

# **IQNet SR 10**

**Системы менеджмента  
социальной ответственности**

**Требования**



**IQNet SR 10**  
**Системы менеджмента**  
**социальной ответственности**  
**Требования**

Апрель 2015

© IQNet, 2015

Все права защищены. Если обратное не подтверждено, ни одна часть настоящего документа не может воспроизводиться или использоваться в любой форме или любыми средствами, электронными, механическими, включая фотокопирование и создание микрофильмов, без письменного разрешения IQNet по указанному ниже адресу.



**Ассоциация IQNet – Международная сеть по сертификации**

Bollwerk 31

P.O. Box 406

CH-3000 Bern 7

Switzerland

Тел.: +41 31 310 24 40

Факс: +41 31 310 24 59

E-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

Web-сайт: [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Официальный перевод на русском языке

В случае расхождения толкований или несоответствия между англоязычной версией данного стандарта и его переводом на любой другой язык, преимущество имеет англоязычная версия.

Перевод осуществлен Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр»

Ассоциация по сертификации «Русский Регистр»

Россия, 190121, г. Санкт-Петербург, проспект Римского-Корсакова, 101, офис 1

Телефон: +7 (812) 600-11-67

Факс: +7 (812) 600-11-69

E-mail: [rr-head@rusregister.ru](mailto:rr-head@rusregister.ru)

Web: [www.rusregister.ru](http://www.rusregister.ru)



## **Оглавление**

0. ВВЕДЕНИЕ .....	6
0.1. Общие положения .....	6
0.2. Принципы систем менеджмента социальной ответственности .....	7
1. Область применения .....	9
2. Нормативные ссылки .....	10
3. Термины и определения .....	11
4. Среда организации .....	14
4.1. Понимание организации и её среды .....	14
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	14
4.3. Определение области применения системы менеджмента социальной ответственности.....	14
4.4. Системы менеджмента социальной ответственности .....	15
5. Лидерство .....	16
5.1. Лидерство и приверженность.....	16
5.2. Политика .....	16
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации .....	17
5.4. Кодекс поведения .....	17
6. Планирование.....	18
6.1. Действия в отношении рисков и возможностей .....	18
6.2. Идентификация и оценка факторов .....	18
6.3. Цели в области социальной ответственности и планирование их достижения	18
6.4. Законодательные и прочие требования .....	19
7. Поддержка .....	20
7.1. Ресурсы .....	20
7.2. Компетентность .....	20
7.3. Осведомленность .....	20
7.4. Коммуникации .....	20
7.5. Документированная информация .....	20

8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны .....	22
8.1.Планирование и управление операциями .....	22
8.2.Владельцы и заинтересованные стороны .....	22
8.3.Сотрудники .....	23
8.4.Клиенты, пользователи и потребители .....	25
8.5.Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры .....	27
8.6.Правительства, государственные и регулирующие органы .....	27
8.7.Общество, общественность и социальные организации .....	28
8.8.Окружающая среда .....	28
8.9.Конкуренты .....	29
9. Оценка функционирования .....	30
9.1.Мониторинг, измерение, анализ и оценка .....	30
9.2.Ожидания заинтересованных сторон .....	30
9.3.Внутренний аудит .....	30
9.4.Анализ со стороны руководства .....	31
10.Улучшение .....	32
10.1 Несоответствия и корректирующие действия .....	32
10.2 Постоянное улучшение .....	32
Приложение А (справочное). Руководство и рекомендации .....	33
Приложение В (справочное). Международные ссылочные документы .....	35
Приложение С (справочное). Связь между ISO 26000 и IQNet SR 10 .....	37

## **0. ВВЕДЕНИЕ**

### **0.1. Общие положения**

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента социальной ответственности для организаций, которые привержены принципам и рекомендациям в отношении устойчивости и социальной ответственности, в частности тем из них, которые изложены в Международном Стандарте ISO 26000 (см. Приложение В и С).

Причинами для разработки настоящего стандарта послужили:

- a) Осознание того, что устойчивость, социальная ответственность и хорошее управление являются уже устоявшимися концепциями в сферах экономики, окружающей среды и социальных аспектах на текущий момент, а также уверенность в том, что они являются полезными инструментами для достижения общественного прогресса.
- b) Практическая польза предоставления инструмента, позволяющего организациям продвигаться в области социальной ответственности и обмениваться опытом по результатам своего развития в этой сфере, особенно применительно к малым и средним предприятиям (МСП), с учетом их размеров.
- c) Спрос со стороны многих организаций, пользующихся услугами органов по сертификации для улучшения своей деятельности в соответствии со стоящими перед ними задачами - такими, как повышение качества – улучшение в области окружающей среды или профессиональной безопасности и охраны труда – и готовых применять в области социальной ответственности те методы управления, которые доказали свою эффективность в указанных областях. Такие организации реализуют свою политику и устанавливают цели в области социальной ответственности, действуя на рынках и в окружении, которые становятся все более чувствительными к вопросам социальной ответственности. Это те рынки, которые организации не могут игнорировать, запросы которых необходимо выполнять и которые в то же время предоставляют конкурентное преимущество тем своим участникам, которые наилучшим образом удовлетворяют их ожидания.

Стандарт IQNet SR10 описывает систему менеджмента социальной ответственности, основанную на методологии Постоянного Улучшения, известной как Планируй-Исполняй-Проверяй-Действуй (PDCA). Цикл Постоянного улучшения можно кратко описать как:

- **Планирование:** установление целей и требований, необходимых для достижения результатов в соответствии с политикой организации в области социальной ответственности.
- **Исполнение:** выполнение требований.
- **Проверка:** мониторинг и измерение требований по отношению к политике в области социальной ответственности, задач, целей, законодательных и прочих требований, и представление результатов.
- **Действие:** принятие действий с целью постоянного улучшения системы менеджмента социальной ответственности.

Требования к системе менеджмента социальной ответственности, изложенные в настоящем стандарте, являются элементами инструментария для достижения

прогресса в устойчивости и менеджменте социальной ответственности, совместимыми с другими системами менеджмента на основе стандартов ISO, например, ISO 9001 и ISO 14001.

Настоящая система содержит требования, на соответствие которым может быть проведен аудит и которые обеспечивают постоянное улучшение систем менеджмента социальной ответственности; тем не менее, она не устанавливает абсолютных требований в отношении социальной ответственности за исключением:

- a) Законодательных требований, применимых к организации;
- b) Требований к системе менеджмента, изложенных в настоящем стандарте или любых других, установленных или принятых организацией;
- c) Собственных целей организации.

Настоящий стандарт устанавливает требования, на соответствие которым может быть проведена сертификация.

**Примечание.** Несмотря на то, что ISO 26000 был использован как основа для настоящего стандарта, его внедрение и сертификация не могут быть использованы организацией для заявления о соответствии ISO 26000.

## **0.2. Принципы систем менеджмента социальной ответственности**

Действия, предпринимаемые в области менеджмента социальной ответственности, основаны на ряде широко распространенных универсальных принципов, которые применяются независимо от вида деятельности, размеров организации, расположения или других специфических особенностей и которые являются дополнением к всеобщим правам и принципам.

Организация должна исходить в своем поведении и руководствоваться международно признанными принципами социальной ответственности. ISO 26000 предоставляет указания по реализации семи принципов социальной ответственности. Эти принципы перечислены ниже:

- a) отчетность;
- b) прозрачность;
- c) этическое поведение;
- d) уважение интересов заинтересованных сторон;
- e) уважение верховенства закона;
- f) уважение международных норм поведения;
- g) уважение прав человека.

Примечание. Для дополнительной информации об этих принципах смотрите ISO 26000 "Руководство по социальной ответственности".

В дополнение к этому успешное руководство и функционирование организации требует системного и прозрачного стиля управления. Успех может являться результатом внедрения и поддержания системы менеджмента, направленной на постоянное улучшение результатов деятельности посредством соблюдения потребностей всех заинтересованных сторон.

