

استاندارد بین‌المللی مسؤلیت اجتماعی ISO 26000:2010

مژده قنبری^۱
نویدرضا قنات آبادی^۲
هامون طهماسبی^۳



مسئولیت اجتماعی

با اینکه تمام بخش‌های این استاندارد به یک اندازه مورد استفاده سازمان‌ها قرار نخواهد گرفت، اما تمامی موضوعات اصلی آن به هر سازمانی مربوط می‌شود. موضوعات اصلی مطرح شده در این استاندارد، موارد گوناگونی را در بر می‌گیرند و این مسؤلیت سازمان است که با در نظر گرفتن ملاحظات سازمانی و گفتگو با ذی‌نفعان تشخیص دهد که کدام مسائل برای سازمان مرتبط و مهم‌تر هستند.

سازمان‌های دولتی نیز مانند هر سازمان دیگری ممکن است از این استاندارد استفاده کنند. باید در نظر داشت که هدف از این استاندارد به هیچ وجه تغییر یا جایگزینی وظایف حکومتی نیست، هر سازمانی تشویق می‌شود تا با استفاده از این استاندارد بین‌المللی از لحاظ اجتماعی، مسؤلاته‌تر عمل کند.

با توجه به اینکه هر سازمانی در مراحل مختلفی از درک و یکپارچه‌سازی مسؤلیت اجتماعی قرار دارد، این استاندارد بین‌المللی برای سازمان‌هایی که اجرای مسؤلیت اجتماعی را شروع کرده‌اند و سازمان‌هایی که در اجرای آن تجربه بیشتری دارند، در نظر گرفته شده است. سازمانی که در ابتدای راه مسؤلیت اجتماعی قرار دارد، ممکن است خواندن و اجرای این استاندارد بین‌المللی را به‌عنوان نقطه شروعی برای پرداختن به مسؤلیت اجتماعی مفید بداند، در حالی که سازمان

سازمان‌های سراسر جهان و ذی‌نفعانشان به‌طور روزافزون نسبت به ضرورت و مزایای رفتار مسؤلاته اجتماعی توجه نشان می‌دهند. هدف از مسؤلیت اجتماعی، مشارکت در توسعه پایدار است. عملکرد یک سازمان در ارتباط با جامعه‌ای که در آن به فعالیت مشغول است و تأثیر آن بر محیط‌زیست، عامل بسیار مهمی در سنجش عملکرد کلی سازمان و توانایی آن برای ادامه فعالیت‌های خود به‌طور مؤثر به‌شمار می‌آید. این امر به‌نوبه خود بازتابی از توجه فزاینده برای کسب اطمینان از سلامت اکوسیستم‌ها، برابری اجتماعی و استقرار حاکمیت شرکتی خوب و مؤثر است. در بلندمدت، تمام فعالیت‌های سازمان به سلامت اکوسیستم‌های جهانی بستگی دارد. سازمان‌ها توسط گروه‌های مختلفی از ذی‌نفعان، موثکافانه بررسی می‌شوند. عملکرد مورد انتظار و واقعی یک سازمان در خصوص مسؤلیت اجتماعی می‌تواند شامل موارد زیر نیز باشد:

- مزیت‌های رقابتی آن سازمان
- شهرت سازمان
- توانایی جذب و نگهداری کارکنان، اعضا، مشتریان یا کاربران آن سازمان
- حفظ روحیه، تعهد و بهره‌وری کارکنان
- نظر سرمایه‌گذاران، مالکان، اعطاکندگانی وام، حامیان مالی نسبت به آن سازمان
- روابط سازمان با شرکت‌ها، دولت‌ها، رسانه‌ها، تأمین‌کنندگان، شرکت‌های همکار، مشتریان و جامعه‌ای که سازمان در آن فعالیت می‌کند.

