

IQNet SR 10

**Zahtjevi
sustava upravljanja
društvenom odgovornošću**



IQNet SR 10
Zahtjevi
sustava upravljanja
društvenom odgovornošću

travanj 2015

IQNet SR 10. Zahtjevi sustava upravljanja društvenom odgovornošću
© IQNet, 2015

Sva prava pridržana. Ako nije drukčije navedeno, ni jedan dio ove publikacije ne smije se reproducirati ili koristiti u bilo kojem obliku ili bilo kojim sredstvima, elektroničkim ili mehaničkim, uključujući fotokopiranje i mikrofilm, bez pisane dozvole IQNet-a na adresi dolje.



IQNet Association - The International Certification Network
Bollwerk 31
PO Box 406
CH-3000 Bern 7
Switzerland

Phone: +41 31 310 24 40
Fax: +41 31 310 24 49
E-mail: headoffice@iqnet.ch
Web: www.iqnet-certification.com

Prijevod na hrvatski jezik uz suglasnost IQNet-a izradio
CRO CERT, Centar za certificiranje sustava upravljanja d.o.o.

U slučaju razlika između hrvatskog i engleskog teksta
mjerodavan je engleski izvornik.



Sadržaj

0.	Uvod	6
0.1.	Općenito	6
0.2.	Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću	7
1.	Područje primjene	9
2.	Upućivanje na druge norme	9
3.	Pojmovi i definicije	10
4.	Kontekst organizacije	12
4.1.	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta	12
4.2.	Razumijevanje potreba i očekivanja dionika (zainteresiranih strana)	12
4.3.	Određivanje područja primjene (opsega) sustava upravljanja društvenom odgovornošću	13
4.4.	Sustav upravljanja društvenom odgovorno	13
5.	Vodstvo	13
5.1.	Vodstvo i opredijeljenost	13
5.2.	Politika	14
5.3.	Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti	14
5.4.	Kodeks ponašanja	14
6.	Planiranje	15
6.1.	Radnje koje treba poduzeti za obradu rizika i prilika	15
6.2.	Utvrđivanje i ocjena okolnosti	15
6.3.	Ciljevi i planiranje njihovog ostvarenja	15
6.4.	Zakonski i drugi zahtjevi	16
7.	Podrška	16
7.1.	Resursi	16
7.2.	Kompetencije	16
7.3.	Svjesnost	17
7.4.	Komunikacije	17
7.5.	Dokumentirane informacije	17
8.	Provedba i dionici	18
8.1.	Operativno planiranje i nadzor	18
8.2.	Vlasnici i dioničari	18
8.3.	Zaposlenici	19
8.4.	Kupci, korisnici i potrošači	21
8.5.	Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri	22
8.6.	Državna, javna i regulatorna tijela	23
8.7.	Zajednica, društvo i socijalne organizacije	24

8.8. Okoliš.....	24
8.9. Konkurencija.....	25
9. Ocjena učinka	25
9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i ocjena.....	25
9.2. Očekivanja dionika	25
9.3. Interni audit.....	25
9.4. Ocjena uprave	26
10. Poboljšavanje	26
10.1. Nesukladnost i korektivne radnje.....	26
10.2 Stalno poboljšavanje	27
Dodatak A (informativni) Smjernice i preporuke	28
Dodatak B (informativni) Međunarodni referentni dokumenti	30
Dodatak C (informativni) Podudarnost između ISO 26000 i IQNet SR 10.....	32

0. UVOD

0.1. Općenito

Ova norma utvrđuje zahtjeve sustava upravljanja društvenom odgovornošću za organizacije opredijeljene za načela i preporuke koje se odnose na društvenu odgovornost, posebno one određene u međunarodnoj normi ISO 26000 (vidi Dodatak B i C).

Ova norma nastala je kao rezultat:

- a) Svijesti da su održivost, društvena odgovornost i dobro upravljanje uspostavljeni koncepti u suvremenoj ekonomskoj, okolišnoj i društvenoj raspravi, kao i vjerovanja da ti koncepti koriste napretku društva.
- b) Korisnosti osiguravanja instrumenta koji organizacijama omogućava da napreduju na području društvene odgovornosti i da svoj napredak objavljuju, i to posebno među malim i srednjim poduzećima, proporcionalno njihovoj veličini.
- c) Zahtjeva mnogih organizacija koje koriste usluge certifikacijskih tijela za poboljšavanje u odnosu na zadani cilj – kao što je kvaliteta – za poboljšavanje odnosa prema okolišu ili zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu – i voljne su na području društvene odgovornosti primijeniti upravljačke tehnike koje su se pokazale učinkovitima na tim područjima. Te organizacije implementiraju svoje politike i postavljaju ciljeve društvene odgovornosti na tržištima i okolini koji postaju sve osjetljiviji na pitanja društvene odgovornosti. To su tržišta koje organizacije ne mogu zanemariti, a očekuje se da ispune njihove zahtjeve, dok ona istovremeno nude konkurentne prednosti onim sudionicima koji najbolje ispune njihova očekivanja.

Norma IQNet SR 10 uspostavlja sustav upravljanja društvenom odgovornošću na temelju metodologije poznate kao Plan-Do-Check-Act (PDCA, *planiraj-uradi-provjeri-djeluj*). Ciklus stalnog poboljšavanja može se ukratko opisati kako slijedi:

- **Planiraj:** uspostaviti ciljeve i procese nužne za postizanje rezultata u skladu s politikom organizacije o društvenoj odgovornosti.
- **Uradi:** implementirati zahtjeve.
- **Provjeri:** nadzirati i mjeriti zahtjeve u odnosu na politiku društvene odgovornosti, ciljeve i zakonske i druge zahtjeve te izvještavati o rezultatima.
- **Djeluj:** poduzeti radnje nužne za stalno poboljšavanje učinka sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Zahtjevi za sustav upravljanja društvenom odgovornošću utvrđeni u ovoj normi su elementi instrumenta za napredak u održivosti i upravljanju društvenom odgovornošću podudarnog s drugim sustavima upravljanja koji se temelje na ISO normama, na primjer ISO 9001 i ISO 14001.

Ovaj sustav sadrži zahtjeve prema kojima se može neovisno ocjenjivati (auditirati) i koji osiguravaju stalno poboljšavanje sustava upravljanja društvenom odgovornošću; međutim, ne postavlja apsolutne zahtjeve u odnosu na društvenu odgovornost nego samo sljedeće:

- a) Zakonske obaveze primjenljive na organizaciju.

- b) Zahtjeve sustava upravljanja utvrđene u ovoj normi i sve druge zahtjeve na koje se organizacija obvezala ili ih uspostavila.
- c) Vlastite ciljeve organizacije.

Ova norma utvrđuje zahtjeve prema kojima je moguća certifikacija.

Napomena: Iako je ISO 26000 korišten kao osnova za izradu ove norme, organizacija ne može koristiti njezinu implementaciju i certifikaciju kao tvrdnju o usklađenosti s ISO 26000.

0.2. Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću

Radnje koje se poduzimaju na području upravljanja društvenom odgovornošću temelje se na nizu široko prihvaćenih općih načela koja vrijede neovisno o vrsti djelatnosti, veličini organizacije, zemljopisnoj lokaciji ili drugim specifičnim značajkama, i koje se dodaju opće prihvaćenim pravima i načelima.

Organizacija mora temeljiti svoje ponašanje i djelovanje na međunarodno priznatim načelima društvene odgovornosti. ISO 26000 daje smjernicu za sedam načela društvene odgovornosti. Ta načela su:

- a) Odgovornost.
- b) Transparentnost.
- c) Etičko ponašanje.
- d) Poštivanje interesa dionika.
- e) Poštivanje vladavine prava.
- f) Poštivanje međunarodnih normi ponašanja.
- g) Poštivanje ljudskih prava.

Napomena: Za više informacija o ovim načelima vidjeti ISO 26000 „Smjernica za društvenu odgovornost“.

Osim ovoga, uspješno vođenje i upravljanje organizacijom zahtijeva da se njome upravlja na sustavan i transparentan način. Uspjeh može proizaći iz implementacije i održavanja sustava upravljanja koji je osmišljen da stalno poboljšava učinak baveći se potrebama svih dionika.

