



SR 10

**Sistemi menadžmenta
društvenom odgovornošću.**

Zahtevi

Oktobar 2024

SR 10 Sistemi menadžmenta društvenom odgovornošću - Zahtevi

© IQNET Association, 2024

Sva prava zadržana. Osim ako nije drugačije navedeno, nijedan deo ove publikacije ne sme se reprodukovati ili koristiti u bilo kom obliku ili na bilo koji način, elektronski ili mehanički, uključujući fotokopiranje i mikrofilm, bez pismenog odobrenja IQNET-a na adresu ispod.



IQNET Udruženje - Međunarodna mreža za sertifikaciju

Bollwerk 31
3011 Bern
Švajcarska

Broj telefona: +41 31 310 24 40
E-mail: headoffice@iqnet.ch
Web: www.iqnet-certification.com

Ilustracija naslovne strane Matthias Vinkler (<https://matthiaswinkler.ch>) kreirana za IQNET dan 2022.

Prevod na srpski jezik je izradio JUQS - Društvo za sertifikaciju i nadzor sistema kvaliteta d.o.o., za interne potrebe. U slučaju razlika između srpskog i engleskog teksta merodavna je engleska verzija standarda.



JUQS DOO BEOGRAD

Crnogorska 3
11000 Beograd
Srbija

Telefon: +381 11 2180 094
E-mail: office@yuqs.org
Web: www.yuqs.org

Sadržaj

0. UVOD	7
0.1. Opšte	7
0.2. Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću	9
1. Predmet i područje primene	10
2. Normativne i druge reference.....	11
2.1. Menadžment kvalitetom.....	11
2.2. Menadžment životnom sredinom.....	11
2.3. Menadžment zdravljem i bezbednošću na radu.....	11
2.4. Menadžment	12
2.5. Društvena odgovornost i održivost	122
2.6. Standardi nefinansijskog izveštavanja	12
3. Termini i definicije.....	12
3.1. Klimatske promene.....	12
3.2. Kodeks ponašanja.....	13
3.3. Potrošač.....	13
3.4. Korisnik	14
3.5. Etičko ponašanje.....	14
3.6. Materijalnost uticaja.....	14
3.7. Uticaj organizacije.....	14
3.8. Međunarodna pravila ponašanja.....	14
3.9. Organizacija	14
3.10. Društvena odgovornost.....	15
3.11. Menadžment društvenom odgovornošću	15
3.12. Sfera uticaja	15
3.13. Zainteresovana strana.....	15
3.14. Isporučilac.....	15
3.15. Održivost	15
3.16. Održivi razvoj	16
3.17. Najviše rukovodstvo	16
3.18. Lanac vrednosti	16
4. Kontekst organizacije.....	16
4.1. Razumevanje organizacije i njenog konteksta.....	16
4.2. Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana (interesnih strana)	16

4.3. Utvrđivanje predmeta i područja primene sistema menadžmenta društvenom odgovornošću	17
4.4. Sistem menadžmenta društvenom odgovornošću	17
4.5. Obaveze iz oblasti društvene odgovornosti	17
5. Liderstvo	18
5.1. Liderstvo i posvećenost	18
5.2. Politika društvene odgovornosti	18
5.3. Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja organizacije	18
5.4. Kodeks ponašanja	19
6. Planiranje	19
6.1. Mere koje se odnose na rizike i prilike	19
6.2. Identifikacija i procena pitanja	19
6.3. Ciljevi i planiranje njihovog ostvarenja	20
6.4. Planiranje izmena	20
7. Podrška	21
7.1. Resursi	21
7.2. Kompetentnost	21
7.3. Svest	21
7.4. Komuniciranje	21
7.5. Dokumentovane informacije	21
7.5.1. Opšte	21
7.5.2. Kreiranje i ažuriranje informacija	22
7.5.3. Upravljanje dokumentovanim informacijama	22
8. Relizacija operativnih aktivnosti i zainteresovane strane	22
8.1. Operativno planiranje i kontrola	22
8.2. Vlasnici i akcionari	23
8.2.1. Efikasnost i efektivnost upravljanja	23
8.2.2. Organizaciono upravljanje	23
8.2.3. Informativna transparentnost	23
8.2.4. Pravo glasa i zastupanje	24
8.3. Zaposleni	24
8.3.1. Nediskriminacija, raznolikost i inkluzija	24
8.3.2. Pravo na privatnost	24
8.3.3. Prinudni rad i dečji rad	24
8.3.4. Zdravlje i bezbednost	25

8.3.5. Pristupačna radna okruženja	25
8.3.6. Udruživanje i kolektivno pregovaranje	25
8.3.7. Zapošljavanje, uslovi rada i zarade.....	26
8.3.8. Obuke, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj	26
8.3.9. Ravnoteža između poslovnog i privatnog života.....	26
8.3.10. Poštovanje dostojanstva zaposlenih	26
8.4. Kupci, korisnici i potrošači.....	26
8.4.1. Promocija i oglašavanje	26
8.4.2. Ugovori.....	27
8.4.3. Poverljivost i privatnost.....	27
8.4.4. Poštenje	27
8.4.5. Korisnički servis i postprodajne usluge.....	27
8.4.6. Kvalitet i bezbednost roba i usluga	27
8.5. Isporučioc	27
8.5.1. Podržavanje principima društvene odgovornosti u lancu snabdevanja	27
8.5.2. Izvršenje i ispunjenje ugovora	27
8.5.3. Poverljivost i privatnost.....	28
8.5.4. Poštenje.....	28
8.6. Vlade, organi javne vlasti i regulatorna tela.....	28
8.6.1. Saradnja i transparentnost.....	28
8.6.2. Nemešanje.....	28
8.6.3. Poreske obaveze	28
8.6.4. Poštenje.....	28
8.7. Zajednica, društvo i društvene organizacije.....	28
8.7.1. Posvećenost.....	29
8.7.2. Promocija lokalnog razvoja.....	29
8.7.3. Ulaganje u zajednicu i društvo.....	29
8.8. Životna sredina	29
8.8.1. Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa	29
8.8.2. Očuvanje i obnova ekosistema i biodiverziteta.....	29
8.8.3. Poštovanje životinjskog sveta	30

8.9. Konkurenti	30
9. Vrednovanje performansi	30
9.1. Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje	30
9.2. Očekivanja zainteresovanih strana	30
9.3. Mehanizam za rešavanje žalbi	30
9.4. Interna provera	31
9.5. Preispitivanje od strane rukovodstva	31
10.1. Neusaglašenost i korektivna mera	32
10.2. Stalno poboljšavanje	32
Aneks A (informativni) Smernice i preporuke	33
A.0. Opšte	33
A.1. Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana (interesnih strana)	33
A.2. Identifikacija i evaluacija pitanja	33
A.3. Kodeks ponašanja	34
A.4. Pravni i drugi zahtevi	34
A.5. Komuniciranje i izveštavanje	34
A.6. Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje	34
Aneks B (informativni) Međunarodni referentni dokumenti	35
Aneks C (informativni)	37
Poređenje sa SR 10	37
C1. Poređenje između ISO 26000 i SR 10	37
C2. Poređenje između ciljeva održivog razvoja UN i SR 10 specifikacije	43

0. UVOD

0.1. Opšte

Ova Specifikacija utvrđuje zahteve za sistem menadžmenta za organizacije koje su posvećene principima i preporukama u vezi sa društvenom odgovornošću, posebno, one određene u međunarodnom standardu ISO 26000 i drugim normativnim i međunarodnim referencama (videti Aneks B i C).

Održivost predstavlja cilj održivog razvoja i kontinuirano se razvija. Razumevanje i postizanje ravnoteže između sistema životne sredine, društvenih i ekonomskih sistema, idealno na način da se međusobno podržavaju, smatra se ključnim za ostvarivanje napretka ka održivosti (koja je danas prepoznata kao jedno od najvažnijih pitanja u svim ljudskim aktivnostima).

Termin „održivi razvoj” često se koristi za opisivanje razvoja koji vodi ka održivosti, dok se termin „društvena odgovornost” često koristi za opisivanje načina na koji pojedinačna organizacija može doprineti održivom razvoju.

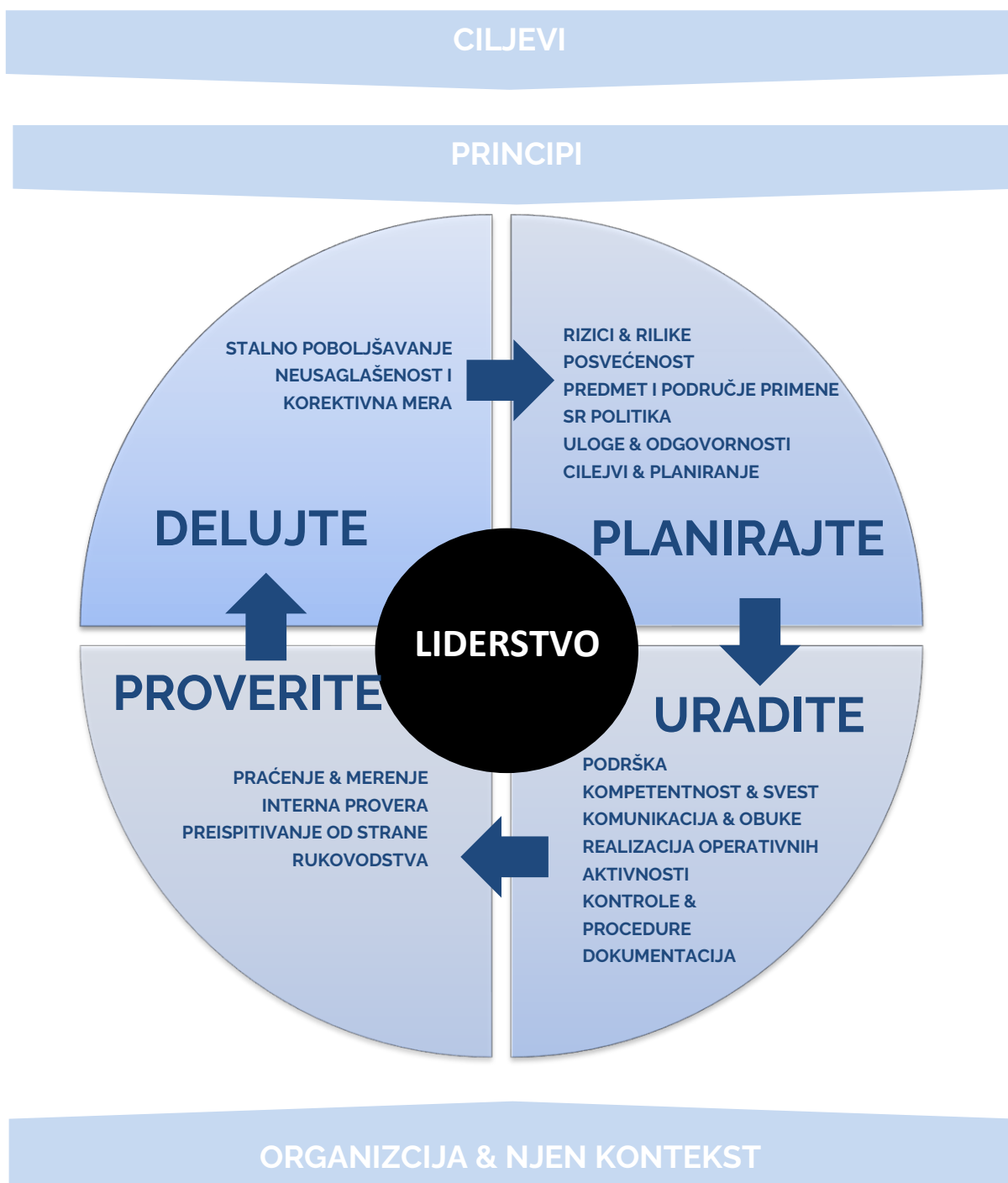
Ova Specifikacija je uspostavljena kao rezultat:

- a) svesti da su održivi razvoj, društvena odgovornost i dobro upravljanje uspostavljeni koncepti u trenutnoj ekonomskoj, ekološkoj i društvenoj raspravi, kao i verovanja da su to korisni koncepti za napredak društva;
- b) korisnosti osiguravanja instrumenta koji organizacijama omogućava da idu napred u području društvene odgovornosti, prema održivom razvoju, i da svoj napredak komuniciraju, i to posebno među malim i srednjim preduzećima, proporcionalno njihovoj veličini;
- c) zahteva brojnih organizacija koje koriste usluge sertifikacionih tela da unaprede svoje poslovanje u odnosu na određeni cilj i koje su spremne da primene upravljačke tehnike koje su se pokazale efikasnim u oblati društvene odgovornosti. Ove organizacije sprovode svoje politike i postavljaju ciljeve društvene odgovornosti na tržištima i u okruženjima koja postaju sve osetljivija po pitanju održivosti. To su tržišta koja organizacije ne mogu zanemariti i čijim zahtevima su pozvane da odgovore, a koja istovremeno pružaju konkurentске prednosti onim akterima koji na najbolji način ispune njihova očekivanja.