این استاندارد بین‌المللی راهنمایی‌هایی را در رابطه با اصول زیربنایی مسؤلیت اجتماعی، شناخت مسؤلیت اجتماعی، مشارکت ذی‌نفعان، موضوعات اصلی مرتبط با مسؤلیت اجتماعی و روش‌های یکپارچه‌سازی رفتار مسؤلاته اجتماعی در سازمان (شکل ۱) فراهم می‌آورد. همچنین، این استاندارد بین‌المللی بر اهمیت نتایج و بهبودها در عملکرد مسؤلیت اجتماعی تأکید می‌کند.

این استاندارد بین‌المللی هدفش کمک به تمامی سازمان‌ها اعم از خصوصی، دولتی، غیرانتفاعی بزرگ یا کوچک، فارغ از اینکه در کشور توسعه‌یافته یا در حال توسعه فعالیت می‌کنند.

- ۱: دامنه کاربرد
- ۲: اصطلاحات و تعاریف
- ۳: درک مسئولیت اجتماعی
- ۴: اصول مسئولیت اجتماعی
- ۵: تشخیص مسئولیت اجتماعی و برقراری ارتباط با ذی‌نفعان
- ۶: راهنمایی در موضوعات کلیدی مسئولیت اجتماعی
- ۷: راهنمایی به منظور یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

پس از ملاحظه خصوصیات مسئولیت اجتماعی و ارتباط آن با توسعه پایدار (بند ۳) پیشنهاد می‌شود سازمان، اصول مسئولیت اجتماعی را که در بند ۴ توضیح داده شده است بررسی کند. به هنگام پرداختن به مسئولیت اجتماعی، سازمان‌ها می‌بایست به این اصول، به همراه اصولی که مرتبط با هر موضوع اصلی است، احترام بگذارند و به آن‌ها عمل نمایند (بند ۶).

پیش از تجزیه و تحلیل موضوعات و مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی و هر یک از اقدامات و انتظارات مربوط با آن (بند ۶) سازمان می‌بایست دو فعالیت زیربنایی مربوط به مسئولیت اجتماعی را در دستورکار خود قرار دهد:

- ۱- تشخیص مسئولیت اجتماعی خود در محدوده نفوذ
- ۲- شناسایی ذی‌نفعان خود و مشارکت با آن‌ها (بند ۵)

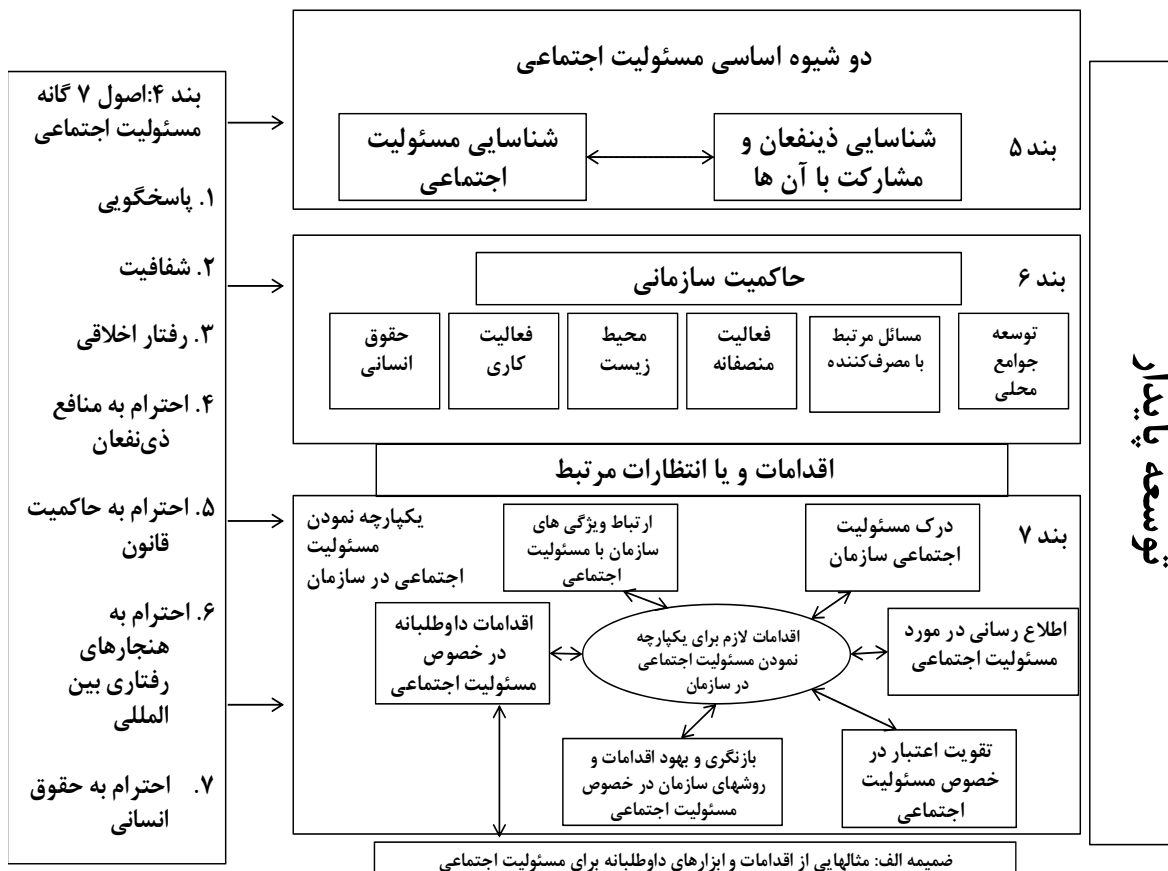
با تجربه ممکن است از آن برای بهبود اقدامات موجود و پیشبرد روند یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان استفاده کند.

استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ صرفاً برای راهنمایی استفاده‌کنندگان است و برای اعطای گواهینامه به آن‌ها تهیه نشده است. هر پیشنهاد یا ادعایی مبنی بر اعطای گواهی ایزو ۲۶۰۰۰ یا اخذ آن، سوءبرداشتی از منظور و هدف این استاندارد بین‌المللی محسوب می‌شود.

این استاندارد بین‌المللی با هدف کمک به سازمان‌ها جهت مشارکت به توسعه پایدار تهیه شده است. با در نظر گرفتن این مسئله، انطباق با قانون وظیفه اساسی هر سازمان و یکی از بخش‌های ضروری مسئولیت اجتماعی آن به شمار می‌آید. هدف دیگر این استاندارد، تشویق سازمان‌ها به انجام فعالیت‌هایی فراتر از الزامات قانونی است. همچنین، این استاندارد بین‌المللی با هدف ارتقای درک مشترک در زمینه مسئولیت اجتماعی و تکمیل دیگر ابزارها و اقدامات مرتبط با مسئولیت اجتماعی ایجاد شده است.

توصیه می‌شود که هنگام به‌کارگیری این استاندارد، تفاوت‌های مربوط به جامعه، محیط‌زیست، قانون، فرهنگ، سیاست، تنوع سازمانی و شرایط اقتصادی، در حالی که با هنجارهای بین‌المللی رفتار سازگاری داشته باشد، مورد توجه قرار گیرند.

این استاندارد شامل بخش‌های زیر است:



شکل ۱ استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰ در یک نگاه

هنگامی که اصول درک شده و موضوعات اصلی و مسائل مهم و مرتبط با مسئولیت اجتماعی شناسایی شدند، سازمان باید به دنبال یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود باشد (با استفاده از راهنمایی‌های ارائه شده در بند ۷). یکپارچه‌سازی می‌تواند شامل استفاده از روش‌هایی مانند این موارد باشد:

- نهادینه کردن مسئولیت اجتماعی در خط مشی‌ها، فرهنگ سازمانی،

جدول ۱ موضوعات و مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی

شماره بند و زیر بند	موضوعات و مباحث اصلی
۲-۶	موضوع اصلی: حاکمیت سازمانی
۳-۶	موضوع اصلی: حقوق انسانی
۳-۳-۶	مسئله ۱: بررسی جامع
۴-۳-۶	مسئله ۲: شرایطی که حقوق انسانی را به خطر می‌اندازند
۵-۳-۶	مسئله ۳: اجتناب از مشارکت در جرم
۶-۳-۶	مسئله ۴: رسیدگی به شکایات
۷-۳-۶	مسئله ۵: تبعیض و گروه‌های آسیب‌پذیر
۸-۳-۶	مسئله ۶: حقوق مدنی و سیاسی
۹-۳-۶	مسئله ۷: حقوق اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی
۱۰-۳-۶	مسئله ۸: اصول و حقوق بنیادین در کار
۴-۶	موضوع اصلی: فعالیت‌های کاری کارکنان
۳-۴-۶	مسئله ۱: استخدام و روابط استخدامی
۴-۴-۶	مسئله ۲: شرایط کار و تامین اجتماعی
۵-۴-۶	مسئله ۳: گفت‌وگو اجتماعی
۶-۴-۶	مسئله ۴: ایمنی و سلامت در کار
۷-۴-۶	مسئله ۵: آموزش و توسعه منابع انسانی در محل کار
۵-۶	موضوع اصلی: محیط زیست
۳-۵-۶	مسئله ۱: پیشگیری از آلودگی
۴-۵-۶	مسئله ۲: استفاده پایدار از منابع
۵-۵-۶	مسئله ۳: تعدیل تغییرات آب و هوایی و سازگاری با آن
۶-۵-۶	مسئله ۴: حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی و احیاء زیستگاه‌های طبیعی
۶-۶	موضوع اصلی: شیوه‌های عملیاتی منصفانه
۳-۶-۶	مسئله ۱: مبارزه با فساد
۴-۶-۶	مسئله ۲: همکاری سیاسی مسئولانه
۵-۶-۶	مسئله ۳: رقابت منصفانه
۶-۶-۶	مسئله ۴: ترویج مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش
۷-۶-۶	مسئله ۵: احترام به حقوق مالکیت (فیزیکی و معنوی)
۷-۶	موضوع اصلی: موضوعات مربوط به مصرف‌کننده
۳-۷-۶	مسئله ۱: بازاریابی منصفانه

- استراتژی‌ها و عملیات
- ایجاد شایستگی درونی برای مسئولیت اجتماعی در سازمان
 - به‌کارگیری سازوکارهای ارتباطی درون و برون سازمانی در خصوص مسئولیت اجتماعی
 - بازبینی منظم اقدامات و فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی

۴-۷-۶	مسئله ۲: حمایت از ایمنی و سلامت مصرف‌کننده
۵-۷-۶	مسئله ۳: مصرف پایدار
۶-۷-۶	مسئله ۴: خدمت‌رسانی، پشتیبانی، حل و فصل اختلاف و شکایت با مصرف‌کننده
۷-۷-۶	مسئله ۵: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کننده
۸-۷-۶	مسئله ۶: دسترسی به خدمات ضروری
۹-۷-۶	مسئله ۷: آموزش و آگاهی
۸-۶	موضوع اصلی: توسعه و همکاری با جوامع محلی
۳-۸-۶	مسئله ۱: کمک به جوامع محلی
۴-۸-۶	مسئله ۲: فرهنگ و آموزش
۵-۸-۶	مسئله ۳: اشتغال‌زایی و توسعه مهارت‌ها
۶-۸-۶	مسئله ۴: توسعه فناوری و دسترسی به آن
۷-۸-۶	مسئله ۵: ایجاد درآمد و ثروت
۸-۸-۶	مسئله ۶: سلامت
۹-۸-۶	مسئله ۷: سرمایه‌گذاری اجتماعی

پی‌نوشت‌ها:

۱. کارشناس سازمان مدیریت صنعتی
۲. کارشناس سازمان مدیریت صنعتی
۳. کارشناس سازمان مدیریت صنعتی

منبع:

International Standard ISO 26000/ First edition/2010-11-01/ Guidance on social responsibility/ Lignes directrices relatives à la responsabilité societal/ Reference number ISO 26000:2010(E)