

Na temelju članka 61. Statuta Grada Pula-Pola ("Službene novine" Grada Pule, br. 7/09, 16/09, 12/11 i 1/13), Gradonačelnik Grada Pule dana 06. ožujka 2014. godine, donosi

ODLUKA **o unapređenju poslovnog sustava u Gradu Puli**

I

Pokreće se revizija postojećeg poslovnog sustava u Gradu Puli i to:

- sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008
- sustava e-poslovanja u Gradu Puli.

II

Nastavlja se implementacija prekinutog procesa uvođenja sustava upravljanja informacijskom sigurnosti prema normi ISO 27001.

III

Grad Pula pristupa uvođenju sustava upravljanja društvenom odgovornošću prema normi IQNet SR 10.

IV

Elena Puh Belci, zamjenica Gradonačelnika Grada Pule, zadužuje se za provedbu ove Odluke.

Klasa: 022-05/14-01/106
Urbroj:2168/01-01-02-01-0019-14-2
Pula, 06. ožujka 2014.

GRADONAČELNIK
Boris Miletić



OBRAZLOŽENJE

I PRAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE AKTA

Pravni osnov za donošenje Odluke je članak 61. Statuta Grada Pula-Pola (Službene novine Grada Pule 7/09, 16/09, 12/11 i 1/13), a vezano za alineu 2 podalineu 3 stavka 1. toč. IV Odluke o povjeravanju poslova zamjenicima gradonačelnika Grada Pule br., Klasa: 022-05/13-01/272;Urbroj:2168/01-01-02-01-0019-13-1 od 17. srpnja 2013. godine, kojima su utvrđene nadležnosti Gradonačelnika Grada Pule te kojima je utvrđeno da se Eleni Puh Belci, povjeravaju poslovi unapređenja e-poslovanja i daljnje informatizacije gradske uprave.

II PRIKAZ STANJA I RAZLOZI ZA DONOŠENJE AKTA

Cilj je Grada Pule dobro dokumentirati i implementirati odgovornost gradske uprave za donošenje i provođenje politike kvalitete, funkcioniranje cjelokupnog sustava upravljanja za njegovo stalno poboljšavanje i usavršavanje, kao i stalno praćenje želja i potreba građana/korisnika usluga Grada Pule, u skladu sa zakonskim zahtjevima i ostalim regulativama.

Sukladno tom opredjeljenju Grad je uveo, 2009. godine, sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008, a 2011. godine je započeo postupak uvođenja sustava upravljanja informacijskom sigurnosti po normi ISO 27001.

Slijedom svega navedenog, gradska uprava Grada Pule je kao jedinica lokalne samouprave svojim rezultatima postala prepoznatljiva kako na nacionalnom nivou tako i u širim regionalnim okvirima. Od 2009. godine do danas postignuti su značajni rezultati u smislu efikasnosti i poslovne izvrsnosti što dokazuju brojna priznanja, nagrade i certifikati koje je Grad dobio. Transparentnost rada donijela je fokusiranost na poslovni rezultat i povjerenje građana. U LOTUS-ovom istraživanju u sklopu projekta "Zajedno protiv korupcije" (travanj, 2012.), Grad Pula je zauzeo visoko treće mjesto po transparentnosti uprave. U istraživanju je sudjelovalo 576 gradova, općina i županija. Važno je za napomenuti da, u odnosu na istraživanje koje je provedeno 2009. godine, Grad Pula bolji za čak 5 pozicija. Takvi rezultati govore o znatnoj otvorenosti rada pulske gradske uprave što je u velikoj mjeri posljedica uspostavljenog poslovnog sustava.

Međutim, unapređenje postojećeg sustava i konstantan rad na uvođenju novih, suvremenijih, metodologija i načela usmjerenih prvenstveno stalnom poboljšavanju i usavršavanju, kao i stalnom praćenju želja i potreba naših građana, Grad Pula ovom Odlukom pokreće reviziju postojećeg poslovnog sustava u Gradu Puli uključujući osobito sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008 i cjelokupni sustav e-poslovanja u Gradu Puli, nastavlja se implementacija prekinutog procesa uvođenja sustava upravljanja informacijskom sigurnosti prema normi ISO 27001 i kao novost pristupa uvođenju sustava upravljanja društvenom odgovornošću prema normi IQNet SR 10.

Zamjenica gradonačelnika Grada Pule, Eleni Puh Belci, sukladno svom djelokrugu poslova, zadužuje se za provedbu ove odluke

III PRIJEDLOG AKTA

U prilogu se dostavlja prijedlog Odluke o unapređenju poslovnog sustava u Gradu Pula.

IV FINANCIJSKA SREDSTVA POTREBANA ZA REALIZACIJU AKTA

Za realizaciju ovog Rješenja osigurana su sredstva u Proračunu Grada Pule.

Akt pripremila:

Hajdić-Golja Lovorka, mag.iur

ZAMJENICA GRADONAČELNIKA
Elena Puh Belci, mag.prof,v.r.

IQNet SR 10

Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću

Zahtjevi



IQNet SR 10
Sustavi upravljanja
društvenom odgovornošću
Zahtjevi

IQNet SR1. Sustavi upravljanja društvenom odgovornošću. Zahtjevi
© IQNet 2011

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



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

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

Sadržaj

0.	Uvod	7
0.1.	Općenito	7
0.2.	Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću	8
1.	Područje primjene	11
1.1.	Općenito	11
1.2.	Primjena	11
2.	Upućivanje na druge norme	12
3.	Pojmovi i definicije	14
3.1.	Potrošač	14
3.2.	Kupac	14
3.3.	Etičko ponašanje	14
3.4.	Utjecaj organizacije	14
3.5.	Međunarodne norme ponašanja	14
3.6.	Organizacija	14
3.7.	Područje utjecaja	15
3.8.	Društvena odgovornost	15
3.9.	Upravljanje društvenom odgovornošću	15
3.10.	Priručnik društvene odgovornosti	15
3.11.	Dionici	15
3.12.	Dobavljač	16
3.13.	Održivost	16
3.14.	Održivi razvoj	16
3.15.	Uprava	16
3.16.	Univerzalna pristupačnost	16
3.17.	Lanac vrijednosti	16
4.	Sustav upravljanja društvenom odgovornošću	18
4.1.	Opći zahtjevi	18
4.2.	Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju	18
4.2.1.	Općenito	18
4.2.2.	Priručnik sustava upravljanja	19
4.2.3.	Upravljanje dokumentima	19
4.2.4.	Upravljanje zapisima	19
5.	Odgovornost Uprave	21
5.1.	Opredijeljenost Uprave	21
5.2.	Politika društvene odgovornosti	21
5.3.	Planiranje	22

5.3.1.	Opći i pojedinačni ciljevi i programi	22
5.3.2.	Planiranje sustava upravljanja društvenom odgovornošću	23
5.4.	Odgovornosti, ovlasti i komunikacija	23
5.4.1.	Odgovornosti i ovlasti	23
5.4.2.	Predstavnik Uprave	23
5.4.3.	Komunikacija	23
5.5.	Zakonski i drugi zahtjevi	24
5.6.	Upravina ocjena sustava	24
5.6.1.	Ulazni podaci za ocjenu uprave.....	24
5.6.2.	Rezultat upravine ocjene sustava	25
6.	Upravljanje resursima	26
6.1.	Općenito.....	26
6.2.	Kompetentnost, izobrazba i svijest	26
7.	Zahtjevi sustava upravljanja društvenom odgovornošću u odnosu na dionike	27
7.1.	Općenito.....	27
7.2.	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na vlasnike, dioničare i ulagače .	27
7.2.1.	Učinkovitost i djelotvornost posloводства.....	27
7.2.2.	Upravljanje organizacijom.....	27
7.2.3.	Transparentnost informiranja	28
7.2.4.	Prava glasanja i zastupanja	28
7.3.	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zaposlenike.....	28
7.3.1.	Ne-diskriminacija.....	28
7.3.2.	Pravo na privatnost	29
7.3.3.	Prisilni rad.....	29
7.3.4.	Dječji rad.....	29
7.3.5.	Zdravlje i sigurnost	29
7.3.6.	Pristupačnost okruženja.....	30
7.3.7.	Udruživanje i pregovaranje	30
7.3.8.	Radni uvjeti i plaće	30
7.3.9.	Ugovor o radu.....	30
7.3.10.	Izobrazba, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj	30
7.3.11.	Ravnoteža privatnog i poslovnog života	31
7.3.12.	Poštivanje dostojanstva zaposlenika.....	31
7.4.	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na kupce, korisnike i potrošače .	31
7.4.1.	Promocije i reklame	31
7.4.2.	Ugovori	31
7.4.3.	Povjerljivost i privatnost.....	32

