несогласия, в том числе в некоторых случаях возможности альтернативного текста, представлены в квадратных скобках. Не следует использовать данный текст, чтобы наводить на мысль, что некоторые проблемы, не упоминаемые в данном Разделе, были решены или, в противном случае, отклонены. Для завершения этого текста экспертам было предложено прокомментировать приведенный ниже текст, а также ответить на конкретные вопросы, которые имеют отношения к данному тексту (они будут приложены отдельно). Эти ответы будут использованы для информирования по пересмотренному тексту, который будет подготовлен для рассмотрения и дальнейшего обсуждения на заседании РГ в Вене.

ВАРИАНТ 1

[Социальная ответственность организаций вызывает повышенный интерес во всем мире. Данный раздел объясняет значение этой концепции и рассматривает некоторые вопросы, которые должны быть учтены при применении данной концепции. В Разделе также представлено определенное обоснование развития идеи и практики, окружающие предлагаемую концепцию социальной ответственности.]

ВАРИАНТ 2

[Как организация добивается своей задачи, а цели могут иметь главное воздействие на ее долговременный успех. В настоящее время уже не достаточно удовлетворять правовым требованиям: организация должна осознавать воздействие своей деятельности на других. Развитие более информированного гражданского общества, а также ускорение и более эффективные методы обмена информацией усиливают тщательное рассмотрение по всем типам организации. В данном разделе описывается, почему организации могут посчитать необходимым рассмотрение разработки, направления и влияния, которые привели к концепции социальной ответственности. В нем также представлены пути применения организацией данной концепции в соответствии со своими собственными обстоятельствами.]

4.1 Исторические условия и направления

Примечание разработчиков: некоторые члены группы полагают, что данный раздел должен дать больше информации для понимания концепции, касающейся реализации социальной ответственности организаций, широко развивавшихся вне проблем воздействия бизнеса на общество. Альтернативное мнение группы заключается в том, что внимание к одному определенному сектору, когда данный стандарт требуется для обеспечения руководства, применимого ко всем типам организаций, бесполезно с точки зрения усилий по созданию позитивного и благоприятного тона данного пункта стандарта. Существуют также различные мнения относительно того, принимать ли исторический подход или использовать основные проблемы для представления ситуации, а также различий в уровне детализации. Некоторые члены РГ чувствуют, что данный раздел должен предоставить больше информации и больше пояснений, чем предлагается сейчас.

[В истории имеются различные примеры внедрения организациями социально ответственных мер в свои производственные процессы, руководствуясь моральными или гуманитарными соображениями. Многие из них сегодня все еще успешно работают, доказывая, таким образом, эффективность принятого ими дальновидного подхода. Тем не менее, зачастую одни из них были ограничены в своей деятельности, а другие не увидели ценности, которую несли такие подходы. В течение последних нескольких лет глобализация помогла обмену установившимися практиками.

Глобализация может рассматриваться как сложный процесс взаимозависимости или сближения, происходящий в результате многократного увеличения обмена товарами, информацией, услугами и капиталом. [Глобализация по различным причинам затруднила правительствам выполнение своих признанных ролей. Более того, межправительственного сотрудничества по поводу глобализации было недостаточно.] Это помогло сделать более четкими долгосрочные выгоды, которые социальная ответственность может принести организациям, независимо от того, работают ли они на малой местной базе или занимаются крупными транснациональными производственными процессами. Это особенно важно в отношении тех проблем, которые создала глобализация, например, цепь поставки.

Различные проблемы, кратко изложенные ниже, были представлены «пакетом» в 2002 г. в Йоханнесбурге на Всемирном саммите ООН по устойчивому развитию, где было широко признано значение сбалансированных взаимосвязей между экономическими, социальными и экологическими факторами. На саммите также была признана необходимость для организаций привлекать тех, кто оказывает влияние на их деятельность и понимает их проблемы, независимо от размера и типа организации.

Некоторые аспекты социальной ответственности были признаны в течение нескольких лет. Принципы организованного труда были установлены в 19-м веке и были объединены при создании Международной организации труда в 1919 г. Такие рабочие практики являются самыми первыми международными нормами поведения и относятся ко всем организациям.

Всеобщая декларация прав человека была подготовлена после создания Организации Объединенных Наций в конце второй мировой войны. Это описание прав человека представляет еще одну международную норму поведения, которая важна для понимания любой организацией, желающей обеспечить выполнение концепций социальной ответственности.

Признание того, что экологические проблемы сейчас являются глобальными, и что даже малые местные организации могут оказывать воздействие, ведет к другим международным нормам поведения, выраженным, например, в [Декларации по окружающей среде и развитию (Рио-де-Жанейро) , Декларации по устойчивому развитию (Йоханнесбург) и в различных многосторонних соглашениях по окружающей среде] или [таких стандартах как ИСО 14001].

Потребители долгое время демонстрировали свою способность влиять на социальные проблемы; данный стандарт высвечивает современные проблемы потребителей, которые касаются организации. Некоторые типы организаций находят разумным сотрудничество при создании локальной возможности через социальное развитие в таких областях как обучение и медицина.

Наконец, [этическое и гуманитарное стремление организаций, упоминаемое в начале данного раздела] или [понимание, что хорошие итоги основаны на хорошем организационном управлении] сейчас официально признаны в механизмах применяемого организационного управления, а также в признании добросовестных рабочих практиках.]

4.2 Концепция социальной ответственности

ВАРИАНТ ПЕРВЫЙ:

[В определении социальной ответственности (3.9) упоминается соответствие применяемому законодательству. Инициативы за пределами соблюдения правовых норм и достижения легитимной миссии организации являются добровольными, хотя должно быть соответствие международным нормам поведения. После принятия такие инициативы становятся целями организации наряду с теми, которые связаны с достижением миссии и соблюдением правовых норм.

Многие успешные организации могут продемонстрировать, что этическое и гуманитарное стремление к совершению социально ответственных действий за пределами соблюдения правовых норм в результате приводит к значительно лучшим показателям деятельности. Это усиливает представление, что социальная ответственность вносит вклад в устойчивость (жизнеспособность) самой организации, а также в устойчивое развитие мира, в котором

она работает. Однако ее следует реализовывать таким образом, чтобы эти вклады были взаимно совместимыми.

Для организации важно понять через вовлечение, как ее производственные процессы воздействуют на других, но, в конце концов, выбор, который она делает, должен быть ее собственным выбором, основанным на балансе между правовыми соображениями и миссии/цели и их воздействиями.]

ВАРИАНТ ДВА:

[Социальная ответственность касается поведения организации относительно воздействия ее решений и деятельности на общество и окружающую среду. Она затрагивает желание организации оставаться понятной относительно действий, над которыми она сохраняет контроль. Социальная ответственность является формой этического поведения, которое является поведением, основанным на принятии того, что существует правильное и неправильное.

Организация должна осознавать вопросы, которые следует учитывать при рассмотрении социального и экологического воздействия ее деятельности. Она должна осознавать ожидания других, касающиеся ответственного поведения, и не пытаться определить односторонне благосостояние общества. Соблюдение принципа господства права и соблюдение обязательств, имеющих юридическую силу, являются основной частью социально ответственного поведения. Хотя ожидания ответственного поведения будут различаться в разных странах и культурах, организации должны признавать и принимать универсально применяемые ценности, установленные через авторитетные межправительственные акты, такие как Всеобщая декларация прав человека.

Вклад организации в устойчивое развитие является основным аспектом ее социальной ответственности. Однако устойчивость (жизнеспособность) организации это не то же самое, что устойчивость, упоминаемая в концепции устойчивого развития. Действия, предпринятые для содействия продолжающемуся существованию организации, не всегда могут также соответствовать концепции социальной ответственности, поскольку какие-то виды деятельности в этом отношении могут быть вредны для общества в целом.

Организация должна включать социальную ответственность в свою обычную и непрерывную деятельность. Хотя филантропия со стороны организации может иметь позитивное воздействие на общество, ее не следует рассматривать в качестве замены при анализе социальных и экологических воздействий деятельности организации.

Хотя концепция социальной ответственности может применяться ко всем организациям, существуют два важных разъяснения. Во-первых, некоторые организации, например, те, которые созданы для совершения криминальных действий, слишком несовместимы с интересами общества, чтобы быть социально ответственными.

Во-вторых, несмотря на то, что концепция социальной ответственности применяется к большинству видов деятельности правительственных организаций, существуют важные исключения, касающиеся роли государства. Государство выполняет действия, которые не могут принять на себя другие организации, поскольку только государство может брать на себя ответственность за интересы общества в целом через создание правовых структур, которые привлекают организации к ответственности. Государство играет важную роль в обеспечении соблюдения прав человека и во многих ситуациях только государство имеет легитимное право принимать решение, связанное с конкурирующими требованиями по

соблюдению прав. Только политическими решениями можно определить, какие виды деятельности должно осуществлять правительство или какие виды деятельности подпадают под регламенты, имеющие юридическую силу. То, как должны приниматься такие решения, относится к другим концепциям, таким как демократия.]

4.3 От теории к практике

ВАРИАНТ 1

[Для каждой организации будет сложно предугадать воздействие своей деятельности на других, и понять то, как эти воздействия коснутся благосостояния общества и устойчивого развития. Организации должны ознакомиться с наиболее важными проблемами и ожиданиями общества относительно различных аспектов этих проблем. Данный стандарт включает некоторые основные принципы, которые должны быть приняты во внимание организациями при рассмотрении их социальной ответственности. В нем также идентифицированы семь основных вопросов и приводится руководство по соответствующим принципам, основным факторам и ожиданиям. В данном стандарте приведены ссылки на наиболее авторитетные международные нормы, на которых должно основываться поведение.]

или

ВАРИАНТ 2

[В 4.1 освещена сложность проблем социальной ответственности. Кроме того, это осложняется рядом организаций, которые имеют воздействия на другие организации. Проблема каждой организации заключается в том, что ей сложно определить, как откорректировать свое собственное социально ответственное поведение. Уместно отметить, что различные типы организации имеют различные типы ответственности. Например, правительства должны упрочивать права человека, в то время как другие типы организаций должны содействовать их соблюдению. Большинство организаций с долгой историей социальной ответственности начали с четких принципов типа, показанных в разделе 5. Эти принципы ведут к хорошо определенным кодексам организационного поведения, основанным на миссии и целях организации, правовой структуре, в которой она работает, и применяемых международных нормах поведения.]

Социальная ответственность влечет за собой элемент слушания и понимания основных воздействий работы организации на других, что определяется через вовлечение. Эти воздействия могут быть классифицированы в соответствии с вопросами, описанными в разделе 6. Они также влекут за собой оценку взаимодействия между теми, кого слушают, и согласованием конфликтующих интересов. Даже для идентичных операций, воздействия могут варьироваться в зависимости от конкретных обстоятельств и, таким образом, главным является добровольный подход.

Совершенно понятно в любом вовлечении, что эффективное слушание лучше всего демонстрирует обратная связь. В области социальной ответственности это достигается через предоставление отчета. Механизмы предоставления отчетов лучше всего определяет сама организация, поскольку она развивает навык слушания (ожидания сигнала). Руководство по вовлечению, управлению воздействиями и составлению отчета приведен в разделе 7. Важно, как организация обращается с такими факторами как местоположение, и следует определить, как установить границы каждого вопроса.

[Социальная ответственность организации реализуется через поведение. Отношения, чувства или убеждения могут быть отражены, а могут и не отражаться в поведении.

Конечно, действия, которые отражают социальную ответственность организации, могут включать решение, удерживающее от деятельности, которая рассматривается как правильная. Не главное, чтобы действия, предпринимаемые организацией, были оправданы с точки зрения прямой измеряемой или немедленной выгоды для организации. Социальная ответственность включает оценку роли хорошо информированной личной заинтересованности в благосостоянии организации. Это означает, что некоторые действия могут быть оправданы косвенными выгодами или своими долгосрочными воздействиями.

Измерение и составление отчета о воздействиях и связанных с ними аспектах работы организации являются видами деятельности, которые могут отражать их смысл социальной ответственности. Привлечение тех, на кого поведение организации может воздействовать, касается видов деятельности, которые могут быть особенно важной частью социальной ответственности. Это вовлечение не заменяет меры, принимаемые для гарантии соблюдения правовых норм или мер, предпринимаемых для понимания релевантных ожиданий поведения, касающегося благосостояния общества и устойчивого развития. Привлечение других приводит к одновременной двусторонней связи. Движение от теории к практике лучше всего отражается в изменениях в поведении организации по повышению положительных результатов деятельности организации, направленной на благосостояние общества и устойчивое развитие.]

4.4 Взаимосвязь подхода, касающегося заинтересованной стороны, с концепцией социальной ответственности

Примечание разработчиков: Приведенный ниже текст был разработан Целевой группой 6 по заинтересованным сторонам. Из-за отсутствия консенсуса по тексту два альтернативных подхода были представлены по подпункту 4.4

ВАРИАНТ 1 (для всего п. 4.4)

[4.4.1 Что такое подход, касающийся заинтересованной стороны?

Теория, касающаяся заинтересованной стороны, предлагает, чтобы для достижения своей цели организация устанавливала взаимоотношения, основанные на уважении и доверии со всеми своими заинтересованными сторонами. Эта теория утверждает, что успех организации зависит от ее способности идентифицировать, учитывать и систематически управлять интересами многочисленных заинтересованных сторон.

Конкретно, касаясь цели повышения своей социальной ответственности, организация должна:

- идентифицировать все свои заинтересованные стороны, чтобы раскрыть понимание их интересов, соответствующих устойчивому развитию и благосостоянию общества; и
- Контакттировать с [основными] заинтересованными сторонами – слушать, понимать и реагировать на их ожидания и заботы.

Далее, идентифицируя и привлекая свои заинтересованные стороны, организация может обнаружить, что существует большое число интересов, которые требуют внимания. Метод определения приоритета интересов следует использовать, поскольку он прозрачен для заинтересованных сторон, не все интересы, вероятно, могут быть удовлетворены одновременно, а в некоторых случаях не могут быть удовлетворены вообще.

4.4.2 Почему подход, касающийся заинтересованной стороны, важен для социальной ответственности?

Идентифицируя и работая с интересами, относящимися к устойчивому развитию и благосостоянию общества, можно обнаружить взаимно выгодные последствия для широкого круга заинтересованных сторон. Например, корпорации, которые поступают в социально ответственной манере, получают пользу, создавая ценность для своих заинтересованных сторон (в переводе на более высокие доходы), своих потребителей (например, улучшив качество продукции), своих работников (например, улучшив условия труда), своих поставщиков (например, согласившись на взаимовыгодные условия заключения контрактов и оплаты) и местные сообщества, в которых они работают (например, через программы инвестирования сообщества). Иными словами, социально ответственные корпорации стараются создать желаемый результат для всех своих [основных] заинтересованных сторон.

Однако при рассмотрении организациями проблем социальной ответственности не всегда можно добиться взаимовыгодных результатов. Могут быть прямые противоречия между целями организации и интересами ее заинтересованных сторон. Самым понятным и наиболее частым примером являются вопросы экологических воздействий. Каждая организация оказывает воздействия на окружающую среду, которые при рассмотрении могут вызывать критику, в частности, тех методов, которых могут желать заинтересованные стороны, при этом преследующие свои организационные цели.

4.4.3 Легитимность заинтересованных сторон и их интересов

Определение легитимности интересов заинтересованных сторон или легитимна ли, в самом деле, сама заинтересованная сторона, может вызвать трудность для организации, потому что наивысшей инстанции, принимающей решение о легитимности, может не быть. Легитимность некоторых заинтересованных сторон определяется правовой системой. В ситуациях, не контролируемых законом или правовым соглашением, легитимность должна определяться со ссылкой на концепции устойчивого развития и благосостояния общества.

4.4.4 Каковы преимущества использования подхода, касающегося заинтересованной стороны?

Выбирая подход, касающийся заинтересованной стороны, в контексте социальной ответственности каждой организации, можно создать реальные выгоды, такие как:

- возможность для организации предугадывать потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- помощь организации в понимании ее социальной ответственности, касающейся ее основных видов деятельности;
- предоставление организации новых решений по текущим вопросам и новых путей достижения своих целей через партнерство с группами заинтересованных сторон, когда в одиночку организация или группа заинтересованных сторон не эффективна;
- повышение возможности организации в глазах ее заинтересованных сторон;
- формирование инновационных результатов, которые представляют пользу для общества в целом.]

ВАРИАНТ 2 (для всего п.4.4)

[Определение социальной ответственности включает критерий, когда поведение организации «принимает во внимание ожидания заинтересованных сторон».

Следует отметить, что существует два понимания термина «заинтересованная сторона». Одни используют термин, разработанный для теории корпоративного управления, который касается взаимоотношения между владельцами, заинтересованными сторонами и лицами, принимающими решения, руководством современной корпорации. Цель данной теории состояла в том, чтобы привести доводы руководству корпорации для учета интересов не только заинтересованных сторон для того, чтобы продвигать цель корпорации. В этой теории заинтересованная сторона определяется как любая группа или лицо, которая может воздействовать или на которую воздействует достижение целей организации. Речь идет не о социальной ответственности, а, напротив, о хорошем менеджменте. Эта теория корпоративного управления допускает, что корпорации должны всегда иметь экономическое обоснование привлечения заинтересованных сторон.

Другое понимание термина «заинтересованная сторона» является более широким. Здесь заинтересованная сторона - это сторона, имеющая легитимный интерес. В этом отношении термин касается стороны во взаимоотношении, которое определяется интересом или участием. Поскольку широко признано, что заинтересованное лицо (interested party) относится к заинтересованному лицу или группе, имеющей легитимный интерес, существует связь между этим применением термина и благосостоянием общества, а также устойчивым развитием.

Определение, используемое в теории корпоративного управления, вводит в заблуждение тем, что от лица или группы не требуется какого-либо вклада, а только иметь возможность влиять на организацию. Это не совпадает с тем, как этот термин обычно понимают, и смещает сосредоточение на интересы организации, в сторону от интересов заинтересованной стороны.

Учет интересов заинтересованных сторон – это не то же самое, что привлечение заинтересованных сторон организацией для того, чтобы понять их социальную ответственность. Во многих ситуациях ответственность организации будет известна из других источников, например, правовых требований или установленной лучшей практики. Цель вовлечения чаще состоит в определении как снизить негативные воздействия или повысить благоприятные воздействия от деятельности организации. Вовлечение само по себе может быть актом социальной ответственности.

Определение, является ли лицо или группа действительно заинтересованной стороной, будет базироваться на возможности идентифицировать, какой интерес затрагивается. Понимание характера и значения этого интереса может дать возможность организации расставить свои приоритеты относительно заинтересованной стороны. Конечно, лица или группы могут иметь множество различных интересов, которые будут определять их взаимоотношения с организацией.

Наконец, дополнительно к признанию, что термин «заинтересованная сторона» - относительный термин, его следует признать общим термином с широкой областью применения. Данный термин не следует применять взамен других терминов, таких как организация, рабочий, общественная группа, потребители, поставщики, которые являются более точными.]

5. Принципы социальной ответственности

Пояснения разработчиков: В Сиднее вопрос о том, нужен ли отдельный раздел по принципам социальной ответственности, остался открытым, в ожидании проекта текста, указывающего, что может содержать такой раздел. Экспертам РГ предложено

прокомментировать как предложенный текст, так и вопрос о том, следует ли сохранить данный раздел или отказаться от него. Некоторые принципы касаются терминов, определения которых даны в разделе 3, с которыми должна быть установлена взаимосвязь.

Подготавливая WD 3, некоторые члены TG4 предложили исключить из текста некоторые фразы. Соответствующий текст (первоначально представленный как примечания) идентифицирован в WD 3 квадратными скобками. Руководство TG4 считает, что до принятия решения об отмене/сохранении желательно представить полный текст проекта после Сиднея для более полного рассмотрения экспертами РГ.

До того как сформировать подход и практику социальной ответственности следует признать и рассмотреть некоторые принципы. Они являются общими по характеру и должны применяться организацией единообразно через принятие своей политики и решений, а также в ее деятельности.

При применении этих принципов следует принимать во внимание культурные и религиозные факторы, а также не нарушать правовые ограничения к организации.

5.1 Принцип соблюдения правовых норм

Организация должна добровольно и полностью соблюдать все законы и регламенты, под которые подпадает организация и ее деятельность. Соблюдение подразумевает упреждающее определение и понимание применяемых законов и регламентов и их соответствующее распространение и соблюдение в организации. Организация должна активно контролировать, а не просто предполагать постоянное соблюдение.

[Несоблюдение может привести в результате к гражданским или уголовным санкциям для организации.]

Организация не должна считаться ответственной за поведение своих членов в их статусе частных лиц.]

5.2 Принцип соблюдения актов, признанных на международном уровне

Организация должна твердо придерживаться тех международных договоров, директив, деклараций, конвенций, резолюций и руководств, которые были ратифицированы или одобрены национальным органом или органами, имеющими отношение к организации, и в пределах ее возможности их применять.

При отсутствии внутренних законов или отсутствии ратификации, организация, тем не менее, должна уделять внимание соответствующим международным договорам, директивам, декларациям, конвенциям, резолюциям и руководствам при разработке своих руководящих процедур и практик.

[Организация не должна отвечать по закону за несоблюдение международных договоров, директив, деклараций, конвенций, резолюций и руководств, которые не были ратифицированы или одобрены и реализованы национальным правительством страны, ее объединением или правительством страны, где она работает.]

5.3 Принцип признания заинтересованных сторон и их интересов

Организация должна признать, что различные заинтересованные стороны могут иметь правомерные и значительные [материальные] интересы в ее управлении, а также продуктах и побочных продуктах ее деятельности, когда они могут значительно влиять на такие заинтересованные стороны. Для заинтересованных сторон должно быть предусмотрено условие получать консультации и выражать свои мнения о делах организации и получать соответствующую информацию об обязательных процедурах, предложениях и решениях, которые на них влияют.

Такое признание включает идентификацию заинтересованных сторон, установление подходящих средств связи с ними и учет их легитимных интересов.

[Права некоторых заинтересованных сторон могут быть гарантированы законом или контрактом; те права, которые утверждены другими, могут не основываться на таких официальных документах. К заинтересованным сторонам могут относиться работники, профсоюзы, потребители, заказчики и клиенты, инвесторы, поставщики, регулятивные органы, общественные ассоциации и общество в целом. Некоторым заинтересованным сторонам, например, будущим поколениям может понадобиться быть представленными третьими сторонами.]

5.4 Принцип подотчетности

Организация должна признавать свою обязанность демонстрировать и объяснять своим заинтересованным сторонам в ясной и сбалансированной манере, а также в обоснованной и достаточной степени, обязанности, обязательные процедуры, решения и действия, за которые она несет ответственность и последствия, которые они имеют или могут иметь.

Ответственность предполагает признание соответствующего внимательного рассмотрения и, кроме того, обязанность реагировать.

[Представляемый финансовый отчет должен касаться целей и развития, успехов и провалов, а также опасностей (угрозы) и возможностей. Его следует предоставлять регулярно, при необходимости, с дополнительными отчетами. В отношении коммерческой или иной безопасности следует проявлять должное внимание и осторожность.]

5.11 Принцип прозрачности

Организация должна быть готова сделать открытой свою структуру, а также обязательные процедуры, правила, меры безопасности, ответственность процессы принятия решения и иную информацию через каналы передачи информации, приемлемые в достаточной мере для ее заинтересованных сторон.

Прозрачность должна включать быструю передачу информации.

[Прозрачность может быть общедоступной и полной или открытой только для тех, кто имеет обоснованную потребность, и кто готов соблюдать соответствующую конфиденциальность или их комбинацию. Прозрачность может быть ограничена соображениями персональной, коммерческой, военной или иной защиты и безопасности.]

5.12 Принцип устойчивого развития

Организация должна стараться постоянно «удовлетворять потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности» (60 с.8)

Устойчивое развитие может быть оценено как имеющее социальные (в том числе культурные), экологические и экономические аспекты, каждый с несколькими гранями. Его следует представлять как продолжающийся и ступенчатый процесс, а не как цель, достижимую в какой-то точке во времени. Устойчивое развитие влечет за собой самую полную возможную заботу о настоящем и будущем благосостоянии планеты и ее обитателей и управление материальными ценностями и природными ресурсами.

[Устойчивое развитие требует благоразумных допущений и действий.

Оно не требует действий, основанных на необоснованных допущениях будущего вреда; ни на проведении действий, имеющих негативные последствия, превалирующие над будущими выгодами.]

5.7 Принцип этичного поведения

Организация должна управлять и вести свои дела в безупречно честной и надежной с моральной точки зрения манере.

Правдивость, честность и добросовестность являются общепризнанными важными элементами этичного поведения. Примерами неэтичного поведения являются коррупция, растрата, вымогательство, дискриминация и семейственность.

[В разных культурах моральные кодексы различаются.

Этика сотрудничества является основным моральным принципом, отраженным во всех великих мировых учениях: в основном, это - принцип «поступай с другими так, как хочешь, чтобы поступали с тобой».]

5.8 Принцип предусмотрительного подхода (подход, основанный на принципе «осторожности»)

Организация должна применять благоразумную дальновидность, предпочитая, при наличии риска, предпринимать действия, чтобы избежать вреда или опасности и гарантировать прибыльные, пусть даже более скромные, результаты.

Предусмотрительный подход имеет особое значение там, где существует значительный и доказуемый риск ощутимого или необратимого вреда для здоровья человека или собственности, или для биосферы и ее обитателей, проявляющиеся в результате действий, обдумываемых организацией.

Предусмотрительный подход необходимо всегда применять там, где результаты предстоящего действия научно или иным образом не определены, таким образом, может быть предусмотрено отсрочить действие в ожидании полной осведомленности или информации или ограничить масштаб начального действия.

[Оценка риска и экспертная оценка являются важными инструментами применения данного принципа.

Что касается устойчивого развития (см. 5.6), то предусмотрительный подход требует благоразумных допущений и действий. Меры, основанные на необоснованном допущении будущего вреда или с немедленными негативными последствиями, перевешивающими будущие выгоды не попадают под действие предусмотрительного подхода.]

5.9 Принцип уважения фундаментальных прав человека

Организация должна признать свои обязанности по реализации действий и обязательных процедур, которые отражают стремления, изложенные во Всеобщей декларации прав человека [и публикациях различных международных органов].

[Могут возникнуть отдельные случаи, когда национальное или региональное законодательство или регламенты, по которым работает организация, препятствуют исполнению действий и обязательных процедур, которые отражают одну или несколько положений Всеобщей декларации прав человека и других международных актов, касающихся прав человека.]

5.10 Принцип уважения индивидуальности

Организация должна быть готова нанимать на работу людей без дискриминации по расе, цвету кожи, вероисповеданию, возрасту, полу или политическим убеждениям и культивировать позитивный подход к непохожести как движущей силе изменения.

Следует признать, что организации работают в различных социальных, экологических, правовых и экономических условиях и что организации различаются по характеристикам и культурам.

Отсутствие лингвистических способностей, необходимого опыта, подготовки или академической квалификации, физические недостатки или иные характеристики, обоснованно относящиеся к параметрам рабочих требований, не являются несовместимыми с принципами уважения индивидуальности (непохожести).

