



STANDARD ISO 26000- SMERNICE ZA DRUŠTVENU ODGOVORNOST

ISO 26000 STANDARD-GUIDELINESS FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

Mladen Đurić¹⁾, dr Jovan Filipović²⁾

Rezime: Kao rezultat sve većeg interesovanja za primenu koncepta društvene odgovornosti preduzeća i Međunarodna organizacija za standardizaciju se angažovala na razvoju standarda koji se bavi ovom oblašću - standarda ISO 26000. Rad predstavlja principe na kojima počiva ovaj standard, daje njegov sadržaj, kao i tok dosadašnjeg rada na njegovom razvoju.

Ključne reči: ISO 26000, princip društvene odgovornosti, model primene društvene odgovornosti

Resume: As the result of a growing interest for corporate social responsibility, The International Organization for Standardization is developing a standard that covers this subject – standard ISO 26000. The paper describes the principles behind the concept of corporate social responsibility, presents the content and structure of the standard and the work that has been done.

Key words: ISO 26000, social responsibility principle, guidance on implementing social responsibility

1. O KAKVOM JE STANDARDU REČ?

U okviru Međunarodne organizacije za standardizaciju (ISO) 2004. godine je osnovana radna grupa za razvijanje međunarodnog standarda koja treba da sačini preporuke za bavljenje problemom društvene odgovornosti. Glavni cilj je stvaranje dokumenta, pisanog stilom razumljivim široj grupi ljudi, a ne samo stručnjacima za datu oblast, koji umesto zahteva sadrži preporuke i koji, prema tome neće biti namenjen za sertifikaciju [1].

Ovaj standard ne bi trebalo da zameni, već da podigne nivo vrednosti do kojih se došlo usvajanjem različitih međunarodnih sporazuma po pitanju društvene odgovornosti, kao što je Deklaracija Ujedinjenih nacija o poštovanju ljudskih prava (United Nations Universal Declaration of Human Rights). Standard bi trebalo da bude generički, odnosno primenjiv za organizacije svih vrsta i veličina, koje deluju u državama različitog nivoa razvoja.

Međunarodna organizacija za standardizaciju ulaže napore da u izradu ovog standarda budu uključeni svi oni koji imaju određen interes u razvijanju koncepta društvene odgovornosti organizacija. Ovo se teži postići ostvarivanjem ravnoteže u radnoj grupi, uključivanjem šest različitih kategorija stejkholdera.

Prvobitno je bilo planirano da standard ISO 26000 bude završen do oktobra 2008. godine, ali je taj rok, za sada, odložen za prvi kvartal 2009.

U sastavu radne grupe (WG), koja se bavi razvojem standarda ISO 26000, nalaze se stručnjaci odabrani od strane Međunarodne organizacije za standardizaciju, i to tako da predstavljaju šest glavnih grupa stejkholdera. Zainteresovane međunarodne i poznate regionalne organizacije mogu dodatno da u rad ove grupe uključe najviše po dva stručnjaka. Šest pomenutih grupa stejkholdera su:

1. privreda,
2. vladine organizacije,
3. potrošači,
4. sindikati rada,
5. nevladine organizacije,
6. organizacije za usluge, podršku, istraživanje i ostali.

Radna grupa će, u skladu sa uobičajenim metodama rada ISO-a, razviti predlog standarda koji predstavlja konsenzus viđenja stručnjaka koji učestvuju u aktivnostima radne grupe. Istovremeno, očekuje se da će organizacije članice ISO-a, koje su i izabrale ove stručnjake, uspostaviti nacionalne odbore koji će zastupati interese svojih država prema predlogu standarda koji razvija radna grupa.

Konačan cilj je da se konsenzus postignut u radnoj grupi, potvrdi i glasovima organizacija

1) Mladen Đurić, dipl. inž. org. nauka

2) Prof. Dr Jovan Filipović, Fakultet organizacionih nauka, Beograd

članica. Zato, iako se očekuje da članovi radne grupe radu doprinose samo kao pojedinačni eksperti, a ne i da zastupaju interese država iz kojih dolaze, oni bi u problemima koji nastanu pri radu radne grupe mogli da, na određen način, nastupaju sa nacionalne pozicije.

