

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ИСО 26000: интеграция социальной ответственности повсеместно в организации

*Я зову негодьями тех, кто живёт за счёт чужих усилий,  
как хамелеон меняет цвет, любит похвалы и  
подношения, упивается рукоплесканиями и судит  
о себе, смотрясь в лицо толпы. Что они такое?  
Пустота.*

*Антуан де Сент – Экзюпери. Цитадель.*

## **От авторов**

В предыдущих публикациях, посвящённых международному стандарту ISO 26000 (см. СТК №№ 1 — 4), были рассмотрены принципы, основные темы и проблемы социальной ответственности. **Раздел 7 Стандарта** представляет собой подробное руководство по включению социальной ответственности в ежедневную практику организации.

### **7.1 Общие положения**

В большинстве случаев организации могут основываться на существующих системах управления, чтобы включить социальную ответственность в ежедневную практику, хотя некоторые виды деятельности, вероятно, будут осуществляться по-новому, или с учётом более широкого спектра факторов и проблем.

Можно предположить, что некоторые организации уже внедрили ряд тем социальной ответственности в их деятельность. Другие - имеют менее развитые системы организационного управления и не касаются каких либо аспектов социальной ответственности. Руководство, приведённое в Стандарте, предназначено для того, чтобы помочь всем организациям, независимо от их стартового состояния, интегрировать социальную ответственность их деятельность.

### **7.2 Отношение характеристик организации к социальной ответственности** (Предварительная оценка организации с целью адекватной интеграции социальной ответственности)

С целью подготовки информационной основы для интеграции социальной ответственности повсеместно в организации, целесообразно проанализировать, какие специфические особенности организации (ключевые характеристики) требуют реализации социальной ответственности. Такой анализ также поможет выявить конкретные проблемы внутри каждой основной темы социальной ответственности, и одновременно будет способствовать выявлению заинтересованных сторон организации.

Логично конкретизировать следующие факторы (характеристики):

- тип, назначение и **размер** организации;
- районы, в которых функционирует организация, включая:
  - оценку законодательной основы, регулирующей различные виды деятельности, относящихся к социальной ответственности;
  - социальные, экологические и экономические характеристики различных сфер деятельности;
- оценку персонала организации, включая персонал, привлеченный на условиях подряда;
- интересы внутренних и внешних заинтересованных сторон, относящиеся к социальной ответственности;
- алгоритм и характер принятия решений в организации;
- действующая в организации цепочка создания добавленной стоимости.

Чрезвычайно важно знать об отношении, степени приверженности и понимании социальной ответственности руководством организации. **«Глубокое понимание**

*принципов, тем и преимуществ социальной ответственности особенно поможет интеграции социальной ответственности повсеместно в организацию и сферу ее влияния».\*)*

### **7.3 Понимание социальной ответственности организации**

#### **7.3.1 Определение применимости социальной ответственности к организации и значимости для нее основных тем и проблем**

##### **7.3.1.1 Определение применимости**

Все основополагающие темы, но не все проблемы, применимы для каждой организации. Степень применимости основных тем и связанных с ними проблем зависят от характера, размера и местоположения организации.

В первоначальном анализе значимости основных тем и применимости проблем может быть полезен очень широкий взгляд на возможную применимость. Впоследствии будет сравнительно легко сократить список применимых проблем до тех из них, которые имеют наибольшую важность для организации. В начале процесса выявления там где это применимо, организацииследует:

- составить полный перечень видов ее деятельности;
- выявить заинтересованные стороны (**см. 5.3 Стандарта**);
- выявить деятельность самой организации и организаций в рамках сферы ее влияния. Деятельность поставщиков и подрядчиков может оказывать влияние на социальную ответственность организации;
- определить, какие из основных тем и проблем могут возникнуть, когда организация и другие участники цепочки создания добавленной стоимости осуществляют эту деятельность, с учетом всего применимого законодательства;
- изучить различные пути, которыми решения и деятельность организации могут вызвать воздействие на заинтересованные стороны и устойчивое развитие;
- определить общественные ожидания относительно ответственного поведения в отношении такого воздействия; и
- выявить все проблемы социальной ответственности, которые относятся к повседневной деятельности, наряду с теми, которые возникают только изредка при особых обстоятельствах.