Uz gore navedena načela društvene odgovornosti, organizacija mora poštivati sljedeća načela povezana sa sustavom upravljanja:

- a) Multidisciplinarna primjena

Društvena odgovornost treba biti integrirana u donošenje odluka i aktivnosti u organizaciji u cjelini, vodeći računa o svim njezinim dimenzijama: društvenoj, ekonomskoj i okolišnoj.

- b) Vodstvo

Voditelji trebaju uspostaviti i održavati unutrašnje okruženje u kojem se ljudi mogu uključiti u postizanje ciljeva organizacije.

c) Pristup koji uključuje dionike

Organizacija treba biti svjesna i uzimati u obzir potrebe i očekivanja svojih dionika, u odnosu na specifične značajke svog poslovanja. Uključivanje dionika u aktivnosti društvene odgovornosti zahtijeva da oni sudjeluju u zajedničkim opredjeljenjima, iako to ne znači da se moraju odreći legitimne obrane svojih interesa.

d) Dobrovoljna osnova

Polazna točka društvene odgovornosti uvijek mora biti dobrovoljno povezivanje organizacije s dionicima, društvom i tržištem, bez pozivanja na bilo kakvu vrstu normativne prisile vezane uz primjenu društvene odgovornosti.

e) Više od obaveznog (Additionality)

Organizacija treba u svoje upravljanje i kulturu dobrovoljno uključiti prakse koje prelaze zakonske zahtjeve i koje se ne može smatrati alternativom usklađenosti sa zakonskim zahtjevima ili opravdanjem da ih se krši.

f) Djelotvornost

Društvenom odgovornošću treba upravljati na temelju djelotvornosti u skladu sa stvaranjem dodane vrijednosti koja pomaže organizaciji da se srednjoročno i dugoročno poboljšava.

g) Stalno poboljšavanje

Organizacija treba osigurati resurse za stalno poboljšavanje rada i rezultata svojeg sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

1. Područje primjene

Ova norma utvrđuje zahtjeve za sustav upravljanja kako bi:

- integrirala održivost i društvenu odgovornost u organizaciju;
- doprinijela održivom razvoju, vodeći računa o potrebama i očekivanjima dionika, i
- pokazala sposobnost organizacije da kroz etičko i transparentno ponašanje ispuni zahtjeve tog sustava.

Norma je primjenljiva na bilo koju organizaciju koja želi:

- Uspostaviti, uvesti, održavati i poboljšavati svoju održivost i sustav društvene odgovornosti.
- Osigurati usklađenost sa svojom politikom društvene odgovornosti, kodeksom ponašanja, ciljevima i zahtjevima koje organizacija utvrdi u odnosu na svoje dionike.

Dodatne informacije kao smjernice dane su u dodacima kako bi bile podrška implementaciji.

2. Upućivanje na druge norme

Dolje navedene norme i specifikacije mogu pomoći u primjeni raznih elemenata sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Upravljanje kvalitetom

ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i rječnik.

ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi.

ISO 9004 Sustavi upravljanja kvalitetom – Smjernice za poboljšanje učinkovitosti

Upravljanje okolišem

14001 Sustavi upravljanja okolišem – Zahtjevi s uputama za uporabu.

14004 Sustavi upravljanja okolišem – Opće smjernice o načelima, sustavima i metodama potpore.

ISO 50001 Sustavi upravljanja energijom – Zahtjevi s uputama za uporabu.

Upravljanje sprečavanjem rizika na radu

OHSAS 18001 Sustavi upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu – Zahtjevi.

OHSAS 18002 Sustavi upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu – Smjernice za primjenu OHSAS 18001:2007.

Društvena odgovornost i održivost

ISO 26000 Smjernice o društvenoj odgovornosti.

SA 8000 Društvena odgovornost.

GRI Smjernice za izvještavanje o održivosti.

3. Pojmovi i definicije

3.1. Kodeks ponašanja

Dokument koji definira pravila ponašanja koja organizacija očekuje da slijede njezini zaposlenici i osobe koje rade pod kontrolom organizacije. Kodeks ponašanja obično sadrži razne teme iz aktivnosti zaposlenika. Na primjer: etičko ponašanje, sigurnost proizvoda, zakonsku usklađenost i uporabu resursa.

Kodeks ponašanja služi kao vodič za postupanje zaposlenika i drugih dionika usklađeno s vrijednostima organizacije.

Kodeks pomaže ljudima da učine pravu stvar i da postupaju prema pravilima gdje god u svijetu organizacija posluje.

3.2. Potrošač

Pojedini član opće javnosti koji kupuje ili koristi imovinu, robe ili usluge za privatne svrhe.

[ISO 26000]

3.3. Kupac

Organizacija ili pojedini član opće javnosti koji kupuje imovinu, robe ili usluge za komercijalne, privatne ili javne svrhe.

[ISO 26000]

3.4. Etičko ponašanje

Ponašanje koje je u skladu s prihvaćenim načelima ispravnog ili dobrog ponašanja u kontekstu pojedine situacije i usklađeno s međunarodnim normama ponašanja.

[ISO 26000]

3.5. Utjecaj organizacije

Pozitivna ili negativna promjena društva, gospodarstva ili okoliša, u potpunosti ili djelomično proizašla iz prošlih i sadašnjih odluka i aktivnosti organizacije.

[ISO 26000]

3.6. Međunarodne norme ponašanja

Očekivanja društveno odgovornog ponašanja organizacije proizašla iz običajnog međunarodnog prava, opće prihvaćenih načela međunarodnog prava, ili međudržavnih sporazuma koji su univerzalno ili gotovo univerzalno priznati.

[ISO 26000]

Napomena 1: Međudržavni sporazumi uključuju ugovore i konvencije.

Napomena 2: Iako su običajno međunarodno pravo, opće prihvaćena načela međunarodnog prava i međudržavni sporazumi prvenstveno usmjereni na države, oni izražavaju ciljeve i načela kojima mogu težiti sve organizacije.

Napomena 3: Međunarodne norme ponašanja razvijaju se tijekom vremena.

3.7. Organizacija

Grupa ljudi i sredstava s ustrojenim odgovornostima, ovlastima i odnosima.

[ISO 9000:2005]

Primjeri: trgovačko društvo, korporacija, tvrtka, poduzeće, dobrotvorna organizacija, udruženje ili dijelovi ili kombinacije gore navedenog.

Napomena 1: ustroj je obično uredno uređen.

Napomena 2: organizacija može biti javna ili privatna.

3.8. Područje utjecaja

Opseg/mjera političkih, ugovornih, ekonomskih ili drugih odnosa kroz koje je organizacija sposobna utjecati na odluke ili djela pojedinaca ili organizacija.

Napomena: sposobnost utjecaja sama po sebi ne implicira dužnost da se utjecaj izvrši.

3.9. Društvena odgovornost

Odgovornost organizacije za učinke njezinih odluka i djelatnosti na društvo i okoliš, kroz transparentno i etičko ponašanje koje:

- doprinosi održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva;
- vodi računa o očekivanjima dionika;
- u skladu je s važećim zakonima i usklađeno s međunarodnim normama ponašanja, i
- integrirano je u cijelu organizaciju i uzeto u obzir u svim njezinim odnosima.

[ISO 26000]

Napomena 1: djelatnosti uključuju proizvode, usluge i procese.

Napomena 2: odnosi znače djelovanje organizacije unutar njezinog područja utjecaja.

3.10. Upravljanje društvenom odgovornošću

Integracija etičkih, socijalnih i radnih vrijednosti i poštivanja ljudskih prava i prava okoliša u opće upravljanje organizacijom. Upravljanje društvenom odgovornošću uglavnom se temelji na politikama, strategijama, akcijama i postupcima i na odnosima s dionicima organizacije.

3.11. Dionici

Pojedinac ili grupa koja ima neki interes u bilo kojoj odluci ili aktivnosti organizacije.

[ISO 26000]

3.12. Dobavljač

Organizacija ili osoba koja isporučuje neki proizvod ili uslugu.

[ISO 9000:2005]

Primjeri: proizvođač, distributer, prodavač ili isporučitelj proizvoda ili pružatelj usluge ili informacije.

Napomena 1: isporučielj može biti unutar ili izvan organizacije.

Napomena 2: u ugovornoj situaciji dobavljač se ponekad naziva „izvođač“ ili „podizvođač“.

3.13. Održivost

Sposobnost održavanja dugoročnog kontinuiteta okoliša i ljudskih djelatnosti u njihovim ekonomskim, društvenim, institucijskim i okolišnim aspektima.