Уважение индивидуальности предполагает соблюдение законов о детском труде и разрешает недискриминационное принудительное применение разрешенных обязательных процедур найма на работу.]

6 [Основные субъекты социальной ответственности] [Руководство по основным проблемам социальной ответственности]

6.1 Общие положения

Для того чтобы быть социально ответственной организация должна продумать следующие основные вопросы:

- организационное управление;
- права человека;
- рабочие практики;
- окружающую среду;
- четкие технологические режимы;
- проблемы потребителей; и
- социальное развитие.

Каждый из этих основных вопросов включает ряд вопросов, которые обсуждаются в данном разделе.

Обсуждение этих вопросов должно базироваться на принципах социальной ответственности (см. раздел 5).

Многие из этих вопросов взаимосвязаны. При выполнении действий, касающихся социальной ответственности (см. Раздел 7), организация, осознавая ожидания своих заинтересованных сторон, должна идентифицировать значимость вопросов. На значимость будут влиять характер организации, ее местоположение, виды деятельности и другие факторы.

Организация должна рассмотреть материальные вопросы. Материальный вопрос является вопросом, который больше всего повлияет на оценки и решения организации и/или ее заинтересованных сторон. Организация должна оценить почему, как и когда вопрос становится материальным.

Нет заранее определенного порядка, по которому организация должна рассматривать вопросы: он будет различаться в зависимости от организации и ее стратегии. Организация должна смотреть на проблемы холистически (целостный подход), т.е. рассматривать всю систему, а не концентрироваться только на отдельных компонентах, и понимать, как эти вопросы касаются и связаны друг с другом. При работе с каждым из семи вопросов организация должна рассмотреть разветвления своих видов деятельности по всей ее цепи поставки и проявить инициативу при их рассмотрении. Она должна сделать это таким образом, чтобы не создать отрицательных воздействий на свою цепь поставки и/или на жизненный цикл своей продукции/услуг.



социальная ответственность

- организационное управление;
- права человека;
- рабочие практики;
- окружающая среда;
- четкие технологические режимы;
- проблемы потребителей;
- социальное развитие.

Рисунок 1 – [Основные проблемы] [Основные субъекты] с одного взгляда

6.2 Организационное управление

6.2.1 Обоснование

Организационное управление – это система, посредством которой осуществляется направление и руководство организацией для достижения ее целей. Хотя процессы и структуры управления могут принимать различные формы, как формальные, так и неформальные, все организации принимают и исполняют решения в рамках системы управления.

Система управления в организации осуществляется лицом или группой лиц, имеющих полномочия и ответственность для достижения целей организации. В зависимости от типа организации эти цели могут быть определены членами организации, владельцами, руководителями или другими лицами.

Термин «управление» используется в различных контекстах: международное управление, национальное, местное или организационное управление. Данный стандарт рассматривает организационное управление (см. 3.7).

В настоящем разделе описываются принципы и суждения, которые могут повысить эффективность организационного управления. Эффективная система управления, насколько это реально, приводит к:

- лучшим решениям, которые легче реализовать;
- лучшим эксплуатационным характеристикам;
- лучшей идентификации и управлению рисками и возможностями;
- лучшему осознанию воздействий на заинтересованные стороны; и
- доверию к решениям и действиям организации и их широкому признанию.

Это, в свою очередь, повышает продуктивность организации в отношении ее целей.

Системы управления влияют на способность организации решать другие основные вопросы. Поощряя легитимность, эффективное управление приводит к решениям, которые, более вероятно, должны иметь поддержку и доверие у тех, кто их исполняет, в том числе у тех, на кого они могут повлиять. Эффективное управление также приносит пользу обществу в целом, содействуя правильному и эффективному использованию людских, финансовых и природных ресурсов и, как следствие, созданию доверия и уверенности в институтах общества.

6.2.2 Принципы и основные факторы

Системы управления могут различаться в зависимости от размера и типа организации, а также культурной и социальной обстановки, в которых она работает. Хотя организации могут использовать различные процессы и структуры, управление, как правило, более эффективно, когда оно базируется на следующих принципах (см. также раздел 5):

- соблюдение правовых норм;
- подотчетность;
- прозрачность;
- этичное поведение; и
- понимание заинтересованных сторон и их интересов.

То, как организация должна разработать конкретные процессы и структуры управления для применения этих принципов, включая разработку набора желаемых результатов, для применения во всей организации в целом, это те вопросы, которые должны быть учтены.

6.2.3 Организационное управление (вопрос 1): соблюдение правовых норм

6.2.3.1 Описание вопроса

Соблюдение правовых норм и требований регулирующих органов – это минимум социальной ответственности всех организаций. Итак, самой важной целью организационного управления является уверенность в том, что организация соблюдает все применяемые законы и регламенты. Некоторые сферы полномочий также налагают определенные управленческие обязанности на конкретные типы организаций.

6.2.3.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организации должны установить культуру соблюдения законодательных требований и предпринять разумные шаги, чтобы:

- оставаться информированными обо всех правовых обязанностях;
- соблюдать правовые нормы и требования регулирующих органов во всех сферах полномочий, в которых работает организация;
- соблюдать свои собственные подзаконные акты, обязательные процедуры, правила и процедуры и применять их честно и беспристрастно;
- понимать юридические права и легитимные интересы заинтересованных сторон; и
- периодически пересматривать программы соблюдения законодательных требований, чтобы приобретать обоснованную уверенность, что они эффективны.

6.2.4 Организационное управление (вопрос 2): подотчетность

6.2.4.1 Описание вопроса

Подотчетность – это обязательство или готовность организации принять ответственность и объяснить основания, причины или мотивы своих действий. Например, избранные представители подотчетны своим владельцам; ассоциации и организации-представители подотчетны перед своими членами; официально зарегистрированные компании подотчетны перед своими заинтересованными сторонами.

Организация также должна быть подотчетна заинтересованным сторонам, на которые оказывают воздействия решения и действия организации. Несмотря на то, что лица, наделенные управленческой ответственностью, будут действовать от лица заинтересованных сторон, которым организация подотчетна напрямую, эти действия могут также воздействовать на другие заинтересованные стороны различными путями.

Подотчетность открывает решения и действия организации для изучения и автоматически влияет на начальство. Она повышает вероятность того, что возложенная на нее ответственность будет обязательно выполнена. Она также повышает справедливость решений и действий, поскольку те, кто являются основными подотчетными, вероятнее всего больше побеспокоятся о качестве своих решений и суждений.

6.2.4.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация обязана отчитываться за:

- показатели работы организации относительно ее конкретных целей;

- правильное и эффективное использование людских, финансовых и природных ресурсов, используя общепринятые финансовые и отчетные практики;
- результаты решений организации, включая значительные последствия, даже если они были неумышленными или непредвиденными;
- определение ролей, ответственности и полномочий по различным функциям в организации относительно того, как решения будут приняты, реализованы и пересмотрены;
- оценка соответствия решений и действий организации законодательству и внутренним процедурам и директивам;
- значительные воздействия решений и действий организации на заинтересованные стороны; и
- решения и действия в рамках области полномочий организации и согласующиеся с ее целями.

6.2.5 Организационное управление (вопрос 3): прозрачность

6.2.5.1 Описание вопроса

Что касается организационного управления, то прозрачность относится к положению о соответствующем информировании лиц и организаций внутри и за пределами организации, на которые могут воздействовать ее решения и действия или в которых они могут быть заинтересованы. Прозрачность также включает попытку незаконно повлиять на информацию по ключевым решениям. Различным заинтересованным сторонам в различных ситуациях могут быть присущи различные степени прозрачности.

6.2.5.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Прозрачный процесс управления означает, что:

- стандарты и критерии, по которым организация оценивает свою собственную работу, точно известны;
- обеспечена достаточная информация в легко понятных формах и средствах, чтобы дать возможность заинтересованным сторонам и заинтересованным лицам оценить реальную и достижимую продуктивность организации по своим собственным критериям;
- информация легко доступна и прямо понятна для тех, на кого значительным образом повлияли решения организации или на кого они могут повлиять; и
- представленная информация своевременна, основана на фактах, не пропущена статистическая информация, и она представлена в четкой и объективной манере, позволяя руководителям, владельцам, членам и другим заинтересованным сторонам точно оценить воздействие на них решений или действий организации.

6.2.6 Организационное управление (вопрос 4): этическое поведение

6.2.6.1 Описание вопроса

Заинтересованные стороны организации – ее члены, владельцы, руководители и другие – должны полагать, что организация осуществляет свою деятельность этично. Организация должна разработать структуры управления, которые помогут стимулировать этическое поведение внутри организации и в ее взаимосвязях с другими.

6.2.6.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организации должны активно стимулировать этическое поведение:

- разъясняя стандарты этического поведения, требуемого от всего персонала и, в частности, от тех, кто имеет возможность значительно влиять на целостность, стратегию и работу организации;

- стимулируя и содействуя соблюдению стандартов этического поведения и противоречий интересов во всей организации;
- внедряя механизмы надзора и контроля для мониторинга и обеспечения этического поведения;
- внедряя механизмы, позволяющие внутренним и внешним заинтересованным сторонам предоставлять отчеты о нарушении норм этики без страха перед репрессиями; и
- официально признавая и рассматривая ситуации, при отсутствии местных законов и регламентов, или не требуя от организации действовать этично.

6.2.7 Организационное управление (вопрос 5): понимание заинтересованных сторон и их интересов

6.2.7.1 Описание вопроса

Хотя цели организации могут быть ограничены интересами ее соответствующих владельцев, членов или руководителей, другие заинтересованные стороны также могут иметь права или интересы, которые должны быть приняты во внимание.

В некоторых случаях эти другие заинтересованные стороны могут иметь юридические права, которые организация обязана рассматривать.

6.2.7.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Процесс управления организацией должен позволять ей идентифицировать и рассматривать права и интересы заинтересованных сторон:

- осознавая и уважая интересы и потребности заинтересованных сторон организации и их соответствующую правоспособность устанавливать деловую связь и привлекаться организацией;
- направляя организацию к долгосрочной перспективе, достигая баланса между немедленными потребностями и целями ее нынешних владельцев с интересами будущих поколений;
- достигая баланса между целями организации и воздействиями и рисками для всех ее заинтересованных сторон;
- привлекая заинтересованные стороны, на которых могли или имели воздействие решения организации, к процессу принятия решений; и
- рассматривая мнения заинтересованных сторон, на которых могло оказать воздействие решение организации, даже если они не играют официальной роли в управлении организацией.

Поскольку заинтересованные стороны организации охватывают определенный спектр организаций, от тех, на которые оказывается большое воздействие, до тех, на которые не оказывается воздействие, организации должны оценить относительное значение привлечения различных заинтересованных сторон.

6.3 Права человека

6.3.1 Обоснование

Всеобщая декларация прав человека и другие международные акты устанавливают права человека, которые являются фундаментальными для чувства собственного достоинства и развития каждого человека. Эти права включают гражданские и политические права, а также экономические, социальные и культурные права и составляют часть международного права. Эти акты признают, что все люди должны быть свободными,

свободными от страха и нищеты и обеспечены равными и неотъемлемыми правами. Таким образом, права человека признаются универсальными, т.е. они применяются повсюду и являются неотъемлемыми. Это означает, что они не могут быть отняты у человека, даже с его или ее согласия. Защита уязвимых групп заслуживает специального рассмотрения.

Как международное сообщество неоднократно признавало, все права человека универсальны, неделимы, взаимозависимы и взаимосвязаны (96). Концепция прав человека опирается на фундаментальный принцип врожденного чувства собственного достоинства всех членов человеческой семьи, как закреплено во Всеобщей декларации прав человека и Международных пактах от 1966 г. Хотя можно различить различные категории прав человека, обладание любым конкретным правом или группой прав потребует, чтобы соблюдались также другие права или группы прав. Подобным образом, нарушение отдельного права человека часто имеет негативное воздействие на ряд прав. Это делает их неделимыми. Из этого следует также, что все категории прав человека одинаково важны.

Обязанность каждого государства уважать, защищать и соблюдать права всех людей в его юрисдикции. Это включает поддержку прав человека и предоставление информации в той мере, в которой она влияет на эти права в его юрисдикции.

Поскольку основной обязанностью государства является защита, поддержка и сохранение прав человека Всеобщая декларация прав человека призывает каждого человека, и каждый орган общества сыграть свою роль в обеспечении соблюдения прав, установленных в Декларации. Следовательно, организация обязана защищать права человека в своей работе, а также в своей более широкой сфере влияния. [Более того, согласно международному праву существуют некоторые фундаментальные положения, которые обязательны для соблюдения. Нарушения этих фундаментальных прав человека влекут за собой ответственность по международному праву (например, преступления против человечества и геноцид).]

Организации также должны работать в рамках своей политической, социальной и культурной среды, содействуя правам человека и участвуя в диалоге о путях достижения прогресса. В частности, следует обратить внимание на уязвимые группы.

Защита прав человека и уважение чувства собственного достоинства каждого отдельного человека являются главной обязанностью всех организаций. Кроме того, это - подлинная основа экономического и социального развития в мире.

В данном разделе описывается, как организации могут рассматривать некоторые права человека, которые могут быть наиболее важными для их производственных процессов. Однако в разделе нет исчерпывающего или точного перечня прав человека, и он не предназначен служить правовым руководством или нарушить какие-либо существующие акты по правам человека.

6.3.2 Принципы и основные факторы

6.3.2.1 Отсутствие дискриминация

Отсутствие дискриминации является одним из самых признанных принципов международных прав человека. Каждый человек должен пользоваться правами человека независимо от цвета кожи, расы, пола, вероисповедания, этнического, социального происхождения или национальности, политических или иных взглядов, собственности,

бедности, нетрудоспособности, рождения, отсутствия гражданства, сексуальных предпочтений или другого статуса, например, серьезной болезни, такой как ВИЧ/СПИД. Решения по условиям стимулирования, доступности продуктов или размещению контрактов поставщика должны быть приняты без дискриминации или произвольных преференций (8, 18, 19, 28, 30, 87).

6.3.2.2 Подход, основанный на правах человека

Подход, основанный на правах человека, касается действий, обязательных процедур и операций, которые организация должна выполнять, чтобы позволить каждому индивидууму пользоваться его или ее правами человека.

Подход, основанный на правах человека, в организационном управлении очень важен для социальной ответственности организации. Реализация этого подхода затрагивает разработку как общих обязательных процедур, так и конкретных способов управления, как описано ниже.

Первым шагом является обязательство исполнительного уровня стимулировать и защищать права человека. Для эффективности обязательство должно быть представлено как внутри, так и за пределами организации. Обязательство и обязательные процедуры должны характеризовать все действия организации.

Обязательные процедуры могут быть разработаны для управления действием руководства в областях, особо чувствительных к нарушению прав человека. Должны рассматриваться обязательные процедуры для всех областей управления, но особое внимание может быть уделено: оценке нового проекта, цепям поставки, проектам, касающимся добывающей отрасли, охране труда на рабочем месте и стратегиям в зонах конфликта, а также политически нестабильным зонам действия.

Дополнительно к своим собственным производственным процессам организация должна рассмотреть, как поддерживать и защищать права человека в рамках своей более широкой сферы влияния, включая цепь поставок, правительство и другие заинтересованные стороны из числа регулирующих органов.

Организация должна осторожно оценить, как она может соблюдать обязанности по правам человека. Стратегия организации по социальной ответственности должна признавать взаимозависимость прав человека, но ориентироваться на наиболее срочные вопросы для организации, а также на те, которые могут иметь наибольшее воздействие.

6.3.2.3 Чувствительное действие

Ситуации, в которых права человека были нарушены, часто очень сложны. Как результат, там, где организация идентифицирует нарушения, ответ должен рассматриваться очень внимательно. В частности, важно не смешивать нарушения или создавать другие нарушения.

6.3.2.4 Управление риском по правам человека

Для многих организаций поддержка прав человека может быть важным аспектом удержания работников, поддержания репутации организации или привлечения инвесторов. Напротив, недостаток соблюдения прав человека может навредить организации и в результате привести к правовым санкциям. Соблюдение прав человека, таким образом,

является важной частью управления организационным риском. Каждая организация имеет свою собственную совокупность параметров риска, в зависимости от размера, зоны действия, статуса и т.д. Организация должна, следовательно, давать оценки риску, с которым она сталкивается при нарушении прав человека. Организация может работать со своими заинтересованными сторонами, чтобы определить, как они лучше могут управлять своими воздействиями на права человека. Такие оценки должны даваться периодически, а также при инициировании новых проектов. Сведения также могут быть интегрированы в существующую в организации оценку риска.

К ситуациям за пределами рабочего места, которые представляют риск для прав человека и, следовательно, требуют осмотрительного управления, относятся следующие:

- операции в зонах конфликта или крайней политической нестабильности или ситуации, где люди и окружающая среда существуют в таких условиях как крайняя бедность или засуха;
- участие в добывающей отрасли или деятельности, которая существенно воздействует на такие природные ресурсы, как вода, леса или атмосфера;
- близость производственных процессов к туземным народам;
- виды деятельности, которые могут воздействовать или касаться детей;
- производственный процесс в зонах, где распространена коррупция;
- безопасность помещений; и
- цепь поставки.

6.3.2.5 Уклонение от соучастия

Всегда должно поощряться содействие соблюдению прав человека в рамках собственной деятельности организации. Организация должна также продумывать свою сферу контроля и влияния. Ответственность организации относительно прав человека также имеет отношение к деятельности связанных с ней организаций, таких как филиалы, партнеры по совместному предприятию и поставщики. Организация может считаться ответственной за деятельность таких организаций или за участие в ней.

Организация может считаться замешанной в нарушении прав человека, если она каким-либо образом разрешает, позволяет или, зная, игнорирует нарушения, в которых участвует связанная с ней организация. В некоторых случаях соучастие может повысить криминальную или иную юридическую ответственность.

Поскольку участие организации может не напрямую послужить причиной нарушения, соучастие может состоять в предоставлении практического содействия или поощрении действий, которые увеличивают их масштаб. Это может случиться посредством деятельности или совместных действий с государственными агентствами в странах, где не соблюдаются права человека.

Следовательно, оценивая риски по правам человека и ответственности важно не слишком стягивать границу вокруг рассматриваемых проблем, а рассматривать более широкую ситуацию и долгосрочные последствия для прав человека. Наряду с разработкой прецедентного права, которое проясняет правовую ответственность частных организаций или предприятий за соучастие в международных преступлениях, большинство которых адвокаты по гражданским, производственным делам и по правам человека понимают как соучастие за пределами его существующего правового определения и применения.

Комментарий в рамке 1. Система безопасности и права человека

Все организации должны убедиться, что система безопасности защищает права человека и согласуется с международными стандартами ООН и нормами правоприменения. Процедуры должны включать меры по предупреждению превышения силы, пытки, жестокого, негуманного или унижительного обращения. Организация должна воздерживаться от любой деятельности, которая поддерживает, подстрекает или способствует нарушению прав человека. Любой персонал службы безопасности (постоянный или по контракту) должен быть подготовлен соответствующим образом. Организации должны разработать четкие правила заключения контракта с государственными силами безопасности и не приглашать на работу персонал службы безопасности с записями о серьезных нарушениях прав человека. Потенциальные жалобы на процедуры обеспечения безопасности или персонал должны рассматриваться и изучаться быстро и независимо. Организации, обеспечивающие военную безопасность или полицейские услуги должны принимать строгие меры по предупреждению любой формы нарушения прав человека. Организации, предоставляющие товары и услуги должны подтверждать, что фирмы, которые они нанимают для обеспечения безопасности, не нарушают прав человека.

6.3.3 Права человека (вопрос 1): гражданские и политические права (21)

6.3.3.1 Описание вопроса

Гражданские и политические права касаются права на определенные гражданские свободы, в том числе свободу мнения и выражения, свободу на мирные собрания и объединения, свободу на принятие и отправление религиозных обрядов, свободу на самоопределение, свободу от произвольного вмешательства в семейную жизнь, произвольного посягательства на неприкосновенность жилища и тайну корреспонденции. Гражданские и политические права включают также абсолютные права, такие как право на жизнь, право на свободу от пыток, право на безопасность, свободу и неприкосновенность личности. Организационное воздействие этих последних типов прав может повыситься от прямой или косвенной поддержки государственными обязательными процедурами. Многие гражданские и политические права служат защите человека от произвола или недостатков государства.

Важнейшая обязанность государства - гарантировать гражданские и политические права. Тем не менее, организация должна уважать такие права и вносить свой вклад в реализацию и воздерживаться от действий, которые затрудняют или препятствуют реализации гражданских и политических прав. Вопросы значимости будут различаться в зависимости от организации и обстановки, в которой она работает. Неполный перечень действий и ожиданий организации представлен ниже.

6.3.3.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна всегда уважать и никогда не компрометировать тот факт, что «каждый человек имеет неотъемлемое право на жизнь» (23) и что «никто не должен быть произвольно лишен своей жизни» (23). Организации должны быть очень внимательны перед внедрением производственных процессов в государствах, которое произвольно лишает людей жизни. Неуправляемые и неподготовленные силы безопасности, которые могут быть наняты по контракту организацией, также могут стать причиной смертей, к которым может иметь отношение организация. Использование таких сил безопасности может подвергнуть организацию риску стать соучастницей нарушения прав человека, совершенных государством или силами безопасности.

Организация должна признать, что «никто не может подвергаться произвольному вмешательству в его личную и семейную жизнь, произвольным посягательствам на неприкосновенность его жилища, тайну его корреспонденции или на его честь и репутацию» (26, 88). Организация может законно вести записи (например, медицинские записи) о своих работниках, однако в этих записях должна уважаться личная жизнь работников и их цель должна быть ясна.

Организация должна уважать право на свободу мнения и высказывания (27, 92); это включает свободу высказывать мнения без вмешательства, а также искать, получать и сообщать информацию и идеи через любые средства массовой информации и независимо от границ. Организация может встать перед ситуацией, когда члены местного сообщества выражают мнения о ее деятельности. Их право на свободу мнения следует уважать, точно так же, как и мнения работников организации. Организация должна приложить все усилия, чтобы предоставить заинтересованным сторонам каналы для свободного выражения их взглядов в ситуациях несогласия с решениями организации. Организация не должна пытаться подавить, изменить или повлиять на взгляды или мнения заинтересованной стороны.

Организация должна признавать, что «никто не может подвергаться пытке или жестокому, негуманному или унижительному обращению или наказанию». Дисциплинарные процедуры должны быть пропорциональными и не приводить к физическому наказанию или унижительному обращению (24, 86). Организации, работающие в зонах конфликта должны уделять особое внимание, чтобы любые силы безопасности, с которыми они заключают контракт или чьей защитой они пользуются, не совершали таких нарушений.

Организация должна уважать право каждого на свободу выбора и свободу передвижения (22, 83). Например, организация не должна реквизируют паспорта работников или проездные документы или любым иным образом ограничивать свободу передвижения или на свободу выбора.

Организация должна признать, что «никто не может удерживаться в рабстве», что «никто не может удерживаться на каторжных работах» и что «рабство и рабский труд во всех его формах должен быть запрещен» (25, 85). Рабство является нарушением основных свобод человека и запрет рабства и других форм насильственного и рабского труда является абсолютным. Организация должна прилагать усилия, чтобы обнаруживать запасы, которые могли быть произведены с использованием рабского труда, и воздерживаться от их использования.

6.3.4 Права человека (вопрос 2): социальные, экономические и культурные права (30)

6.3.4.1 Описание вопроса

Социальные, экономические и культурные права включают права человека на пищу, образование, здоровье, медицинское обслуживание, культуру и социальные услуги. Социальные, экономические и культурные права могут потребовать инициативного и прогрессивного подхода от организации, чтобы реализовать рассматриваемое право.

Соблюдение социальных, экономических и культурных прав является важнейшей обязанностью государства. Тем не менее, все организации должны уважать такие права и вносить свой вклад в их реализацию и воздерживаться от действий, которые затрудняют или препятствуют реализации таких прав. Неполный перечень действий и ожиданий, по которым организация может действовать, представлен ниже.

6.3.4.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна уважать право каждого на стандартный уровень жизни, необходимый для обеспечения здоровья человека, благосостояния женщины и мужчины и их семьи, включая питание, одежду, жилье, медицинское обслуживание и необходимую социальную защиту, такую как право на защиту в случае безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, престарелого возраста или другого недостатка в средствах к жизни в обстоятельствах, выходящих за пределы его или ее контроля (32, 93). Организация не должна ограничивать доступ местного населения к жизненно важным продуктам или отказывать в доступе к главному ресурсу, например, воде. Особо внимание должно уделяться приватизации таких товаров или услуг, чтобы не ограничить доступ к ним. Организация также должна быть внимательной, чтобы заработок сотрудников обеспечивал доступ к этим правам.

Организация должна уважать право каждого достигать самого высокого уровня физического и умственного здоровья (33). Деятельность, товары и услуги, а также новые проекты могут потребовать оценки их возможного воздействия на права человека, здоровье и безопасность, а также на права, здоровье и безопасность местного населения и конечных пользователей.

Организация должна уважать право каждого на образование (34, 94) и право родителей выбирать образование для детей. Образование должно быть направлено на полное развитие человеческой индивидуальности и чувства собственного достоинства, и должно усиливать уважение прав человека и основных свобод. Организация должна помнить, что помимо прямого вреда, труд детей может также лишить их образования. Необходимо соблюдать международные стандарты по минимальному возрасту молодых рабочих.

Организация должна уважать право взрослых мужчин и женщин вступать в брак и иметь семью (31, 89) без какого-либо ограничения относительно расы, национальности или вероисповедания. Организация должна организовать рабочие условия в соответствии с правом своих сотрудников на семейную жизнь. Время работы должно соответствовать возможности заботиться о больном ребенке, рожать и выполнять другие семейные обязанности. Соблюдение права на семейную жизнь влечет за собой отсутствие препятствий работникам при вступлении в брак и создании семьи, а также отсутствие дискриминации, основанной на принадлежности к семье, предусматривая отпуск по уходу за ребенком для семей с новорожденным, и содействуя балансу между работой и личной жизнью.

Организация должна уважать право каждого на свободу мысли, совести, вероисповедания и культуры (35, 91). Это включает свободу выбора его или ее вероисповедания или убеждения, а также свободу либо одному, либо в сообществе с другими, публично или частным образом, проявлять его или ее веру или убеждения при обучении, осуществлении, поклонении и соблюдении.

Организация должна уважать право каждого на собственность, в одиночку или с ассоциации с другими (90). Организация должна должным образом компенсировать владельцам собственности их интеллектуальную и физическую собственность. Практические знания туземных народов являются их интеллектуальной собственностью.

6.3.5 Права человека (вопрос 3): уязвимые группы

6.3.5.1 Описание вопроса

Некоторые группы или категории людей более уязвимы к нарушению прав человека. Особое внимание следует уделить правам человека уязвимых групп. Полное и эффективное участие и включение в общество всех уязвимых групп представляет возможности для всех организаций и соответствующих людей. Организация много приобретает, принимая активный подход к обеспечению равной возможности и уважения всех людей. Неполный перечень действий и ожиданий, по которым организация может действовать, представлен ниже. Наиболее важные для принятия меры будут зависеть от конкретной организации и ее ситуации.