7.4.4. Poštenje.....	32
7.4.5. Usluga za kupce i usluga nakon prodaje	32
7.4.6. Društveno odgovorna roba i usluge.....	32
7.5. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na dobavljače proizvoda, pružatelje usluga i partnere	32
7.5.1. Podržavanje načela društvene odgovornosti u opskrbnom lancu.....	32
7.5.2. Izvođenje i učinak ugovora.....	32
7.5.3. Povjerljivost i privatnost.....	33
7.5.4. Poštenje.....	33
7.6. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u svojim udruživanjima i suradnjama	33
7.7. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na konkurenciju	33
7.8. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na tijela vlasti	33
7.8.1. Suradnja i transparentnost.....	33
7.8.2. Nemiješanje.....	34
7.8.3. Porezne obveze	34
7.8.4. Poštenje.....	34
7.9. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zajednicu i društvo	34
7.9.1. Uključenost	34
7.9.2. Promocija lokalnog razvoja	34
7.9.3. Ulaganje u zajednicu i društvo	34
7.10. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na okoliš.....	35
7.10.1. Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i djelotvorna uporaba resursa ..	35
7.10.2. Očuvanje ekosustava i bioraznolikosti	35
7.10.3. Poštivanje životinjskog svijeta.....	35
8. Mjerenje, analiza i poboljšavanje.....	36
8.1. Općenito.....	36
8.2. Praćenje i mjerenje sustava upravljanja društvenom odgovornošću.....	36
8.3. Analiza podataka	36
8.4. Ocjena zakonske usklađenosti	36
8.5. Očekivanja dionika	36
8.6. Nesukladnost, korektivne i preventivne radnje.....	37
8.7. Interni audit.....	37
Dodatak A (informativni) Međunarodni referentni dokumenti.....	38
Dodatak B (informativni) Usporedba između ISO 26000 i IQNet SR 10.....	40

0. Uvod

0.1. Općenito

Ova norma utvrđuje zahtjeve za sustav upravljanja društvenom odgovornošću za organizacije koje su opredijeljene za postojeća načela i preporuke društvene odgovornosti, posebno, one određene u međunarodnoj normi ISO 26000 (vidi Dodatak B).

Na temelju kriterija određenih u ovoj međunarodnoj normi i širokom rasponu moderne literature o društvenoj odgovornosti, ova norma uspostavlja sustav upravljanja društvenom odgovornošću na temelju metodologije poznate kao Plan-Do-Check-Act (PDCA, *planiraj-uradi-provjeri-djeluj*). PDCA krug može se ukratko opisati kako slijedi:

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

Osnova ovog pristupa prikazana je na slici 1.



Slika 1. Model sustava upravljanja društvenom odgovornošću

Zahtjevi za sustav upravljanja društvenom odgovornošću utvrđeni u ovoj normi su elementi instrumenta za napredak u upravljanju društvenom odgovornošću kompatibilnog s drugim upravljačkim alatima kao što je norma za kvalitetu ISO 9001, norma za okoliš ISO 14001, specifikacija za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu OHSAS 18001 i specifikacija za društvenu odgovornost SA 8000.

Ova norma nastala je kao rezultat:

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

Kao u slučaju ostalih sustava upravljanja, ovaj sustav sadrži zahtjeve prema kojima se može neovisno ocjenjivati i koji osiguravaju poboljšavanje sustava upravljanja društvenom odgovornošću; međutim, ne postavlja apsolutne zahtjeve u odnosu na društvenu odgovornost nego samo sljedeće:

- a) Zakonske obaveze primjenljive na organizaciju.
- b) Zahtjeve sustava upravljanja utvrđene u ovoj normi i sve druge zahtjeve kojima se organizacija obvezala ili ih uspostavila.
- c) Vlastite ciljeve organizacije.

Ova norma utvrđuje zahtjeve prema kojima je moguća certifikacija.

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

0.2. Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću

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

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

- a) Odgovornost.
- b) Transparentnost.
- c) Etičko ponašanje.
- d) Poštivanje interesa dionika.

- e) Poštivanje vladavine prava.
- f) Poštivanje međunarodnih normi ponašanja.
- g) Poštivanje ljudskih prava.

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

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

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

- a) Multidisciplinarna primjena
Društvena odgovornost treba biti integrirana u donošenje odluka i aktivnosti u organizaciji u cjelini, vodeći računa o svim njenim dimenzijama: društva, ekonomičnost i okoliša.
- b) Vodstvo
Vodstvo treba uspostaviti i održavati unutrašnje okruženje u kojem se ljudi mogu uključiti u postizanje ciljeva organizacije.
- c) Pristup koji uključuje dionike
Organizacija treba biti svjesna i uzimati u obzir potrebe i očekivanja svojih dionika, u odnosu na specifične značajke svog poslovanja. Uključivanje dionika u aktivnosti društvene odgovornosti zahtijeva da oni sudjeluju u zajedničkim opredjeljenjima, iako ova potreba ne znači da se moraju odreći legitimne obrane svojih interesa.
- d) Dosljednost u postupanju s opredjeljenjima
Organizacija treba poduzeti korake potrebne za poštivanje svojih opredjeljenja i sudržati se od aktivnosti ili praksi koje su u sukobu s ovim obavezama ili s temeljnim pravima i načelima ili općim načelima.
- e) Dobrovoljna osnova
Polazna točka društvene odgovornosti uvijek mora biti dobrovoljno povezivanje organizacije s dionicima, društvom i tržištem, bez pozivanja na bilo kakvu vrstu normativne prisile vezane uz primjenu društvene odgovornosti.
- f) Više od obaveznog (Additionality)
Organizacija treba dobrovoljno uključiti u svoje upravljanje i kulturu prakse koji prelaze zakonske zahtjeve, i to se ne može tretirati kao alternativa usklađenosti sa zakonskim zahtjevima, ili kao opravdanje da ih se krši.
- g) Djelotvornost
Društvenom odgovornošću treba upravljati na temelju djelotvornosti koja ostaje u skladu sa stvaranjem dodatne vrijednosti i pomaže organizaciji da se srednjoročno i dugoročno poboljšava.

h) Stalno poboljšavanje

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

1. Područje primjene

1.1. Općenito

Ova norma utvrđuje zahtjeve za definiranje, implementaciju, održavanje i poboljšavanje sustava upravljanja društvenom odgovornošću tako da se društvena odgovornost integrira u cijelu organizaciju i da doprinese održivom razvoju, vodeći računa o potrebama i očekivanjima dionika i pokaže sposobnost organizacije da kroz etičko i transparentno ponašanje ispuni:

- a) Važeće zakonske zahtjeve.
- b) Zahtjeve utvrđene u ovoj normi.
- c) Politiku društvene odgovornosti, ciljeve i zahtjeve koje organizacija utvrdi u odnosu na dionike.
- d) Ostale vlastite dobrovoljne zahtjeve koji se odnose na društvenu odgovornost, a koje je organizacija usvojila.

1.2. Primjena

Implementacija sustava upravljanja društvenom odgovornošću mora voditi računa o:

- a) Karakteristikama i veličini organizacije, posebno ako se radi o malom ili srednjem poduzeću (MSP).
- b) Lancu vrijednosti i području utjecaja organizacije.

Implementacija i ocjena mora također voditi računa o kompatibilnosti sustava s drugim sustavima upravljanja.

Gdje se neki zahtjev(i) ne može (ne mogu) primijeniti zbog prirode organizacije, to se može uzeti u obzir za izuzeće. Kad se radi izuzeće, tvrdnja o sukladnosti s ovom normom nije prihvatljiva ako ta izuzeća nisu ograničena na zahtjeve poglavlja 7 i odgovarajuće opravdana.

2. Upućivanje na druge norme

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

Upravljanje kvalitetom

ISO 9000 Sustavi upravljanja kvalitetom – Osnove i rječnik.

ISO 9001 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi.

ISO 9004 Upravljanje za održivi uspjeh organizacije – pristup upravljanja kvalitetom.

ISO 10001 Upravljanje kvalitetom – Zadovoljstvo kupca – Smjernice za kodeks ponašanja organizacije.

ISO 10002 Upravljanje kvalitetom – Zadovoljstvo kupca – Smjernice za rješavanje pritužbi u organizaciji.

ISO 10003 Upravljanje kvalitetom – Zadovoljstvo kupca – Smjernice za rješavanje sporova izvan organizacije.