[ISO 26000]

3.14. Održivi razvoj

Razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjosti bez ugrožavanja sposobnosti budućih generacija da zadovolje svoje vlastite potrebe.

Napomena: održivi razvoj znači integraciju ciljeva visoke kvalitete života, zdravlja i prosperiteta sa socijalnom pravdom i održavanjem sposobnosti planeta Zemlje da održava život u svojoj raznolikosti. Ovi društveni, ekonomski i okolišni ciljevi međusobno su zavisni i međusobno se ojačavaju. Održivi razvoj se može promatrati kao način izražavanja širih očekivanja društva kao cjeline.

[ISO 26000]

3.15. Uprava

Osoba ili grupa ljudi koji usmjeravaju i kontroliraju organizaciju na najvišoj razini.

3.17. Lanac vrijednosti

Cijeli slijed aktivnosti ili stranaka koje pružaju ili primaju vrijednost u obliku proizvoda ili usluga.

[ISO 26000]

Napomena 1: stranke koje pružaju vrijednost su dobavljači, iznajmljeni radnici, izvođači i drugi.

Napomena 2: stranke koje primaju vrijednost su kupci, potrošači, ostali korisnici.

4. Kontekst organizacije

4.1. Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta

Organizacija mora odrediti vanjska i unutarnja pitanja koja utječu na njezinu sposobnost postizanja planiranih rezultata vezano na održivost i sustav upravljanja društvenom odgovornošću (vidi 6.2).

4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja dionika (zainteresiranih strana)

Organizacija mora odrediti:

- a) dionike značajne za održivost i sustav upravljanja društvenom odgovornošću;
- b) zahtjeve dionika (na primjer, njihove izričite ili implicirane potrebe i očekivanja, kao i obavezne zahtjeve).

Organizacija mora odrediti metodologiju za identifikaciju dionika. Kriteriji za identifikaciju dionika moraju biti dokumentirani. Ove informacije moraju se preispitivati i osuvremenjivati u planiranim vremenskim razmacima.

Između ostalog, dionici uključuju:

- a) Vlasnike i dioničare.
- b) Zaposlenike.
- c) Kupce, korisnike i potrošače.
- d) Isporučitelje proizvoda, pružatelje usluga i partnere.
- e) Državna tijela, javnu upravu i regulatorne agencije.
- f) Zajednicu, društvo i društvene organizacije.
- g) Okoliš i organizacije povezane s okolišem.

4.3 Određivanje područja primjene (opsega) sustava upravljanja društvenom odgovornošću

Organizacija mora odrediti granice i primjenljivost sustava upravljanja društvenom odgovornošću kako bi utvrdila njegov opseg.

Kod određivanja područja primjene, organizacija mora razmotriti:

- a) vanjske i unutarnje okolnosti spomenute u 4.1, i
- b) dionike i zahtjeve spomenute u 4.2;
- c) uzajamno djelovanje s drugim sustavima upravljanja.

Područje primjene mora biti dostupno kao dokumentirana informacija.

4.4 Sustav upravljanja društvenom odgovornošću

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti, održavati i neprekidno poboljšavati sustav upravljanja društvenom odgovornošću u skladu sa zahtjevima ove međunarodne norme.

5. Vodstvo

5.1. Vodstvo i opredijeljenost

Uprava mora pokazivati svoje vodstvo i opredijeljenost za sustav upravljanja društvenom odgovornošću:

- Osiguravanjem da politike, kodeks ponašanja i ciljevi budu uspostavljeni i da su usklađeni sa strateškim upravljanjem.
- Osiguravanjem integracije zahtjeva sustava upravljanja u poslovne postupke organizacije.
- Osiguravanjem dostupnosti resursa potrebnih za sustav upravljanja.
- Priopćavanjem značaja učinkovitog upravljanja, u skladu sa zahtjevima sustava upravljanja.

- Osiguravanjem da sustav upravljanja postiže planirane rezultate.
- Vođenjem i potporom pojedincima kako bi doprinosili učinkovitosti sustava upravljanja.
- Poticanjem stalnog poboljšavanja.

5.2. Politika

Uprava mora uspostaviti politiku koja:

- a) je prilagođena svrsi organizacije, dionicima, učincima, zemljopisnom obuhvatu, djelatnostima i području utjecaja;
- b) pruža referentni okvir za postavljanje ciljeva;
- c) sadrži opredijeljenost za ispunjavanje načela društvene odgovornosti, prema normi ISO 26000 (odgovornost, transparentnost, etičko ponašanje, poštivanje interesa dionika, pridržavanje načela zakonitosti, pridržavanje međunarodnih normi ponašanja i poštivanje ljudskih prava);
- d) sadrži opredijeljenost za usklađenost s primjenljivim zahtjevima, i
- e) sadrži opredijeljenost za stalno poboljšavanje sustava upravljanja.

Politika mora:

- biti dostupna kao dokumentirana informacija;
- biti priopćena u organizaciji;
- biti dostupna dionicima;
- upućivati na kodeks ponašanja, i
- biti usklađena s ostalim politikama organizacije.

5.3. Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Uprava mora osigurati da su odgovornosti i ovlasti za značajne pozicije određene i priopćene unutar organizacije.

Uprava mora dodijeliti odgovornost i ovlast za:

- a) osiguranje da sustav upravljanja ispunjava zahtjeve ove međunarodne norme; i
- b) izvještavanje uprave o učinku sustava upravljanja.

5.4 Kodeks ponašanja

Uprava mora utvrditi kodeks ponašanja koji:

- a) Uspostavlja vrijednosti organizacije, podržavajući načela održivosti i društvene odgovornosti.
- b) Služi kao smjernica za poduzimanje radnji i olakšava donošenje odluka i unaprjeđuje poslovno ponašanje.

- c) Pruža zajednički model postupanja za etičko ponašanje u odnosu na njenu svrhu i aktivnosti te potiče integraciju održivosti i društvene odgovornosti u cijeloj organizaciji.

Kodeks ponašanja mora:

- biti usmjeren i na članove organizacije i na ostale dionike na koje organizacija utječe;
- biti objektivan koliko je moguće i s jasnim kriterijima za tumačenje i provedbu;
- biti dostupan i priopćen dionicima, i
- uspostavljati kontrole da se osigura pridržavanje kodeksa ponašanja.

6. Planiranje

6.1. Radnje koje treba poduzeti za obradu rizika i prilika

Kod planiranja sustava upravljanja društvenom odgovornošću, organizacija mora u obzir uzeti okolnosti koja se spominju u 4.1 i zahtjeve u 4.2 i odrediti rizike i prilike koje treba obraditi kako bi:

- osigurala da sustav upravljanja može postići planirane rezultate;
- spriječila ili smanjila nepoželjne učinke, i
- postigla stalno poboljšavanje.

Organizacija mora planirati:

- a) radnje za obradu rizika i prilika, i
- b) kako će integrirati i implementirati te radnje u postupke sustava upravljanja kvalitetom (vidi 8.1) ocjenjujući učinkovitost tih radnji (vidi 9.1).

6.2. Utvrđivanje i ocjena okolnosti

Organizacija mora prepoznati i ocijeniti značaj i važnost okolnosti koje:

- imaju pozitivne ili negativne utjecaje na dionike i
- važne su za odražavanje ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja, kao i dobro upravljanje organizacijom te koje utječu na održivost i društvenu odgovornost organizacije.

Osim ovih pitanja održivosti i društvene odgovornosti koje organizacija može izravno nadzirati, u obzir treba uzeti i pitanja na koja organizacija može utjecati.

Kriteriji koji se primjenjuju za ocjenu značaja moraju se dokumentirati i uključivati povratne informacije od dionika, kao i prepoznavanje okolnosti u nastajanju. Rezultati se moraju dokumentirati, redovito osuvremenjivati i dostavljati značajnim dionicima.

6.3. Ciljevi i planiranje njihovog ostvarenja

Organizacija mora postaviti ciljeve na značajnim funkcijama, razinama i procesima. Organizacija mora osigurati da su ciljevi postavljeni.

Ciljevi moraju:

- a) biti u skladu s politikom, kodeksom ponašanja i rezultatima ocjene okolnosti;
- b) biti mjerljivi;
- c) uzeti u obzir primjenljive zahtjeve;
- d) biti praćeni;
- e) biti priopćeni, i
- f) biti osuvremenjeni po potrebi.

Organizacija mora čuvati dokumentirane informacije o ciljevima sustava upravljanja.