SR 10 specifikacija definiše zahteve, kao i smernice, za sisteme menadžmenta društvenom odgovornošću i preporučene prakse. Zahtevi su predviđeni tako da budu prilagodljivi, a njihova primena može se razlikovati u zavisnosti od veličine organizacije i zrelosti sistema menadžmenta, kao i od konteksta, prirode i složenosti aktivnosti i ciljeva organizacije.

Ovaj dokument je pogodan za unapređenje zahteva koji se odnose na društvenu odgovornost u okviru drugih sistema menadžmenta, kao i za pružanje podrške organizaciji ne samo u unapređenju ukupnog upravljanja svim obavezama i ciljevima društvene odgovornosti, već i u napredovanju ka održivom razvoju.

Slika 1 daje pregled zajedničkih elemenata sistema menadžmenta društvenom odgovornošću.



SL 1 – Elementi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću

Zahtevi za sistem menadžmenta društvenom odgovornošću, utvrđeni ovom specifikacijom, usmereni na postizanje održivosti kroz upravljanje društvenom odgovornošću, kompatibilni su sa zahtevima drugih sistema menadžmenta zasnovanih na ISO standardima za sisteme menadžmenta, kao što su ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 i mnogi drugi.

Ova Specifikacija sadrži zahteve koji se mogu proveravati kroz proveru i koji obezbeđuju kontinuirano unapređenje sistema menadžmenta društvenom odgovornošću; međutim, ona ne postavlja apsolutne zahteve u vezi sa društvenom odgovornošću, osim u odnosu na:

- a) zakonske obaveze koje se primenjuju na organizaciju;
- b) zahteve sistema menadžmenta utvrđene ovom specifikacijom i sve druge zahteve koje organizacija prihvata ili uspostavlja;
- c) sopstvene ciljeve organizacije.

Ova Specifikacija utvrđuje zahteve koji su pogodni za sertifikaciju.

Napomena: Iako je ISO 26000 korišćen kao osnova za ovu specifikaciju, njena primena i sertifikacija ne mogu se koristiti od strane organizacije kao dokaz usaglašenosti sa ISO 26000.

0.2. Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću

Aktivnosti koje se preduzimaju u oblasti menadžmenta društvenom odgovornošću zasnivaju se na nizu opšteprihvaćenih principa koji se primenjuju bez obzira na prirodu aktivnosti, veličinu organizacije, geografsku lokaciju ili druge specifične karakteristike, i koji predstavljaju dodatak poštovanju univerzalnih prava i principa.

Organizacije mora da zasniva svoje ponašanje i postupanje na međunarodno priznatim principima društvene odgovornosti. ISO 26000 daje smernicu o sedam načela društvene odgovornosti. Ti principi su:

- a) odgovornost;
- b) transparentnost;
- c) etičko ponašanje;
- d) poštovanje interesa zainteresovanih strana;
- e) poštovanje vladavine prava;
- f) poštovanje međunarodnih pravila ponašanja;
- g) poštovanje ljudskih prava.

Napomena: Za više informacija o ovim principima, videti *ISO 26000 Uputstvo o društvenoj odgovornosti*

Pored toga, uspešno vođenje i upravljanje organizacijom zahteva da se njome upravlja na sistematičan i transparentan način. Uspeh može proizaći iz primene i održavanja sistema menadžmenta osmišljenog za kontinuirano unapređenje preformansi kroz sagledavanje potreba svih zainteresovanih strana.

Uz gore navedene principe društvene odgovornosti, organizacija treba poštovati sledeće principe povezane sa sistemom menadžmenta:

- a) Međudisciplinarna primena

Društvena odgovornost treba da bude integrisana u donošenje odluka i aktivnosti organizacije u celini, uz uzimanje u obzir svih njenih dimenzija: društvene, ekonomske i ekološke.

- b) Liderstvo

Lideri treba da uspostave i održavaju interno okruženje u kojem ljudi mogu biti uključeni u ostvarivanje ciljeva organizacije.

c) Pristup usmeren na zainteresovane strane

Organizacija treba da bude svesna i uzima u obzir potrebe i očekivanja svojih zainteresovanih strana, imajući u vidu specifičnost svog poslovanja. Uključivanje zainteresovanih strana u aktivnosti društvene odgovornosti zahteva zajedničku posvećenost, ali to ne znači da organizacija mora odustati od legitimne zaštite svojih interesa..

d) Dobrovoljna osnova

Polazna tačka društvene odgovornosti treba da bude dobrovoljno angažovanje organizacije prema zainteresovanim stranama, društvu i tržištu, bez pozivanja na bilo kakvu vrstu normativne prisile u vezi sa primenom društvene odgovornosti.

e) Dodatna vrednost

Organizacija treba dobrovoljno da uključi u svoje upravljanje i kulturu, prakse koje prevazilaze zakonske zahteve i koje se ne mogu smatrati alternativom zakonskoj usklađenosti niti opravdanjem za zanemarivanje usklađenosti.

f) Efikasnost

Društvenom odgovornošću treba upravljati na osnovu efikasnosti, u skladu sa stvaranjem dodatne vrednosti, što organizaciji pomaže da se srednjeročno i dugoročno unapređuje.

g) Stalno poboljšavanje

Organizacija treba da obezbedi resurse potrebno za stalno poboljšavanje funkcionisanja i rezultata svog sistema menadžmenta društvenom odgovornošću.

1. Predmet i područje primene

Ova Specifikacija utvrđuje zahteve za sistem menadžmenta sa ciljem da:

- integriše prakse društvene odgovornosti i usmerenost ka održivosti u okviru organizacije;
- doprinese održivom razvoju, uzimajući u obzir potrebe i očekivanja zainteresovanih strana;
- pokaže sposobnost organizacije da ispunjava svoje zahteve kroz etičko i transparentno ponašanje.

Ova Specifikacija je primenljiva na svaku organizaciju koja želi da:

- uspostavi, primeni, održava i unapređuje svoje aktivnosti u oblasti održivosti kroz sistem menadžmenta društvenom odgovornošću;
- obezbedi usaglašenost sa svojom politikom društvene odgovornosti, kodeksom ponašanja, ciljevima i zahtevima koje je organizacija uspostavila u odnosu na svoje zainteresovane strane.

Dodatne smernice za podršku primeni date su u aneksima.

2. Normativne i druge reference

Standardi i specifikacije navedeni ispod mogu biti od pomoći u implementaciji različitih elemenata sistema menadžmenta društvene odgovornosti.

2.1. Menadžment kvalitetom

ISO 9000 *Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik.*

ISO 9001 *Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi..*

ISO 9004 *Menadžment kvalitetom - Kvalitet organizacije - Uputstvo za ostvarivanje održivog uspeha..*

2.2. Menadžment životnom sredinom

ISO 14001 *Sistemi menadžmenta životnom sredinom — Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.*

ISO 14004 *Sistemi menadžmenta životnom sredinom – Opšte smernice za primenu.*

ISO 14031 *Menadžment životnom sredinom – Vrednovanje performansi životne sredine – Smernice.*

ISO 14040 *Menadžment životnom sredinom - Ocenjivanje životnog ciklusa - Principi i okvir.*

ISO 14044 *Menadžment životnom sredinom – Ocenjivanje životnog ciklusa – Zahtevi i smernice za primenu.*

ISO 14064-1 *Gasovi staklene bašte – Deo 1: Specifikacija za kvantitativno iskazivanje i izveštavanje o emisijama i uklanjanju gasova staklene bašte, sa uputstvom za primenu na nivou organizacije.*

ISO 14064-2 *Gasovi staklene bašte – Deo 2: Specifikacija za kvantitativno iskazivanje, monitoring i izveštavanje o smanjenjima emisije ili povećanjima uklanjanja gasova staklene bašte, sa uputstvom za primenu na nivou projekta.*

ISO 14067 *Gasovi staklene bašte – Ugljenični otisak proizvoda – Zahtevi i smernice za kvantifikaciju.*

ISO 14068-1 *Menadžment klimatskim promenama – Tranzicija ka neto nula emisijama – Deo 1: Ugljenična neutralnost.*

ISO 14090 *Prilagođavanje klimatskim promenama – Principi, zahtevi i smernice.*

ISO 50001 *Sistemi menadžmenta energijom – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.*

ISO/PAS 50010 *Menadžment energijom i ušteda energije – Smernice za neto nultu energiju u operacijama koje koriste sistem upravljanja energijom ISO 50001.*

IWA 42 *Smernice za neto nultu emisiju..*

2.3. Menadžment bezbednošću i zdravljem na radu

ISO 45001 *Sistemi menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu - Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.*

ISO 45002 *Sistemi menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu – Opšte smernice za primenu ISO 45001:2018.*

2.4. Upravljanje

ISO 31000 Menadžment rizikom – Smernice.

ISO 37000 Upravljanje organizacijama – Smernice.

ISO 37001 Sistemi menadžmenta protiv mita – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.

ISO 37002 Sistemi menadžmenta uzbunjivanjem – Smernice.

ISO 37004 Upravljanje organizacijama – Model zrelosti upravljanja – Smernice.

ISO/TS 37008 Interne istrage u organizacijama – Smernice.

ISO 37301 Sistemi menadžmenta za usklađenost – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.

2.5. Društvena odgovornost i održivost

ISO 26000 Uputstvo o društvenoj odgovornosti.

SA8000 Društvena odgovornost.

PAS 24000 Sistmem društvenog menadžmenta. Specifikacija.

ISO 30415 Menadžment ljudskim resursima – Raznolikost i inkluzija.

ISO 37101 Održivi razvoj u zajednicama – Sistem menadžmenta za održivi razvoj – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje.

ISO Vodič 82 Smernice za rešavanje održivosti u standardima.

2.6. Standardi za nefinansijsko izveštavanje

GRI Standardi za izveštavanje o održivosti.

ISSA 5000 Opšti zahtevi za angažmane pružanja uveravanja (assurance) u oblasti održivosti.

IFC standardi učinka za ekološku i društvenu održivost.

EFRAF Evropski standardi za izveštavanje o održivosti (ESRS).

AccountAbility 1000 standard za uveravanje.

3. Termini i definicije

3.1. Klimatske promene

Promena klime koja traje duži vremenski period, obično decenijama ili duže.

Napomena 1: Prilagođavanje klimatskim promenama je proces usklađivanja sa stvarnim ili očekivanim klimatskim uslovima (i njihovim posledicama).