Upravljanje okolišem

14001 Sustavi upravljanja okolišem – Zahtjevi s uputama za uporabu.

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

14006 Sustavi upravljanja okolišem – smjernice za uključivanje eko dizajna.

ISO 14064-1 Staklenički plinovi – Dio 1: Specifikacija sa smjernicom za kvantificiranje, praćenje i izvještavanje o smanjenju emisije ili poboljšanjima uklanjanja stakleničkih plinova na razini organizacije.

ISO 14064-2 Staklenički plinovi – Dio 2: Specifikacija sa smjernicom za kvantificiranje, praćenje i izvještavanje o smanjenju emisije ili poboljšanjima uklanjanja stakleničkih plinova na razini projekta.

ISO 14064-3 Staklenički plinovi – Dio 3: Specifikacija sa smjernicama za validaciju i verifikaciju tvrdnji o stakleničkim plinovima.

ISO 14040 Upravljanje okolišem - Procjena životnog ciklusa - Načela i okvir rada

ISO 14040 Upravljanje okolišem - Procjena životnog ciklusa (LCA) – Zahtjevi s uputama za uporabu.

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

Upravljanje sprečavanjem rizika na radu

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

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

Društvena odgovornost

Iso 26000 Smjernice za društvenu odgovornost.

SA 8000 Društvena odgovornost 8000.

3. Pojmovi i definicije

3.1. Potrošač

Pojedinačni član opće javnosti koji kupuje ili koristi imovinu, proizvode ili usluge za privatne svrhe.

[ISO 26000]

3.2. Kupac

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

[ISO 26000]

3.3. Etičko ponašanje

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

[ISO 26000]

3.4. Utjecaj organizacije

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

[ISO 26000]

3.5. Međunarodne norme ponašanja

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

Napomena 1: Međudržavni sporazumi uključuju ugovore i konvencije.

Napomena 1: Iako su običajno međunarodno pravo, opće prihvaćena načela međunarodnog prava i međudržavni sporazumi prvenstveno usmjereni na države, oni izražavaju ciljeve i načela kojima mogu težiti sve organizacije.

Napomena 3: Međunarodne norme ponašanja razvijaju se tijekom vremena.

[ISO 26000]

3.6. Organizacija

Grupa ljudi i sredstava s rasporedom odgovornosti, ovlasti i odnosa.

[ISO 26000]

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

Napomena 1: Raspored je obično uredan.

Napomena 2: Organizacija može biti javna ili privatna.

3.7. Područje utjecaja

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

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

[ISO 26000]

3.8. Društvena odgovornost

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

- Doprinosi održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva.
- Vodi računa o očekivanjima dionika.
- U skladu je s važećim zakonima i usklađeno s međunarodnim normama ponašanja.
- Integrirano je u cijeloj organizaciji i primijenjeno u njenim odnosima.

[ISO 26000]

Napomena 1: Djelatnosti uključuju proizvode, usluge i procese.

Napomena 2: Odnosi se odnose na djelovanje organizacije unutar njenog područja utjecaja.

3.9. Upravljanje društvenom odgovornošću

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

3.10. Priručnik društvene odgovornosti

Dokument koji propisuje sustav upravljanja društvenom odgovornošću organizacije. Njegova veličina i oblik mogu varirati u skladu s veličinom i složenošću organizacije.

3.11. Dionici

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

[ISO 26000]

3.12. Dobavljač

Organizacija ili osoba koja isporučuje neki proizvod ili uslugu.

[ISO 9000:2005]

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

Napomena 1: Dobavljač može biti unutar ili izvan organizacije.

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

3.13. Održivost

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

3.14. Održivi razvoj

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

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

[ISO 26000]

3.15. Uprava

Osoba ili grupa osoba koje usmjeravaju i kontroliraju organizaciju na najvišoj razini.

3.16. Univerzalna pristupačnost

Uvjet koji moraju ispuniti okoline, procesi, robe, proizvodi i usluge, objekti i instrumenti, alati i uređaji, kako bi bili shvatljivi, uporabljivi i praktični svima, uz uvjete jednostavnosti uporabe i sigurnosti te autonomnosti i prirodnosti koliko je moguće. Ovaj uvjet sa sobom donosi strategiju „Univerzalnog dizajna“, iako može biti potrebno napraviti razborite prilagodbe.

Napomena: „Univerzalni dizajn“ znači dizajn proizvoda i okoliša kako bi u najvećoj mjeri bili uporabljivi svim ljudima bez potrebe prilagodbe ili nekog posebnog dizajna. Univerzalni dizajn ima sedam načela: nepristrana mogućnost korištenja, fleksibilnost kod korištenja, jednostavna i intuitivna uporaba, uočljive informacije, toleriranje pogreške, nizak fizički napor i prostor za pristup i uporabu.

[ISO 26000]

3.17. Lanac vrijednosti

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

[ISO 26000]

Napomena 1: Stranke koje pružaju vrijednost uključuju dobavljače, iznajmljene radnike, izvođače i druge.

Napomena 2: Stranke koje primaju vrijednost uključuju kupce, potrošače, klijente, članove i druge korisnike.

4. Sustav upravljanja društvenom odgovornošću

4.1. Opći zahtjevi

Organizacija mora uspostaviti, dokumentirati, primijeniti, održavati, provjeravati i neprekidno poboljšavati sustav upravljanja društvenom odgovornošću u skladu sa zahtjevima ove norme i odrediti kako će ispuniti ove zahtjeve.

Organizacija mora:

- a) Odrediti, zabilježiti i povremeno ažurirati stvarne i potencijalne utjecaje koji se odnose na društvenu odgovornost, povezane s aktivnostima i odlukama organizacije (vidi 7.1.)
- b) Odrediti i povremeno ažurirati određivanje dionika na koje mogu djelovati utjecaji izazvani aktivnostima i odlukama organizacije (vidi 7.1.)
- c) Utvrditi metode i kriterije za ocjenu značaja utjecaja organizacije, u odnosu na pojedine dionike i na način na koji utjecaj djeluje na održivi razvoj.
- d) Utvrditi zahtjeve društvene odgovornosti (vidi poglavlje 7), potrebe i očekivanja za svakog pojedinog dionika.
- e) Utvrditi kriterije i metode potrebne da se osigura rad i kontrola da su zahtjevi društvene odgovornosti učinkoviti.
- f) Osigurati dostupnost resursa i informacija potrebnih za potporu rada i praćenja zahtjeva društvene odgovornosti.
- g) Pratiti, mjeriti gdje je moguće i analizirati te zahtjeve.
- h) Provoditi radnje potrebne za postizanje planiranih rezultata i stalnog poboljšavanja sustava upravljanja.

Ako organizacija odluči dati na izvođenje vanjskim subjektima neku aktivnost koja utječe na sukladnost sa zahtjevima, organizacija mora odgovornost za te aktivnosti zadržati unutar organizacije. Nadzor i odgovornosti potrebne za ove aktivnosti moraju se odrediti unutar sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Napomena 1: „Aktivnost društvene odgovornosti koja je ustupljena nekome izvan organizacije“ je aktivnost koja je organizaciji potrebna za sustav upravljanja društvenom odgovornošću, a koju organizacija odluči prepustiti na izvođenje vanjskoj stranci.

Napomena 2: Osiguravanje nadzora nad prepuštenim aktivnostima ne oslobađa organizaciju od odgovornosti da se pridržava svih uspostavljenih zahtjeva, uključujući zakonske i regulatorne zahtjeve.

4.2. Zahtjevi koji se odnose na dokumentaciju

4.2.1. Općenito

Dokumentacija sustava upravljanja društvenom odgovornošću mora sadržavati:

- a) Priručnik društvene odgovornosti.
- b) Politiku društvene odgovornosti, kodeks ponašanja, opće i pojedinačne ciljeve i programe.

- c) Postupke i zapise koje zahtijeva ova norma.
- d) Dokumente, uključujući zapise, za koje organizacija utvrdi da su nužni za osiguravanje učinkovitog planiranja, rada i nadzora njenih aktivnosti.

4.2.2 Priručnik sustava upravljanja

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati priručnik društvene odgovornosti koji sadrži:

- a) Područje primjene sustava upravljanja društvenom odgovornošću, uključujući pojedinosti i obrazloženja eventualnih izuzeća (vidi 1.2).
- b) Dionike koje je organizacija prepoznala.
- c) Opis glavnih elementa sustava upravljanja društvenom odgovornošću i njihovo međusobno djelovanje, kao i upućivanje na povezane dokumente.
- d) Postupke izrađene za sustav upravljanja društvenom odgovornošću ili upućivanje na njih.
- e) Kodeks ponašanja i Politiku, ili upućivanje na njih.