Kod planiranja kako postići ciljeve, organizacija mora odrediti:

- a) što će se učiniti;
- b) koji resursi će biti potrebni;
- c) tko će biti odgovoran;
- d) datum završetka, i
- e) kako će se rezultat ocjenjivati.

6.4. Zakonski i drugi zahtjevi

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti, održavati i povremeno preispitivati proces za utvrđivanje, kao i osiguranje pristupa važećim zakonskim zahtjevima i drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala.

Organizacija mora održavati ove informacije ažurnima.

Organizacija mora osigurati da primjenljivi zakonski zahtjevi i drugi zahtjevi na koje se obvezala budu uzeti u obzir i da ih se pridržava prilikom uspostavljanja, primjene i održavanja sustava upravljanja.

7. Podrška

7.1 Resursi

Organizacija mora odrediti i osigurati resurse potrebne za uspostavljanje, primjenu, održavanje i stalno poboljšavanje održivosti i sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Resursi uključuju ljudske resurse i specijalizirane vještine, infrastrukturu organizacije i financijske i tehnološke resurse.

7.2. Kompetencije

Organizacija mora odrediti potrebne kompetencije zaposlenika i osigurati da ti zaposlenici budu kompetentni na temelju primjerenog obrazovanja, osposobljavanja ili iskustva.

Kada je potrebno, može biti nužno poduzeti radnje za stjecanje potrebnih kompetencija i ocijeniti učinkovitost poduzetih radnji te održavati odgovarajuće dokumentirane informacije kao dokaz kompetencija.

7.3 Svjesnost

Ljudi koji rade pod kontrolom organizacije moraju biti svjesni politike organizacije, kodeksa ponašanja i ciljeva, kao i svog doprinosa učinkovitosti sustava upravljanja i mogućih posljedica nepridržavanja zahtjeva.

7.4 Komunikacije

Organizacija mora uspostaviti postupke vanjske i unutarnje komunikacije s dionicima sa svrhom:

- a) da bude informirana o njihovim potrebama i očekivanjima
- b) priopćavanja rezultata koje organizacija postigne;
- c) postupanja s njihovim upitima i drugim zahtjevima za informacijama, i
- d) postupanja s reklamacijama i pritužbama.

Organizacija mora utvrditi najučinkovitije načine komunikacije s dionicima.

Moraju se održavati odgovarajući zapisi o ovim komunikacijama.

7.5 Dokumentirane informacije

7.5.1 Općenito

Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću moraju sadržavati:

- a) dokumentirane informacije koje zahtijeva ova međunarodna norma; uključujući između ostalog politiku društvene odgovornosti, ciljeve, kodeks ponašanja, prepoznavanje dionika i prepoznavanje i ocjenu okolnosti;
- b) dokumentirane informacije koje odredi organizacija kao potrebne za učinkovito funkcioniranje sustava upravljanja, i
- c) dokumente koje odredi organizacija kao potrebne za osiguranje učinkovitog planiranja, provedbe i nadzora postupaka koji se odnose na pitanja održivosti i značajne društvene odgovornosti.

7.5.2 Izrada i ažuriranje informacija

Organizacija mora osigurati da svi dokumenti budu ispravno označeni, vezano na format te da budu preispitivani uz odobravanje prikladnosti.

7.5.3 Nadzor dokumentiranih informacija

Dokumentirane informacije sustava upravljanja moraju biti nadzirane.

Organizacija mora uspostaviti metode i potrebni nadzor za:

- a) pregled i odobravanje primjerenosti dokumenata prije objavljivanja;

- b) pregled i osuvremenjivanje kada je potrebno i ponovno odobravanje dokumenata;
- c) osiguravanje označavanja izmjena i statusa najnovijeg izdanja dokumenata;
- d) osiguravanje dostupnosti odgovarajuće verzije dokumenata na mjestu uporabe;
- e) osiguravanje trajne čitljivosti dokumenata i njihovo brzo prepoznavanje;
- f) osiguravanje da dokumenti vanjskog podrijetla za koje organizacija utvrdi da su potrebni za planiranje i funkcioniranje sustava upravljanja okolišem budu označeni te da se upravlja njihovom raspodjelom, i
- g) sprečavanje nehotečajne primjene zastarjelih dokumenata te njihovo primjereno označavanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.

8. Provedba i dionici

8.1. Operativno planiranje i nadzor

Organizacija mora odrediti sve dionike na koje utječu njezine aktivnosti i odluke (vidi 4.2) i osigurati da su sagledane sve značajne okolnosti na području primjene sustava upravljanja društvenom odgovornošću (vidi 4.3).

Organizacija mora primijeniti i nadzirati aktivnosti i proces koji se odnosi na dionike i značajne okolnosti (vidi 6.2) u skladu s politikom društvene odgovornosti, kodeksom ponašanja i ciljevima kroz:

- Uspostavljanje kriterija za sprečavanje, djelovanje, prepoznavanje i poboljšavanje negativnog utjecaja okolnosti povezanih s dionicima.
- Primjenu i nadzor aktivnosti i procesa u skladu s uspostavljenim kriterijima.
- Održavanjem dokumentiranih informacija kako bi se osigurala pouzdanost da su aktivnosti provedene kako je planirano.

Organizacija mora osigurati nadzor aktivnosti povjerenih vanjskim pružateljima usluga.

8.2. Vlasnici i dioničari

Organizacija mora ispunjavati zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.2.1. Učinkovitost i djelotvornost upravljanja

Organizacija mora provoditi učinkovito i djelotvorno upravljanje kako bi na održivi način osigurala maksimalni povrat.

Opći i pojedinačni ciljevi i programi moraju pokazivati opredijeljenost uprave za društvenu odgovornost.

Napomena: Povrati mogu biti ekonomski ili druge vrste, zavisno o cilju organizacije.

8.2.2. Upravljanje organizacijom

Organizacija mora uspostaviti potrebne mehanizme i nadzorne sustave kako bi osigurala da osobe koje je vode obavljaju svoje funkcije u skladu s opredjeljenjima i vrijednostima postavljenim u politici društvene odgovornosti i kodeksu ponašanja, kao i vrijednostima poštenja, nepokolebljivosti i odanosti interesima vlasnika, dioničara i ulagača, na način usklađen s interesima ostalih značajnih dionika.

Moraju se uspostaviti mehanizmi i postupci koji će organizaciji omogućiti odgovornost za utjecaje njezinih odluka i aktivnosti na društvo i na okoliš. Ti mehanizmi moraju također osmisliti način na koji odgovoriti dionicima pogođenim ovim utjecajima, tako da radnje poduzete za sprečavanje ponavljanja negativnih nenamjernih ili nepredvidljivih učinaka budu uključene u te odgovore.

8.2.3. Transparentnost informiranja

Organizacija mora poduzimati i pokazivati javnu opredijeljenost za jasno, pouzdano i pravovremeno informiranje javnosti općenito, a posebno informiranje dionika. Te informacije moraju sadržavati, među ostalim:

- Informacije koje se odnose na politiku društvene odgovornosti organizacije i kodeks ponašanja.
- Njezine ciljeve i mjeru njihovog ispunjenja.
- Značajne okolnosti, uključujući poznate i vjerojatne utjecaje na dionike, društvo i na okoliš koji proizlaze iz njezinih odluka i aktivnosti.

Ove informacije moraju biti lako dostupne i razumljive onim dionicima koji su značajno pogođeni aktivnostima i odlukama organizacije.

8.2.4. Prava glasanja i zastupanja

Organizacija mora izraditi potrebne mehanizme kako bi osigurala prava glasanja i prava zastupanja na brz i učinkovit način i, u mjeri u kojoj je praktično, osigurati da se ti mehanizmi koriste u dobroj vjeri i za jačanje svrhe organizacije.

Napomena: Za korištenje tim pravima mogu se upotrijebiti mehanizmi kao što je elektroničko glasanje, forumi i grupe podrške.

8.3. Zaposlenici

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.3.1. Ne-diskriminacija

Organizacija mora poštivati i omogućavati učinkovitu jednakost mogućnosti i postupanja, neovisno o rasi, spolu, roditeljstvu, vjeri, političkoj pripadnosti, osobnim odnosima, nacionalnosti, društvenom porijeklu, zdravlju, dobi, invalidnosti ili drugim osobnim karakteristikama, a posebno ne smije prakticirati izravnu ili neizravnu diskriminaciju u zapošljavanju, izobrazbi, napredovanju i promociji, ili povrijediti povezana prava.

