

ВОДИЧ ЗА СИСТЕМИ ЗА УПРАВУВАЊЕ И СТАНДАРДИ ПОВРЗАНИ СО ОПШТЕСТВЕНАТА ОДГОВОРНОСТ НА ПРЕТПРИЈАТИЈАТА

Издавач: Здружение Конект

За издавачот: Никица Кусиникова

Автори: Михаил Китановски
Дубравка Ивановска
Јасмина Илиевска

Уредничка: Биљана Гинова

Лектура: Јасминка Митковска

Проект: Општествена одговорност
на претпријатијата во РМ

**Ликовно
и графичко
обликување:** Кома

Проектот е финансиран од Европската Унија

„Оваа публикација е изготвена со помош на Европската Унија. Содржината на оваа публикација е единствена одговорност на авторите и на никаков начин не ги рефлектира гледиштата на Европската Унија.“

Проектот е кофинансиран од Европската Унија во рамките на Рамковната програма за конкурентност и иновации (CIP) 2007-2013

The Project is co-financed from the European Union within the Competitiveness and Innovation Framework Programme-CIP, 2007-2013

**ВОДИЧ ЗА СИСТЕМИ
ЗА УПРАВУВАЊЕ И
СТАНДАРДИ ПОВРЗАНИ
СО ОПШТЕСТВЕНАТА
ОДГОВОРНОСТ НА
ПРЕТПРИЈАТИЈАТА**

СКОПЈЕ, 2012

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека “Св. Климент Охридски”,
Скопје

005.35:006.32(497.7)(036)

КИТАНОВСКИ, Михаил

Водич за системи за управување и стандарди со општествена одговорност на претпријатијата / [автори Михаил Китановски, Дубравка Ивановска, Јасмина Илиевска]. - Скопје : Здружение „Конект“, 2012. - 110 стр. : граф. прикази ; 20 см

Фусноти кон текстот. - Публикацијата е во рамките на проектот:
Општествена одговорност на претпријатијата во РМ. -
Библиографија: стр. 107-109

ISBN 978-608-65136-4-1

1. Ивановска, Дубравка [автор] 2. Илиевска, Јасмина [автор]
а) Претпријатија - Општествена одговорност - Меѓународни стандарди
- Македонија - Водичи

COBISS.MK-ID 92796682

СОДРЖИНА

1. Вовед.....	11
1.1 Зошто да се примени општествена одговорност во рамките на едно претпријатие?	11
1.2 Општествената одговорност и меѓународните стандарди.....	13
2. Општествена одговорност на претпријатијата.....	19
2.1 Зошто општествената одговорност е значајна?	19
2.2 Известување за ООП	20
2.3 Клучни прашања на општествена одговорност	20
2.3.1 Управување со организација.....	21
2.3.2 Човекови права	23
2.3.3 Односи со вработените.....	24
2.3.4 Животна средина	26
2.3.5 Односи на пазарот.....	27
2.3.6 Прашања во врска со потрошувачот.....	29
2.3.7 Развој и вклучување во заедницата	31
3. Меѓународни стандарди.....	35
3.1 ISO International organization for standardization – Меѓународната организација за стандардизација.....	35
3.2 Што е стандард?.....	36
3.3. Имплементација на меѓународните стандарди и добивање на сертификати.....	37
3.4 Придобивки од меѓународните стандарди	37
3.5 Чекори кои се применуваат при имплементација на меѓународните стандардите.....	38
4. Меѓународен стандард за Општествена одговорност – ISO 26000:2010	43
4.1 Што претставува ISO 26000?.....	43
4.2 Кој може да има корист од ISO 26000 и на кој начин?.....	60

4.3 Предностите кои ги овозможува применувањето на ISO 2600 стандардот	61
--	----

5.Меѓународен стандард за социјална отчетност – SA 8000	65
--	-----------

5.1Што претставува SA8000?	65
5.2 За кого е наменет SA 8000?.....	66
5.3 Придобивки од имплементација на SA 8000	67

6. Меѓународен стандард за управување со квалитет – ISO 9001:2008	69
--	-----------

6.1 Што претставува ISO 9001:2008?	69
6.2 Принципи врз кои се базира ISO 9001:2008 стандардот	70
6.3 За кого е наменет 9001:2008 стандардот?.....	72
6.4Предности од имплементација на ISO 9001 стандардот	73

7. Меѓународен стандард за заштита на животна средина – ISO 14001:2004	75
---	-----------

7.1 Што претставува ISO 14001 стандардот?	75
7.2. За кого е наменет ISO 14001:2004 стандардот?	76
7.3 Предности од имплементација на ISO 14001:2004 стандардот	76

8.Меѓународен стандард за управување со здравје и безбедност при работа OHSAS 18001:2007	79
---	-----------

8.1 Што претставува OHSAS 18001:2007?	79
8.2 За кого е наменет OHSAS 18001:2007?	79
8.3 Предности од имплементација на OHSAS 18001:2007	79

9.Меѓународен стандард за безбедност на храна – ISO 22000:2005	83
---	-----------

9.1 Што претставува ISO 22000:2005?.....	83
9.2 За кого е наменет ISO 22000:2005?.....	83

9.3 Предности од воведување на ISO 22000:2005 стандардот	84
---	----

10. HACCP систем за анализа на опасности и критични контролни точки	87
--	-----------

10.1 Значење на HACCP системот?	87
10.2. За кого е наменет HACCP системот?	88
10.3 Предности кои можат да се забележат од примената на HACCP системот	88
10.4 HACCP системот се базира на седум основни принципи	89

11. Меѓународен стандард за сервис менаџмент – ISO 20000–1:2011	93
--	-----------

11.1 Што претставува ISO 20000 стандардот?	93
11.2 Кое е значењето на ISO 20000 стандардот?	93
11.3 За кого е наменет ISO 20000?	94
11.4. Придобивки од имплементација на ISO 20000 стандардот?	94

12. Меѓународен стандард за безбедност на информации – ISO 27001:2005	97
--	-----------

12.1 Што претставува ISO 27001?	97
12.2 Значење на ISO 27001 стандардот	97
12.3 За кого е наменет ISO 27001 стандардот	98
12.4 Предности од воведување на ISO 27001 стандардот	98

13. Интегрирање на општествена одговорност со систем за управување со квалитет и систем за управување со заштита на животна средина	101
--	------------

Заклучок	106
-----------------------	------------

Користена литература	107
-----------------------------------	------------

ПРЕДГОВОР

ПОЧИТУВАНИ ЧИТАТЕЛКИ И ПОЧИТУВАНИ ЧИТАТЕЛИ,

Пред Вас се наоѓа *Водич за системи за управување и стандарди поврзани со општествената одговорност на претпријатијата*, прва ваква публикација на македонскиот простор којашто на практичен и едноставен начин овозможува разбирање на општествената одговорност на претпријатијата и предностите коишто ќе ги остварат претпријатијата со примената на меѓународните стандарди.

Водичот за системи за управување и стандарди поврзани со Општествената одговорност на претпријатијата е наменет за претпријатијата кои дејствуваат на територијата на Република Македонија. Иднината веќе ни укажува на неопходноста за интегрирање на принципите на општествената одговорност во работните практики на претпријатијата од земјите од транзиција, меѓу кои спаѓа и Република Македонија, со коишто на претпријатијата би им се овозможила зголемена продуктивност, иновативност и долгорочен одржлив развој. Од претпријатијата коишто делуваат во земјите во транзиција веќе се бара лојална конкуренција, заштита на интересите на потрошувачите, заштита на правата на работниците и.т.н. Кога се зборува за конкурентноста и елементите на работната етика, сите развиени пазари бараат од претпријатијата од земјите во транзиција, да поседуваат најмалку еден, а често пати и повеќе сертификати за применети стандарди во областа на менаџментот (систем за управување со квалитет, систем за заштита на животна средина, систем за управување со здравје и безбедност при работа и.т.н). Сите извозници и преработувачи на храна кои доаѓаат од земјите во транзиција, а кои сакаат да ги извезуваат своите производи во земјите на ЕУ мора да имаат сертификат за безбедност на храна (НАССР). Новиот меѓународен стандард ISO 26000: „Упатство за општествена одговорност“, нуди дефиниција за тоа што значи да

1.1. Зошто да се примени општествена одговорност во рамките на едно претпријатие?

Општествената одговорност претставува концепт преку кој субјектот, било да е тоа една организација или поединец, има обврска да дејствува во корист на општеството во целина. Општествената одговорност е должност на секој поединец или организација со цел да се одржува рамнотежа помеѓу економијата и екосистемот. Секогаш ќе постои спротивност помеѓу економскиот развој, во материјална смисла и благосостојбата на општеството и животната средина. Општествената одговорност служи за одржување на рамнотежа помеѓу нив. Ова се однесува не само на деловни организации, туку и на секој ентитет чија акција влијае врз животната средина и пошироката заедница. Оваа одговорност може да биде пасивна, преку избегнување на покренување општествено штетни дела, или активна, преку вршење на активности коишто директно ќе постигнат социјални цели.