2. STRUKTURA BUDUĆEG STANDARDA ISO 26000

Do podataka o tome kakav će model društvene odgovornosti organizacija detaljno predlagati budući standard, jako je teško doći. Verovatno će javnost sa tim biti upoznata tek uoči usvajanja samog standarda. Ipak, moguće je doći do konture buduće strukture standarda, odnosno do dokumenata u kojima je ona opisana, a koji su usvojeni od strane radne grupe. Jedan od takvih je i dokument «Proposal for Structure of the SR Guideline»[2]. U narednom tekstu, predstavljen je predlog izgleda budućeg standarda, na osnovu ovog dokumenta.

0. Uvod

1. Predmet i područje primene

2. Normativne reference

3. Termini i definicije

4. Principi društvene odgovornosti

Neki od primera principa:

- Uvažavanje međunarodnog zakonodavstva i instrumenata (npr. konvencija i deklaracija Ujedinjenih nacija, konvencija i deklaracija Međunarodne organizacije rada, Globalnog sporazuma itd.),
- Uvažavanje fleksibilnosti i nezavisnosti organizacije,
- Uvažavanje kulturnih i ekonomskih različitosti,
- Javnost, pravednost, reaktivnost, poverenje, prikladnost itd.
- Postizanje održivosti i kontinuitet poslovanja kroz poverenje i zadovoljstvo stejkholdera.

5. Uspostavljanje radnog okvira za društvenu odgovornost

Smernice za radni okvir i strateška razmatranja, uključujući:

- Vezu između organizacione vizije, misije, vrednosti, politike, strategije i primene društvene odgovornosti,

- Postavljanje granica društvene odgovornosti,
- Politiku društvene odgovornosti i obaveze na osnovu društvene odgovornosti (npr. filantropija),
- Ciljeve,
- Vođenje organizacije (proces donošenja odluka u organizaciji),
- Alokaciju resursa,
- Autoritet i odgovornosti,
- Upravljački radni okvir,
- Politiku komunikacije.

6. Bavljenje društvenom odgovornošću u organizaciji

PRIMEDBA: Kada god radna grupa stavi na raspolaganje rezultate razmatranja postojećih, međunarodno prihvaćenih šema/dokumenata, ovo će biti tretirano.

6.1. Preliminarne procene

Smernice, uključujući:

- Internu procenu aspekata društvene odgovornosti, u okviru utvrđenih granica.

6.2. Uključivanje stejkholdera

Smernice, uključujući:

- Utvrđivanje stejkholdera i razlika koje postoje među njima,
- Mehanizme utvrđivanja potreba i očekivanja stejkholdera,
- Komunikaciju sa stejkholderima.

6.3. Utvrđivanje i prepoznavanje problema društvene odgovornosti

Smernice zasnovane na:

- Potrebama i očekivanjima stejkholdera,
- Politici, ciljevima itd.,
- Uspostavljenim granicama za organizaciju,
- Uspostavljenim kriterijumima društvene odgovornosti za utvrđene probleme društvene odgovornosti, *i uključujući:*
- Primere problema društvene odgovornosti.

6.4. Analiza i evaluacija problema društvene odgovornosti

Smernice, uključujući:

- Tehnike i alate za analizu i verifikaciju problema društvene odgovornosti,
- Tehnike i alate za davanje prioriteta problemima društvene odgovornosti (uvažavanje zahteva pravnog sistema,

- prioriteti stejkholdera, usaglašenost sa vizijom organizacije),
- Procenu rizika/šansi.

6.5. Primena

Smernice, uključujući:

- Aktivnosti donošenja odluka društvenog, ekološkog i ekonomskog karaktera u organizaciji (interno rukovođenje),
- Obavezivanje top menadžmenta,
- Alokaciju resursa,
- Obuku.

6.6. Praćenje učinka i napretka

Smernice, uključujući:

- Korišćenje postojećih procesa i evaluaciju učinka, PRIMEDBA: ne mora postojati ocena usaglašenosti od treće strane
- Pokazatelje učinka,
- Način merenja.

