

# przeгляд organizacji

## Wprowadzenie

**W** ostatnich latach obserwuje się wzrost zainteresowania społeczną odpowiedzialnością przedsiębiorstw. Coraz więcej przedsiębiorstw informuje o podejmowanych w tym zakresie działaniach. Prezentowane informacje mają różną formę, zakres i treść, co uniemożliwia ocenę faktycznego stanu. Do zapewnienia prawidłowej i przejrzystej realizacji społecznej odpowiedzialności na różnych poziomach funkcjonowania przedsiębiorstw podjęto starania odnośnie do normalizacji i niezależnej oceny działań w tym zakresie. Przedsiębiorstwa, chcąc sprostać oczekiwaniom interesariuszy, wdrażają znormalizowane standardy CSR (*Corporate Social Responsibility*) i poddają się audytowi społecznemu.

Koniec ubiegłego stulecia szczególnie obfitował w podejmowanie prób normalizacji w zakresie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw. W 1998 r. powstał standard SA 8000, którego celem jest weryfikacja i doskonalenie warunków pracy zgodnie z zasadami społecznej odpowiedzialności i poszanowaniem praw pracowniczych, niezależnie od specyfiki organizacji. Prace nad opracowaniem tego standardu, rozpoczęte w 1997 r. przez CEPAA (Council on Economic Priorities Accreditation Agency), doprowadziły do obecnej postaci SA 8000 z 2001 r., zarejestrowanej jako Social Accountability International (SAI). Podstawą SA 8000 są postanowienia międzynarodowych konwencji praw człowieka<sup>1)</sup>.

Z kolei włączanie interesariuszy w tworzenie procesów składających się na system społecznej odpowiedzialności, a także weryfikację i doskonalenie tych działań zawarto w standardzie AA1000 opracowanym w 1999 r. w Wielkiej Brytanii przez Institute of Social and Ethical AccountAbility. Standard ten, oparty na podejściu procesowym i ciągłym doskonaleniu, ułatwia przeprowadzenie audytu etycznego i tworzenie z udziałem interesariuszy strategii rozwoju przedsiębiorstwa.

Niektóre z inicjatyw przyjęły postać standardów narzędziowych stanowiących kontynuację i rozwinięcie idei CSR zawartych w standardach ISO dotyczących: zarządzania jakością (ISO 9001), zarządzania środowiskowego (ISO 14001), a także programów i inicjatyw dotyczących czystszej produkcji i bezpieczeństwa pracy opartych na systemowym podejściu do problemów odpowiedzialności za produkt, środowisko i warunki pracy. Podejmowanie decyzji w zakresie CSR jest oparte na analizie porównawczej efektów. Standardy ułatwiają te działania, dostarczając założeń i stanowiąc uzasadnienie dla interesariuszy, którzy często nie akceptują działań w zakresie CSR z uwagi na związane z tym nakłady. Należy jednak podkreślić, że standardy te umożliwiają na podstawie podejścia procesowego i ciągłego doskonalenia tworzenie i rozwój strategii przedsiębiorstwa, analizując jego szanse i zagrożenia.

## Audyt społeczny i etyczny według standardu AA1000

**Z**asady dobrej praktyki we wprowadzaniu społecznej odpowiedzialności i etyki w zarządzaniu przedsiębiorstwem, przeprowadzanie audytu etycznego i opracowanie raportu społecznego określa standard AA1000. Charakterystyczne jest tu tworzenie korzystnych relacji z interesariuszami i angażowanie ich w proces tworzenia strategii, uwzględniając

# Działania normalizacyjne w zakresie społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw

<https://doi.org/10.33141/po.2011.12.06>

*Jadwiga Adamczyk*

Przegląd Organizacji, Nr 12 (863), 2011, ss. 22-26

[www.przegladorganizacji.pl](http://www.przegladorganizacji.pl)

Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa (TNOiK)

ideę społecznej odpowiedzialności i etykę biznesu. Ramowe założenia tego standardu zawierają wskazania skutecznego reagowania na potrzeby interesariuszy, opracowania przejrzystych raportów, a także oceny postępów w osiąganiu wyników przez przedsiębiorstwo. Standard ten oparty jest na podejściu procesowym i ciągłym doskonaleniu. Nie podając poziomu wyników, wskazuje procesy, które należy doskonalić, aby osiągać założone cele strategiczne. Opierając się na modelu składającym się z dwunastu procesów, można dokonać diagnozy stanu przedsiębiorstwa i na tej podstawie opracować sposób dojścia do założonego celu. Norma AA1000 jest standardem narzędziowym, ułatwiającym określenie i ocenę osiągania celów strategicznych i przeprowadzanie audytu do oceny zgodności z założeniami.