Прашањата за здравјето и безбедноста на вработените и заштитата на животната средина, наспроти прашањата за останатите области на менаџментот, обврските на претпријатието, можните ограничувања, потребните средства и очекуваниот резултат од активностите, се почесто се јавуваат.¹ Едно претпријатие мора да посвети внимание на сите овие прашања и да одговори согласно ресурсите со кои располага и ограничувањата со коишто се соочува.

Тековното јавно мислење е дека самоконтролата на компаниите и етичките одлуки кои ќе ги донесат се повредни од кои било пазарни или владини механизми. Во светски рамки, повеќето правила и прописи во компаниите се формираат како резултат на јавна осуда, под закана дека може да се загрози зголемувањето на профитот, односно благосостојба на акционерите.

Критичарите тврдат дека општествената одговорност на претпријатијата го одвлекува вниманието од основната економска улога на бизнисите;

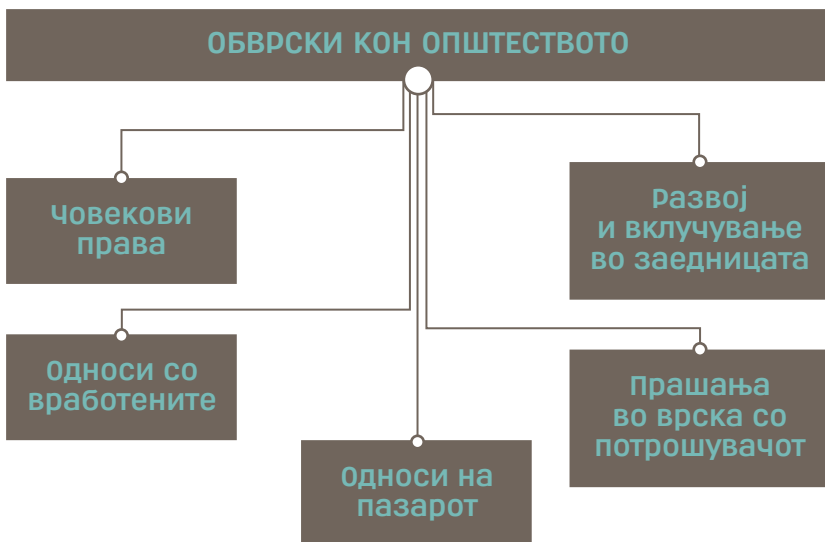
1 Zeng et al., 2007

еден дел од нив тврдат дека тоа не е ништо повеќе од површно разубавување на сликата, додека другот дел од критичарите тврдат дека тоа е обид да се намали улогата на владите во моќните корпорации, иако не постојат систематски докази за поддршка на овие критики. Поборниците за ООП тврдат дека претпријатијата можат да се фокусираат повеќе на долгорочни профити отколку на оперативни. Значителен број на студии покажале дека резултатите од општествената одговорност воопшто немаат негативно влијание врз акционерите, бидејќи индиректно преку општествената одговорност може да сè резултира со зголемување на профитот.

Во деловниот свет општествената одговорност или ООП е дефинирана како континуирана заложба од страна на бизнисите, да се однесуваат етички и да придонесат за економскиот развој, а истовремено да се посветат и на подобрување на квалитетот на животот на работната сила и на нивните семејства, како и на локалната заедница и општеството во целина. ООП е една од најновите стратегии за управување со којашто компаниите се обидуваат да создадат позитивно влијание врз општеството. Секоја компанија има различни ООП цели иако главниот мотив е ист. Акциите на сопствениците на секоја компанија сè повеќе ги земаат во интерес активностите на компанијата во надворешниот круг и нивното влијание врз животната средина и општеството.

Општествената одговорност на претпријатијата повикува на корпоративна свест, корпоративно граѓанство, социјални перформанси и одржлив општествено одговорен бизнис. ООП е форма на саморегулирање на компанијата интегриран во бизнис модел. ООП политики и функции се вградени во саморегулачки механизам со кој бизнисите обезбедуваат согласност со законот, етичките стандарди и меѓународните норми.

Целта на општествената одговорност е организациите да прифатат одговорност за акциите на компанијата и преку своите активности да го поттикнат позитивното влијание врз животната средина, како и да поттикнат заштита на потрошувачите, вработените, заедниците, акционерите и сите други членови на јавната сфера.



1.2 Општествената одговорност и меѓународните стандарди

Брзите општествени и технолошки промени, зголемувањето на конкуренцијата и притисокот на општеството да развие производи и услуги врз претпријатието, наспроти зачувувањето на животната средина и здравјето на вработените, ги тера претпријатијата да ја преиспитаат комплексноста на нивните активности и надворешните предизвици. Од една страна претпријатијата мора да одговорат на барањата на пазарот, а од друга страна организациите ќе мора да посветат внимание на зачувување на животната средина и здравјето на вработените. Лидерите во самите претпријатија, треба да бараат нови начини за подобрување на организациските активности и управувањето на процесите, со цел да ја одржат својата конкурентност на пазарот и истовремено да ја остварат својата општествена одговорност. За оваа цел, сè повеќе и повеќе претпријатија ќе се одлучат за управување преку најповолни решенија. Едно од тие решенија е спроведувањето на т.н. интегриран систем за управување кој ќе ги содржи потребните стандарди за управување со квалитетот, управување со здравјето и безбедноста на вработените, заштитата на животната средина како и управувањето со општествената одговорност.

Обединувањето на неколку стандарди во еден систем за управување, дава можност за значително зголемување на економската ефикасност

на претпријатието, зголемување на квалитетот на производите и услугите како и подобрување на имиџот на претпријатието²

Посветеноста на претпријатието кон општествената одговорност ќе доведе до квалитетни услуги и производство на квалитетни производи, зачувување на животната средина и обезбедување грижа за здравјето и безбедноста на вработените. ООП станува многу важен дел од стратегијата и визијата на организациите кои сакаат долгорочна перспектива и успех.

Со посветување на внимание врз областите од општествената одговорност, организациите препознаваат преземање на одговорност за влијанијата врз општеството кои се предизвикани од нивната работа. Од друга страна, посветеноста на претпријатието кон остварување на општествената одговорност, доведува до долгорочна стабилност и профитабилност. Доколку едно претпријатие докаже дека ги следи светските трендови во однос на општествената одговорност, ќе обезбеди позитивен имиџ, што несомнено е најефикасниот начин за промоција на една компанија или бренд. Исто така, остварувањето на општествената одговорност, му овозможува на едно претпријатие да оствари соработка со други компании, коишто меѓу другите услови за соработка бараат претпријатието да го исполни условот за општествена одговорност. Остварувањето соработка со претпријатијата е многу важен фактор за остварување на профитабилноста на една компанија. Преку општествената одговорност претпријатијата може да ја зголемат довербата во нивните партнери и истовремено може да обезбедат повишување на економските показатели за работењето.³

Оптимизацијата на менаџментот во поглед на горенаведените прашања, користејќи ги меѓународните стандарди е едно од најдобрите решенија за овој проблем.

Како одговор на барањата на клиентите и другите заинтересирани страни и притисокот предизвикан од страна на конкурентскиот пазар, креирани се повеќе меѓународни стандарди за управување, со цел да се зголеми ефективноста на претпријатието. Првиот стандард е стандардот за управување со квалитет ISO 9001. Подоцна се креирани и стандардот за заштита на животна средина ISO 14001 и стандардот за здравје и безбедност на вработени ISO 18001, стандардот за општествена одговорност SA 8000, стандардот за безбедност на храна ISO 22000 и стандардот за сервис менаџмент ISO 20000 .

2 Advantages and limitations of integrated management system, the theoretical view point, Introduction

3 Jorgensen et. al, 2006

Кога претпријатието се оценува системски, може да се забележи дека е неопходно да се подобрат сите делови на системот со цел да се постигне најдобар резултат, бидејќи слабата реализација на еден дел од системот ќе влијае негативно на целата организација. Различноста на организациите, не дозволува да се создаде еден стандард кој ќе важи за сите организациски процеси и активности. Но сепак постојат неколку стандарди кои се релевантни за сите типови на организации. Тоа се стандардите за квалитет на управувањето, менаџмент за заштитата на животната средина, здравјето на вработените и општествена одговорност. Меѓународната организација за стандардизација ја потврдила првата серија стандарди ISO 2000 во 1987, а втората во 1994. Иницијално, стандардот ISO 9001 беше создаден со цел да ја опише политиката на работење, процедурите и правилата коишто ѝ даваат на организацијата можност да осигура квалитет во извршувањето на организациските активности. Подоцна, во стандардот креиран во 2000 година, клиентите, идентификацијата и задоволување на нивните беа во центарот на вниманието во ISO 9001. Исто така, постојаното и повремено унапредување на квалитетот на управувањето е нагласен дел.⁴

Системот за заштита на животната средина ИСО 14001 е создаден врз база на основата на серијата стандарди за квалитет ИСО 14001 во 1996 година. Стандардот ја опишува заштита на животната средина од страна на претпријатието со сите свои делови, кои ќе осигураат ефикасно и ефективно управување со производи или услуги коишто би имале негативен ефект врз животната средина. Според статистичките податоци, заштитата на животната средина е многу важна за претпријатијата. Шест години по создавањето на стандардот, меѓународната организација за стандардизација има регистрирано сертификати, издадени во 118 земји.