В дополнение к принципам социальной ответственности, приведенным выше,

организация должна соблюдать следующие принципы, касающиеся системы менеджмента:

a) Междисциплинарное применение

Социальную ответственность следует интегрировать с процессом принятия решений и деятельностью организации в целом с учетом всех сфер деятельности: социальной, экономической, и экологической.

b) Лидерство

Лидерам следует установить и поддерживать такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут участвовать в достижении целей организации.

c) Подход на основе учета заинтересованных сторон

Организации следует понимать и учитывать потребности и ожидания заинтересованных сторон, принимая во внимание особенности их деятельности. Вовлечение заинтересованных сторон в деятельность по социальной ответственности требует от них приверженности совместно взятым обязательствам, хотя это не всегда обозначает, что они должны отказываться от правомерной защиты своих интересов.

d) Добровольная основа

Отправной точкой социальной ответственности всегда должна являться добровольность взаимодействия с заинтересованными сторонами, обществом и рынком без привязки к каким-либо нормативным способам принуждения к соблюдению социальной ответственности.

e) Взаимодополняемость

Организации следует на добровольной основе включить в свою систему управления и корпоративную культуру практики, выходящие за рамки законодательных требований, что не может рассматриваться как альтернатива соблюдению таких требований или как основание игнорировать их.

f) Эффективность

Социальной ответственностью следует управлять на основе эффективности, с учетом создания добавленной ценности, способствующей улучшению в среднесрочной и долгосрочной перспективах.

g) Постоянное улучшение

Организации следует обеспечить достаточность ресурсов для постоянного улучшения процесса работы и результатов функционирования ее системы менеджмента социальной ответственности.



## **1. Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента для:

- интеграции устойчивости и социальной ответственности в организации;
  - содействия устойчивому развитию с учётом потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и
  - демонстрации способности организации выполнять требования посредством этического и прозрачного поведения.
- 
- Настоящий стандарт применим к любой организации, желающей:
  - Разработать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и улучшать свою устойчивость и систему менеджмента социальной ответственности.
  - Обеспечить выполнение политики в области социальной ответственности, кодекса поведения, целей и требований, разработанных организацией в отношении своих заинтересованных сторон.
- 
- Дополнительная руководящая информация приведена в приложениях для содействия внедрению системы.

## **2. Нормативные ссылки**

Стандарты и спецификации, перечисленные ниже, могут помочь при внедрении различных элементов системы менеджмента социальной ответственности.

### **Менеджмент качества**

ISO 9000 Системы менеджмента качества – Общие положения и словарь.

ISO 9001 Системы менеджмента качества – Требования.

ISO 9004 Системы менеджмента качества - Руководящие указания по улучшению деятельности.

### **Экологический менеджмент**

ISO 14001 Системы экологического менеджмента - Требования и руководство по применению.

ISO 14004 Системы экологического менеджмента - Общее руководство по принципам, системам и методам обеспечения функционирования.

ISO 50001 Системы энергетического менеджмента - Требования с руководством по применению.

### **Менеджмент предупреждения рисков в области промышленной безопасности и охраны труда**

OHSAS 18001 Системы менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда - Требования.

OHSAS 18002 Системы менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда - Руководство по внедрению OHSAS 18001.

### **Социальная Ответственность и Устойчивость**

ISO 26000 Руководство по социальной ответственности.

SA 8000 Социальная ответственность.

GRI Руководство по подготовке отчётности в области устойчивости.

## **3. Термины и определения**

### **3.1. Кодекс поведения (Code of conduct)**

Документ, который определяет правила поведения, соблюдение которых организация ожидает от своих сотрудников, а также лиц, работающих под контролем этой организации. Кодекс поведения обычно включает ряд тем в отношении деятельности сотрудников. Например: этическое поведение, безопасность продукции, соответствие законодательным требованиям и использование ресурсов.

Кодекс поведения служит для определения действий сотрудников и иных заинтересованных сторон в соответствии с ценностями организации.

Кодекс помогает поступать правильно и играть по правилам в любой части мира, в которой работает организация.

### **3.2. Потребитель (Consumer)**

Отдельный представитель общества в целом, приобретающий или использующий собственность, продукты или услуги для личных целей.

[ISO 26000]

### **3.3. Клиент (Customer)**

Организация или отдельный представитель общества в целом, приобретающие собственность, товары или услуги для коммерческих, личных или государственных целей.

[ISO 26000]

### **3.4. Этическое поведение (Ethical behavior)**

Поведение, соответствующее принятым принципам положительного или корректного образа действий в контексте той или иной ситуации, отвечающее международным нормам поведения.

[ISO 26000]

### **3.5. Влияние организации (Impact of an organization)**

Положительное или отрицательное изменение общества, экономики или окружающей среды, являющееся частично или полностью следствием прошлых и нынешних решений и действий организации.

[ISO 26000]

### **3.6. Международные нормы поведения (International norms of behavior)**

Ожидания, касающиеся поведения организации в части социальной ответственности, основанные на традиционном международном праве, общепринятых принципах международного права или межправительственных соглашениях, которые признаются повсеместно или почти повсеместно.

[ISO 26000]

**Примечание 1:** Межправительственные соглашения включают в себя договоры и конвенции.

**Примечание 2:** Несмотря на тот факт, что традиционное международное право,

общепризнанные принципы и международные соглашения направлены в основном на государства, они выражают цели и положения, на достижение которых могут претендовать все организации.

**Примечание 3:** Международные нормы поведения развиваются с течением времени.

### **3.7. Организация (Organisation)**

Группа людей и объектов с установленным комплексом обязанностей, полномочий и отношений.

[ISO 9000:2005]

**Примеры:** Компания, корпорация, фирма, бизнес, благотворительное учреждение, индивидуальный предприниматель, ассоциация, а также части или комбинации вышеперечисленного.

**Примечание 1:** Рамки взаимоотношений, как правило, определены.

**Примечание 2:** Организация может быть общественной или частной.

### **3.8. Сфера воздействия (Sphere of influence)**

Область/зона политических, договорных, экономических или иных взаимоотношений, в рамках которых организация имеет возможность влиять на решения или деятельность частных лиц или организаций.

**Примечание:** Способность оказывать влияние сама по себе не подразумевает ответственность за осуществления влияния.

### **3.9. Социальная ответственность (Social responsibility)**

Ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:

- a) способствует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;
- b) учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- c) соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения и
- d) интегрируется в деятельность всей организации и учитывается в ее взаимоотношениях.

[ISO 26000]

**Примечание 1:** Деятельность включает в себя продукцию, услуги и процесс.

**Примечание 2:** Взаимоотношения касаются деятельности организации в рамках сферы ее воздействия.

### **3.10. Менеджмент социальной ответственности (Social responsibility management)**

Часть основной системы менеджмента, интегрирующая этические, социальные и трудовые ценности организации, а также права человека и окружающей среды. Менеджмент социальной ответственности основывается, главным образом, на политиках, стратегиях, действиях, процедурах и отношениях между заинтересованными сторонами организации.

### **3.11. Заинтересованные стороны (Stakeholders)**

Лицо или группа лиц, заинтересованные в решениях и действиях организации.

[ISO 26000]

### **3.12. Поставщик (Supplier)**

Организация или лицо, предоставляющее продукцию или услугу.

[ISO 9000:2005]

**Примеры:** производитель, дистрибьютор, розничный или оптовый продавец продукции, или поставщик услуг или информации.

**Примечание 1:** Поставщик может являться для организации внутренним или внешним.

**Примечание 2:** В контрактных отношениях поставщик может также называться «подрядчиком» или «субподрядчиком».

### **3.13. Устойчивость (Sustainability)**

Способность поддерживать долгосрочную стабильность окружающей среды и человеческой деятельности в их экономических, социальных, организационных и экологических аспектах.

