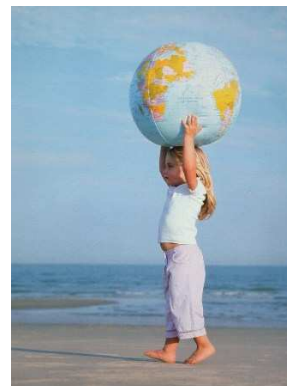


26k-Uživatelská příručka



ISO 26000 Návod na uplatňování společenské odpovědnosti Uživatelská příručka

Říjen 2010

Sincerest thanks go to **Otakar Kunc**, former head of the Czech Standardization Institute, for his great offer to translate the 26k-user-guide and its 26k-issue-tool into Czech language.

Poděkování Otakaru Kuncovi, dřívějšímu řediteli Českého normalizačního institutu, za překlad 26k-user-guide a navazujícího 26k-issue-tool do českého jazyka.

Autoři: **Guido Gürtler**, reprezentant NORMAPME a pozorovatel za ICC v ISO/TMB/WG SR, pracovní skupině Společenská odpovědnost, guido.guertler@t-online.de, a **Claudia Graziani**, odborník v oblasti společenské odpovědnosti, c.graziani@gmx.de

Obsah

Úvod	3
Krok 1: Nákup normy ISO 26000	3
Krok 2: ISO 26000 se nepoužívá pro certifikaci, ani jako předpis, ani ve smluvních vztazích	3
Charakteristické vlastnosti dokumentu.....	3
Není určen k certifikaci.....	4
Neslouží k tvorbě předpisů.....	4
Neužívá se ve smluvních vztazích	5
Krok 3: Pečlivé prostudování ISO 26000	5
Krok 4: Rozhodnutí , zda ISO 26000 je v souladu s vašimi potřebami a splňuje vaše očekávání	6
Krok 5: Zhodnocení významu/důležitosti jednotlivých problematik, určení možných činností a posouzení jejich důsledků	6
26k-Nástroj k využití ISO 26000.....	7
Krok 6: Veřejné oznámení o využívání ISO 26000	8
Příloha Obsah ISO 26000.....	11

Úvod

Cíl uživatelské příručky: Cílem příručky je usnadnit pochopení a zodpovědné, správné a účinné používání ISO 26000 (obsah, viz příloha). Příručka nabízí "26k-Nástroj k využití ISO 26000" a další užitečné pomůcky. Praktické využití všech nabízených pomůcek se obejde bez pomoci servisních organizací nebo partnerů, jako například konzultantů, školitelů nebo auditorů. Příručka rovněž nabízí návrh způsobu zveřejnění úspěšného užití ISO 26000 v organizaci.

Vzhledem ke své obecnosti, je příručka použitelná pro organizace všech typů a velikostí. V případě potřeby, lze pro specifické oblasti využít tuto obecnou příručku jako základ pro vypracování vlastních příruček.

Webový odkaz: http://www.26k-estimation.com/html/czech_iso_26000_user_guide.html (2012-09) obsahuje uživatelskou příručku ke stažení ve formátu Word,

Webový odkaz: http://www.26k-estimation.com/html/application_phase.html#CorrectUse (2012-09) obsahuje krátkou prezentaci ukazující správný způsob použití ISO 26000.

Krok 1: Nákup normy ISO 26000

Normy ISO prodávají normalizační organizace, které jsou členy ISO, popřípadě jejich nakladatelství, jejichž adresy jsou dostupné na http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm (2012-09).

Ze srovnání cen uváděných na webových stránkách normalizačních organizací vyplývá jejich značná rozdílnost. Cena tohoto dokumentu se pohybuje v rozpětí od 200 Euro (300 USD) do 18 Euro. Důležité je upozornění, že dokumenty prodávané jednotlivými členy ISO jsou zcela totožné. Rozdíly v ceně tedy neznamenají rozdílnou kvalitu dokumentů.

Doporučení/Rada 1: Před nákupem normy porovnejte ceny v nabídkách jednotlivých členů ISO. K tomu můžete s výhodou využít přehled cen uvedený na http://www.26k-estimation.com/html/best_prices_for_iso_26000.html#26kBestPrices (2012-09)

Krok 2: ISO 26000 se nepoužívá pro certifikaci, ani jako předpis, ani ve smluvních vztazích

Vzhledem k tomu, že ISO 26000 je spíše příručkou nebo návodem, neobsahuje na rozdíl od technické normy požadavky a nemůže proto sloužit k certifikaci, měření nebo k posuzování shody.