Дополнето издание на стандардот е објавено во 2004 година. Главната разлика во однос на претходните верзии на стандардот е системскиот пристап при поставување на целите за заштитата на животната средина и мерење на резултатите.

Менаџмент системот за здравје и безбедност при работа се стандардизира според барањата на OHSAS 18001:1999. Авторството на овој стандард е дадено на неколку организации за организација, сертификација и консултантски компании. Стандардот е дополнет во соработка со 43 организации од 28 земји.

Стандардот за управувањето со организациската одговорност е донесен во 1997 година. Стандардот SA 8000 е формиран од страна на Social Accountability International. Целта на овој стандард е да ги осигура работничките

4 www.iso.org; Kaziliunas, 2006

права и меѓународните конвенции, детските права, принципите на еднакви права, да ги заштити од присилна работа, да го осигура законот за казнување, правата на работниците во однос на здравјето и здравата околина, правата на воспоставување и функционирање на професионални асоцијации и здруженија⁵.

Меѓународната организација за стандардизација издаде нов стандард ISO 26000 односно Водич за општествена одговорност, во Ноември 2010 година.⁶

ISO 26000 има за цел да им помогне на организациите да придонесат за одржливиот развој. Намерата е да се охрабрат организациите да сторат и повеќе од она што е пропишано со самиот закон, имајќи предвид дека согласноста со законот е основна обврска на секоја организација и клучен дел од нејзината општествена одговорност. Неговата цел е да се промовира општо разбирање во областа на општествената одговорност, како и да се надополнат, но не и да се заменат другите инструменти и иницијативи поврзани со општествената одговорност.

При примена на ISO 26000, се препорачува претпријатието да ги земе во предвид општествените, еколошките, правните, културните, политичките и организационите разлики, како и разликите во поглед на економските услови и истовремено да работи во согласност со меѓународните Кодекси на однесување.⁷

Перцепцијата за општествената одговорност, полека навлегува и во нашето општество. Повеќе организации преку своето работење ги применуваат принципите на општествена одговорност, при презентацијата на нивните политики и вредности. Во овој контекст, во самиот Водич ќе бидат наведени начините преку кои претпријатието ќе може да воспостави систематски пристап во исполнувањето на својата општествена одговорност.

5 SAI, 1999

6 <http://www.iso.org/sites/iso26000launch/index.html>, 2012

7 ISO/FDIS 26000:2010(E), Guidance on social responsibility, Scope

2. ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ НА ПРЕТПРИЈАТИЈАТА

Општествената одговорност на претпријатијата (ООП) станува се позначајна за успешното работење на претпријатијата, како во глобални рамки така и во рамките на Македонија. Постојат повеќе различни дефиниции и формулации на ООП, но сите формулации водат кон една дефиниција:

Општествената одговорност претставува одговорност на една организација во однос на влијанието на своите одлуки и активности врз општеството и животната средина преку транспарентно и етичко однесување, коешто придонесува за одржлив развој, вклучувајќи здравје и благосостојба во општеството, земајќи ги во предвид очекувањата на засегнатите страни и којашто работи согласност со соодветните закони и меѓународните норми на однесување, интегрирана е во претпријатието и практикува општествена одговорност во нејзините односи⁸

2.1 Зошто општествената одговорност е значајна?

Бизнисите се составен дел од општеството и неизбежно влијаат на него на позитивен или на негативен начин. Со глобализацијата и со зголемената финансиска и економска меѓузависност, влијанието на бизнис секторот врз заедниците и животната средина е зголемено. Покрај тоа, природата на предизвиците со коишто општествата се соочуваат денес (климатски промени, намалување на природните ресурси, човекови права, здравствени проблеми, зголемена сиромаштија и сл.) бараат не само владина интервенција, туку вклученост на сите чинители во колективна акција.

Општествена одговорност на претпријатијата (ООП) е одговорноста на претпријатијата за ефектите коишто нивните одлуки и активности ги имаат врз општеството и животната средина.

ООП е начин на водење бизнис. Директно е поврзано со одржливиот развој барајќи компанијата да ги разгледа своите финансиски, социјални и еколошки перформанси.

⁸ ISO/FDIS 26000:2010(E) , 2 Terms and definitions, 2.18 social responsibility

Претпријатијата ширум светот и нивните засегнати страни (засегнати страни се поединец или група која има интерес во било која одлука или активност на една организација)⁹ сè повеќе стануваат свесни за потребата од општествено одговорно однесување и придобивките кои произлегуваат од тоа однесување, како што се : штедење – ОО практики водат директно кон намалување на оперативните трошоци; подобрен пристап до глобалниот пазар и ланци на снабдување – ООП е конкурентска предност; пристап до финансии - кај некои финансиски институции услов за пристап до кредити е водење на социјално и еколошко одговорен бизнис, а движењето за општествено одговорни инвестиции постојано расте; управување со ризици; зголемена продажба; развој на бренд – добрата репутација придонесува за развој на брендот; ефикасност и подобрена лојалност на вработените; иновации - ООП во бизнисот ја зголемува иновативноста и често бара размислување „надвор од границите“. Многу еколошки и социјални иновации произлегуваат од ОО практиките.

2.2 Известување за ООП

Комуницирањето со заинтересираните страни за економскиот, еколошкиот и општествениот менаџмент и учинок на едно претпријатие во корелација со нејзините вредности, цели и намери е многу битен сегмент. Известувањето треба да опише како општествените и еколошките трендови влијаат врз одредена фирма и како, од друга страна, фирмата влијае врз општеството и врз животната средина. Известувањето за ООП го збогатува дијалогот со сите заинтересирани страни и претставува алатка за самооценување, затоа што ѝ обезбедува на компанијата слика за менаџирањето со неа и за усогласувањето на сегашните и идните вредности и цели на компанијата со нејзините моментални резултати. Организациите треба да ги опфатат во нивните извештаи и неповолните аспекти и предизвици со кои се соочуваат, заедно со целите за наредната година. Извештаите за ООП мора да ги земат предвид начелата на релевантност, веродостојност, јасност, споредливост, навременост, целосност, сигурност и неутралност.

2.3 Клучни прашања на општествената одговорност

За да се дефинира обемот на сопствената општествена одговорност, треба да се идентификуваат релевантните прашања и да се постават сопствени приоритети. Едно претпријатие треба да одговори на следниве основни

⁹ ISO/FDIS 26000:2010(E), 2 Terms and definitions , 2.20 stakeholder

прашања: 1. Управување со организација 2. Човекови права 3. Односи со вработените 4. Животна средина 5. Односи на пазарот 6. Грижа за потрошувачите 7. Развој и вклучување во заедницата.

Подолу е прикажан холистичкиот пристап при интегрирање на ООП во претпријатието. Сите области кои се опфатени со холистичкиот пристап, треба да бидат опфатени со организациското управување и треба да бидат вклучени во визијата и мисијата на компанијата, со цел остварување на општествената одговорност. Овој холистички пристап е во согласност со препораките и барањата на ИСО 26000 стандардот за општествена одговорност.

Со дефинирање на овие клучни области и прашања и со интергирање на општествената одговорност во одлуките и активностите, самото претпријатие ќе си додаде на својата вредност со текот на времето.

2.3.1 Управување со организацијата

Во рамките на организациското управување ќе треба да се опфати и делот за остварување на општествената одговорност. Во продолжение, накратко за организациското управување и општествената одговорност и стандардите преку кои може да се оствари општествената одговорност.

► Претпријатието и организациското управување

Организациско управување е систем преку кој една организација ги донесува и спроведува одлуките за извршувањето на своите цели.

Овие системи се водени од страна на лице или група на лица (сопственици, членови, или други заинтересирани страни), кои имаат овластување и одговорност за извршување на целите на претпријатието.¹⁰

► Општествената одговорност, управувањето и меѓународните стандарди

Интегрирањето на општествена одговорност низ една организација воопшто не е едноставен процес. Тоа со себе носи низа промени во претпријатието. Еден од најлесните начини за интегрирање на ООП е преку имплементација на меѓународните стандарди како што се ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 и ISO 26000.

Имплементација на Систем за управување со квалитет согласно барањата на ISO 9001 стандардот, ќе овозможи воведување на ООП во компанијата.