6.3.5.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна быть внимательна к соблюдению прав коренного населения (туземцев и меньшинств) (14, 17, 29). Если организация работает в незнакомой обстановке, особенно важно защитить свободу своих заинтересованных сторон жить в соответствии со своими традициями. Организации должны пытаться убеждаться в том, что любые технологические операции, обязательные процедуры и виды деятельности, позволяют людям, принадлежащим к этническим, религиозным, лингвистическим или другим сообществам, вместе с другими членами их группы наслаждаться своей культурой, открыто признавать и практиковать их собственную религию или традицию и использовать их собственный язык.

Организация должна уважать права женщин и заботиться о возможностях, созданных для поддержания режима равноправия женщин (6). Это особенно правильно в отношении дискриминации беременных женщин и развития процедур, благоприятствующих семье, которые дают возможность женщинам не стоять перед выбором между беременностью и работой.

Организация должна во всех действиях, касающихся детей, проявлять наибольший интерес к непосредственному мнению ребенка (8, 16). Должны соблюдаться принципы отсутствия дискриминации, права ребенка на жизнь, жизнеобеспечение, развитие и свободное высказывание.

Организация должна уважать людей с физическими недостатками и их неотъемлемое чувство собственного достоинства, личной автономии, включая свободу делать собственный выбор, и независимость (7). К инвалидам относятся люди со специальными потребностями, проистекающими вследствие их болезни.

Организация не должна дискриминировать мигрантов и рабочих-мигрантов (20).

6.3.6 Права человека (вопрос 4): фундаментальные права на работу

6.3.6.1 Описание вопроса

Данный раздел касается таких прав человека, которые Международная организация труда (МОТ) обозначила как фундаментальные права на работу. 180 стран – членов МОТ и их соответствующие национальные организации работодателей и работников посредством своего участия в МОТ в 1998 г. одобрили Декларацию МОТ по фундаментальным принципам и правам на работе и приняли обязательство добросовестно содействовать реализации этих прав.

Дальнейшая информация о МОТ и других правах человека, касающихся работы, изложена в 6.4 по рабочим практикам, в частности, относительно того, как свобода общения и коллективного ведения переговоров касаются социального диалога.

6.3.6.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна уважать право всех рабочих формировать или объединять свои собственные организации без предварительного разрешения и вести коллективные переговоры (143, 65). Рабочие могут создавать или вступать в профсоюзы, чтобы поддерживать и защищать свои интересы. Организации не должны никоим образом мешать исполнению данного права соответствующих рабочих.

Уполномоченные организации, выбранные рабочими, должны быть признаны для целей ведения переговоров о заключении коллективных трудовых договоров. Сроки и условия занятости могут быть урегулированы в ходе добровольных коллективных переговорах, а представителям рабочих должны быть предоставлены средства, которые позволят им выполнить свою работу. Коллективные соглашения должны включать положения по урегулированию споров. Представителям рабочих должна быть предоставлена информация для обоснованных переговоров.

Организация не должна привлекать или получать выгоду от любого принудительного труда (2,12). Недопустимо требовать работы или услуги от любого лица под угрозой какого-либо наказания или тогда, когда лицо не выразило желания выполнить ее. Организация не должна участвовать или получать выгоду от труда заключенных, если заключенные не были осуждены судом и за их трудом осуществляет надзор и контроль государственный орган управления: труд заключенных не должен использоваться частными организациями, если он не осуществляется на добровольной основе, что подтверждается, среди прочего, хорошими и пристойными условиями работы. Принудительный труд не должен навязываться посредством политического принуждения или как наказание за политические взгляды, как способ мобилизации для развития, как средство трудовой дисциплины, как наказание за забастовку или как средство дискриминации.

Организация не должна привлекать или получать выгоду от любого использования детского труда (15,16). Следует соблюдать минимальный возраст для работы, международные стандарты по труду устанавливают минимальный возраст, как правило, 15 лет, но в некоторых странах – 14 лет. Детям и молодым людям до 18 лет нельзя поручать работу, которая по своему характеру или обстоятельствам ее выполнения, вероятно, может нанести вред их здоровью, безопасности или моральным устоям.

Организация не должна дифференцировать свои способы найма на работу. (10, 11). Набор, обучение и продвижение должны основываться на квалификации, навыках и опыте, но ни на одном из приведенных ниже критериев: раса, цвет кожи, пол, вероисповедание, политические убеждения, национальность или социальное происхождение. Кроме того, организации не должны проводить различие на основе болезней, таких как ВИЧ/СПИД, или сексуальной ориентации. Рабочие, выполняющие в организации работу равной ценности, должны оплачиваться на равной основе; часто работа, выполняемая преимущественно женщинами, недостаточно оплачивается из-за половой дискриминации. Организации должны контролировать свои обязательные процедуры по оплате, чтобы быть свободными от необъективности по половому признаку.

6.4 Трудовые практики (приема на работу и оплаты труда)

6.4.1 Обоснование

Трудовые практики организации охватывают все обязательные процедуры и действия, касающиеся работы, выполняемой в организации, организацией или от ее лица. По существу термин распространяется за пределы взаимоотношения организации с ее

работниками или за пределы обязанностей, которые организация может иметь на рабочем месте, которое является ее собственностью или непосредственно ею контролируется. Трудовые практики включают ответственность организации за работу, выполняемую от ее лица другими. Они также включают требования, которые организация может предъявлять относительно условий труда рабочих, привлекаемых другими для выполнения работы или доставки товаров или услуг организации.

Трудовые практики включают набор и продвижение рабочих по службе; дисциплинарные процедуры и процедуры рассмотрения жалоб; перевод по службе и размещение рабочих; окончание работы по найму и любой политики и практики, влияющих на условия труда. Трудовые практики включают также признание организаций рабочих, а также представительство и участие организации в заключении коллективного договора, социальный диалог и трехсторонние консультации по рассмотрению социальных вопросов, касающихся занятости.

Трудовые практики организации могут иметь большое воздействие на общество и таким образом вносить значительный вклад в устойчивое развитие. Создание рабочих мест, зарплаты и другая компенсация за выполненную работу входят в число наиболее важных экономических воздействий. Продуктивный труд, имеющий ясную цель, является основным элементом человеческого развития. Отсутствие значимого и продуктивного труда является одной из основных причин социальных проблем. Трудовые практики имеют главное воздействие в отношении правоприменения и в смысле присутствия справедливости в обществе: социально ответственные трудовые практики являются основными для социальной справедливости и стабильности.

Трудовые практики организации могут иметь значительное воздействие на ее возможность нанимать, мотивировать и удерживать работников и, следовательно, ее способности достигать своих целей. Трудовые практики также могут иметь значительное воздействие на репутацию организации.

6.4.2 Принципы и основные факторы

Фундаментальным принципом, заложенным в Филадельфийской декларации МОТ в 1944 г., является то, что труд не является товаром. Это означает, что рабочие не должны рассматриваться как фактор производства, на который действуют такие же рыночные силы. Свойственная рабочим уязвимость и потребность в защите их основных прав отражены во Всеобщей декларации прав человека и Международном соглашении по экономическим, социальным и культурным правам. Изложенные принципы включают право каждого зарабатывать средства к существованию, свободно выбирая труд, и право на справедливые и благоприятные условия труда.

Многие признанные на международном уровне права человека касаются труда. Право всех рабочих формировать или вступать в свои собственные организации и коллективно вести переговоры со своим работодателем, а также быть свободными от дискриминации относительно занятости и профессии, а также от детского труда и принудительного труда – это все основные права человека: по существу они более подробно рассматриваются в 6.3. Эти права также признаны МОТ как фундаментальные права на труд и выражены в восьми Конвенциях, на которые даются ссылки как на основные конвенции. Многие другие конвенции и рекомендации МОТ также придают практическое значение положениям Всеобщей декларации прав человека и ее двум соглашениям, упоминаемым в 6.3.7.

Основная ответственность за обеспечение справедливого и объективного обращения с рабочими¹ возлагается на правительства. Через формулировки в законодательстве и нормах права правительства выполняют свои обязанности, чтобы национальные стандарты соответствовали международным стандартам и правам. Правительства также несут основную ответственность за исполнение законов и регламентов, а также за то, чтобы как рабочие, так и организации имели необходимый доступ к правосудию в случае их неисполнения. Организации выражают свою собственную социальную ответственность, рассматривая трудовые практики и вопросы рабочих условий, которые они сами могут контролировать или на которые могут влиять. Неспособность правительств усилить трудовое законодательство не должна рассматриваться организациями как возможность избежать соблюдения прав рабочих. Дух или смысл закона должны превалировать. Основное соображение состоит в том, что переговоры по заключению коллективных договоров и сотрудничество должны служить основой для организаций, которые поступают в социально ответственной манере.

6.4.3 Трудовые практики (вопрос 1): работа и трудовые отношения

6.4.3.1 Описание вопроса

Значение занятости для развития человека общепризнанно. Как и работодатели организации вносят вклад в одну из наиболее широко признанных целей общества, которая состоит в повышении жизненных стандартов через полную и безопасную занятость.

Каждая страна обеспечивает правовую систему, в рамках которой выполняется работа. Несмотря на наличие различных правовых систем, трудовые отношения являются универсальным понятием, которое признает, что большинство рабочих в положении подчиненности и зависимости от лица или организации, для которых они выполняют работу, не следует рассматривать так, как если бы они были равными сторонами в коммерческих отношениях со своим работодателем. Это различие лежит в основе трудового законодательства или трудового права. Трудовые отношения предоставляют права и накладывают обязанности, как на работодателей, так и на работников в интересах общества в целом.

Не вся работа выполняется в рамках трудовых отношений. Работу или услуги осуществляют также лица, являющиеся частными предпринимателями. Однако даже здесь следует признать значение соответствующей правовой или институциональной системы, как для общества, так и для лица, выполняющего работу. Всем сторонам контракта предоставляется право понять свои права и обязанности, а также обратиться за помощью к суду в случае несоблюдения условий контракта.

6.4.3.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- быть уверена, что всю работу, выполняемую непосредственно от ее лица, осуществляют лица, которые с юридической точки зрения признаны работниками или которые на основании закона признаны частными предпринимателями;
- не пытаться уклониться от обязательства, которое закон налагает на работодателя, утаивая отношения, которые во всем остальном признаются трудовыми отношениями, предусмотренными законодательством;

¹ Термин «работник» касается лица во взаимоотношении, признаваемом как «трудовые отношения» в национальном законодательстве или практике. Термин «рабочий» более общий и касается любого, кто выполняет работу. Термин «рабочий» может касаться работника или индивидуального предпринимателя.

- признавать важность обеспечения занятости, как для отдельного рабочего, так и для общества. Использовать планирование численности активного персонала, чтобы избежать использования труда на случайной основе или чрезмерное использование труда, выполняемого на временной основе, кроме случаев, когда труд, в самом деле, имеет характер краткосрочного или сезонного;
- при рассмотрении изменений в своих производственных процессах, таких как закрытие, которые влияют на занятость, предоставить соответствующее разъяснение и вместе с представителями рабочих рассмотреть, как в наибольшей мере смягчить отрицательные влияния;
- устранить дискриминацию в системе занятости и предложить равные возможности для женщин, молодых рабочих и других уязвимых групп, таких как инвалиды, мигранты и местные народы;
- не вводить произвольные или дискриминационные практики увольнения;
- заключать контракты на работу только с организациями, которые признаны с юридической точки зрения, или которые во всем остальном способны и хотят взять на себя обязательства работодателя. Это исключает посредников, которые не признаны с юридической точки зрения, и другие структуры для выполнения работы, которым не предоставлены юридические права на выполнение работы;
- принять определенную меру ответственности за работу, выполненную от ее лица другими организациями. При этом она должна предпринять шаги, чтобы подтвердить, что организации, с которыми она имеет дело, например, поставщики или подрядчики, являются легитимными предприятиями, трудовые практики которых требуют, чтобы вся работа была выполнена в рамках соответствующей правовой или институциональной структуры; и
- знать об обстоятельствах, которые будут касаться социально ответственного поведения, требуя от своих поставщиков и подрядчиков соблюдения кодекса трудовой практики. Любой кодекс должен основываться на признанных на международном уровне трудовых стандартах и норме права. В таких ситуациях организация должна следовать надлежащей практике относительно исполнения таких кодексов.

Комментарий в рамке 2. Международная организация труда

Международная организация труда – это агентство ООН, структура которого состоит из трех частей (правительства, рабочие и работодатели), которое было создано с целью установления трудовых стандартов. Эти минимальные стандарты применяются к рабочим повсюду и предназначены предупредить недобросовестную конкуренцию, основанную на эксплуатации и жестоком обращении. Стандарты МОТ технически хорошо сформированы и имеют поддержку у работодателей, рабочих и правительств, трехсторонние переговоры которых на глобальном уровне приводят к их одобрению. Значение и соответствующее применение стандартов МОТ было детально разработано через надзорные механизмы МОТ и такая юриспруденция может быть источником для руководства и надлежащей практики. Конвенции и Рекомендации МОТ, вместе с Декларацией МОТ по фундаментальным принципам и правам на работу 1998г. и Трехсторонней декларацией МОТ о принципах, касающихся многонациональных корпораций и социальной политики 1977г. (последний пересмотр 2006 г.) представляют наиболее авторитетное руководство относительно трудовых практик и некоторых других важных социальных вопросов.

6.4.4 Трудовые практики (вопрос 2): условия труда и социальная защита

6.4.4.1 Описание вопроса

Условия труда включают заработную плату и другие формы компенсации труда, рабочее время, периоды отдыха, выходные, дисциплинарные практики и практики увольнения, баланс работа-личная жизнь и многие другие темы. Многие условия труда определяют национальные законы и регламенты, либо юридически обязывающие соглашения между теми, для кого работа выполняется, и теми, кто выполняет работу. Работодатель может определять многое в условиях труда.

Социальная защита касается всех гарантий против увольнения или потери дохода в случае производственной травмы, болезни, материнства, родительского долга, престарелого возраста, безработицы, физической нетрудоспособности или любых других финансовых трудностей.

6.4.4.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- подтвердить, что условия труда соответствуют национальному законодательству и регламентам и согласуются с соответствующими международными трудовыми стандартами;
- соблюдать более высокие уровни обеспечения, установленные через другие применяемые юридически обязывающие соглашения; и
- при отсутствии национального законодательства учитывать, по меньшей мере, минимальные условия, определенные в международных трудовых стандартах.

Основываясь на принципах, установленных в международных трудовых стандартах, организация должна:

- обеспечить пристойные условия труда относительно зарплат, часов работы, еженедельного отдыха и праздников, и они не должны быть менее благоприятны для рабочих, чем предлагаемые другими сопоставимыми работодателями в соответствующей стране и местности;
- обеспечить наилучшие возможные зарплаты и другие условия труда в соответствии с национальным законодательством и практикой. Они должны быть связаны с экономическим положением организации, но должны, по меньшей мере, удовлетворять основным потребностям рабочих и их семей;
- выплачивать рабочим соответствующую заработную плату, допуская только те ограничения или удержания, которые разрешены законом или коллективным договором;
- [признавать, что в обстановке страны, в которой она работает, у нее есть обязательства, касающиеся обеспечения социальной защиты рабочих, и не пытаться уклоняться от этих обязательств;]
- уважать право рабочих соблюдать обычные или согласованные часы работы. Рабочим необходимо выплачивать компенсацию за переработку в соответствии с национальным законодательством и практикой. При обращении к рабочим с просьбой о сверхурочной работе, организация должна понимать определенную уязвимость соответствующих рабочих и каких-либо опасностях, связанных с работой. Организация должна уважать законы и регламенты, запрещающие обязательную и некомпенсируемую переработку, и всегда уважать основные права рабочих, касающиеся принудительного труда; и
- по возможности допускать соблюдение национальных или религиозных традиций и обычаев относительно еженедельного отдыха.

6.4.5 Трудовые практики (вопрос 3): социальный диалог

6.4.5.1 Описание вопроса

Социальный диалог включает все типы переговоров, консультаций или обмен информацией между или среди представителей правительства, работодателей и рабочих по темам, представляющим общий интерес, касающихся экономических и социальных вопросов. Социальный диалог основан на признании, что работодатели и рабочие имеют как конкурирующие, так и общие интересы, и играют важную роль в управлении многими странами.

Социальный диалог требует, чтобы стороны были независимыми. Подлинными представителями рабочих выбираются свободно в соответствии с национальным законодательством, регламентами или коллективными договорами либо членами своего профсоюза, либо рабочими в соответствующей организации или на предприятии. Это не лица, назначенные правительством или работодателем. Социальный диалог принимает различные формы, включая информацию на уровне предприятия и механизмы консультаций (такие как советы предприятия), а также ведение переговоров по заключению коллективных договоров.

Эффективный социальный диалог обеспечивает механизм для разработки политики или нахождения решений проблем, который учитывает приоритеты и потребности как работодателя, так и рабочих, и таким образом приводит к многозначительным и устойчивым результатам, как для организации, так и для общества. Социальный диалог может содействовать установлению партнерства и демократических принципов на рабочем месте и здоровым отношениям рабочих и руководства, сводя таким образом, к минимуму, обращение к затратным производственным конфликтам и способствуя инвестициям. Подобным образом он может использоваться для создания программ повышения квалификации, содействующих развитию человека и повышению производительности или минимизации негативных социальных эффектов при изменениях производственных процессов в организациях.

6.4.5.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- признать важность институтов социального диалога и участвовать в соответствующих организациях работодателей и применяемых структурах ведения переговоров по заключению коллективных договоров;
- никоим образом не противостоять и не препятствовать осуществлению рабочими своих прав сформировать или присоединиться к их собственным организациям или вести переговоры коллективно;
- не увольнять или иным образом проводить дискриминацию среди рабочих, не угрожать перемещением или передачей работы стороннему исполнителю или пользоваться преимуществом чрезмерно длинных или сложных юридических процедур, когда цель состоит в том, чтобы помешать рабочим, которые пытаются сформировать или присоединиться к их собственным организациям или вести переговоры коллективно;
- обеспечить надлежащим образом назначенным представителям рабочих доступ к уполномоченным лицам, принимающим решения, доступ на рабочие места и к тем, кто их представляет, средствам, необходимым для выполнения их роли, и информации, которая позволит им иметь правдивую и полную картину финансов и деятельности организации; и
- не содействовать правительствам в ограничении исполнения признанных на международном уровне прав и свободы собрания и коллективных переговоров; она не должна участвовать в схемах поощрительных доплат, основанных на таких ограничениях.

6.4.6 Трудовые практики (вопрос 4): здоровье и безопасность на рабочем месте

6.4.6.1 Описание вопроса

Здоровье и безопасность на рабочем месте касаются обеспечения и поддержания наивысшей степени физического, умственного и социального благополучия рабочих и предупреждения вреда здоровью, вызванному рабочими условиями, защите рабочих от рисков, вредных для здоровья и приспособления производственной среды к физиологическим и психологическим возможностям рабочих.

Высоки затраты общества на заболевания, связанные с работой, увечьями и смертью. Загрязняющие вещества и другие производственные опасности, которые вредны для рабочих, также могут иметь серьезные воздействия на сообщества и, в общем, на окружающую среду. Вопросы здоровья и безопасности возникают по причине опасного оборудования, процессов, действий и веществ (химических, физических и биологических).

Социально ответственные практики в области охраны здоровья и обеспечения безопасности могут снизить затраты, улучшить моральное состояние и повысить производительность.

6.4.6.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- стремиться понять риски для здоровья и безопасности, вызванные ее деятельностью. Она должна также понять специфические процедуры, которые должны соблюдаться и предоставить средства, обеспечивающие безопасность работ, необходимые для предупреждения несчастных случаев и аварий;
- иметь политику в области охраны здоровья и безопасности, которая четко устанавливает, что ни фаза технологической операции, ни администрация организации не являются более важными, чем безопасность и здоровье, и что безопасность и здоровье являются неотъемлемой частью всей ее деятельности;
- соблюдать принцип, что меры по обеспечению безопасности и здоровья не должны приводить к затратам для рабочих; и
- принять системы обеспечения безопасности и здоровья, которые основываются на участии заинтересованных рабочих, и которые признают и уважают права рабочих:
 - на полную и точную информацию, касающуюся рисков для здоровья и безопасности и наилучших практик, используемых для рассмотрения этих рисков;
 - свободно обращаться и получать консультации по всем аспектам своего здоровья и безопасности;
 - отказаться от опасной работы;
 - прибегать к совету со стороны по вопросам здоровья и безопасности;
 - докладывать органам управления о проблемах с охраной здоровья и безопасности;
 - участвовать в процессах и решениях по обеспечению здоровья и безопасности; и
 - быть свободными от репрессий за какие-либо из этих действий,

Комментарий в рамке 3: Совместные комитеты работников и руководства по охране здоровья и безопасности

Во многих организациях Совместные комитеты работников и руководства по охране здоровья и безопасности являются наиболее важной частью программ организации по охране здоровья и безопасности. Совместные комитеты могут выполнять важные роли, такие как сбор информации, разработка руководств по безопасности и программ обучения, составление отчетов и расследование несчастных случаев, изучение и реагирование на проблемы, поднимаемые работниками. Представители рабочих в эти комитеты не должны назначаться руководством, а должны выбираться

самими рабочими. Членство в этих комитетах должно быть поровну разделено среди руководства и представителей рабочих. В комитетах должны быть в достаточной численности представлены все смены, отделы и подразделения.

6.4.7 Трудовые практики (вопрос 5): развитие человека [людских ресурсов]

6.4.7.1 Описание вопроса

Развитие человека является процессом расширения выбора, увеличивая возможности и функционирование человека, делая, таким образом, возможным вести долгую и здоровую жизнь, быть хорошо осведомленными и иметь приличный жизненный уровень. Развитие человека касается также политических, экономических и социальных возможностей вести творческую и продуктивную жизнь и иметь чувство собственного достоинства и ощущение принадлежности к сообществу.

[Что касается трудовых практик, то развитие человека] [Как часть развития человека развитие людских ресурсов] включает повышение дееспособности и трудоспособности отдельных людей. Трудоспособность касается опыта, компетентности и квалификации, которые повышают дееспособность человека получить и сохранить подходящую работу. В качестве работодателей организации могут играть основную роль в повышении трудоспособности рабочих и могут использовать политику и практику на рабочих местах, чтобы рассмотреть важные социальные вопросы, такие как борьба с дискриминацией, уравнивание семейных обязанностей и содействие здоровью и благополучию.

6.4.7.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- обеспечить доступ к повышению квалификации, обучению и возможностям карьерного роста для рабочих на равной и недискриминационной основе;
- уважать семейные обязанности рабочих, предусматривая обоснованные рабочие часы, и через другие средства, такие как детские учреждения и отпуск по уходу за ребенком, которые могут помочь рабочим достичь правильного баланса работа-жизнь;
- никоим образом не дифференцировать практики найма на работу; к ним относятся набор, отбор, доступ к обучению, продвижение и увольнение;
- предпринимать позитивные действия для защиты и прогресса уязвимых групп, таких как туземные рабочие и мигранты, а также рабочих-инвалидов;
- установить или участвовать в соответствующих программах, где рассматриваются такие вопросы, как молодежная или женская безработица; и
- установить совместные программы рабочих и руководства для содействия здоровью и благосостоянию. Воздействие инфекционных заболеваний и злоупотребление алкоголем или наркотиками, например, влияет на работу организации и общему здоровью общества.

6.5 Окружающая среда

6.5.1 Обоснование

Мир сталкивается с большими и сложными экологическими проблемами, многие из которых связаны с ростом населения и развитием, например, истощением природных ресурсов, изменением климата, загрязнением и разрушением экологических систем.

Экологические вопросы – от локальных до глобальных – связаны между собой, и их рассмотрение требует комплексного подхода. Экологические проблемы представляют угрозу безопасности людей и благосостоянию общества. Экологические вопросы тесно

связаны с правами человека, развитием общества и другими ключевыми вопросами социальной ответственности. Многие экологические вопросы выходят за пределы национальных границ и ни одно государство или сектор общества не может решать проблемы в одиночку. Все члены общества должны собрать все свои коллективные ресурсы и решать проблемы на основе единства и сотрудничества.

Рассмотрение вопросов окружающей среды не является только неременным условием для выживания и преуспевания нашего поколения; это - обязательство, которое наше поколение должно выполнять так, чтобы дать возможность будущим поколениям пользоваться устойчивой окружающей средой в мировом масштабе. [Следует иметь в виду, что экологическая ответственность является частью социальной ответственности любой организации].

6.5.2 Принципы и основные факторы

При рассмотрении экологических вопросов все организации должны соблюдать и продвигать следующие принципы. [Они должны выполнять свои обязательства в более полном объеме].

6.5.2.1 Экологическая ответственность

Организация должна брать на себя ответственность за нанесение ущерба окружающей среде, вызванного деятельностью в рамках своего управления (контроля) или сферы влияния. [Общество ожидает от частных и общественных организаций, чтобы они были хорошими соседями]. Ключевые элементы, способствующие экологической ответственности, включают следующее:

- Применение предупреждающего подхода;
- *Действие в соответствии с национальными/государственными/местными законами и там, где законы защищают окружающую среду в недостаточной мере, или действуют неэффективно, необходимо действовать в строгом соответствии с общепринятыми международными нормами;*
- Внедрение экологических стандартов, кодексов и критериев в управление цепью поставок;
- Содействие развитию экологической технологии и ее распространению;
- Продвижение осведомленности об экологии, управление деятельностью и ведение отчетности действий и размещений;
- Доведение до сведения и поддержание диалога с местным обществом по экологическим вопросам; и
- Равномерное распределение выгоды.

6.5.2.2 Предупреждающий подход

Там, где возможно, организация должна применять предупреждающий подход к защите здоровья людей и окружающей среды. Если существует угроза серьезного или необратимого разрушения, отсутствие полной научной определенности не должно стать причиной для откладывания экономически эффективных мер по предотвращению потенциальных воздействий на здоровье людей или разрушение окружающей среды. [В условиях неопределенности использование инструментов, например, анализ жизненного цикла, оценка экологического риска и оценка воздействия на окружающую среду имеет чрезвычайно большое значение].

6.5.2.3 Принцип «платит загрязнитель»

Организация оплачивает стоимость предотвращения загрязнения (окружающей среды) в соответствии либо со степенью разрушения (повреждения), причиненного обществу загрязнением, либо со степенью, до которой загрязнение превысило приемлемый уровень (стандарт). [Это необходимо для продвижения интернационализации расходов на экологию].

6.5.2.4 Использование технологий, безопасных для окружающей среды

Ответственная организация должна способствовать развитию и распространению технологий, не наносящих вреда окружающей среде. Данные технологии являются такими, которые «... защищают экологию, являются менее загрязняющими, используют все ресурсы более устойчиво, повторно используют большинство из отходов и продуктов и обращаются с остаточными загрязняющими веществами более приемлемым способом, чем технологии, для которых они были заменителями».

6.5.3 Стратегия, политика и инструменты

Примечания разработчика: Должно ли следующее быть оставлено, удалено или переставлено в Разделе 7?

[В своем усиллии объединения проявления заботы об окружающей среде в своих операциях, каждая организация может внедрять множество экологических стратегий и подходов]. Создание экологической стратегии и политики является начальной точкой для внедрения рассматриваемых (мнений) и управления экологическими аспектами в своих операциях.