[ISO 26000]

### **3.14. Устойчивое развитие (Sustainable development)**

Развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.

**Примечание:** Устойчивое развитие относится к объединению целей в отношении высокого качества жизни, здоровья и благополучия с социальной справедливостью и поддержанием способности Земли сохранять жизнь во всем ее разнообразии. Эти социальные, экономические и экологические цели являются взаимозависимыми и взаимно поддерживаемыми. Устойчивое развитие может рассматриваться как способ выражения широких ожиданий общества как единого целого.

[ISO 26000]

### **3.15. Высшее руководство (Top management)**

Лицо или группа лиц, напрямую контролирующие организацию на высшем уровне.

### **3.16. Цепочка создания добавленной ценности (Value Chain)**

Вся последовательность действий или сторон, которые предоставляют или получают добавленную ценность в форме продукции или услуг.

[ISO 26000]

**Примечание 1:** Стороны, которые предоставляют добавленную ценность, - это поставщики, работники, действующие в рамках аутсорсинга, подрядчики и другие.

**Примечание 2:** Стороны, которые являются получателями добавленной ценности, - это клиенты, потребители и другие пользователи.

## **4. Контекст организации**

### **4.1. Понимание организации и её контекста**

Организация должна определить внешние и внутренние факторы, влияющие на её способность достигать ожидаемых результатов в отношении устойчивости и системы менеджмента социальной ответственности (см. п. 6.2).

### **4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Организация должна определить:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к устойчивости и системе менеджмента социальной ответственности;
- требования заинтересованных сторон (например, их явные или скрытые потребности и ожидания, а также обязательные требования).

Организация должна определить методику идентификации заинтересованных сторон. Критерии, применяемые для идентификации заинтересованных сторон, должны быть документированы. Такая информация должна анализироваться и обновляться через запланированные интервалы времени.

К заинтересованным сторонам, помимо прочего, должны относиться:

- a) Владельцы и акционеры (учредители).
- b) Сотрудники.
- c) Клиенты, пользователи и потребители.
- d) Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры.
- e) Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы.
- f) Местное сообщество, общественность и общественные организации.
- g) Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой.

### **4.3. Определение области применения систем менеджмента социальной ответственности**

Организация должна определить границы и применимость системы менеджмента социальной ответственности, чтобы установить область ее применения.

При определении области применения организация должна учитывать:

- внешние и внутренние факторы, указанные в п. 4.1;
- заинтересованные стороны и требования, указанные в п. 4.2;
- взаимосвязи с другими системами менеджмента.

Область применения должна быть доступна в виде документированной

*IQNet SR 10 Системы менеджмента социальной ответственности. Требования информации.*

#### **4.4. Системы менеджмента социальной ответственности**

Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента социальной ответственности в соответствии с требованиями данного Международного Стандарта.

## **5. Лидерство**

### **5.1. Лидерство и приверженность**

Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента социальной ответственности посредством:

- обеспечения разработки политик, кодекса поведения и целей, которые согласуются со стратегическим направлением развития организации;
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента в процедуры ведения бизнеса организации;
- обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента;
- доведения до сведения персонала организации важности результативного управления в соответствии с требованиями системы менеджмента;
- обеспечения достижения системой менеджмента ожидаемых результатов;
- руководства и оказания поддержки участия лиц в обеспечении результативности системы менеджмента;
- содействия постоянному улучшению.

### **5.2. Политика**

Высшее руководство должно разработать политику, которая:

- a) адаптирована к цели деятельности организации, её заинтересованным сторонам, влияниям, географической области, видам деятельности и сфере воздействия;
- b) создает основу для установления целей;
- c) включает в себя обязательство соблюдать принципы социальной ответственности в соответствии со стандартом ISO 26000 (отчетность, прозрачность, этическое поведение, уважение интересов заинтересованных сторон, уважение верховенства закона, уважение международных норм поведения и уважение прав человека);
- d) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям и
- e) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента.

Политика должна:

- быть доступной в виде документированной информации;
- быть доведена до сведения внутри организации;
- быть доступной для заинтересованных сторон;
- ссылаться на кодекс поведения организации и
- быть согласована с другими политиками организации.



### **5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации**

Высшее руководство должно обеспечить назначение и доведение до сведения ответственности и полномочий для соответствующих должностей.

Высшее руководство должно определить ответственность и полномочия в области:

- a) обеспечения соответствия системы менеджмента требованиям данного Международного Стандарта и
- b) предоставления отчётности высшему руководству о результатах функционирования системы менеджмента.

### **5.4. Кодекс поведения**

Высшее руководство должно разработать кодекс поведения, который:

- a) Определяет ценности организации, поддерживающие принцип устойчивости и социальной ответственности;
- b) Служит в качестве руководства к действию, содействует процессу принятия решений и улучшает профессиональное поведение;
- c) Обеспечивает общую модель действий для этичного поведения в отношении его целей и деятельности и способствует интеграции устойчивости и социальной ответственности в рамках организации.

Кодекс поведения должен:

- быть направлен как на членов организации, так и на все прочие заинтересованные стороны, на которые оказывает воздействие организация;
- обладать максимально возможной объективностью и иметь чёткие критерии интерпретации и реализации;
- быть доступным для заинтересованных сторон и доведённым до их сведения и
- определять меры контроля, обеспечивающие соответствие положениям кодекса поведения.

## **6. Планирование**

### **6.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

При планировании в рамках системы менеджмента социальной ответственности организация должна рассмотреть факторы, указанные в п. 4.1, и требования, указанные в п.4.2, и определить риски и возможности, которые нуждаются в обращении для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента может достигать ожидаемых результатов;
- предотвращения или уменьшения побочных последствий и
- достижения постоянного улучшения.

Организация должна планировать:

- a) действия по обращению с этими рисками и возможностями и
- b) каким образом интегрировать и внедрять эти действия в процедуры системы менеджмента (см. п. 8.1), оценивая результативность этих действий (см. п. 9.1).

### **6.2. Идентификация и оценка факторов**

Организация должна идентифицировать и оценивать значимость и существенность факторов, которые:

- оказывают положительное или отрицательное влияние на заинтересованные стороны и
- являются важными для отражения экономических, экологических и социальных влияний и надлежащего корпоративного управления организацией, а также воздействуют на устойчивость и социальную ответственность организации.

Помимо этих факторов устойчивости и социальной ответственности, которыми организация может управлять напрямую, также должны учитываться факторы, на которые организация может оказывать воздействие.

Критерии, которые используются для оценки значимости, должны быть задокументированы и содержать обратную связь от заинтересованных сторон, также идентифицируя возникающие факторы. Результаты должны быть документально оформлены, поддерживаться в актуальном состоянии и предоставляться соответствующим заинтересованным сторонам.

### **6.3. Цели и планирование их достижения**

Организация должна установить цели для соответствующих функций и уровней. Организация должна обеспечить разработку целевых показателей.

Цели должны:

- a) быть согласованными с политикой, кодексом поведения и результатами оценки

факторов;

- b) быть измеримыми;
- c) учитывать применимые требования;
- d) подлежать мониторингу;
- e) быть доведенными до сведения и
- f) актуализироваться по мере необходимости.

Организация должна хранить документированную информацию в отношении целей системы менеджмента.

При планировании действий по достижению целевых показателей организация должна определить:

- a) что должно быть сделано;
- b) какие потребуются ресурсы;
- c) кто будет нести ответственность;
- d) когда будет выполнено и
- e) каким образом будут оцениваться результаты.

#### **6.4. Законодательные и иные требования**

Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и периодически анализировать процесс идентификации, а также получения доступа к действующим законодательным требованиям и иным требованиям, которым придерживается организация.

Организация должна поддерживать актуальность такой информации.

Организация должна обеспечивать, чтобы применимые законодательные и иные требования, которым она придерживается, учитывались и соблюдались при разработке, внедрении и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента.