Napomena 2: Ublažavanje klimatskih promena predstavlja ljudsku intervenciju usmerenu na smanjenje emisije gasova sa efektom staklene bašte (GHG) ili povećanje njihovog uklanjanja iz atmosfere.

[IZVOR: ISO 14090:2019, izmenjeno]

Napomena 3: Sledeća lista opasnosti povezanih sa klimatskim promenama nije konačna i predstavlja samo indikativnu listu najrasprostranjenijih opasnosti.

Klasifikacija klimatskih opasnosti povezanih sa klimom				
	Opasnosti povezane sa temperaturom	Opasnosti povezane sa vetrom	Opasnosti povezane sa vodom	Opasnosti povezane sa čvrstom masom
Chronic	Promene temperature (vazduh, slatka voda, morska voda)	Promene obrazaca vetra	Promene obrazaca i tipova padavina (kiša, grad, sneg/led)	Obalna erozija
	Toplotni stres		Padavine ili hidrološka varijabilnost	Degradacija zemljišta
	Varijabilnost temperature		Zakiseljavanje okeana	Erozija zemljišta
	Otapanje permafrosta		Prodor slane vode	Erozija zemljišta
			Porast nivoa mora	
			Vodni stres	
Akutne	Toplotni talas	Ciklon, uragan, tajfun	Suša	Lavina
	Hladni talas/mraz	Oluja (uključujući mećave, prašinske i peščane oluje)	Obilne padavine (kiša, grad, sneg/led)	Klizište
	Šumski požar	Tornado	Poplava (obalna)	Sleganje tla

[IZVOR: Aneks II Delegirane uredbe (EU) 2021/2139, izmenjen]

3.2. Kodeks ponašanja

Dokument koji definiše pravila ponašanja koja organizacija očekuje da zaposleni i lica koja rade pod njenom kontrolom poštuju. Kodeks ponašanja obično obuhvata niz tema koje se odnose na aktivnosti zaposlenih i lica koja rade pod kontrolom organizacije. Na primer: etičko ponašanje, bezbednost proizvoda, usklađenost sa zakonskim zahtevima i korišćenje resursa.

Kodeks služi kao smernica za postupke zaposlenih, lica pod kontrolom organizacije i drugih zainteresovanih strana, u skladu sa vrednostima organizacije.

Kodeks promoviše svest o značaju pridržavanja principa i poštovanja važećih pravila, bez obzira na to gde organizacija posluje.

Napomena: Moguće je koristiti različite izraze za ovaj dokument, na primer „kodeks etike“, pod uslovom da sadržaj ispunjava zahteve tačke 5.4.

3.3. Potrošač

Pojedinačni predstavnik šire javnosti, koji nabavlja ili koristi imovinu, proizvode ili usluge za privatne svrhe.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.4. Korisnik

Organizacija ili pojedinačni pripadnik šire javnosti koji kupuje imovinu, proizvode ili usluge u poslovne, privatne ili javne svrhe.

[ISO 26000]

3.5. Etičko ponašanje

Ponašanje koje je u saglasnosti sa prihvaćenim principima pravilnog ili dobrog ponašanja u kontekstu posebnih situacija i u skladu sa međunarodnim pravilima ponašanja.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.6. Materijalnost uticaja

Karakteristika održivosti teme ili informacije u odnosu na organizaciju u određenom sektoru ili u svim sektorima. Održivost teme ili informacije je materijalna sa aspekta uticaja ukoliko je organizacija povezana sa stvarnim ili potencijalno značajnim uticajima na ljude ili životnu sredinu i ukoliko se odnosi na temu održivosti u kratkoročnom, srednjoročnom ili dugoročnom periodu. To uključuje uticaje koje organizacija direktno prouzrokuje ili kojima doprinosi, kao i uticaje koji su na drugi način direktno povezani sa uzvodnim i nizvodnim lancem vrednosti organizacije.

[IZVOR: ESG 1 Nacrt]

3.7. Uticaj organizacije

Pozitivne ili negativne promene u društvu, ekonomiji ili životnoj sredini, koje su u potpunosti ili delimično rezultat prošlih ili sadašnjih odluka i aktivnosti organizacije.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.8. Međunarodna pravila ponašanja

Očekivanja vezana za društveno odgovorno ponašanje organizacije koja potiču iz običajnog međunarodnog prava, opšteprihvaćenih principa međunarodnog prava ili međuvladinih sporazuma koji su opšte ili gotovo opšte priznati.

Napomena 1: Međuvladini sporazumi obuhvataju ugovore i konvencije.

Napomena 2: Mada su međunarodno običajno pravo, opšteprihvaćeni principi međunarodnog prava i međuvladini sporazumi usmereni prvenstveno na države, oni izražavaju ciljeve i principe kojima mogu da teže sve organizacije.

Napomena 3: Međunarodna pravila ponašanja vremenom evaluiraju.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.9. Organizacija

Osoba ili grupa ljudi koji imaju sopstvene funkcije sa odgovornostima, ovlašćenjima i međusobnim odnosima za ostvarivanje svojih ciljeva.

Napomena 1: Pojam organizacija obuhvata, ali nije ograničen na preduzetnika, kompaniju, korporaciju, firmu, preduzeće, organ vlasti, partnerstvo, udruženje, dobrotvornu organizaciju ili instituciju, ili njihov deo ili kombinaciju, bez obzira na to da li su objedinjeni ili nisu i da li su javnog ili privatnog karaktera.

[IZVOR: ISO 9000:2015]

3.10. Društvena odgovornost

Odgovornost organizacije za uticaje svojih odluka i aktivnosti na društvo i životnu sredinu, kroz transparentno i etičko ponašanje tako da:

- doprinese održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva;
- uzme u obzir očekivanja zainteresovanih strana;
- u saglasnosti je sa važećim zakonima i međunarodnim pravilima ponašanja, i;
- integrisana je u celoj organizaciji i primenjena u njenim odnosima.

Napomena 1: Aktivnosti obuhvataju proizvode, usluge i procese.

Napomena 2: Odnosi se tiču aktivnosti organizacije u njenoj sferi uticaja.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.11. Menadžment društvenom odgovornošću

Integracija etičkih, društvenih i radnih vrednosti, kao i poštovanja ljudskih prava i prava životne sredine, u opšte upravljanje organizacijom. Menadžment društvenom odgovornošću zasniva se na strategijama, politikama, aktivnostima i procedurama, kao i na odnosima sa zainteresovanim stranama organizacije.

3.12. Sfera uticaja

Opseg/obim političkih, ugovornih, ekonomskih ili drugih odnosa kroz koje organizacija ima sposobnost da utiče na odluke ili aktivnosti pojedinaca ili organizacija.

Napomena 1: Sposobnost da se utiče, sama po sebi ne podrazumeva odgovornost za vršenje uticaja.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.13. Zainteresovana strana

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

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.14. Isporučilac

Organizacija koja obezbeđuje proizvod ili uslugu.

Primer: Proizvođač, distributer, prodavac na malo ili prodavac nekog proizvoda ili usluge.

Napomena 1: Za organizaciju, isporučilac može biti interni ili eksterni.

Napomena 2: U ugovornoj situaciji, isporučilac se ponekad naziva i „ugovarač“.

[IZVOR: ISO 9000:2015]

3.15. Održivost

Stanje globalnog sistema, uključujući aspekte životne sredine, društva i ekonomije, u kojem su potrebe sadašnjih generacija zadovoljene bez ugrožavanja mogućnosti budućih generacija da zadovolje svoje potrebe.

Napomena 1: Aspekti životne sredine, društveni i ekonomski aspekti međusobno deluju, međusobno su zavisni i često se nazivaju trima dimenzijama održivosti.

Napomena 2: Održivost je cilj održivog razvoja.

[IZVOR: ISO Vodič 82:2019]

3.16. Održivi razvoj

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

Napomena: Održivi razvoj podrazumeva integrisanje ciljeva visokog kvaliteta života, zdravlja i prosperiteta sa socijalnom pravdom i održavanjem sposobnosti naše planete da podržava život u svojoj raznolikosti. Ti ciljevi su u vezi sa društvom, ekonomijom i životnom sredinom, međusobno su zavisni i jedni druge podržavaju. Održivi razvoj može da se tretira kao način izražavanja širih očekivanja društva kao celine.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

3.17. Najviše rukovodstvo

Osoba ili grupa ljudi koje usmeravaju i upravljaju organizacijom na najvišem nivou.

3.18. Lanac vrednosti

Niz aktivnosti ili zainteresovanih strana koje obezbeđuju ili primaju vrednost u obliku proizvoda ili usluga.

Napomena 1: Strane koje obezbeđuju vrednost uključuju isporučioce, eksterno angažovane radnike, izvođače radova i druge.

Napomena 2: Strane koje primaju vrednost uključuju kupce, potrošače, korisnike, članove i druge korisnike proizvoda ili usluga.

[IZVOR: ISO 26000:2010]

4. Kontekst organizacije

4.1. Razumevanje organizacije i njenog konteksta

Organizacija mora da utvrđuje eksterna i interna pitanja koja utiču na njenu sposobnost da postigne očekivane rezultate sistema menadžmenta društvenom odgovornošću (vidi 6.2.).

U ovu svrhu, organizacija mora da razmotri širok spektar pitanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- poslovni model, uključujući strategiju, prirodu delatnosti, veličinu organizacije, itd.;
- prirodu i obim odnosa sa zainteresovanim stranama;
- pravni i regulatorni kontekst;
- ekonomsku situaciju;
- socijalni, kulturni i ekološki kontekst;
- interne strukture, politike, procese, procedure i resurse, uključujući tehnologiju;
- kulturu društvene odgovornosti organizacije

Organizacija mora da utvrdi da li su klimatske promene relevantno pitanje za njeno poslovanje.

4.2. Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana (interesnih strana)

Organizacija mora da utvrdi:

- zainteresovane strane koji su relevantne za sistem menadžmenta društvenom odgovornošću;
- zahteve zainteresovanih strana (na primer, njihove eksplicitne ili implicitne potrebe i očekivanja, kao i zakonske i regulatorne zahteve).

Organizacija mora da uspostavi metodologiju za identifikaciju zainteresovanih strana. Kriterijumi koji se koriste za identifikaciju zainteresovanih strana moraju biti dokumentovani. Ove informacije se moraju preispitivati i ažurirati u planiranim intervalima.

Zainteresovane strane moraju da obuhvataju između ostalog i sledeće:

- a) vlasnike i akcionare;
- b) zaposlene;
- c) kupce, korisnike i potrošače;
- d) isporučioce proizvoda, pružaoce usluga i partnere;
- e) vladu, javne uprave i regulatorna tela;
- f) zajednicu, društvo i društvene organizacije;
- g) životnu sredinu i organizacije povezane sa zaštitom životne sredine.

Napomena: Relevantne zainteresovane strane mogu imati zahteve u vezi sa klimatskim promenama.

4.3. Utvrđivanje predmeta i područja primene sistema menadžmenta društvenom odgovornošću

Organizacija mora da utvrđuje granice i primenljivost sistema menadžmenta društvenom odgovornošću da bi uspostavila predmet i područje njegove primene.

Prilikom utvrđivanja predmet i područje primene, organizacija mora da razmatra:

- eksterna i interna pitanja na koja se poziva u 4.1.;
- zainteresovane strane i zahtevi na koja se poziva u 4.2;
- interakcije sa drugim sistemima menadžmenta.

Predmet i područje primene mora biti dostupan kao dokumentovana informacija.

4.4. Sistem menadžmenta društvenom odgovornošću

Organizacija mora da ustanovi, primenjuje, održava i stalno poboljšava sistem menadžmenta društvenom odgovornošću u skladu sa zahtevima ove međunarodne specifikacije.

4.5. Obaveze iz oblasti društvene odgovornosti

Organizacija mora sistematski da identifikuje svoje obaveze iz oblasti društvene odgovornosti, a koje proističu iz njenih aktivnosti, proizvoda ili usluga.