Kad se radi o osobama i skupinama koje pate od objektivnih nedostataka i stvarnog nepostojanja jednakih mogućnosti, moraju se uspostaviti mehanizmi kako bi se pomoglo stvaranju učinkovite jednakosti mogućnosti.

Osim toga, organizacija mora uspostaviti izobrazbu ili druge mehanizme koji podupiru jednakost mogućnosti u promicanju na položaje u upravnim organima organizacije.

8.3.2. Pravo na privatnost

Organizacija mora osigurati da njezino ponašanje ne krši pravo zaposlenika i njihovih obitelji na privatnost. Prakse organizacije moraju osigurati povjerljivost osobnih podataka zaposlenika te organizacija mora osigurati potrebne kanale za informiranje zaposlenika o upotrebi njihovih osobnih podataka.

8.3.3. Prisilni rad i dječji rad

Organizacija mora uspostaviti mehanizme kako bi osigurala da se ni prisilni niti dječji rad ne koriste ni u organizaciji niti u njezinom lancu vrijednosti. Posebnu pozornost treba obratiti izravnim dobavljačima na koje je sposobnost utjecaja veća, osiguravajući da prisilni rad i dječji rad ne budu dopušteni ni na jednom mjestu rada, uključujući ona smještena u drugim zemljama.

Napomena: „Normalno radno vrijeme“ znači radno vrijeme odobreno nacionalnim propisima, osim ako se to protivi međunarodnim normama ponašanja, a posebno konvencijama MOR-a i Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima djeteta.

8.3.4. Zdravlje i sigurnost

Organizacija mora poduzeti sprečavanje rizika kako bi osigurala zdravlje i sigurnost svojih zaposlenika uključujući preventivne aktivnosti u organizaciju i usvajajući potrebne mjere (uključujući uspostavljanje, razvoj i informiranje o značajnim akcijama i aktivnostima izobrazbe s ciljem sprečavanja nesreća na radu, ozljeda i bolesti povezanih s radom tako da se radna mjesta prilagode ljudima u skladu s važećim propisima.

Organizacija mora, najmanje, uzeti u obzir sljedeće zahtjeve:

- a) Odrediti i poštivati sve zahtjeve zaštite zdravlja i sigurnosti.
- b) Odrediti i ocijeniti rizike za zdravlje i sigurnost u svojim aktivnostima i na mjestima rada.
- c) Provoditi program zaštite zdravlja i sigurnosti.
- d) Osigurati infrastrukturu i zaštitnu opremu, uključujući potrebna osobna zaštitna sredstva (OZS), za sprečavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i nesreća.
- e) Osigurati ciljanu izobrazbu i informacije o zaštiti zdravlja i sigurnosti.
- f) Zabilježiti i istražiti sve incidente i probleme vezane uz zdravlje i sigurnost kako bi ih uklonila ili svela na najmanju mjeru.
- g) Imati Plan postupanja u izvanrednim situacijama, ako je potrebno.

8.3.5. Pristupačnost radne sredine

Organizacija mora osmisliti radnu okolinu i radna mjesta uzimajući u obzir opće prihvaćene kriterije pristupačnosti (vidi točku 3.1) tako da su ona pristupačna najvećem mogućem broju ljudi, a s ciljem izbjegavanja diskriminacije zbog invalidnosti.

8.3.6. Udruživanje i pregovaranje

Organizacija mora poštivati prava zaposlenika na udruživanje kao i prava na kolektivno pregovaranje. Organizacije mora osigurati da se ne poduzimaju diskriminirajuće mjere protiv predstavnika osoblja ili članova sindikata, te mora poštivati normalno obavljanje njihovih aktivnosti.

8.3.7. Zapošljavanje, radni uvjeti i plaće

Organizacija mora definirati politiku zapošljavanja u skladu s važećom legislativom, uključujući sve elemente koji se odnose na socijalnu zaštitu (zdravstveno i osiguranje od nezgoda, umirovljenje, osiguranje za nezaposlenost, itd.), pokazujući opredijeljenost organizacije za stabilnost i kvalitetu na radnom mjestu.

Organizacija mora uspostaviti politiku plaća koja omogućava pristojan životni standard. Osim toga, organizacija mora održavati potrebne mehanizme za informiranje zaposlenika o njihovim plaćama, njezinim ostalim elementima, kao i o bilo kakvim promjenama plaća.

Organizacija mora također osigurati pristojne radne uvjete u smislu radnog vremena, tjednog odmora i praznika. Organizacija se mora pridržavati nacionalnih zakona, ugovora prihvaćenih kolektivnim pregovaranjem na razini industrije / društva, kad je primjenljivo, kao i standarda MOR-a, i za normalno radno vrijeme i prekovremeni rad. Prekovremeni rad mora biti odgovarajuće plaćen u skladu sa zakonskim zahtjevima i dobrovoljnim ugovorima.

8.3.8. Izobrazba, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj

Organizacija mora pomagati zaposlenicima u stjecanju i osuvremenjivanju znanja i vještina koje mogu povećati njihove poslovne izgleda i produktivnost, kao i konkurentnost organizacije. U mjeri u kojoj je to moguće, organizacija će uspostaviti instrumente za podršku poslovnom napredovanju unutar organizacije.

8.3.9. Ravnoteža poslovnog i privatnog života

Organizacija mora voditi računa o očekivanjima i potrebama svojih zaposlenika kako bi se postigla primjerena ravnoteža između njihovog privatnog i poslovnog života, uz to nastojeći osigurati da takve mjere ne umanjuju konkurentnost organizacije.

Vodeći računa o svojstvenim karakteristikama djelatnosti i strategije organizacije, organizacija mora razmotriti uvođenje mjera koje se odnose na upravljanje ljudima, organizaciju rada i poslovno napredovanje, usvajajući sheme fleksibilnosti prostora i vremena, uzimajući u obzir osobne situacije zaposlenika vezano uz brigu za obitelj.

8.3.10. Poštivanje dostojanstva zaposlenika

Organizacija mora poticati poštivanje ljudskog dostojanstva i poduzeti radnje protiv ponašanja koje uključuje izravne napade na ljudsko dostojanstvo, posebno one koji pripadaju u sferu seksualnog uznemiravanja, nasilja na radnom mjestu i moralnog uznemiravanja.

8.4. Kupci, korisnici i potrošači

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.4.1. Promocije i reklame

Prilikom marketinga proizvoda i usluga, organizacije će koristiti promociju i reklamu koji poštuju ljudsko dostojanstvo, zdravlje i sigurnost, ne navode na krive zaključke i ne potiču nezakonito ili opasno ponašanje suprotno načelima održivosti i društvene odgovornosti sadržanima u ovoj normi.

8.4.2. Ugovori

Organizacija mora sastavljati i izvršavati ugovore u skladu s načelima transparentnosti, istinitosti, povjerenja i dobre vjere. Osim toga, organizacija mora izbjegavati zlorabljenje bilo kojeg potencijalno dominirajućeg položaja.

Organizacija mora osigurati jasne, točne i potpune informacije za kupce, korisnike i potrošače vezano uz:

- a) Karakteristike roba i usluga (na primjer: izvor, sastav, itd.)
- b) Cijene, ponude, rokove, jamstva, osiguranje i poreze.

Organizacija mora poštivati uvjete dogovorene s kupcima, korisnicima i potrošačima, uključujući isporuku i aktivnosti nakon isporuke, kao i uvjete koji nisu izričito ugovoreni, ali su potrebni za navedenu ili planiranu namjenu, ako su poznati.

8.4.3. Povjerljivost i privatnost

Organizacija mora uspostaviti mehanizme za očuvanje odgovarajuće povjerljivosti u odnosima s kupcima i poštivanje privatnosti njihovih podataka.

8.4.4. Poštenje

Organizacija mora poduzeti odgovarajuće mjere kako bi osigurala da odnosi s kupcima, korisnicima i potrošačima isključuju koruptivne radnje, iznuđivanje ili podmićivanje koje narušava objektivnost i neovisnost stranaka.

8.4.5. Služba za kupce i usluga nakon prodaje

Organizacija mora uspostaviti postupke za obradu i rješavanje, kako je primjereno, prijedloga, reklamacija i zahtjeva kupaca. Postupci moraju definirati odgovornosti, uključujući potvrdu primitka, i postavljati određeni rok za odgovor. Osim toga, organizacija mora objaviti postojanje takvih postupaka i načine kako im pristupiti.