¹⁰ ISO 26000:2010, 6.2 Organizational governance, 6.2.1.1 Organizations and organizational governance

Најпрво, при креирањето на *Политиката на квалитетот* односно политиката на работење на компанијата, ќе биде додаден и дел за општествената одговорност на компанијата. Овде накратко може да биде даден фокусот на активностите кои ќе го докажат општествено одговорното однесување, како и областите на општествена одговорност кон кои ќе бидат насочени активностите на компанијата.

Покрај *Политиката на квалитетот*, општествената одговорност ќе биде опфатена и со *целиите за квалитетот*. Покрај целите за останатите аспекти на работењето на компанијата, ќе се опфатат и цели за општествена одговорност на компанијата. Целите мораат да бидат реални, конкретни и мерливи и да се инкорпорираат во сите процеси на компанијата и на крај истите ќе бидат преиспитани од аспект на нивната реализација. Преку *целиите за квалитетот*, претпријатието ќе ги имплементира активностите кои се предвидени за да се реализира општествената одговорност.

Сите активности кои ќе бидат дефинирани од страна на менаџментот на компанијата, ќе бидат внесени во постоечките и новите процедури и постапки за работење, за да може да се осигура реализација на општествено одговорните активности.

Воспоставувањето на систем за заштита на животна средина по барањата на ISO 14001, исто така ќе овозможи остварување на општествената одговорност на компанијата.

Креирањето на Политика за заштита на животната околина, во себе ќе опфати сè она што претпријатието ќе го направи со цел да обезбеди здрава и безбедна животна средина.

Преку воспоставување на целите за животна средина, заедно со сите останати цели на работењето на компанијата, се одредува степенот на намалување на негативното влијание кое го предизвикува компанијата со своето работење и се креираат соодветни програми за остварување на целите.

Воспоставувањето на ISO 22000, односно системот за безбедност на храна, во целокупниот систем за работење, доведува до општествено одговорно работење на компанијата.

Воспоставувањето на Политика за безбедност на храна и обезбедувањето на сигурен производ, кој ќе може да се конзумира без никакви негативни последици, придонесува за општо добро на сите потрошувачи бидејќи здравјето на потрошувачите треба да биде ставено пред сите интереси на компаниите коишто произведуваат прехранбени добра за широка потрошувачка.

Покрај претходно наведените, воспоставување на општествената одговорност во постоечкиот систем на управување, може да се реализира преку имплементација на ISO 26000 стандардот. ISO 26000 стандардот ги опфаќа сите активности во однос на општествената одговорност и преку истиот може да се задоволат сите области на општествена одговорност.

Системот на управување воведен според барањата на ISO 9001 или ISO 14001 стандардот, може да се интегрира со управувањето според барањата на ISO 26000 стандардот.

Погоре наведените стандарди се подетално објаснети во вториот дел од водичот.

2.3.2 Човекови права

Човековите права се нешто за коешто ниту една организација не треба да преговара. Тие се загарантирани со закон и истите не смеат да се повредат.

► Претпријатието и човековите права

Човековите права се основните права на кои сите човечки суштества имаат право. Постојат две широки категории на човековите права. Првата категорија се однесува на граѓанските и политичките права и вклучува права како правото на живот и слобода, еднаквост пред законот и слободата на изразување. Втората категорија се однесува на економските, социјалните и културните права и вклучува такви права како правото на работа, правото на храна, правото на највисок можен стандард на здравје, правото на образование и правото на социјална сигурност.¹¹

► Заштита на човековите права, општествена одговорност и меѓународните стандарди

Заштитата на човековите права, мора да постои во секоја организација. Осигурување на човековите права во една организација, може да се воспостави преку имплементација на SA 8000 стандардот и ISO 26000 стандардот.

Во сегментот на човекови права, SA 8000 стандардот во себе опфаќа пет клучни тематски односно клучни прашања, а тоа се:

1. Детски труд
2. Присилна работа
3. Здравје и безбедност на вработени

¹¹ ISO 26000:2010, 6.3.1.1 Organizations and human rights

4. Дискриминација

5. Дисциплински практики

Претпријатието мора да ги задоволи барањата по секое прашање од погоре наведените, доколку сака да ја исполни својата општествена одговорност. Покрај SA 8000 стандардот, и ISO 26000 стандардот го опфаќа ова прашање. ISO 26000 стандардот пропишува дека претпријатието мора да ги почитува човечките права и мора да обезбеди објективен доказ за истото.

2.3.3 Односи со вработените

Во минатото па и денес може да се забележи како човечкиот труд во компанијата е предмет на експлоатација, постоењето на многу лоши услови за работење и недостаток на грижа за безбедноста на вработените. Секое претпријатие треба да се залага за добри односи и грижа за вработените.

► Претпријатието и односите со вработените

Односите со вработените во една организација ги опфаќаат сите политики и практики поврзани со човечките ресурси во претпријатието, извршувањето на работата во претпријатието, од страна на претпријатието или во име на претпријатието.

Односите со вработените вклучуваат вработување и унапредување на работниците, дисциплинска и поплаки, пренесување и преместување на работниците, престанок на вработувањето, обука и развој на вештини и здравјето, безбедноста и индустриска хигиена и која било политика или практика којашто влијае на условите за работа, а особено на работното време и заработувачката.¹²

► Односите со вработените, претпријатието и меѓународните стандарди

Воспоставувањето коректни односи со вработените не е воопшто едноставно, особено кога се работи за организација со поголем број на вработени, каде степенот на директна контрола е помал. Меѓутоа, за исполнување на барањата од оваа област, потребно е воспоставување на процедури за секој домен засебно, поставување правила за работење, почитување на законските одредби и одредување начини за одржување и унапредување на човечкиот потенцијал во компанијата.

Имплементацијата на ISO 9001 стандардот, значи воспоставување на ефективен систем на работење, кој во себе подразбира и ефикасно

¹² ISO 26000:2010,6.4.1.1 Organizations and labour practices

менаџирање на човечките ресурси, зголемување на нивните компетенции, развој и кариера, како и обезбедување на задоволство на вработените.

Со воспоставувањето на ваков систем се поставуваат основните правила за менаџирање на човечките ресурсите, од самата регрутација, селекција, воведување на вработените, нивен развој, управување со нивната кариера и унапредување. Од друга страна, во самиот стандард ISO 9001, е поставено барање за обезбедување на соодветен работен простор и соодветна инфраструктура, со цел работата да се одвива непречено.

Во однос на безбедноста на вработените и зачувување на здравјето при извршувањето на работните задачи, имплементацијата на менаџмент систем за управување со здравјето и безбедноста при работата ќе ги опфати сите важни аспекти од оваа област. Проценката на ризикот на секое работно место, воспоставување превентивни мерки за намалување на ризикот од повреда на работното место, управувањето со инциденти на работното место предизвикани од невнимание на работниците, воспоставување на правила за безбедно работење, како и обезбедување на небезбедната работна околина се само дел од активностите кои се спроведуваат од страна на менаџментот со цел да се намали ризикот од повреда на работно место и да се намали ризикот од појава на професионални заболувања.

Имплементацијата на ISO 26000 исто така ја опфаќа оваа област од ООП. Во самиот стандард е опфатен дел за односи со вработените, кој ги опфаќа сите значајни прашања за воспоставување на односи кои нема да го нарушат интегритетот на вработениот. Воспоставување на политики и процедури за обезбедување на правата на вработените во рамките на една компанија е барање од ISO 26000 стандардот и правото на вработените не треба да биде оспорено во ниту еден момент од страна на работодавачите.

Стандардот SA 8000, исто така, опфаќа голем број прашања во однос на оваа област од ООП. Барањата на овој стандард, кои се однесуваат на односите со вработените се: забрана за присилна работа, обезбедување на здравјето и безбедноста на вработните, слобода на здружување и колективно договарање, воспоставување на легитимни дисциплински практики, почитување на работното време и обезбедување соодветен месечен надоместок. Имплементацијата на SA 8000 во рамките на една компанија, само по себе значи дека претпријатието ќе ја оствари својата општествена одговорност преку коректно однесување со своите вработени и обезбедување на работничките права кои вработените ги имаат според законот.

2.3.4 Животна средина

Здравата и безбедна животна средина е предуслов за здрав и среќен живот на сите коишто се наоѓаат во неа. Последиците од штетата којашто е направена врз животната средина се огромни и непоправливи и во овој контекст мора да се воспостават практики од страна на организациите кои ќе обезбедат здрава и безбедна животна околина.

► Претпријатието и животната средина

Одлуките и активностите на организациите секогаш имаат влијание врз животната средина, без разлика каде организациите се наоѓаат. Овие влијанија можат да бидат поврзани со употребата на ресурсите на претпријатието, локацијата на активностите на претпријатието, генерирање на загадување и отпад, како и влијанието на активностите на претпријатието врз природните живеалишта. За намалување на влијанијата врз животната средина, организациите треба да усвојат интегриран пристап кој ќе ги земе во предвид директните и индиректните економски, социјални, здравствени и еколошки импликации на нивните одлуки и активности.