Charakteristické vlastnosti dokumentu

Použití ISO 26000 je zcela dobrovolné. Dokument je návodem, poskytujícím orientaci, rady, návrhy a doporučení, z nichž si lze vybrat ty části, jejichž využití je v daném případě považováno za nejvýhodnější a nejúčinnější. Tento dokument je mezinárodní normou pouze z toho důvodu, že byl vydán ISO a jejími členskými organizacemi. Formálně je dokument mezinárodní normou, avšak s ohledem na obsah se jedná o návod či příručku.

ISO 26000 srozumitelně vyjadřuje oblast působnosti:

“Tato mezinárodní norma není normou pro systém řízení. Není určena a není vhodná pro certifikaci, ani pro využití při tvorbě předpisů nebo v oblasti smluvních vztahů. Každá nabídka na certifikaci nebo požadavek na certifikaci podle ISO 26000 by znamenaly chybné pochopení záměru a účelu dokumentu a byly by zneužitím této mezinárodní normy. Vzhledem k tomu, že ISO 26000 neobsahuje žádné požadavky, není možné certifikací prokázat shodu s touto mezinárodní normou.”

Není určen k certifikaci

Je důležité si uvědomit, že ISO 26000 není určena pro auditování nebo certifikaci. Není ani normou pro systémy řízení jako jsou ISO 9001 nebo ISO 14001. Není ani směrnici ani technickou normou, které se v praxi obvykle musí použít v plném rozsahu.

Vzhledem k tomu, že certifikace je podnikáním, existuje nebezpečí, že některé organizace (včetně dceřiných podniků normalizačních organizací) vytvoří své vlastní normy pro sociální odpovědnost, které budou obsahovat požadavky, a které pak mohou být použity pro certifikaci. Pokud se o takových normách tvrdí, že jsou vytvořeny na “základě” nebo že jsou v “souladu” s ISO 26000 (popřípadě je použita jiná podobná formulace), je takové tvrzení považováno za porušení důvěry, protože ISO 26000 byla úmyslně vytvořena jako návod bez stanovení požadavků.

Certifikace sociální odpovědnosti by brzdila její další zlepšování a potřebnou pružnost při přijímání těch nejúčinnějších opatření. Audit i certifikát postihují pouze okamžitý stav, zatímco sociální odpovědnost je dynamickým procesem, kdy přijímaná účinná opatření se mění v souladu s měnícími se prioritami podle momentálních potřeb.

Doporučení/Rada 2: Certifikační organizace by měly respektovat zaměření ISO 26000. Pokud to některá organizace ignoruje, je třeba informovat její představitele o správném způsobu použití a odmítnout nabídku na certifikaci, která je faktickým zneužitím ISO 26000.

Doporučení/Rada 3: Podle definice z ISO 26000 jsou certifikační orgány “organizace”. Požádejte je o informaci, jak používají ISO 26000 v rámci jejich organizace a jak využití normy oznamují.

Doporučení/Rada 4: Nesouhlaste s certifikací, protože brzdí zlepšování a posilování sociální odpovědnosti.

Webový odkaz: viz http://www.26k-estimation.com/html/certfication_no.html#certification-a-word (2012-09)

Neslouží k tvorbě předpisů

Je zřejmé, že úroveň a podrobnost národních předpisů se v jednotlivých zemích značně liší. Některé vlády, zejména v méně ekonomicky rozvinutých zemích s nedostatečně vytvořeným právním systémem, mohou uvažovat o vyhlášení ISO 26000 formou zákona nebo závazného právního předpisu. Vzhledem k zaměření ISO 26000, které je definováno zcela jednoznačně, se jedná o zřejmý případ nesprávného použití.

Doporučení/Rada 5: Pokud se dozvíte o takovém záměru, informujte neprodleně vládu, že se ISO 26000 nesmí používat ke tvorbě předpisů.