8.4.6. Kvalitetne i sigurne robe i usluge

Organizacija mora nuditi robe i usluge usklađene sa zakonskim zahtjevima, te uzimati u obzir kriterije kvalitete, sigurnosti, poštivanja okoliša, pouzdanosti i, postupno, univerzalnog dizajna (vidi točku 3.1). Ako je prikladno, moraju biti uključene sve informacije koje se odnose na univerzalni dizajn proizvoda ili usluge.

8.5. Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.5.1. Podržavanje načela društvene odgovornosti u opskrbnom lancu

Organizacija mora uspostaviti mehanizme za promicanje načela i zahtjeva društvene odgovornosti u svojem opskrbnom lancu, posebno za izravne dobavljače na koje ima jači utjecaj.

8.5.2. Izvođenje i realizacija ugovora

Organizacija mora sastavljati i izvoditi ugovore u skladu s načelima transparentnosti, istinitosti, povjerenja i dobre vjere, s posebnim naglaskom na izravne dobavljače. Ugovori se moraju realizirati u skladu s njihovim uvjetima. Mora se izbjegavati zloraba dominantnog položaja, uključujući pitanja koja se odnose na financijska jamstva i uvjete plaćanja.

Organizacija mora prilikom izbora dobavljača razvijati i uzimati u obzir kriterije temeljene na održivosti i društvenoj odgovornosti, promičući primjenu društveno odgovornih praksi kroz lanac vrijednosti organizacije.

8.5.3. Povjerljivost i privatnost

Organizacija mora uspostaviti mehanizme za očuvanje povjerljivosti u odnosima s dobavljačima i poštivati privatnost njihovih podataka.

8.5.4. Poštenje

Organizacija mora poduzeti primjerene mjere kako bi osigurala da odnosi s dobavljačima ne uključuju koruptivne prakse, iznuđivanje ili podmićivanje koje narušava objektivnost i neovisnost stranaka te da se poštuju prava vlasništva dobavljača (npr. intelektualno vlasništvo).

8.6. Državna, javna i regulatorna tijela

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.6.1. Suradnja i transparentnost

Organizacija mora održavati odnose transparentnosti i suradnje s raznim tijelima javne vlasti i regulatornim tijelima.

8.6.2. Nemiješanje

Organizacija se mora uzdržati od neprimjerenog miješanja u područje politike. U slučaju političkog uključivanja, organizacija mora jasno i transparentno propisati uvjete pod kojima se, kroz svoje rukovodstvo i zaposlenike, organizacija može tako uključiti.

8.6.3. Porezne obveze

Organizacija mora ispunjavati svoje porezne obveze na svim područjima na kojima posluje.

8.6.4. Poštenje

Organizacija mora poduzeti primjerene mjere za izbjegavanje praksi korupcije i podmićivanja u odnosima s državnim i/ili političkim tijelima koje narušavaju objektivnost i neovisnost stranaka.

8.7 Zajednica, društvo i društvene organizacije

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.7.1 Opredijeljenost

Organizacija mora doprinositi održivom razvoju zajednice i okoline u kojoj posluje kroz svoje vlastite aktivnosti i kroz druge akcije, unutar svojih mogućnosti.

8.7.2. Promocija lokalnog razvoja

Organizacija mora nastojati poticati rast i stvaranje bogatstvo kako bi poboljšala sredinu u kojoj posluje, vodeći računa o lokalnom razvoju kroz politike koje promiču i ojačavaju lokalno zapošljavanje na svim razinama, gdje god je moguće, kao i angažiranje lokalnih dobavljača kad god to dozvoljava vrsta proizvoda/usluge.

Osim toga, organizacija mora izvoditi svoje aktivnosti na takav način da to koristi i organizaciji i zajednici u smislu zapošljavanja i dobrobiti.

8.7.3. Ulaganje u zajednicu i društvo

Organizacija mora poštivati baštinu i kulturu, kao i način života zajednica na koje djelatnost organizacije utječe.

Organizacija mora promicati i poduzimati inicijative i programe usmjerene na zajednicu i društvo kako bi poboljšala socijalne aspekte života zajednice i doprinijela održivom razvoju.

8.8. Okoliš

Organizacija mora ispuniti zahtjeve koji se odnose na sljedeća pitanja:

8.8.1. Sprečavanje zagađenja, klimatske promjene i djelotvorna uporaba resursa

Organizacija mora odrediti i ocijeniti aspekte okoliša svojih aktivnosti kako bi njima primjereno upravljala.

Organizacija mora poduzeti mjere za izbjegavanje ili svođenje na najmanju moguću mjeru svog učinka na klimatske promjene te optimizirati uporabu materijala, goriva, električne energije, vode i drugih resursa.

8.8.2. Očuvanje i obnova ekosustava i bioraznolikosti

Organizacija mora sprečavati, na području svog utjecaja, negativne utjecaje na eko sustave koji mogu dovesti do gubitka, smanjenja ili izumiranja vrsta i prirodnih staništa, fizičkih promjena morskog okoliša, gubitka bioraznolikosti ili neodržive uporabe divljih životinja (uključujući pretjerano izlovljavanje ribe, pretjerani lov ili uništenje vrsta kojima prijete izumiranje).

Osim toga, organizacija mora promicati inicijative ili akcije koje imaju pozitivni učinak na ekosustave i bioraznolikost.

8.8.3. Poštivanje životinjskog svijeta

Organizacija mora pokazivati posebnu ustrajnost u svojoj usklađenosti s važećim zakonima i propisima koji se odnose na dobrobit, postupanje i brigu za životinje.

8.9. Konkurencija

Organizacija mora definirati poslovne politike i strategije koje onemogućavaju prakse koje uključuju nekorektno natjecanje. Posebno, organizacija mora:

- a) Poštivati prava vlasništva (materijalnog i nematerijalnog) konkurencije i ne pribjegavati neetičkim praksama kao što je industrijska špijunaža.
- b) Suzdržati se od promicanja ili sklapanja ugovora koji nezakonito ili nepravilno ograničavaju natjecanje (dogovori o cijeni i podjela tržišta).

9. Ocjena učinka

9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i ocjena

Organizacija mora odrediti:

- a) Što treba pratiti i mjeriti.
- b) Metode praćenja, mjerenja, analize i ocjenjivanja, kako bi se osigurali valjani rezultati.
- c) Kada će se provoditi praćenje i mjerenje.
- d) Kada će se rezultati praćenja i mjerenja analizirati i vrednovati.

Organizacija mora održavati odgovarajuće dokumentirane informacije kao dokaz nalaza.

Organizacija mora vrednovati učinak, učinkovitost i djelotvornost sustava upravljanja održivošću i društvenom odgovornošću.

9.2. Očekivanja dionika

Kao jedno od mjerenja učinka sustava upravljanja društvenom odgovornošću, organizacija će periodički pratiti informacije koje se odnose na percepciju značajnih dionika.

Metode prikupljanja i uporabe ovih informacije moraju se odrediti i dokumentirati.

9.3. Interni audit

Organizacija mora provoditi interne audite u planiranim vremenskim razmacima kako bi utvrdila je li sustav upravljanja:

- U skladu s vlastitim zahtjevima organizacije za sustav upravljanja i zahtjevima ove međunarodne norme.
- Učinkovito primijenjen i održavan.
- Učinkovito usklađen s politikom organizacije, kodeksom ponašanja i ciljevima.

Organizacija mora:

- a) planirati, uspostaviti, primijeniti i održavati program audita koji sadrži učestalost, metode, odgovornosti, zahtjeve za planiranje i izvještaj o auditu. Program audita mora u obzir uzimati značaj promatranih postupaka i rezultate prethodnih audita;
- b) definirati kriterije audita i opseg svakog audita;
- c) odabrati auditore i provoditi audite tako da osigura objektivnost i nepristranost procesa auditiranja;
- d) osigurati da predmetno rukovodstvo bude informirano o rezultatima audita, i
- e) održavati dokumentirane informacije kao dokaz implementacije programa audita i konačnih rezultata.

9.4. Ocjena uprave

Uprava mora preispitati sustav upravljanja u planiranim vremenskim razmacima, kako bi osigurala njegovu stalnu prikladnost, primjerenost i učinkovitost.