6.7. Održavanje i poboljšavanje

Smernice, uključujući:

- Evaluaciju pokazatelja učinka,
- Reviziju politike, ciljeva itd.

7. Komunikacija u vezi sa društvenom odgovornošću

Smernice, uključujući:

- Principe komunikacije sa stejkholderima (sistemi interne i eksterne komunikacije, integracija ulaza sa procesom),
- Plan i proces komunikacije,
- Izveštavanje kao alat za komunikaciju o učinku.

8. Aneksi

Onome ko poznaje ostale standarde (ili makar neke od njih), koje je sačinila Međunarodna organizacija za standardizaciju, odnosno ko poznaje formu u kojoj se ovi standardi pišu, ovakva najava sadržaja bi mogla da bude sasvim dovoljna da stekne jasan uvid u to kako će se standard ISO 26000 odnositi prema problematici društvene odgovornosti. Ako se porede struktura budućeg standarda ISO 26000 i model društvene odgovornosti preduzeća, predstavljen u našem radu spregnutom sa predmetnim [3], vidi se da postoji izuzetno visok stepen podudarnosti. Uključivanje stejkholdera je svakako najistaknutija stvar, čiji značaj naglašava svaki pristup društvenoj odgovornosti preduzeća (što se može zapaziti i kod

standarda AA1000). Preklapanje postoji i kod isticanja važnosti sprovođenja preliminarne procene društvene odgovornosti, usaglašavanja pristupa sa misijom, vizijom i drugim elementima koji determinišu delovanje organizacije, praćenja i merenja učinka, izveštavanja itd.

Može se zaključiti da bi se primenom modela društvene odgovornosti preduzeća, opisanog u istoimenom radu [3], stvorila solidna osnova za usaglašenost sa smernicama standarda ISO 26000, te da bi eventualni dodatni rad, koji bi možda bilo potrebno uložiti, u najvećoj meri, bio tehničke prirode.

3. PRINCIPI DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI PREMA ISO 26000

U okviru dokumenata koje je radna grupa stavila na raspolaganje javnosti, nalazi se i drugi predlog sadržaja standarda ISO 26000. Ovaj dokument sadrži predlog strukture čitavog standarda, sa izričitom napomenom i upozorenjem da se ne radi o zvaničnom ISO standardu, već o dokumentu koji je objavljen kako bi se vršila njegova revizija i kako bi svi zainteresovani bili u mogućnosti da daju svoje komentare o njemu. Na ovom mestu pogodno je predstaviti principe društvene odgovornosti navedene u ovom dokumentu, čime se stvaraju pretpostavke da se stekne uvid u sličnosti/razlike stanovišta Međunarodne organizacija za standardizaciju i modela društvene odgovornosti preduzeća predstavljenog u [3]. Za potrebe daljeg razmatranja principa, navodi se i definicija:

«Princip društvene odgovornosti je opšti zakon ili pravilo, usvojeno ili objavljeno kao osnova za ponašanje ili praksu, koje bi trebalo da podstiče ili obaveštava mehanizme organizacionog odlučivanja i ponašanja.» [4]

3.1. Vrste principa

Postoje tri vrste principa društvene odgovornosti i to: opšti, suštinski i operativni.

Opšti principi su najvažniji principi, koji se primenjuju bez obzira na okolnosti. Utiču i na suštinske i na operativne principe. Ovi principi bi trebalo da prevazilaze bilo koju pojedinačnu oblast.

Suštinski principi utiču na izlaze za koje su organizacije odgovorne. Oni:

- proizilaze iz bitnih i autoritativnih međuvladinih instrumenata, i/ili iz naširoko prihvaćenih instrumenata, odobrenih od međuvladinih tela,

- razvijenih kroz otvoren i javan multistejkholderski proces,
- su, u najkraćem roku, primenjivi na organizacije koje se ranije nisu bavile društvenom odgovornošću, i
- nisu geografski ograničeni.

Operativni principi utiču na prirodu i kvalitet procesa, kao i na proces primene suštinskih principa. Ovo su principi koji:

- su dobijeni kroz otvoren i javan multistejkholderski proces,
- su, u najkraćem roku, primenjivi na organizacije koje se ranije nisu bavile društvenom odgovornošću, i
- nisu geografski ograničeni.