## **7. Поддержка**

### **7.1. Ресурсы**

Организация должна определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и обеспечения постоянного улучшения устойчивости и системы менеджмента социальной ответственности.

К ресурсам относятся человеческие ресурсы и специализированные навыки, инфраструктура организации, а также финансовые и технологические ресурсы.

### **7.2. Компетентность**

Организация должна определять необходимую компетентность сотрудников и обеспечивать компетентность этих сотрудников на основе соответствующей теоретической подготовки, обучения или опыта.

При необходимости могут потребоваться действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценка результативности предпринятых действий, а также поддержание соответствующей документированной информации как свидетельства компетентности.

### **7.3. Осведомленность**

Лица, осуществляющие работу под контролем организации, должны быть осведомлены о политике, кодексе поведения и целях организации, а также об их вкладе в результативность системы менеджмента и последствиях несоблюдения требований.

### **7.4. Обмен информацией**

Организация должна разработать процедуры внешнего и внутреннего обмена информацией с заинтересованными сторонами с целью:

- a) обеспечения информированности об их потребностях и ожиданиях;
- b) информирования их о результатах, достигнутых организацией;
- c) обработки их запросов о предоставлении информации и
- d) обработки их жалоб и претензий.

Организация должна идентифицировать наиболее результативные средства обмена информацией с заинтересованными сторонами.

Соответствующие записи такого обмена информацией должны поддерживаться.

## **7.5. Документированная информация**

### **7.5.1. Общие положения**

Системы менеджмента социальной ответственности должны включать:

- a) документированную информацию, требуемую данным Международным Стандартом; включая, помимо прочего, политику и цели в области социальной ответственности, кодекс поведения, идентификацию заинтересованных сторон и идентификацию и оценку факторов;
- b) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента и
- c) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения результативного планирования, функционирования и управления процедурами в отношении вопросов устойчивости и значительной социальной ответственности.

### **7.5.2. Создание и актуализация информации**

Организация должна обеспечить надлежащую идентификацию всей документации в части формата, а также её пересмотр для одобрения адекватности.

### **7.5.3. Управление документированной информацией**

Документированная информация системы менеджмента должна управляться.

Организация должна разработать методы и необходимые средства управления для:

- a) анализа и утверждения документации на предмет адекватности перед её выпуском;
- b) анализа и актуализации, по мере необходимости, и повторного одобрения документации;
- c) обеспечения идентификации изменений и действующего статуса пересмотра документации;
- d) обеспечения наличия надлежащих версий применимой документации на местах ее применения;
- e) обеспечения разборчивости и легкой идентификации документации;
- f) обеспечения того, что документы внешнего происхождения, определенные организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента социальной ответственности, идентифицированы, а их распространение управляется, и
- g) предотвращения непреднамеренного использования устаревшей документации и применение соответствующих методов ее идентификации, если она сохраняется для тех или иных целей.

## **8. Операционная деятельность и заинтересованные стороны**

### **8.1. Планирование и управление операциями**

Организация должна идентифицировать все заинтересованные стороны, затронутые её деятельностью и решениями (см п. 4.2), и обеспечить идентификацию всех соответствующих факторов в рамках установленной области системы менеджмента социальной ответственности (см. п. 4.3).

Организация должна внедрить и управлять действиями и процессом, связанными с заинтересованными сторонами и соответствующими факторами (см. п. 6.2), в соответствии с политикой в области социальной ответственности, кодексом поведения и целями за счёт:

- Разработки методов предотвращения, проявления, идентификации и исправления негативного влияния факторов, связанных с заинтересованными сторонами;
- Внедрения и управления действиями и процессом в соответствии с установленными критериями;
- Ведения документированной информации, обеспечивающей уверенность в выполнении запланированных действий.

Организация должна обеспечить управление видами деятельности, переданными на аутсорсинг.

### **8.2. Владельцы и акционеры (учредители)**

Организация должна выполнять требования в отношении следующих факторов:

#### **8.2.1. Результативность и эффективность менеджмента**

Организация должна осуществлять эффективный и результативный менеджмент для того, чтобы максимизировать отдачу на постоянной основе.

Цели, целевые показатели и программы должны демонстрировать приверженность руководства социальной ответственности.

**Примечание:** Отдача подразумевает экономические или другие результаты в зависимости от цели организации.

#### **8.2.2. Корпоративное управление организацией**

Организация должна установить необходимые механизмы и системы контроля для обеспечения того, что лица, осуществляющие управление организацией, выполняют свои обязанности, уважая приверженность и ценности, заложенные в политике в области социальной ответственности и кодексе поведения, а также ценности честности, дисциплины и лояльности по отношению к интересам владельцев, акционеров и инвесторов и с учетом интересов прочих значимых заинтересованных сторон.

Должны быть установлены механизмы и процессы, позволяющие организации

принять во внимание влияние её решений и действий на общество и окружающую среду. Эти механизмы также должны учитывать способ ответа заинтересованным сторонам, затронутым таким влиянием, который предполагает включение в него действий по предупреждению повторения негативных влияний непреднамеренного или непредвиденного характера.

### **8.2.3. Информационная прозрачность**

Организация должна принять на себя публичное обязательство по поддержанию достоверной, точной и своевременной информации перед обществом в целом и перед заинтересованными сторонами в частности. Помимо прочих аспектов информация должна включать:

- Информацию, связанную с политикой в области социальной ответственности и кодексом поведения организации;
- Её цели и степень их выполнения;
- Соответствующие факторы, включая известные и вероятные влияния на заинтересованные стороны, общество и окружающую среду, вызванные решениями или действиями организации.

Данная информация должна быть легко доступна и понятна для заинтересованных сторон, подверженных значительному воздействию действиями и решениями, принятыми организацией.

### **8.2.4. Права голоса и представительства**

Организация должна внедрить необходимые механизмы, обеспечивающие оперативную и эффективную реализацию права голоса и права представительства, а также обеспечивающие, если это возможно, добросовестное использование указанных механизмов для содействия достижению цели деятельности организации.

**Примечание:** для реализации этих прав могут использоваться такие механизмы, как электронное голосование, форумы или группы поддержки.

## **8.3. Сотрудники**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

### **8.3.1. Запрет дискриминации**

Организация должна уважать и способствовать результативному поддержанию равенства возможностей и обращения независимо от расы, пола, материнства/отцовства, вероисповедания, политической принадлежности, межличностных отношений, национальности, социального происхождения, здоровья, возраста, инвалидности или иных личностных характеристик и в частности не проявлять никакой прямой или косвенной дискриминации в области найма, обучения, развития или продвижения по службе и не нарушать соответствующих прав.

В отношении лиц или групп, имеющих объективно неблагоприятное положение

и испытывающих фактическое неравенство возможностей, должны быть разработаны механизмы, позволяющие реализовать равенство возможностей.

В дополнение организация должна проводить обучение или использовать другие механизмы, поддерживающие равенство возможностей по продвижению по службе вплоть до получения должности в управляющих структурах организации.

### **8.3.2. Право на частную жизнь**

Организация должна обеспечить, чтобы ее поведение не нарушало права на частную жизнь ее сотрудников и их семей. Практика работы организации должна обеспечивать соблюдение конфиденциальности персональных данных сотрудников и наличие необходимых каналов информирования сотрудников об использовании их персональных данных.

### **8.3.3. Принудительный труд и детский труд**

Организация должна разработать механизмы, не допускающие использования принудительного труда и детского труда ни в самой организации, ни в её цепи создания ценности. Особое внимание должно уделяться прямым поставщикам, возможность воздействия на которых выше, обеспечивая запрет использования принудительного труда и детского труда на всех рабочих местах, включая площадки, расположенные в других странах.

**Примечание:** «нормальная продолжительность рабочего дня» означает продолжительность рабочего дня, утверждённую национальным законодательством, если таковая не противоречит международным нормам поведения, и в частности, Конвенциям МОТ и Конвенции ООН о Правах Ребёнка.