Struktura standardu AA1000 obejmuje trzy części<sup>2)</sup>. Część pierwsza – „Założenia ramowe” (*Framework*) wskazują na podstawowe zasady, według których funkcjonuje przedsiębiorstwo uznane za odpowiedzialne społecznie. Są to:

- zasada reagowania – obejmuje odpowiedzialność zarówno za działania, jak i za zaniechanie działań, prowadzenie procesu decyzyjnego, prowadzenie dialogu z interesariuszami w zakresie realizacji założeń strategicznych i spełnienia oczekiwań;
- zasada transparentności – wskazuje na konieczność ujawniania i przedstawiania w sposób zrozumiały dla interesariuszy sprawozdań z podejmowanych działań;
- zasada zgodności – polega na prowadzeniu działalności, przy przestrzeganiu założeń polityki organizacyjnej, dobrych praktyk w zakresie raportowania i informacji o wynikach.

Część druga – norma „Zapewnienia” (*Assurance Standard*) jest wykorzystywana w procesie oceny i zapewnienia jakości oraz wiarygodności prowadzonych działań, systemów i kompetencji<sup>3)</sup>.

Trzecią część AA1000 stanowi norma „Zaangażowanie interesariuszy” (*Stakeholders Engagement*). Zalecenia zawarte w normie wskazują na prawo interesariuszy do przedstawienia swojego stanowiska w sprawie funkcjonowania przedsiębiorstwa i ustanowienia zasad komunikacji z interesariuszami w celu zapewnienia ich udziału w procesie zarządzania, a także reagowania na zgłaszane przez nich problemy.

Z ramowych zasad odpowiedzialności społecznej wynikają zasady szczegółowe, których przedsiębiorstwo powinno przestrzegać, by w sposób odpowiedzialny doskonalić procesy i poddać się audytowi etycznemu<sup>4)</sup>. W szczególności:

- Zasada uczestnictwa – przedsiębiorstwo stwarza warunki do uczestnictwa interesariuszy w realizacji celów, uwzględniając ich oczekiwania. Realizacja zasady

uczestnictwa podlega ocenie w ramach społecznego raportu i audytu przedsiębiorstwa.

- Zasada zupełności – wszystkie obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa podlegają ocenie i audytowi w zakresie odpowiedzialności społecznej i etyki. Wyłączenie z kompleksowej oceny któregoś z obszarów wymaga szczegółowego uzasadnienia.

- Zasada wymierności – wszystkie informacje i sfery działania istotne z punktu widzenia interesariuszy powinny być poddawane wymiernej ocenie. Wymaga to m.in. zaangażowania interesariuszy w ocenę istotności informacji.

- Zasada regularności – polega na przeprowadzaniu audytów i opracowaniu raportów na podstawie zaktualizowanych danych, według uprzednio zaplanowanego harmonogramu, zgodnie z oczekiwaniami interesariuszy i potrzebami przedsiębiorstwa.

- Zasada zapewnienia jakości – związana jest z podejściem procesowym do funkcjonowania organizacji. Zgodnie z założeniami odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwo tworzy mapę procesów, które determinują działania o charakterze społecznym i etycznym. Monitorując przebieg tych procesów, poddaje się je ciągłemu doskonaleniu i okresowo audytom przez niezależną akredytowaną jednostkę. Audyt pozwala na ocenę realizowanych procesów, systemów informacyjnych i komunikacji, a w konsekwencji również potwierdzenie wiarygodności działań.

- Zasada dostępności – polega na ustaleniu najbardziej skutecznych metod komunikacji, sprawnego przepływu i łatwości dostępu do informacji. Do tego celu służą m.in. społeczne i etyczne raporty, audyty trzeciej strony i inne formy przekazu.

- Zasada porównywalności – związana jest z dokonywaniem porównań kolejnych raportów i realizacji poprzednio ustalonych celów, a także porównania z innymi przedsiębiorstwami.

- Zasada wiarygodności – oznacza rzetelne prowadzenie działań i opracowanie opartych na faktach wskaźników, ocen i raportów.