3.1.1. Opis opštih principa

Opšti principi stvaraju osnovu za izradu suštinskih i operativnih principa koji ih slede.

Opšti principi uključuju:

- poštovanje međunarodno priznatih konvencija i deklaracija, i naširoko prihvaćenih instrumenata, koji iz ovih proizilaze,
- poštovanje pravila zakona, i
- prepoznavanje prava stejkholdera da se njihov glas čuje, kao i dužnosti organizacije da na to odgovori.

3.1.2. Opis suštinskih principa

Suštinski principi su u vezi sa uticajima za koje su organizacije odgovorne. Oni uključuju aspekte koji se dalje navode, ali nisu ograničeni samo na njih.

Okruženje. Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate principe i obaveze po pitanju okruženja. Npr., organizacije treba da:

- podržavaju obazriv pristup prema problemima okruženja,
- sprovode inicijative za popularizaciju veće ekološke odgovornosti,
- ohrabruju razvoj i širenje tehnologija koje pogoduju okruženju, i
- prihvate «*polluter-pays principle*» - «princip da zagađivači snose troškove. Princip ekonomske politike u oblasti zaštite životne sredine koji služi kao instrument za postizanje kompenzacije receptoru zagađenja. Zagađivač je dužan da nadoknadi sve troškove koje je ispuštanjem zagađenja prouzrokovao kod drugih. Plaćanje se može vršiti po osnovu unazad utvrđenih ili unapred

procenjenih troškova oštećenja, recimo, na osnovu sudskih sporova, u obliku državnih poreza i drugih dažbina ili kupovinom emisionih licenci»[5].

Ljudska prava. Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznata ljudska prava. Npr., one treba da:

- obezbede da ne budu saučesnici u narušavanju ljudskih prava,
- obezbede da sav relevantan kadar, uključujući radnike iz obezbeđenja, bude upoznat sa prikladnom obukom i preporukama iz oblasti opšte kulture i ljudskih prava.

Prakse rada. Organizacije treba da obezbede da rad, koji su izvodi u njihovo ime, bilo posredno ili neposredno, bude izveden u skladu sa zakonskim i institucionalnim radnim okvirom, i da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate standarde i osnovna ljudska prava pri radu. Npr., organizacije treba da:

- poštuju principe slobode udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje,
- obezbede odgovarajuće uslove rada svojim radnicima, ulažu u razvoj veština i ohrabruju dobre privredne odnose,
- obezbede da pojedinci koji rade za njih, to čine sa priznatim radnim odnosom ili, alternativno, da su legitimno samozaposlene osobe («self-employed person» - «samozaposlena osoba. Osoba koja radi za sebe, koja ne radi kao radnik u nekoj firmi, već je vlasnik malog preduzeća, majstor, umetnik, pisac i sl.» [4]), i
- obezbede da se rad, koji se obavlja u njihovo ime, ostvaruje u zdravom i bezbednom radnom okruženju.

Organizacije ne treba da:

- zapošljavaju decu, niti da praktikuju bilo koji oblik prisilnog rada,
- praktikuju nepoštenu diskriminaciju u svojim praksama zapošljavanja, bilo na osnovu rase, boje kože, pola, jezika, vere, političkog ili nekog drugog mišljenja, nacionalnog ili socijalnog porekla, svojine, starosti ili nekog drugog statusa.

Vodenje organizacije. Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate principe vođenja organizacije. Npr., one treba da:

- budu usaglašene sa svim zakonima, regulativama, standardima i

međunarodnim konvencijama, koji se odnose na njih i na njihove odnose sa svojim stejkholderima,

- potpuno, precizno, na pravo vreme i način koji je moguće proveriti, konzistentno otkrivaju materijalne informacije o samoj organizaciji, relevantnim regulatornim organima, svojim stejkholderima i javnosti,
- nikada ne dozvole bilo koji oblik korupcije, uključujući iznudu i mito.