Хотя сама организация может считать, что она понимает общественные ожидания относительно ее социальной ответственности (**см. раздел 5.2.3**), для расширения взглядов на основные темы и проблемы ей, тем не менее, следует рассмотреть возможность вовлечения заинтересованных сторон в процесс выявления.

##### **7.3.1.2 Определение значимости**

Когда организация определила широкий спектр проблем, применимых к ее деятельности, ей следует внимательно рассмотреть выявленные проблемы и разработать набор критериев для принятия решений о том, какие основополагающие темы и проблемы являются наиболее применимыми и наиболее важными для организации. В возможные критерии следует включать:

- степень воздействия основной темы или проблемы на заинтересованные стороны и устойчивое развитие;
- потенциальное влияние действия или бездействия на основную тему или проблему;
- уровень озабоченности заинтересованных сторон относительно основной темы или проблемы;
- потенциальное влияние соответствующих действий в сравнении с ресурсами, требующимися для осуществления этого действия;

*\*) Курсив здесь и далее – цитаты из ISO/DIS 26000*

— текущую результативность организации в сравнении с существующими законами и нормативными актами, международными стандартами, международными нормами поведения, передовыми и лучшими практиками.

### **7.3.2 Сфера влияния организации**

#### **7.3.2.1 Оценка сферы влияния организации**

В дополнение к ответственности за свои собственные действия, существуют ситуации, при которых организация имеет возможность влиять на решения или поведение тех, с кем у нее имеются взаимоотношения (см. раздел 5.2.3 Стандарта). Влияние зависит от ряда факторов, включающих взаимное физическое расположение, сферу их взаимоотношений, продолжительность и теснота их взаимоотношений. При содействии развитию социальной ответственности будут возникать ситуации, при которых возможность организации влиять на других будет сопровождаться ответственностью за осуществление такого влияния.

Организация оказывает влияние благодаря таким источникам, как: (см. 7.3.2.1 Стандарта)

- права собственности и управление;
- экономические взаимоотношения;
- юридические/политические полномочия;
- общественное мнение.

#### **7.3.2.2 Оказание влияния**

Организация может оказывать свое влияние на других либо с целью усилить позитивное воздействие на устойчивое развитие, либо для того, чтобы минимизировать негативное воздействие, либо для того и для другого вместе.

Методы оказания влияния включают:

- установление договорных положений или стимулов;
- обмен знаниями и информацией;
- выполнение совместных проектов;
- осуществление ответственного лоббирования и использования отношений со СМИ;
- продвижение успешных практик;
- формирование партнерств с секторальными ассоциациями, организациями и прочими лицами.

При осуществлении влияния организации всегда следует руководствоваться этическим поведением и прочими принципами и практиками социальной ответственности (см. разделы 4 и 5 Стандарта).

### **7.3.3 Установление приоритетов для реагирования на основные темы и проблемы**

Организации следует определить приоритеты для действий, основываясь на ее планах по интеграции социальной ответственности повсеместно в организацию и ее повседневные практики. Приоритеты, вероятно, будут изменяться с течением времени. Организации следует вовлечь заинтересованные стороны в определение приоритетов (см. 5.3 Стандарта).