Organizacija mora da uspostavi, primenjuje, održava i periodično preispituje proces za identifikaciju i pristup važećim zakonskim zahtevima i drugim zahtevima na koje se organizacija obavezala.

Organizacija mora da održava ove informacije ažurnim.

Organizacija mora da obezbedi da se primenjivi zakonski zahtevi i drugi zahtevi na koje se obavezala uzimaju u obzir i da se poštuju prilikom uspostavljanja, primene i održavanja sistema menadžmenta.

5. Liderstvo

5.1. Liderstvo i posvećenost

Najviše rukovodstvo mora da pokazuje liderstvo i posvećenost u odnosu na sistem menadžmenta društvenom odgovornošću, time što:

- obezbeđuje da su politike, kodeks ponašanja i ciljevi uspostavljeni i da su kompatibilni sa strateškim usmerenjem organizacije;
- obezbeđuje integrisanje zahteva sistema menadžmenta u poslovne procese organizacije;
- obezbeđuje dostupnost resursa potrebnih za sistem menadžmenta;
- komunicira o značajnu efektivnog upravljanja, u skladu sa zahtevima sistema menadžmenta;
- obezbeđuje da sistem menadžmenta ostvaruje očekivane rezultate;
- usmerava i podržava pojedince da doprinose efektivnosti sistema menadžmenta;
- promoviše stalno poboljšavanje.

5.2. Politika društvene odgovornosti

Najviše rukovodstvo mora da uspostavi politiku koja:

- a) je prilagođena svrsi organizacije, zainteresovanim stranama, njenim uticajima, geografskom području delovanja, aktivnostima i sferi uticaja;
- b) pruža referentni okvir za postavljanje ciljeva;
- c) uključuje posvećenost poštovanju principa društvene odgovornosti u skladu sa standardom ISO 26000 (odgovornost, transparentnost, etičko ponašanje, poštovanje interesa zainteresovanih strana, poštovanje vladavine prava, poštovanje međunarodnih pravila ponašanja i poštovanje ljudskih prava);
- d) uključuje posvećenost usklađenosti sa primenjivim zahtevima;
- e) uključuje posvećenost usklađenosti sa primenjivim zahtevima.

Politika mora:

- da bude dostupna kao dokumentovana informacija;
- da bude saopštena unutar organizacije;
- da bude dostupna zainteresovanim stranama;
- da sadrži upućivanje na izjavu o kodeksu ponašanja;
- da bude u skladu sa drugim politikama organizacije.

5.3. Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Najviše rukovodstvo mora da obezbeđuje da se odgovornosti i ovlašćenja za relevantne funkcije dodeljuju i saopštavaju unutar organizacije.

Najviše rukovodstvo mora da dodeljuje odgovornost i ovlašćenje za:

- a) obezbeđivanje da sistem menadžmenta ispunjava zahteve ove međunarodne specifikacije; i
- b) izveštavanje najvišeg rukovodstva o performansama sistema menadžmenta.

Organizacija treba da uspostavi tim za održivost i da definiše potrebne kompetencije, kao i da dodeli odgovornosti i ovlašćenja unutar tog tima.

5.4. Kodeks ponašanja

Najviše rukovodstvo mora da uspostavi kodeks ponašanja koji:

- a) uspostavlja vrednost organizacije, podržavajući principe društvene odgovornosti i održivosti;
- b) služi kao smernica za postupanje, olakšava donošenje odluka i unapređuje profesionalno ponašanje;
- c) obezbeđuje zajednički model postupanja za etičko ponašanje u vezi sa svrhom i aktivnostima organizacije i podstiče integraciju društvene odgovornosti i održivosti u celoj organizaciji

Kodeks ponašanja mora:

- da bude usmeren kako na članove organizacije, tako i na sve druge zainteresovane strane na koje organizacija utiče;
- da bude što je moguće objektivniji, sa jasno definisanim kriterijumima za tumačenje i postupanje;
- da bude dostupan i saopšten zainteresovanim stranama;
- da uspostavi kontrole kako bi se obezbedila usklađenost sa kodeksom ponašanja.

6. Planiranje

6.1. Mere koje se odnose na rizike i prilike

Prilikom planiranja sistema menadžmenta društvenom odgovornošću, organizacija mora da razmatra pitanja na koja se poziva u 4.1 i zahteve na koje se poziva u 4.2. i da utvrđuje rizike i prilike kojima treba da se bavi da bi se:

- steklo uverenje da sistem menadžmenta može da ostvaruje očekivane;
- sprečili ili smanjili neželjeni efekti;
- postiglo stalno poboljšavanje.

Organizacija mora da planira:

- a) mere koje se odnose na rizike i prilike; i
- b) način integracije i primene tih mera u procese sistema menadžmenta (videti 8.1), kao i procenu njihove efektivnosti (videti 9.1).

6.2. Identifikacija i procena pitanja

Organizacija mora da identifikuje i proceni značaj i važnost pitanja koja:

- imaju pozitivan ili negativan uticaj na zainteresovane strane;
- su međusobno povezana sa drugim pitanjima;
- se odnose na uticaje na potencijalno ranjive zainteresovane strane; i
- su od značaja za odražavanje ekonomskih, ekoloških i društvenih uticaja, kao i dobrog organizacionog upravljanja i koja utiču na održivost i društvenu odgovornost organizacije..

Pored ovih pitanja društvene odgovornosti i održivosti nad kojima organizacija može imati direktnu kontrolu, moraju se uzeti u obzir i pitanja na koja organizacija može da utiče.

Kriterijumi koji se koriste za procenu relevantnosti moraju biti dokumentovani i moraju uključivati povratne informacije od zainteresovanih strana, kao i identifikaciju novonastalih pitanja. Rezultati se moraju dokumentovati, redovno ažurirati i dostavljati relevantnim zainteresovanim stranama.

Napomena o izvorima informacija: Za identifikaciju i procenu pitanja mogu biti korisni različiti izvori, kao što su bezbednosno-tehnički listovi, studije rizika i trendova, zakonski zahtevi, deklaracije proizvoda, izveštaji o održivosti, izveštaji o proceni uticaja, auctne studije, procene životnog ciklusa, rezultati konsultacija sa zainteresovanim stranama, zaključci sa preispitivanja od strane rukovodstva, kao i mehanizmi za rešavanje žalbi i prigovora.

6.3. Ciljevi i planiranje njihovog ostvarenja

Organizacija mora da uspostavlja ciljeve za relevantne funkcije i nivoe. Organizacija mora da osigura da su ciljevi utvrđeni.

Ciljevi moraju da:

- a) budu konzistentni sa politikom, kodeksom ponašanja i rezultatima procene pitanja;
- b) budu merljivi;
- c) uzmu u obzir primenjive zahteve;
- d) se prate;
- e) budu saopšteni; i
- f) budu ažurirani, po potrebi.

Organizacija mora da održava dokumentovane informacije o ciljevima društvene odgovornosti.

- a) šta će da se uradi what will be done;
- b) koji resursi će biti potrebni;
- c) ko će biti odgovoran;
- d) rok završetka; i
- e) kako će se rezultati vrednovati.

Napomena o merama predostrožnosti: Kada su relevantna pitanja identifikovana, nedostatak potpune naučne sigurnosti ne sme se koristiti kao razlog za nepreduzimanje mera niti za odlaganje planiranja ostvarivanja ciljeva.

6.4. Planiranje izmena

Kada organizacija utvrđuje potrebu za izmenama u sistemu menadžmenta društvenom odgovornošću, izmene moraju da se sprovode na planiran način..

Organizacija mora da razmatra:

- svrhu izmena i njihove potencijalne posledice;
- projektovanje i operativnu efektivnost usaglašenosti sistema menadžmenta;
- dostupnost adekvatnih resursa;
- raspodelu ili preraspodelu odgovornosti.

7. Podrška

7.1. Resursi

Organizacija mora da utvrđuje i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje sistema menadžmenta.

Resursi uključuju ljudske resurse i specijalizovane veštine, infrastrukturu organizacije i finansijske i tehnološke resurse.

7.2. Kompetentnost

Organizacija mora da utvrđuje i obezbeđuje resurse koji su potrebni za uspostavljanje, primenu, održavanje i stalno poboljšavanje sistema menadžmenta.

Resursi uključuju ljudske resurse i specijalizovane veštine, infrastrukturu organizacije i finansijske i tehnološke resurse.

7.3. Svest

Osobe koje obavljaju poslove pod kontrolom organizacije moraju biti svesne politike organizacije, kodeksa ponašanja i ciljeva, kao i svog doprinosa efikasnosti sistema menadžmenta i posledica neispunjavanja zahteva.

7.4. Komuniciranje

Organizacija mora da uspostavlja procedure za eksterno i interno komuniciranje sa zainteresovanim stranama u cilju:

- a) informisanja o njihovim potrebama i očekivanjima;
- b) saopštavanja rezultata koje je organizacija ostvarila;
- c) postupanja po njihovim upitima i svim drugim zahtevima za informacijama; i
- d) postupanja po njihovim žalbama i prigovorima.

Organizacija mora da identifikuje najefikasnije načine komuniciranja sa zainteresovanim stranama.

Odgovarajući zapisi o ovom komuniciranju se moraju čuvati.

7.5. Dokumentovane informacije

7.5.1. Opšte

Sistem menadžmenta društvenom odgovornošću mora da obuhvata:

- a) dokumentovane informacije koje se zahtevaju ovom međunarodnom Specifikacijom, uključujući, između ostalog, politiku društvene odgovornosti, ciljeve, kodeks ponašanja, identifikaciju zainteresovanih strana, kao i identifikaciju i evaluaciju pitanja.
- b) dokumentovane informacije koje je organizacija utvrdila kao neophodne za efektivno funkcionisanje sistema menadžmenta i
- c) dokumenta koja je organizacija utvrdila da su neophodni za obezbeđivanje efektivnog planiranja, sprovođenja i upravljanja procesima, koji se odnose na pitanja društvene odgovornosti i održivosti.

7.5.2. Kreiranje i ažuriranje informacija

Organizacija mora da obezbedi da su svi dokumenti propisno identifikovani i preispitani u pogledu njihove adekvatnosti.

7.5.3. Upravljanje dokumentovanim informacijama

Dokumentovanim informacijama sistema menadžmenta mora se upravljati.

Organizacija mora da uspostavi metode i neophodne kontrole za:

- a) preispitivanje i odobravanje dokumenata u pogledu njihove adekvatnosti pre izdavanja;
- b) preispitivanje i ažuriranje dokumenata po potrebi, kao i njihovo ponovno odobravanje;
- c) obezbeđivanje da su identifikovane izmene i status najnovijih izdanja dokumenata;
- d) obezbeđivanje da su relevantne verzije primenljivih dokumenata dostupne na mestima njihove upotrebe;
- e) obezbeđivanje da dokumenti ostanu čitljivi i lako prepoznatljivi;
- f) obezbeđivanje da su dokumenti spoljnog porekla, koje je organizacija utvrdila kao neophodne za planiranje i funkcionisanje sistema menadžmenta, identifikovani i da se kontroliše njihova distribucija; i
- g) sprečavanje nenamerne upotrebe zastarelih dokumenata i primena odgovarajuće identifikacije na njih ukoliko se čuvaju za bilo koju svrhu.

8. Realizacija operativnih aktivnosti i zainteresovane strane

8.1. Operativno planiranje i kontrola

Organizacija mora da identifikuje sve zainteresovane strane na koje utiču njene aktivnosti i odluke (videti 4.2) i da obezbedi da su identifikovana sva relevantna pitanja u okviru definisanog predmeta i područja primene sistema menadžmenta društvenom odgovornošću (videti 4.3).