### **8.3.4. Здоровье и безопасность**

Организация должна осуществлять деятельность по предотвращению рисков, обеспечивающую здоровье и безопасность её сотрудников за счёт внедрения в организации предупреждающих действий и принятия необходимых мер (в том числе определение, разработку и информирование о соответствующих действиях), действий по проведению обучения, направленных на предотвращение производственных несчастных случаев, производственных травм и заболеваний путём адаптации должностей для сотрудников в соответствии с применимыми правилами.

Организация должна выполнять, по меньшей мере, следующие требования:

- a) Идентифицировать и выполнять все законодательные требования в части безопасности и охраны труда;
- b) Идентифицировать и оценить риски безопасности и охраны труда, связанные с её деятельностью и рабочими местами;
- c) Внедрить программу безопасности и охраны труда;
- d) Обеспечить инфраструктуру и защитное оборудование, включая наличие необходимых Средств Индивидуальной Защиты (СИЗ), для предотвращения производственных травм, заболеваний и несчастных случаев;
- e) Осуществлять специальную подготовку и информирование в отношении безопасности и охраны труда;
- f) Вести записи и расследование инцидентов и проблем, связанных с безопасностью и охраной труда с целью их устранения и минимизации;



g) Разработать, если необходимо, План действий в Аварийных Ситуациях.

### **8.3.5. Доступная производственная среда**

Организация должна осуществлять проектирование производственной среды и рабочих площадок с учётом универсальных критериев доступности, чтобы обеспечить их доступность для наибольшего числа сотрудников, не допуская дискриминации на почве ограниченных возможностей.

### **8.3.6. Объединения и коллективный договор**

Организация должна уважать право сотрудников на свободу объединений, а также право на заключение коллективных договоров. Организация должна обеспечить, чтобы к представителям персонала и членам профсоюзов не применялись меры дискриминации, и должна уважать нормальное осуществление их деятельности.

### **8.3.7. Приём на работу, условия труда и заработная плата**

Организация должна установить кадровую политику в соответствии с действующим законодательством, включая все элементы формирования социальной защиты (страхование от болезней и несчастных случаев, выход на пенсию, страхование на случай безработицы и т.д.), демонстрируя приверженность организации обеспечению стабильности и качества на рабочих местах.

Организация должна разработать политику в области оплаты труда, которая обеспечивает достойный уровень жизни. Кроме того организация должна поддерживать в рабочем состоянии необходимые механизмы информирования сотрудников об оплате их труда, элементах, составляющих их заработную плату, а также изменениях в заработной плате.

Организация также должна обеспечивать достойные условия труда в отношении продолжительности рабочего дня, еженедельных выходных и отпусков. Организация должна соблюдать национальное законодательство, соглашения, принятые в ходе коллективных переговоров на уровне отрасли/организации, в тех случаях, где это применимо, а также применимые стандарты МОТ как в части нормальной работы, так и в части сверхурочной. Сверхурочная работа должна компенсироваться согласно законодательным требованиям и в соответствии с добровольными соглашениями.

### **8.3.8. Обучение, трудоустройство и продвижение по службе**

Организация должна оказывать сотрудникам содействие в приобретении и актуализации знаний и навыков, которые могут повысить перспективу их карьерного роста и производительность, а также конкурентоспособность организации. По возможности организация должна создать внутренние инструменты поддержки карьерного роста.

### **8.3.9. Баланс между работой и частной жизнью**

Организация должна учитывать ожидания и потребности сотрудников в отношении приемлемого соотношения между их работой и частной жизнью, стремясь при этом обеспечить, чтобы меры в этом отношении не влияли отрицательно на конкурентоспособность организации.

Принимая во внимание характерные особенности своей деятельности и стратегии, организация должна рассматривать внедрение мер в отношении управления персоналом, организации работы и продвижения по службе, применения схем, предусматривающих гибкость рабочего графика и возможность смены рабочего места,

с учётом личных обстоятельств сотрудников, связанных с опекой над членами семьи.

#### **8.3.10. Уважение человеческого достоинства сотрудников**

Организация должна уважать человеческое достоинство сотрудников и принимать меры против прямого попрания человеческого достоинства, особенно в части сексуальных домогательств, насилия на рабочем месте и морального преследования.

### **8.4. Клиенты, пользователи и потребители**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

#### **8.4.1. Продвижение и реклама**

При реализации продукции и услуг организация должна осуществлять их продвижение и рекламу с соблюдением человеческого достоинства, а также здоровья и безопасности, способом, не вводящим в заблуждение или не поощряющим незаконное либо опасное поведение, противоречащее принципам устойчивости и социальной ответственности, установленным в данном стандарте.

#### **8.4.2. Контракты**

Организация должна заключать и исполнять контракты согласно принципам прозрачности, честности, доверительности и добросовестности. Кроме того, организация должна избегать злоупотребления любым возможным доминирующим положением.

Организация должна предоставлять ясную, точную и полную информацию своим клиентам, пользователям и потребителям в отношении:

- a) Характеристик товаров и услуг (например, источник происхождения, состав и т.д.);
- b) Цен, предложений, сроков, гарантий, страхования и налогов.

Организация должна соблюдать сроки и условия, согласованные с клиентами, пользователями, и потребителями, в том числе услуги по поставке и после продажи, а также условия, которые не оговорены в явной форме, однако требуются для конкретного или предполагаемого применения, если они известны организации.

#### **8.4.3. Конфиденциальность и неприкосновенность**

Организация должна разработать механизмы соблюдения конфиденциальности во взаимоотношениях с клиентами, а также защиты их данных от несанкционированного доступа.

#### **8.4.4. Честность**

При взаимодействии с клиентами, пользователями и потребителями организация должна принимать соответствующие меры по исключению коррупционных действий, вымогательства и взяточничества, ставящих под угрозу объективность и независимость сторон.

#### **8.4.5. Работа с клиентами и послепродажное обслуживание**

Организация должна установить процедуры рассмотрения и разрешения, по необходимости, предложений, жалоб и претензий клиентов. Процедуры должны

определять обязанности, в том числе в отношении подтверждения получения, а также устанавливать конкретные сроки предоставления ответа. Кроме того, организация должна обнародовать информацию о существовании таких процедур, а также порядок доступа к ним.

#### **8.4.6. Качество и безопасность товаров и услуг**

Организация должна предлагать товары и услуги, соответствующие законодательным требованиям, и учитывать критерии качества, безопасности, экологической безопасности и надёжности. Если это применимо, должна быть предоставлена вся информация, касающаяся общего устройства продукции или услуги.

### **8.5. Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

#### **8.5.1. Поддержка принципов социальной ответственности в рамках цепи поставок**

Организация должна создавать механизмы продвижения принципов и требований социальной ответственности в своей цепи поставок, в особенности среди прямых поставщиков, на которых оказывает наиболее сильное воздействие.

#### **8.5.2. Заключение и исполнение контрактов**

Организация должна заключать и исполнять контракты согласно принципам прозрачности, честности, доверительности и добросовестности с особым вниманием к прямым поставщикам. Контракты должны выполняться в соответствии с содержащимися в них условиями. Должно быть исключено злоупотребление доминирующим положением, в том числе касательно финансовых гарантий и условий оплаты.

Организация должна разработать и учитывать при отборе поставщиков критерии, основанные на устойчивости и социальной ответственности, продвигая практику социальной ответственности по всей цепи создания добавленной ценности организации.

#### **8.5.3. Конфиденциальность и неприкосновенность**

Организация должна разработать механизмы соблюдения конфиденциальности во взаимоотношениях с поставщиками, а также защиты их данных от несанкционированного доступа.

#### **8.5.4. Честность**

Организация должна предпринимать соответствующие меры, обеспечивающие, чтобы отношения с поставщиками исключали коррупционные действия, вымогательство и взяточничество, ставящие под угрозу объективность и независимость сторон, а также обеспечивающие соблюдение прав собственности поставщиков (например, интеллектуальная собственность).