► Заштита на животната средина, претпријатието и меѓународните стандарди

Соодветните технички алатки, како што се стандардите од ISO 14000 серијата стандарди, може да се користи како сеопфатна рамка за да им помогне на претпријатието во решавањето на еколошките прашања на систематски начин и треба да се разгледуваат при евалуацијата на животната средина, квантифицирање и известување за емисиите на гасови, дизајн за животната средина, означување на животната средина и еколошката комуникација.

Имплементација на Менаџмент системот за заштита на животната околина, значи поставување на Политика за заштита на животната средина, цели за заштита на животната средина како и процедури за заштита на животната средина.

За да се исполнат барањата на овој стандард претпријатието мора да одреди какво негативно влијание предизвикува врз животната средина, кои се начините да се сведе негативното влијание на минимум и кои активности ќе се превземат со цел елиминирање на негативното влијание врз животната околина.

Имплементацијата на менаџмент систем за управување со квалитет по барањата на ISO 9001 стандардот, исто така може да ја задоволи оваа област на општествена одговорност. Воспоставувањето на систем за управување со квалитет значи воспоставување на процедури коишто ќе

доведат до максимално искористување на ресурсците, со што ќе се намали потрошувачката на материјали, електрична енергија, гас и вода, што е неминовно поврзано со зачувување на животната средина.

Имплементација на сервис менаџмент систем, по барањата на ISO 20000 е исто така од особена важност. Иако се работи за систем за управување со услуги, сепак обезбедувањето на услугите е врзано со употреба на најразлична опрема. Набавката на опрема која е произведена по највисоки технолошки стандарди и која го намалува негативното влијание врз животната околина е многу важен сегмент. Овој стандард пропишува дека претпријатието мора да воспостави посебна процедура за набавка на опрема и одржување на истата. Во самата процедура од аспект на заштита на животната околина може да се пропише и дел за проверка на опремата пред да се набави.

Преку воспоставување на општествена одговорност по барањата на ISO 26000 стандардот, исто така се задоволува оваа област на општествена одговорност. Системот за управување со животната средина по барањата на ISO 14001 стандардот, може да се користи за решавање на еколошките прашања од ISO 26000 стандардот.

2.3.5 Односи на пазарот

► Претпријатието и односите на пазарот

Оваа област на ООП се однесува на етичкото однесување на претпријатието во односот со други организации и поединци, како и на начинот на кој претпријатието ги користи односите со другите актери во промовирањето на позитивните резултати. Тука се вклучени односите помеѓу организациите и јавните институции, како и односите помеѓу организациите и нивните партнери, добавувачи, клиенти, конкуренти и здруженија на кои тие се членови.

Прашањата поврзани со односи на пазарот се јавуваат во областа на анти-корупцијата, одговорно вклучување во јавната сфера, лојалната конкуренција, општествено одговорното однесување, односите со други организации и почитувањето на правата на сопственоста¹³, коишто се детално објаснети во вториот дел од Водичот.

► Односи на пазарот, претпријатието и меѓународните стандарди

Имплементацијата на менаџмент системот за управување со квалитет по барањата на ISO 9001 стандардот, може да опфати: унапредување на

13 ISO 26000:2010, 6.6.1.1 Organizations and fair operating practices

општествената одговорност во набавката и зачувување на сопственоста на клиентот.

Преку воспоставување на процедури за набавка, може да се постават постапките при набавката, како и соодветни одговорности и овластувања на луѓето кои се вклучени во набавката, во поглед на задоволување на аспектите на општествената одговорност. Покрај ова, при изборот на подобни добавувачи, покрај веќе воспоставените критериуми, ќе се земе и критериумот општествена одговорност како предмет на оценка на добавувачот, при што компаниите, коишто покрај останатите критериуми, ќе треба да го задоволат и овој критериум доколку сакаат да бидат високо оценети како добавувачи. Доколку една компанија, во овој случај добавувачот кој е предмет на оценување, покрај останатите критериуми, го задоволи и критериумот за општествена одговорност, тогаш се подразбира дека ќе биде одбрана за соработка од страна на добавувачот.

ISO 9001 стандардот, исто така пропишува чување на имотот односно сопственоста на клиентот, било да се работи за физичка сопственост или пак за интелектуална сопственост. Доколку сопственоста на клиентот се оштети, претпријатието мора да преземе мерки за надоместување на штетата, ако клиентот го побара истото.

Во стандардот ISO 26000, се опфатени сите аспекти од оваа област на општествената одговорност. Во рамките на стандардот се поставени сите барања кои компанијата мора да ги задоволи, доколку сака да ја оствари својата одговорност кон општеството. Во овој домен многу е важно да се потенцираат анти-корупцијата како и одговорното вклучување во јавната сфера, особено во нашата земја. Имплементацијата на овој дел од стандардот ISO 26000, може многу да влијае на целата економска состојба на компанијата, како и да го подобри нејзиниот имиџ.

Во стандардот ISO 9001, се напоменува само заштитата на сопственоста на клиентот. Додека во ISO 26000 стандардот, доменот за заштита на сопственоста е поширок, бидејќи освен за заштита на сопственоста на клиентот, се работи и за заштита на сопственоста на добавувачите, вработените, соработниците и останатите заинтересирани страни.

Во однос на заштитата на информациите, воспоставувањето на систем за безбедност на информации по барањата на ISO 27001 ќе обезбеди целосно покривање на овој сегмент. Заштитата на информациите е од големо значење за компанијата. Прво, пристапот до информациите е ограничен. Со тоа се спречува можноста конкуренцијата да превземе акции кои можат да предизвикаат штета на работењето на компанијата. Како, на пример, во следниве случаи: доколку конкурентското претпријатие располага со

информација за износ на понуда која претпријатието би го доставила кај потенцијален клиент, би го променила износот во понудата која ќе ја достави на потенцијалниот клиент со цел да оствари соработка, а со тоа предизвикува штета на конкурентното претпријатие; или пак доколку едно претпријатие кое е снабдувач на друго претпријатие, дојде до информација за износот на понудата која ја доставило трето претпријатие, може да ја промени својата понуда, со што директно ќе направи штета на конкурентското претпријатие. Ограничувањето на пристапот до податоците и информациите како и нивното соодветното чување е неопходна активност во денешно време. Имплементација на систем за безбедност на информации по барањата на ISO 27001 стандардот, е особено важно за поголемите компании, меѓутоа и средните и малите претпријатија можат да задоволат одредени барања на стандардот, кои се доволни за да се зачува имиџот на компанијата и да се испочитуваат коректните деловни практики.

2.3.6 Прашања во врска со потрошувачот

Претпријатијата коишто обезбедуваат производи и услуги за потрошувачите, имаат одговорност кон овие потрошувачи. Одговорноста вклучува обезбедување на едукација и точни информации, користејќи вистинити, транспарентни и корисни маркетинг информации и договорни процеси, промовирање на одржлива потрошувачка и дизајнирање на производи. Терминот потрошувачи се однесува на оние поединци или групи кои го користат излезот од организационите одлуки и активности, што не мора да значи дека потрошувачите плаќаат пари за производите и услугите. Одговорноста, исто така, вклучува намалување на ризиците од употребата на производите и услугите, преку дизајнот, производството, дистрибуцијата, услугите за поддршка, повлекувањето и процедурите за отповикување.

Претпријатијата имаат можности да придонесат кон одржлива потрошувачка и одржлив развој преку производите и услугите кои ги нудат и информациите што тие ги обезбедуваат, вклучувајќи информации за употреба, поправка и отстранување¹⁴.

Прашањата поврзани со потрошувачот во врска со општествената одговорност се поврзани со коректни маркетинг практики, заштита на здравјето и безбедноста, одржлива потрошувачка, решавање на споровите и надомест на штета, податоци и заштита на приватноста, пристап до основните производи и услуги, адресирање на потребите на ранливите потрошувачите и образованието.

¹⁴ ISO 26000:2010, 6.7.1.1 Organizations and consumer issues

Обединетите нации во својот прирачник за заштита на потрошувачите, даваат насоки за заштита на потрошувачите, и таму можат да се најдат основните информации за потрошувачките прашања и за одржливата потрошувачка¹⁵.