- Zasada istotności – wskazuje, że informacje przekazywane interesariuszom są bardzo ważne w procesie podejmowania decyzji, a ich przydatność ma istotny wpływ na zaangażowanie interesariuszy w działania przedsiębiorstwa.

- Zasada zrozumiałości – stawia wymagania odnośnie do przedstawiania informacji w sposób przystępny dla osób bez fachowego przygotowania, co umożliwia im udział w ocenie słabych i mocnych stron przedsiębiorstwa.

- Zasada osadzenia (*embeddedness*) – dotyczy stałego umocowania procesów pozyskiwania danych, przeprowadzania ocen i prezentowania wyników w system strategicznego zarządzania organizacją.



■ Zasada ciągłego doskonalenia – oparta jest na cyklu Deminga (PDCA); polega na planowaniu, wdrożeniu zmian, weryfikacji wyników działań i wprowadzeniu zalecanych zmian. W odniesieniu do CSR jest realizowany ciągły proces planowania nowych celów, zadań, monitorowania efektów oraz wprowadzania działań korygujących i zapobiegawczych.

Zasady te stanowią podstawę działań w procesowej realizacji założeń standardu AA1000. Procesy, które poddaje się społecznej i etycznej ocenie, raportowaniu i audytowi, są zgrupowane w pięciu obszarach<sup>5)</sup>.

■ Planowanie obejmuje przegląd i przyjęcie systemu wartości oraz opracowanie celów działalności społecznej, realizując procesy:

- opracowania procedur zarządzania w celu włączenia interesariuszy w proces,
- identyfikacji interesariuszy i określania wzajemnych powiązań,
- przeglądu wartości oraz misji i wizji rozwoju przedsiębiorstwa.

■ Rozliczanie zawiera zdefiniowanie i określenie zakresu procesu na podstawie analizy bazy informacyjnej, rozwoju celów związanych z wynikami oraz planów działań korygujących i usprawnień:

- identyfikacja istotnych aspektów relacji z interesariuszami,
- określenie zakresu procesu z uwagi na interesariuszy, rozmieszczenia jednostek organizacyjnych, a także zasad przeprowadzania audytu,
- identyfikacja etycznych i społecznych wskaźników służących ocenie zaangażowania interesariuszy w zakresie celów i wartości organizacyjnych, a także oczekiwań społecznych,
- zaangażowanie interesariuszy w gromadzenie informacji niezbędnych do określenia zidentyfikowanych wskaźników z uwzględnieniem ich aspiracji i potrzeb,
- analiza uzyskanych informacji w celu przeprowadzenia usprawnień i działań korygujących.

■ Audyt i raportowanie – proces poddaje się audytowi przez niezależną akredytowaną organizację (audyt trzeciej strony), a raporty opracowane na podstawie uzyskanych wyników i przeprowadzonych audytów są przekazywane interesariuszom celem zaopiniowania:

- raportowanie obejmuje aspekty etyczne i społeczne procesów w określonym przedziale czasowym, uwzględniając w celach porównawczych wyniki z poprzednich okresów, aby dostarczyć interesariuszom informacje o tendencjach zmian. Raport powinien w sposób jasny i bezstronny prezentować związki pomiędzy celami i wartościami a osiąganymi wynikami w aspekcie etycznym i społecznym;
- proces audytu wymaga współpracy z zespołem audytorów, zwłaszcza w zakresie udostępniania informacji i udzielania wyjaśnień;
- przyjęcie raportu o wynikach i raportu z audytu pozwala na jego przekazanie wszystkim interesariuszom. Na zasadzie sprzężenia zwrotnego należy podjąć działania zmierzające do wykorzystania informacji z raportu i audytu celem doskonalenia procesów.

■ Integracja – wymienionych działań realizowanych przez rozliczanie, raportowanie i przeprowadzanie audytu w aspekcie etycznym i społecznym ze strategią zarządzania, stosownie do przyjętego systemu wartości.

■ Zaangażowanie interesariuszy w każdy etap podejmowanych działań i tworzenie sprzężeń zwrotnych z organizacją pozwala na skuteczne realizowanie zasad CSR.