Высокий приоритет следует отдавать проблемам и действиям, которые имеют значимое влияние на устойчивое развитие. Основа для присвоения высокого приоритета проблемам и действиям должна включать следующие факторы:

- **высокий приоритет на основе значимости для устойчивого развития следует отдавать проблемам и действиям, которые связаны с:**
  - соответствием законодательству и международным нормам поведения;
  - потенциальными нарушениями прав человека;
  - практиками, которые могут подвергать опасности жизнь или здоровье;
  - практиками, которые могут оказать серьезное влияние на окружающую среду; и
  - проблемами, в отношении которых результативность организации существенно ниже передовой практики;

— **высокий приоритет на основе влияния, которое проблемы или действия могут оказывать на социальную ответственность организации, может быть присвоен действиям, которые:**

- потребуют много времени для того, чтобы стать полностью эффективными;
- вызывают непосредственную озабоченность заинтересованных сторон;
- могут существенно улучшить возможность организации достижения важных целей;
- приводят к значительным затратам, если не решаются быстро; и
- могут быть внедрены быстро и просто и, таким образом, стать полезными в повышении осведомленности и мотивации к действиям в области социальной ответственности внутри организации.

Порядок приоритетов будет отличаться у разных организаций.

Приоритеты должны пересматриваться и обновляться с периодичностью, которая адекватна организации.

## **7.4 Практики для интеграции социальной ответственности повсеместно в организации**

### **7.4.1 Внедрение социальной ответственности в системы и процедуры организации**

Важным и эффективным способом интеграции социальной ответственности повсеместно в организацию является использование действующей системы организационного управления.

Организации следует добросовестно и методично управлять своими решениями, связанными с каждой темой социальной ответственности и вести мониторинг воздействия в рамках ее сферы влияния с тем, чтобы минимизировать риск ущерба обществу и окружающей среде. Организации следует стремиться к повышению полезного воздействия ее решений на общество и окружающую среду. При принятии решений следует учитывать ресурсы и планирование, необходимые для этих целей.

Организации следует подтвердить, что принципы социальной ответственности (**см. раздел 4 Стандарта**) применяются в ее управлении и отражены в ее структуре и культуре. Ей следует с необходимой периодичностью пересматривать процедуры и процессы, чтобы убедиться, что они учитывают социальную ответственность организации.

Процедуры должны включать:

- применение проверенных практик управления в области социальной ответственности;
- выявление путей, которыми принципы социальной ответственности, основные темы и проблемы применяются к различным подразделениям организации;
- постановку конкретных краткосрочных задач для того, чтобы преобразовать цели в их практическую реализацию;
- определение и выделение ресурсов, достаточных для решения задач;
- если это адекватно размеру и характеру организации, установление департаментов или групп внутри организации для анализа и пересмотра процедур;
- учет социальной ответственности при осуществлении деятельности организации;
- внедрение социальной ответственности в практики закупок и инвестирования;
- встраивание проблем социальной ответственности в управление кадровыми ресурсами и другие организационные функции.

Очень важно осознавать,, что процесс интеграции социальной ответственности повсеместно в организации не происходит одномоментно или с одинаковым темпом для всех основных тем и проблем. Может оказаться полезным разработать план по решению некоторых проблем социальной ответственности в краткосрочный период, и некоторых — в более длительный период времени. Такой план должен быть реалистичным и учитывать возможности организации, доступные ресурсы и приоритеты проблем (**см. 7.3.3 Стандарта**).

### **7.4.2 Определение курса организации к социальной ответственности**

Политика и действия руководства организации, ее цели, стремления, ценности, этика и стратегия устанавливают курс для организации. Организация должна установить свой курс, включая социальную ответственность как неотъемлемую часть своих политик, организационной культуры, стратегий, структур и деятельности. ***Ниже приведены некоторые способы с помощью которых это можно сделать:***

- заявление организации о том, как она видит влияние социальной ответственности на ее деятельность;
- принятие кодексов поведения или этики, детально излагающих приверженность организации к социальной ответственности. Такие кодексы должны основываться на принципах социальной ответственности, приведенных в **Разделе 4, и руководстве, приведенном в Разделе 6 Стандарта**
- включение социальной ответственности как ключевого элемента в стратегии организации, посредством ее интеграции в системы, политики, процессы и практику принятия решений;
- перевод приоритетов для действий по основным темам и проблемам социальной ответственности в цели организации с указанием сроков. Цели должны быть конкретными, измеряемыми и проверяемыми. В этом процессе может быть полезна помощь заинтересованных сторон. Детальные планы достижения целей, включая ответственность, сроки, бюджет и влияние на деятельность организации, должны быть важным элементом в установлении целей и стратегий их достижения.