Меѓународниот пакт за економски, социјални и културни права, изразува принципи кои треба да ги водат општествено одговорните практики во однос на легитимните потреби на потрошувачите, вклучувајќи задоволство на основните потреби и правото на секој на соодветен стандард на живеење, вклучувајќи соодветна храна, облека и домување, и постојано подобрување на условите за живот и достапноста на основните производи и услуги, вклучувајќи и финансисии¹⁶. Тие исто така го вклучуваат правото да се промовира само, правичен и одржлив економски и социјален развој и заштита на животната средина. Овие легитимни потреби вклучуваат: безбедност - правото на пристап до безбеден производ и заштита на потрошувачите од опасностите по нивното здравје и безбедност, кои произлегуваат од производствените процеси, производи или услуги; информираност - правење на избор, слушање на потребите на потрошувачите, надомест на штета, едукација и здрава животна средина. Ова е околината која не ѝ се заканува на благосостојбата на сегашните и идните генерации¹⁷. Одржливата потрошувачка вклучува задоволување на потребите на сегашните и идните генерации за производи и услуги на начини кои се економски, социјално и еколошки одржливи.

► Потрошувачот, претпријатието и меѓународните стандарди

Сите процеси кои произлегуваат од системите за квалитет, почнуваат од идентификација на барањата на купувачите, а завршуваат со реализацијата на истите барања. Ова значи дека преку имплементација на ISO 9001 стандардот може да се воспостават сите процеси кои ќе имаат крајна услуга во задоволување на барањата на купувачите. Во овој дел може да се напоменат и пост-продажните активности, активности за регулирање на жалби и рекламации, како и маркетинг активностите.

Преку имплементацијата на ISO 22000 и HACCP, се заштитува здравјето на потрошувачите. Воспоставениот систем за безбедност на храна, значи воспоставување контрола на сите критични точки во производството, со цел да се одбегне произведување на потенцијално небезбеден производ.

15 United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24.1999

16 United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966

17 United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision-Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998)

Исто така, овој систем обезбедува контрола на квалитетот на производот, со што ризикот од оштетување на здравјето на потрошувачот значително се намалува.

Со имплементација на системот за заштита и безбедност на информации, според барањата на ISO 27001 стандардот, се обезбедува заштита на информациите во однос на потрошувачите. Компанијата создава систем за собирање, чување и ракување со овие информации, со цел да се спречи нивна несакана употреба.

2.3.7 Развој и вклучување во заедницата

Општествените инвестиции се случуваат кога претпријатијата ги инвестираат своите средства во иницијативи и програми насочени кон подобрување на општествените аспекти на животот во заедницата. Постојат повеќе типови на вложување во заедницата, кои може да вклучат проекти поврзани со образованието, обуката, културата, здравствената заштита, развојот на инфраструктурата, подобрување на пристапот до информации или која било друга активност којашто придонесува за економски и социјален развој.

Во идентификување на можностите за општествени инвестиции, претпријатието треба да го усогласи својот придонес со потребите и приоритетите на заедниците во кои работи, земајќи ги во предвид приоритетите утврдени од страна на локалните и националните креатори на политиката. Размената на информации, консултации и преговори, се корисни алатки за партиципативен пристап кон идентификување и имплементирање на општествени инвестиции. Во Р.Македонија речиси сите општини имаат изработено стратешки планови за локален економски развој, каде соработката со компаниите на локално ниво е неминовна. Во самите стратешки планови, кои најчесто се однесуваат на период од пет години, се наведени приоритетите на општината во однос на сите аспекти на локалниот развој, и секоја од компаниите може да се вклучи во проектите. Проектите кои најчесто се поврзани со компаниите се: склучување јавно-приватни партнерства, учествување со свои статии во локалниот весник, учество на разни манифестации во општината, користење на бесплатна едукација за своите вработени, како и учество на граѓански и слични настани.

Социјалните инвестиции не исклучуваат филантропија (како на пример, грантови, волонтерството и донации). Организациите, исто така, треба да охрабрат вклученост на заедницата во изработката и реализацијата на проекти, бидејќи ова може да помогне проектите да преживеат

и напредуваат во случај кога организациите повеќе не учествуваат. Социјалните инвестиции треба да дадат приоритет на проекти кои се одржливи на долг рок и кои ќе придонесат за одржлив развој.

Мерките во оваа област се доста разнолики. Она што е важно е тие да се стратешки насочени и комбинирани со останатите сегменти на ООП. Мерките, меѓудругото, можат да вклучат: промоција на развојот на заедницата во планирање на социјално-инвестиционите проекти; зголемување на локалните јавни набавки за да се поддржи локалниот развој; систематско консултирање со засегнатите страни и нивните претставници (на пример невладини претставници), вклучително и со претставниците на локалната самоуправа; ангажирање на заедницата за решавање на одредени проблеми преку долгорочно инвестирање во програми во одредени области (образование, здравство, култура, економски развој итн); стратешки филантропски активности на претпријатието кои се вон вообичаените хуманитарни донации и коишто се во насока на долгорочниот развој на заедницата.

Овој домен на општествена одговорност е целосно опфатен во стандардот ISO 26000 кадешто се наведени сите активности кои би можеле да се превземат од страна на компаниите со цел остварување на нивната одговорност кон општеството.

3. МЕЃУНАРОДНИ СТАНДАРДИ

Во продолжение ќе бидат накратко објаснети меѓународните стандарди, чија имплементација во рамките на една организација, може да даде придонес до исполнувањето на една или повеќе клучни области од општествената одговорност, кои беа прикажани во претходното поглавје.

3.1. Меѓународната организација за стандардизација – ISO International Organization for Standardization

Меѓународната организација за стандардизација, којашто е препознатлива под кратенка ISO (International Organization for Standardization) е најголемата организација во светот која се занимава со развој и публикација на меѓународни стандарди. ISO е мрежа од национални институти за стандарди на 164¹⁸ земји, по еден од секоја земја, меѓу кои и институтот од Република Македонија. Системот го координира Генерален секретаријат со седиште во Женева.

ISO е невладина организација коа гради мостови помеѓу јавниот и приватниот сектор.

Врз основа на Законот за стандардизација („Службен весник на Република Македонија“ бр. 54/2002) и Одлуката на Владата на Република Македонија („Службен весник на Република Македонија“ бр. 14/2003), во март 2003 година, основан е Институт за стандардизација на Република Македонија како посебна јавна установа (ИСПМ).¹⁹

Портфолиото на Меѓународната организација за стандардизација со 18.536²⁰ стандарди им обезбедува на деловните субјекти, владата и општеството практични алатки за сите три димензии на одржлив развој: економски, еколошки и општествен.

18 http://www.iso.org/iso/about/iso_members.htm организација за стандардизација, Октомври, 2012

19 http://www.isrm.gov.mk/images/upload/publikacii/isrm_glasilo_br.1.pdf ИСПМ Гласило, 2009

20 http://www.iso.org/iso/iso_in_figures_2010.pdf, Декември, 2010

ISO стандардите даваат позитивен придонес во светот во кој што живееме. Тие ја олеснуваат трговијата, обезбедуваат решенија и остваруваат предност за речиси сите активности, вклучувајќи ги земјоделството, градежништвото, машинството, производството, дистрибуцијата, транспортот, медицински помагала, информациски и комуникациски технологии.

3.2. Што е стандард?

Стандард претставува документ подготвен со консензус и усвоен од страна на признато тело за стандардизација, со кој, заради заедничка и повторлива употреба, се обезбедуваат правила, упатства и карактеристики за определени активности или резултати од тие активности, чија цел е постигнување најповолен степен на уредност во определено подрачје.

Стандард е документ кој обезбедува барања, спецификации, упатства или карактеристики кои можат да се користат за да се осигура дека материјалите, производите, процесите и услугите се погодни за нивната намена²¹.

Процесот на формулирање, издавање и спроведувањето на стандардите се нарекува стандардизација.

Стандардизацијата има за цел да ги поддржува целите на општеството како целина и да придонесе за доброто на јавноста.

Имплементацијата на секој стандард подразбира задоволување на барањата на стандардот, задоволување на барањата на менаџментот за соодветната област за која се однесува стандардот, задоволување на барањата на клиентите и на крај задоволување на законските барања. Имплементацијата на стандардите подразбира задоволување на законските барања во која било област, но организацијата освен овие барања мора да ги задоволи и останатите барања, што подразбира дека задоволувањето на законските барања не е доволно за една организација. За да се задоволат и останатите барања, организацијата мора да спроведе активности различни од оние кои се пропишани во законите, а се во согласност со нив. Пример за ова е имплементацијата на системот за заштита и здравје при работа. Една организација мора да ги спроведе сите активности кои се пропишани со законот. Овде спаѓа носење на заштитна опрема, преземање на сите активности за намалување на ризикот од повреда на работно место, како и преземање одговорност во случај на повреда на работното место. Но освен барањата пропишани со закон, организацијата може да спроведе активности како што се организација на

²¹ <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>, Септември, 2012

прошетки во природа, организација на спортски активности за време на пауза на вработените и по завршувањето на работниот ден, организација на семинари на тема зачувување на здравјето на вработените како и многу други активности.