### **8.6. Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

#### **8.6.1. Сотрудничество и прозрачность**

Организация должна поддерживать отношения прозрачности и сотрудничества с различными органами власти и регулирующими органами.

#### **8.6.2. Невмешательство**

Организация должна воздерживаться от любого неправомерного вмешательства в политическую сферу. В случае участия в политической жизни организация должна ясно и прозрачно формулировать условия, при которых ее руководители и сотрудники могут принимать участие в политической жизни.

#### **8.6.3. Налоговые обязательства**

Организация должна выполнять налоговые обязательства на всех территориях, где она осуществляет свою деятельность.

#### **8.6.4. Честность**

Организация должна предпринимать соответствующие меры по пресечению коррупции и взяточничества в отношениях с государственными и/или политическими структурами, которые ставят под угрозу объективность и независимость сторон.

### **8.7. Местное сообщество, общественность и общественные организации**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

#### **8.7.1. Приверженность**

Организация должна вносить вклад в устойчивое развитие местного сообщества и среды, в рамках которых она функционирует, посредством осуществления своей текущей и будущей деятельности в рамках своих возможностей.

#### **8.7.2. Содействие развитию на местном уровне**

Организация должна способствовать укреплению экономического роста и накоплению материальных благ с целью улучшения среды, в которой она функционирует, с учетом развития на местном уровне посредством политики, содействующей найму местных сотрудников на всех уровнях, насколько это возможно, и использованию услуг местных поставщиков, когда позволяет тип продукции/услуги.

Кроме того, организация должна осуществлять свою деятельность так, чтобы приносить пользу как организации, так и местному сообществу в отношении занятости и благосостояния населения.

#### **8.7.3. Вклад в местное сообщество и общественность**

Организация должна уважительно относиться к наследию и культуре, а также образу жизни местного общества, которое затрагивает деятельность организации.

В целях улучшения социальных аспектов жизни местного сообщества и внесения вклада в устойчивое развитие организация должна поощрять и реализовывать инициативы и программы для местного сообщества и общественности.

### **8.8. Окружающая среда**

Организация должна соблюдать требования в отношении следующих факторов:

#### **8.8.1. Предотвращение загрязнения и изменений климата,**

### **эффективное использование ресурсов**

Организация должна идентифицировать и оценивать экологические факторы своей деятельности с целью надлежащего управления ими.

Организация должна предпринимать меры по предотвращению или минимизации своего воздействия на изменения климата и оптимизировать использование материалов, топлива, электроэнергии, воды и прочих ресурсов.

#### **8.8.2. Сохранение и восстановление экосистем и биоразнообразия**

Организация должна предотвращать в рамках своей сферы воздействия отрицательные влияния на экологические системы, которые могут привести к утрате, сокращению или исчезновению видов и/или естественных сред обитания, физическим изменениям в морской среде, утрате биологического разнообразия и нерациональному использованию ресурсов живой природы (в том числе чрезмерного вылова рыбы, чрезмерной охоты или уничтожения видов, находящихся под угрозой исчезновения).

Кроме этого, организация должна поддерживать инициативы или деятельность, оказывающие благоприятное влияние на экосистемы и разнообразие видов.

#### **8.8.3. Внимание к миру животных**

Организация должна с особой тщательностью выполнять соответствующие нормы законодательства, касающиеся обеспечения обращения и ухода за животными.

### **8.9. Конкуренция**

Организация должна разрабатывать бизнес - политики и стратегии, исключая недобросовестную конкуренцию. В частности организация должна:

- a) Уважать права собственности конкурентов (материальные и нематериальные) и избегать неэтичных практик, таких, как промышленный шпионаж;
- b) Избегать поощрения или заключения договоров, незаконно или нелегально ограничивающих конкуренцию (соглашения в части цены или распределения рынка).

## **9. Оценка результатов деятельности**

### **9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

Организация должна определить:

- Объекты мониторинга и измерения;
- Методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, обеспечивающие обоснованные результаты;
- Сроки проведения мониторинга и измерения;
- Сроки проведения анализа и оценки результатов мониторинга и измерения.

Организация должна поддерживать соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства получения таких результатов.

Организация должна проводить оценку результатов деятельности, результативность и эффективность устойчивости и системы менеджмента социальной ответственности.

### **9.2. Ожидания заинтересованных сторон**

Как один из показателей функционирования системы менеджмента социальной ответственности, организация должна периодически проводить мониторинг информации, касающейся мнения соответствующих заинтересованных сторон.

Методы, применяемые для получения и использования такой информации, должны быть определены и задокументированы.

### **9.3. Внутренний аудит**

Организация должна проводить внутренние аудиты с запланированной периодичностью, для определения того, что:

- Система менеджмента соответствует требованиям организации к системе менеджмента и требованиям данного Международного Стандарта;
- Система менеджмента результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии;
- Система менеджмента обеспечивает результативную реализацию политики, кодекса поведения, целевых показателей и целей организации.

Организация должна:

- a) Планировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать программу аудитов, включая периодичность, методы, обязанности, требования по планированию и подготовке отчётов по аудитам. Программа аудитов должна учитывать значимость рассматриваемых процедур, а также результаты предыдущих аудитов;
- b) Определить критерии и область распространения каждого аудита;

- c) Выбрать аудиторов и проводить аудиты, обеспечивая объективность и беспристрастность процесса проведения аудита;
- d) Обеспечить, чтобы результаты аудита были доведены до сведения соответствующего руководства и
- e) Вести документированную информацию в качестве свидетельства внедрения программы аудитов и окончательных результатов.

#### **9.4. Анализ со стороны руководства**

Высшее руководство должно проводить анализ системы менеджмента с запланированной периодичностью, чтобы обеспечить непрерывность её устойчивости, адекватности и результативности.

Анализ со стороны руководства должен включать в себя:

- a) результаты действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- b) изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента социальной ответственности;
- c) степень выполнения целей, целевых показателей и программ;
- d) информацию о функционировании системы менеджмента социальной ответственности, в том числе информацию о заинтересованных сторонах и соответствующих факторах;
- e) результаты проверок соответствия кодексу поведения, законодательным требованиям и иным требованиям, принятым организацией;
- f) обмен информацией с заинтересованными сторонами и обратную связь, включая жалобы и претензии;
- g) результаты внутренних и внешних аудитов;
- h) ситуацию в отношении корректирующих действий и
- i) возможности для постоянного улучшения.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения в отношении возможностей для постоянного улучшения, а также все потребности в изменении системы менеджмента.

Организация должна сохранять документированную информацию в качестве свидетельства результатов анализа со стороны руководства.

## **10. Улучшение**

### **10.1. Несоответствия и корректирующие действия**

При возникновении несоответствия организация должна:

- a) идентифицировать несоответствие;
- b) предпринять действия для управления и коррекции несоответствия, а также снижения его влияния;
- c) оценить необходимость в действиях по предотвращению несоответствия и внедрить соответствующие действия, направленные на предотвращение его повторного возникновения;
- d) внедрить все требующиеся действия;
- e) проанализировать результативность проведённых корректирующих действий;
- f) внести изменения в систему менеджмента, если необходимо, и
- g) дать рекомендации по действиям.

Организация должна вести соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства

- характера несоответствий и всех последующих предпринятых действий и
- результатов всех корректирующих действий.

### **10.2. Постоянное улучшение**

Организация должна предпринимать действия (см. п. 6.3) для постоянного повышения устойчивости и результативности системы менеджмента социальной ответственности.



## **Приложение А (справочное) Руководящие указания и рекомендации**

### **А.1. Общие положения**

Информация в данном приложении приведена в качестве руководящих указаний.