4.2.3. Upravljanje dokumentima

Dokumentima koje zahtijeva sustav upravljanja društvenom odgovornošću mora se upravljati. Zapisi su posebna vrsta dokumenata i njima se mora upravljati u skladu sa zahtjevom iz točke 4.2.4.

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati jedan ili više postupaka koji definiraju potrebno upravljanje:

- a) Pregled i odobravanje primjerenosti dokumenata prije objavljivanja.
- b) Pregled i osuvremenjivanje kada je potrebno i ponovno odobravanje dokumenata.
- c) Osiguravanje označavanja izmjena i statusa najnovijeg izdanja dokumenata.
- d) Osiguravanje dostupnosti odgovarajuće verzije dokumenata na mjestu uporabe.
- e) Osiguravanje trajne čitljivosti dokumenata i njihovo brzo prepoznavanje.
- f) Osiguravanje da dokumenti vanjskog podrijetla za koje organizacija utvrdi da su potrebni za sustav upravljanja društvenom odgovornošću budu označeni te da se upravlja njihovom raspodjelom.
- g) Sprečavanje nehotične primjene zastarjelih dokumenata te primjereno označavanje ako se čuvaju iz bilo kojeg razloga.

4.2.4. Upravljanje zapisima

Organizacija mora uspostaviti i održavati zapise kako bi se osigurao dokaz o sukladnosti sa zahtjevima ove norme i pokazali postignuti rezultati.

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati jedan ili više postupaka koji određuju upravljanje potrebno za označavanje, pohranu, zaštitu, pronalaženje, vrijeme čuvanja i dostupnost zapisa.

Zapisi moraju uvijek ostati čitljivi, lako se prepoznavati i pronalaziti. Dokumenti i zapisi u elektroničkom i digitalnom obliku moraju biti zaštićeni od neovlaštenog diranja, a sigurnosne kopije se moraju redovito izrađivati.

5. Odgovornost Uprave

5.1. Opredijeljenost Uprave

Uprava mora podastrijeti dokaze vlastite opredijeljenosti za razvoj i primjenu sustava upravljanja društvenom odgovornošću i neprekidno poboljšavanje njegove učinkovitosti pomoću:

- a) Obavješćivanja osoblja organizacije o važnosti provođenja upravljačkih aktivnosti u području društvene odgovornosti i o usklađenosti sa zakonskim zahtjevima.
- b) Uspostavljanja i primjene politike društvene odgovornosti.
- c) Propisivanja Kodeksa ponašanja u kojem su uspostavljene vrijednosti organizacije koje podupiru načela upravljanja društvenom odgovornošću.
- d) Osiguravanja postavljanja ciljeva društvene odgovornosti.
- e) Provođenja upravnih ocjena sustava.
- f) Osiguravanja dostupnosti resursa.
- g) Usvajanja dobrih praksi upravljanja organizacijom pomoću etičkog ponašanja, primjerenog njenoj svrsi i djelatnosti, koje promoviraju integraciju društvene odgovornosti u organizaciju.

5.2. Politika društvene odgovornosti

Uprava mora definirati i odobriti politiku društvene odgovornosti organizacije i osigurati da ona:

- a) Bude primjerena za prirodu, područje djelovanja, utjecaje i zemljopisno područje radnji i aktivnosti organizacije.
- b) Sadrži opredijeljenost za promoviranje načela društvene odgovornosti, kako je navedeno u ISO 26000:
 1. Odgovornost.
 2. Transparentnost.
 3. Etičko ponašanje.
 4. Poštivanje interesa dionika.
 5. Poštivanje vladavine prava.
 6. Poštivanje međunarodnih normi ponašanja.
 7. Poštivanje ljudskih prava.
- c) Sadrži opredijeljenost za poštivanje zakonskih zahtjeva, zahtjeva uspostavljenih u ovoj normi i ostalih zahtjeva koji se odnose na društvenu odgovornost na koje se organizacija obvezala.
- d) Sadrži opredijeljenost za stalno poboljšavanje sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

- e) Osigurava okvir za postavljanje i provjeru općih i pojedinačnih ciljeva te programa društvene odgovornosti.
- f) Bude dokumentirana, primijenjena i ocijenjena u svrhu stalne prilagodbe.
- g) Bude poznata svim osobama koje rade za ili u ime organizacije.
- h) Bude javno dostupna.

Uprava mora osigurati da su zahtjevi društvene odgovornosti utvrđeni s ciljem ispunjavanja očekivanja prepoznatih dionika, a u svezi s društveno odgovornim ponašanjem (vidi poglavlja 7 i 8.5).

5.3. Planiranje

5.3.1. Opći i pojedinačni ciljevi i programi

Uprava mora osigurati da opći i pojedinačni ciljevi i programi za društvenu odgovornost budu uspostavljeni, dokumentirani, provedeni i održavani na relevantnim funkcijama i razinama u organizaciji.

Opći i pojedinačni ciljevi moraju:

- a) Biti u skladu s politikom društvene odgovornosti.
- b) Uzimati u obzir, prilikom definiranja, značajne utjecaje i dionike koji su prepoznati kao posljedica aktivnosti i odluka organizacije.
- c) Biti specifični, mjerljivi, izvedivi, relevantni i vremenski određeni kad god je to praktično.
- d) Biti poznati predmetnim funkcijama tako da ti pojedinci postanu svjesni svojih pojedinačnih dužnosti.
- e) Biti redovito pregledavani da se osigura da će ostati relevantni i dosljedni ciljevima društvene odgovornosti. Kad god je potrebno, pojedinačne ciljeve treba odgovarajuće modificirati.

Organizacija mora uspostaviti, dokumentirati, primijeniti i održavati programe za postizanje svojih općih i pojedinačnih ciljeva. Programi moraju sadržavati:

- a) Određivanje odgovornosti i ovlasti za postizanje ciljeva na predmetnih funkcijama i razinama organizacije.
- b) Sredstva i vremenski okvir unutar kojega ih treba realizirati.
- c) Redovite preglede da se osigura da ostaju relevantni i dosljedni ciljevima društvene odgovornosti. Kad god je potrebno, pojedinačne ciljeve treba odgovarajuće modificirati

Kod uspostavljanja i pregleda svojih ciljeva, organizacija mora uzeti u obzir svoje tehnološke mogućnosti, svoje financijske, operativne i poslovne zahtjeve te očekivanja dionika.

5.3.2. Planiranje sustava upravljanja društvenom odgovornošću

Uprava mora osigurati da se:

- a) Planiranje sustava upravljanja društvenom odgovornošću provodi se sa svrhom ispunjenja zahtjeva danih u 4.1, kao i općih i pojedinačnih ciljeva i programa.
- b) Uzimaju u obzir potencijalni utjecaji odluka i aktivnosti i da se održava integritet sustava upravljanja društvenom odgovornošću kad se planiraju i provode promjene u sustavu upravljanja društvenom odgovornošću ili u aktivnostima organizacije.

5.4. Odgovornosti, ovlasti i komunikacija

5.4.1. Odgovornosti i ovlasti

Organizacija mora odrediti funkcije, odgovornosti i ovlasti. One moraju biti dokumentirane i poznate unutar organizacije da se omogući učinkovito upravljanje društvenom odgovornošću.

5.4.2. Predstavnik Uprave

Uprava mora imenovati člana uprave koji, neovisno o ostalim odgovornostima, mora imati odgovornost i ovlasti koje uključuju:

- a) Osiguravanje da je sustav upravljanja društvenom odgovornošću uspostavljen, primijenjen i održavan u skladu sa zahtjevima ove norme.
- b) Izvještavanje uprave o učincima sustava upravljanja društvenom odgovornošću u svrhu ocjene, uključujući preporuke za poboljšavanjem.
- c) Osiguravanje promicanja svijesti u organizaciji o zahtjevima sustava upravljanja društvenom odgovornošću i očekivanjima dionika.

Napomena: Odgovornost predstavnika uprave može uključivati suradnju s dionicima u području sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

5.4.3. Komunikacija

Uprava mora osigurati da u organizaciji budu uspostavljeni primjereni mehanizmi komunikacije i da se odvija komunikacija koja se odnosi na učinkovitost sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

Uprava mora osigurati da budu uspostavljeni i primijenjeni učinkoviti procesi komunikacije s dionicima kako bi:

- a) Doznali njihove potrebe i očekivanja vezano uz društvenu odgovornost.
- b) Obavješćivali o napretku organizacije u društvenoj odgovornosti.
- c) Reagirali na upite dionika i bilo kakve druge zahtjeve za informacijama.
- d) Reagirali na pritužbe i zahtjeve dionika.