Neužívá se ve smluvních vztazích

ISO 26000 se používá v jednotlivých organizacích. Zaměření normy vylučuje využití ve smluvních vztazích. Žádná smlouva mezi obchodními partnery nebo mezi státem a obchodním partnerem nesmí obsahovat odkaz na ISO 26000. Pokud by při zadávání veřejných zakázek, v kupních smlouvách, dodacích podmínkách a specifikacích nebo v jiných smluvních dokumentech bylo vyžadováno ISO 26000, pak tento požadavek je zřejmým případem nesprávného použití.

Doporučení/Rada 6: Pokud se dozvíte o návrhu smlouvy, který v jakékoliv podobě obsahuje povinné použití ISO 26000, oznamte bez prodlení autoru smlouvy, že se ISO 26000 neužívá ve smluvních vztazích.

Webový odkaz: viz http://www.26k-estimation.com/html/misconceptions_and_misuse.html (2012-09)
nejčastější nepochopení a chybné použití

Krok 3: Pečlivé prostudování ISO 26000

Podle zadání úkolu (N049) na vypracování ISO 26000 se předpokládá, že norma bude srozumitelná a snadno využitelná v praxi. Vzhledem k tomu, že norma splňuje tento předpoklad, její praktické využití nevyžaduje externí konzultace, audity nebo školení i když jsou tyto služby často nabízeny. Využití těchto služeb může být finančně náročné. Takzvaní “školitelé” mohou velmi dobře znát text ISO 26000, avšak nemají dostatečně hluboké znalosti o zvláštностech jednotlivých organizací a o jejich vnějších vztazích a také obvykle nenesou za své konání žádnou odpovědnost.

Je proto důležité pečlivě prostudovat celý dokument a vyplatí se věnovat dostatek času na plné pochopení toho, co přibližně 400 odborníků z celého světa definovalo jako sociální odpovědnost a co jimi bylo schváleno. Výsledkem bude zjištění, jakou důležitost má **Odstavec 6 pro praktické využití ISO 26000:**

- **poskytuje rady** (doporučení, jako například “...organizace by měla...”)
- **zahrnuje 7 hlavních témat** - organizační řízení, lidská práva, pracovní vztahy, životní prostředí, řízení podle pravidel, spotřebitelské záležitosti a společenská angažovanost a rozvoj

a

- **rozvíjí** každé téma několika doplňujícími otázkami.

Při studiu jednotlivých odstavců se narazí na kritické přístupy a způsoby jejich zpracování v normě.

Jedním z nich je příliš obecné tvrzení obsažené v ISO 26000, že “všechna hlavní témata jsou důležitá pro všechny organizace”. Vzhledem k tomu, že to není zcela reálné, byl vytvořen **26k-Nástroj k využití ISO 26000**, aby pomáhal najít, která z hlavních témat a navazujících problematik jsou pro organizaci skutečně důležitá, viz Krok 5.

Dalším kritickým problémem, který je nutno řešit velmi opatrně je vztah mezi ISO 26000 a platnými zákony, protože ISO 26000 jasně neurčuje přednost platných zákonů. Například hlavní téma Pracovní vztahy zmiňuje Mezinárodní normy práce MOP (Mezinárodní organizace práce), ale jasně neříká, zda tyto mezinárodní normy práce převzaté do národní legislativy mají přednost před pokyny obsaženými v ISO 26000.

Doporučení/Rada 7: Vzhledem k rozdílnosti úrovně národních zákonů a předpisů mohou být některé problematiky z ISO 26000 předmětem národních zákonů a předpisů. Je proto užitečné konzultovat tyto záležitosti v rámci existujících oborových nebo profesních sdružení, protože použití ISO 26000 není v takových případech aktuální.

Krok 4: Rozhodnutí, zda ISO 26000 je v souladu s vašimi potřebami a splňuje vaše očekávání

Po seznámení se s obsahem dokumentu může vzniknout obava, zda norma obsahuje řešení, které je v souladu s potřebami organizace a splňuje její očekávání a zda organizace patří do oblasti působnosti normy. Úvaha na toto téma by měla vycházet z toho, že ISO 26000 je koncipováno pro organizace všech typů a velikostí bez rozdílu. Vymezení pojmu “organizace” je proto velmi důležité a v normě je organizace definována takto:

“2.12 – subjekt nebo skupina lidí a zařízení, s uspořádanou soustavou odpovědností, kompetencí a vnitřních vztahů, mající rozpoznatelné cíle”.