Audyt etyczny według zasad AA1000 może być wykorzystywany w analizie strategicznej organizacji,

doskonaleniu relacji z interesariuszami, stanowiąc podstawę tworzenia i usprawniania komunikacji w ramach „przedsiębiorstwa interesariuszy” (*stakeholder corporation*). Wdrażanie normy AA1000 ma służyć do budowy i wdrażania strategii CSR w organizacji poprzez tworzenie mapy interesariuszy i dialogu z nimi.

### Standard społecznej odpowiedzialności w zarządzaniu zasobami ludzkimi SA 8000

**S**tandard społecznej odpowiedzialności SA 8000 jest oparty na uniwersalnych wartościach wynikających z międzynarodowych konwencji praw człowieka, opracowanych z inicjatywy ONZ. Należą do nich: Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, Konwencja Narodów Zjednoczonych w sprawie likwidacji wszelkich form dyskryminacji kobiet i Konwencja Narodów Zjednoczonych o prawach dziecka. Pozostałe konwencje, opracowane przez Międzynarodową Organizację Pracy ILO, dotyczą<sup>6)</sup>:

- pracy przymusowej lub obowiązkowej (Konwencja 29 i 105),
- pracy chałupniczej (Konwencja 177),
- natychmiastowego zniesienia najgorszych form pracy dzieci (Konwencja 182),
- najniższego wieku dopuszczenia do zatrudnienia (Konwencja 138 i 146),
- bezpieczeństwa, zdrowia i środowiska pracy (Konwencja 155 i 164),
- rehabilitacji zawodowej i zatrudniania osób niepełnosprawnych (Konwencja 159),
- dyskryminacji w zakresie zatrudniania i wykonywania zawodu (Konwencja 111),
- jednakowego wynagrodzenia dla kobiet i mężczyzn za pracę jednakowej wartości (Konwencja 100),
- prawa organizowania się i rokowań zbiorowych (Konwencja 98),
- wolności związkowej i ochrony praw związkowych (Konwencja 87),
- ochrony przedstawicieli pracowników w przedsiębiorstwach i przyznania im ułatwień (Konwencja 135).

Struktura standardu SA 8000 jest zbliżona w ogólnym zarysie do normy ISO z zakresu zarządzania jakością, a wymagania dotyczące systemu społecznej odpowiedzialności wynikają z przedstawionych konwencji. Spełnienie wymagań standardu w zakresie odpowiedzialności społecznej jest możliwe przez każdą organizację, niezależnie od profilu działania, wielkości i lokalizacji.

Podejście systemowe do problematyki warunków pracy i równości wszystkich zatrudnionych, pracy dzieci i ochrony praw związkowych wymaga ustanowienia przez przedsiębiorstwo stosownej polityki odpowiedzialności społecznej, analogicznie jak to się dzieje w przypadku polityki jakości. Polityka odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa jest dokumentem przedstawianym do publicznej wiadomości. Opracowana przez najwyższe kierownictwo przedsiębiorstwa powinna być napisana w sposób zrozumiały dla interesariuszy, nie tylko w sensie merytorycznym, ale także dzięki przedstawieniu w odpowiedniej wersji językowej, co ma istotne znaczenie w przypadku pracowników z różnych stref językowych i kulturowych. Szczególną uwagę zwraca się na powszechność przekazu informacji, nawet w przypadku zatrudnienia osób, które nie umieją czytać, wykorzystując metody wizualizacji i prowadząc szkolenia. Mimo pewnego stopnia ogólności, polityka odpowiedzialności społecznej wymaga odniesienia się do każdego z obszarów przedstawionych w standardzie SA

8000; wskazują one bowiem na deklarowane sposoby postępowania. Dotyczą one: pracy dzieci, pracy przymusowej, zdrowia i bezpieczeństwa, wolności stowarzyszania i prawa negocjacji zbiorowych, dyskryminacji, praktyki dyscyplinarnej, czasu pracy, wynagradzania, systemów zarządzania.

Najwyższe kierownictwo przedsiębiorstwa wyznacza pełnomocnika ds. odpowiedzialności społecznej, natomiast pracowników reprezentuje przedstawiciel wybrany w wolnych wyborach, odpowiedzialny za komunikację z kierownictwem.