Стандарт IQNet SR10 совместим с:

- Другими системами менеджмента на основе стандартов ISO, например, ISO 9001 и ISO 14001;
- Международными руководящими документами, применяемыми для отчётности в области устойчивости и социальной ответственности, например, GRI;
- Прочими документами, такими как спецификация по социальной ответственности SA 8000, требования Sedex Smeta, BSCI и т.д.

### **А. 1. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Для идентификации заинтересованных сторон может быть полезно использование карты и графических изображений.

В маленьких организациях может быть достаточно идентифицировать, как минимум, следующие заинтересованные стороны:

- а) Владельцы и акционеры;
- б) Сотрудники;
- в) Клиенты, пользователи и потребители;
- г) Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры;
- д) Органы государственного и местного управления и власти, регулирующие органы;
- е) Местное сообщество, общественность и общественные организации;
- ж) Окружающая среда и организации, связанные с окружающей средой.

Рекомендуется разработать перечень или карту заинтересованных сторон с максимально подробной информацией.

Несколько примеров:

- Сотрудники: сотрудники, работающие временно или по долгосрочному контракту, менеджеры, высшее руководство, представители рабочих, и т.д.
- Поставщики и партнёры: поставщики сырья, поставщики услуг, и т.д.
- Местное сообщество, общественность и общественные организации: НПО, школы, университеты, соседствующие организации, и т.д.

### **А.2. Идентификация и оценка факторов**

Синонимичные термины: существенность, важность или значимость.

При идентификации факторов следует принимать во внимание требования,

подробно изложенные в главе 8.

Многие факторы влияют на несколько заинтересованных сторон. Например, честность, конфиденциальность информации, доступность и т.д.

В методике идентификации и оценки факторов следует учитывать релевантность факторов по отношению к заинтересованным сторонам и к стратегии организации.

Иногда для идентификации соответствующих факторов может использоваться методика оценки рисков.

### **А.3. Кодекс поведения**

Следует обеспечить, чтобы информация, содержащаяся в кодексе поведения, согласовывалась с заинтересованными сторонами организации, а также значимостью и существенностью факторов.

### **А.4. Законодательные и иные требования**

В странах, где законодательство не учитывает минимальные условия, необходимые для экологической, социальной и экономической защиты, организации должны иметь целью соответствие международным хорошим практикам, если это не противоречит национальному законодательству.

### **А.5. Обмен информацией и отчётность**

Организации следует с приемлемой периодичностью предоставлять отчёты о результатах своей деятельности в области социальной ответственности. Это может осуществляться разными способами: включая совещания с заинтересованными сторонами для информирования о деятельности организации в отношении социальной ответственности.

Внедрение системы менеджмента в соответствии со стандартом SR10 способствует применению и подаче отчётности в области устойчивости и социальной ответственности.

Стандарт SR10 совместим с руководящими документами, применяемыми для отчётности о социальной ответственности и устойчивости. Например, Глобальная Инициатива по Ответственности.

### **А.6. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

Настоятельно рекомендуется разработать ключевые показатели деятельности (KPI) для осуществления мониторинга, измерения, анализа и оценки.

## **Приложение В (справочное)**

### **Международные ссылочные документы**

Ниже приведён неполный перечень международных документов, которые могут иметь отношение к социальной ответственности:

- Десять принципов Глобального договора (ООН, 1999).
- Общественная Хартия Основных социальных прав рабочих (9 декабря 1989).
- Хартия Земли.
- Хартия основных прав Европейского Союза.
- Свод правил обращения МОТ по ВИЧ / СПИД и сфере труда.
- Конвенция против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания (1984).
- Конвенция о правах инвалидов (2006).
- Конвенция ОЭСР о борьбе с подкупом иностранных должностных лиц при осуществлении международных Бизнес-операций (1997).
- Конвенция о правах ребенка (1989).
- Конвенция МОТ о рабочем времени (в промышленности) (№ 1) и Рекомендация 116 (Сокращение часов работы).
- Конвенция МОТ № 102 (Социальная Безопасность - Минимальные Стандарты).
- Конвенция МОТ № 131 (Установление Минимальной Оплаты Труда).
- Конвенция МОТ № 135 (Представители Работников).
- Конвенция МОТ № 138 и Рекомендация № 146 (О Минимальном Возрасте).
- Конвенция МОТ № 155 и Рекомендация № 164 (Профессиональная безопасность и охрана труда).
- Конвенция МОТ № 159 (О Профессиональной Реабилитации и Занятости Лиц с Ограниченными Возможностями).
- Конвенция МОТ № 169 (О Коренных народах и Народов, ведущих племенной образ жизни).
- Конвенция МОТ № 177 (О Надомном Труде).
- Конвенция МОТ № 182 (О Наихудших Формах Детского Труда).
- Конвенция МОТ № 183 (О защите Материнства).
- Конвенция МОТ № 29 (О Принудительном Труде) и № 105 (Об Отмене Принудительного Труда).
- Конвенция МОТ № 87 (О Свободе Объединений и защите прав на вступление в профсоюзы).
- Конвенция МОТ № 98 (О свободе ассоциации и защите права на организацию).
- Конвенция МОТ № 100 (о Равном Вознаграждении) и № 111 (О дискриминации в области труда и занятий).
- Декларация МОТ об основополагающих принципах и правах в сфере труда (1998).

- Декларация тысячелетия.
- Декларация о праве и обязанности отдельных лиц, групп и органов общества поощрять и защищать общепризнанные права человека и основные свободы (1998).
- Стандартные правила ООН по обеспечению равных возможностей для инвалидов.

## Приложение С (справочное)

### Связь между ISO 26000 и IQNet SR 10

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Пункт	Заголовок	Пункт	Заголовок
4	Принципы Социальной Ответственности	0.2	Принципы менеджмента социальной ответственности
5	Признание социальной ответственности и взаимодействие с заинтересованными сторонами	4.1	Понимание организации и ее среды
		4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон
		5.1	Лидерство и приверженность
		5.2	Политика
6	Руководство по основным областям социальной ответственности	4.1	Понимание организации и ее среды
		6.2	Идентификация и оценка факторов
	Основные предметы		Требования
6.2	Организационное управление	4.4	Система менеджмента социальной ответственности
		5.2	Политика
		6.3	Планирование
		6.4	Законодательные и иные требования
		8.2	Владельцы и акционеры (учредители)
6.3	Основные предметы: Права человека	0.2	Принципы систем менеджмента социальной ответственности
		8.3	Сотрудники
		8.5	Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры
		8.7	Местное сообщество, общественность и общественные организации

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Пункт	Заголовок	Пункт	Заголовок
<b>6.3.3</b>	Предмет 1: Должная предусмотрительность	<b>5.2</b>	Политика
		<b>9.4</b>	Анализ со стороны руководства
<b>6.3.4</b>	Предмет 2: Ситуации, связанные с риском для прав человека	<b>5.2</b>	Политика
		<b>9.4</b>	Анализ со стороны руководства
<b>6.3.5</b>	Предмет 3: Избежание соучастия	<b>8.6.2</b>	Невмешательство
		<b>8.4.4</b>	Честность
		<b>8.5.4</b>	Честность
		<b>8.6.4</b>	Честность
<b>6.3.6</b>	Предмет 4: Удовлетворение жалоб	<b>7.4</b>	Коммуникации
		<b>8.4.5</b>	Работа с клиентами и послепродажное
		<b>9.2</b>	Ожидания заинтересованных сторон
<b>6.3.7</b>	Предмет 5: Дискриминация и уязвимые группы	<b>8.3.1</b>	Запрет дискриминации
		<b>8.3.4</b>	Детский труд
		<b>8.3.5</b>	Доступная производственная среда
		<b>8.6.3</b>	Инвестиции в общество и общественность
<b>6.3.8</b>	Предмет 6: Гражданские и политические права	<b>8.3.2</b>	Право на частную жизнь
		<b>8.3.7</b>	Объединения и коллективный договор
<b>6.3.9</b>	Предмет 7: Экономические, социальные и культурные права	<b>8.3.8</b>	Условия труда и заработная плата
		<b>8.3.9</b>	Договор найма
		<b>8.3.10</b>	Обучение, трудоустройство и продвижение по службе
<b>6.3.10</b>	Предмет 8: Основные принципы и права в сфере труда	<b>0.2</b>	Принципы систем менеджмента социальной
		<b>8.3</b>	Сотрудники