Podle jednodušší a obecně pochopitelnější definice je typickým znakem organizace několikaúrovňové rozdělení odpovědností mezi různé útvary, jak vyplývá z následujícího příkladu:

“Sociální jednotka lidí systematicky uspořádaná a řízená tak, aby nepřetržitě uspokojovala potřeby a usilovala o dosažení společných cílů. Všechny organizace mají řídicí strukturu, která v organizaci určuje vztahy mezi funkcemi a pozicemi a dále rozděluje role, odpovědnosti a kompetence k vykonání stanovených úkolů. Organizace jsou otevřené systémy v tom smyslu, že ovlivňují a jsou ovlivňovány vnějším prostředím.”

(Zdroj: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html> (2012-09))

Proto je možné konstatovat, že čím bude daný subjekt menší, tím méně bude splňovat definici organizace uvedenou v ISO 26000.

Doporučení/Rada 8: Jednotlivé subjekty musí samy posoudit a rozhodnout, zda jsou organizací podle definice uvedené v ISO 26000.

Krok 5: Zhodnocení významu/důležitosti jednotlivých problematik, určení možných činností a posouzení jejich důsledků

Vezme-li se v úvahu stavba a rozsah působnosti ISO 26000, může být obtížné určit, zda jsou všechny části dokumentu pro danou organizaci důležité. Podle obecné formulace v ISO 26000 jsou “všechna

hlavní témata důležitá pro všechny organizace, ale nikoliv všechny navazující problematiky zahrnuté v hlavních tématech". Toto tvrzení však není realistické, protože:

Doporučení/rada 9: Pouze sama organizace má potřebné informace k tomu, aby mohla rozhodnout, která hlavní témata a navazující problematiky jsou pro ni důležité.

26k-Nástroj k využití ISO 26000

26k-Nástroj k využití ISO 26000 pomáhá organizaci vybrat ty problematiky, které jsou pro ni důležité. Zodpovězení jen několika otázek pomůže k odpovědnému, důslednému, promyšlenému a na konkrétních podmínkách založenému užití ISO 26000. V této souvislosti se naskytá důležitá otázka: V jakém rozsahu a zda vůbec může organizace ovlivnit stav a vývoj společnosti, jestliže bude aktivně uplatňovat sociální odpovědnost?

Jak používat tento nástroj? Tabulka je snadno použitelná pomůcka, uvádějící uspořádaný přehled hlavních témat a navazujících problematik, umožňující prověřit jejich význam a odhadnout vliv možných opatření hledáním odpovědí na následující otázky:

- Jsou hlavní téma a navazující problematiky považovány v organizaci za důležité?
- Jak může organizace tyto záležitosti ovlivnit?
- Jaká opatření může organizace přijmout v jednotlivých oblastech?
- Je zaručeno, že předpokládaná opatření nejsou v rozporu s platnými zákony?
- Jaký dopad budou mít předpokládaná opatření?
- Které zúčastněné strany by měly být zainteresované v rámci dané problematiky?

Tabulka se vyplňuje řádek po řádku a po jednotlivých otázkách. Pokud je odpověď v jednom políčku záporná, celý řádek je tím dokončen a pokračuje se na dalším řádku.

Co je výsledkem? Výsledkem důkladné analýzy jsou doporučení, kterými by se organizace měla přiměřeně řídit v oblasti sociální odpovědnosti, využitelná například jako podklad k dialogu se zúčastněnými stranami nebo ve vztahu k dalším partnerům. Dalším výsledkem je stanovení možných opatření k účinnému uplatnění ISO 26000. Je také možné určit oblasti, kterými se hodlá organizace detailně zabývat ve spolupráci s konkrétními subjekty nebo kde bude zapotřebí zjistit více o skutečných dopadech zamýšlených opatření.

Doporučení/Rada 10: Nepovažujte za překvapení, když zjistíte, že ne všechny uvedené problematiky jsou v případě vaší organizace považovány za důležité.

Doporučení/Rada 11: Nepřeceňujte výsledek analýzy, protože ISO norma nemůže postihnout všechny možnosti jak zvýšit sociální odpovědnost a proto neváhejte hledat další možnosti a prostředky, kterými lze ve vašem případě dospět k uspokojení aktuálních sociálních potřeb.