Procesi unutarnje komunikacije moraju uključivati kanale za zahtjeve, pritužbe i primjedbe, omogućavajući poboljšane odnose sa zaposlenicima i, ako je moguće, ocjenu zadovoljstva zaposlenika.

Moraju se održavati primjereni zapisi o ovim komunikacijama (vidi 4.2.4).

Napomena: Organizacija treba, u prikladnim intervalima, izvještavati o svojem učinku u području društvene odgovornosti. Izvještavanje se može provoditi na mnogo raznih načina, uključujući sastanke s dionicima, pisma koja opisuju aktivnosti organizacije vezano uz društvenu odgovornost u određenom razdoblju, informacije na mrežnoj stranici i periodički izvještaji o društvenoj odgovornosti.

5.5. Zakonski i drugi zahtjevi

Uprava mora osigurati da se uspostavi, primijeni i održava jedan ili više postupaka kako bi:

- a) Odredili i osigurali pristup propisima i zakonskim zahtjevima i drugim zahtjevima koji se odnose na društvenu odgovornost, a na koje se organizacija obvezala.
- b) Utvrdili kako primijeniti te zahtjeve na akcije društvene odgovornosti i sustav upravljanja.

Organizacija mora osuvremenjivati ove informacije. Organizacija mora također obavještavati osobe koje rade za organizaciju i ostale dionike o zahtjevima zakona, propisa i ostalim zahtjevima.

5.6. Upravina ocjena sustava

Uprava mora u planiranim vremenskim razmacima ocjenjivati sustav upravljanja društvenom odgovornošću da bi osigurala njegovu neprekidnu primjerenost, prikladnost i učinkovitost. Tom ocjenom mora biti obuhvaćena procjena mogućnosti za poboljšavanje i potreba za promjenama sustava upravljanja društvenom odgovornošću, uključujući politiku upravljanja društvenom odgovornošću i ciljeve društvene odgovornosti.

Zapisi o upravnoj ocjeni sustava moraju se održavati (vidi 4.2.4).

5.6.1. Ulazni podaci za ocjenu uprave

Ulazni podaci za ocjenu uprave moraju sadržavati:

- a) Rezultate internih i vanjskih audita.
- b) Rezultate ocjena usklađenosti sa zakonskim zahtjevima i s drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala.
- c) Informacije od dionika i povratne informacije, uključujući pritužbe i zahtjeve.
- d) Učinak sustava upravljanja društvenom odgovornošću, uzimajući u obzir ocjenu utjecaja na društvo i okoliš.
- e) Opseg ispunjenja općih i pojedinačnih ciljeva i programa.
- f) Status korektivnih i preventivnih radnji.

- g) Prateće radnje prema prethodnim ocjenama uprave.
- h) Promjene koje mogu utjecati na sustav upravljanja društvenom odgovornošću.

5.6.2. Rezultat upravine ocjene sustava

Rezultat upravine ocjene sustava mora uključivati sve odluke i radnje koje se odnose na:

- a) Moguće promjene politike društvene odgovornosti, ciljeve društvene odgovornosti i ostale elemente sustava upravljanja društvenom odgovornošću, dosljedno opredijeljenosti za stalna poboljšavanja.
- b) Poboljšavanje učinka organizacije u društvenoj odgovornosti u skladu s očekivanjima i potrebama dionika i s utjecajima na društvo i okoliš.
- c) Potrebne resurse.

6. Upravljanje resursima

6.1. Općenito

Uprava mora odrediti i osigurati resurse potrebne da uspostavi, primijeni, održava i poboljšava sustav upravljanja društvenom odgovornošću. Resursi uključuju ljudske resurse i specijalizirane vještine, organizacijsku infrastrukturu, tehnologiju i financijske resurse.

6.2. Kompetentnost, izobrazba i svijest

Organizacija mora osigurati da osoblje čije funkcije i/ili radna mjesta mogu utjecati na sustav upravljanja društvenom odgovornošću bude kompetentno, na temelju odgovarajućeg obrazovanja, izobrazbe, vještina i iskustva (vidi 7.3.10).

Organizacija mora:

- a) Utvrditi potrebnu kompetentnost za osoblje koje obavlja poslove koji mogu utjecati na sustav upravljanja društvenom odgovornošću.
- b) Odrediti potrebe za izobrazbom i osigurati izobrazbu ili poduzimati druge radnje za zadovoljavanje tih potreba.
- c) Vrednovati učinkovitost poduzetih radnji.
- d) Osigurati da osoblje bude svjesno važnosti pridržavanja politike, kodeksa ponašanja i postupaka te zahtjeva sustava upravljanja društvenom odgovornošću, kao i vlastitog doprinosa ostvarivanju ciljeva društvene odgovornosti.
- e) Održavati odgovarajuće zapise o školovanju, izobrazbi, vještinama i iskustvu.

7. Zahtjevi sustava upravljanja društvenom odgovornošću u odnosu na dionike

7.1. Općenito

Organizacija mora odrediti sve utjecaje koji proizlaze iz njenih odluka i aktivnosti u području društvene odgovornosti kao i one koji dolaze od pogođenih dionika, te osigurati da je odredila sve značajne utjecaje u području definiranom u sustavu upravljanja društvenom odgovornošću. Organizacija se ne smije ograničiti na dionike navedene u ovom poglavlju niti na aspekte sadržane u ovom poglavlju za svakog dionika.

Organizacija mora dokumentirati ove informacije i redovito ih osuvremenjivati.

Organizacija mora utvrditi zahtjeve društvene odgovornosti (vidi 7.2 do 7.10) za svakog dionika i kriterije i metode potrebne da se osigura učinkovitost rada i kontrole aktivnosti sustava upravljanja.

Organizacija mora osigurati svoju opredijeljenost za poštivanje važećih zakonskih zahtjeva i svih drugih zahtjeva na koje se organizacija obvezala u svojim odnosima sa svim dionicima (vidi 5.5 i 8.4).

Moraju se održavati zapisi koji dokazuju usklađenost s ovim zahtjevima (vidi 4.2.4).

7.2. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na vlasnike, dioničare i ulagače

Organizacija mora ispunjavati sjedeće zahtjeve:

7.2.1. Učinkovitost i djelotvornost posloводства

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

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

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

7.2.2. Upravljanje organizacijom

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

Moraju se uspostaviti mehanizmi i procesi koji će organizaciji omogućiti odgovornost za utjecaje njenih odluka i aktivnosti na društvo i na okoliš. Ti mehanizmi moraju također uzeti u obzir kako odgovoriti dionicima pogođenim ovim utjecajima, na takav način da radnje

poduzete za sprečavanje ponavljanja negativnih nenamjernih ili nepredvidljivih učinaka moraju biti uključene u te odgovore.

7.2.3. Transparentnost informiranja

Organizacija mora poduzimati i pokazivati javnu opredijeljenost za pouzdano, čvrsto, pravovremeno i relevantno informiranje javnosti općenito, a posebno informiranje dionika. Te informacije moraju sadržavati, među ostalim aspektima, pitanja koja se odnose na politiku društvene odgovornosti organizacije, njene ciljeve i mjeru njihovog ispunjenja, uključujući vjerojatne i poznate utjecaje na društvo i na okoliš koji proizlaze iz njenih odluka i aktivnosti.

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

7.2.4. Prava glasanja i zastupanja

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

Napomena: Korištenje tih prava može se pojednostaviti mehanizmima kao što je elektroničko glasanje ili podrška za forume i grupe.

7.3. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zaposlenike

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.3.1. Ne-diskriminacija

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

U slučajevima kad osobe i skupine koje pate od objektivnih nedostataka i stvarnog nepostojanja jednakosti mogućnosti, moraju se uspostaviti mehanizmi kako bi se pomoglo stvaranju učinkovite jednakosti mogućnosti.

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

Napomena: Odredbe, kriteriji ili prakse koje se objektivno mogu pravdati legitimnim i društveno prihvatljivim ciljem ne smatraju se diskriminacijskim, s tim da sredstva za postizanje tog cilja moraju biti primjerena i potrebna.

7.3.2. Pravo na privatnost

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

7.3.3. Prisilni rad

Organizacija mora uspostaviti mehanizme kako bi osigurala da se prisilni rad ne koristi niti u organizaciji niti u njenom lancu vrijednosti. Posebnu pozornost treba obratiti na izravne dobavljače na koje je sposobnost utjecanja veća, osiguravajući da se prisilni rad ne koristi ni na jednom mjestu rada, uključujući ona smještena u drugim zemljama.