Ocjena uprave mora uključivati:

- a) radnje poduzete nakon prethodnih ocjena uprave;
- b) promjene koje mogu utjecati na sustav upravljanja društvenom odgovornošću;
- c) stupanj ostvarenja općih i pojedinačnih ciljeva i programa;
- d) informacije koje se odnose na učinak sustava upravljanja društvenom odgovornošću, uključujući informacije o dionicima i značajnim okolnostima;
- e) rezultate ocjene usklađenosti s kodeksom ponašanja, zakonskim zahtjevima i drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala;
- f) komunikacije s dionicima i povratne informacije, uključujući reklamacije i zahtjeve;
- g) rezultate internih i vanjskih audita;
- h) situaciju vezano na korektivne radnje, i
- i) prilike za stalno poboljšavanje.

Izlazni podaci ocjene uprave moraju uključivati odluke i radnje koje se odnose na prilike za stalno poboljšavanje i potrebu za promjenama u sustavu upravljanja.

Organizacija mora održavati dokumentirane informacije kao dokaz rezultata ocjene uprave.

10. Poboljšavanje

10.1. Nesukladnost i korektivne radnje

Kad se pojavi nesukladnost organizacija mora:

- a) utvrditi nesukladnost;
- b) poduzeti radnje za nadzor i ispravak nesukladnosti i ublažavanje njenih utjecaja;

- c) ocijeniti potrebu za poduzimanjem radnji za sprečavanje nesukladnosti i provedbu odgovarajućih radnji kako se ne bi ponovile;
- d) provesti potrebne radnje;
- e) preispitati učinkovitost poduzetih korektivnih radnji;
- f) provesti promjene u sustavu upravljanja kvalitetom, po potrebi, i
- g) preporučiti poduzimanje radnji.

Organizacija mora održavati odgovarajuće dokumentirane informacije kao dokaz

- prirode nesukladnosti i naknadno poduzetih radnji, i
- rezultata korektivnih radnji.

10.2 Stalno poboljšavanje

Organizacija mora poduzeti radnje (vidi 6.3) za stalno poboljšavanje prikladnosti i učinkovitosti sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Dodatak A (informativni)

Smjernice i preporuke

A.0. Općenito

Informacije u ovom dodatku služe samo kao smjernice.

Norma IQNet SR 10 podudara se s:

- Drugim sustavima upravljanja koji se temelje na ISO normama, na primjer ISO 9001 i ISO 14001.
- Međunarodnim dokumentima – smjernicama koji se upotrebljavaju u održivosti i društvenoj odgovornosti, na primjer GRI.
- Drugim dokumentima kao što je specifikacija za društvenu odgovornost SA 8000, Sedex Smeta zahtjevi, BSCI, itd.

A.1. Razumijevanje potreba i očekivanja dionika (zainteresiranih strana)

Uporaba karata i grafike može biti od koristi za identifikaciju dionika.

U malim organizacijama može biti dovoljno identificirani minimalno sljedeće dionike:

- a) Vlasnici i dioničari.
- b) Zaposlenici.
- c) Kupci, korisnici i potrošači.
- d) Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri.
- e) Državna tijela, javna uprava i regulatorne agencije.
- f) Zajednica, društvo i društvene organizacije.
- g) Okoliš i organizacije povezane s okolišem.

Preporuča se izraditi popis ili kartu dionika sa što je moguće više pojedinosti.

Nekoliko primjera:

- Zaposlenici: zaposlenici na određeno i neodređeno vrijeme, rukovoditelji, uprava, predstavnici radnika, itd.
- Dobavljači i partneri: dobavljači sirovina, pružatelji usluga, itd.
- Zajednica, društvo i društvene organizacije: nevladine organizacije, škole, sveučilišta, susjedi, itd.

A.2. Utvrđivanje i ocjena okolnosti

Sinonimi pojma značaj su: relevantnost, važnost i značajnost.

Prilikom utvrđivanja okolnosti u obzir treba uzeti zahtjeve navedene u poglavlju 8.

Mnoge okolnosti utječu na nekoliko dionika. Na primjer poštenje, povjerljivost informacija, pristupačnost, itd.

Metodologija utvrđivanja i ocjene okolnosti u obzir mora uzeti značaj okolnosti za dionika i značaj za strategiju organizacije.

Katkad se za utvrđivanje značajnih okolnosti može primijeniti metodologija procjene rizika.

A.3. Kodeks ponašanja

Informacije sadržane u kodeksu ponašanja moraju biti usklađene s dionicima organizacije i značajem i važnošću okolnosti.

A.4. Zakonski i drugi zahtjevi

U zemljama u kojima se legislativa ne bavi minimalnim uvjetima potrebnim za zaštitu okoliša, socijalnu i ekonomsku zaštitu, organizacije moraju nastojati pridržavati se međunarodnih dobrih praksi, ukoliko one nisu suprotne nacionalnom zakonodavstvu.

A.5. Komunikacija i izvještavanje

Organizacija treba, u prikladnim vremenskim razmacima, izvještavati o svom učinku u društvenoj odgovornosti. To se može učiniti na razne načine: uključujući sastanke s dionicima za informiranje o aktivnostima organizacije vezano na društvenu odgovornost.

Implementacija sustava upravljanja prema SR 10 olakšava uporabu i izvještavanje u izvještajima o društvenoj odgovornosti i održivosti.

Norma SR 10 podudarna je s dokumentom smjernicom koji se rabi za izvještavanje o društvenoj odgovornosti i održivosti. Na primjer Global Reporting Initiative.

A.6. Praćenje, mjerenje, analiza i ocjena

Najjače se preporuča uspostavljanje ključnih pokazatelja učinka (KPU) za provedbu praćenja, mjerenja, analiza i ocjene.

Dodatak B (informativni)

Međunarodni referentni dokumenti

U nastavku se navodi nepotpuni popis međunarodnih dokumenata koji mogu biti značajni za društvenu odgovornost:

- 10 načela Svjetskog sporazuma (Global Compact) (UN 1999.).
- Povelja Zajednice o temeljnim socijalnim pravima radnika (9. prosinca 1989.).
- Povelja o Zemlji.
- Povelja o temeljnim pravima Europske unije.
- Kodeks prakse MOR-a o HIV/AIDS-u i svijetu rada.
- Konvencija protiv mučenja i drugog okrutnog, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1984.).
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.).
- Konvencija OECD-a za borbu protiv potkupljivanja javnih službenika u međunarodnim poslovnim transakcijama (1998.).
- Konvencija o pravima djeteta (1989.).
- Konvencija MOR-a (br. 1) o radnom vremenu (industrija) i Preporuka 116 (skraćivanje radnog vremena).
- Konvencija MOR-a br. 102 (Socijalna sigurnost – najniži standardi).
- Konvencija MOR-a br. 131 (Određivanje najniže plaće).
- Konvencija MOR-a br. 135 (Predstavnicima radnika).
- Konvencija MOR-a br. 138 i Preporuka br. 146 (Najniža dob).
- Konvencija MOR-a br. 155 i Preporuka br. 164 (Sigurnost i zaštita zdravlja na radu).
- Konvencija MOR-a br. 159 (Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje – osobe s invaliditetom).
- Konvencija MOR-a br. 169 (Urođeničko i plemensko stanovništvo).
- Konvencija MOR-a br. 177 (Rad kod kuće).
- Konvencija MOR-a br. 182 (Najgori oblici dječjeg rada).
- Konvencija MOR-a br. 183 (Zaštita majčinstva).
- Konvencija MOR-a br. 29 (Prisilni rad) i br. 105 (Napuštanje prisilnog rada).
- Konvencija MOR-a br. 87 (Sloboda udruživanja i zaštita prava na organiziranje).
- Konvencija MOR-a br. 98 (Pravo na organiziranje i kolektivno pregovaranje).
- Konvencija MOR-a br. 100 (Jednakost plaća) i br. 111 (Diskriminacija u odnosu na zapošljavanje i zanimanje).

- Deklaracija MOR-a o temeljnim načelima i pravima na radu (1998.).
- Milenijska deklaracija (2000.).
- Deklaracija o pravu i odgovornosti pojedinaca, grupa i društvenih tijela za promicanje i zaštitu univerzalno priznatih ljudskih prava i temeljnih sloboda (1998.).
- Standardna pravila UN-a o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom.

