

Нина МИХАЙЛОВА, Людмила ФЕДОРОВА

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ИСО 26000:

### МЕТОДОЛОГИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНТЕНСИВНОГО УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

#### Часть 2<sup>1</sup>

Продолжая рассмотрение ИСО 26000, напоминаем, что в библиографии ИСО 26000 в первых позициях указаны стандарты, в которые должен быть интегрирован стандарт ИСО 26000. С 1-й по 15-ю позицию список содержит МС ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004, ИСО 10001 — ИСО 10003, ИСО 14020, ИСО 14021, ИСО 14024, ИСО 14025 и др., т.е. международные стандарты на системы менеджмента. Именно такой подход позволяет гарантировать устойчивое развитие организаций. Кроме того, в стандарте рассматриваются актуальные проблемы в контексте каждой темы социальной ответственности и даются адекватные и корректные рекомендации по решению этих проблем.

**Мой друг, Отчизне посвятим  
Души прекрасные порывы...**

*А.С. Пушкин*

#### **ВОЗДЕЙСТВИЕ, ИНТЕРЕСЫ И ОЖИДАНИЯ**

Реализация социальной ответственности осуществляется путем адекватного подхода к принятию решений и их выполнению. Причем решения направлены на удовлетворение ожиданий общества и интересов заинтересованных сторон (рис. 1).

Развивая социальную ответственность, организации следует понимать три взаимосвязи:

- между организацией и обществом;
- между организацией и ее заинтересованными сторонами;
- между заинтересованными сторонами и обществом.

*При признании своей социальной ответственности организации будет необходимо учитывать все три взаимосвязи. Организация, все заинтересованные стороны и сообщество, несо-*

<sup>1</sup> Начало см.: «Стандарты и качество», 2011, № 1.



менно, будут иметь различные взгляды из-за различия целей. Частные лица и организации могут иметь разнообразные интересы, на которые могут повлиять решения и деятельность организации.

## РУКОВОДСТВО ПО ОСНОВНЫМ ТЕМАМ (АСПЕКТАМ) СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Для определения области охвата своей социальной ответственности, а также выявления проблем и установления своих приоритетов организации следует рассмотреть семь основных тем, представленных на рис. 2.

Экономические аспекты так же, как аспекты, относящиеся к здоровью и безопасности и цепочке создания добавленной стоимости, включены в рамки семи основных тем в соответствии с содержанием.

Каждая из основных тем содержит спектр проблем, связанных с социальной ответственностью. Они приведены в данном разделе (разд. 6) наряду с относящимися к ним действиями и ожиданиями. Социальная ответственность динамична и отражает эволюцию озабоченности социальными и экологическими проблемами.

Действия, касающиеся основных проблем, должны основываться на принци-

пах и практиках социальной ответственности. Относительно каждой основной темы организации необходимо определить и контролировать все проблемы, оказывающие важное или существенное влияние на ее решения и деятельность. При оценке проблемы следует учитывать краткосрочные и долгосрочные цели. Тем не менее не существует заранее определенного порядка, в котором организации нужно рассматривать основные темы и решать проблемы, этот порядок будет зависеть от самой организации и ее стратегии.

Организации следует рассматривать основные темы как целое, а не просто концентрироваться на решении одной из проблем. Кроме того, нужно обеспечить отдельные улучшения, направленные на решение отдельной проблемы, необходимо, чтобы они не отражались негативно на решении других проблем и не оказывали негативное воздействие на жизненный цикл продукции или услуг, на заинтересованные стороны или на цепочку создания добавленной стоимости.

Действуя разумно при решении основных проблем и интегрируя социальную ответственность в рамках своих решений и деятельности, организация может получить важные преимущества.

Несмотря на то что все основные темы взаимосвязаны и дополняют друг друга, природа организационного

управления в некоторой степени отличается от остальных основных тем.

Эффективное организационное управление дает организации возможность предпринимать действия относительно других основных тем и проблем и внедрять **семь принципов социальной ответственности**.