Инструменты для обеспечения систематического внимания и достижения политики и целей включают системы управления окружающей средой и экологический аудит/оценки. Они помогают обеспечению контроля и улучшению экологической деятельности в соответствии с экологической политикой организации.

Дополнительные инструменты, например, оценка жизненного цикла, оценка общих затрат, оценка воздействия на окружающую среду, могут помочь всем организациям в решении проблем, касающихся управления окружающей средой].

Примечание разработчиков: Некоторые члены групп разработчиков поддержали альтернативную структуру экологических проблем:

[Экологический вопрос 1: Способствование устойчивому потреблению и производству

Экологический вопрос 2: Оценивание услуг (служб) экосистем

Экологический вопрос 3: Противодействие изменению климата

Экологический вопрос 4: Способствование ответственному управлению химическими веществами]

6.5.4 Экологический вопрос 1: [Идентификация и управление] Экологические аспекты деятельности, продукции и услуг

6.5.4.1 Описание вопроса

Каждая организация влияет на окружающую среду. Эти воздействия включают загрязнение воздуха и воды, образование и утилизацию отходов, и использование токсических и опасных веществ. Организация должна идентифицировать и управлять, должным образом, экологическими аспектами своей деятельности, продукции и услуг.

а) выбросы в воздух и в воду

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

б) отходы

Организация должна сводить к минимуму образование отходов. Это требует понимания того, что собой представляют отходы и выбросы организации, и реализации планов по их сокращению, основанных на оценке риска и потребностей сообщества. Важно рассматривать иерархию сокращения отходов, а не их переработку. [Иерархия отходов – это: (i) сокращение источника, (ii) повторное использование, (iii) рециркуляция, (iv) очистка сточных вод и обработка твердых отходов и (v) утилизация отходов.]

с) токсические и опасные вещества

Химические вещества используются повсеместно и влияют на качество нашей жизни. Большие количества токсических и опасных материалов производятся и выбрасываются в окружающую среду в результате использования в производстве, выработки электроэнергии, сельском хозяйстве, торговле и домашнем хозяйстве. В природе и во всех экосистемах эти вещества могут влиять на рост и развитие растений и животных. Они могут вызывать репродуктивные изменения, врожденные дефекты, изменения в поведении и смерть. Предполагается или известно, что некоторые из них неблагоприятно влияют на здоровье людей, например, рак или разрушение эндокринной системы.

[Принято Международной Конференцией по управлению химическими веществами (ICCM), проходившей 6 февраля 2006 в Дубаи, ОАЕ. Стратегический подход к международному управлению химическими веществами (SAICM) – это структура политики действия в международном масштабе в отношении химических опасных факторов. SAICM был разработан Подготовительным Комитетом. Стратегический подход поддерживает достижение цели, согласованной в 2002 г. на мировом саммите по устойчивому развитию (WSSD) в Йоханнесбурге, на котором было заявлено, что к 2020 г. химические вещества будут производиться и использоваться так, что их неблагоприятное воздействие на окружающую среду и здоровье людей будет сведено к минимуму.]

Примечание разработчика: Следует ли оставлять следующую таблицу с разъяснениями или ее удалить?

[Химические вещества в повседневной жизни]

Воздействие на	Источник
Пищевые продукты	Удобрения, пестициды, упаковка и пищевые добавки
Одежду	Синтетические нити, красители, текстильно-вспомогательные вещества (ТВВ)
Здоровье	Лекарственные вещества, бактерицидные вещества
Гигиену	Мыла, загрязнители, косметика, средства от насекомых
Места проживания	Здания и отделочные материалы
Энергию	Топливо, химикалии, вода, возобновление энергии

6.5.4.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) Снижение выбросов в воздух и воду

Организация должна:

- [идентифицировать, измерять, регистрировать и протоколировать все свои значительные выбросы в воздух и сточные воды];
- Создавать, реализовывать и отчитываться по программе минимизации загрязнения воздуха и воды для достижения уровней выбросов и сточных вод ниже разрешенного законом порога; и
- определять цели и составлять отчет о деятельности, связанной с минимизацией выбросов в воздушную и водную среду, с учетом руководств/стандартов, сравнения и передовых практик. Они должны базироваться на:
 - правовых нормах стран с более амбициозными пределами выбросов и сточных вод по сравнению со страной-хозяином;
 - Критериях, содержащихся в добровольных схемах экологической маркировки; и
 - Руководствах государственных закупок (снабжения), устанавливающих критерии устойчивости.

б) сокращение отходов

Организация должна:

- [идентифицировать, измерять, регистрировать и протоколировать свои значительные потоки отходов];
- Устанавливать систему разделения отходов, в которых, как минимум, основные виды отходов разделяются на фракции;
- Устанавливать стратегию по обращению с отходами и сведению их к минимуму, в которой первостепенное значение должно уделяться вариантам управления отходами [в соответствии с иерархией сокращения отходов] и отчетной деятельности.
- Обеспечивать в целях надежного руководства места для размещения отходов; и
- оценивать места, которые были загрязнены отходами ранее, вносить их в отчеты для государственных органов и восстанавливать их в соответствии с директивами или передовой практикой.

Комментарий в рамке 4. [Следует добавить название]

За последнее десятилетие производители батарей (аккумуляторов), частично в ответ на общественное беспокойство и законодательство, представили свои решения в отношении экологических проблем. На каждом этапе жизненного цикла продукции были предприняты определенные усилия.

- Модернизация – изменение своей продукции с целью сокращения или устранения использования токсических составляющих;
- Повторное использование – ежегодное производство во все большем объеме перезаряжаемых батарей, в сравнении с производимым количеством неперезаряжаемых батарей.
- Многооборотное использование – В некоторых странах, сбор и повторное использование перезаряжаемых батарей.

с) Сокращенное использование токсических и опасных материалов [Ответственное управление химическими веществами]

Ключевые действия по управлению токсическими веществами включают внедрение мер по производству более безопасной продукции, программ по надзору за продукцией, ознакомление и готовность к чрезвычайным ситуациям². Там, где это требуется, организация должна:

- избегать использования чрезвычайно и высоко опасных пестицидов, (которые определены в классификации ВОЗ);
- избегать использования химических веществ, классифицированных как «уменьшающие озоновый слой» (в Монреальском Протоколе (1) или Роттердамской Конвенции (71));
- избегать использования веществ, определенных как канцерогенные, мутагенные, токсические для воспроизводства, длительного действия и био-накапливающиеся. Там, где такие вещества необходимо использовать, т.к. не существует подходящей альтернативы, требуется объяснение и протоколирование [для заинтересованных сторон].
- [Регулярно анализировать используемые химические вещества и разрабатывать программу, чтобы установить, что рассматриваемые вещества идентифицированы для устранения и заменены на менее опасные вещества или технологии там, где существуют экономически и технически жизнеспособные альтернативы, принимая во внимание предупреждающий принцип].
- Регулярно анализировать использование химических веществ, предлагаемых для постепенного свертывания их производства (например, черные списки, публикуемые правительствами или требования потребителей, здравоохранительных и экологических организаций к запрету этих веществ);
- Разрабатывать ответ, содержащий график замены химических веществ или обоснование его дальнейшего использования;
- Оценивать и отражать в отчете опасности/риски для здоровья людей и окружающей среды от использования химических веществ, учитывая их полный жизненный цикл и принимая во внимание соответствующие группы населения, а возможно и определенные уязвимые подгруппы; и
- Вести реестр всех опасных химических веществ, включая количества, используемые для каждой цели, и делать его доступным для общественности.

[Комментарий в рамке 5. Надзор за продукцией]

Надзор за продукцией – подход, ориентированный на продукцию с целью защиты окружающей среды. Он обращен к тем, кто вовлечен в жизненный цикл продукта – производителям, представителям розничной торговли, пользователям и распределителям, с целью разделения ответственности по сокращению вредного воздействия продукции на экологию.

(См. также веб-сайт по надзору за продукцией Американской Организации по защите окружающей среды: <http://www.epa.gov/epr/>)

6.5.5 Экологический вопрос 2: Содействие устойчивому потреблению и производству

6.5.5.1 Описание вопроса

² См. (77), касающееся аварий на промышленных предприятиях, которые часто идут рука об руку со стихийными бедствиями.

[Устойчивое потребление подразумевает не столько потребление в меньшем количестве, но, скорее, рассматривается как отправная точка потребления по-иному.] Устойчивое потребление подразумевает более эффективное потребление, распределяя ресурсы между богатыми и бедными и защищая окружающую среду без угрозы основным потребностям будущих поколений.

Йоханнесбургский план реализации 2002 г. (80) предусматривает новый подход, которому необходимо следовать в соответствии с концепцией устойчивого потребления и производства (SCP). Данный подход признает, что современные тенденции в моделях потребления, являются неустойчивыми и подрывают эффективные улучшения, достигнутые в области более чистого производства. При содействии ООН разрабатывается структура программ по устойчивому потреблению и производству на 10-летний период (Маракешский Процесс). Этот процесс признает, что организация может переориентировать социальное и экономическое развитие с тем, чтобы остаться в рамках потенциальной емкости экологической системы планеты, принимая участие в:

- продолжении улучшений в процессах производства;
- ускорении улучшений в проектировании товаров и услуг и
- переориентации выбора потребителей – отдельных лиц, промышленных и общественных организаций – в направлении более устойчивых решений, касающихся жизненных циклов и закупок продукции.

а) более чистое производство

Более чистое производство – это стратегия для повышения эффективности использования природных ресурсов и сведения к минимуму отходов. Предпочтительнее сокращать загрязнение и риски для безопасности и здоровья людей, чем прекращать процесс производства. Принятие подходов более чистого производства обычно включает практики по поддержанию улучшения, усовершенствование или внедрение новых технологий или изменение производственных процессов. Эти подходы предназначены для удовлетворения потребностей потребителей в продукции и услугах, не наносящих вред экологии. Так же, как и снижение загрязнения, принятие подходов более чистого производства может снижать экономические затраты посредством повышения эффективности производства. Более чистое производство включает в себе предупреждающий подход, как установлено в Декларации 2002 г. (Рио-де-Жанейро). Ключевым элементом вышеупомянутого подхода является идея о том, что лучше предупредить, чем лечить.

Что касается процессов производства, более чистое производство является следствием сохранения сырьевых материалов, воды и энергии, сокращения токсических и опасных сырьевых материалов и снижения количества и токсичности всех выбросов и сточных вод на предприятии либо сочетания данных факторов во время процесса производства.

Что касается продукции, более чистое производство направлено на сокращение воздействия продукции на окружающую среду, здоровье и безопасность на протяжении всего жизненного цикла продукта, от добывания сырья, через производство и использование, до конечной утилизации продукта.

В отношении услуг, более чистое производство включает в себе рассмотрение экологических вопросов при проектировании и разработке услуг.

б) риск для экологии

[Подходы, основанные на риске, рассматривают как внутреннюю опасность вещества, так и возможность его воздействия, и применение соответствующих стратегий по управлению риском с целью снижения или контроля такого воздействия.]

с) Жизненный цикл [подход] [размышление]

Основная структура в области защиты окружающей среды через подходы устойчивого производства и потребления – это управление жизненным циклом (LCM). [LCM способствует организациям, которые приняли стратегию, выражающую желание производить или продавать или поставлять приемлемые продукты и услуги с целью повышения своего общественного имиджа, видимости и общих связей с заинтересованными лицами и обеспечения устойчивой работы.]

d) Эко-эффективность и эко-проектирование

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

е) [Зеленые закупки] [Зеленые поставки][Цепи поставки]

[В более полной мере, чем экологически чистые закупки, сосредотачиваемые на экологических критериях, устойчивые закупки касаются процесса, в котором организация должна осуществлять поставки и услуги с учетом устойчивости продукта на протяжении всего его жизненного цикла.]

f) [Системы продукт-услуга]

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

g) Роль потребителя и взаимосвязанные политики

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

6.5.5.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) более чистое производство

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

Примечание редакционного комитета: Данную табличку, как нам кажется, следует убрать, т.к. она не относится к более чистому производству, и не понятно в каком месте данного документа ее можно вставить.

Комментарий в рамке 6. Более безопасное производство

Это касается подхода управления производством по предотвращению аварий, которые компрометируют продвижение процесса, и мер по управлению безопасностью, включающего создание и гармонизацию планов по чрезвычайным ситуациям и процедур, и доведению информации до всех заинтересованных сторон по всей цепочке добавления стоимости. Цели более безопасного производства включают предотвращение аварий на производстве,

хранение, обращение и конечное применение опасных веществ, в которых могут возникать риски для обществ и окружающей среды. Ответственная организация будет продвигать Более Безопасное Производство, среди прочих, посредством:

- стимулирования культуры безопасности;
- следования подходу, связанному с цепочкой добавления стоимости;
- продвижения интеграции рассуждений, касающихся здоровья и безопасности, а также окружающей среды при рассмотрении снижения риска аварий и готовности к чрезвычайным ситуациям (объединяя области применения ИСО 14001 и OHSAS 18001 относительно готовности к чрезвычайным ситуациям и ответной реакции).

Примечание. Следует ли следующий раздел об экологических рисках оставить или исключить?

b) [Экологический риск]

[Организация должна осуществлять программы по оценке и снижению прямых и косвенных экологических рисков. Эти риски могут возникать в результате деятельности организации, использования сырьевого материала, продуктов и услуг. Программы должны включать процессы по идентификации источников опасности, включая человеческие факторы. Организация должна идентифицировать те риски, которые не входят в рамки их контроля (например, поставщик, над которым организация имеет небольшой контроль или влияние в малой степени).]

[Организация должна оценивать экологические характеристики продуктов и услуг, принимая во внимание весь их жизненный цикл. Такие оценки должны быть доступными общественности. Организация не должна осуществлять выпуск продуктов или услуг без проведения оценки экологического риска независимой третьей стороной. Если используются новые материалы и/или методы производства, такие, как нанотехнология или разработка дженериков (generic engineering), то полная документация, касающаяся оценки риска, должна быть доступна общественности. Организация не должна осуществлять выпуск продуктов или услуг, если значительное количественное соотношение населения выражает свое замечание или даже протест, например, в отношении генетически модифицированных пищевых продуктов. Организация должна использовать критерии экологической маркировки в целях бенчмаркинга – как посредством регистрации продуктов в соответствии со схемами такой эко-маркировки, так и/или посредством использования критериев экологической маркировки в целях бенчмаркинга.]

Область оценки должна включать разработку продукта, его изготовление, маркетинг и распространение вплоть до использования, возможного неправильного использования, повторного использования и утилизации.]

[Что касается оценки неопределенности, существует множество пригодных инструментов для сбора информации о возможных проблемах и воздействиях, связанных с изменениями в технологии, процессе, планировании и управлении, например:

- Оценка экологических рисков – устанавливает возможность непредвиденного экологического разрушения наряду с другими рисками;
- Оценка жизненного цикла (LCA) – изучает возможности для наиболее экологически благоприятных входных и выходных данных в разработке продукции и процесса;

- Оценка воздействия на окружающую среду – подтверждает, что воздействия проектов разработки находятся в пределах приемлемых уровней; и
- Стратегическая экологическая оценка – подтверждает принятие во внимание и смягчение воздействий политик и планов.]

с) обдумывание жизненного цикла [подход]

Организация должна:

- с целью предоставления более устойчивых продуктов и услуг систематически продумывать их жизненный цикл, посредством управления всем жизненным циклом продукции, выпускаемой данной организацией; и
- использовать LCM для содействия обеспечения связей между экономическими, социальными и экологическими измерениями в рамках организации.

d) экологическая эффективность и экологическое проектирование (43)

Организация должна:

- [идентифицировать, измерять, регистрировать (записывать) и отражать в отчетах свое потребление материалов;]
- Устанавливать, применять и отражать в отчетах в соответствии с программой минимизации потребления материала, охватывающей продукты и услуги организации, для достижения потребления материалов, соответствующего современному положению дел; и
- Регистрировать и отражать в отчетах характеристики материала с целью осуществления сравнения с другими организациями и наблюдения за развитием организации с течением времени.

е) Экологические закупки (зеленые закупки) [Зеленые поставки][Цепи поставки]

Организация должна осуществлять закупки или услуги, принимая во внимание (на протяжении всего жизненного цикла товаров) следующее:

- соотношение цены и качества: рассмотрение цены, качества, наличия и функциональности;
- экологические рассуждения (рассмотрения), например, эффективность ресурса во время производства и потребления; уровни выбросов и воздействие продукта или услуги на изменение климата;
- Социальные аспекты, включая искоренение бедности, международное равенство при распределении ресурсов, условия труда и честная торговля; и
- Варианты для установления партнерства, поддержания и сотрудничества с поставщиками, способствующие экологическому качеству и эффективности.

Примечание. Оставлять ли, исключать или объединить с подразделом «Обдумывание жизненного цикла/Подход» следующее?

f) [Системы продукт-услуга]

[Организация, желающая продвигать экологическую ответственность через Системы «продукт-услуга» (PSS), должна:

- Изменять сосредоточение своего бизнеса только с проектирования и продажи физических продуктов на продажу системы продуктов и услуг, которые совместно способны выполнять конкретные запросы клиента;
- Внедрять нововведения, снижающие использование материала и, следовательно, воздействие на окружающую среду, посредством разделения доходов от потоков материалов и повышения продуктивности ресурса; и
- Следовать координированному подходу, вовлекая группы заинтересованных сторон, с установлением партнерских отношений и обязательным вовлечением клиентов и потребителей, в разработку общих решений, которые также будут способствовать повышенной ответственности производителя за воздействие на экологию через жизненный цикл продукта и сопровождаемые услуги.]

Комментарий в рамке 7. Типы системы «продукт-услуга»

[Услуги, ориентированные на продукт, которые включают услуги по распространению продукта, когда стоимость продукта повышается за счет дополнительных услуг (например, модернизации, ремонта, гарантии, финансовых схем и поставки предметов потребления и т.д.), совета и консультации о том, как наиболее эффективно использовать продукт.

Услуги, ориентированные на использование, которые включают наем продукта, аренду продукта или совместное (коллективное) его использование, объединение продукта (аналогичное арендованию и совместному использованию, но с одновременным использованием продукта) и оплату каждой услуги (пользователь больше не покупает продукт, но покупает результаты (выходные данные) продукта в соответствии с уровнем использования, например, формулы “оплата за каждую услугу” в настоящее время приняты большинством производителей копировальных устройств.

Услуги, ориентированные на результат, которые включают функциональный результат. Здесь провайдер договаривается с клиентом предоставить ему результат, не связанный с какой-либо конкретной технологической системой. Примерами являются услуга по борьбе с вредителями вместо внесения пестицидов, организация «приятного климата» вместо продажи нагревательного или охладительного оборудования.]

g) роль потребителя и связанные с ней политики

Организация должна рассматривать роль потребителя в цикле производства и потребления и свою собственную роль в воздействии на поведение потребителя. Стратегии по обмену информацией и рекламе могут дать возможность потребителям осуществлять потребление различным образом, предлагая им устойчивый выбор. Организация может выбирать устойчивые продукты для создания новых возможностей бизнеса.

6.5.6 Экологический вопрос 3: Устойчивое использование ресурсов

6.5.6.1 Описание вопроса

Во время осуществления своих операций и деятельности организации используют возобновляемые и невозобновляемые ресурсы. Потребление ресурсов имеет многочисленные прямые и косвенные воздействия на окружающую среду – от разрушения естественной среды вследствие разработки месторождений, операций по добыванию в лесной и других промышленности до выбросов в результате использования транспорта и обработки материалов. Организация должна стремиться сокращать использование ресурсов, включая энергию, топлива, сырье и обработанные материалы, землю и воду. Организация должна реализовывать программы по снижению использования ресурсов, и в то же время обеспечивать выбор ресурсов из наиболее устойчивых имеющихся источников.

а) Энергоэффективность

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

б) Эффективное использование воды

Вода необходима для жизни. Для обеспечения все возрастающего мирового населения и его экономической деятельности требуется наличие соответствующего количества чистой пресной воды. Пресная вода является ценным ресурсом мирового значения. Доступ к чистой питьевой воде является основной потребностью человека и, кроме того, основным правом человека.

с) устойчивое использование земли

Организационные решения, касающиеся использования земли, имеют существенные последствия для окружающей среды. Наиболее важные решения по использованию земли принимаются общественными организациями, но и другие организации могут играть важную роль. Отдельные проекты могут иметь положительное или отрицательное влияние на естественную среду, гидрологию, эффективность перевозок, защиту сельскохозяйственных земель и качество жизни.

6.5.6.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) Энергоэффективность

Организация должна:

- [идентифицировать, измерять, записывать и отражать в отчетах свои энергетические ресурсы и потребление энергии, включая и то, что соотносится с ее операциями, транспортировкой, продуктами и услугами;]
- Разрабатывать и применять программу по энергоэффективности, чтобы сократить энергетические потребности и, по возможности, использование энергии из возобновляемых источников. Программы по энергоэффективности должны охватывать использование энергии для всех видов деятельности под контролем организации; и
- Регистрировать и отражать в отчете энергетическую деятельность, используя соответствующее нормирование, масштабы и сравнения с наилучшими достижениями, в целях осуществления сравнения энергоэффективности между организациями и наблюдения за развитием организации с течением времени.

б) охрана водных ресурсов

Организация должна:

- Признавать ценность пресной воды и применять планы по эффективному использованию воды;
- Применять подход, связанный с водоразделом, чтобы управлять пресной водой совместно с другими заинтересованными сторонами в пределах общего водораздела, независимо от границ юрисдикции. Органы должны управлять водными ресурсами на основе водораздела, обеспечивая объективное рассмотрение потребностей всех пользователей. Подход, касающийся водораздела, означает, что распределением воды, контролем потоками воды (дамбы (плотины), резервуары) и водными экосистемами управляют на основании водораздела как основной единицей, и принимают такие решения, которые обеспечивают объективный и устойчивый доступ к ресурсам пресной воды.
- Реализовывать программы, способствующие достижению целей развития нового тысячелетия, включая обеспечение безопасных и надежных услуг, касающихся питьевой воды и воды, используемой в санитарно-гигиенических целях.
- Применять передовые практики при производстве гидроэлектроэнергии, для защиты ресурсов питьевой воды, контроля наводнений, ирригации и перевозки грузов по воде; и
- [Регистрировать и отражать в отчете свое потребление воды, используя соответствующее нормирование, масштабы и сравнения с наилучшими достижениями, в целях осуществления сравнения потребления воды между организациями и наблюдения за развитием организации с течением времени].

с) Устойчивое использование земли

Организация должна:

- использовать землю более устойчивым образом, принимая устойчивые практики застройки городов и давать обязательство рассмотрения воздействий на окружающую среду решений по использованию земли;
- если она является государственным органом, разрабатывать планы выращивания культур и работать с владельцами земельной собственности и застройщиками, чтобы они управляли своей землей длительное время; и
- Включать защиту естественной среды, заболоченной территории и леса, коридоры дикой природы и сельскохозяйственные земли в планирование расширения городской и пригородной застройки и выбор площадок для строительства новых зданий.

6.5.7 Экологический вопрос 4: [Противодействие] [Рассмотрение] изменению климата (63, 76)

6.5.7.1 Описание вопроса

Изменение климата влияет на будущее человечества в мировом масштабе. В соответствии с Международным Комитетом по изменению климата (IPCC) изменение климата касается любого изменения климата с течением времени либо вследствие естественного изменения, либо в результате деятельности человека. Антропогенные выбросы парниковых газов, в основном, от сгорания ископаемого топлива, вызывают глобальное изменение климата, которое в значительной степени влияет на окружающую среду и на человека (63).

Каждая организация отвечает за часть выбросов парниковых газов и на нее определенным образом влияет изменение климата. Организация должна признавать свою ответственность

как за сведение к минимуму своей собственной углеродной зависимости, так и за сотрудничество с другими организациями при рассмотрении данного вопроса.

Организация должна идентифицировать типы действия, которое она может предпринимать для сокращения выбросов парниковых газов. Она может использовать подход ретрополяции (построение графика для прошлого периода на базе тенденций и данных ближайшего прошлого или текущего периода) для установления целей, используя предупредительный подход. Организация должна использовать объединенный подход, включающий уменьшение и адаптацию.

Последствия изменения климата уже очевидны. Среди наблюдаемых тенденций имеются следующие: повышение уровня моря, участвовавшие экстремальные погодные явления, например, тепловые волны, проливные дожди, ураганы/муссоны и засуха, воздействия на экосистемы, сельское хозяйство и рыболовный промысел. В первую очередь изменение климата влияет на уязвимые экологические и социальные системы. Т.к. климатическое изменение преодолевает свой пик, в дальнейшем изменения будут ощущаться более широко и остро. Адаптация имеет последствия для социальных проблем, например, права человека и общества и требует всеобъемлющего подхода к этим вопросам.

6.5.7.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) уменьшение изменения климата

Чтобы уменьшить изменение климата, организация должна:

- разработать свою собственную стратегию в отношении изменения климата и политику с измеряемыми целями снижения выбросов парниковых газов;
- значительно сокращать свои собственные выбросы парниковых газов;
- повышать энергоэффективность своих операций и транспортировки;
- внедрять программу по минимизации парникового газа с учетом последствий выбросов парниковых газов в результате деятельности организации в сфере ее влияния и контроля;
- уменьшать зависимость от ископаемых видов топлива и использовать, по возможности, возобновляемую энергию;
- снижать отходы, отправляемые на свалки, не допуская их образования и за счет повторного использования и рециркуляции материалов и применения продукции, изготовленной из повторно используемых материалов;
- Вносить вклад в структурные реформы в обществе и в изменение поведения, что будет способствовать снижению выбросов парниковых газов. В общем смысле также важно повышать осведомленность о кризисном состоянии климата в обществе;
- Принимать дополнительные меры по уравниванию имеющихся выбросов парниковых газов посредством таких действий, как лесовозобновление и посадка деревьев, которые поглощают углекислый газ, или получение энергии из возобновляемых источников; и
- Использовать гибкие механизмы, например, механизм чистого развития в рамках Конвенции ООН по изменению климата (76) для ускорения внедрения в различных организациях надежных экологических технологий.

Комментарий в рамке 8. Примеры действий, которые можно предпринимать в организациях различных типов, для уменьшения изменения климата

Правительства должны выдвигать средне- и долгосрочные планы действий.

Правительства и другие сектора должны сотрудничать в разработке оптимальных систем транспортировки для достижения снижения выбросов парниковых газов.

Ученые и средства массовой информации должны предоставлять общественности простые для понимания разъяснения по этому вопросу.

Организации должны разрабатывать энергоэффективные продукты и услуги.

Потребители должны осуществлять экологически безвредные закупки, которые сводят к минимуму их воздействие на окружающую среду.

Инвесторы должны осуществлять экологически чистые инвестиции.

Неправительственные организации должны предлагать рекомендации, касающиеся политики, и повышать осведомленность широкой общественности.

в) Адаптация к изменению климата

С целью снижения уязвимости к изменению климата организация должна:

- Предпринимать предупредительный подход по управлению рисками и минимизации негативных последствий, связанных с изменением климата;
- Изучать осуществимость смягчения возможных разрушений, чтобы пользоваться преимуществом возможностей, там, где это возможно, или справляться с последствиями;
- Анализировать возможные воздействия, идентифицировать риски и предпринимать предупредительные меры для повышения адаптивной способности;
- Планировать рост городов и инфраструктуры с учетом последствий изменений климата; и
- Разрабатывать сельскохозяйственные, промышленные, медицинские и широкий спектр других технологий и делать их доступными для тех, кто в них нуждается, обеспечивая водоснабжение, продовольственные ресурсы, имеющие первостепенное значение для здоровья человека.