Koncept prisilnog rada uključuje, između ostalog, rad robova i nedobrovoljni i/ili neplaćeni zatvorski rad, kao i poslove u kojima se od radnika traži da ostave imovinu ili dokumente kao zalag kako bi se nametnuo njihov radni odnos, osim u slučajevima koje navode zakoni i propisi.

7.3.4. Dječji rad

Organizacija mora uspostaviti mehanizme kako bi osigurala da se dječji rad ne koristi niti u organizaciji niti u njenom lancu vrijednosti. Posebnu pozornost treba obratiti na izravne dobavljače na koje je sposobnost utjecanja veća, osiguravajući da se prisilni rad ne koristi ni na jednom mjestu rada, uključujući ona smještena u drugim zemljama.

Ni u kojem slučaju maloljetnik se ne smije izlagati radnim situacijama ili okolini koji su nezdravi, opasni, ponižavajući (kao što je pornografija i prostitucija) ili nesigurni, niti maloljetnik smije raditi izvan normalnog radnog vremena.

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

7.3.5. Zdravlje i sigurnost

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

Organizacija mora, najmanje, uzeti u obzir sljedeće zahtjeve:

- a) Odrediti i poštivati sve zakonske zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnost.
- b) Odrediti i ocijeniti rizike za zdravlje i sigurnost u svojim aktivnostima i mjestima rada.
- c) Provesti program zaštite zdravlja i sigurnosti.

- e) Osigurati zaštitnu opremu i infrastrukturu, uključujući potrebna osobna zaštitna sredstva, za sprečavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i nesreća.
- f) Osigurati ciljanu izobrazbu i informacije o zaštiti zdravlja i sigurnosti.
- g) Zabilježiti i istražiti sve incidente i probleme vezane uz zdravlje i sigurnost kako bi ih svela na najmanju mjeru ili uklonila.
- h) Imati Plan postupanja u izvanrednim situacijama, ako je potrebno.

7.3.6. Pristupačnost okruženja

Organizacija mora osmisliti radnu okolinu i radna mjesta uzimajući u obzir opće prihvaćene kriterije pristupačnosti (vidi 3.16) tako da su ona pristupačna najvećem mogućem broju ljudi, a s ciljem izbjegavanja diskriminacije zbog invalidnosti.

7.3.7. Udruživanje i pregovaranje

Organizacija mora poštivati prava zaposlenika na sindikalno udruživanje i kolektivno zastupanje i prava na kolektivno pregovaranje. Organizacije mora osigurati da se ne poduzimaju diskriminirajuće mjere protiv predstavnika osoblja ili zaposlenika koji su u sindikatu, te mora poštivati normalno obavljanje njihovih aktivnosti.

7.3.8. Radni uvjeti i plaće

Organizacija mora uspostaviti politiku plaća koja omogućava pristojan životni standard. Osim toga, organizacija mora održavati potrebne mehanizme kako bi prikladno informirala zaposlenike o njihovim plaćama i njenim elementima, kao i o bilo kakvim promjenama plaća.

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

7.3.9. Ugovor o radu

Organizacija mora definirati politiku zapošljavanja u skladu s trenutnom legislativnom koja, u skladu s važećim zakonom, sadrži sve elemente koji omogućavaju prava socijalne zaštite (zdravstveno i osiguranje od nezgode, umirovljenje, nezaposlenost, itd.), pokazujući tako svoje stajalište o stabilnosti i kvaliteti radnih mjesta.

7.3.10. Izobrazba, mogućnost zapošljavanja i poslovni razvoj

Organizacija mora pomagati zaposlenicima u stjecanju i osuvremenjivanju znanja i kompetencija koje mogu povećati njihove poslovne izgleda i produktivnost, kao i konkurentnost organizacije. Ukoliko je moguće, organizacije treba uspostaviti instrumente za podršku poslovnom razvoju unutar same organizacije.

7.3.11. Ravnoteža poslovnog i privatnog života

Organizacija mora voditi računa o očekivanjima i potrebama svojih zaposlenika s ciljem primjerene ravnoteže između njihovog privatnog i poslovnog života, uz to nastojeći osigurati da takve mjere ne umanjuju konkurentnost organizacije.

Vodeći računa o unutarnjim karakteristikama aktivnosti i strategije organizacije, organizacija mora razmotriti uvođenje mjere koje se odnose na upravljanje ljudima, organizaciju rada i poslovni razvoj, slijedeći sheme fleksibilnosti prostora i vremena, uzimajući u obzir osobnu situaciju svojih zaposlenika, posebno kad zaposlenici imaju odgovornosti koje uključuju brigu za djecu i druge zavisne osobe.

Napomena: Mjere poduzete na ovom području bit će učinkovitije ako postoji organizacijska kultura i stil upravljanja i vodstva koji vodi računa o potrebama ravnoteže života i rada i potrebi uklanjanja svih vrsta neopravdane diskriminacije na radnom mjestu.

7.3.12. Poštivanje dostojanstva zaposlenika

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

7.4. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na kupce, korisnike i potrošače

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.4.1. Promocije i reklame

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

7.4.2. Ugovori

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

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

- a) Karakteristike roba i usluga (npr. izvor, sastav, itd.)
- b) Cijene, proračune, rokove, jamstva, osiguranje i poreze.

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

7.4.3. Povjerljivost i privatnost

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

7.4.4. Poštenje

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

7.4.5. Služba za kupce i usluga nakon prodaje

Organizacija mora uspostaviti postupke za obradu i rješavanje, kako je primjereno, primjedbi, pritužbi i zahtjeva kupaca. Postupci moraju definirati odgovornosti, uključujući potvrdu primitka, i postavljati određeni rok za odgovor. Nadalje, organizacija mora objaviti postojanje takvih postupaka i objasniti kako im pristupiti.

7.4.6. Društveno odgovorna roba i usluge

Organizacija mora nuditi robe i usluge usklađene sa zakonskim zahtjevima, te uzimati u obzir kriterije kvalitete, sigurnosti, poštivanja okoliša, pouzdanosti i, postupno, univerzalnog dizajna (vidi 3.16). Ako je prikladno, moraju biti uključene sve informacije koje se odnose na univerzalni dizajn proizvoda ili usluge.

7.5. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na dobavljače proizvoda, pružatelje usluga i partnere

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.5.1. Podržavanje načela društvene odgovornosti u opskrbnom lancu

Organizacija mora uspostaviti mehanizme za promicanje načela i zahtjeva društvene odgovornosti u opskrbnom lancu, s posebnim naglaskom na izravne dobavljače, na koje je utjecaj najjači.

7.5.2. Izvođenje i realizacija ugovora

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

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

7.5.3. Povjerljivost i privatnost

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

7.5.4. Poštenje

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

7.6. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u svojim udruživanjima i suradnjama

Organizacija mora kod svojih saveznika i partnera promicati načela društvene odgovornosti kroz odnose koje s njima uspostavlja.

7.7. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na konkurenciju

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

- a) Poštivati prava vlasništva (materijalna i nematerijalna) konkurencije i ne pribjegavati neetičkim praksama kao što je industrijska špijunaža.
- b) Suzdržati se od promicanja ili sklapanja ugovora koji nezakonito ili nepravilno ograničavaju natjecanje (dogovori o cijeni i podjela tržišta)
- c) Ne širiti o konkurentima netočne informacije ili informacije koje mogu dovesti do krivih zaključaka.

7.8. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na tijela vlasti

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.8.1. Suradnja i transparentnost

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

7.8.2. Nemiješanje

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

7.8.3. Porezne obveze

Organizacija se mora pridržavati svojih poreznih obaveza na svim područjima na kojima posluje.

7.8.4. Poštenje

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

7.9 Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zajednicu i društvo

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.9.1 Uključenost

Organizacija mora doprinositi održivom razvoju zajednice i okoline u kojoj posluje putem svojih vlastitih aktivnosti i kroz druge akcije, u mjeri u kojoj to može.

7.9.2. Promocija lokalnog razvoja

Organizacija mora nastojati poticati rast i stvarati bogatstvo tako da poboljšava okolinu u kojoj posluje, vodeći računa o lokalnom razvoju kroz politike koje promiču i ojačavaju lokalno zapošljavanje raznih razina kvalifikacije, koliko god je moguće, kao i korištenje lokalnih dobavljača kad god to dozvoljava vrsta proizvoda/usluge.

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

7.9.3. Ulaganje u zajednicu i društvo

Organizacija mora poštivati baštinu i kulturu, kao i način života zajednica na koje aktivnosti organizacije utječu.

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

7.10. Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na okoliš

Organizacija mora ispuniti sljedeće zahtjeve:

7.10.1. Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i djelotvorna uporaba resursa

Organizacija mora odrediti i ocijeniti aspekte okoliša za svoje aktivnosti u svrhu primjerenog upravljanja njima.