Dodatak C (informativni)

Podudarnost između ISO 26000 i IQNet SR 10

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Točka	Naslov	Točka	Naslov
4	Načela društvene odgovornosti	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
5	Prepoznavanje društvene odgovornosti i uključivanje dionika	4.1	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta
		4.2	Opredijeljenost za potrebe i očekivanja dionika
		5.1.	Vodstvo i opredijeljenost
		5.2	Politika
6	Smjernica za ključne teme društvene odgovornosti	4.1	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta
		6.2	Utvrđivanje i ocjena okolnosti
	Ključne teme / pitanja		Zahtjevi
6.2	Upravljanje organizacijom	4.4	Sustav upravljanja društvenom odgovornošću
		5.2	Politika
		6.3	Planiranje
		6.4	Zakonski i drugi zahtjevi
		8.2	Vlasnici i dioničari
6.3	Ljudska prava	0.2	Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposlenici
		8.5	Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri
		8.7	Zajednica i društvo
6.3.3	Predmet 1: <i>Due diligence</i>	5.2	Politika
		9.4	Ocjena uprave
6.3.4	Predmet 2: Situacije rizične za ljude	5.2	Politika
		9.4	Ocjena uprave
6.3.5	Predmet 3: Izbjegavanje sumnjivih	8.6.2	Nemiješanje

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Točka	Naslov	Točka	Naslov
	povezivanja	8.4.4	Poštenje
		8.5.4	Poštenje
		8.6.4	Poštenje
6.3.6	Predmet 4: Rješavanje reklamacija	7.4	Komunikacija
		8.4.5	Služba za kupce i usluga nakon prodaje
		9.2	Očekivanja dionika
6.3.7	Predmet 5: Diskriminacija i ranjive skupine	8.3.1	Nediskriminacija
		8.3.4	Dječji rad
		8.3.6	Pristupačna okruženja
		8.6.3	Ulaganje u zajednicu i društvo
6.3.8	Predmet 6: Građanska i politička prava	8.3.2	Pravo na privatnost
		8.3.7	Udruživanje i pregovaranje
6.3.9	Predmet 7: Ekonomska, socijalna i kulturna prava	8.3.8	Radni uvjeti i plaće
		8.3.9	Ugovor o radu
		8.3.10	Izobrazba, mogućnosti zapošljavanja i poslovno napredovanje
6.3.10	Predmet 8: Temeljna načela i prava na radnom mjestu	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposlenici
6.4	Radne prakse	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposlenici
		8.5	Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri
		8.7	Zajednica i društvo
6.4.3	Predmet 1: Zapošljavanje i radni odnosi	8.3.9	Ugovor o radu
6.4.4	Predmet 2: Radni uvjeti i socijalna zaštita	8.3.6	Udruživanje i pregovaranje
		8.3.7	Radni uvjeti i plaće
		8.3.9	Ravnoteža poslovnog i privatnog života
		8.3.10	Poštivanje dostojanstva zaposlenika
6.4.5	Predmet 3: Socijalni dijalog	7.4	Komunikacija

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Točka	Naslov	Točka	Naslov
		8.3.6	Udruživanje i pregovaranje
		9.2	Očekivanja dionika
6.4.6	Predmet 4: Zdravlje i sigurnost na radu	8.3.4	Zdravlje i sigurnost
6.4.7	Predmet 5: Razvoj ljudi i izobrazba na radnom mjestu	8.3.8	Izobrazba, mogućnosti zapošljavanja i poslovno napredovanje
6.5	Okoliš	8.8	Okoliš
6.5.3	Predmet 1: Sprečavanje zagađenja	8.8.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i djelotvorna uporaba resursa
6.5.4	Predmet 2: Održiva uporaba resursa	8.8.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i djelotvorna uporaba resursa
6.5.5	Predmet 3: Ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba	8.8.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i djelotvorna uporaba resursa
6.5.6	Predmet 4: Zaštita okoliša, bioraznolikost i obnova prirodnih staništa	8.8.2	Očuvanje i obnova ekosustava i bioraznolikosti
6.6	Pošteno poslovne prakse	8.2.2	Upravljanje organizacijom
		8.4.4	Poštenje
		8.5.4	Poštenje
		8.8.4	Poštenje
		8.8	Konkurencija
		8.6	Vlast
6.6.3	Predmet 1: Antikorupcija	8.4.4	Poštenje
		8.5.4	Poštenje
		8.8.4	Poštenje
6.6.4	Predmet 2: Odgovorno političko djelovanje	8.2	Vlasnici i dioničari
		8.6	Vlast
6.6.5	Predmet 3: Korektno natjecanje	8.9	Konkurencija
6.6.6	Predmet 4: Poticanje društvene odgovornosti u lancu vrijednosti	8.5.1	Podržavanje načela društvene odgovornosti u opskrbnom lancu
6.6.7	Predmet 5: Poštivanje prava vlasništva	8.5.4	Poštenje
		8.9	Konkurencija
		0.2	Opća načela upravljanja društvenom

	ISO 26000		IQNet SR 10:2015
Točka	Naslov	Točka	Naslov
			odgovornošću
6.7	Pitanja potrošača	8.4	Kupci, korisnici i potrošači
6.7.3	Predmet 1: Pošteni marketing, činjenično i nepristrano informiranje i poštene prakse ugovaranja	8.4.1	Promocija i reklama
6.7.4	Predmet 2: Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača	8.4.6	Kvalitetne i sigurne robe i usluge
6.7.5	Predmet 3: Održiva potrošnja	8.4.1	Promocija i reklama
		8.4.6	Kvalitetne i sigurne robe i usluge
6.7.6	Predmet 4: Služba za potrošače, podrška, i rješavanje pritužbi i sporova	8.4.5	Služba za kupce i usluge nakon prodaje
6.7.7	Predmet 5: Zaštita podataka i privatnost potrošača	8.4.3	Povjerljivost i privatnost
6.7.8	Predmet 6: Pristup neophodnim uslugama	8.7.1	Opredijeljenost
		8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.7.9	Predmet 7: Edukacija i svijest	7.4	Komunikacija
6.8	Uključenost u zajednicu i njezin razvoj	8.7	Zajednica i društvo
		8.7.1	Opredijeljenost
6.8.3	Predmet 1: Uključenost u zajednicu	8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.4	Predmet 2: Edukacija i kultura	8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.5	Predmet 3: Stvaranje prilika za zapošljavanje i razvoj vještina	8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.6	Predmet 4: Razvoj i pristup tehnologijama	8.5	Dobavljači proizvoda, pružatelji usluga i partneri
6.8.7	Predmet 5: Stvaranje bogatstva i prihoda	8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
		8.8.3	Poštivanje životinjskog svijeta
6.8.8	Predmet 6: Zdravlje	7.4	Komunikacija
		8.3.4	Zdravlje i sigurnost
6.8.9	Predmet 7: Društveno ulaganje	8.7.2	Promicanje lokalnog razvoja
		8.7.3	Ulaganje u zajednicu i društvo

	ISO 26000		IQNet SR 10:2015
Točka	Naslov	Točka	Naslov
7	Smjernice za integriranje društvene odgovornosti u organizaciju		
7.1	Općenito	4	Kontekst organizacije
7.2	Odnos karakteristika organizacije i društvene odgovornosti	4	Kontekst organizacija
7.3	Razumijevanje društvene odgovornosti organizacije	4.1	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta
		4.2	Razumijevanje potreba i očekivanja dionika
		5.2	Politika
7.4	Integriranje društvene odgovornosti u organizaciju u praksi	4.1	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta
7.4.1	Podizanje svijesti i izgradnja kompetencija za društvenu odgovornost	7	Podrška
7.4.2	Određivanje smjera organizacije za društvenu odgovornost	5.1	Vodstvo i opredijeljenost
		6.3	Planiranje
7.4.3	Ugrađivanje društvene odgovornosti u upravljanje organizacijom, sustave i postupke	6.3	Planiranje
		4.1	Razumijevanje organizacije i njezinog konteksta
7.5	Komunikacija o društvenoj odgovornosti	7.4	Komunikacija
		8.2.3	Transparentnost informiranja
7.6	Povećanje vjerodostojnosti u odnosu na društvenu odgovornost	5.1	Vodstvo i opredijeljenost
		9.2	Očekivanja dionika
7.7	Provjera i poboljšavanje aktivnosti i praksi organizacije povezanih s društvenom odgovornošću	9	Ocjena učinkovitosti
		9.4	Ocjena uprave