Комментарий в рамке 9. Примеры действий, которые можно предпринимать в организациях различных типов, для адаптации к изменению климата

- Ученые должны обеспечивать разработчиков политики информацией о влиянии на экологические и социальные системы.
- Правительства должны создавать политики и стратегии по управлению водным ресурсом.
- Международное сообщество должно разрабатывать меры по переселению людей, живущих в зонах, на которые будет влиять повышение уровня моря.
- Организации должны разрабатывать технологии, предупреждающие и снижающие стихийные бедствия.
- Исследовательские организации должны прилагать усилия для разработки новой сельскохозяйственной продукции, которая может быть адаптирована к климатическим изменениям.
- Организации здравоохранения должны изучать возможности по предотвращению распространения эндемических и других инфекционных заболеваний, которые будут усиливаться в результате изменения климата.

- Международные организации должны обеспечивать помощь уязвимым группам населения, живущим в местности, подвергаемой затоплению и другим стихийным бедствиям.
- Власти должны создавать и принимать планы по реагированию на стихийные бедствия и повышать осведомленность общественности о соответствующих действиях.

6.5.8 Экологический вопрос 5: [Оценивание экологических услуг] [Экосистемы]

6.5.8.1 Описание вопроса

За последние 50 лет люди изменяли экологические системы намного быстрее и интенсивнее, чем в любой другой сравнительный период времени в истории, в более широком объеме отвечая потребностям общества в продовольствии, пресной воде, древесине, натуральных волокнах и топливе. В результате это привело к значительным и необратимым потерям в разнообразии жизни на планете (75).

а) Восстановление экологических систем

Экологические системы вносят свой вклад в общество, обеспечивая определенные услуги, например, пресную воду, почву, опылители, поглощение загрязняющих и парниковых газов, натуральные волокна, рыбу и места для отдыха. Однако многие экосистемы ухудшены, разрушены или уничтожены, и больше никогда не обеспечат данные услуги. Проблема восстановления экологической системы в настоящее время является общей во многих странах и включает действия по восстановлению и воссозданию различных типов экологических систем, например, болот, лесов, лугов, устьев рек и коралловых рифов.

б) Услуги экологических систем

[Структура услуг экосистем в настоящее время уже хорошо организована, как научная и техническая структура; в настоящее время ее начинают признавать как средство структурированных деловых операций (через надлежащую оценку и/или торговлю услугами экосистемы) в целях регулирования и управления (например, управление населением и всеми видами деятельности в пределах водораздела.)]

В первую очередь следует рассматривать объединение экологических систем, чтобы они могли продолжать обеспечивать свои услуги. Если объединение экосистем не представляется возможным, то должна быть предоставлена компенсация, заменяющая те услуги, которые были истощены. Однако не всегда имеется возможность заменить или каким-либо иным способом восполнить потерю этих услуг, в этом случае может быть уместна финансовая компенсация.

с) Биологическое разнообразие

Примечание редакционного комитета: Необходимо определение биологического разнообразия. Можно использовать существующее определение IUCN, UNEP и WWF (1991).

“разнообразие жизни во всех ее формах, уровнях и комбинациях. Сюда включают разнообразие экологической системы, разнообразие видов и генетическое разнообразие”.

Сохранение биологического разнообразия может применяться к земле и водным экологическим системам, представителям различных биологических видов и генетического наследия. Сюда включается сохранение естественных (природных) экосистем и через них защита диких видов и помощь в поддержании генетического разнообразия в условиях дикой природы.

Сохранение in-situ относится к сохранению биологического разнообразия в естественной окружающей среде. Сохранение ex-situ относится к деятельности по сохранению, предпринимаемой за пределами естественной среды обитания, например, в ботанических садах, банках семян, зоопарках и аквариумах. В общем-то, сохранение разнообразия в естественной окружающей среде является предпочтительным подходом.

6.5.8.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) восстановление экосистем

Организация, принимающая участие в разработке проектов, программ для географических особенностей, управления экосистемой или сохранения природы, должна идентифицировать восстановление экосистемы как компонент своих проектов.

Организация должна принимать участие в восстановлении экосистемы в своем государстве, в частности, если ее собственная деятельность стала причиной ухудшения или разрушения экосистемы.

б) услуги экосистемы

Организация, в частности, являясь государственным учреждением, желающая поддерживать, расширять и извлекать выгоду из услуг экологической системы, должна:

- привлекать заинтересованные стороны в принятие всех решений и процессы планирования, которые могут повлиять на экосистемы или создавать или сокращать выгоды для особых групп/организаций, базирующихся на использовании экологических услуг;
- создавать инициативы для организаций (и/или их управляющих/работников), чья деятельность направлена на поддержание длительности предоставления экологических услуг;
- Признать ценность услуг экосистемы и фактор своей ценности в процессах принятия решений;
- Сначала стремиться не допускать потери естественных экологических систем, а затем искать пути их восстановления, что с течением времени приведет к получению чистой прибыли; и
- Нести ответственность за экологические услуги в осуществлении измерений экономических и социальных результатов.

с) биологическое разнообразие (4, 5, 9, 51, 53, 61)

Организация должна:

- Включать рассмотрения, касающиеся сохранения биологического разнообразия, в практики работы;
- рассматривать объединенную стратегию для управления землей, водой и живыми ресурсами, которая способствует сохранению и устойчивому использованию на равноправных условиях;
- Рассматривать развитие и распространение технологий, созданных для повышения эффективности использования ресурсов или снижения влияния на экосистемы, включая продвижение технологий для повышения энергоэффективности и снижения потребления воды;
- Привлекать местные сообщества к сохранению биологического разнообразия через улучшенный обмен информацией и повышение осведомленности, а также распределение выгод и ответственности, возникающих в результате устойчивого использования ресурсов, честным и справедливым образом;
- Выяснять информацию о защищенных областях, которые могут подвергаться воздействию в результате деятельности самой этой организации и соблюдать границы этих областей. Она должна способствовать обучению, ознакомлению и созданию защищенных областей;
- Там, где существует опасность негативного воздействия на биологические виды в результате деятельности какой-либо организации, ей необходимо сохранять эти виды и среду их обитания; и
- Предпринимать деятельность, связанную с обучением и ознакомлением важности в отношении сохранения природы и ее восстановления.

Комментарий в рамке 10. Примеры действий по защите биологического разнообразия

- Комплексное управление борьбой с вредителями может защитить биоразнообразие на фермах, понизить стоимость за счет снижения потребности в пестицидах и удовлетворить все возрастающую потребность в органических продуктах питания;
- В Чили между правительством и сектором разработки месторождений было заключено соглашение о более чистом производстве с тем, чтобы способствовать эффективному использованию водных ресурсов;
- Были созданы защищенные области площадью в десятки тысяч гектаров в качестве компенсации за работы, повлиявшие на состояние мест распространения тропических лесов; и
- Сообщества, проживающие на островах, повысили обязательство по сохранению морской и наземной окружающей среды посредством сохранения не менее 30 % прибрежных и 20 % лесных ресурсов в своих регионах.

6.6 Добросовестные практики работы

6.6.1 Обоснование

Добросовестные практики работы – это практики применения многих принципов социальной ответственности во взаимосвязях между организацией и другими организациями (см. Раздел 5). Эти взаимосвязи могут существовать между организациями и правительственными учреждениями, а также между организацией и ее партнерами, поставщиками, подрядчиками и ассоциациями, членами которых она является.

Добросовестные практики работы улучшают окружающую среду, в которой функционирует организация, посредством содействия честной конкуренции, повышения надежности и

честности торговых сделок, предотвращения коррупции и продвижения благоприятных политических процессов. Организации должны использовать свою относительную силу и положение во взаимоотношениях с другими организациями, чтобы способствовать достижению положительных результатов. Сюда включается использование ее положения и влияния для обеспечения ее руководящей роли и содействия принятию в более широких масштабах социальной ответственности по всей цепи поставок.

6.6.2 Принципы и основные факторы

Примечание редакционного комитета: если существуют какие-либо принципы и основные факторы, касающиеся данного ключевого вопроса, то их следует здесь представить и/или сделать ссылку на Раздел 5.

6.6.3 Добросовестные практики работы (вопрос 1): Борьба с коррупцией и взяточничеством (56, 73)

6.6.3.1 Описание вопроса

Коррупция является злоупотреблением вверенного лица с целью получения личной выгоды. Коррупция может иметь множество форм, от незначительного использования влияния, которое также недопустимо, до взяточничества или вымогательства в учреждениях. Коррупция является, обычно, но не повсеместно, противозаконной. Например, то, что называется «комиссионные платежи», может быть обычной практикой в одной стране, но может быть незаконным в другой стране.

Результаты коррупции могут нарушать права человека, разъедать политические процессы, наносить вред окружающей среде, искажать правила конкуренции и препятствовать перераспределению материальных ценностей и росту экономики. В бедных обществах результаты коррупции чаще всего приносят еще больший вред.

6.6.3.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Для предотвращения коррупции и взяточничества организация должна:

- внедрять, применять и улучшать политики и практики, которые противостоят коррупции, «комиссионным платежам», взяточничеству и вымогательству;
- Подтверждать, что вознаграждение ее работников и агентов является соответствующим и осуществляется только за предоставление законных услуг;
- Подготавливать и повышать осведомленность работников о коррупции и том, как ей противостоят;
- Поощрять работников и агентов докладывать о нарушении политики организации и применять процедуру доноса; и
- Работать над тем, чтобы влиять на других в вопросе борьбы с коррупцией.

6.6.4 Добросовестные практики работы (вопрос 2): Ответственное политическое участие

6.6.4.1 Описание вопроса

Организации могут играть положительную роль в государственной политике благодаря информированности и активному вовлечению. Тем не менее, деятельность, отличающаяся

агрессивностью, насилием, и равносильная вымогательству, разъедает политические процессы и во многом препятствует развитию государственной политики.

6.6.4.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- Избегать деятельности, связанной с лоббированием, заключающим в себе дезинформацию, неправильное представление, угрозу, принуждение и тактику агрессии;
- Подготавливать и повышать осведомленность работников и агентов об ответственном политическом участии и сотрудничестве;
- Избегать незаконного вклада в политику или попыток контролировать разработчиков стратегии в пользу конкретного рассмотрения вопроса;
- Устанавливать контроль за регулированием деятельности оплаченных лоббистов; и
- Быть прозрачной относительно своей деятельности, касающейся лоббирования, политических вкладов и вовлечения в политику.

6.6.5 Практики добросовестной работы (Вопрос 3): Честная конкуренция

6.6.5.1 Описание вопроса

Честная и широко распространенная конкуренция стимулирует эффективность, снижает стоимость товаров и услуг, способствует инновации, содействует разработке новой и улучшенной продукции или процессов и, наконец, повышает экономический рост и уровень жизни.

Антиконкурентное поведение препятствует конкуренции и отрицательно влияет на результаты честной конкуренции. Антиконкурентное поведение включает, но этим не ограничивается, предложение спекулятивной цены, искусственное раздувание цен, демпинг (продажа товаров за границей по ценам ниже их предельно высокой себестоимости), хищническую ценовую политику, исключительное право продажи, отказ от сделки, поддержание розничных цен, принудительную монополию, разделение территорий, навязывание продукта и установление сдерживающих цен.

Примечание редакционного комитета: Такие термины, как предложение спекулятивной цены, демпинг, хищническая ценовая политика, исключительное право продажи, отказ от сделки, поддержание розничных цен, принудительная монополия, разделение территорий, навязывание продукта и установление сдерживающих цен, требуют дальнейшего разъяснения. Редакционный комитет предлагает заключить эту информацию в рамку.

6.6.5.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Для продвижения честной конкуренции организация должна:

- осуществлять свою деятельность таким образом, который согласуется с законодательством о конкуренции, и сотрудничать с антимонопольными органами;
- устанавливать гарантии предотвращения вовлечения или соучастия в антиконкурентном поведении;
- Способствовать осведомленности работников о важности соответствия законодательству о конкуренции и честной конкуренции; и
- поддерживать государственную политику, которая поощряет конкуренцию, включая антитрестовскую и антидемпинговую практики и местные правила.

6.6.6 Практики добросовестной работы (Вопрос 4): Продвижение социальной ответственности посредством цепи поставок

6.6.6.1 Описание вопроса

Организация может влиять на другие организации посредством использования своей покупательской способности, а также через управление и руководство. При этом организация может использовать свои взаимоотношения с другими организациями для продвижения широкомасштабного принятия и поддержания социальной ответственности. Она также может стимулировать спрос на социально ответственные товары и услуги. Эти действия не следует рассматривать как заменяющие роль властей в реализации и придании законной силы законов и регламентов.

6.6.6.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- объединять этические, социальные и экологические критерии, включая здоровье и безопасность, в своей политике закупок и заключения соглашений;
- содействовать другим организациям в принятии аналогичных политик;
- Проводить релевантные и соответствующие исследования (расследования), касающиеся организаций, с которыми они взаимодействуют, так, чтобы их действия не компрометировали обязательства организации в отношении социальной ответственности;
- содействовать честному распределению затрат и выгоды от реализации социально ответственных практик через цепь поставок; и
- активно участвовать в повышении осведомленности организаций, с которыми они взаимодействуют по вопросам и принципам социальной ответственности.

6.6.7 Практики добросовестной работы (Вопрос 5): Уважение прав собственности

6.6.7.1 Описание вопроса

Права собственности включают как физическую, так и интеллектуальную собственность, а также право на недвижимость, авторские права, патенты, моральные и другие права. Они также распространяются на права, которые могут не быть законно признанными, например, традиционное знание специфических групп или интеллектуальная собственность служащих, работающих по найму.

Признание прав собственности способствует инвестициям, экономической и физической безопасности, а также стимулирует создание и изобретение.

6.6.7.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

Организация должна:

- исполнять все законы и регламенты, касающиеся признания собственности;
- не заниматься деятельностью, которая нарушает права собственности, включая подделку и пиратство (нарушение авторского права, нелегальное использование чего-либо);
- проводить надлежащее расследование, чтобы быть уверенной в том, что она пользуется или распоряжается собственностью на законных основаниях; и
- добросовестно выплачивать компенсацию за собственность, которую она приобрела или использует.

6.7 Вопросы, связанные с потребителем

6.7.1 Обоснование

Потребители находятся в числе важных заинтересованных сторон организации. Действия организации и результат этой деятельности имеют сильное влияние на тех, кто использует свои товары и услуги, особенно, если это отдельные потребители. Потребители являются судьями на конкурентном рынке, а их предпочтения и решения существенно влияют на успех большинства организаций. Несмотря на это, при заключении товарных сделок, покупке продукции или получении услуг, отдельные потребители часто находятся в более слабом положении, чем организации, с которыми они имеют дело. Более того, они не обладают тем же уровнем рыночной власти (продавца или покупателя), позволяющим отстаивать их интересы, экспертизы и объемом информации в отношении продукта или услуги, который имеют закупающие организации. Общество ожидает от своих организаций честного обращения со своими потребителями, принятия на себя обязательств за их безопасность при использовании его продукции и услуг и обеспечение доступа к важным продуктам и услугам по доступной цене. Недобросовестные приемы или предоставление опасных продуктов и услуг не согласуются с ожиданиями общества в отношении социальной ответственности организаций.

Помимо того, потребители играют главную роль в продвижении устойчивого развития посредством устойчивого потребления. Организация должна предоставлять возможность потребителям осуществлять потребление продукции и услуг компетентным и устойчивым образом. Устойчивое потребление является возможным, однако, только в том случае, если потребители обладают информацией об условиях, в которых производятся и/или доставляются товары, и если потребители могут сравнивать эти товары и услуги, например, относительно их энергоэффективности. Это означает, что организация должна соответствующим образом информировать потребителей и проводить кампании по повышению их осведомленности в целях стимулирования потребности в товарах и услугах, произведенных в устойчивых условиях. Если эти предварительные условия выполняются, потребители могут в значительной степени стимулировать потребность в устойчивом производстве и предоставлении услуг.

Хотя в данном подразделе обсуждаются практики добросовестной работы, акцент все же делается на взаимосвязь организаций и отдельных потребителей, а не на взаимосвязь различных организаций (См. раздел 6.6 Практика добросовестной работы между организациями)

6.7.2 Принципы и основные факторы

Примечание редакционного комитета: Если существуют какие-либо принципы и основные факторы, касающиеся данного главного вопроса, то они должны быть описаны здесь и/или следует сделать ссылку на Раздел 5. Далее по тексту настоящего раздела представлена информация, которую следует рассматривать как принципы справедливости и прозрачности, принцип «платит виновник», принцип ограничения взыскания, принцип немногочисленности, принцип определения цели, принцип ограничения использования, принцип гарантии безопасности, принцип открытости, принцип отдельного участия, принцип подотчетности, принцип допустимого доступа к важным товарам и услугам.

6.7.3 Потребитель (Вопрос 1) Практики, касающиеся добросовестной работы, маркетинга и информации (55, 56)

6.7.3.1 Описание вопроса

В своих отношениях с потребителями организации должны руководствоваться принципами справедливости, прозрачности и заботы, особенно в отношении уязвимых групп населения. Тем не менее, потребители ежедневно сталкиваются с претензиями, умолчанием или обманными, нечестными практиками, вводящими их в заблуждение. Такие действия включают лживый или принудительный маркетинг, дискриминационное или неправильное ценообразование и поставки и несоответствующее определение целей уязвимых групп потребителей, например, детей, необразованных людей, людей с ограниченными возможностями, людей с серьезными заболеваниями и пожилых людей. В результате таких практик некоторым потребителям может быть нанесен вред, или потребители могут делать неправильный выбор, который может не отражать их наилучшие интересы, а конкуренция может быть нарушена. Эти проблемы особенно касаются тех потребителей, которые не знают своих прав и обязанностей, необразованных потребителей, которые могут всецело зависеть от информации, предоставляемой организацией посредством рекламы и других способов маркетинга.

6.7.3.2 Действия и/или ожидания, относящиеся к данному вопросу

В своих действиях в отношении потребителей организация должна:

- Не излагать такой информации³ или не использовать такие практики, которые, вероятнее всего, будут рассматриваться как обманчивые, вводящие в заблуждение, мошеннические или нечестные, включая отсутствие информации;
- соответствовать всей информации, которую она излагает в отношении политик и практик, касающихся их сделок с потребителями;
- Обосновывать все обнародованные или предполагаемые требования или изложенную информацию по требованию, сопровождая обоснование фактами и информацией в ходе всего предоставления информации и в течение соответствующего последующего времени;
- не использовать нечестные условия контракта, например, исключение обязательств, право на одностороннее изменение цен и условий, передача риска несостоятельности потребителю или чрезмерная длительность действия контракта;
- Не дискриминировать потребителей в отношении их религии, пола или их места проживания;
- разглашать цены, постановления и условия (договора) открыто, чтобы информация была легко доступной;
- Обеспечивать полную и сравнительную информацию о:
 - материалах и опасных химических веществах, содержащихся или выделяемых из продуктов;
 - цене продукта и каких-либо аксессуарах;
 - послепродажном обслуживании, включая места обслуживания и стоимость услуг;
 - аспектах качества товаров и услуг, используя стандартные процедуры испытания, устойчивость цвета, характеристики стирки и срок службы;
 - аспектах здоровья и безопасности товаров и услуг, включая соответствие действующим законам и правилам, а также соответствующим стандартам и другим техническим условиям; и
 - экологических аспектах товаров и услуг, например, эффективности ресурсов и потреблению энергии во время использования и/или жизненного цикла продукта или услуги (40);

³ Под выражением «изложение информации» подразумеваются различные формы обмена информацией, включая заявления, рекламу и любые выраженные требования.

- Обеспечивать инструментами (документами), позволяющими потребителям отследить весь процесс распределения до производителей товаров и услуг;
- четко идентифицировать рекламу и маркетинг при любом обмене информации;
- Проявлять особую заботу при применении рабочей, маркетинговой и информационной практик, направленных на уязвимые группы; и
- обращаться в независимый комитет экспертов для проведения оценки честности рекламы.

Комментарий в рамке 11. Примеры передовой информационной практики

- Информация о товарах и услугах основывается на научных методологиях, которые являются достаточно полными, всеобъемлющими и воспроизводимыми для поддержания требования;
- Подробная информация о процедуре, методологии и каких-либо критериях, используемых для обоснования требований, предоставляется по требованию всех заинтересованных сторон;
- В информации необходимо указывать, были ли привлечены третьи стороны к оценке соответствия товаров и услуг, и идентифицировать эти органы;
- Информацию следует размещать таким образом, чтобы люди с плохим зрением могли легко ее прочесть;
- Размещать информацию следует так, чтобы она была доступной, хорошо видимой и удобной для пользователя, например, посредством:
 - составления как можно более коротких по содержанию документов, исключая лишний материал;
 - выделения критически важной информации;
 - организации подачи информации логическим образом, например, переходя от простого к более сложному;
 - облегчения нахождения определенной информации в документе;
 - подачи информации простым и прямым языком; и
 - использования ряда инструментов для обмена информацией, включая простые графические изображения.
- Информация, основанная на национальных, региональных или международных стандартах и других технических условиях, должна быть общедоступной, например, об удобстве в использование товаров и услуг для пожилых людей и инвалидов.

6.7.4 Потребитель (Вопрос 2): Защита здоровья и безопасности потребителя (44, 45, 46, 47, 48, 50, 56, 77)

6.7.4.1 Описание вопроса

Потребители имеют право ожидать, что товары и услуги, которые они приобретают, являются безопасными и не несут чрезмерного риска нанесения вреда при использовании или употреблении по назначению.

6.7.4.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

а) Действия, которые необходимо предпринимать

Организация должна:

- Доставлять товары и услуги, которые по своей сути не наносят вреда здоровью потребителей, их собственности или окружающей среде;

- Соответствовать всем действующим законам и правилам, а также необходимым стандартам или другим техническим условиям, касающимся аспектов здоровья и безопасности рассматриваемых товаров и услуг;
- Оценивать адекватность (соответствие) таких законов, правил, стандартов и других технических условий, чтобы установить, что все аспекты здоровья и безопасности охвачены адекватно. В частности, в случаях, когда зарегистрированы несчастные случаи, связанные с товарами и услугами, которые соответствуют стандартам или другим техническим условиям, организация должна выходить за рамки минимальных требований;
- Избегать использования опасных химических веществ. В частности, не должны использоваться вещества, подпадающие под следующие категории: канцерогенные, мутагенные, токсические для воспроизводства, устойчивые биоаккумулятивные токсические вещества (PBT, vPvBs) и эндокринные дезинтеграторы клеток. Их вообще следует исключить. Если используются тяжелые металлы, например, кадмий (Cd), ртуть (Hg), свинец (Pb) и шестивалентный хром (CrVI), вследствие отсутствия технических альтернатив, эти тяжелые металлы не должны присутствовать в продукте в количествах, превышающих допустимые уровни. На этикетках продукции следует указывать информацию о наличии таких тяжелых металлов;
- Сводить к минимуму воздействие всех остальных групп опасных химических веществ;
- Доводить существенную информацию о безопасности до потребителей и там, где возможно, в дополнение к текстовой информации использовать символы, желательно те, которые согласованы на международном уровне;
- Инструктировать потребителей о правильном использовании товаров и информировать их о рисках, связанных с использованием по назначению или предлагаемым использованием.
- Нести ответственность за случаи причинения товарами и услугами вреда потребителям и выплачивать им компенсацию за нанесенный вред, вызванный такими дефектами. Для выполнения своих обязательств организация должна рассматривать наличие достаточного страхового покрытия;
- Защищать особенно уязвимые группы, которые возможно не могут признавать или оценивать возможные опасности;
- Не предлагать товары и услуги там, где значительное соотношение населения выразило свои замечания или даже сильный протест в отношении таких товаров и услуг, например, генетически модифицированные пищевые продукты; и

Поставщики, экспортеры, импортеры, розничные торговцы и другие, связанные с ними организации, должны принимать меры, которые защищают продукцию от того, что она становится небезопасной вследствие неправильного обращения с ней или хранения.

b) Процедуры, которые следует использовать при осуществлении вышеупомянутых действий

Организация должна:

- Создать систему обеспечения соответствия действующим законам и регламентам, а также соответствующим стандартам и другим техническим условиям, связанным с аспектами здоровья и безопасности рассматриваемых товаров и услуг;
- Создать систему мониторинга для регистрации и оценки каких-либо опасных случаев, связанных с продуктами, для определения рисков для здоровья и безопасности;
- Регулярно анализировать используемые химические вещества. Разработать программу своевременной замены рассматриваемых веществ менее опасными продуктами. Результаты таких действий следует отражать в отчете;

- Предпринимать корректирующее действие и модифицировать продукты настолько быстро, насколько это возможно, там, где это касается здоровья и безопасности или обнаруживаются нарушения законов или регламентов;
 - Сводить к минимуму риски в конструкции продукции;
 - идентифицировать вероятную(ые) группу(ы) пользователей и обращать особое внимание на уязвимые группы;
 - Определять использование по назначению и оценивать предполагаемое неправильное использование продукта, процесса или услуги;
 - Идентифицировать каждую опасность, возникающую на всех этапах и при всех условиях использования продукта, процесса или услуги, включая установку, техническое обслуживание, ремонт и уничтожение/утилизацию, например, механическую опасность (защемление, захлебывание, удушение), химическую, тепловую, электрическую, звуковую опасности, затопление;
 - Определять и оценивать риск для каждой идентифицированной группы пользователей/контактной группы, возникающий из идентифицируемых опасностей; и
 - Снижать риск. При снижении риска, необходимо следовать приоритетному порядку:
 - Действительно безопасная конструкция;
 - Защитные устройства;
 - Информация для пользователей.
- Проводить независимую проверку третьей стороной риска для здоровья человека в отношении продуктов и услуг перед тем, как представлять на рынок. Если используются новые материалы и/или методы производства, например, нанотехнологии или генная инженерия, то должна быть доступна вся соответствующая документация.

6.7.5 Потребитель (Вопрос 3): Механизм изъятия продукта (77)

6.7.5.1 Описание вопроса

Организации несут ответственность за продукты, которые они продают или обеспечивают даже после покупки или доставки этой продукции. Эта ответственность вытекает из принципа «платит виновник».

6.7.5.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Если выясняется, что продукт после его размещения на рынке, представляет непредвиденную опасность, или в нем выявлены какие-либо дефекты, то организация должна:

- Уведомлять об этом соответствующие органы и общественность во всех странах, в которых продавался данный продукт, даже если его продавали другие организации. При этом организация должна ясно:
- Идентифицировать продукт и то, когда он был произведен. Использовать пояснения, чтобы повысить осведомленность о продукте и его изъятии;
- Установить вид риска, представляемого данным продуктом; и
- Объяснить, что должны делать потребители, чтобы вернуть продукт.