Doporučení/Rada 12: Použijte zjištěná získaná prostřednictvím 26k-Nástroje k využití ISO 26000 jako podklad k jednání se zainteresovanými stranami.

Webový odkaz: http://www.26k-estimation.com/html/user_guide_iso_26000.html#down-docs
(2012-09)

Existují rovněž další uznávané a volně přístupné nástroje pro uplatňování sociální odpovědnosti, jako například “EFQM Systém pro CSR a Excellence Model”, který nabízí dobrovolný systém pro posouzení této problematiky bez ohledu na velikost, obor či vyspělost organizace.

Doporučení/Rada 13: Nebojte se použít ESQM model (popřípadě i jiné) a vytvořit si vlastní úsudek o rozsahu využitelnosti ISO 26000. Uplatněte získané poznatky při komunikaci se zainteresovanými stranami.

Webový odkaz: <http://www.efqm.org/en/PdfResources/teaser-frameworkCSR180609.pdf> (tento odkaz obsahuje pouze osnovu a nikoliv celý dokument; 2012-09)

Je užitečné se zmínit i o iniciativách průmyslových asociací, vládních a mezinárodních organizacích, z nichž některé mají regionální zaměření. K těmto iniciativám se lze připojit formou členství nebo je využít jako fórum k výměně praktických zkušeností. Některé z těchto iniciativ jsou uvedeny v Příloze A k ISO 26000.

Možná, že jsou k mání i pokyny k uplatňování sociální odpovědnosti, zpracované obchodními nebo průmyslovými asociacemi, ve kterých je vaše organizace členem. Je proto užitečné zjistit, zda takové pokyny existují, protože lze předpokládat, že budou lépe odpovídat konkrétním problémům existujícím v dané oblasti činnosti.

Doporučení/Rada 14: Doporučuje se porovnat ISO 26000 s již existujícími etickými kódy a s kodexy správného chování v asociacích (které jsou často kratší ve srovnání s ISO 2600 a postihují hlavní problematiku obdobným způsobem) a rozhodnout, který kód nebo normu je vhodnější v daném případě použít.

Doporučení/Rada 15: Čím je organizace menší, tím užitečnější je obrátit se o radu na asociaci, jíž je organizace členem a analýzu i dialog se zainteresovanými stranami provést s pomocí asociace nebo jejího člena. Je rovněž možné vytvořit společná fóra pro výměnu osvědčených postupů a zkušeností

Doporučení/Rada 16: Doporučuje se hledat na Internetu nabídky jiných řešení, které mohou lépe vyhovovat konkrétním potřebám organizace a tato řešení využívat. ISO 26000 se v takovém případě použije jako doplňující podklad. Do veřejného oznámení se pak doplní poznámka uvádějící tyto skutečnosti.

Krok 6: Veřejné oznámení o využívání ISO 26000

Každá organizace má dlouhodobé vztahy k řadě partnerů a 26k-Nástroj k využití ISO 26000 může přispět k odhalení dalších možností, jak rozšířit vzájemnou komunikaci.

Při zveřejňování skutečnosti, že zodpovědné využívání ISO 26000 je součástí správné praxe v organizaci, je třeba zachovávat jistou přiměřenost co do rozsahu i obsahu takového oznámení. Prostředky, vynaložené k tomuto účelu by měly v zásadě odpovídat velikosti organizace.

Jednostránkové oznámení by proto mělo být většinou zcela dostatečné, a to zejména v případě malých a středních podniků. Do oznámení je možné zahrnout i některá zjištění a přijatá opatření.

ISO WG SR Task Group 2 “Komunikace” vydala ve svém prosincovém Bulletinu (2009) následující sdělení k otázce způsobu, jakým organizace může poukázat na využívání ISO 26000:

“ISO 26000 je dobrovolná mezinárodní norma poskytující návod na uplatňování sociální odpovědnosti. Organizace všech typů se vyzývají k podpoře a užívání ISO 26000 následujícím způsobem:

“Organizace” uznává ISO 26000 jako podkladový dokument, který poskytuje návod pro uplatňování sociální odpovědnosti.

a /nebo

“Organizace” využívá ISO 26000 jako návod k začlenění zásad sociální odpovědnosti do podnikové praxe.”