<b>ISO 26000</b>		<b>IQNet SR 10:2015</b>	
<b>Пункт</b>	<b>Заголовок</b>	<b>Пункт</b>	<b>Заголовок</b>
<b>6.4</b>	<b>Основные предметы: Трудовые практики</b>	<b>0.2</b>	Принципы систем менеджмента социальной
		<b>8.3</b>	Сотрудники
		<b>8.5</b>	Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры
		<b>8.7</b>	Местное сообщество, общественность и
<b>6.4.3</b>	Предмет 1: Наем и трудовые отношения	<b>8.3.9</b>	Договор найма
<b>6.4.4</b>	Предмет 2: Условия труда и социальная защита	<b>8.3.6</b>	Объединения и коллективный договор
		<b>8.3.7</b>	Условия труда и заработная плата
		<b>8.3.9</b>	Баланс между работой и частной жизнью
		<b>8.3.10</b>	Уважение человеческого достоинства сотрудников
<b>6.4.5</b>	Предмет 3: Социальный диалог	<b>7.4</b>	Коммуникации
		<b>8.3.6</b>	Объединения и коллективный договор
		<b>9.2</b>	Ожидания заинтересованных сторон
<b>6.4.6</b>	Предмет 4: Охрана труда и безопасность на рабочем месте	<b>8.3.4</b>	Профессиональная безопасность и охрана труда
<b>6.4.7</b>	Предмет 5: Развитие человеческого потенциала и обучение на рабочем месте	<b>8.3.8</b>	Обучение, трудоустройство и продвижение по службе
<b>6.5</b>	<b>Основные предметы: Окружающая среда</b>	<b>8.8</b>	Окружающая среда
<b>6.5.3</b>	Предмет 1: Предотвращение загрязнения	<b>8.8.1</b>	Предотвращение загрязнения и изменений климата и эффективное использование
<b>6.5.4</b>	Предмет 2: Устойчивое ресурсопользование	<b>8.8.1</b>	Предотвращение загрязнения и изменений климата и эффективное использование
<b>6.5.5</b>	Предмет 3: Смягчение изменения климата и адаптация к нему	<b>8.8.1</b>	Предотвращение загрязнения и изменений климата и эффективное использование

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Пункт	Заголовок	Пункт	Заголовок
6.5.6	Предмет 4: Защита окружающей среды и биоразнообразия и восстановление природных местообитаний	8.8.2	Сохранение и восстановление экосистем и биоразнообразия
6.6	<b>Основные предметы: Добросовестные деловые практики</b>	8.2.2	Организационное управление
		8.4.4	Честность
		8.5.4	Честность
		8.6.4	Честность
		8.8	Конкуренты
		8.6	Органы государственного и
6.6.3	Предмет 1: Противодействие коррупции	8.4.4	Честность
		8.5.4	Честность
		8.6.4	Честность
6.6.4	Предмет 2: Ответственное вовлечение в политику	8.2	Владельцы и акционеры (учредители)
		8.6	Органы государственного и
6.6.5	Предмет 3: Добросовестная конкуренция	8.9	Конкуренты
6.6.6	Предмет 4: Пропаганда социальной ответственности в рамках цепочки создания [добавленной] стоимости	8.5.1	Поддержка принципов социальной ответственности в рамках цепи поставок
6.6.7	Предмет 5: Уважение прав собственности	8.5.4	Честность
		8.9	Конкуренты
		0.2	Общие принципы систем менеджмента социальной ответственности
6.7	<b>Основные предметы: Проблемы, связанные с потребителями</b>	8.4	Клиенты, пользователи и потребители
6.7.3	Предмет 1: Добросовестные практики маркетинга, заключения договоров и беспристрастной подачи информации, основанной на фактах	8.4.1	Продвижение и реклама



ISO		IQNet SR 10:2015	
Пункт	Заголовок	Пункт	Заголовок
6.7.4	Предмет 2: Защита здоровья и безопасности потребителей	8.4.6	Качество и безопасность товаров и услуг
6.7.5	Предмет 3: Устойчивое потребление	8.4.1	Продвижение и реклама
		8.4.6	Качество и безопасность товаров и услуг
6.7.6	Предмет 4: Обслуживание и поддержка потребителей и разрешение претензий и споров	8.4.5	Работа с клиентами и послепродажное обслуживание
6.7.7	Предмет 5: Защита данных и обеспечение конфиденциальности	8.4.3	Конфиденциальность и неприкосновенность
6.7.8	Предмет 6: Доступ к услугам первой необходимости	8.7.1	Приверженность
		8.7.2	Продвижение на местном уровне
6.7.9	Предмет 7: Образование и осведомленность	7.4	Коммуникации
6.8	<b>Основные предметы: Участие в [жизни] сообществ и их развитие</b>	8.7	Местное сообщество, общественность и
		8.7.1	Приверженность
6.8.3	Предмет 1: Участие в [жизни] сообществ	8.7.2	Продвижение на местном уровне
6.8.4	Предмет 2: Образование и культура	8.7.2	Продвижение на местном уровне
6.8.5	Предмет 3: Создание занятости и развитие навыков	8.7.2	Продвижение на местном уровне
6.8.6	Предмет 4: Развитие технологий и доступ [к ним]	8.5	Поставщики продукции, поставщики услуг и партнёры
6.8.7	Предмет 5: Создание благосостояния и дохода	8.7.2	Продвижение на местном уровне
		8.8.3	Внимание к миру животных
6.8.8	Предмет 6: Здоровье	7.4	Коммуникации
		8.3.4	Здоровье и безопасность
6.8.9	Предмет 7: Социальные инвестиции	8.7.2	Продвижение на местном уровне
		8.7.3	Инвестиции в местное сообщество и общественность

ISO 26000		IQNet SR 10:2015	
Пункт	Заголовок	Пункт	Заголовок
<b>7</b>	<b>Руководство по сквозной интеграции социальной ответственности в организации</b>		
<b>7.1</b>	<b>Общие Положения</b>	<b>4</b>	Контекст организации
<b>7.2</b>	<b>Отношение характеристик организации к социальной ответственности</b>	<b>4</b>	Контекст организации
<b>7.3</b>	<b>Понимание социальной ответственности организации</b>	<b>4.1</b>	Понимание организации и ее контекста
		<b>4.2</b>	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон
		<b>5.2</b>	Политика
<b>7.4</b>	<b>Практики для сквозной интеграции социальной ответственности в</b>	<b>4.1</b>	Понимание организации и ее контекста
<b>7.4.1</b>	Повышение осведомленности и развитие компетенции для социальной ответственности	<b>7</b>	Поддержка
<b>7.4.2</b>	Определение курса организации к социальной ответственности	<b>5.1</b>	Лидерство и приверженность
		<b>6.3</b>	Планирование
<b>7.4.3</b>	Внедрение социальной ответственности в управление, системы и процедуры организации	<b>6.3</b>	Планирование
		<b>4.1</b>	Понимание организации и ее контекста
<b>7.5</b>	<b>Обмен информацией о социальной ответственности</b>	<b>7.4</b>	Коммуникации
		<b>8.2.3</b>	Информационная прозрачность
<b>7.6</b>	<b>Повышение доверия [к организации] в отношении социальной ответственности</b>	<b>5.1</b>	Лидерство и приверженность
		<b>9.2</b>	Ожидания заинтересованных сторон
<b>7.7</b>	<b>Анализ и совершенствование деятельности и практики организации, относящихся к социальной ответственности</b>	<b>9</b>	Оценка результатов деятельности
		<b>9.4</b>	Анализ со стороны руководства