3.3. Имплементација на меѓународните стандарди и добивање на сертификати

Меѓународната организација за стандардизација е организација која ги развива меѓународните стандарди. Иако таа ги развива стандардите, не е вклучена во процесот на издавање на сертификати на било кој од стандардите. Сертификатот служи како доказ дека една организација има имплементирано еден или повеќе стандарди. Сепка мора да се напомене дека имплементацијата на стандардите мора да се потврди со издавање на сертификат. Некои стандарди, како што е стандардот за општествена одговорност ИСО 26000, не бараат формална сертификација. Нивната имплементација се потврдува на друг начин, којшто е објаснет подолу во Водичот.

Организациите се оние коишто ги имплементираат стандардите самостојно или пак со помош на експерти за имплементација. Откако организацијата ќе изврши имплементација на стандардите, издавањето на сертификат се врши од страна на надворешните тела за сертификација.

Кога една компанија или организација е сертифицирана со ISO стандард, таа ќе добие сертификат од страна на сертификационото тело. Иако името ISO стандард се појавува на сертификатите, сепак истите не се издадени од ISO, туку од страна на сертификационите тела.

3.4. Придобивки од имплементацијата на меѓународните стандарди

Меѓународните стандарди на Меѓународната организација за стандардизација придонесуваат за благосостојбата на потрошувачите, бизнисите, владите и општеството во целост на следниве начини:

- » *За потрошувачите*: усогласеноста на производите и услугите со меѓународните стандарди обезбедува осигурување на потрошувачите за квалитетот, безбедноста и сигурноста на овие производи и услуги.
- » *За бизнисите*: бизнисите кои користат меѓународни стандарди сè повеќе се слободни да се натпреваруваат на многу повеќе пазари низ целиот свет. Примената на меѓународните стандарди го олеснува склучувањето

на договори и нарачки на стоки/услуги и оценка на нивниот квалитет. Исто така ги намалува споровите околу спецификациите и квалитетот.

- » *За владиџе*: меѓународните стандарди ќе обезбедат технолошки и научни основи врз коишто е засновано законодавството за здравјето, безбедноста и животната средина.
- » *За ојшџесџвојџо*: меѓународните стандарди можат да придонесат за квалитетот на животот воопшто, осигурувајќи дека транспортот, машините и алатките коишто организациите ги користат се безбедни.
- » *За џланеџаџа*: меѓународните стандарди за воздухот, водата и квалитетот на почвата, и на емисија на гасови и зрачење, можат да придонесат кон напорите да се зачува животната средина.²²

Стандардите упатуваат и сертифицираат квалитет на работењето. Стандардите и сертификацијата ги прават мерливи бомбастичните изрази како што се „општествена одговорност на претпријатијата“, „работна етика“, со што би се осигурале дека зад овие изрази навистина има нешто.²³

3.5. Чекори кои се применуваат при имплементација на меѓународните стандардите

При имплементација на стандардите во организациите, постојат неколку чекори кои треба да се применат кои имаат за цел успешна имплементација. Чекори кои се применуваат во рамките на имплементацијата се:

1. Утврдување на потребата од имплементација на стандардите;
2. Одредување за кој дел од работењето ќе се однесува имплементацијата на стандардите;
3. Изработка на анализа на корисностите наспроти трошоците и носење одлука за имплементација и сертификација на одреден стандард;
4. Избор на консултанти за имплементација на стандардот или стандардите како и избор на сертификационо тело кое ќе издаде сертификат како потврда за истото;
5. Подготвителни активности од страна на компанијата: Запознавање на раководството на компанијата со барањата на стандардите, целите и очекуваните ефекти како и со предлог програмата за воспоставување

22 Benefits of international standards page 13, Role of standards, A guide for small and medium-sized enterprises, Working paper, UNITED NATIONS INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION Vienna, 2006

23 http://www.isrm.gov.mk/images/upload/publikacii/isrm_glasilo_br.1.pdf, 2009

на системот; Консултантот ќе изврши анализа на моменталната состојба во компанијата преку ревизија на организациска структура, систематизација на работни места, интерна и екстерна документација, анализа на процесите на работа, начинот на спроведување на активностите, начинот на работа на менаџментот; Назначување на одговорно лице за имплементација на стандардот; Идентификација на постоечките опасности во однос на проектните активности.

6. Идентификација на работењето – Консултантот заедно со сопственикот на компанијата и/или со одговорното лице ќе ги дефинираат и класифицираат активностите на компанијата врз основа на анализа на моменталната ситуација;
7. Дефинирање на основните барања на стандардите – Консултантот заедно со сопственикот на компанијата ќе ги дефинираат визијата и мисијата на компанијата и политиката за квалитет на компанијата;
8. Дефинирање на процесите - Консултантите заедно со сопственикот на компанијата и/или со одговорното лице вршат идентификација, попис, класификација, означување и меѓусебните односи на процесите;
9. Изработка на документи за менаџмент системите во зависност од содржината и барањата на секој стандард засебно. Ова во себе опфаќа изработка на документи за воспоставување на менаџмент систем за квалитет по барањата на ИСО 9001 стандардот, изработка на документи за задоволување на барањата од системот за заштита на животна средина по барањата на ИСО 14001 стандардот, документи за воспоставување на HACCP систем односно воспоставување на систем за безбедност на храна по барањата на ИСО 22000, изработка на HACCP студија, документи за задоволување на системот за безбедност на информации по барањата на ИСО 27001 стандардот. Во согласност со резултатите од предходно извршените активности се дефинираат, изработуваат, и усвојуваат соодветните документи за системите како што се: прирачници за работење, процедури, работни упатства и различни типови на записи;
10. Имплементација на QMS/EMS/ HACCP/ ISMS/ ITMS системите;
11. Спроведување на интерни проверки- Интерни проверки се спроведуваат со цел да се провери дали состојбата на воспоставениот систем QMS/EMS/ HACCP/ ISMS е во согласност со барањата на стандардот кој е имплементиран. Интерната проверка се спроведува согласно барањата на ISO 19011:2002. По спроведената интерна проверка може да се утврди дали компанијата е подготвена за сертификација или неопходно е да се превземат корективни мерки,

кои се идентификувани на интерната проверка. Интерните проверки се спроведуваат и со цел да се одржат и унапредат веќе поставените системи;

12. Сертификација на QMS/EMS/ HACCP/ ISMS/ ITMS системот. Сертификацијата е процес на проверка од страна на избраното сертификационо тело. Во текот на сертификацијата се проверува дали компанијата ги задоволува барањата од имплементираните стандарди и врз база на истата издава сертификат како потврда за истото.
13. Одржување на воспоставените системи согласно имплементираните стандарди.

4. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ – ISO 26000:2010

4.1. ШТО ПРЕТСТАВУВА ISO 26000?

ISO 26000 е прво глобално стандардно упатство за општествена одговорност. Општествена одговорност претставува одговорност на една организација за влијанието на своите одлуки и активности врз општеството и животната средина преку транспарентно и етичко однесување, кое што придонесува за одржлив развој, вклучувајќи здравје и благосостојба на општеството, земајќи ги во предвид очекувањата на засегнатите страни е во согласност со соодветниот закон и во согласност со меѓународните норми на однесување и е интегрирана низ организацијата и се практикува во нејзините односи “.²⁴

Во однос на нивоата на верификација на ISO 26000, можни се три нивоа на верификација : единствено декларација од страна на компанијата, барање до засегнатите страни да го евалуираат учинокот на компанијата согласно ISO 26000 и проверка од трета страна што не претставува официјално сертифицирање.

Стандардот ISO 26000 упатува на седум клучни теми на општествена одговорност кои се дефинирани во самиот стандард и прикажани во графиконот кој што следи.

²⁴ ISO/FDIS 26000:2010(E) , 3.3 Characteristics of social responsibility, 3.3.1 General



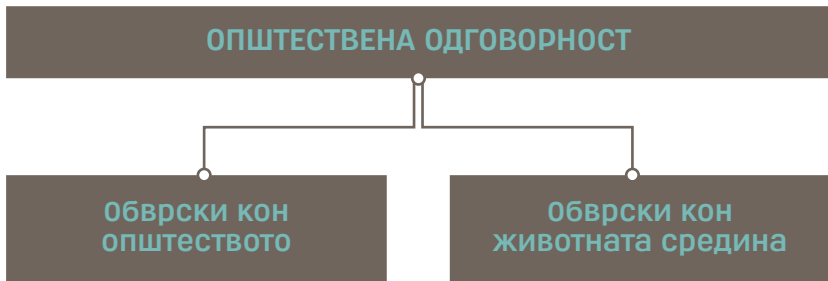
*Броевите се однесуваат на соодветните точки од стандардот

1. Управување со организацијата

Управувањето со организацијата е клучен фактор во овозможување на организацијата да ја преземе одговорноста за влијанието на сопствените одлуки и активности и да интегрира општествена одговорност низ целата организација и нејзините односи.