**1. Подотчетность.** Организация должна быть подотчетной за ее воздействие на общество и окружающую среду.

**2. Прозрачность.** Организации следует быть прозрачной в ее решениях и деятельности, которые оказывают воздействие на общество и окружающую среду.

**3. Этичное поведение.** Поведение организации должно основываться на этических нормах честности, равенства и добросовестности. Эти этические нормы подразумевают заботу о людях, животных и окружающей среде, а также обязательство реагировать на интересы всех сторон.

**4. Уважение интересов всех сторон.** Организации следует уважать и учитывать интересы всех сторон.

**5. Соблюдение верховенства закона.** Организации следует принять то, что соблюдение верховенства закона обязательно.

Верховенство закона подразумевает равенство перед законом и, в частности, идею, что ни одно частное лицо

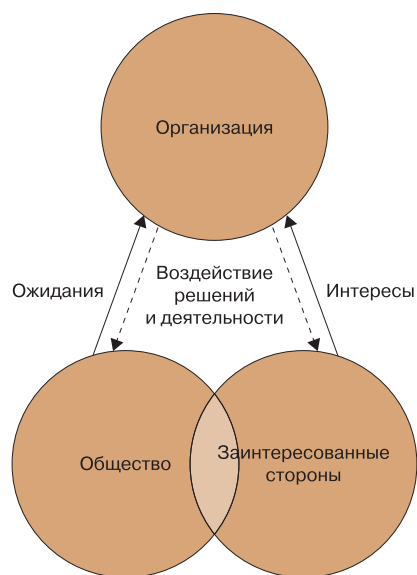


Рис. 1



Рис. 2

или организация не стоит над законом и что правительство также подчиняется закону.

**6. Соблюдение международных норм поведения.** Организации следует соблюдать международные нормы поведения, при этом следуя принципу соблюдения верховенства закона. (Например, п. 6.7. Проблемы, связанные с потребителями рассматривает семь проблем: честные практики маркетинга, информирования и заключения договоров; защита здоровья и безопасности потребителей; устойчивое потребление; обслуживание и поддержка пользователей и разрешение споров; защита данных и обеспечение конфиденциальности потребителей; доступ к услугам первой необходимости; образование и повышение осведомленности).

**7. Соблюдение прав человека.** Организации следует соблюдать права человека и признавать их важность и всеобщность (см. также основополагающую тему по правам человека в п. 6.3). Рассматриваемый стандарт представляет собой **востребованный всей планетой** наукоемкий документ с высокой гуманитарной, нравственной и духовной компонентами.

**«Организации во всем мире и их заинтересованные стороны все больше осознают потребность в социально ответственном поведении и его преимущества. Целью социальной ответственности является содействие устойчивому развитию»** [7].

Следует обеспечить отдельные улучшения, направленные на решение отдельной проблемы, необходимо, чтобы они не отражались негативно на решении других проблем и не оказывали негативное воздействие на жизненный цикл продукции или услуг, на заинтересованные стороны или на цепочку создания добавленной стоимости

Этот документ требует подготовленного читателя. Именно поэтому разработчики стандарта посчитали необходимым обратить внимание специалистов на его особенность.

«Признавая, что различные организации находятся на разных стадиях осознания и интеграции социальной ответственности, настоящий международный стандарт предназначен для добровольного применения как теми, кто начинает руководствоваться концепцией социальной ответственности, так и теми, кто имеет больше опыта в ее внедрении. Для начинающих, может быть, полезно прочитать и применять этот международный стандарт от начала до конца в качестве общего руководства, в то время как более опытный пользователь может применять его для того, чтобы улучшить существующие практики и продолжить интеграцию социальной ответственности в организацию. Хотя данный международный стандарт предназначен для того, чтобы его читали и применяли как единое целое, для

пользователей, которые ищут специальную информацию по социальной ответственности, может быть полезной схема в табл. 1 стандарта. Во врезке 1 содержится краткая информация, предназначенная для помощи пользователям этого МС» [7].