### **7.4.3 Повышение осведомленности и развитие компетенции для социальной ответственности**

Интегрирование социальной ответственности в каждый аспект деятельности организации включает приверженность и понимание вопроса на всех уровнях организации. На начальной стадии интеграции социальной ответственности целесообразно сконцентрировать усилия на понимании её аспектов, включая принципы, основные темы и проблемы.

Приверженность и понимание должно исходить от высшего руководства организации. Поэтому следует приложить усилия для того, чтобы обеспечить полное понимание со стороны руководства организации последствий и преимуществ социальной ответственности.

Некоторые работники и ряд подразделений организации будут в большей степени заинтересованы и открыты к принятию решений и действий относительно социальной ответственности, чем другие. На таких восприимчивых подразделениях целесообразно сосредоточить первоначальные усилия для демонстрации преимуществ и перспектив интеграции социальной ответственности. Такая практика непременно будет полезна для организации.

Создание культуры социальной ответственности внутри организации может потребовать существенного времени. Обеспечение требуемой компетенции для внедрения практик социальной ответственности может включать расширение и развитие навыков в отдельных областях деятельности, таких как взаимодействие с заинтересованными сторонами, и в повышении качества знаний и понимания применения основных тем. Необходимо также использовать существующие знания и навыки людей внутри организации. Данный процесс также должен включать развитие компетенции и обучение менеджеров и персонала в рамках цепочки поставок. Для некоторых проблем социальной ответственности может быть полезным специальное обучение.

Образование и обучение имеют центральное значение для повышения осведомленности и развития компетенции для целей социальной ответственности. В этой связи образование в целях устойчивого развития дает людям возможность по новому подойти к решению проблем социальной ответственности, поощряя их уважать ценности, которые поддерживают энергичные и инициативные действия.

## **7.5 Обмен информацией о социальной ответственности**

### **7.5.1 Роль обмена информацией в социальной ответственности**

*«Многие практики, относящиеся к социальной ответственности, будут включать в себя некоторые формы внутреннего и внешнего обмена информацией. Обмен информацией имеет критическое значение для многих различных функций в социальной ответственности, включая:*

- демонстрацию подотчетности и прозрачности;*
- помощь во взаимодействии с заинтересованными сторонами и создании диалога с ними;*
- выполнение правовых и других требований по раскрытию информации, относящейся к социальной ответственности;*
- демонстрация того, как организация выполняет свои обязательства по социальной ответственности и реагирует на интересы заинтересованных сторон и ожидания общества в целом;*
- повышение осведомленности как внутри, так и вне организации о ее стратегиях, целях, планах, результативности и вызовах относительно социальной ответственности;*
- предоставление информации о воздействии деятельности, продукции и услуг организации, включая детальную информацию о том, как это воздействие изменяется с течением времени;*
- помощь в вовлечении и мотивации работников и других лиц для поддержки деятельности организации в области социальной ответственности;*
- содействие сравнению с аналогичными организациями, которое может стимулировать повышение результативности в области социальной ответственности;*
- повышение репутации организации в связи с ответственными действиями, открытостью, честностью и подотчетностью, чтобы повысить доверие заинтересованных сторон к организации».*

### **7.5.2 Характеристики информации, касающейся социальной ответственности**

Информация, касающаяся социальной ответственности организаций должна быть:

**полной; понятной; актуальной; точной; сбалансированной; своевременной; доступной (см. 7.5.2 Стандарта)**

### **7.5.3 Типы обмена информацией по социальной ответственности**

Существует много разных способов обмена информацией, относящейся к социальной ответственности. Например:

- встречи и беседы с заинтересованными сторонами;
- обмен информацией с заинтересованными сторонами по отдельным проблемам или проектам социальной ответственности;
- обмен информацией с руководством и работниками организации с целью повышения общей осведомленности о социальной ответственности и связанной с ней деятельностью
- коллективные усилия, сосредоточенные на интеграции социальной ответственности повсеместно в организации;
- обмен информацией с заинтересованными сторонами относительно социальной ответственности деятельности, продукции и услуг.
- обмен информацией с поставщиками о требованиях к поставкам, связанных с социальной ответственностью;
- информирование общественности о нештатных ситуациях, которые могут иметь последствия для социальной ответственности;

- информирование, относящееся к продукции, в частности, маркировка продукции, информация о продукции и прочая потребительская информация;
- статьи в журналах или информационных бюллетенях, предназначенных для организаций-аналогов, по аспектам социальной ответственности;
- реклама или другие публичные заявления, призванные способствовать развитию некоторых аспектов социальной ответственности;
- отчеты государственным учреждениям или официальным органам, которые проводят расследование;
- периодические публичные отчеты с возможностью обратной связи для заинтересованных сторон (см. врезку 15 Стандарта «Отчётность относительно социальной ответственности»).

Существует множество методов и средств, которые могут быть использованы для обмена информацией. (см. 7.5.3 Стандарта)

#### **7.5.4 Диалог с заинтересованными сторонами по обмену информацией о социальной ответственности**

Организации следует стремиться к диалогу с заинтересованными сторонами для того, чтобы:

- оценить адекватность и эффективность содержания, способов, частоты и области охвата обмена информацией с целью их улучшения;
- установить приоритеты для содержания будущего обмена информацией;
- обеспечить подтверждение информации, предоставленной в отчетности, заинтересованными сторонами,
- выявить лучшие практики обмена информацией.

### **7.6 Повышение доверия к организации в отношении социальной ответственности**

#### **7.6.1 Методы повышения доверия**

Существует много способов, с помощью которых организация может добиться доверия. Одним из них является взаимодействие с заинтересованными сторонами, включающее диалог, что позволяет убедиться в адекватном понимании интересов и намерений всех участников. Организация и заинтересованные стороны должны создать условия для того, чтобы заинтересованные стороны могли периодически анализировать или иным способом отслеживать различные аспекты результативности организации.

Доверие в отношении некоторых проблем можно иногда обеспечить путем участия в специальных схемах сертификации. Такие схемы должны быть независимыми и заслуживающими доверия сами по себе. В некоторых ситуациях, организации привлекают к своей деятельности независимые стороны, чтобы добиться доверия. Примером этому является создание консультативных или контролирующих комитетов, состоящих из избранных (заслуженных) людей, поскольку они будут рассматриваться как заслуживающие доверия.

Организации могут присоединиться к ассоциации аналогичных организаций, чтобы способствовать развитию социально ответственного поведения в рамках области их деятельности или в рамках соответствующих сообществ.

#### **7.6.2 Повышение доверия к отчетам и заявлениям о социальной ответственности**

Существует много способов повысить доверие к отчетам и заявлениям о социальной ответственности. Они включают:

- подготовку отчетов о результативности в отношении социальной ответственности, которые сопоставимы друг с другом на протяжении времени, и с отчетами аналогичных организаций;
- краткое объяснение, почему некоторые пропущенные в отчетах вопросы не были раскрыты;