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

7.10.2. Očuvanje ekosustava i bioraznolikosti

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

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

7.10.3. Poštivanje životinjskog svijeta

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

8. Mjerenje, analiza i poboljšavanje

8.1. Općenito

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati primjerene metode za praćenje, mjerenje, analizu i poboljšavanje učinka sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

8.2. Praćenje i mjerenje sustava upravljanja društvenom odgovornošću

Organizacija mora utvrditi, dokumentirati i primijeniti odgovarajuće metode za praćenje i, gdje je primjereno, mjeriti zahtjeve društvene odgovornosti. Posebno, praćenje i mjerenje moraju joj omogućiti da:

- a) Prati i mjeri temeljne karakteristike aktivnosti koje mogu utjecati na društvenu odgovornost organizacije, a posebno one povezane s pozitivnim i negativnim učincima.
- b) Potvrdi sukladnost sa zahtjevima ove norme i drugima koje je organizacija odredila.
- c) Mjeri sposobnost organizacije za postizanje planiranih rezultata, uključujući opće i pojedinačne ciljeve.

Kad planirani rezultati nisu ostvareni, moraju se poduzeti i dokumentirati primjerene korektivne radnje.

8.3. Analiza podataka

Organizacija mora utvrditi, prikupljati i analizirati odgovarajuće podatke kako bi dokazala primjerenost i učinkovitost sustava upravljanja društvenom odgovornošću i ocijenila je li moguće ostvariti stalno poboljšavanje sustava upravljanja društvenom odgovornošću. To uključuje podatke nastale kao rezultat praćenja i mjerenja i iz drugih relevantnih izvora.

8.4. Ocjena zakonske usklađenosti

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati postupak (postupke) za periodičko ocjenjivanje usklađenosti s važećim zakonskim zahtjevima i drugim zahtjevima na koje se organizacija obvezala.

Organizacija mora održavati zapise o rezultatima ove periodičke ocjene (vidi 4.2.4).

8.5. Očekivanja dionika

Kao jedno od mjerenja učinka sustava upravljanja društvenom odgovornošću, organizacija mora periodički pratiti informacije koje se odnose na percepciju značajnih dionika o tome ispunjava li organizacija njihove potrebe i očekivanja u smislu društveno odgovornog ponašanja.

Metode za pribavljanje i korištenje ovih informacija moraju se utvrditi (vidi 4.2.4).

8.6. Nesukladnost, korektivne radnje i preventivne radnje

Organizacija mora uspostaviti, primijeniti i održavati postupak (postupke) za postupanje sa stvarnim i potencijalnim nesukladnostima (uključujući prigovore i pritužbe dionika) i za poduzimanje korektivnih radnji i preventivnih radnji. Postupak (postupci) mora(ju) definirati zahtjeve za:

- a) Prepoznavanje i ispravljanje nesukladnosti.
- b) Istraživanje nesukladnosti, utvrđivanje njenog (njihovih) uzroka i provođenje odgovarajućih radnji s namjerom da se spriječi ponovno pojavljivanje.
- c) Vrednovanje potrebe za radnjom (radnjama) za sprečavanje nesukladnosti i provođenje odgovarajućih radnji s namjerom da se spriječi ponovno pojavljivanje.
- d) Bilježenje rezultata poduzetih korektivnih radnji i preventivnih radnji (vidi 4.2.4).
- e) Ocjenu učinkovitosti poduzetih korektivnih radnji i preventivnih radnji.

Poduzete radnje moraju biti primjerene utjecaju utvrđene nesukladnosti ili učincima potencijalnih problema.

Organizacija mora osigurati da se svaka potrebna promjena proizašla iz korektivne radnje ili preventivne radnje zabilježi u dokumentaciji sustava upravljanja društvenom odgovornošću.

8.7. Interni audit

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

- a) U skladu s planiranim zahtjevima za društvenu odgovornost, zahtjevima ovog dokumenta i zahtjevima sustava upravljanja društvenom odgovornošću koji je organizacija uspostavila.
- b) Učinkovito primijenjen i održavan.

Program audita mora se planirati uzimajući u obzir status i važnost zahtjeva društvene odgovornosti i područja koji će biti auditirani te rezultate prethodnih audita. Moraju se odrediti kriteriji, područje primjene, učestalost i metode audita. Odabir auditora i izvođenje audita mora osigurati objektivnost i nepristranost postupka audita. Auditori ne smiju provoditi audit vlastitog rada.

Mora se uspostaviti, primijeniti i održavati jedan ili više postupaka za određivanje odgovornosti i zahtjeva za planiranje i provođenje audita, izradu zapisa i izvještavanje o rezultatima.

Zapisi o auditima i njihovim rezultatima moraju se održavati (vidi 4.2.4).

Rukovoditelji odgovorni za područje koje se auditira moraju osigurati da se bez kašnjenja pokrenu ispravke i korektivne radnje za uklanjanje uočenih nesukladnosti i njihovih uzroka. Naknadne radnje moraju sadržavati ovjeru provedenih radnja i izvještavanje o rezultatima ovjere.

Dodatak A (informativni)

Međunarodni referentni dokumenti

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

- Deset načela Svjetskog sporazuma (Global Compact) Ujedinjenih naroda (1999.)
- Povelja Zajednice o temeljnim socijalnim pravima radnika (9. prosinca 1989.)
- Povelja o Zemlji.
- Povelja o temeljnim pravima Europske unije.
- Kodeks prakse MOR-a o HIV/AIDS-u i svijetu rada.
- Konvencija protiv mučenja i drugog okrutnog, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1984.)
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)
- Međunarodna konvencija o uklanjanju svih oblika rasne diskriminacije (1965.)
- Konvencija o uklanjanju svih oblika diskriminacije žena (1979.)
- Konvencija OECD-a za borbu protiv potkupljivanja javnih službenika u međunarodnim poslovnim transakcijama (1997.)
- Konvencija o pravima djeteta (1989.)
- Konvencija MOR-a o radnom vremenu (industrija) i Preporuka 116 (skraćivanje radnog vremena).
- Konvencija MOR-a br. 102 (Socijalna sigurnost – najniži standardi).
- Konvencija MOR-a br. 131 (Određivanje najniže plaće).
- Konvencija MOR-a br. 135 (Predstavnicima radnika).
- Konvencija MOR-a br. 138 i Preporuka br. 146 (Najniža dob)
- Konvencija MOR-a br. 155 i Preporuka br. 164 (Sigurnost i zaštita zdravlja na radu)
- Konvencija MOR-a br. 159 (Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje – osobe s invaliditetom).
- Konvencija MOR-a br. 169 (Urođeničko i plemensko stanovništvo).
- Konvencija MOR-a br. 177 (Rad kod kuće).
- Konvencija MOR-a br. 182 (Najgori oblici dječjeg rada).
- Konvencija MOR-a br. 183 (Zaštita majčinstva).
- Konvencija MOR-a br. 29 (Prisilni rad) i br. 105 (Napuštanje prisilnog rada).
- Konvencija MOR-a br. 87 (Sloboda udruživanja i zaštita prava na organiziranje).
- Konvencija MOR-a br. 98 (Pravo na organiziranje i kolektivno pregovaranje)

Konvencija MOR-a br. 100 (Jednakost plaća) i br. 111 (Diskriminacija u odnosu na zapošljavanje i zanimanje).

Deklaracija MOR-a o temeljnim načelima i pravima na radu (1998.).

Deklaracija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (1975.).

Deklaracija UN-a o pravima mentalno zaostalih osoba (1971.).

Milenijska deklaracija (2000.).

Deklaracija o pravu i odgovornosti pojedinaca, grupa i društvenih tijela za promicanje i zaštitu univerzalno priznatih ljudskih prava i temeljnih sloboda (1998.).

Tripartitna deklaracija MOR-a o načelima koji se odnose na multinacionalna poduzeća i socijalnu politiku (1977.).

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (1948.)

Standardna pravila UN-a o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom.

Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (1966.)