При беглом просмотре структура и стиль изложения могут показаться сложными и трудными для восприятия. В целях облегчения процесса работы (знакомства) со стандартом предлагаем схему основных тем социальной ответственности (с нашей точки зрения, более понятную), алгоритм изложения основных тем социальной ответственности и каждой из указанных в стандарте проблем (см. схему 1).

Для ясности предлагаем алгоритм изложения основных тем социальной ответственности и указанных в стандарте проблем (см. схему 2).

При рассмотрении каждой темы социальной ответственности приводится общий обзор темы, обосновывающий необходимость реализации рассматриваемой социальной ответственности; принципы, лежащие в основе реализации этой социальной ответственности и факторы, раскрывающие подходы и стратегии в рамках этой социальной ответственности.

Особенно большое значение имеет рассмотрение актуальных (наболевших) проблем, которые обязывают общество к социальной ответственности в регламенте данной темы и которые необходимо устранить в целях обеспечения устойчивого развития и повышения качества жизни. При этом приводится описание каждой проблемы и подробно рассматриваются действия

Схема 1

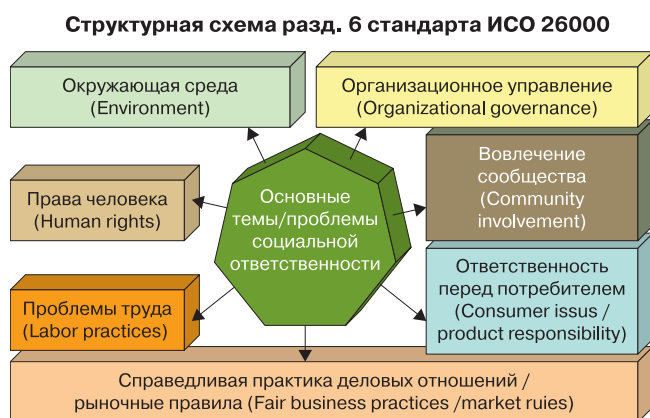
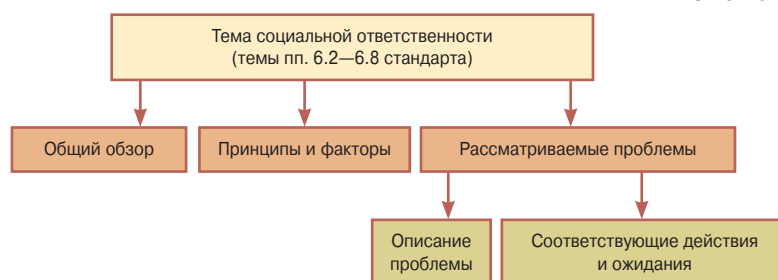


Схема 2



организации, обеспечивающие устранение рассматриваемой проблемы.

Например, п. 6.7 (см. разд. 6 ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности»). Тема социальной ответственности «Проблемы, связанные с потребителями» включает семь проблем: добросовестные практики маркетинга, заключения договоров и беспристрастной подачи информации, основанной на фактах; защита здоровья и безопасности потребителей; устойчивое потребление; обслуживание и поддержка потребителей и разрешение претензий и споров; защита данных и конфиденциальности потребителей; доступ к услугам первой необходимости; образование и осведомленность.

Следует отметить высочайший методический и интеллектуальный уровень рассматриваемого международного документа, который позволяет организациям правильно выбрать приоритеты, обоснованно определить характер и последовательность действий, оценить перспективы развития деятельности по реализации социальной ответственности, а также свои позиции в вопросе интеграции социальной ответственности в деятельность организации. Но для этого потребуется углубленная проработка стандарта; поверхностный подход исключается: он приведет к отрицательному результату. (Прим. авт.)

В стандарте приводятся врезки.

«Врезки, дающие дополнительные рекомендации по конкретным вопросам, помещены в тексте в тех местах, где они могут помочь пользователям; другие врезки дают примеры, поддерживающие непосредственный основ-

ной текст. **То, что текст находится во врезке, не предполагает, что он менее важен, чем текст, включенный в основной текст документа».**

Целесообразно врезкам уделить особенное внимание, так как в них дается материал, который в наших условиях часто недоступен.