- использование строгого и ответственного процесса подтверждения, в ходе которого прослеживаются надежные источники данных и информации для подтверждения точности данных и информации;
- привлечение к процессу подтверждения лица или лиц, независимых от процесса подготовки отчета, внутри организации или вне ее;
- публикацию заявления, свидетельствующего о подтверждении, в качестве части отчета;
- использование групп заинтересованных сторон для определения того, отражает ли отчет применимые к организации и значимые для нее проблемы, отвечает ли он нуждам заинтересованных сторон, и полностью ли он охватывает рассматриваемые проблемы;
- предоставление информации (чтобы информация была прозрачной) такого характера и в такой форме, что она может быть легко подтверждена другими;
- сообщение о своем соответствии требованиям в отношении отчетности внешних организаций;
- получение экологической маркировки, сертификацию или другие формы признания со стороны органов, применяющих оценку жизненного цикла, анализы или другие системы оценки.

### **7.6.3 Разрешение конфликтов и споров между организацией и ее заинтересованными сторонами**

В процессе осуществления деятельности, связанной с социальной ответственностью, организация может столкнуться с конфликтами или несогласием с отдельными заинтересованными сторонами или группами заинтересованных сторон. Отдельные примеры типов конфликтов и механизмов их разрешения приведены в контексте прав человека (см. 6.3.7) и прав потребителя (см. 6.7.6 Стандарта). Формальные методы разрешения конфликтов или споров также часто являются частью трудовых соглашений. Организации следует разработать механизмы разрешения конфликтов или несогласий с заинтересованными сторонами, которые будут адекватны типу конфликта или несогласия, и будут применимы для затронутых заинтересованных сторон. Такие механизмы могут включать:

- непосредственные дискуссии с затронутыми заинтересованными сторонами;
- предоставление письменной информации для того, чтобы устранить сомнения;
- форумы, на которых заинтересованные стороны и организация смогут представить свои точки зрения и осуществить поиск решений;
- формальные процедуры рассмотрения жалоб;
- посредничество или арбитражные процедуры;
- процедуры, обеспечивающие сообщение о причинении вреда без страха наказания;
- прочие типы процедур для удовлетворения жалоб.

Эти процедуры должны быть справедливыми и прозрачными.

## **7.7 Анализ и совершенствование деятельности и практики организации, относящихся к социальной ответственности**

### **7.7.1 Общие сведения**

Эффективная деятельность в области социальной ответственности, как и в области большинства значимых инициатив организации, во многом зависит от приверженности, тщательного надзора, оценки, анализа предпринятых действий, достигнутых успехов, неудач, достижений конкретных поставленных целей, использованных ресурсов и других аспектов деятельности и усилий организации.

Непрерывный мониторинг деятельности, относящейся к социальной ответственности, предназначены в первую очередь для подтверждения, что деятельность осуществляется в соответствии с планом с целью своевременного выявления несоответствий и проведения корректирующих мероприятий.



Заинтересованные стороны могут играть важную роль в анализе результативности организации в области социальной ответственности.

В дополнение к анализу запланированных действий, организации также следует поддерживать свою готовность к изменениям условий или ожиданий, изменениям законодательства и нормативных актов, оказывающих влияние на социальную ответственность.

### **7.7.2 Мониторинг в области социальной ответственности**

Чтобы иметь уверенность в действенности и эффективности всех подразделений организации с точки зрения внедрения социальной ответственности, важно непрерывно отслеживать результативность, относящуюся к основным темам и проблемам. Степень и интенсивность этой деятельности будет различаться в зависимости от области охвата тем социальной ответственности, от размера и характера организации и ряда других факторов. Принимая решение относительно того, какие действия необходимо отслеживать, организации следует ориентироваться на те из них, которые являются существенными, и стремиться сделать результаты мониторинга легкими для понимания, надежными и своевременными, и отвечающим нуждам заинтересованных сторон.

Существует много различных методов, которые могут быть использованы для мониторинга результативности в области социальной ответственности, включая анализ, проводимый через соответствующие интервалы времени, сравнение результатов анализа и получение обратной связи от заинтересованных сторон.

Организации часто могут лучше понять свои программы посредством сравнения их характеристик и результативности с деятельностью других организаций.