- Изъять всю продукцию, которая все еще находится в цепи распространения;
- Предпринять меры, чтобы проинформировать уязвимые группы и людей, живущих в сельскохозяйственных районах;
- Отремонтировать, модифицировать или заменить дефектный продукт другим продуктом;
- Произвести адекватную компенсацию для потребителей без задержки; и
- Создать систему прослеживания продуктов, чтобы иметь возможность их изъять.

6.7.6 Потребитель (Вопрос 4): Обеспечение и разработка экологических и социально выгодных товаров и услуг

6.7.6.1 Описание вопроса

[Товары и услуги, предлагаемые организацией, должны иметь положительную социальную и экологическую ценность.] Поэтому организации должны не только производить и предоставлять продукты и услуги социально и экологически благоприятным образом, но также те продукты и услуги, которые она предоставляет, должны быть, по возможности, максимально благоприятными для общества и экологии. Поэтому их деятельность должна основываться на идее, что все стороны должны вносить свой вклад в устойчивое развитие (более подробную информацию см. в Разделе 6.5 Окружающая среда).

Конструкция, не создающая барьеров, позволяет пожилым людям, людям с физическими недостатками или инвалидам, либо неграмотным людям получать и использовать эти товары и услуги.

6.7.6.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Организация должна:

- Сводить к минимуму любые воздействия товаров и услуг на здоровье людей;
- Обеспечивать товарами и услугами, не создающими барьеров;
- Предлагать товары и услуги длительного пользования, которые функционируют настолько эффективно, насколько это возможно с учетом всего жизненного цикла. Это следует осуществлять посредством идентификации экологических характеристик ведущих товаров и услуг, которые являются наиболее эффективными и которые значительно снижают потери резервной энергии;
- Проектировать продукты так, чтобы их можно было повторно использовать, ремонтировать или утилизировать;
- Сводить к минимуму излучение шума продуктов;
- Обеспечивать или разрабатывать товары и услуги различных размеров и в ассортименте, чтобы удовлетворить потребности потребителей;
- Снизить отходы за счет уменьшения количества упаковочного материала и предлагать услуги по вторичному использованию;
- Обеспечивать адекватную систему утилизации для отходов электрических и электронных товаров;
- Использовать возвратную тару, по возможности;

- Использовать эко-маркировку и сравнения передовых технологий для обмена информацией об экологических и социальных качествах продукта и услуги;
- Обеспечивать и информировать потребителей адекватной системой утилизации отходов; и
- При приобретении отдавать предпочтения местным товарам и услугам, которые не нужно перевозить на дальние расстояния.

6.7.7 Потребитель (Вопрос 5): Обслуживание потребителя и помощь

6.7.7.1 Описание вопроса

6.7.7.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Организация должна:

- Предпринимать меры предосторожности с целью предотвращения жалоб, например, предлагая потребителям упаковку с различными способами открывания и исследование содержимого или использование товаров и услуги перед приобретением;
- Предлагать адекватные и эффективные системы поддержки, например, горячие линии с минимальным временем ожидания и компетентный совет;
- Предлагать техническое обслуживание и ремонт по разумной цене и делать прозрачным вероятную доступность запчастей для товаров;
- Регулярно оценивать удовлетворение потребителя товарами и услугами, помощь, системы технического обслуживания и ремонта с использованием стандартных методов. Результаты следует публиковать с целью повышения качества и прозрачности и стимулирования инноваций;
- Разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему управления жалобами на основе национальных и международных стандартах, которая не налагает уплаты взноса или налога за организацию доступа к ней или использование процесса;
- Четко доводить до сведения потребителей то, как они могут получить помощь и услуги после приобретения товара, а также разрешить какой-либо спор и использовать механизмы компенсации, например, сообщая им контактную информацию на этикетке продукции;
- Устанавливать отзывчивые, а также легко и быстро доступные каналы обмена информацией;
- Обеспечивать соответствующие возмещения потребителям, например, компенсацию в установленное время;
- Использовать альтернативные механизмы разрешения спорных вопросов и процедуры компенсации, базирующиеся на национальных и международных стандартах;
- Предоставлять гарантии в определенный период времени, обеспечивая бесплатный ремонт или обмен дефектных товаров или компенсацию за неудовлетворительные услуги, с оплатой всех транспортных расходов и расходов на упаковку, с предоставлением всех запасных частей и предметов потребления во время жизненного цикла продукта; и
- Не требовать от потребителей отказываться от их законного права потребовать помощи при разрешении споров.

6.7.8 Потребитель (Вопрос 6): Защита данных и личной жизни потребителя (49, 56, 57, 58)

6.7.8.1 Описание вопроса

Автоматическая обработка данных позволяет обрабатывать огромное количество данных. Тогда как неприкосновенность личной жизни исторически подвергалась опасности в результате неправильного использования персональных данных государством, в настоящее время также широко распространен сбор и обработка персональных данных частными организациями.

6.7.8.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Для предотвращения сбора и обработки персональных данных, что является нарушением прав человека и вмешательством в личную жизнь, организация в своих действиях должна руководствоваться следующими принципами и предпринимать следующее:

- Принцип ограничения сбора информации: Организация должна ограничить сбор персональных данных. Все эти данные должны быть получены законным и честным путем. Сбор данных всегда должен быть прозрачным. Когда закон этого не требует, он либо необходим для предоставления товаров или услуг, либо их следует предоставлять добровольно. Примером необходимости данных является адрес, по которому следует доставить продукт;
- Принцип малочисленности: Сбор и обработка персональных данных должны быть минимальными;
- Принцип указания цели: Организация должна указывать цель сбора данных в момент сбора данных (не позднее этого времени);
- Использование принципа ограничения: Персональные данные нельзя разглашать, делать их доступными или иначе использовать для целей, которые отличаются от указанных, кроме как: (а) с согласия субъекта персональных данных или (b) в силу закона;
- Принцип гарантии безопасности: организации должны защищать персональные данные, гарантируя их безопасность, от таких рисков, как потеря (утрата) или несанкционированный доступ, уничтожение, использование, изменение или разглашение данных;
- Принцип открытости: Должна быть разработана политика открытости в отношении разработок, практик и политик (обязательных процедур), касающихся персональных данных. Средства должны быть легко доступными, чтобы установить существование и природу персональных данных, и основные цели их использования, а также идентичность и обычное местоположение оператора данных;
- Принцип индивидуального участия: Отдельное лицо должно иметь право получить от оператора данных подтверждение того, имеет ли этот оператор данные, касающиеся его или ее, и запросить эти данные. При подтверждении наличия данных, их можно стереть, исправить, дополнить или изменить; и
- Принцип подотчетности: Оператор данных должен отчитываться за соответствие тем мерам, на основании которых осуществляются вышеперечисленные принципы.

6.7.9 Потребитель (Вопрос 7): Доступ к важнейшим товарам и услугам (77)

6.7.9.1 Описание вопроса

Малоимущие потребители, особенно в развивающихся странах, зачастую не имеют доступа к необходимым товарам и услугам по причине отсутствия поставок или их ограниченной покупательской способности. Правительства все в большей степени берут под свою ответственность обеспечение важнейшими товарами и услугами, например, водой, основными продуктами питания, жильем, энергией, образованием, средствами связи и финансовыми услугами. Из принципа допустимого доступа к важнейшим товарам и услугам следует, что правительства должны обеспечивать доступ к важнейшим товарам и

услугам всех людей, особенно тех, кто имеет совсем низкие доходы, или тех, кто проживает в сельской местности или в отдаленных районах.

При этом правительства должны обеспечивать для каждого человека доступ к этим товарам и услугам по доступным ценам. Организации, обеспечивающие важнейшие товары и услуги, должны предлагать каждому, несмотря на его финансовые возможности и местоположение, адекватный доступ к этим товарам и услугам по доступным ценам, даже в тех ситуациях, когда законом это не предусмотрено.

6.7.9.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Примечание редакционного комитета: Разработчики должны добавить описание.

6.7.10 Потребитель (Вопрос 8): Устойчивое потребление (39, 40, 41, 42, 77)

6.7.10.1 Описание вопроса

Потребители могут играть главнейшую роль в стимулировании устойчивого развития посредством своих запросов. К тому же, чтобы стимулировать устойчивое потребление, потребителям нужна информация, как о деятельности организации, так и о ее товарах и услугах в отношении социальной ответственности.

6.7.10.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

Организация должна:

- Обеспечивать потребителей информацией об экологических и социальных условиях, в которых производились или доставлялись товары и услуги. Здесь необходимо учитывать цепочку начисления стоимости, а также включать информацию об эффективности ресурсов. Информацию можно предоставлять с помощью этикеток, объявлений (наклеек), брошюр и через веб-сайты;
- Обеспечивать потребителей полной, открытой и правильной информацией при продаже, продвижении и маркетинге товаров. Сюда включают информацию о технических характеристиках, стране происхождения, энергоэффективности, (где уместно), составе или ингредиентах, аспектах здоровья, побочных эффектах, безопасном использовании, техническом обслуживании, хранении и утилизации этих товаров и их упаковки. Все это должно базироваться на средней производительности или передовых практиках; и
- Использовать схемы экологической маркировки и другие контрольные показатели для обмена информацией об экологическом качестве товаров и услуг.

Специальные рекомендации, касающиеся окружающей среды, представлены в Разделе 6.5.5.2 g) Роль потребителя и связанные с ней политики (обязательные процедуры).

6.7.11 Потребитель (Вопрос 9): Обучение и ознакомление (77)

Примечание разработчика: Оставлять ли данный раздел здесь или перенести его в Раздел 7?

Потребители являются важнейшим элементом в жизненном цикле товаров и услуг, и они могут стимулировать устойчивое производство посредством своих запросов (потребностей).

Чтобы потребители были хорошо информированными, осознавали свои права и ответственность и осуществляли потребление устойчивым образом, их необходимо обучать. Обучение является важным как для развивающихся, так и для развитых стран. В развивающихся странах особое внимание следует уделять потребностям потребителей, находящимся в невыгодном положении, т.е. проживающим как в сельской местности, так и в городе, включая потребителей с низким доходом и потребителей с низким уровнем образования или вообще неграмотных. В таких обстоятельствах существует необходимость в обучении того, как сводить к минимуму неэкономное потребление, например, выбрасывание и утилизация продуктов, излишняя упаковка, слишком большое потребление электричества, воды и оберточной бумаги и слишком больших порций в ресторанах.

Целью обучения потребителя должна стать не только передача знаний, но также и обучение практическим действиям. Поэтому, дополнительно к содержанию, обучающие проекты должны учить навыкам оценки продуктов и услуг и проведения сравнения. Они также должны повышать осведомленность о воздействии вариантов потребления на других, включая экологию.

Что касается содержания, организации должны обращать особое внимание на:

- здоровье, питательные вещества, предотвращение болезней, распространяющихся через пищеварительный тракт, и подделки продуктов питания;
- соответствующее законодательство, способ получения компенсации, агентства и организации по защите потребителя;
- опасности, связанные с продуктами;
- маркировку продукции;
- информацию о весе и единицах измерения, ценах, качестве, условия кредитования и наличие основных потребностей;
- Защиту окружающей среды;
- Эффективное использование материалов, энергии и воды;
- Устойчивое потребление;
- Утилизацию упаковки; и
- Утилизацию избыточной продукции, например, компьютеров и мобильных телефонов.

6.8 [Социальное развитие] [Вклад в сообщество и в общество] (14, 30, 63, 80, 83, 97)

Примечание редакционного комитета: Термин «Социальное развитие» был предложен группой разработчиков в качестве названия настоящего раздела вместо термина «деятельность на благо общества/развитие общества», которое было одобрено экспертами РГ SR на встрече в Сиднее. Развитие общества не является общепринятой фразой на английском языке и значение социальное развитие не согласовано в мировом масштабе и не определено в настоящем разделе.

Редакционный комитет полагает, что название «Вклад в сообщество и в общество» выражает намерение экспертов РГ SR и трансформирует его в приемлемое выражение на английском языке.

6.8.1 Обоснование

Социальное развитие наряду с экономическим развитием и защитой окружающей среды является основой для устойчивого общества.

Социальное развитие и материальное благосостояние для всех – это высокие приоритеты для всех наций мира. Возникла срочная необходимость рассмотрения основных социальных проблем, влияющих на каждую страну, таких, как бедность, безработица и неучастие в общественной жизни.

Хотя основную ответственность за социальное развитие несут правительства, все организации также должны играть в этом важнейшую роль. Каждая организация влияет на общество как положительно, так и отрицательно.

Основными препятствиями в достижении справедливого социального развития являются бедность, социальное неравенство, плохое здоровье, ограниченный доступ к получению образования, отсутствие соответствующего жилья и дискриминация меньшинств. Эти препятствия необходимо преодолевать, чтобы право участвовать в развитии общества было у каждого.

Даже если цели социального развития в развивающихся странах являются более острыми, особенно в странах с низким и средним доходами, в развитых странах также имеются проблемы социального развития.

Все члены общества должны активно вовлекаться в социальное развитие, с тем, чтобы его достичь. Каждая организация должна вносить свой вклад в социальное развитие посредством своей деятельности.

Наряду с социальным развитием для решения социальных проблем также необходимо экономическое развитие. Экономическое развитие не относится к росту в стране валового национального продукта, но влияет на благосостояние и доход. Сбалансированное распределение материальных ценностей и дохода необходимо для достижения улучшенной жизни для всех.

В контексте социального развития вовлечение в жизнь сообщества позволяет организациям и сообществам становиться более осведомленными, уважать свои различные роли, точки зрения и интересы и формировать доверие. Результатом этого процесса является сотрудничество для социального и экономического развития со справедливостью и равноправием в качестве его ключевых элементов. Целью является создание новых желаемых результатов для организаций, сообществ, в которых они действуют, и в более широком смысле, для общества и окружающей среды.

Ключевой вопрос социального развития включает:

- Содействие социальному развитию;
- Содействие экономическому развитию; и
- Деятельность на благо общества.

6.8.2 Принципы и основные факторы

Что касается принципов социального развития, см. Раздел 5 Принципы социальной ответственности.

Ниже приводятся основные факторы, которые организация должна принимать во внимание при рассмотрении социального развития:

- Содействие равноправному обращению: организации должны способствовать равноправному обращению с учетом таких критериев, как раса, этническое происхождение, пол, сексуальная ориентация, религия, инвалидность, возраст и физические недостатки;
- Предоставление возможностей: Организации должны предпринимать действия, которые предоставляли бы возможность людям максимально использовать свои собственные способности, ресурсы и возможности;
- Работа в рамках партнерства: объединение способностей в рамках партнерства, например, обмен опытом, ресурсами и достижениями между организациями, делает объединенные действия по социальному развитию более эффективными, чем какое-либо отдельное действие. Работа в рамках партнерства может распространяться на различные типы организаций и осуществляться на международном, национальном и региональном уровнях;
- Содействие справедливому распределению благосостояния и дохода.

6.8.3 Социальное развитие (Вопрос 1): Содействие социальному развитию

6.8.3.1 Описание вопроса

Организация может оказывать положительное и отрицательное влияние на социальное развитие через все свои операции, включая и те, которые входят в цепь начисления стоимости. Организация, которая согласует свою деятельность с созданием позитивного вклада в социальное развитие на международном, национальном и региональном уровнях, выстраивает лучшие отношения со своими заинтересованными сторонами, имеет хорошую репутацию и более эффективное управление рисками.

Для содействия социальному развитию организации должны доводить до граждан сведения о своем потенциальном вкладе в социальное развитие. Организации должны рассматривать такие вопросы, как здравоохранение и ухудшение экологии, а также обеспечение образования и обучения, т.к. они касаются воздействий на общество, которые имеют большое значение для социального развития. Более того, смягчение положения, касающегося бедности и голода, является самым главным моментом в социальном развитии.

Т.к. культура может иметь положительное влияние на социальное единство, культурное наследие также является частью социального развития. Организации должны способствовать и участвовать в сохранении культурного наследия, которое включает, например, искусство, язык, традиционные знания, а также природные участки и места, имеющие археологическую или историческую ценность.

6.8.3.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

а) Осведомленность населения

Организации должны играть важную роль в повышении осведомленности, посредством доведения до граждан информации о важности их действий для социального развития.

Организация должна:

- Повышать осведомленность о правах и обязанностях граждан. Например, организации могут повышать осведомленность о важности голосования или необходимости борьбы с коррупцией; и

- Содействовать созданию возможностей, которые обеспечат участие сообществ и гражданам в формировании и внедрении общественных политик и политик потребления.

b) Содействие хорошему здоровью

Организация должна:

- Способствовать хорошему здоровью, особенно своих сотрудников, посредством, например, таких действий, как:
 - улучшение условий работы;
 - обеспечение доступа к лекарственным средствам и вакцинации, например, поддержание программ по вакцинации;
 - содействие здоровому образу жизни, например, физические упражнения и правильное питание; и
 - повышение ознакомления об основных заболеваниях, например, ВИЧ/СПИД, малярия и туберкулез.
- Обеспечивать поддержку работников и их семей в получении доступа к важнейшим услугам здравоохранения;
- Использовать самые высокие уровни безопасности для защиты здоровья своих работников и сообщества.

Более подробную информацию о здоровье и безопасности см. в Разделах 6.4 Трудовые практики и 6.5 Окружающая среда.

c) Содействие развитию культуры и сохранение культурного наследия

Организация должна:

- Оказывать содействие своим заинтересованным сторонам в культурной деятельности;
- Оценивать местную культуру и культурные традиции;
- Поддерживать культурную деятельность, которая укрепляет идентичность меньшинств в качестве средства борьбы с дискриминацией; и
- Помогать сохранять и защищать культурное наследие, особенно там, где ее деятельность может влиять на культурное наследие.

d) Содействие образованию

Организация должна:

- Содействовать и/или поддерживать образование на всех уровнях для своих работников и их семей в рамках партнерства с органами государственной власти;
- Поощрять обучение детей своих сотрудников в учебных заведениях, например, в начальной школе;
- Участвовать в действиях по повышению качества образования и искоренению неграмотности;
- Предпринимать действия по устранению барьеров для детей, получающих образование, например, детский труд; и
- Поддерживать образование и обучение, способствующие повышению уровня образованности в течение всей жизни, в частности, для своих сотрудников.

Комментарий в рамке 12. Примеры содействия образованию

Крупная компания для своих сотрудников организует на своих предприятиях аудитории (классные комнаты) для завершения начального и среднего школьного образования.

В качестве средства содействия образованию и борьбы с детским трудом правительство оказывает финансовую помощь бедным семьям, чтобы их дети могли продолжать обучение в школе.

е) Содействие смягчению положения, касающегося бедности и голода

Организация должна:

- Способствовать найму на работу и образованию дохода, учитывая ценность включения групп меньшинств. Это можно осуществлять посредством своей основной деятельности и/или инвестиций в социальные программы;
- Способствовать программам, которые обеспечивают доступ к пищевым продуктам для обездоленных людей, учитывая важность повышения их способностей, ресурсов и возможностей; и
- Поддерживать общественные предпринимательские предприятия и развитие технологий, которые имеют низкую стоимость, легко воспроизводимыми результатами и большим социальным воздействием на искоренение бедности и голода.

Комментарий в рамке 13. Примеры содействия смягчению положения, касающегося бедности и голода

Неправительственная организация сотрудничает с правительством в создании систем, которые обеспечивают доступ к питьевой воде во время засухи.

Местное правительство разрабатывает программу по поддержанию натурального хозяйства в сельскохозяйственных местностях.

Финансовая организация разрабатывает программу по микрокредитам.

6.8.4 Социальное развитие (Вопрос 2): Вклад в экономическое развитие

6.8.4.1 Описание вопроса

Все организации и их операции воздействуют на всю экономику и развитие на международном, национальном и местном уровне, но часто их основные воздействия, как положительные, так и отрицательные, происходят на местном уровне.

Экономическое развитие не только помогает решать социальные проблемы, но также может укреплять вовлеченные в него организации.

Эффективное использование ресурсов, уплата налогов, развитие новых технологий и инвестиции – все это способствует экономическому развитию. Доход от налогов обеспечивает средства для властей, направляемые на развитие инфраструктуры, например, транспортные перевозки, коммунальные услуги (образование). Для организации существует огромный потенциал в инновациях, технологиях и науке для развития товаров и услуг,

которые могут способствовать устойчивому развитию. Для преодоления слабого развития и проблем, связанных с ним, странам необходим доступ к современным технологиям.

Ответственное инвестирование – это средство, с помощью которого инвесторы могут отдавать предпочтение видам деятельности, выгодным для общества, которые можно рассматривать как вклад в настоящее и будущее благосостояние общества.

Хотя возникновение безработицы является наиболее значительной проблемой для экономического развития, данный вопрос рассматривается в Разделе 6.4 Трудовые практики.

6.8.4.2 Взаимосвязанные действия и/или ожидания

а) Использование ресурсов

Организация должна:

- Использовать ресурсы эффективно, включая поиск вариантов многоразового использования естественных ресурсов, стремление использовать ресурсы таким образом, чтобы смягчать проблему бедности;
- Поддерживать и уважать уважение к правам собственности;
- Признавать традиционное использование природных ресурсов местным населением, в частности, коренным населением; и
- Достигать информированного согласия местного сообщества использовать местные природные ресурсы до начала их использования.

Комментарий в рамке 14. [Примеры вовлечения местных сообществ в использование ресурсов]

Крупная компания, производящая целлюлозу и бумагу и владеющая лесными угодьями, помогает малым предприятиям продавать их запасы древесины.

Государственная компания советуется с местным сообществом перед тем, как строить дамбу.

б) Вклад в местную экономику

Организация должна:

- Пытаться положительно воздействовать на местную экономику, способствуя, таким образом, созданию возможностей на местном уровне и созданию человеческого капитала; и
- Отдавать предпочтение местным поставщикам товаров и услуг и там, где возможно, способствовать развитию местного поставщика.

Комментарии в рамке 15. Пример [требуется название]

Производитель автомобилей представляет подготовку технических специалистов и управляющих для малых и средних предприятий на своих площадях.

с) Налоги

Организация должна выполнять свои обязательства и предоставлять властям необходимую информацию о правильном определении своих налогов. Правительства играют важную роль в правильном управлении налоговыми системами и эффективном использовании доходов. Организации гражданского общества могут способствовать как крепким налоговым системам, так и эффективному использованию ресурсов, а также внимательно изучать эти виды деятельности правительства.

д) Инновации, технологии и наука

Организация должна:

- Сотрудничать с местными организациями, например, университетами или исследовательскими лабораториями, для проведения исследований;
- Где уместно, осуществлять научное и технологическое развитие в местном сообществе и привлекать местных специалистов к этой работе;
- Определять обоснованные условия для лицензий и передачи технологий так, чтобы способствовать долгосрочному развитию на местном уровне; и
- Где выполнимо, принимать практики, которые допускают передачу и распространение технологий.

е) [Социально] ответственные инвестиции

Организация должна рассмотреть экологические, социальные и корпоративные аспекты управления и социальной ответственности организаций, в которые они вкладывают инвестиции или стремятся вложить инвестиции.

Комментарий в рамке 16. [Пример социально ответственных инвестиций]

Большой инвестиционный банк создает фонд, который вкладывает деньги только в организации, которые отвечают критериям, основанным на «линии тройного дна», то есть на экономических, социальных и экологических факторах.

6.8.5 Социальное развитие (вопрос 5): [Вопросы] деятельности на благо общества

6.8.5.1 Описание вопроса

Для того чтобы быть успешной в достижении своих целей организация нуждается во взаимосвязях со всеми своими заинтересованными сторонами, которые основаны на уважении и доверии. Создание взаимосвязей с сообществом требует времени. Для рассмотрения вопросов участия сообщества организации должны продумать консультации, диалог и переговоры, а также расширение полномочий сообщества и инвестиции на социальные нужды сообщества.

Консультации, диалог и переговоры предлагают полезные возможности для улучшения взаимосвязи между организацией и сообществами, в которых она работает. Понимание характеристик и состава сообществ, влияющих на организацию, очень важно для определения воздействий организации и разработки соответствующих мер для рассмотрения этих воздействий.

Две основные проблемы участия сообщества – это обеспечение честного и справедливого представительства для членов сообщества и уверенность в их навыках по ведению переговоров и выражению их интересов.

Признание ожиданий заинтересованных сторон и поддержка права заинтересованных сторон получать консультации и участвовать в принятии решения поможет создать реальные взаимосвязи.

Организация, понимая свои изменяющиеся воздействия на общество, сможет приспособить свою деятельность, как к наилучшим интересам общества, так и к своим собственным. Организация, которая анализирует свои настоящие и прошлые воздействия на общество и опыт работы с обществом, будет вооружена для рассмотрения вопросов участия сообщества.

Что касается инвестиций на социальные нужды, то целью должно быть приведение потребностей сообщества в соответствие с целями организации.

6.8.5.2 Действия или ожидания, относящиеся к данному вопросу

а) Воздействия на сообщество

Организация должна:

- идентифицировать и ответственно управлять основными социальными, экологическими и экономическими воздействиями своих прошлых, настоящих и планируемых производственных процессов на сообщество;
- накапливать информацию о сообществе для определения основных воздействий и основных вопросов развития в местном сообществе; и
- честно возмещать убытки тем, кто подвергся неизбежным негативным воздействиям.

Комментарий в рамке 17. [Пример управления экологическими воздействиями на сообщество]

Компания анализирует свое воздействие на реку, протекающую в данной местности, и разрабатывает технологию обработки воды, которую она сбрасывает в реку, таким образом, что сточная вода становится чище, чем была до ее забора. Местное сообщество извлекает выгоду из этой новой ситуации и использует реку для организации отдыха.

б) Консультации, диалог и переговоры

Организация должна:

- предоставить заинтересованным сторонам право быть услышанными и принять обязательство отчитываться перед этими заинтересованными сторонами;
- предоставить сообществу доступ к соответствующей информации и принять на себя целенаправленное представление информации (см. также 5.2.4 по принципу подотчетности);
- создать взаимосвязи и поддерживать систему связи со всеми своими основными заинтересованными сторонами сообщества. Сюда должны быть включены ранее не привлекавшиеся заинтересованные стороны, а также знакомые заинтересованные стороны

по новым темам и новым путям. Важно идентифицировать не только доминирующие местные группы, но также и ущемленные и обособленные социальные группы, например, туземный народ или религиозные меньшинства; и

- вести переговоры с заинтересованными сторонами сообщества добросовестно, то есть, откровенно, с готовностью участвовать в процессе и реальным желанием достичь договоренности. Со временем может развиваться стратегическое партнерство между организацией и сообществом и/или другими заинтересованными сторонами, такими как правительство или неправительственные организации.

Комментарий в рамке 18. [Примеры консультаций и диалога]

Правительства привлекают сообщество к разработке городского планирования.

Неправительственные организации привлекают сообщество к планированию, реализации, мониторингу и оценке программ, ориентированных на потребности местного населения.

В период строительства нового проекта компания вместе с местными органами управления и экологической неправительственной организацией проводит форум местной общественности. Цели – выслушать заботы и ожидания заинтересованных сторон и справиться с воздействиями проекта на сообщество.

с) Расширение полномочий сообщества

Для создания и усиления возможностей сообщества организация должна идентифицировать и оценивать потребности заинтересованных сторон сообщества в отношении как ресурсов, например, штата, денег и времени, так и компетентности, например, квалификации и опыта.