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)

Dodatak B (informativni)**Usporedba između ISO 26000 i IQNet SR 10**

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
4	Načela društvene odgovornosti	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
5	Prepoznavanje društvene odgovornosti i uključivanje dionika	4.1	Opći zahtjevi
		5.1.	Opredjeljenost uprave
		5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.4.3	Komunikacija
6		4.1	Opći zahtjevi
		7.1	Zahtjevi sustava upravljanja društvenom odgovornošću u odnosu na dionike: Općenito
	Ključne teme		
6.2	Upravljanje organizacijom	4	Sustav upravljanja društvenom odgovornošću
		5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.3	Planiranje
		5.6	Ocjena uprave
		7.2	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na vlasnike, dioničare i ulagače
6.3	Ljudska prava	0.2	Načela sustava upravljanja društvenom odgovornošću
		7.3	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zaposlenike
		7.5	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na dobavljače proizvoda, pružatelje usluga i partnere
		7.9	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zajednicu i društvo

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
6.3.3	Ljudska prava, predmet 1: <i>Due diligence</i>	5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.6	Ocjena uprave
6.3.4	Ljudska prava, predmet 2: Situacije rizične za ljude	5.2	Politika društvene odgovornosti
		5.6	Ocjena uprave
6.3.5	Ljudska prava, predmet 3: Izbjegavanje sumnjivih povezivanja	7.8.2	Nemiješanje
		7.4.4	Poštenje
		7.5.4	Poštenje
		7.8.4	Poštenje
6.3.6	Ljudska prava, predmet 4: Rješavanje pritužbi	5.4.3	Komunikacija
		7.4.5	Služba za kupce i usluga nakon prodaje
		8.5	Očekivanja dionika
6.3.7	Ljudska prava, predmet 5: Diskriminacija i ranjive skupine	7.3.1	Nediskriminacija
		7.3.4	Dječji rad
		7.3.6	Pristupačna okruženja
		7.9.3	Ulaganje u zajednicu i društvo
6.3.8	Ljudska prava, predmet 6: Građanska i politička prava	7.3.2	Pravo na privatnost
		7.3.7	Udruživanje i pregovaranje
6.3.9	Ljudska prava, predmet 7: Ekonomska, socijalna i kulturna prava	7.3.8	Radni uvjeti i plaće
		7.3.9	Ugovor o radu
		7.3.10	Izobrazba, mogućnosti zapošljavanja i poslovni razvoj
6.3.10	Ljudska prava, predmet 8: Temeljna načela i prava na radu	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
		7.3	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zaposlenike
6.4	Radne prakse	0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
		7.3	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zaposlenike

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
		7.5	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na dobavljače proizvoda, pružatelje usluga i partnere
		7.9	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zajednicu i društvo
6.4.3	Radna praksa, predmet 1: Zapošljavanje i radni odnosi	7.3.9	Ugovor o radu
6.4.4	Radna praksa, predmet 2: Radni uvjeti i socijalna zaštita	7.3.8	Radni uvjeti i plaće
		7.3.9	Ugovor o radu
		7.3.11	Ravnoteža poslovnog i privatnog života
		7.3.12	Poštivanje dostojanstva zaposlenika
6.4.5	Radna praksa, predmet 3: Socijalni dijalog	5.4.3	Komunikacija
		7.3.7	Udruživanje i pregovaranje
		8.5	Očekivanja dionika
6.4.6	Radna praksa, predmet 4: Zdravlje i sigurnost na radu	7.3.5	Zdravlje i sigurnost
6.4.7	Radna praksa, problem 5: Razvoj ljudi i izobrazba na radnom mjestu	7.3.10	Izobrazba, mogućnosti zapošljavanja i poslovni razvoj
6.5	Okoliš	7.10	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na okoliš
6.5.3	Okoliš, predmet 1: Zaštita od zagađenja	7.10.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i efikasno iskorištavanje resursa
6.5.4	Okoliš, predmet 2: Održiva uporaba resursa	7.10.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i efikasno iskorištavanje resursa
6.5.5	Okoliš, predmet 3: Ublažavanje klimatskih promjena i prilagodba	7.10.1	Sprečavanje zagađenja i klimatskih promjena i efikasno iskorištavanje resursa
6.5.6	Okoliš, predmet 4: Zaštita okoliša, bioraznolikost i obnova prirodnih staništa	7.10.2	Očuvanje ekosustava i bioraznolikosti

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
6.6	Poštene poslovne prakse	7.2.2	Upravljanje organizacijom
		7.4.4	Poštenje
		7.5.4	Poštenje
		7.8.4	Poštenje
		7.7	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na konkurenciju
		7.8	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na tijela vlasti
6.6.3	Poštena poslovna praksa, predmet 1: Antikorupcija	7.4.4	Poštenje
		7.5.4	Poštenje
		7.8.4	Poštenje
6.6.4	Poštena poslovna praksa, predmet 2: Odgovorno političko djelovanje	7.2	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na vlasnike, dioničare i ulagače
		7.8	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na tijela vlasti
6.6.5	Poštena poslovna praksa, predmet 3: Korektno natjecanje	7.7	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na konkurenciju
6.6.6	Poštena poslovna praksa, predmet 4: Poticanje društvene odgovornosti u lancu vrijednosti	7.5.1	Podržavanje načela društvene odgovornosti u lancu vrijednosti
6.6.7	Poštena poslovna praksa, predmet 5: Poštivanje prava vlasništva	7.5.4	Poštenje
		7.7	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na konkurenciju
		0.2	Načela upravljanja društvenom odgovornošću
6.7	Pitanja potrošača	7.4	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na kupce, korisnike i potrošače
6.7.3	Potrošač, predmet 1: Poštenu marketing, činjenično i nepristrano informiranje i poštene prakse ugovaranja	7.4.1	Promocija i reklama

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
6.7.4	Potrošač, predmet 2: Zaštita zdravlja i sigurnost potrošača	7.4.6	Društveno odgovorne robe i usluge
6.7.5	Potrošač, predmet 3: Održiva potrošnja	7.4.1	Promocija i reklama
		7.4.6	Društveno odgovorne robe i usluge
6.7.6	Potrošač, predmet 4: Služba za potrošače, podrška, i rješavanje pritužbi i sporova	7.4.5	Služba za kupce i usluge nakon prodaje
6.7.7	Potrošač, predmet 5: Zaštita podataka i privatnost potrošača	7.4.3	Povjerljivost i privatnost
6.7.8	Potrošač, predmet 6: Pristup neophodnim uslugama	7.9.1	Uključenost
		7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.7.9	Potrošač, predmet 7: Edukacija i svijest	5.4.3	Komunikacija
6.8	Uključenost u zajednicu i njen razvoj	7.9	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na zajednicu i društvo
		7.9.1	Uključenost
6.8.3	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 1: Uključenost u zajednicu	7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.4	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 2: Edukacija i kultura	7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.5	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 3: Stvaranje prilika za zapošljavanje i razvoj vještina	7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
6.8.6	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 4: Razvoj i pristup tehnologijama	7.6	Zahtjevi koje organizacija mora ispuniti u odnosu na svoja udruživanja i suradnju
6.8.7	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 5: Stvaranje bogatstva i prihoda	7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
		7.10.3	Poštivanje životinjskog svijeta
6.8.8	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 6: Zdravlje	5.4.3	Komunikacija
		7.3.5	Zdravlje i sigurnost

	ISO 26000 (Smjernica)		IQNet SR 10 (Zahtjevi)
Točka	Naslov	Točka	Naslov
6.8.9	Uključenost u zajednicu i razvoj, predmet 7: Društveno ulaganje	7.9.2	Promicanje lokalnog razvoja
		7.9.3	Ulaganje u zajednicu i društvo
7	Smjernice za integriranje društvene odgovornosti u organizaciji		
7.1	Općenito	1.1	Općenito
7.2	Odnos karakteristika organizacije i društvene odgovornosti	1.2	Primjena
7.3	Razumijevanje društvene odgovornosti organizacije	1.2	Primjena
		4.1	Opći zahtjevi
		5.2	Politika društvene odgovornosti
7.4	Integriranje društvene odgovornosti u organizaciju u praksi	4	Sustav upravljanja društvenom odgovornošću
7.4.1	Podizanje svijesti i izgradnja kompetencija za društvenu odgovornost	6.2	Kompetentnost, izobrazba i svijest
7.4.2	Određivanje smjera organizacije za društvenu odgovornost	5.1	Opredijeljenost uprave
		5.3	Planiranje
7.4.3	Ugrađivanje društvene odgovornosti u upravljanje organizacijom, sustave i postupke	5.3	Planiranje
		4	Sustav upravljanja društvenom odgovornošću
7.5	Komunikacija o društvenoj odgovornosti	5.4.3	Komunikacija
		7.2.3	Transparentnost informiranja
7.6	Povećanje vjerodostojnosti u odnosu na društvenu odgovornost	5.1	Opredijeljenost uprave
		8.5	Očekivanja dionika
7.7	Provjera i poboljšavanje aktivnosti i praksi organizacije povezanih s društvenom odgovornošću	8	Mjerenje, analiza i poboljšavanje
		5.6	Ocjena uprave