Одним из наиболее общих методов является измерение показателей. Показатели — это мера конкретного аспекта результативности. Они часто используются, если слишком сложно или дорого отслеживать каждый вид деятельности, который составляет программу социальной ответственности. Показатели должны быть ясными, информативными, практичными, сопоставимыми, точными, достоверными и надежными. **Всесторонняя дополнительная информация по выбору и использованию показателей доступно изложена во многих источниках, относящихся к социальной ответственности и устойчивому развитию.**

### **7.7.3 Проверка развития и эффективности организации в области социальной ответственности**

В дополнение к повседневному контролю и мониторингу деятельности, относящейся к социальной ответственности, организации следует осуществлять анализ через соответствующие интервалы времени, чтобы определить ее результативность, выявить несоответствия и внести корректировки в программы и процедуры.

Такой анализ необходим для выявления динамики результативности по всем основным темам социальной ответственности. Он также может включать оценку трудно измеряемых аспектов результативности, таких как отношение к социальной ответственности, интеграция социальной ответственности повсеместно в организации, соблюдение принципов и заявлений о ценностях и практиках.

**При проведении такого анализа целесообразно участие заинтересованных сторон:** заинтересованные стороны информируют организацию не только о том, как они воспринимают конкретные достижения ее программы по социальной ответственности, но и о том, как оценивают усилия организации по социальной ответственности. Заинтересованные стороны должны также поддерживать ориентированность организации на изменения ожиданий и взглядов широкого сообщества.

**Вопросы, на которые целесообразно ответить во время анализа:**

- были ли достигнуты предполагаемые цели?
- соответствуют ли стратегии и процессы поставленным целям?
- что способствовало получению нужных результатов?
- что и почему «не сработало»?

- были ли поставлены адекватные цели?
- что можно было сделать лучше?
- вовлечены ли все соответствующие лица в процесс интеграции социальной ответственности?

Основываясь на результатах анализа, организации следует определить изменения в программах, которые могли бы исправить любой недостаток и привести к повышению результативности социальной ответственности.

#### **7.7.4 Повышение надежности сбора и управления данными и информацией**

Организации, обязанные предоставлять данные о результативности правительству, неправительственным организациям, другим организациям или общественности или поддерживать базы данных, содержащие конфиденциальную информацию, могут повысить свою уверенность в системах сбора и управления данными, проводя детальный анализ систем. Целью такого анализа должны быть:

- повышение уверенности организации в том, что данные, предоставляемые ею другим, являются точными;
- повышение достоверности данных и информации;
- подтверждение надежности системы защиты безопасности и конфиденциальности данных, где применимо.

К такому детальному анализу могут побуждать правовые или другие требования. Как часть такого анализа, независимые люди или группы, внутренние или внешние по отношению к организации, должны исследовать способы сбора, записи и хранения данных, используемые организацией. Анализ может помочь определить «узкие места» систем сбора и управления данными, из-за которых данные могут оказаться «засорёнными» ошибками или имеется возможность доступа посторонних лиц. Результаты анализа могут помочь организации усилить и усовершенствовать её системы сбора и управления данными. Точность и надежность данных также могут быть улучшены за счет качественного обучения лиц, занимающихся сбором данных, четкой подотчетности в отношении точности данных, прямой обратной связи с лицами, допустившими ошибки.

#### **7.7.5 Повышение результативности**

Организации следует периодически на основе проведенных анализов искать способы, которые будут способствовать последовательному улучшению деятельности в области социальной ответственности и повышению её результативности.

Улучшения могут включать изменение целей и задач, чтобы отразить изменяющиеся условия и стремления к более значительным достижениям. Охват деятельности и программ в области социальной ответственности может быть расширен.

Мнения заинтересованных сторон также могут помочь организации в поиске новых возможностей и выявлении изменений ожиданий.