System zarządzania według SA 8000 podlega ciągłemu doskonaleniu opartemu na monitorowaniu procesów, przeprowadzanych przeglądach i audytach oraz działaniach korygujących i zapobiegawczych. Opracowanie i wdrożenie systemu wymagają zaangażowania kierownictwa i pracowników w usprawnianie procesów komunikowania się. Pozwala to na sprawne reagowanie na postulaty pracowników i załatwianie skarg, a także na przekazywanie informacji o funkcjonowaniu systemu i uzyskiwanie informacji zwrotnych. Stwierdzenie niezgodności z założeniami standardu SA 8000 stanowi podstawę do opracowania planu i harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych.

Na podstawie specjalnie opracowanych procedur monitorowaniu podlegają również dostawcy. Umożliwia to stopniową dyfuzję wymagań standardu SA 8000, począwszy od dostawców o priorytetowym znaczeniu w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa. Systematyczne monitorowanie i dokumentowanie wyników służy prowadzeniu działań korygujących i zapobiegawczych, a także dostarcza dowodów realizacji tych działań w trakcie przeprowadzania audytów.

Opracowanie i wdrożenie odpowiedzialnego zarządzania kapitałem ludzkim w przedsiębiorstwie według standardu SA 8000 obejmuje następujące etapy działań:

- diagnozę istniejącego systemu zarządzania kapitałem ludzkim,
- przeprowadzenie szkolenia kierownictwa w zakresie SA 8000,
- opracowanie założeń systemu zarządzania kapitałem ludzkim na podstawie analizy porównawczej istniejącego systemu i wymagań standardu SA 8000,
- opracowanie i wdrożenie dokumentacji odpowiedzialności społecznej według zaleceń SA 8000,
- przeprowadzenie szkolenia audytorów wewnętrznych,
- audyt wewnętrzny systemu,
- przegląd systemu przez kierownictwo i podjęcie decyzji o zgłoszeniu systemu do certyfikacji przez akredytowaną jednostkę.

W pracach nad doskonaleniem systemu mogą brać udział eksperci zewnętrzni prowadzący szkolenia. Bazuje się również na wynikach audytów. System podlega certyfikacji po przeprowadzeniu audytu przez akredytowaną jednostkę. Akredytację jednostek uprawnionych do przeprowadzania audytów prowadzi SAI. Akredytacja wskazuje na uznanie kompetencji i jest nadaniem uprawnień na podstawie oceny dokumentacji i audytu organizacji występującej o akredytację oraz obserwacji pracy audytorów przez członków panelu akredytacyjnego SAI. Akredytacja jest przyznawana jednostce na trzy lata. W tym czasie SAI sprawuje nadzór nad funkcjonowaniem jednostki akredytowanej. Audyty certyfikacyjne są przeprowadzane zgodnie z procedurami SAI i zaleceniami ISO<sup>7)</sup>.

Certyfikat systemu według SA 8000 podlega recertyfikacji oraz nadzorowi na podstawie audytów prze-

prowadzonych w odstępach półrocznych, a także w innych terminach, jeżeli stwierdzono niezgodności w czasie audytu lub uzyskano informację o naruszeniu zasad odpowiedzialności społecznej objętych systemem. Przedmiotem audytu jest w sensie formalnym dokumentacja systemu, a także jego funkcjonowanie w praktyce. Wymaga to nie tylko analizy zapisów, ale również kontaktów z pracownikami i organizacjami związkowymi. Szczególną uwagę poświęca się poprawnemu tworzeniu sprzężeń zwrotnych służących realizacji ciągłego doskonalenia warunkującego skuteczne funkcjonowanie systemu, a wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, wskazane jest parametryczne przedstawienie stopnia realizacji założeń polityki odpowiedzialności społecznej.

### Standard społecznej odpowiedzialności według ISO 26000

**P**race nad standardem ISO 26000 poprzedziło studium wykonalności opracowane przez Komitet ds. Polityki Konsumentckiej. Przeprowadzone konsultacje w środowisku przedstawicieli interesariuszy, reprezentujących ponad 300 instytucji z 69 krajów, pozwoliły na określenie statusu tego standardu jako przewodnika w zakresie odpowiedzialności społecznej, zawierającego wytyczne i rekomendacje. Opracowanie standardu powierzono grupie roboczej (WD SR), która realizowała prace przy współudziale 450 ekspertów i obserwatorów z ponad 90 krajów, reprezentujących grupy interesariuszy: konsumentów, organizacji rządowych i pozarządowych, przemysłu i usług, pracodawców, jednostek badawczych i innych, zachowując zasadę transparentności. Obok szerokiego udziału różnych grup interesariuszy udział wzięły organizacje międzynarodowe i regionalne zainteresowane ideą SR (*Social Responsibility*)<sup>8)</sup>.