Vhodnější text, který lze individuálně přizpůsobit zní:

ISO 26000 Pokyny pro uplatňování sociální odpovědnosti Sdělení o uplatňování principů SR		
Prohlašujeme, že naše organizace je obeznámena s obsahem normy ISO 26000 a s jejím využitím ke stanovení priorit a činností při uplatňování sociální odpovědnosti.		
Uznáváme ISO 26000 jako podklad, poskytující pokyny k uplatňování sociální odpovědnosti. Využíváme ISO 26000 jako návod k začlenění zásad sociální odpovědnosti do podnikové praxe.		
Podrobnosti jsou obsaženy na <webové stránce> a/nebo v <naší zprávě>. V případě potřeby dalších informací kontaktujte laskavě níže podepsanou osobu.		
Místo a datum	Podpis(y)	Adresa

Použití této formy vlastnoručně podepsaného oznámení dokazuje, že se organizace touto problematickou vážně zabývá. Zákazníci, úřady, další zainteresované strany i široká veřejnost proto mohou předpokládat, že oznámení je zpracováno na základě spolehlivých a správných podkladů a z toho důvodu jej také budou uznávat. Vlastní oznámení bude mít větší váhu, než prohlášení jakékoliv externí organizace, která obvykle nepřejímá žádnou odpovědnost za chybný výklad, či případné ekonomické nebo právní komplikace.

Doporučení/Rada 17: Používejte proto tento vlastnoručně podepsaný druh oznámení doporučený ISO pro komunikaci se zákazníky, dodavateli, státními orgány a se všemi ostatními subjekty.

Doporučení/Rada 18: Přijměte tento druh oznámení od vašich partnerů.

Webový odkaz: ISO odkaz k tomuto tématu obsahuje FAQ číslo 9 na http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/07_gen_info/faq.html (2012-09).

Úplný text informačního bulletinu je k dispozici na http://www.26k-estimation.com/html/user_guide_iso_26000.html#down-docs (2012-09). Návrh sdělení lze stáhnout z tohoto odkazu rovněž ve formátu Word.

Obsah	Strana
Předmluva	vi
Úvod	vii
1 Oblast působnosti	1
2 Termíny a definice	2
3 Chápání sociální odpovědnosti	5
3.1 Sociální odpovědnost organizací: Historické pozadí	5
3.2 Současné trendy v sociální odpovědnosti	5
3.3 Charakteristika společenské odpovědnosti	6
3.4 Stát a sociální odpovědnost	9
4 Principy sociální odpovědnosti	10
4.1 Obecně	10
4.2 Zodpovědnost	10
4.3 Transparentnost	10
4.4 Etické chování	11
4.5 Respekt k zájmům zúčastněných stran	12
4.6 Respekt k zákonům	12
4.7 Respekt ke všeobecně uznávaným normám chování	13
4.8 Respekt k lidským právům	13
5 Pochopení sociální odpovědnosti a zapojení zainteresovaných stran	14
5.1 Obecně	14
5.2 Pochopení sociální odpovědnosti	14
5.3 Identifikace zainteresovaných stran a jejich zapojení	16
6 Návod na posouzení hlavních témat z oblasti sociální odpovědnosti	19
6.1 Obecně	19
6.2 Organizační řízení	21
6.3 Lidská práva	23
6.4 Pracovní vztahy	33
6.5 Životní prostředí	40
6.6 Řízení podle pravidel	48
6.7 Spotřebitelské záležitosti	51
6.8 Společenská angažovanost a rozvoj	60
7 Návod na zavedení sociální odpovědnosti v celé organizaci	69
7.1 Obecně	69
7.2 Vztah charakteru organizace k sociální odpovědnosti	69
7.3 Chápání sociální odpovědnosti v organizaci	70
7.4 Postupy k zavedení sociální odpovědnosti v celé organizaci	74
7.5 Zveřejňování oznámení o angažovanosti v oblasti sociální odpovědnosti	76
7.6 Posilování důvěryhodnosti v oblasti sociální odpovědnosti	78
7.7 Kontrola a zlepšování opatření a postupů v oblasti sociální odpovědnosti v organizaci	80
7.8 Dobrovolné iniciativy v oblasti sociální odpovědnosti	82
Příloha A (informativní) Příklady dobrovolných iniciativ a nástrojů v oblasti sociální odpovědnosti	85
Příloha B (informativní) Zkratky	98
Bibliografie	99