#### **7.8 Добровольные инициативы для социальной ответственности**

Многие организации разработали добровольные инициативы, нацеленные на помощь организациям, которые стремятся стать более социально ответственными. В некоторых случаях инициатива для социальной ответственности фактически является организацией, сформированной для того, чтобы непосредственно решать различные аспекты социальной ответственности. Результатом является широкое разнообразие инициатив, доступных организациям, заинтересованным в социальной ответственности (некоторые из них реализуются путем объединения и поддержки других организаций). (см. 7.8 Стандарта)

Организация не обязана участвовать в какой-либо из этих инициатив для социальной ответственности или использовать какой-либо из этих инструментов, чтобы являться социально ответственной. Более того, участие в одной из инициатив или использование инструментов данной инициативы, само по себе, не является надежным показателем социальной ответственности организации.

При определении того, следует ли участвовать в инициативе для социальной ответственности или использовать ее, организации следует учитывать следующие факторы:

- согласуется ли инициатива с принципами, упомянутыми в **Разделе 4 Стандарта**
- предоставляет ли инициатива полезное и практическое руководство для оказания организации содействия в реагировании на отдельные основные темы или проблемы, а также содействия в интеграции социальной ответственности повсеместно в рамках ее деятельности;
- разработана ли данная инициатива с учетом определенного типа организации или сферы ее интересов;
- является ли инициатива применимой для данной местности или региона или имеет ли она глобальный охват и применима ли ко всем типам организаций;
- поможет ли инициатива организации во взаимодействии с отдельными группами заинтересованных сторон;
- тип организации или организаций, которые разработали и управляют инициативой, такой, как правительство, неправительственная организация, трудовая организация, организации частного или академического секторов;
- репутация организации или организаций, развивавших или управляющих инициативой, с учетом их независимости и доверия к ним;
- характер процессов разработки и управления инициативой, например, разработана ли инициатива посредством прозрачного, открытого, доступного процесса с участием различных заинтересованных сторон, представителей развитых и развивающихся стран;
- доступность инициативы, например, должна ли организация подписывать договор для участия или следует ли платить за присоединение к ней.

Важно периодически анализировать ценность и применимость всех выбранных инициатив.

Приложение А представляет собой неполный перечень добровольных инициатив и инструментов для социальной ответственности. Данные инициативы и инструменты были определены экспертами рабочей группы ИСО 26000 в ходе разработки данного Международного Стандарта, используя конкретный набор критериев, описанных в приложении. Данные критерии не составляют мнения ИСО относительно ценности или эффективности каких-либо инициатив или инструментов для социальной ответственности, перечисленных в приложении. Более того, тот факт, что инициатива или инструмент для социальной ответственности упоминается в настоящем приложении, не означает, что такая инициатива или инструмент в какой-либо форме признаны ИСО (**См. Врезку 17 Стандарта**). Важные характеристики, относящиеся к инициативе, которые не могут быть объективно оценены в рамках настоящего Международного Стандарта, например, эффективность, достоверность, легитимность и представительный характер, не были рассмотрены здесь. Такие характеристики должны быть оценены напрямую теми организациями, которые рассматривают вопрос о применении инициативы или инструмента.

Наше предложение

**На основе публикаций в журнале «Стандарты и качество» № 1 - № 5 провести под руководством Всероссийской организации качества конференцию на тему: Стандарт ИСО 26000 «Социальная ответственность»: содержание, цель, перспективы внедрения в России.**

## **ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ**

*Прежде всего нужно строить корабль, снаряжать караван, возводить Храм – они долговечнее человека. Люди с радостью будут тратить себя на то, что долговечнее их самих.. Я люблю человека одухотворённого животворящими божествами, которые я*

*взрастил в нём, чтобы он тратил себя и свою жизнь на большее, чем он сам: на дом, родину, Господне царство.*

*Антуан де Сент – Экзюпери. Цитадель.*

#### ИСТОЧНИКИ

1. Руководство по социальной ответственности ISO/DIS 26000