Например, в п. 6.7.1.2 «Проблемы, связанные с потребителем и социальная ответственность» врезка 11 «Руководящие указания ООН по защите потребителя».

В п. 6.7.6.2 «Соответствующие действия и ожидания» врезка 12 «Разрешение споров».

Приведем фрагмент из врезки 13 «Цели развития тысячелетия»:

**Цели развития тысячелетия [7] должны быть достигнуты к 2015 г. Эти цели соответствуют главным вызовам развития мира и основаны на действиях и целях, содержащихся в Декларации тысячелетия.**

Перечислим все восемь целей развития тысячелетия:

- ликвидация нищеты и голода;
- обеспечение всеобщего начального образования;
- поощрение равенства мужчин и женщин и расширение прав и возможностей женщин;
- сокращение детской смертности;
- улучшение охраны материнства;
- борьба с ВИЧ/СПИДом, малярией и другими заболеваниями;
- обеспечение устойчивого развития окружающей среды;
- формирование глобального партнерства в целях развития.

Цели развития тысячелетия разбиты на 18 поддающихся количественному

определению целей, которые измеряются 48 индикаторами» [7].

Всего в ИСО 26000 17 врезок.

Для обоснования актуальности и своевременности ИСО 26000 приведем выдержку из статьи [8]: «Чтобы достойно с минимальными потерями для людей преодолеть кризис, «не захоронить» выстраданную нашими соотечественниками мечту о достойном качестве жизни и одновременно создать устойчивые предпосылки для дальнейшего развития отечественных организаций, необходимо адекватно расставить акценты в деятельности организации с учетом наших тяжелых «хронических болезней». Это — наш единственный шанс.

Приоритеты организации в сложившейся ситуации, по нашему мнению, должны быть ранжированы по степени их наибольшей актуальности для России:

- системы менеджмента в соответствии с международными стандартами;
- сокращение непроизводительных затрат (потерь), ресурсосбережение;
- социальная ответственность (в том числе: нравственность, мораль, этика);
- здоровье работающего персонала;
- экология;
- образование (просвещение)».

Напомним, что в библиографии ИСО 26000 в первых позициях указаны стандарты ИСО серии 9000, в которые должен быть интегрирован стандарт ИСО 26000. Именно такой подход позволяет гарантировать устойчивое развитие организаций. Кроме того, в стандарте рассматриваются острые проблемы и даются адекватные и корректные рекомендации по решению этих проблем. Если вдумчиво и внимательно изучить содержание стандарта, то станет абсолютно понятно, как при условии его интеграции в современную систему менеджмента «по умолчанию» устраняются практически все изложенные выше, болезненные для организаций и страны в целом аспекты, о которых говорится в статье [8].

Но это возможно при не формальном и заинтересованном подходе, принятом на государственном уровне, стра-

тегически продуманном и подкрепленном корректным оперативным планированием интеграции стандарта в условиях государственных структур и внутри организаций. При этом целесообразно для обеспечения эффективного и результативного процесса опираться на нашу российскую ментальность [2, 3 (ч. 1), 8—15].

С чего начать?

По нашему мнению, следует организовать команду инициативных и преданных Отечеству людей для продвижения и популяризации стандарта: выход в администрацию президента, привлечение премьер-министра, депутатского корпуса, властных и государственных структур, организаций, проведение конференций, форумов, публикация статей, привлечение СМИ и т.д., начать интенсивное обучение специалистов по продуманным и исчерпывающим программам, включить в программы подготовки менеджеров и экспертов по СМК, а также в программы МВА (Магистр делового администрирования) раздел по ИСО 26000, с последующим включением этого вопроса в программы всех вузов.

## О КОНЦЕПЦИИ ОБУЧЕНИЯ

1. Ознакомительные семинары по шесть—восемь академических часов для специалистов всех уровней и профессий.