Organizacija mora da implementira i kontroliše aktivnosti i procese u vezi sa zainteresovanim stranama i relevantnim pitanjima (videti 6.2) u skladu sa politikom društvene odgovornosti, kodeksom ponašanja i ciljevima, kroz:

- uspostavljanje kriterijuma za sprečavanje, reagovanje, identifikaciju i poboljšavanje negativnih uticaja u vezi pitanja povezanih sa zainteresovanim stranama;
- implementaciju i kontrolu aktivnosti i procesa u skladu sa uspostavljenim kriterijumima;

- čuvanje dokumentovanih informacija kako bi postojalo poverenje da su aktivnosti sprovedene prema planu.

Organizacija mora da obezbedi da su aktivnosti koje obavljanju eksterne organizacije pod kontrolom.

8.2. Vlasnici i akcionari

Organizacija mora da ispuni zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.2.1. Efikasnost i efektivnost upravljanja

Organizacija mora da sprovodi efikasno i efektivno upravljanje kako bi na održivi način maksimizovala prinose.

Ciljevi i programi moraju da pokažu posvećenost najvišeg rukovodstva društvenoj odgovornosti. The organization shall carry out efficient and effective management in order to maximize the return in a sustainable manner.

Napomena: Prinosi mogu biti ekonomske ili druge prirode, u zavisnosti od cilja organizacije.

8.2.2. Upravljanje organizacijom

Organizacija mora da uspostaviti neophodne mehanizme i sisteme kontrole kako bi obezbedila da lica koja upravljaju organizacijom obavljaju svoje dužnosti poštujući obaveze i vrednosti utvrđene politikom društvene odgovornosti i kodeksom ponašanja, kao i vrednosti poštenja, rigoroznosti i lojalnosti prema interesima vlasnika, zainteresovanih strana i investitora, na način koji je usklađen sa interesima ostalih značajnih zainteresovanih strana.

Moraju se uspostaviti mehanizmi i procedure koji će organizaciji omogućiti da snosi odgovornost za uticaje svojih odluka i aktivnosti na društvo i životnu sredinu. Ti mehanizmi moraju da obuhvate način reagovanja prema zainteresovanim stranama koje su pogođene tim uticajima, tako da se u okviru tih odgovora uključe i mere za sprečavanje ponavljanja negativnih uticaja nenamernog ili nepredvidivog karaktera.

8.2.3. Informativna transparentnost

Organizacija mora da preuzme javnu obavezu da održava precizne, pouzdane i blagovremene informacije za širu javnost, a posebno za zainteresovane strane. Te informacije moraju da uključuju, između ostalog:

- informacije u vezi sa politikom društvene odgovornosti organizacije i kodeksom ponašanja;
- njene ciljeve i stepen njihove realizacije;
- relevantna pitanja, uključujući poznate i verovatne uticaje na zainteresovane strane, društvo i životnu sredinu koji proizilaze iz njenih odluka i aktivnosti.

Ove informacije moraju biti lako dostupne i razumljive zainteresovanim stranama koje su značajno pogođene aktivnostima i odlukama koje organizacija donosi.

8.2.4. Pravo glasa i zastupanje

Organizacija mora da uspostavi neophodne mehanizme kako bi obezbedila prava glasa i prava na zastupanje na brz i efikasan način i da, gde god je to moguće, obezbedi da se ti mehanizmi koriste u dobroj veri i u cilju unapređenja svrhe organizacije.

Napomena: Mehanizmi kao što su elektronsko glasanje, forumi za podršku ili grupe mogu se koristiti za ostvarivanje ovih prava..

8.3. Zaposleni

Organizacija mora da ispuni zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.3.1. Nediskriminacija, različitost i inkluzija

Organizacija mora da poštuje i omogućava efektivnu jednakost mogućnosti i jednak tretman, bez obzira na rasu, boju kože, pol, starost, jezik, imovinsko stanje, državljanstvo ili nacionalno poreklo, veru, etničko ili socijalno poreklo, kastu, ekonomski status, invaliditet, trudnoću, pripadnost autohtonom narodu, članstvo u sindikatu, političku pripadnost ili političko ili drugo mišljenje. Novi osnovi po kojima je diskriminacija zabranjena uključuju bračni ili porodični status, lične odnose i zdravstveno stanje, kao što je HIV/AIDS status. Organizacija naročito ne sme vršiti direktnu ili indirektnu diskriminaciju prilikom zapošljavanja, obuke, profesionalnog razvoja i napredovanja, niti narušavati prava povezana sa tim oblastima.

U slučajevima kada osobe ili grupe nalaze u objektivno nepovoljnom položaju i kada postoji stvarni nedostatak jednakih mogućnosti, moraju se uspostaviti mehanizmi koji će doprineti ostvarivanju raznolikosti i inkluzije.

Prema potrebi, ti mehanizmi mogu obuhvatati aktivnosti tokom svih faza radnog veka zaposlenog, od selekcije i zapošljavanja, preko ocenjivanja rada, upravljanja učinkom, upravljanja talentima i napredovanja, do sistema zarada i nagrađivanja, kao i odlaska u penziju. Ove aktivnosti mogu biti podržane kombinacijom politika i procedura usmerenih na obezbeđivanje da su svi procesi tokom radnog veka zaposlenog oslobođeni pristrasnosti, dostupni i inkluzivni, uz posebne mere namenjene podršci ranjivim osobama ili manjinskim grupama.

Pored toga, organizacija mora da uspostavi obuke ili druge mehanizme koji podržavaju jednake mogućnosti za napredovanje na pozicije u upravljačkim telima organizacije.

8.3.2. Pravo na privatnost

Organizacija mora da obezbedi da njeno postupanje ne narušava pravo na privatnost zaposlenih i članova njihovih porodica. Prakse organizacije moraju da obezbede poverljivost i zaštitu ličnih podataka zaposlenih, kao i odgovarajuće kanale putem kojih će zaposleni biti informisani o načinu na koji se njihovi lični podaci koriste.

8.3.3. Prinudni rad i dečiji rad

Organizacija mora da uspostaviti mehanizme kojima će obezbediti da se ni prinudni rad, kao ni dečiji rad ne koriste ni u organizaciji niti u njenom lancu vrednosti. Posebna pažnja mora se posvetiti direktnim isporučiocima, podizvođačima i pružaocima radne snage, na koje organizacija ima veći kapacitet uticaja, kako bi se obezbedilo da prinudni rad i dečiji rad nisu dozvoljeni ni na jednom radnom mestu, uključujući i ona koja se nalaze u drugim državama.

Organizacija mora da identifikuje i proceni rizike od modernog ropstva, kao što su rizici povezani sa poslovnim sektorima i aktivnostima (outsourcing), strukturom radne snage (ranjive grupe stanovništva ili radnici migranti), društvenim, političkim i ekološkim uslovima u kojima se aktivnosti organizacije odvijaju, sezonskim tokovima rada i karakteristikama lanca nabavke (sirovine, usluge i drugo). Kada istovremeno postoji više faktora visokog rizika, mora se uspostaviti poseban program usmeren na prevenciju i ublažavanje tih rizika, a njegova efektivnost se mora pratiti.

8.3.4. Zdravlje i bezbednost

Organizacija mora da preduzima mere prevencije rizika radi zaštite zdravlja i bezbednosti svojih zaposlenih, kroz integrisanje preventivnih aktivnosti u organizaciju i usvajanje neophodnih mera, uključujući uspostavljanje, razvoj i saopštavanje o relevantnim aktivnostima i obukama usmerenim na sprečavanje povreda na radu, profesionalnih oboljenja i bolesti povezanih sa radom, prilagođavanjem radnih mesta zaposlenima u skladu sa primenljivim propisima.

Organizacija mora, najmanje, da razmatra sledeće zahteve:

- a) identifikovanje i ispunjavanje svih zahteva koji se odnose na zdravlje i bezbednost;
- b) identifikovanje i procenjivanje rizika po zdravlje i bezbednost koji proizlaze iz njenih aktivnosti, radnih mesta i drugih objekata;
- c) sprovođenje programa zaštite zdravlja i bezbednosti;
- d) obezbeđivanje odgovarajuće infrastrukture i zaštitne opreme, uključujući potrebnu ličnu zaštitnu opremu (LZO), protivpožarne alarme i opremu za gašenje požara, radi sprečavanja povreda na radu, profesionalnih bolesti i nesreća;
- e) obezbeđivanje da smeštaj za radnike, ukoliko ga organizacija pruža, bude odgovarajući u skladu sa nacionalnim ili industrijskim standardima, bezbedan i odvojen od proizvodnih i skladišnih objekata;
- f) obezbeđivanje posebne edukacije i informacija o zaštiti zdravlja i bezbednosti;
- g) evidentiranje i istraživanje svih incidenata u vezi sa zdravljem i bezbednošću, kao i situacije koje su zamalo dovele do incidenta (near miss), radi njihovog otklanjanja ili svođenja na najmanju moguću meru;
- h) posedovanje plana postupanja u vanrednim situacijama, kada je potrebno;
- i) vršenje procene i praćenja infrastrukture i opreme (koje se pregledaju i ispituju u skladu sa nacionalnim ili industrijskim zahtevima).

8.3.5. Pristupačna radna okruženja

Organizacija mora da projektuje radna okruženja i radna mesta uzimajući u obzir kriterijume univerzalne pristupačnosti, tako da budu dostupna najvećem mogućem broju ljudi, radi sprečavanja diskriminacije po osnovu invaliditeta.

8.3.6. Udruživanje i kolektivno pregovaranje

Organizacija mora da poštuje pravo zaposlenih na slobodu udruživanja, kao i parvo na kolektivno pregovaranje. Organizacija mora da obezbedi da se ne uspostavlja diskriminatorne mere prema predstavnicima zaposlenih ili članovima sindikata i mora da poštuje nesmetano obavljanje njihovih aktivnosti.

8.3.7. Zapošljavanje, uslovi rada i zarade

Organizacija mora da definiše politiku zapošljavanja u skladu sa važećim zakonodavstvom, uključujući sve elemente koji daju parvo na socijalnu zaštitu (osiguranje za slučaj bolesti i nezgode, penzijsko osiguranje, osiguranje za slučaj nezaposlenosti i dr.), čime se pokazuje posvećenost organizacije stabilnosti i kvalitetu radnog mesta.

Organizacija mora da uspostavi politiku zarada koja podržava dostojanstven standard života. Pored toga, organizacija mora da održava neophodne mehanizme kako bi obezbedila informisanje zaposlenih o njihovim zaradama, ostalim komponentama primanja i svim promenama zarada.

Organizacija mora, takođe, da obezbedi dostojanstvene uslove rada u pogledu radnog vremena, nedeljnog odmora i perioda godišnjeg odmora. Organizacija mora da poštuje nacionalne zakone, sporazume zaključene kroz kolektivno pregovaranje na nivou industrije/kompanije, kada je primenljivo, kao i standarde MOR (ILO), kako u redovnom radu tako i u prekovremenom radu. Prekovremeni rad mora biti nadoknađen u skladu sa zakonskim zahtevima i dobrovoljnim sporazumima.

8.3.8. Obuke, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj

Organizacija mora da pomaže zaposlenima u sticanju i unapređenju znanja i veština koje mogu poboljšati njihove karijerne izglede i produktivnost, kao i konkurentnost organizacije. U meri u kojoj je to moguće, organizacija mora da uspostavi mehanizme za podršku profesionalnom napredovanju unutar same organizacije.

8.3.9. Ravnoteža između poslovnog i privatnog života

Organizacija mora da uzme u obzir očekivanja i potrebe zaposlenih kako bi se postigla odgovarajuća ravnoteža između privatnog i poslovnog života, uz nastojanje da ove mere ne umanje konkurentnost organizacije.