Prakse poštenog poslovanja. Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate principe prakse poštenog poslovanja. Npr., one treba da:

- promovišu primenu principa, sadržanih u ovom delu, od strane organizacija sa kojima imaju poslovne, ili bilo koje druge odnose, i
- razmatraju spremnost drugih da prihvate ove principe, kao značajan faktor u odlučivanju da li ući u neke odnose sa njima, i da li ostati u odnosima sa njima.

Uključivanje društvene zajednice.

Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate principe uključivanja društvene zajednice. Npr., one treba da teže da:

- imaju pozitivan uticaj na ljude, kulture i društvene zajednice u kojima posluju, kao i da uvažavaju lokalni i urođenički narod, njihove vrednosti, tradicije i kulturu,
- obezbeđuju da društvene zajednice u kojima posluju budu pravovremeno informisane o organizacionim razvojjima koji se tiču njih, i da u to budu uključene, i
- doprinose održivom ekonomskom razvoju domaćih društvenih zajednica, kroz korišćenje roba i usluga lokalnih snabdevača, kada god je to moguće i pogodno.

Problemi korisnika. Organizacije treba da obezbede da njihove aktivnosti poštuju, čine znanim i unapređuju međunarodno priznate principe prava i obaveza korisnika. Npr., one treba da preuzimaju odgovornost za neposredne i posredne uticaje roba koje isporučuju.

3.1.3. Opis operativnih principa

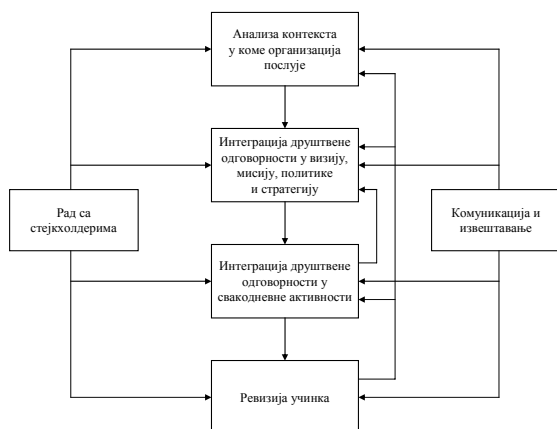
Operativni principi kreiraju ponašanje organizacije. Oni uključuju:

- **Odgovornost** - princip da organizacija treba da prihvati odgovornost za svoje akcije i propuste, i da obezbedi sačinjavanje izveštaja o svom ponašanju, kao odgovor na legitime zahteve zainteresovanih strana,
- **Ograničenost** - princip da organizacija treba da utvrdi, razume i preuzme odgovornost za svoje neposredne i posredne uticaje,
- **Integrisanost** - princip da organizacija treba da integriše probleme društvene odgovornosti u jezgro svog sistema menadžmenta i procesa donošenja odluka,
- **Materijalnost** - princip da organizacija treba da utvrdi i razume svoje materijalne probleme i da odgovori na ove probleme,
- **Multistejkholderski pristup** - princip da organizacija treba da pridaje dužnu pažnju interesima i potrebama svih svojih stejkholdera,
- **Javnost** - princip da organizacija treba da bude otvorena i iskrena o svojim akcijama, i da treba da redovno održava komunikaciju o svom učinku po pitanju društvene odgovornosti na jasan i nedvosmislen način, i
- **Pristup preko životnog ciklusa** - princip da organizacija treba da razmatra ekološke i društvene uticaje svojih proizvoda i usluga, kroz njihove životne cikluse.

4. MODEL IMPLEMENTACIJE DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI U ORGANIZACIJI PREMA ISO 26000

Iz već pomenutog dokumenta koji predstavlja drugu radnu verziju predloga standarda [4], prenosi se i predloženi model implementacije društvene odgovornosti, koji je verovatno od najvećeg značaja za jednu organizaciju, koja ima nameru da se ozbiljno bavi svojom društvenom odgovornošću. Uvidom u ovaj model, može se lako uočiti koliko je on, zapravo, sličan kanadskom modelu društvene odgovornosti preduzeća, predstavljenog u prethodnom radu [3].

Model primene društvene odgovornosti predstavljen je na slici 1. Njime se obezbeđuju praktične preporuke za integraciju i primenu društvene odgovornosti i to u skladu sa potrebama i opredeljenjima organizacije.