2. Семинары углубленного изучения стандарта для специалистов, которым будет делегирован вопрос интеграции стандарта в деятельность предприятия (72—144 академических часа в зависимости от стартовой подготовки специалистов и организаций).

3. Разделение процесса изучения стандарта ИСО 26000 на два этапа: первый — разд. 1—6; второй — разд. 7. Между первым и вторым этапами следует сделать перерыв, достаточный для апробации стандарта и получения первых навыков его реализации в конкретной организации.

В дополнение к изложенному хочется добавить, что данный стандарт ориен-

тирует на работу в команде. Причем состав специалистов, решающих вопросы социальной ответственности, предусматривает людей из различных структур и организаций.

Кроме того, одним из серьезных системных недостатков является неумение работать в команде (мы не умеем слушать, взвешивать различные мнения, прислушиваться к оппонентам, учитывать интересы разных сторон, принимать взвешенные решения, минимизировать риски ошибочных решений и действий, мы не можем противостоять открытому невежеству властей предрержащих).

Следует также отметить, что всем надо учиться, включая руководителей, цивилизованным принципам работы в команде. Именно поэтому необходимо предусмотреть изучение принципов работы в команде, изложенных в книге Стивена Р. Кови «Семь навыков высокоэффективных людей». Нужно предусмотреть семинары различной глубины проработки материала, в зависимости от стартовой подготовки специалистов и организаций.

И, в конце концов, необходимо расстаться с принципом «нас всех учили понемногу...»

## ОТ АВТОРОВ

Стандарт ИСО 26000 — выстраданный человечеством документ, открывающий практически безграничные возможности для гармонизации планетарного мышления, интеллектуального роста, интенсивного устойчивого развития и повышения качества жизни.

Совершенно естественно предположить, что он периодически будет пересматриваться, так как в процессе развития одни проблемы будут «уходить», а другие — появляться.

Но тенденция СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ не только останется востребованной, — с учетом современной ситуации (коррупция, терроризм, наркобизнес, межгосударственные и межрегиональные конфликты, массовые беспорядки, агрессия и т.д.) можно

предположить, что со временем многие государства примут закон о социальной ответственности.

Концепция «Мой труд вливается в труд моей республики» — установка, которая по умолчанию подвигает человека к ответственности за свой труд. Поэтому данный стандарт должен быть доступен и известен каждому специалисту с точки зрения осознания его полезности и ответственности перед организацией, в которой он трудится, и перед обществом, для развития которого он «вкладывает» свой труд. Это особенно актуально при повсеместной интеграции ИСО 26000 в деятельность организации. ■

*Продолжение следует*

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ  
7. Руководство по социальной ответственности. ISO/DIS 26000.

8. Михайлова Н.В., Федорова Л.А. Позиционирование организации в условиях кризиса. Полемические заметки // Стандарты и качество. — 2010. — № 4. — С. 68—73.

9. Ильин И.А. О чувстве ответственности. — Собрание сочинений: В 10 т. — Т. 3. — М.: Русская книга, 1994.

10. Ильин И.А. О совести. Собрание сочинений: В 10 т. — Т. 3. — М.: Русская книга, 1994.

11. Методика оценки качества жизни. — М.: Министерство науки и технологий РФ. — ВНИИТЭ, 2000.

12. Качество и духовная культура. — М.: Министерство науки и технологий РФ. — ВНИИТЭ, 2002.

13. Ильин И.А. О справедливости. — Собрание сочинений: В 10 т. — Т. 3. — М.: Русская книга, 1994.

14. Ильин И.А. Наши задачи. Историческая судьба и будущее России. Статьи 1948—1954 гг.: В 2 т. — М.: Рарог, 1992.

15. Гоголь Н.В. Нужно любить Россию. В сб. Духовная проза / Сост. и ком. В.А. Воропаева и И.А. Виноградова. — М.: Русская книга, 1992.

**Нина Викторовна МИХАЙЛОВА** — кандидат технических наук, доцент, главный научный сотрудник АНО «Центр Квалитет»;

**Людмила Александровна ФЕДОРОВА** — директор АНО «Центр Квалитет»