Uzimajući u obzir svojstvene karakteristike aktivnosti i strategije organizacije, organizacija treba da razmotri primenu mera koje se odnose na upravljanje ljudima, organizaciju rada i razvoj karijere, uvođenjem fleksibilnih modela prostora i vremena rada, uz uvažavanje ličnih i porodičnih okolnosti zaposlenih..

8.3.10. Poštovanje dostojanstva zaposlenih

Organizacija mora da podstiče poštovanje ljudskog dostojanstva i da preduzeima mere protiv ponašanja koja predstavljaju direktan napad na ljudsko dostojanstvo, naročito ponašanja koja spadaju u oblasti seksualnog uznemiravanja, nasilja na radnom mestu ili psihičkog uznemiravanja (mobinga), psihičke ili fizičke prinude, odnosno bilo kog oblika zlostavljanja.

8.4. Kupci, korisnici i potrošači

Organizacija mora da ispuni zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.4.1. Promocije i oglašavanje

Prilikom marketinga proizvoda i usluga, organizacije mora da koristi promotivne aktivnosti i oglašavanje koji poštuju ljudsko dostojanstvo, zdravlje i bezbednost, koji nisu obmanjujući i koji ne podstiču nezakonito ili opasno ponašanje suprotno principima društvene odgovornosti i održivosti sadržanim u ovoj specifikaciji.

8.4.2. Ugovori

Organizacija mora da sastavlja i izvršava ugovore u skladu sa principima transparentnosti, poštenja, poverenja i dobre vere. Osim toga, organizacija mora da izbegava zloupotrebu bilo kog potencijalno dominantnog položaja.

Organizacija mora kupcima, korisnicima i potrošačima da pruži jasne, tačne i potpune informacije o:

- a) karakteristikama proizvoda i usluga (npr.: izvor ili poreklo, sastav, itd.);
- b) cenama, ponudama, rokovima, garancijama, osiguranju i porezima.

Organizacija mora da poštuje uslove dogovorene sa kupcima, korisnicima i potrošačima, uključujući isporuku i postprodajne usluge, kao i uslove koji nisu izričito ugovoreni, ali su potrebni za navedenu ili predviđenu namenu proizvoda ili usluge, ukoliko su organizaciji poznati.

8.4.3. Poverljivost i privatnost

Organizacija mora da uspostavi mehanizme za očuvanje poverljivosti u odnosima sa kupcima i poštovanje privatnosti njihovih podataka.

8.4.4. Poštenje

Organizacija mora da preduzme odgovarajuće mere kako bi obezbedila da odnosi sa kupcima, korisnicima i potrošačima budu oslobođeni korupktivnih praksi, iznude i podmićivanja koji ugrožavaju objektivnost i integritet strana.

8.4.5. Korisnički servis i postprodajne usluge

Organizacija mora da uspostavi procedure za razmatranje i rešavanje, prema potrebi, predloga, žalbi i prigovora kupaca. Procedure moraju da definišu odgovornosti, uključujući potvrdu prijema, kao i da postavljaju konkretan rok za odgovor. Pored toga, organizacija mora da učini dostupnim informacije o postojanju ovih procedura, kao i o načinu pristupa njima.

8.4.6. Kvalitet i bezbednost roba i usluga

Organizacija mora da nudi robu i usluge koje su usaglašene sa zakonskim zahtevima i mora da uzme u obzir kriterijume kvaliteta, bezbednosti, održivosti i pouzdanosti. Ako je primenjivo, sve informacije u vezi sa univerzalnim dizajnom proizvoda ili usluge treba da budu uključene.

8.5. Isporučioc

Organizacija mora da ispuni zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.5.1. Podržavanje principa društvene odgovornosti u lancu snabdevanja

Organizacija mora da uspostavi mehanizme za promovisanje principa i zahteva društvene odgovornosti u svom lancu vrednosti, naročito prema direktnim isporučiocima, na koje ima značajan uticaj.

8.5.2. Izvršenje i ispunjenje ugovora

Organizacija mora da sastavlja i izvršava ugovore u skladu sa principima transparentnosti, poštenja, poverenja i dobre vere, sa posebnim fokusom na direktne isporučioce. Ugovori se moraju realizovati

u skladu sa njihovim odredbama. Mora se izbegavati zloupotreba dominantnog položaja, uključujući pitanja finansijskih garancija i uslova plaćanja.

Organizacija mora da razvije i uzme u obzir kriterijume zasnovane na društvenoj odgovornosti i održivosti prilikom izbora isporučioaca, promovišući primenu društveno odgovornih praksi kroz lanac vrednosti organizacije..

8.5.3. Poverljivost i privatnost

Organizacija mora da uspostavi mehanizme za očuvanje poverljivosti u odnosima sa isporučiocima i za poštovanje privatnosti njihovih podataka.

8.5.4. Poštenje

Organizacija mora da preduzme odgovarajuće mere kako bi obezbedila da odnosi sa isporučiocima budu oslobođeni koruptivnih praksi, iznude i podmićivanja koji ugrožavaju objektivnost i integritet strana, tako da se poštuju prava svojine isporučilaca (npr. intelektualna svojina).

8.6. Vlade, organi javne vlasti i regulatorna tela

Organizacija mora da ispunji zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.6.1. Saradnja i transparentnost

Organizacija mora da održava odnose zasnovane na transparentnosti i saradnji s različitim organima javne vlasti i regulatornim telima.

8.6.2. Nemešanje

Organizacija mora da se uzdrži od neprimerenog lobiranja, političkih donacija i političkog angažovanja. U slučaju političkog angažovanja, organizacija mora jasno i transparentno da utvrdi uslove pod kojima organizacija, preko svojih rukovodilaca i zaposlenih, može da učestvuje u takvim aktivnostima.

8.6.3. Poreske obaveze

Organizacija mora da ispunjava svoje poreske obaveze na svim teritorijama na kojima posluje.

8.6.4. Poštenje

Organizacija mora da preduzme odgovarajuće mere kako bi sprečila koruptivne prakse i podmićivanje u odnosima sa vladom i/ili političkim organima vlast, koje ugrožavaju objektivnost i integritet strana.

8.7. Zajednica, društvo i društvene organizacije

Organizacija mora da ispunji zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.7.1. Posvećenost

Organizacija mora da doprinosi održivom razvoju zajednice i životne sredine u kojoj posluje, kako kroz sopstvene aktivnosti, tako i kroz dodatne aktivnosti u okviru svoje sfere uticaja.

8.7.2. Promocija lokalnog razvoja

Organizacija mora da nastoji da podstiče razvoj i stvara vrednost koako bi unapredila okruženje u kojem posluje, uzimajući u obzir lokalni razvoj kroz politike koje promovišu i podstiču lokalno zapošljavanje na svim nivoima, gde god je to moguće, kao i korišćenje lokalnih isporučilaca, kada to priroda proizvoda ili usluge dozvoljava.

Pored toga, organizacija mora da obavlja svoje aktivnosti na način koji donosi korist i organizaciji i zajednici, u pogledu zapošljavanja i društvenog blagostanja.

8.7.3. Ulaganje u zajednicu i društvo

Organizacija mora da poštuje nasleđe i kulturu, kao i način života zajednica na koje utiču aktivnosti organizacije.

Organizacija mora da promoviše i sprovodi inicijative i programe namenjene zajednici i društvu radi unapređenja društvenih aspekata života zajednice i doprinosa održivom razvoju.

8.8. Životna sredina

Organizacija mora da ispuni zahteve koji se odnose na sledeća pitanja:

8.8.1. Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa

Organizacija mora da identifikuje i proceni ekološka pitanja svojih aktivnosti radi njihovog odgovarajućeg upravljanja.

Organizacija mora da preduzme mere za optimizaciju korišćenja materijala, goriva, električne energije, vode i drugih resursa i da omogući održive obrasce potrošnje i proizvodnje.

Organizacija mora da utvrdi da li su klimatske promene relevantno pitanje i da preduzme mere ublažavanja i/ili prilagođavanja, prema potrebi. Shodno tome, organizacija mora da izračuna svoje direktne i indirektne emisije gasova sa efektom staklene bašte i da identifikuje i proceni akutne i hronične rizike usled klimatskih promena na lokacijama, kao i da proceni moguće akutne i hronične rizike u lancu vrednosti.

8.8.2. Očuvanje i obnova ekosistema i biodiverziteta

Organizacija mora da u okviru svoje sfere uticaja spreči negativne uticaje na ekosisteme koji mogu dovesti do gubitka, smanjenja ili izumiranja vrsta i prirodnih staništa, fizičkih promena u morskom okruženju, gubitka biodiverziteta ili neodrživog korišćenja divljih vrsta (uključujući prekomerni ribolov, prekomerni lov ili uništavanje ugroženih vrsta).

Pored toga, organizacija mora da promoviše inicijative ili aktivnosti koje imaju pozitivan uticaj na ekosisteme i biodiverzitet.

8.8.3. Poštovanje životinjskog sveta

Organizacija mora da pokazuje posebnu pažnju u poštovanju važećih zakona i propisa koji se odnose na dobrobit, postupanje i brigu o životinjama.

8.9. Konkurenti

Organizacija mora da definiše poslovne politike i strategije koje isključuju prakse nelojalne konkurencije. Posebno, organizacija mora da:

- a) Poštuje imovinska prava konkurenata (materijalna i nematerijalna) i da se ne upušta u neetičke prakse, kao što je industrijska špijunaža;
- b) Uzdržava se od promovisanja ili zaključivanja sporazuma koji nezakonito ili nepropisno ograničavaju konkurenciju (sporazum o cenama i podela tržišta).

9. Vrednovanje performansi

9.1. Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

Organizacija mora da utvrdi:

- šta se prati i šta se meri;
- metode za praćenje, merenje, analizu i vrednovanje, koje su potrebne da bi se obezbedili validni rezultati;
- kada se sprovodi praćenje i merenje;
- kada se vrši analiza i evaluacija nalaza praćenja i merenja.

Organizacija mora da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima.

Organizacija mora da ocenjuje performance, efektivnost i efikasnost sistema menadžmenta.

9.2. Očekivanja zainteresovanih strana

Kao jedna od mera performansi sistema menadžmenta društvene odgovornosti, organizacija mora periodično da prati informacije koje se odnose na percepciju relevantnih zainteresovanih strana.

Metode koje se koriste za prikupljanje i korišćenje ovih informacija moraju biti utvrđene i dokumentovane..

9.3. Mehanizam za rešavanje žalbi

Organizacija mora da ima uspostavljenu proceduru za rešavanje žalbi i zabrinutosti koje potiču od bilo koje zainteresovane strane. Ovaj mehanizam mora biti dostupan svim radnicima i eksternim stranama.

Poverljivost svake podnete žalbe mora biti obezbeđena, a informacije se smeju otkriti samo u meri u kojoj je to neophodno za sprovođenje istrage i rešavanje žalbe (takode, moraju biti definisani aranžmani za zaštitu podataka o ličnosti).

Organizacija mora da obezbedi da nijedan radnik ili eksterna strana koja u dobroj veri podnese žalbu ne bude izložena odmazdi.

Napomena: Žalbe i zabrinutosti mogu biti podnete anonimno ili uz navođenje identiteta podnosioca. Organizacija mora da uzme u obzir sve primenljive zakonske zahteve, bez dovođenja u pitanje svojih obaveza propisanih zakonom.

9.4. Interna provera

Organizacija mora da sprovodi interne provere u planiranim intervalima kako bi utvrdila da li je sistem menadžmenta:

- usaglašen sa sopstvenim zahtevima organizacije i zahtevima ove međunarodne specifikacije;
- efektivno primenjen i održavan;
- efektivan u ostvarivanju usaglašenosti sa politikom organizacije, kodeksom ponašanja, ciljevima i zadacima.