Prace normalizacyjne były prowadzone od 2005 r., a zakończone 12 września 2010 r. pozytywnym przyjęciem projektu Normy Międzynarodowej ISO 26000 *Guidance on Social Responsibility*<sup>9)</sup>. Opracowanie normy ISO 26000 miało na celu uzyskanie międzynarodowego porozumienia wszystkich środowisk zainteresowanych SR w zakresie:

- definicji i zasad społecznej odpowiedzialności,
- identyfikacji kluczowych obszarów i problemów społecznej odpowiedzialności,
- wytycznych odnośnie do włączenia społecznej odpowiedzialności w strategię działania organizacji.

Wdrożenie standardu ISO 26000 nie podlega certyfikacji, lecz ma ułatwić podejmowanie działań w zakresie społecznej odpowiedzialności SR. Wielowymiarowy charakter normy ma związek z międzynarodowymi standardami w zakresie: ● praw człowieka ● odpowiedzialności społecznej ● ochrony środowiska ● przeciwdziałania korupcji. Celem nadrzędnym rekomendacji społecznej odpowiedzialności zawartych w standardzie jest działanie na rzecz zrównoważonego rozwoju i dobrobytu społeczeństwa.

Według ISO 26000 odpowiedzialność za podejmowanie decyzji i prowadzenie działań mających wpływ na społeczeństwo i środowisko, realizowanych przez transparentne i etyczne zachowanie, zgodne ze zrównoważonym rozwojem i dobrobytem społecznym, uwzględniając oczekiwania interesariuszy, zgodnie z prawem i międzynarodowymi normami zachowań, integrowane przez organizację i stosowane w działaniach określa się mianem odpowiedzialności społecznej<sup>10)</sup>. Strukturę czynników

podlegających analizie w procesie tworzenia i oceny społecznej odpowiedzialności organizacji przedstawiono na rysunku 1.

PRAWA CZŁOWIEKA
KIEROWANIE ORGANIZACYJNE
DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA
CZYNNIKI KONSUMENCKIE
DOBRE PRAKTYKI
WPLYW NA ŚRODOWISKO
PRAKTYKI W PROCESIE PRACY

**Rys. 1. Obszary tworzenia i oceny odpowiedzialności społecznej w organizacji**

Źródło: opracowanie własne na podstawie ISO 26000.

Norma ISO 26000 ma być stosowana na zasadach dobrowolności i nie może służyć do tworzenia barier w handlu lub prawnego nacisku na przedsiębiorstwa. Jest przeznaczona dla wszystkich organizacji, zarówno publicznych, prywatnych, jak i *non profit*, bez względu na wielkość i lokalizację, stanowiąc ułatwienie w interpretacji społecznie odpowiedzialnych zachowań oraz realizacji i doskonaleniu strategii SR w praktyce. Może być wykorzystywana w całości lub w części, zależnie od potrzeb organizacji, a jej stosowanie ma prowadzić do zwiększenia świadomości w zakresie społecznej odpowiedzialności i jej wdrażania.

Na strukturę normy ISO 26000 składa się siedem rozdziałów, w których zawarto sposób postępowania w dochodzeniu do społecznie odpowiedzialnej organizacji: Rozdział 1. Zakres normy – definiuje tematy objęte normą oraz wykluczenia i ograniczenia stosowania. Rozdział 2. Terminy i definicje – zdefiniowano 27 pojęć, które mają fundamentalne znaczenie w rozumieniu społecznej odpowiedzialności i stosowaniu normy.

Rozdział 3. Istota społecznej odpowiedzialności – zawiera opis warunków i czynników, które w istotny sposób wpłynęły na rozwój społecznej odpowiedzialności oraz na jej charakter i praktykę zastosowania. Opisano koncepcje SR i sposób jej implementacji oraz podano wytyczne stosowania normy w MŚP.

Rozdział 4. Zasady społecznej odpowiedzialności – wskazano fundamentalne zasady społecznej odpowiedzialności, czyli odpowiedzialność za wpływ na społeczeństwo i środowisko, przejrzystość decyzji i działań, zachowanie etyczne, uwzględnianie oczekiwań interesariuszy, respektowanie prawa i międzynarodowych norm zachowań, przestrzeganie praw człowieka.