Slika 1. Model implementacije društvene odgovornosti u organizaciji

Анализа контекста у коме организација послује подразумева спровођење следећих подактивности:

1. Анализа профила организације,
2. Анализа контекста друштвене одговорности,
3. Анализа контекста стейкхолдера,
4. Разvijanje metoda i pristupa za analizu konteksta.

Интеграција друштвене одговорности у визију, мисију, политику и стратегију укључује:

1. Припрему за имплементацију,
2. Приhvatanje principa друштвене одговорности,
3. Интеграцију друштвене одговорности у визију, мисију, политику и правила понашања,
4. Утврђивање сфере управљања и утицаја,
5. Разvijanje ciljeva i strategija,
6. Разvijanje metoda i pristupa za integraciju.

Рада са стейкхолдерима обухвата:

1. Утврђивање и одабир стейкхолдера,
2. Укључивање стейкхолдера,
3. Partnerstvo i saradnju,
4. Интеграцију повратних информација добијених на основу укључивања стейкхолдера,
5. Разvijanje metoda i pristupa za rad sa stейkholderima.

Интеграцију друштвене одговорности у свакодневне активности треба остварити кроз:

1. Успостављање организационе структуре и алокацију ресурса,
2. Изградњу способности организације и подизање нивоа свести,
3. Интеграцију друштвене одговорности у релевантне активности организације,
4. Postavljanje operativnih ciljeva друштвене одговорности и избор акција,
5. Разvijanje metoda i pristupa.

Preispitivanje učinka подразумева:

1. Generisanje i upotrebu podataka,
2. Preispitivanje učinka i napretka,
3. Preispitivanje od strane top menadžmenta,
4. Razvijanje metoda i pristupa za reviziju.

Комуникацију и извештавање по питању друштвене одговорности је потребно спровести кроз:

1. Утврђивање сврхе комуникације о друштвеној одговорности,
2. Оbezbeđivanje ефективне комуникације о друштвеној одговорности,
3. Утврђивање садржаја комуникације о друштвеној одговорности,
4. Planiranje комуникације,
5. Избор облика комуникације и медија за комуникацију,
6. Rešavanje pitanja *ad hoc* otkrića,
7. Periodično javno izveštavanje,
8. Dijalog sa stейkholderima,
9. Razvijanje metoda i pristupa za комуникацију и извештавање.

5. ZAKLJUČAK

О популарности и значају неког од концепата најбоље сведочи чињеница да он постаје предмет међународне стандардизације. Међународна организација за стандардизацију је, мотивисана значајем и све већом применом друштвене одговорности организација, покренула пројекат развоја стандарда ISO 26000, који треба да послужи као сет смерница за системску примену овога концепта.

Индикативно је да се ISO организација определила да вођство у раду на овом стандарду повери двема врло значајним земљама за развој и примену концепта CSR, по принципу ко-председаванја (co-chair). Шведска, технолошки изузетно напредна земља, са високим нивоом свести о друштвеној одговорности и Бразил, земља огромних природних богатстава, али и превеликих друштвених разлика и мноштвом угрожених друштвених група требало би да у овај стандард, заједно са осталим земљама, уграде своја dragocena iskustva. ISO организација овим потврђује да у изналаženju rešenja za probleme globalne prirode učešća moraju uzeti svi oni na koje će ta rešenja imati uticaja. Ovo je činjenica koja može imati naročitoг значаја за formulisanje nacionalnih strategija razvoja, pogotovo neuređenih zemalja, kao što je naša.

За организације у Србији од нарочитог значаја може бити усвајање препорука овога стандарда, јер је извесно да ће dosledna primena овога концепта значајно olakšati povezivanje sa EU.

6. LITERATURA

- [1] www.iso.org/sr, ISO Social Responsibility
- [2] Proposal for Structure of the SR Guideline, ISO/TMB/WG SR
- [3] Model društvene odgovornosti preduzeća, M. Đurić i J. Filipović,
- [4] Guidance on Social Responsibility, ISO/WD 26000, *Working Draft 2*
- [5] Englesko - srpski poslovni pojmovnik sa objašnjenjima, Vukašin Stanojević, *Prometej*, 1998.