Organizacija mora da:

- a) planira, uspostavi, primenjuje i održava program provera, uključujući učestalost, metode, odgovornosti, zahteve za planiranje i izveštavanje i izveštaj provere. Program provera mora da uzima u obzir razmatranje važnosti procesa na koje se odnose i rezultate predhodnih provera;
- b) definiše kriterijume i predmet i područje svake provere;
- c) izabere proveravače i sprovodi provere tako da se obezbede objektivnost i nepristrasnost procesa provere;
- d) obezbeđuje da se o rezultatima provere izveštavaju relevantni rukovodioci; i
- e) čuva dokumentovane informacije kao dokaz o primeni programa provere i konačnih rezultata.

9.5. Preispitivanje od strane rukovodstva

Najviše rukovodstvo mora da preispituje sistem menadžmenta u planiranim intervalima kako bi obezbedilo njegovu stalnu pogodnost, adekvatnost i efektivnost.

Preispitivanje od strane rukovodstva mora da obuhvati:

- a) aktivnosti koje proizlaze iz prethodnih preispitivanja od strane rukovodstva;
- b) izmene koje bi mogle uticati na sistem menadžmenta društvene odgovornosti;
- c) stepen ispunjenosti ciljeva, zadataka i programa;
- d) informacije koje se odnose na performance sistema menadžmenta društvene odgovornosti, uključujući informacije o zainteresovanim stranama i relevantnim pitanjima;
- e) rezultate ocenjivanja usaglašenosti sa kodeksom ponašanja, zakonskim zahtevima i drugim zahtevima koje je organizacija prihvatila;
- f) komunikaciju sa zainteresovanim stranama i njihove povratne informacije, uključujući žalbe i prigovore;
- g) rezultate internih i eksternih provera;

- h) status korektivnih mera; i
- i) prilike za stalna poboljšavanja.

Rezultati preispitivanja od strane rukovodstva moraju da uključuju odluke koje se odnose na prilike za stalno poboljšavanje, kao i sve potrebe za izmenama sistema menadžmenta.

Organizacija mora da čuva dokumentovane informacije kao dokaz o rezultatima preispitivanja od strane rukovodstva..

10. Poboljšavanje

10.1. Neusaglašenost i korektivna mera

Kada se pojavi neusaglašenost, organizacija mora da:

- a) identifikuje neusaglašenost;
- b) preduzme mere za kontrolisanje i otklanjanje neusaglašenosti, kao i za ublažavanje njenih uticaja;
- c) proceni potrebu za merama radi sprečavanja neusaglašenosti i sprovede odgovarajuće mere osmišljene da spreče njeno ponovno pojavljivanje;
- d) sprovede sve potrebne mere;
- e) preispita efektivnost preduzetih korektivnih mera;
- f) izvrši izmene sistema menadžmenta, ukoliko je potrebno; i
- g) preporuči odgovarajuću meru.

Organizacija mora da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije kao dokaz o:

- prirodi neusaglašenosti i svim naknadno preduzetim merama; i
- rezultatima svake korektivne mere.

10.2. Stalno poboljšavanje

Organizacija mora da preduzima aktivnosti (videti 6.3) radi stalnog unapređivanja prikladnosti i efektivnosti sistema menadžmenta društvene odgovornosti, na osnovu ublažavanja i otklanjanja negativnih uticaja, kao i stvaranja pozitivnih uticaja.

Dodatak A (informativno)

Smernice i preporuke

A.o. Opšte

Informacije u ovom dodatku služe kao smernice.

Specifikacija SR 10 kompatibilna je sa:

- Drugim sistemima menadžmenta zasnovanim na ISO standardima, na primer ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001;
- Međunarodnim smernicama koje se koriste za izveštavanje o održivosti, ESG pitanjima, na primer GRI, EFRAG i IAASB;
- Drugim dokumentima kao što su SA 8000 standard društvene odgovornosti, zahtevi metodologije Sedex SMETA, AMFORI BSCI Kodeks ponašanja, PAS 24000 i drugi.

A.1. Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana (interesnih strana)

Upotreba mapa ili dijagrama može biti korisna za identifikaciju zainteresovanih strana.

U malim organizacijama može biti dovoljno identifikovati najmanje sledeće zainteresovane strane::

- a) vlasnike i akcionare;
- b) zaposlene;
- c) kupce, korisnike i potrošače;
- d) isporučioce proizvoda, pružaoce usluga i partnere;
- e) vlade, organe javne vlast i regulatorna tela;
- f) zajednicu, društvo i društvene organizacije;
- g) životnu sredinu i organizacije povezane sa zaštitom životne sredine.

Preporučuje se uspostavljanje liste ili mape zainteresovanih strana sa što više detalja.

Neki primeri:

- zaposleni: zaposleni na određeno i neodređeno vreme, menadžeri, najviše rukovodstvo, predstavnici zaposlenih itd.;
- isporučioци i partneri: isporučioци sirovina, pružaoци usluga itd.;
- zajednica, društvo i društvene organizacije: nevladine organizacije, škole, univerziteti, susedi itd.

A.2. Identifikacija i procena pitanja

Sinonimi za relevantnost su materijalnost, važnost ili značaj.

Prilikom identifikacije pitanja treba uzeti u obzir zahteve detaljno navedene u poglavlju 8.

Mnoga pitanja utiču na zainteresovane strane, kao što su poštenje, poverljivost informacija, dostupnost i slično.

Metodologija za identifikaciju i procenu pitanja treba da uzme u obzir relevantnost pitanja za zainteresovane strane, kao i njegovu relevantnost za strategiju organizacije.

Ponekad se metodologija procene rizika može koristiti za identifikaciju relevantnih pitanja.

A.3. Kodeks ponašanja

Informacije uključene u kodeks ponašanja treba da budu usklađene sa zainteresovanim stranama organizacije, kao i sa relevantnošću i materijalnošću identifikovanih pitanja.

A.4. Zakonski i drugi zahtevi

U zemljama u kojima zakonodavstvo ne predviđa minimalne uslove neophodne za zaštitu životne sredine, socijalnu i ekonomsku zaštitu, organizacija treba da nastoji da posluje u skladu sa međunarodno prihvaćenim dobrim praksama, osim kada su one u suprotnosti sa nacionalnim zakonodavstvom.

A.5. Komuniciranje i izveštavanje

Organizacija treba da, u odgovarajućim vremenskim intervalima, izveštava o svojim rezultatima u oblasti društvene odgovornosti. To se može ostvariti na različite načine: uključujući i sastanke sa zainteresovanim stranama, radi informisanja o aktivnostima organizacije koje se odnose na društvenu odgovornost.

Implementacija sistema menadžmenta SR 10 olakšava identifikaciju, prikupljanje i objavljivanje informacija povezanih sa društvenom odgovornošću, ESG pitanjima i/ili održivošću.

Specifikacija SR 10 kompatibilna je sa smernicama koje se koriste za izveštavanje o društvenoj odgovornosti i održivosti.

A.6. Praćenje, merenje, analiza i vrednovanje

Preporučuje se uspostavljanje ključnih pokazatelja performansi (KPI – Key Performance Indicators) radi sprovođenja praćenja, merenja, analize i evaluacije.

Aneks B (informativni)

Međunarodni referentni dokumenti

Sledeća lista predstavlja neiscrpan spisak međunarodnih dokumenata koji mogu biti relevantni za društvenu odgovornost:

- Univerzalna deklaracija Ujedinjenih nacija o ljudskim pravima (1948);
- Međunarodni pakt Ujedinjenih nacija o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966);
- Konvencija Ujedinjenih nacija protiv torture i drugih surovih, nečovečnih ili ponižavajućih postupaka ili kazni (1984);
- Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima deteta (1989);
- Standardna pravila Ujedinjenih nacija o izjednačavanju mogućnosti za osobe sa invaliditetom (1993);
- Deklaracija Ujedinjenih nacija o pravu i odgovornosti pojedinaca, grupa i organa društva da promovišu i štite univerzalno priznata ljudska prava i osnovne slobode (1998);
- Milenijumska deklaracija Ujedinjenih nacija (2000);
- Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom (2006);
- Vodeći principi Ujedinjenih nacija o poslovanju i ljudskim pravima (2011);
- Transformacija našeg sveta: Agenda Ujedinjenih nacija za održivi razvoj do 2030. godine (2015);
- Povelja Zajednice o osnovnim socijalnim pravima radnika Evropske unije (1989);
- Povelja o osnovnim pravima Evropske unije (2000);
- Konvencija o borbi protiv podmićivanja stranih javnih službenika u međunarodnim poslovnim transakcijama, usvojena u okviru OECD-a (1997);
- Deset principa Globalnog sporazuma Ujedinjenih nacija (UN Global Compact) (1999);
- Povelja Zemlje (The Earth Charter) (2000);
- Deklaracija MOR-a (ILO) o osnovnim principima i pravima na radu (1998, izmenjena 2022. godine);
- Konvencija MOR-a br. 1 o radnom vremenu u industriji (1919) i Preporuka br.116 o skraćanju radnog vremena (1962);
- Konvencija MOR-a br. 29 o prinudnom radu (1930);
- Konvencija MOR-a br. 87 o slobodi udruživanja i zaštiti prava na organizovanje (1948);
- Konvencija MOR-a br. 95 o zaštiti zarada (1949);
- Konvencija MOR-a br. 98 o pravu na organizovanje i kolektivno pregovaranje (1949);
- Konvencija MOR-a br. 102 o socijalnoj sigurnosti – minimalni standardi (1952);
- Konvencija MOR-a br. 105 o ukidanju prinudnog rada (1957);
- Konvencija MOR-a br. 131 o utvrđivanju minimalne zarade (1970);
- Konvencija MOR-a br. 135 o predstavnicima radnika (1971);

- Konvencija MOR-a br. 138 o minimalnoj starosnoj dobi za rad (1973) i Preporuka br. 146 o minimalnoj starosnoj dobi (1973);
- Konvencija MOR-a br. 155 o bezbednosti i zdravlju na radu (1981) i Preporuka br. 164 o bezbednosti i zdravlju na radu (1981);
- Konvencija MOR-a br. 159 o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom (1983);
- Konvencija MOR-a br. 169 o starosedelačkim i plemenskim narodima (1989);
- Konvencija MOR-a br. 177 o radu kod kuće (1996);
- Konvencija MOR-a br. 182 o najgorim oblicima dečjeg rada (1999);
- Konvencija MOR-a br. 183 o zaštiti materinstva (2000);
- Konvencija MOR-a br. 100 o jednakim zaradama za rad jednake vrednosti (1951);
- Konvencija MOR-a br. 111 o diskriminaciji u zapošljavanju i zanimanju (1958);
- Konvencija MOR-a br. 156 o radnicima sa porodičnim obavezama (1981);
- Konvencija MOR-a br. 190 o nasilju i uznemiravanju u svetu rada (2019);
- Kodeks prakse MOR-a o HIV/AIDS-u i svetu rada (2001);

Aneks C (informativni)

Poređenje sa SR 10

C1. Poređenje između ISO 26000 i SR 10

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
4	Principi društvene odgovornosti	0.2	Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću
5	Prepoznavanje društvene odgovornosti i uključivanje zainteresovanih strana	4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta
		4.2	Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana
		5.1	Liderstvo i posvećenost
		5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.4	Kodeks ponašanja
6	Uputstvo o ključnim temama društvene odgovornosti	4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta
		6.2	Identifikacija i procena pitanja
	Ključne teme/pitanja		Zahtevi
6.2	Ključna tema: Upravljanje organizacijom	4.4	Sistem menadžmenta društvenom odgovornošću
		5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.4	Kodeks ponašanja
		6.3	Ciljevi i planiranje njihovog ostvarivanja
		6.4	Planiranje izmena
		8.2	Vlasnici i akcionari
6.3	Ključna tema: Ljudska prava	0.2	Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposleni
		8.5	Isporučioc i proizvoda, pružaoci usluga i partneri