Rozdział 5. Określenie zakresu oddziaływania i identyfikacja interesariuszy – uznanie społecznej odpowiedzialności przez organizację oraz zidentyfikowanie interesariuszy w celu nawiązania z nimi dialogu i włączenie w proces zarządzania.

Rozdział 6. Wytyczne dotyczące kluczowych obszarów społecznej odpowiedzialności – został przedstawiony przewodnik po działaniach związanych z kluczowymi obszarami odpowiedzialności. Jako kluczowe obszary SR wskazano: związek SR z zarządzaniem organizacją (ład organizacyjny), prawa człowieka, stosunki pracy,

środowisko, dobre praktyki działania wobec agencji rządowych, partnerów biznesowych, dostawców, konkurencji, uczciwe działania na rzecz konsumentów, zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności.

Rozdział 7. Poradnik wdrażania społecznej odpowiedzialności w organizacji – zawiera wskazówki dotyczące włączenia zagadnień SR w system organizacji. Określa procedury związane z komunikacją społecznej odpowiedzialności, podnoszeniem świadomości pracowników, ocenianiem inicjatyw w ramach SR oraz doskonaleniem społecznej odpowiedzialności organizacji.

Standard ISO 26000 zachęca organizacje do realizacji SR w szerszym zakresie niż obowiązujące normy prawne, formułując zasady, które są ogólne w swej naturze, wzajemnie zależne i powinny być zastosowane w sposób konsekwentny w polityce, podejmowaniu decyzji oraz działalności. Ujęcie społecznej odpowiedzialności w formie standardu pozwoliło na uzyskanie pewnego stopnia uporządkowania w zakresie zasad i problemów.

Podjęcie przez ISO inicjatywy opracowania standardu odpowiedzialności społecznej pozwala sądzić, że problematyka ta nie tylko zostanie upowszechniona, ale dzięki zasięgowi oddziaływania tej międzynarodowej instytucji normalizacyjnej osiągnie popularność analogiczną do norm dotyczących systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego czy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Jednocześnie, w przeciwieństwie do wymienionych norm, ISO 26000 nie wymaga certyfikacji, co nie pozwala w sposób obiektywny ocenić poziomu wdrożenia zasad CSR.

*prof. dr hab. Jadwiga Adamczyk*

Katedra Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw  
Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie

#### PRZYPISY

- <sup>1</sup> Social Accountability International – [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)
- <sup>2</sup> AA1000 Stakeholder Engagement Standard. Exposure Draft, „AccountAbility” 2005, September.
- <sup>3</sup> A. SHLEIFER, *Does Competition Destroy Ethical Behavior*, National Bureau of Economic Research, Working Paper 10269, Cambridge 2004.
- <sup>4</sup> AccountAbility 1000 (AA1000) Framework, Institute of Social and Ethical AccountAbility, London 1999.
- <sup>5</sup> AA1000 Guidance Note on the Principles Materiality, Completeness and Responsiveness as they Relate to the AA1000 Assurance Standard, Institute of Social and Ethical AccountAbility, London 2006.
- <sup>6</sup> International Labour Organization działa pod auspicjami ONZ, skupiając przedstawicieli pracodawców, związków zawodowych i organizacji rządowych krajów członkowskich ONZ. Por. D. ORLEAŃSKA, SA 8000. Standard odpowiedzialności społecznej drogą do zrównoważonego rozwoju organizacji, „ABC Jakości” nr 3–4/2007.
- <sup>7</sup> ISO 19011:2002 Guidelines for Quality and/or Environmental Management Systems Auditing; ISO/IEC 17021:2006 Conformity Assessment – Requirements for Bodies Providing Audit and Certification of Management Systems.
- <sup>8</sup> ISO 26000: 2010 Guidance for Social Responsibility.
- <sup>9</sup> Polska wersja normy ukaże się w 2012 r.
- <sup>10</sup> ISO 26000: 2010.

#### Summary

Social responsibility points out that businesses are obliged to undertake activities in areas. There are many models and approaches for social responsibility in the literature, thus leading to arbitrary interpretations. The undertaken standardization actions were aimed at indication of the CSR implementation process within the organisation. In this paper the social responsibility standardisation initiatives are presented. The AA 1000 and SA 8000 standards are discussed. The new CSR standard – ISO 26000 is also presented.