Комментарий в рамке 19. [Пример расширения полномочий сообщества]

Организация со значительными экологическими воздействиями на прилегающее сообщество создает Экологический комитет сообщества, чтобы вовлечь пострадавшие стороны в процесс принятия решения и рассмотрение этих воздействий. Техническое обеспечение предоставляет департамент экологии местного органа управления и местная служба здравоохранения. В партнерстве с неправительственной организацией организация разрабатывает программы экологического обучения для представителей сообщества. На каждой сессии организация дает статистический материал и принимает обязательства по улучшению технологических операций. Их контролирует сообщество и местные органы управления.

d) Социальное инвестирование в сообщество

Организация должна:

- Вносить социальные инвестиции, связанные с ее влиянием на общество и окружающую среду. Ее инвестиции в сообщество должны быть пропорциональны риску и воздействиям организации, которые она может создавать для общества. Эти инвестиции должны также учитывать характер организации, местоположение и масштаб, а также затрагиваемые интересы сообщества;

- Ориентировать социальные инвестиции в направлении создания возможностей в сообществе;
- признавать, что социальные инвестиции организации не препятствуют другим социальным действиям и филантропии, например, грантам, волонтерству и пожертвованиям. Они должны стоять в одном ряду с общими целями организации в области социальных инвестиций. Они должны сосредотачиваться на предоставлении ресурсов сообществу через программы или проекты долгосрочного развития;
- Продвигать устойчивые социальные инвестиционные проекты путем вовлечения сообщества в их проектирование и развитие. Вовлечение сообщества может помочь проектам выживать и преуспевать и тогда, когда организация больше не вовлечена в них;
- Принимать во внимание продвижение экономических, социальных и человеческого развития при планировании социальных инвестиций. Все действия должны расширять возможности граждан, например, увеличение местных поставок и заключение субдоговоров для поддержания развития бизнеса на местном уровне;
- Избегать действий, которые навсегда сохраняют зависимость сообщества от благотворительной деятельности организации; и
- Оценивать существующие инициативы, касающиеся сообщества, обеспечивать обратную связь об их успехе и пригодности и идентифицировать, где можно выполнить улучшения.

Комментарий в рамке 20. [Примеры социальных инвестиций в сообщества]

Компания стремится увеличить закупки на местном уровне сообщества. Она создает возможность на местном уровне, вовлекая людей своего региона в поставку услуг, например, садоводства, услуги прачечных, ремонта транспортных средств и переработки отходов.

Компания, занимающаяся лесоматериалами, экспортирует сертифицированную продукцию. В партнерстве с ней находится неправительственная организация, которая помогает малым производителям получить сертификацию, предоставляя ей техническую помощь и обучение, а также финансовые ресурсы. Данное действие способствует интеграции этих малых производителей в цепь поставки.

7 Руководство по реализации социальной ответственности организации

7.1 Общие положения

В настоящем разделе представлено практическое руководство по разработке, интеграции и реализации практических методик социальной ответственности. В нем также определены действия, которые могут предпринимать организации различных типов и размеров, а в соответствующих разделах представлено более подробное руководство для организаций определенных типов, например, малых и средних организаций (SMO) и неправительственных организаций (NGO). Нет необходимости применять поэтапный подход к осуществлению описываемых действий, но при этом следует рассматривать все основные элементы. Для некоторых организаций более целесообразным может быть использование определенных элементов в различной последовательности или повторение одного или нескольких элементов.

Всестороннее анализирование социальной ответственности является непрерывным действием, осуществление которого занимает определенное время. Организация, реализующая социальную ответственность, часто анализирует то, что она делает, например, деятельность организации, продукция и услуги; и как она это делает, например, политика организации, стратегия и производственный процесс. Социальная ответственность также включает рассмотрение влияния организации на заинтересованные стороны. Организация должна уделять первостепенное внимание деятельности, которую она осуществляет, и учитывать ее, чтобы принимать социальную ответственность в соответствии с профилем, сложностью работы, складывающейся ситуацией и обратной связью с заинтересованными сторонами. Обстоятельства, в которых работает организация, влияют на концепцию, политику и стратегию деятельности организации, а также на ее взаимоотношения с заинтересованными сторонами и ежедневные процессы. Чтобы добиваться успеха и принимать ответственность, организация должна анализировать свою деятельность и достижения, и сообщать соответствующую информацию. Все эти действия взаимосвязаны. Предполагается, что настоящий стандарт совместим с действующими моделями, стратегиями и практическими методиками организаций и его необходимо будет интегрировать в них.

7.2 Понимание контекста социальной ответственности

7.2.1 Основные факторы

Организации требуется определенная информация и анализ для разработки предвидения, миссии, стратегий, задач и целей, чтобы интегрировать социальную ответственность в деятельность, товары и услуги. Сбор такой информации и анализ лучше всего осуществлять так, чтобы организация понимала социальные, экологические и экономические условия, в которых она функционирует. Основные элементы в данном случае могут включать понимание профиля организации, анализ границ и контекста социальной ответственности и понимание интересов заинтересованных сторон, особенно в отношении главных вопросов, связанных с социальной ответственностью (см. п. 6).

7.2.2 Понимание профиля организации

До начала разработки и внедрения подхода к рассмотрению вопросов социальной ответственности организация должна собирать и оценивать определенную информацию, чтобы лучше понимать свой профиль. Такая информация включает:

- данные о ключевых производимых товарах и оказываемых услугах, местоположении/географической области и организационной структуре производственных процессов, структуре управления, составе рабочей силы, ежегодных доходах и расходах и другие количественные данные;
- данные о степени соответствия деятельности организации и практических методик определенным внутренним и внешним требованиям, получаемые, например, посредством анализа протоколов судебных споров, аудиторских проверок, документов регулятивного правоприменения, принятых кодексов и других записей;
- данные о главных целях и последних результатах деятельности по достижению этих целей;

- данные о последних или предполагаемых основных изменениях в продукции, услугах, деятельности, стратегиях или обязательных процедурах;
- данные о предполагаемых показателях текущих и предполагаемых дальнейших перспективах работы или деятельности в соответствующей отрасли;
- данные об основных преимуществах и характеристиках, включая потребности в людских и прочих ресурсах.

7.2.3 Анализ границ и контекста социальной ответственности

Организация определяет и анализирует вопросы социальной ответственности, имеющие значение для нее и других заинтересованных сторон, а также оценивает контекст данных вопросов (см. п. 6). Сюда можно также включить оценку границ социальной ответственности в организации и ее цепи поставок [разведочные работы, сбыт продукции и изменение цен в узких пределах] и в сети заинтересованных сторон. Это поможет определить вопросы социальной ответственности, которым необходимо уделить первостепенное внимание. В пределах своей социальной ответственности организация должна брать на себя обязательства на основании законов, конвенций и/или согласно этике. Кроме того, в сфере своего влияния организация должна стремиться к влиянию на действия других организаций, касающиеся социальной ответственности. За пределами своей сферы влияния организация становится менее ответственной перед заинтересованными сторонами.

В результате такой оценки границ можно определить вопросы социальной ответственности, которые могут иметь фактически или потенциально значимое [существенное] влияние, либо которые могут регулироваться или на которые может влиять деятельность организации, производимая ею продукция и оказываемые услуги. С ее помощью также можно определить предприятия в цепи поставок и сети заинтересованных сторон [карте заинтересованных сторон], которые организация может контролировать, или на которые она может оказывать влияние, допустимое в рамках ее сферы влияния. Можно определять фактически или потенциально значимые [существенные] влияния социальной ответственности, которые могут производить данные организации. В цепи поставок степени контроля и влияния могут быть связаны с размером, сложностью работы и типами организаций, входящих в цепь поставок, а также с конкурентоспособностью организации и количеством организаций в цепи поставок.

Оценка информации, касающейся контекста может включать:

- понимание тенденций, связанных со значимыми [существенными] вопросами социальной ответственности;
- определение того, какие действия уже были предприняты, и какие успехи достигнуты организацией и участниками ее цепи поставок в отношении рассмотрения значимых [существенных] вопросов социальной ответственности;
- определение успеха по какой-либо из установленных целей, касающихся социальной ответственности;
- анализ потенциальных возможностей, рисков и проблем, возникающих в связи со значимыми [существенными] вопросами социальной ответственности в течение короткого и длительного периодов времени.

Некоторые вопросы могут быть полезны при оценке контекста:

- Какая производственно-хозяйственная деятельность противоречит международным законам, договорам, протоколам или конвенциям?
- Какие процессы, методики, деятельность, действия или существующая социально-ответственная деятельность организации не согласовываются или даже противоречат стратегии и задачам организации, связанным с социальной ответственностью?
- Какие элементы культуры организации, например, функциональные характеристики, нормы, основные убеждения и взгляды содействуют реализации стратегии и обязательства для социальной ответственности? И наоборот, какие из них этому не способствуют и необходимо заменить?

7.2.4 Понимание интереса заинтересованных сторон

Организация должна понимать интерес (обеспокоенность) ее [главных] заинтересованных сторон в отношении значимых [существенных] вопросов социальной ответственности в рамках ее социальной ответственности. Этот интерес можно определять на этапе идентификации заинтересованной стороны и в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами (см. п. 7.3).

Комментарий в рамке 21. Анализ границ социальной ответственности	
Ниже приведены три примера, которые показывают как каждая сторона, а именно крупное предприятие пищевой промышленности, небольшая авторемонтная мастерская и исследовательская неправительственная организация, может анализировать свои границы социальной ответственности. С помощью такого анализа определяют примеры вопросов социальной ответственности, которые необходимо рассматривать в установленных границах, до того как организация определяет цели и интегрирует социальную ответственность в деятельность, производство продукции и оказание услуг.	
Крупное предприятие пищевой промышленности	
<i>Предприятия, которыми организация может управлять или на которые она может влиять приемлемым образом</i>	<i>Примеры значимых [существенных] влияний социальной ответственности [фактических и потенциальных], оказываемых данными предприятиями</i>
Фермеры, фермерские кооперативные организации и сельскохозяйственные корпорации, которые поставляют сельскохозяйственную продукцию для использования в пищевых продуктах, когда компания закупает не менее 20% их продукции или продукцию на сумму 2 млн. долл.	Вопросы экологически устойчивого фермерства, например, вода для орошения и применение пестицидов, загрязнение воды, борьба с эрозией, вырубка леса и сохранение среды обитания диких животных и растений; вопросы социально устойчивого фермерства, например, наемный труд или прием на работу; охрана труда в сельском хозяйстве и генетически модифицированные растения и животные.
Дочерние предприятия со стопроцентным участием, совместные	Вопросы социальной ответственности, аналогичные вопросам компании

предприятия с участием компании не менее 35%	
Основные дистрибьюторы	Потребление энергии (парниковый газ), охрана труда и здоровья рабочих, упаковочные материалы, использованные упаковочные материалы
Основные поставщики технологического оборудования, используемого на фабриках компании	Безопасность оператора, энергоэффективность, эргономика, сокращение отходов и диверсификация
Основные поставщики упаковочных и других материалов для продукции	Используемые материалы и отходы за время жизненного цикла, устранение опасных ингредиентов, эргономика, повторное использование и возможность переработки для повторного использования, диверсификация рабочих
Подрядчики по техническому обслуживанию, предоставлению комплексных услуг и строительству	Предотвращение образования отходов, избежание использования опасных материалов, принципы экологически безвредного строительства, вторичное использование отходов и утилизация, охрана труда и здоровья рабочих, диверсификация и практика справедливости в трудовых отношениях
Вопросы социальной ответственности, которые являются или могут быть значимыми [существенными] для деятельности организации, производства продукции и оказания услуг: питательность пищевых продуктов, проблемы лишнего веса, маркировка с данными об ингредиентах и влиянии на здоровье, безопасность потребителя, уменьшение упаковки, использование энергии/парниковые газы, выброс/сброс вредных веществ, образование отходов, использование воды, частная жизнь работника, охрана здоровья и безопасность, диверсификация, практика справедливости в трудовых отношениях, переговоры о заключении коллективного договора, управление кризисными ситуациями в отношении вопросов социальной ответственности, связь с заинтересованными сторонами, филантропия, добровольное участие работников в общественной социальной ответственности, честный труд, маркетинговая и рекламная практики, обслуживание после поставки и урегулирование споров и компенсация, защита данных и конфиденциальность.	
Небольшая авторемонтная мастерская	
<i>Предприятия, которыми организация может управлять или на которые она может влиять приемлемым образом</i>	<i>Примеры значимых [существенных] влияний социальной ответственности [фактических и потенциальных], оказываемых данными предприятиями</i>
Подрядчики по техническому обслуживанию и предоставлению комплексных услуг	Безопасность, сокращение отходов и диверсификация
Вопросы социальной ответственности, которые являются или могут быть значимыми [существенными] для деятельности организации, производства продукции и оказания услуг: безопасность потребителя, сокращение	

использования опасных растворителей, утилизация растворителей и обтирочного материала, утилизация изношенных шин и других элементов, охрана здоровья и безопасность работников, диверсификация, условия работы, участие и вклад в общественные дела.	
Исследовательская неправительственная организация	
<i>Предприятия, которыми организация может управлять или на которые она может влиять приемлемым образом</i>	<i>Примеры значимых [существенных] влияний социальной ответственности [фактических и потенциальных], оказываемых данными предприятиями</i>
Подрядчик на проведение исследовательских работ, консультанты	Диверсификация работников, практика справедливости в трудовых отношениях, охрана здоровья и безопасность работников, снижение воздействий на окружающую среду, связанных с продукцией и услугами, защита конфиденциальной/личной информации и т.д.
Вопросы социальной ответственности, которые являются или могут быть значимыми [существенными] для деятельности организации, производства продукции и оказания услуг: миссия, согласованная с социальной ответственностью, использование бумаги вторичной переработки, соевые чернила, приобретение энергоэффективных компьютеров, снижение использования энергии в офисе, охрана здоровья и безопасность работников, диверсификация, развитие, практика справедливости в трудовых отношениях, использование экологически безвредных отелей для проведения конференций, конфиденциальность, безопасность на митингах.	

7.3 Работа с заинтересованными сторонами

7.3.1 Основные факторы

Все организации уже используют некоторые формы взаимодействия с заинтересованными сторонами посредством обмена информацией с физическими лицами или организациями, например, с потребителями, работниками или поставщиками. Диалог с заинтересованными сторонами и взаимодействие с ними не обязательно требуют от организации создания новой системы связи, однако могут повлечь за собой использование имеющегося опыта, подходов и результатов. Взаимодействие с заинтересованными сторонами включает в себя два основных элемента:

- идентификацию заинтересованных сторон;
- сам процесс взаимодействия.

Организация может взаимодействовать с заинтересованными сторонами в отношении всех своих действий, касающихся социальной ответственности, либо по определенному вопросу или проекту. Цели взаимодействия должны быть ясны с самого начала, чтобы регулировать ожидания всех сторон, вовлеченных в процесс.

7.3.2 Идентификация заинтересованных сторон

[Определение заинтересованной стороны может охватывать такой широкий спектр групп, что для организации невозможно будет эффективно взаимодействовать с ними.]

[Физические лица и группы лиц будут иметь множество интересов и могут иметь различные интересы в отношении деятельности организации.] Организация должна идентифицировать свои заинтересованные стороны [на основании их заинтересованности и, в частности, взаимосвязи заинтересованности с благосостоянием общества и устойчивым развитием, а также на основании характера взаимосвязи заинтересованной стороны с организацией]. Учитывая это, ориентированный подход повышает значение диалога с заинтересованными сторонами и способствует поддержанию взаимосвязи с заинтересованной стороной в течение длительного периода времени.

Ни одна организация не может взаимодействовать со всеми заинтересованными сторонами одновременно или с одинаковой интенсивностью. Так же как организация не может рассматривать обязательно все интересы заинтересованных сторон с одинаковым усилием. Интересы заинтересованных сторон отличаются друг от друга и могут порой противоречить интересам других заинтересованных сторон и, возможно, самой организации.

7.3.2.1 Процесс идентификации

Организация должна идентифицировать все отдельные заинтересованные стороны и группы заинтересованных сторон, как внутренние, так и внешние, которые заинтересованы в социальной ответственности. Действующие взаимоотношения организации могут служить отправной точкой для идентификации заинтересованных сторон, однако следует обратить внимание на заинтересованные стороны, с которыми организация еще не взаимодействовала. В процессе идентификации заинтересованных сторон организации следует рассмотреть следующие моменты.

Во-первых, некоторые заинтересованные стороны будут необходимы организации для определения и рассмотрения некоторых вопросов социальной ответственности. Взаимосвязь организации с другими заинтересованными сторонами может иметь скорее стратегический характер.

Во-вторых, то, насколько точно организация определяет заинтересованные стороны, может иметь сильное воздействие на способность организации налаживать связи с ними и рассматривать их интересы соответствующим образом. В группах необходимо идентифицировать людей наиболее подходящих для взаимодействия. Это особенно проблематично при взаимодействии с неформальными группами, например, объекты, расположенные рядом с заводом.

[В-третьих, те сотрудники в организации, которые идентифицируют заинтересованные стороны, будут иметь различные взгляды на то, кого следует относить к заинтересованным сторонам. Данные взгляды могут различаться вследствие опыта, задач и образования. Привлечение группы сотрудников к процессу идентификации может помочь избежать разногласий.]

В-четвертых, некоторые заинтересованные стороны могут сами себя идентифицировать. Организация должна определять законность интересов заинтересованных сторон в отношении устойчивого развития и благосостояния общества и принимать ясное решение.

В-пятых, некоторые заинтересованные стороны могут заменять другие заинтересованные стороны, например, маленьких детей. При таком подходе могут возникать вопросы, связанные с представлением о данном подходе, и организация должна быть осведомлена о возможных злоупотреблениях. Некоторые представления могут быть не согласовываться с устойчивым развитием и благосостоянием общества.

В-шестых, перечень заинтересованных сторон может различаться в зависимости от географических регионов, деятельности организации и от того, рассматривается ли вся организация или только ее часть.

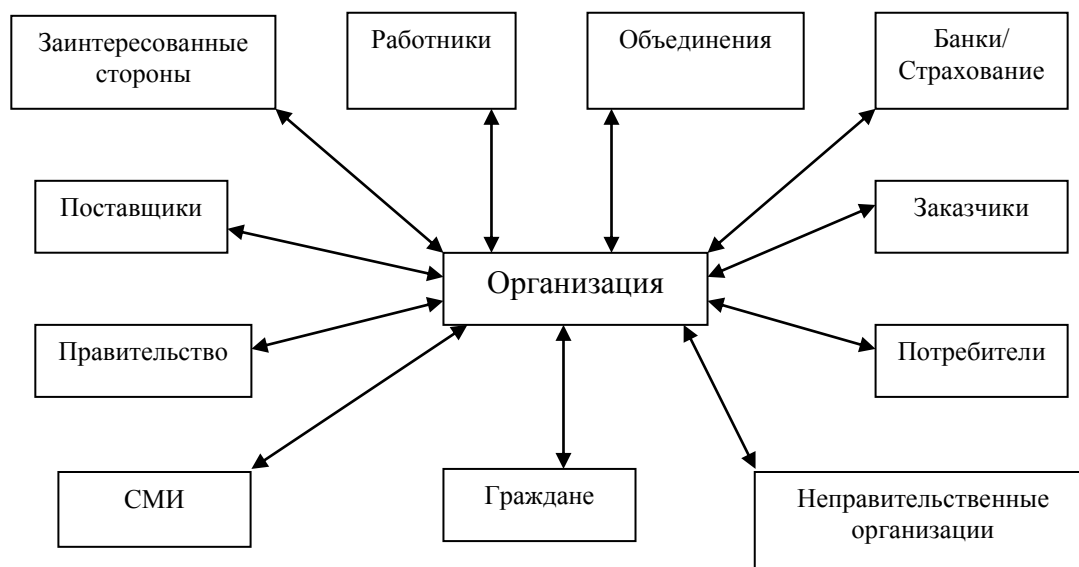
[Организация должна идентифицировать все отдельные заинтересованные стороны и группы заинтересованных сторон, как внутренние, так и внешние, которые заинтересованы в социальной ответственности.] [Некоторые заинтересованные стороны можно идентифицировать разными средствами, например, в группах для тематического опроса, посредством исследований, публичного сообщения о процессе идентификации и приглашения заинтересованных сторон обозначить их интерес в процессе взаимодействия.]

В упрощенном варианте организация может задать себе ряд вопросов, например:

- У кого имеется заинтересованность, на которую положительно или отрицательно может повлиять организация или проект?
- Кто был привлечен к аналогичным мероприятиям в этом же регионе в прошлом?
- Кто выразил желание взаимодействовать с организацией?
- У кого имеется опыт и знания, которые могли бы быть полезны для повышения социальной ответственности организации?
- Кто может оказаться недовольным тем, что может быть исключен из процесса взаимодействия?

После завершения процесса идентификации должен быть составлен перечень заинтересованных сторон, который необходимо периодически пересматривать, поскольку интересы и взаимосвязи с течением времени изменяются и развиваются. Одним из способов документирования является карта заинтересованных сторон (см. рисунок 2).

Рисунок 2. Карта заинтересованных сторон для открытой акционерной компании



7.3.2.2 Определение приоритетов интересов

Идентифицировав заинтересованные стороны, организация должна определить приоритеты, касающиеся их интересов. Существуют различные способы того, как организация может это сделать, включая следующие:

- подход на основе риска, учитывающий то, какой интерес мог бы воздействовать на организацию или ее заинтересованные стороны в наиболее значительной мере;
- рассмотрение приоритета некоторых интересов перед другими интересами, особенно тех, которые исходят от заинтересованных сторон, имеющих правовые отношения с организацией, и тех, которые основаны на национальных законах или общепризнанных международных конвенциях, принципах или рекомендациях;
- оценка с учетом материальной базы, когда в первую очередь рассматриваются простые вопросы, оставляя больше времени на более сложные (спорные) вопросы или вопросы, противоречащие определенным потребностям организации;
- подход, основанный на согласии, с рассмотрением в первую очередь тех вопросов, в которых заинтересовано большинство заинтересованных сторон.

Через определение приоритетов, вероятно, организация прекратит взаимодействие с меньшим количеством [главных] заинтересованных сторон, делая процесс более управляемым.

7.3.3 Процесс взаимодействия

Процесс взаимодействия с заинтересованными сторонами всегда должен быть нацелен на развитие доверия между организацией и ее [главными] заинтересованными сторонами, а конечной целью является повышение социальной ответственности организации. Доверие развивается посредством сочетания функционирования и прозрачности и включает обмен информацией об интересах социальной ответственности между организацией и ее [главными] заинтересованными сторонами. Для обеспечения доверия организация должна взаимодействовать с заинтересованными сторонами соответствующим образом. Необходимо обеспечить сохранение конфиденциальности, например, посредством ограничений коммерческих тайн и вопросов, чувствительных для общества.

7.3.3.1 Когда необходимо взаимодействовать

Взаимодействие с [главными] заинтересованными сторонами следует осуществлять на следующих этапах:

- определение задач и целей в области социальной ответственности;
- проверка данных и заявлений о соблюдении принципов и разрешении вопросов социальной ответственности;
- анализ деятельности в отношении соответствующих основных вопросов организации;
- разрешение спорных или сложных вопросов социальной ответственности, с которыми сталкивается организация.

7.3.3.2 План взаимодействия и связи

До осуществления взаимодействия организация должна подготовить себя. Разработка плана взаимодействия и связи с заинтересованными сторонами может помочь в определении конкретных средств обеспечения связи с заинтересованными сторонами, включая способы и частоту связи. План следует доводить до сведения соответствующих сторон, он должен быть доступен всем и постоянно пересматриваться.

Взаимодействие с [главными] заинтересованными сторонами необходимо осуществлять с начала проекта или процесса принятия решения, чтобы они были уверены, что их интересы соблюдены настолько, насколько это возможно. Организация должна быть готова к обратной связи с заинтересованными сторонами в течение процесса, помня о том, что информация не всегда может быть положительной для первоначальных целей организации. Важно приступить к процессу принятия решения, сохраняя объективность.

7.3.3.3 Техника взаимодействия

Существует множество способов взаимодействия. Не все вопросы или проекты подходят для облегченного группового обсуждения, которое может потребовать больших затрат времени, а также оказаться сложным для некоторых заинтересованных сторон с недостаточным количеством ресурсов. Это может означать, что они не смогут участвовать в обсуждении, даже если и заинтересованные стороны, и организация считают, что они содействуют процессу и достижению результатов. В таком случае такой способ непрерывного диалога, как общение по электронной почте и телефону, может быть более эффективным и управляемым для всех сторон. Если планируется проведение групповых собраний, рекомендуется, чтобы они проводились на профессиональном уровне.

При взаимодействии с [главными] заинтересованными сторонами по вопросам труда темы должны основываться на принципах социального диалога МОТ, действующем национальном и местном законодательствах и соглашениях между национальными организациями труда и работодателей. Кроме того, следует признать, что наиболее существенной формой взаимодействия заинтересованных сторон в области труда являются переговоры о заключении коллективного договора.

Иногда выгодно развивать сотрудничество с [главными] заинтересованными сторонами для достижения конкретных целей. Партнерство и сотрудничество являются источниками творческого мышления, которое помогает вырабатывать решения, обеспечивающие обоюдный выигрыш, в конфликтных ситуациях, которые могут возникать между организацией и ее заинтересованными сторонами. Они иногда создают новые возможности, новые подходы и новые разработки, которые добавляют ценности организации и зачастую обществу в целом. В случае столкновения интересов организации и конкретной [главной] заинтересованной стороны может быть неуместно или невозможно использовать подходы сотрудничества.

Значимое взаимодействие с [главными] заинтересованными сторонами не является просто обособленной деятельностью. Это способ принятия решений, который в некоторой степени может включать культурные изменения и изменения процедур в организации. Потенциально это может привести к постоянному обучению в самой организации и за ее пределами. Такой процесс взаимного обучения может укрепить доверие между организацией и ее [главными] заинтересованными сторонами. В свою очередь, ответственность укрепляет доверие.

Когда взаимодействие с [главными] заинтересованными сторонами осуществляется в контексте социальной ответственности, принятие решения должно основываться на согласии. Если невозможно принять согласованное решение, необходимо прилагать максимальные усилия по преодолению разногласий. О противоречивых разногласиях необходимо открыто сообщать другим заинтересованным сторонам.

7.4 Интеграция социальной ответственности в цели и стратегии организации

7.4.1 Основные факторы

Социальную ответственность необходимо интегрировать в общие цели и стратегии управления. Данный процесс интеграции будет успешным только в случае поддержки высшего руководства, развиваясь через интерактивный диалог и разъяснение в контексте миссии и обязательных процедур организации.

С начала процесса реализации высшее руководство должно играть определенную роль и выступать за улучшение деятельности организации по социальной ответственности. Чтобы развитие и реализацию деятельности, связанной с социальной ответственностью сделать значимыми и успешными, обязательство руководства должно быть на достаточно высоком уровне в организации, чтобы разрешать проблемы, которые могут возникнуть.