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
		8.7	Zajednica, društvo i društvene organizacije
6.3.3	Pitanje br. 1: Procena stanja (due diligence)	5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.4	Kodeks ponašanja
		9.5	Preispitivanje od strane rukovodstva
6.3.4	Pitanje br. 2: Rizici vezani za ljudska prava	5.2	Politika društvene odgovornosti
		9.3	Mehanizam za rešavanje žalbi
		9.5	Preispitivanje od strane rukovodstva
6.3.5	Pitanje br. 3: Izbjegavanje saučesništva	8.6.2	Nemešanje
		8.4.4	Poštenje
		8.5.4	Poštenje
		8.6.4	Poštenje
6.3.6	Pitanje br. 4: Rešavanje žalbi	7.4	Komuniciranje
		8.4.5	Korisnički servis i postprodajne usluge
		9.2	Očekivanja zainteresovanih strana
		9.5	Preispitivanje od strane rukovodstva
6.3.7	Issue 5: Discrimination and vulnerable groups	8.3.1	Nediskriminacija, različitost i inkluzija
		8.3.3	Prinudni rad i dečiji rad
		8.3.5	Pristupačna radna okruženja
		8.7.3	Ulaganje u zajednicu i društvo
6.3.8	Issue 6: Civil and political rights	8.3.2	Pravo na privatnost
		8.3.6	Udruživanje i kolektivno pregovaranje
6.3.9	Issue 7: Economic, social and cultural rights	8.3.7	Zapošljavanje, uslovi rada i zarade
		8.3.10	Poštovanje dostojanstva zaposlenih
6.3.10	Pitanje br. 8: Osnovni principi i prava vezana za rad	0.2	Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposleni

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
6.4	Ključna tema: Radne prakse	0.2	Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću
		8.3	Zaposleni
		8.5	Isporučioci proizvoda, pružaoci usluga
		8.7	Zajednica, društvo i društvene organizacije
6.4.3	Pitanje br. 1: Zaposlenje i radni odnosi	8.3.7	Zapošljavanje, uslovi rada i zarade
6.4.4	Pitanje br. 2: Uslovi rada i socijalna zaštita	8.3.6	Udruživanje i kolektivno pregovaranje
		8.3.7	Zapošljavanje, uslovi rada i zarade
		8.3.9	Ravnoteža između poslovnog i privatnog života
		8.3.10	Poštovanje dostojanstva zaposlenih
6.4.5	Pitanje br. 3: Socijalni dijalog	7.4	Komuniciranje
		8.3.6	Udruživanje i kolektivno pregovaranje
		9.2	Očekivanja zainteresovanih strana
6.4.6	Pitanje br. 4: Zdravlje i bezbednost na radu	8.3.4	Zdravlje i bezbednost
6.4.7	Pitanje br. 5: Razvoj ljudi i obuka na radnom mestu	8.3.8	Obuke, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj
6.5	Ključna tema: Životna sredina	8.8	Životna sredina
6.5.3	Pitanje br. 1: Prevencija zagađenja	8.8.1	Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
6.5.4	Pitanje br. 2: Održivo korišćenje resursa	8.8.1	Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
6.5.5	Pitanje br. 3: Ublažavanje klimatskih promena i prilagodba	8.8.1	Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
6.5.6	Pitanje br. 4: Zaštita okoline, bioraznolikost i obnova prirodnih staništa	8.8.2	Očuvanje i obnova ekosistema i biodiverziteta
6.6	Ključna tema: "Fer" poslovna praksa	8.2.2	Upravljanje organizacijom
		8.4.4	Poštenje

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
		8.5.4	Poštenje
		8.6.4	Poštenje
		8.6	Vlade, organi javne vlasti i regulatorna tela
		8.9	Konkurenti
6.6.3	Pitanje br. 1: Borba protiv korupcije	8.4.4	Poštenje
		8.5.4	Poštenje
		8.6.4	Poštenje
6.6.4	Pitanje br. 2: Odgovorno političko uključivanje	8.2	Vlasnici i akcionari
		8.6	Vlade, organi javne vlasti i regulatorna tela
6.6.5	Pitanje br. 3: Zdrava konkurencija	8.9	Konkurenti
6.6.6	Pitanje br. 4: Promovisanje društvene odgovornosti u lancu vrednosti	8.5.1	Podržavanje principa društvene odgovornosti u lancu snabdevanja
6.6.7	Pitanje br. 5: Poštovanje svojinskih prava	0.2	Principi sistema menadžmenta društvenom odgovornošću
		8.5.4	Poštenje
		8.9	Konkurenti
6.7	Pitanja koja se tiču potrošača	8.4	Kupci, korisnici i potrošači
6.7.3	Pitanje br. 1: "Fer" marketing, nepristrasne informacije i informacije zasnovane na činjenicama I "fer" prakse ugovaranja	8.4.1	Promocije i oglašavanje
6.7.4	Pitanje br. 2: Zaštita zdravlja i bezbednosti potrošača	8.4.6	Kvalitet i bezbednost roba i usluga
6.7.5	Pitanje br. 3: Održiva potrošnja	8.4.1	Promocije i reklame
		8.4.6	Kvalitet i bezbednost roba i usluga
6.7.6	Pitanje br. 4: Usluge potrošačima, podrška i rešavanje žalbi i sporova	8.4.5	Korisnički servis i postprodajne usluge
6.7.7	Pitanje br. 5: Zaštita i privatnost podataka o potrošačima	8.4.3	Poverljivost i privatnost
6.7.8		8.7.1	Posvećenost

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
	Pitanje br. 6: Pristup osnovnim uslugama	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
6.7.9	Pitanje br. 7: Obrazovanje i svest	7.4	Komuniciranje
6.8	Osnovna tema: Uključivanje i razvoj zajednice	8.7	Zajednica, društvo i društvene organizacije
		8.7.1	Posvećenost
6.8.3	Pitanje br. 1: Uključivanje u zajednicu	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
6.8.4	Pitanje br. 2: Obrazovanje i kultura	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
6.8.5	Pitanje br. 3: Otvaranje novih radnih mesta i razvoj veština	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
6.8.6	Pitanje br. 4: Razvoj i pristup tehnologiji	8.5	Isporučioc i proizvoda, usluga i partneri
6.8.7	Pitanje br. 5: Bogatstvo i stvaranje prihoda	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
		8.8.3	Poštovanje životinjskog sveta
6.8.8	Pitanje br. 6: Zdravlje	7.4	Komuniciranje
		8.3.4	Zdravlje i bezbednost
6.8.9	Pitanje br. 7: Ulaganje u društvo	8.7.2	Promocija lokalnog razvoja
		8.7.3	Ulaganje u zajednicu i društvo
7	Smernice o integraciji društvene odgovornosti u celoj organizaciji		
7.1	Opšte	4	Kontekst organizacije
7.2	The relationship of an organization's characteristics to social responsibility	4	Kontekst organizacije
7.3	Understanding the social responsibility of an organization	4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta
		4.2	Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana (interesnih strana)
		5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.4	Kodeks ponašanja

ISO 26000:2010		SR 10:2024	
Tačka	Naslov	Tačka	Naslov
7.4	Prakse za integrisanje društvene odgovornosti kroz organizaciju	4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta
7.4.1	Podizanje svesti i izgradnja kompetentnosti za društvenu odgovornost	7	Support
7.4.2	Postavljanje pravca organizacije u pogledu društvene odgovornosti	5.1	Liderstvo i posvećenost
		6.3	Ciljevi i planiranje za njihovo postizanje
7.4.3	Ugradnja društvene odgovornosti u upravljanje, sisteme i procedure organizacije	6.3	Liderstvo i posvećenost
		4.1	Razumevanje organizacije i njenog konteksta
7.5	Komunciranje o društvenoj odgovornosti	7.4	Komuniciranje
		8.2.3	Informativna transparentnost
7.6	Povećanje kredibiliteta u pogledu društvene odgovornosti	5.1	Liderstvo i posvećenost
		9.2	Očekivanja zainteresovanih strana
7.7	Preispitivanje i poboljšavanje mera i prakse organizacije koje se odnose na društvenu odgovornost	9	Vrednovanje performansi
		9.5	Preispitivanje od strane rukovodstva
7.8	Dobrovoljne inicijative u vezi sa društvenom odgovornošću	0.1	Uvod
		1	Predmet i područje primene

C2. Poređenje između ciljeva održivog razvoja UN i SR 10 specifikacije

Ciljevi održivog razvoja UN	Opis	SR 10:2024
1 – Svet bez siromaštva	Okončati siromaštvo svuda i u svim oblicima	8.3.1 Nediskriminacija, različitost i inkluzija 8.3.7 Zapošljavanje, uslovi rada i zarade 8.5.1 Podržavanje principa društvene odgovornosti u lancu snabdevanja
3 – Dobro zdravlje i blagostanje	Obezbediti zdrav život i promovisati blagostanje za sve ljude svih generacija	8.3.3 Prinidni rad i dečiji rad 8.3.4 Zdravlje i bezbednost 8.3.5 Pristupačna radna okruženja 8.3.7 Zapošljavanje, uslovi rada i zarade 8.3.9 Ravnoteža između poslovnog i privatnog života 8.3.10 Poštovanje dostojanstva zaposlenih 8.8.1 Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
4 – Kvalitetno obrazovanje	Obezbediti inkluzivno i pravedno kvalitetno obrazovanje i promovisati mogućnost celoživotnog učenja za sve	7. Podrška 8.3.1 Nediskriminacija, različitost i inkluzija 8.3.3 Prinidni rad i dečiji rad 8.3.8 Obuke, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj
5 – Rodna ravnopravnost	Postići rodnu ravnopravnost i osnaživati sve žene i devojčice	8.3.1 Nediskriminacija, različitost i inkluzija
8 – Dostojanstven rad i ekonomski rast	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all	4.1 Razumevanje organizacije i njenog konteksta 4.2 Razumevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana 5.2 Politika društvene odgovornosti 5.4 Kodeks ponašanja 8.3 Zaposleni 8.5.1 Podržavanje principa društvene odgovornosti u lancu snabdevanja 8.5.2 Izvršenje i ispunjenje ugovora 8.7 Zajednica, društvo i društvene organizacije

Ciljevi održivog razvoja UN	Opis	SR 10:2024
9 – Industrija, inovacije i infrastruktura	Izgraditi otpornu infrastrukturu, promovisati inkluzivnu i održivu industrijalizaciju i podsticati inovacije	8.5 Isporučioc i proizvođa, usluga i partneri 8.7.3 Ulaganje u zajednicu i društvo
10 – Smanjenje nejednakosti	Smanjiti nejednakost unutar i između država	8.3.1 Nediskriminacija, različitost i inkluzija 8.3.3 Prinudni rad i dečiji rad 8.5.1 Podržavanje principa društvene odgovornosti u lancu snabdevanja
11 – Održivi gradovi i zajednice	Učiniti gradove i ljudska naselja inkluzivnim, bezbednim, otpornim i održivim	8.7 Zajednica, društvo i društvene organizacije
12 – Odgovorna potrošnja i proizvodnja	Obezbediti održive obrasce potrošnje i proizvodnje	8.4.6 Kvalitet i bezbednost roba i usluga 8.8.1 Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
13 – Akcija za klimu	Preduzeti hitnu akciju u borbi protiv klimatskih promena i njihovih posledica	8.8.1 Sprečavanje zagađenja, klimatske promene i efikasno korišćenje resursa
16 – Mir, pravda i snažne institucije	Promovisati miroljubiva i inkluzivna društva za održivi razvoj, obezbediti pristup pravdi za sve, i izgraditi delotvorne, odgovorne i inkluzivne institucije na svim nivoima	8.6 Vlade, organi javne vlasti i regulatorna tela 9.3 Mehanizam za rešavanje žalbi