7.4.2 Принятие принципов социальной ответственности и их связь с заявлениями организации

Деятельность организации, касающаяся социальной ответственности, должна основываться на принципах социальной ответственности, связанных с их ценностями и правилами поведения. Необходимо устанавливать и четко определять данные принципы (см. п. 5). Многие организации имеют письменное обоснование миссии и/или описание предвидения для определения ценности и целей. Такие организации должны анализировать свои заявления для определения того, как принципы социальной ответственности можно включить в данные заявления. Организация, не имеющая письменного заявления о предназначении или предвидении, должна разработать такое заявление в качестве отправной точки для интеграции принципов социальной ответственности. Предназначение и предвидение организации – это главные заявления, которые дают заинтересованным сторонам основу для начала оценки приверженности организации социальной ответственности.

Полезным для организации также может быть письменный кодекс поведения, принятый высшим руководством. Кодекс поведения представляет общее руководство для работников и других заинтересованных сторон о том, как организация должна вести себя в соответствии с ценностью, миссией, предвидением и обязательными процедурами. Он также может служить справочным руководством для помощи сотрудникам организации в ежедневном процессе принятия решения. Кроме того, кодекс поведения, если сделать его доступным для общественности, может представлять для внешних заинтересованных сторон основу, по которой необходимо оценивать приверженность организации социальной ответственности.

7.4.3 Разработка задач и стратегий

Организация с заинтересованными сторонами должна разрабатывать задачи и стратегии для реализации социальной ответственности, основанные на предвидении, миссии, заявлении о принципах, кодексе поведения и прочих соответствующих документах. Данные задачи и стратегии следует интегрировать в действующие практики организации.

Задачи могут быть основаны:

- на результатах анализа контекста (см. п. 7.2), миссии и/или предвидении, принятии и интеграции принципов, определении сферы влияния и информации от заинтересованных сторон;

- на выборе главных вопросов социальной ответственности, которые необходимо рассмотреть;
- на определении приоритетов и распределении по срокам рассмотрения данных выбранных вопросов.

Стратегии организации в отношении рассмотрения вопросов социальной ответственности должны включать анализ действующих принципов и разработку новых, по мере необходимости, для выполнения задач. Стратегии могут включать информацию о том, как:

- выполнять установленные задачи;
- определять практики или процедуры рассмотрения выбранных вопросов в процессе деятельности организации, производства продукции и оказания услуг;
- рассматривать вопросы в различных странах, местах и/или конкретные локальные ситуации, принимая во внимание различия культур, а также социальные и экономические условия;
- рассматривать случаи, когда интересы заинтересованных сторон противоречат друг другу или интересам организации;
- наделять группы в организации полномочиями и ресурсами для выполнения действий, связанных с социальной ответственностью;
- справедливо распределять затраты по реализации социальной ответственности в цепи поставок;
- взаимодействовать с заинтересованными сторонами;
- разрабатывать общую структуру для управления реализацией социальной ответственности, включая анализ деятельности и результатов (см. п. 7.7).

7.5 Реализация социальной ответственности в повседневной практике

7.5.1 Основные факторы

При реализации социальной ответственности организации должны учитывать следующее:

Для успешной интеграции социальной ответственности в деятельность, производство товаров и оказание услуг организации, как правило, необходима стратегия. Установление краткосрочных целей и определение плана действий и показателей необходимо осуществлять, как можно скорее, посредством взаимодействия с заинтересованными сторонами (см. п. 7.3).

При интеграции социальной ответственности в организацию используют действующие системы, например, системы управления, качества и информации, а также инструменты и структуры, например, структуры принятия решений и определении поощрений. Организации не должны копировать действующие системы и структуры, однако может возникнуть необходимость их изменить.

К реализации стратегии, политики, долгосрочных и краткосрочных задач и кодекса поведения необходимо привлекать сотрудников всех уровней организации. Люди являются ключевым фактором успеха, поэтому организация должна повышать осведомленность и укреплять способности и возможности в организации.

7.5.2 Повышение осведомленности и укрепление способностей

Следующие действия могут помочь организации в повышении осведомленности:

- содействие высшему руководству в продвижении, побуждении и стимулировании социальной ответственности открытым и прозрачным способом;
- разъяснение и обсуждение на всех уровнях организации связанных с социальной ответственностью элементов кодекса поведения организации, миссии, предвидения и обязательных процедур;
- содействие участию, например, в командах, и поощрение привлечения сотрудников всех уровней;
- организация ознакомительных бесед с участием внутренних или внешних экспертов или заинтересованных сторон;
- информирование проектировщиков, чья работа обычно начинается в начале жизненных циклов услуги или продукта, о возможностях или последствиях рассмотрения или нерассмотрения главных вопросов социальной ответственности.

Для интегрирования социальной ответственности в повседневную практику необходимо укреплять внутренние способности, что можно достичь посредством различных действий, включая:

- определение лиц в организации или сети организаций, которые уже имеют знания и опыт по соответствующим вопросам социальной ответственности, например, специалистов по вопросам окружающей среды или людских ресурсов, членов внутрифирменных консультаций, менеджеров по качеству и поставщиков;
- определение лиц, которые могут выразить желать активно поддерживать реализацию, или которые способны это сделать хорошо;
- организацию обучающих занятий с участием внутренних и внешних экспертов или заинтересованных сторон;
- изучение лучших или худших практик в промышленности или отрасли деятельности организации;
- создание многоуровневых и/или многофункциональных команд для обмена знаниями и мнениями;
- организацию практических семинаров для предоставления возможности участникам определять успехи их работы;
- поощрение инновационных и ценных идей для деятельности, товаров или услуг организации и предоставление возможностей для научных специалистов или разработчиков или проектировщиков создавать пилотные проекты;
- обмен информацией и обсуждение с сотрудниками и заинтересованными сторонами достижений организации в области социальной ответственности, например, на семинарах.

Комментарий в рамке 22. Как начать реализацию в SMO

Решение проблем:

- предупреждать страх и нежелание, особенно у малых и средних организаций, систематически рассматривать вопросы социальной ответственности, например, вследствие нехватки бюджета, людских ресурсов и времени;
- определять причины данных страхов, например, отрицательный опыт бюрократического побочного действия норм качества, стоимость сертификации, нехватка знаний о темах, которые необходимо рассматривать, отсутствие компетентности в организации.

Основные положения:

- начинать с одного главного вопроса по социальной ответственности, установить краткосрочную цель, по которой можно достичь быстрого успеха, и определить действия для достижения этой цели [Это самая важная задача.];
- учитывать, что в организации зачастую больше компетентности, чем можно было бы предположить, и что имеется растущий интерес и опыт по социальной ответственности в обществе;
- рассматривать интеграцию социальной ответственности, как возможность повышения качества товаров, услуг, деятельности или взаимосвязи заинтересованных сторон, а также рассматривать процесс как возможность получения знаний.

7.5.3 Создание структуры и анализ операций по стратегии

Чтобы эффективно интегрировать социальную ответственность в повседневную практику, организация должна анализировать действующие структуры на оперативном уровне и модифицировать их, если это необходимо, с учетом их значимости, поддержки и применимости к интеграции социальной ответственности в организацию.

Этого можно достичь посредством следующих действий:

- определение процедур взаимодействия с внутренними и внешними заинтересованными сторонами и отражения обратной связи с ними;
- определение поощрений и признания за успешную реализацию и инновационные или ценные идеи и интегрирование поощрений в действующие системы людских ресурсов;
- определение конкретных лиц и ответственности на всех уровнях в организации для интеграции социальной ответственности в действующие процедуры принятия решений;
- анализ операций и поведения организации по стратегиям (см. п. 7.4) и модификация, если это необходимо;
- выбор централизованного либо децентрализованного подхода к реализации, или их сочетание;
- анализ результатов оценки контекста (см. п. 7.2).

7.5.4 Установление целей по социальной ответственности

Установление конкретных целей по социальной ответственности может поддерживаться следующими действиями:

- перевод долгосрочных и среднесрочных задач в краткосрочные цели на оперативном уровне для деятельности, товаров и услуг, включая их жизненные циклы, а также отделы и людей;
- установление приоритетов целей по социальной ответственности и разработка конкретных мер по их внедрению в повседневную практику с учетом региональных, национальных и локальных различий [уважение культуры и традиций, осознание различий в экономическом развитии];
- определение возможностей и деятельность по их максимизации на оперативном уровне;
- определение рисков и способов их минимизации на оперативном уровне, включая управление кризисными ситуациями;
- определение сроков и бюджета.

Работа с показателями социальной ответственности является другим вариантом мониторинга усилий организации (см. комментарий в рамке 23).

Комментарий в рамке 23. Работа с показателями социальной ответственности

Как только организация устанавливает долгосрочные стратегические задачи по социальной ответственности, например, снизить потребление воды или повысить участие поставщиков, где владельцами являются женщины, она должна установить конкретные краткосрочные цели. Такими целями могут быть, например, снижение годового расхода воды на 10% по сравнению с предыдущим годом или добавить еще троих поставщиков, владельцами которых являются женщины, в перечень утвержденных поставщиком к определенному времени.

Один из вариантов мониторинга деятельности по социальной ответственности – это определение соответствующих показателей, которые поддерживают цели, например, галлоны или кубические метры воды, потребляемой на единицу производства или процент расходов на поставку, оплачиваемый поставщикам, где владельцами являются женщины.

Критерии для выбора или определения показателей

Показатель должен:

- измерять что-либо, что организация может контролировать или использовать при принятии решения для содействия выполнению стратегических задач и достижению определенных целей;
- подходить для целей измерения и согласовываться с той информацией, которую заинтересованные стороны хотели бы видеть;
- подходить под область и место операций, осуществляемых организацией;
- быть понятным для избранной аудитории;

- быть пригодным для бенчмаркинга;

- измерять данные или другую информацию, которые могут быть представлены достоверно и за требуемое время.

Идеи, касающиеся показателей можно найти в руководствах, а также в отчетах сравнительной социальной ответственности и других источниках.

ПРИМЕЧАНИЕ. Организации нет необходимости выбирать или определять показатели, которые запрашивают информацию, являющейся частной собственностью, собственностью компании или каким-либо иным образом защищенной законом от разглашения, либо которую невозможно получить или разгласить. Кроме того, показатели не должны служить тяжким бременем при измерении и протоколировании результатов.

Типы показателей

Существует несколько типов показателей:

- измерительные показатели выражают качественные показатели или номинальные характеристики;
- предварительные показатели заявляют о состоянии отдельного проекта или задачи;
- описательные показатели выражают качественное описание условий;
- ведущие показатели измеряют установки, действия, усилия или условия, которые в итоге могут повлиять на результат;
- итоговые показатели измеряют результат деятельности организации.

Принципы разработки показателей

Организация должна принимать во внимание принципы разработки показателей, например, включение заинтересованной стороны, сопоставимость, значимость [существенность], точность, надежность, своевременность и ясность.

Подход

Общий подход заключается в наличии показателей, которые измеряют:

- входы процесса, например, количество инструкторов и бюджет обучения;
- выходы процесса, например, количество обучаемых;
- ход выполнения, например, количество проведенных учебных занятий;
- результаты процесса, например, снижение нарушений стандартов на сточные воды, снижение штрафов и случаев неблагоприятного освещения по сравнению с предыдущим годом.

Другой подход, который может быть полезным для организации, – сформировать комплект дополнительных показателей. Такие показатели могут устанавливаться для рассмотрения организации на различных уровнях, например, уровень главного управления, государственный или региональный уровень, уровень технических средств, либо

различных этапов процесса, либо различных организаций в цепи поставок, либо причинно-следственных связей.

Для какой-либо задачи по социальной ответственности и осуществления необходимого действия наиболее эффективным может быть сочетание типов показателей.

7.5.5 Планы действий, инструменты и реализация

Планы действий могут помочь в структурированной реализации социальной ответственности. Сюда можно включить:

- определение и установление приоритетов действий для внедрения вопросов, значимых для социальной ответственности, в основную деятельность, производство товаров и оказание услуг;
- определение кратко-, средне- и долгосрочных этапов реализации, которые включают или связаны с действиями, являющимися частью плана взаимодействия с заинтересованными сторонами (см. п. 7.3), плана связи (см. п.7.6), обучения и подготовки сотрудников, и которые минимизируют риски и максимизируют возможности интеграции социальной ответственности в организацию и измерения определенных показателей;
- распределение ресурсов, например, бюджетных, людских ресурсов, конкретного опыта, технологий и информационных систем;
- описание способов выполнения плана и измерения результатов.

Во избежание переизбытка, для выполнения планов по социальной ответственности необходимо использовать действующие инструменты, системы и структуры, которые уже созданы в организации.

Организация должна определять, как внедрять необходимые меры и действия в действующую оперативную структуру, например, системы установления целей и поощрений, системы управления и механизмы развития организационных и людских ресурсов. Необходимо также учитывать наличие действующих инструментов, структур и механизмов реализации стратегий по социальной ответственности и обсуждения того, как определенные действия и меры можно было бы интегрировать.

7.6 Обмен информацией о социальной ответственности

7.6.1 Основные факторы

Эффективный обмен информацией о социальной ответственности с заинтересованными сторонами служит многим целям. Такой обмен:

- повышает осведомленность в организации относительно планов, деятельности и проблем, касающихся социальной ответственности;
- стимулирует усовершенствование вопросов социальной ответственности;
- согласовывает планы, действия и роли, касающиеся социальной ответственности, с ожиданиями заинтересованных сторон;

- повышает репутацию организации в отношении ответственности, открытости, целостности и подотчетности, что укрепляет веру и доверие заинтересованных сторон к организации;
- отвечает требованиям инвесторов, потребителей и других заинтересованных сторон к информации о социальной ответственности организации, которую можно использовать для оценки осуществления деятельности;
- рассматривает законные и другие требования к такой информации;
- демонстрирует степень выполнения обязательств по социальной ответственности, которые организация принимает на себя;
- обеспечивает структуру немедленной и адекватной реакции на чрезвычайные ситуации, связанные с вопросами социальной ответственности.

В целях эффективности, обмен информацией о социальной ответственности должен заслуживать доверия заинтересованных сторон. Такой обмен должен:

- использовать различные средства и техники коммуникации, в зависимости от ситуации;
- быть как регулярным, так и специальным по конкретным вопросам;
- рассматривать краткосрочные цели и долгосрочные задачи;
- обсуждать как достижения, так и проблемы;
- быть открытым [прозрачным], честным, этичным и аккуратным, а также считаться с обоснованными требованиями или потребностями заинтересованных сторон без разглашения защищенной информации;
- быть непротиворечивым и сравнимым по прошествии времени, а также сравнимым с применимыми и легкодоступными контрольными показателями;
- быть допустимым и практичным для организации;
- быть своевременным, понятным, лаконичным и полным для намеченного использования.

7.6.2 Виды обмена информацией по социальной ответственности

7.6.2.1 Периодические публичные отчеты

Организация должна периодически предоставлять общественности информацию о своей деятельности в отношении социальной ответственности. Обычно, заинтересованные стороны предполагают, что в такие отчеты будет включено следующее:

- информация о вопросах, относящихся к социальной ответственности, которые могут оказывать значимое [существенное] влияние или в значительной степени воздействовать на оценки или решения заинтересованных сторон, касающиеся организации;
- информация о работе по вопросам, определенным в п. 6, особенно по тем основным вопросам, которые обозначены как основные ожидания общества и заинтересованных сторон организации, разве только такие вопросы не являются значимыми [существенными] для организации и ее заинтересованных сторон;

- информация о руководящих заявлениях, стратегиях, задачах, целях, показателях, вопросах, практиках, работе, ключевой обеспокоенности заинтересованных сторон и важных аспектах, значимых для социальной ответственности в ходе деятельности, производства товаров и оказания услуг;
- информация, демонстрирующая выполнение каких-либо внешних обязательств, связанных с социальной ответственностью, которые принимает организация, и соответствующие руководства по составлению отчетов;
- информация о том, как организация рассматривает значимые [существенные] вопросы, связанные с социальной ответственностью;
- достижения и недостатки, связанные с социальной ответственностью, а также планы принятия мер по устранению недостатков;
- деятельность, связанная со значимыми [существенными] основными вопросами, связанными с социальной ответственностью, например, регулируемая совместимость, ключевые показатели, риски и возможности, инициативы и прочая контекстная информация;
- совокупность количественных данных с объяснениями и контекстной информацией, которая представляет справедливую и полную картину деятельности.

Данная информация может быть представлена в форме отдельного отчета, являющегося частью другого отчета или распространяемого вместе с некоторыми другими документами.

Внутренняя и/или внешняя стороны должны анализировать представленную в отчете информацию и процессы, используемые для ее сбора и представления, чтобы обеспечить точность, надежность, полноту и правомерность отчета. По меньшей мере, вся информация, представленная в отчете, должна пройти внутреннюю проверку персоналом организации, желательно лицами, не зависящими от тех, кто готовил отчет. Для дальнейшего повышения доверия к отчету о социальной ответственности организации следует организовать проверку независимой третьей стороной или сторонами, например, внешними заинтересованными сторонами.

7.6.2.2 Обмен дополнительной информацией о социальной ответственности

На основании потребностей организации и ее заинтересованных сторон. может потребоваться предоставление другой информации, касающейся социальной ответственности. Такой обмен информацией может осуществляться периодически или специально для определенной цели, в зависимости от ситуации.

Примеры:

- обмен информацией с руководством организации и сотрудниками для повышения общей осведомленности о социальной ответственности и связанной с ней деятельности;
- обмен информацией с заинтересованными сторонами в отношении заявлений, касающихся социальной ответственности в ходе деятельности, производстве товаров и оказании услуг. Данные заявления должны быть проверены посредством внутреннего анализа и подтверждения. Для повышения достоверности они должны быть проверены внешними сторонами;

- обмен информацией с поставщиками о требованиях к закупкам, касающихся социальной ответственности;
- обмен информацией о кризисных ситуациях, имеющих последствия для социальной ответственности;
- обмен информацией с заинтересованными сторонами по отдельным вопросам или проектам социальной ответственности (см. пп. 7.3 и 7.6.5).

7.6.3 Планирование и выбор форм обмена информации и средств информации

План может повысить эффективность и снизить затраты, связанные с обменом информацией по социальной ответственности. В плане можно идентифицировать следующее:

- информацию, которую необходимо передать;
- целевую группу из заинтересованных сторон организации;
- причины и задачи обмена информацией, например, проинформировать, проконсультироваться, ответить или организовать взаимодействие с целевыми заинтересованными сторонами;
- внутренние и/или внешние стороны, которые примут участие в обмене информацией;
- время и периодичность;
- информацию, наиболее подходящую для регулярного обмена, в сравнении с информацией, которая подходит для специального обмена для определенной цели;
- средства связи;
- приблизительный размер и объем документов для обмена, и их количество, если они предоставляются на бумажном носителе;
- основную организацию или структуру информации для обмена, например, основные разделы отчета о социальной ответственности;
- последовательность и синхронность связи, если обмен информацией осуществляется в нескольких сегментах.

Следующие факторы следует учитывать при разработке плана:

- бюджет и другие имеющиеся ресурсы, включая доступ к услугам специалиста, который может помочь в разработке и/или внедрении плана;
- согласование плана по обмену информацией с действующими стратегическими и/или оперативными планами;
- сроки;
- культурные, социальные, образовательные, экономические и политические предпосылки выбора целевой группы, а также ее ценности, взгляды и опасения;

- предполагаемый уровень участия целевой группы в обмене информацией, то есть, будут ли они представлять информацию для обратной связи, помогать принимать решения или передавать информацию другим сторонам;
- свободный доступ целевой группы к информации;
- тип и уровень подтверждения достоверности, которому подвергается информация.

Существует множество механизмов и техники связи для доставки сообщений непосредственно через печатные и электронные средства связи, например, отчеты, информационные письма, журналы, постеры, рекламные проспекты, подкасты (оцифрованные записи, размещаемые в Интернете), блоги (журналы, которые ведутся в режиме реального времени в Интернете) и веб-сайты. Также возможно передавать информацию через средства информации, например, с помощью интервью, редакторских материалов и статей.

Комментарий в рамке 24. Предложения по снижению затрат, связанных с обменом информацией

Здесь представлены некоторые предложения по снижению затрат, связанных с обменом информацией, которые могут быть особенно полезны для малых и средних организаций:

- включать информацию в существующие каналы связи, например, внутренние информационные письма, ежеквартальная внешняя почта или имеющиеся в распоряжении электронные средства;
- определять приоритеты для информации и исключать или откладывать передачу информации по вопросам, имеющим низкий приоритет;
- содержание – это самый важный аспект обмена информацией, поэтому затраты, связанные с привлекательностью презентации, можно свести к минимуму;
- выбирать соответствующую частоту представления сообщений, например, выпускать отчеты один раз в два года, а не ежегодно, но чаще предоставлять обновленные варианты отчетов по конкретным инициативам в Интернете;
- использовать добровольную консультативную группу или других волонтеров для внешнего подтверждения достоверности отчета организации, ограничить деятельность по подтверждению достоверности проверкой наиболее важных данных и/или пригласить действующих аудиторов проверить достоверность отчета, пока они находятся в организации по другим вопросам;
- использовать эксплуатационные и другие данные, которые уже были проанализированы, и являются доступными, например, отчеты об окружающей среде и/или здравоохранении и безопасности, различная информация, предоставляемая правительству, информация из налоговых отчетов о благотворительных пожертвованиях, данные о потреблении энергии [и связанных с этим выбросах парниковых газов] из законопроектов по энергетике и топливу, данные о расходе воды из законопроектов по воде и ключевые приоритетные направления из стратегического плана организации;
- использовать внешнее руководство по обмену информацией о социальной ответственности, специально разработанное для SMO;
- сузить распространение информации по географическому принципу и расширить его со временем;

- использовать сотрудников для планирования и подготовки обмена информацией или воспользоваться помощью сторонних специалистов по связи, которые изъявляют желание оказывать бесплатные услуги по обмену информацией о социальной ответственности. Обратиться за помощью в профессиональную ассоциацию по обмену информацией.

7.6.4 Диалог с заинтересованными сторонами по вопросу обмена информацией о социальной ответственности

Организация должна вести диалог с заинтересованными сторонами, чтобы:

- оценивать адекватность и эффективность содержания, средства, частоты и области обмена информацией с целью его улучшения, в случае необходимости;
- устанавливать приоритеты для будущих сообщений;
- обеспечивать безопасность внешнего подтверждения достоверности информации, полученной от заинтересованных сторон, если используется такой подход;
- определять лучшие практики.

(См. п. 7.3.)

7.7 Оценка деятельности и практик по социальной ответственности

7.7.1 Основные факторы

Эффективность и достоверность деятельности и практик организации можно повысить с помощью периодической оценки и анализа. Особое внимание следует уделять анализу деятельности с целью улучшения. Постоянный контроль деятельности и измерение характеристик не представляют большой ценности для организации, если результаты конфиденциальны или предназначены для внутреннего использования. Оценка без внутреннего и внешнего сообщения результатов не обеспечит обучение на рабочем месте, не приведет к улучшению работы и не поспособствует передаче опыта и знаний.

Объявление результатов оценки также будет частью процесса обучения для заинтересованных сторон и, вероятно, укрепит их доверие к организации. Доверие, в свою очередь, повышает достоверность. Взаимодействие с заинтересованными сторонами в области оценки и анализа – это непрерывный процесс с диалогом и обратной связью, который повышает осведомленность организации в отношении рисков и возможностей. Обратная связь с заинтересованными сторонами полезна для анализа миссии, предвидения, обязательных процедур и кодекса поведения организации, а также для анализа ее общих задач и конкретных целей по социальной ответственности.

7.7.2 Мониторинг

Периодически организация должна анализировать свою работу по социальной ответственности в общем, а также контролировать осуществлять мониторинг результатов по конкретным действиям. Организация должна предоставлять информацию об этом соответствующим образом своим основным заинтересованным сторонам и обществу в целом (см. п. 7.6). Организация должна подтвердить точность, полноту и надежность информации,

предъявляемой другим сторонам. Записи должны быть идентифицируемыми и прослеживаемыми.

При сборе информации и данных организация может столкнуться с некоторыми проблемами, например, связанными с затратами, наличием, надежностью и точностью информации. Организация должна оценивать затраты и усилия в сравнении с эффективностью сбора конкретных данных.

Мониторинг должен включать виды деятельности, касающиеся социальной ответственности, которые могут поддаваться объективной проверке. Осуществление некоторых объективных мер может быть затруднительным, например, доказательство того, имело ли место взяточничество. Зачастую, локальные процессы анализа заинтересованной стороны, например, проверка соблюдения правовых норм неправительственными организациями или местными органами власти, можно использовать в качестве отправной точки для установления более полных действий в области анализа.

Процесс мониторинга должен включать показатели в соответствии с обязательствами организации по социальной ответственности и общепринятые показатели социальной ответственности по типу и характеру деятельности организации, а также вопросы социальной ответственности, которые показались спорными для организации или ее заинтересованных сторон.

Организация может привлекать заинтересованные стороны к участию в анализе ее работы по социальной ответственности через определенные промежутки времени, например, посредством форумов заинтересованных сторон и социального аудита. Для повышения уверенности внешние и независимые аудиторы и/или заинтересованные стороны могут также участвовать в проверке полноты и точности собранных данных. В процессе анализа со стороны руководства (см. п. 7.6.3) заинтересованные стороны вероятнее всего будут конструктивно взаимодействовать с организацией, если они доверяют представленным данным.

Организация должна собирать информацию и вести записи о своей деятельности и работе по социальной ответственности для использования при анализе со стороны руководства ее работы по социальной ответственности. Информация должна включать достижения по значимым [существенным] вопросам по социальной ответственности, однако вопросы, приоритет которых в настоящее время не установлен, также могут быть включены.

7.7.3 Варианты улучшения

Задача анализа со стороны руководства заключается в определении деятельности, значимой для социальной ответственности, которую необходимо улучшить, рассматривая препятствия и преобразовывая заявления, задачи, выделяемые ресурсы, цели и планы действий, в случае необходимости. Организации может выиграть от создания внутренней группы по анализу со стороны руководства.

При выявлении несоответствия с заявлениями, задачами и целями организации необходимо сделать запись об этом для последовательного изучения. Соответствующие меры следует определить и предпринять для устранения несоответствий.

О результатах анализов со стороны руководства необходимо сообщать заинтересованным сторонам организации. В течение приемлемого срока организация должна реагировать на отклики заинтересованных сторон и предоставлять общественности, как информацию от заинтересованных сторон, так и свою ответную информацию.

Комментарий в рамке 25. Типы документов, передаваемых для анализа

В зависимости от характера деятельности и размера организации документы различного типа можно передавать для анализа, включая:

- записи данных о ключевых показателях деятельности (см. п. 7.5.4), измеряемых через определенные промежутки времени, например, соответствие требованиям основных законов и выполнение обязательств организации;
- результаты экологических проверок;
- результаты проверок цепи поставок;
- результаты оценок этического поведения, управления и другой деятельности;
- оценка результатов конкретных действий по социальной ответственности, как удачных, так и неудачных;
- записи действий по жалобам сотрудников, потребителей, соседей, граждан и прочих лиц;
- исследование удовлетворенности сотрудников и потребителей;
- информация об общественном восприятии организации, например, публикации в газетах;
- результаты оценки соответствия требованиям других спецификаций, кодексов, руководств, установившихся практик и контрольным показателям, которые разделяет организация.

Приложение (справочное)

Примечание редакционного комитета: Название, содержимое и текст должны быть определены.