Управувањето со организацијата во контекст на општествената одговорност опфаќа активности со коишто организациите ќе дејствуваат за да ја зголемат способноста на организацијата да се однесуваат на општествено одговорен начин. Оваа посебна карактеристика произлегува од фактот дека една организација, со цел да биде општествено одговорна, треба да има организациски систем за управување кој ќе ѝ овозможи на организацијата да обезбеди надзор и да ги применат во пракса принципите на општествена одговорност.²⁵

²⁵ ISO 26000:2010, 6.2.1.2 Organizational governance and social responsibility



Ефективното управување треба да се заснова на инкорпорирање на принципите на општествена одговорност (одговорност, транспарентност, етичко однесување, почитување на интересите на заинтересираните страни, почитување на законските барања, почитувањето на меѓународните норми на однесување и почитување на човековите права) во процесот на донесување одлуки и нивно спроведување. Во прилог на овие принципи, организацијата треба да ги разгледа практиките, основните предмети и прашањата на општествена одговорност при воспоставување и при ревидирање на својот систем на управување.

Лидерството е исто така, од клучно значење за ефективно организациско управување. Ова не е случај само за донесување на одлуки, но исто така и за мотивација на вработените со цел да се практикува општествена одговорност и да се интегрира општествена одговорност во организациската култура.

Деталната анализа²⁶ може да биде корисен пристап за една организација во решавањето на прашањата на општествената одговорност.²⁷

Општествената одговорност е тесно поврзана со одржливиот развој. Бидејќи одржливиот развој е во врска со економските, социјалните и еколошките цели заеднички за сите луѓе, тоа може да се користи како начин на сумирање на пошироките очекувањата на општеството кои треба да бидат земени во предвид од страна на организациите. Сеопфатна цел на општествена одговорност на организацијата е да придонесе за одржлив развој.²⁸

26 ISO 26000, 2.4 due diligence comprehensive, proactive process to identify the actual and potential negative social, environmental and economic impacts of an organization's decisions and activities over the entire life cycle of a project or organizational activity, with the aim of avoiding and mitigating negative impacts

27 ISO 26000, Organizational governance and social responsibility

28 ISO 26000:2010, 3.3.5 Relationship between social responsibility and sustainable development

2. Човекови права

Признавањето и почитувањето на човековите права е од суштинско значење за владеењето на правото и концептите на социјалната правда и праведност, како и основна поддршка од најважните институции на општеството, како што е судскиот систем.

Државите имаат обврска и одговорност за почитување, заштита и исполнување на човековите права. Организациите имаат одговорност да ги почитуваат сите човекови права, без оглед на тоа дали државата не е во можност или не сака да ја исполни својата должност да ги заштити. Човековите права се инхерентни, односно тие припаѓаат на секоја особа и врз основа на тоа што се работи за човечко суштество се неотуѓиви. Човековите права се универзални и тие важат за сите без оглед на статусот, неделиви и меѓусебно зависни што значи реализација на едно право придонесува за остварување на други права.²⁹

Да се почитуваат човековите права значи, на прво место, да не се повредуваат правата на другите. Оваа одговорност вклучува преземање на позитивни чекори за да се осигура дека организацијата избегнува пасивно прифаќање или активно учествува во прекршување на правата.

Организацијата треба да размислува за олеснување на образованието за човекови права, за промовирање на свеста за човековите права меѓу носителите на правата и оние со потенцијал да имаат влијание врз нив.³⁰

Социјалното потекло, економските основи, инвалидитетот, бременоста, политичката припадност или политичкото или друго мислење се загарантирани права. Новите права ја вклучуваат брачната или семејната состојба, личните односи и здравствениот статус, каков што е статусот на лице заболено од ХИВ/ СИДА³¹. Забраната на дискриминација е една од најпознатите основните принципи на меѓународното право за човекови права³². Општествено одговорното претпријатие ја почитува различноста и овозможува еднакви можности на персоналот без оглед на пол, возраст, сексуална ориентација, стил на живеење, итн.³³

Секој човек како член на општеството има економски, социјални и културни права кои се неопходни за неговото или нејзиното достоинство и личен развој³⁴. Тие вклучуваат право на: образование; работа во

29 ISO 26000, 6.3.2 Principles and considerations

30 ISO 26000, 6.3.2.2 Considerations

31 United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS., 2001

32 International Labour Organization (ILO): ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the world of work., 2006

33 ISO 26000:2010, 6.3.7.1 Discrimination and vulnerable groups

34 International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No. 143)., 1975

праведни и поволни услови; слобода на здружување; адекватен стандард на здравје; соодветен стандард на живеење и за физичкото и менталното здравје и благосостојба за себе и своето семејство; храна, облека, живеалиште, медицинска грижа и неопходна социјална заштита, како што се осигурување во случај на невработеност, болест, инвалидитет, смрт на брачниот другар, старост и можност да се учествува, без дискриминација во донесувањето одлуки што ги поддржуваат позитивните практики и обесхрабруваат негативни практики во однос на овие права³⁵.

Основните принципи и права на работа се фокусирани на прашањата кои се однесуваат на работата. Тие се усвоени од страна на меѓународната заедница, како основни човекови права и како такви се опфатени во делот за човековите права. Меѓународната организација на трудот (The International Labour Organization) ги идентификуваше основните права на работа³⁶. Тие вклучуваат: слобода на здружување и ефективното признавање на правото за колективно преговарање, елиминација на сите форми на принудна или задолжителна работа, ефективно укинување на детска работна сила, како и елиминација на дискриминацијата во однос на вработувањето и занимањето.³⁷

3. Односи со вработените

Создавањето на работни места, како и платите и другите надоместоци исплатени за извршената работа, се меѓу најважните економски и социјални придонеси. Продуктивната работа е суштински елемент во човековиот развој, а животниот стандард се подобрува преку сигурно вработување. Неговото отсуство е главната причина за социјалните проблеми. Примената на општествено-одговорните работни практики се од суштинско значење за социјална правда, стабилност и мир.³⁸

Основен принцип во Декларацијата на International Labour Organization од Филадельфија³⁹, донесена во 1944 година, е дека трудот не е роба. Ова значи дека работниците не треба да се третираат како фактор на производство подложни на истите пазарни сили кои се однесуваат на робата. Ранливоста на работниците и потребата да се заштитат нивните основни права се разгледани во Universal Declaration of Human Rights and the International

35 United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights., 1966

36 International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work.1998

37 ISO 26000:2010, 6.3.10 Fundamental principles and rights at work

38 International Labour Organization (ILO): 3721 Social Justice Declaration, 2008

39 International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944

Covenant on Economic, Social and Cultural Rights⁴⁰. Принципите во себе го вклучуваат правото на секој да заработи за живот од страна на слободно избраната работа, како и правото на праведни и поволни услови за работа.

Како посебен дел од односите со вработените се јавува и вработувањето и врската на ООП со вработувањето. Значењето на вработувањето за човековиот развој е универзално прифатено. Како работодавач, организацијата придонесува за една од најпознатите и широко прифатени цели на општеството т.е. подобрување на животниот стандард преку безбедна работа и пристојна работа. Работниот однос дава права и им наметнува обврски на работодавачите и вработените во интерес на двете страни, организацијата и општеството.⁴¹

Во делот на работните односи со вработените, е опфатен делот на работните услови и социјалната заштита. Условите за работа вклучуваат плати и други форми на надоместоци, работно време, одмор, празници, дисциплински и разрешувачки практики, породилна заштита, прашања како што се безбедна вода за пиење, канализација, пристап до медицински услуги. Многу од условите за работа се утврдени со националните закони и прописи или со законски обврзувачки договори меѓу оние за кои работата се врши и оние кои ја вршат работата. Работодавачот утврдува многу од условите за работа. Условите за работа во голема мера влијаат на квалитетот на живот на работниците и нивните семејства и, исто така на економскиот и социјалниот развој. Социјалната заштита се однесува на сите правни гаранции и организациските политики и процедури за намалување или губење на приходи во случај на повреда на работа, болест, породилно отсуство, старост и инвалидитет . Социјалната заштита игра важна улога во зачувувањето на човековото достоинство и создавање чувство на правичност и социјална правда. Општо земено, примарната одговорност за социјалната заштита лежи во државата.⁴²

Во делот на односи со вработените е вклучен и социјалниот дијалог. Социјалниот дијалог ги вклучува сите видови на преговори, консултации или размена на информации помеѓу претставниците на владите, работодавачите и работниците, за прашања од заеднички интерес кои се однесуваат на економските и социјалните проблеми⁴³. Ефективниот

40 United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966

41 ISO 26000:2010,6.4.3 Employment and employment relationships

42 ISO 26000:2010,6.4.4 Conditions of work and social protection

43 ISO 26000:2010, 2.17 social dialog - negotiation, consultation or simply exchange of information between or among representatives of governments, employers and workers, on matters of common interest relating to economic and social policy. NOTE In this International Standard, the term social dialogue is used only in the meaning applied by the International Labour Organization (ILO).

социјален дијалог обезбедува механизам за развој на политики и наоѓање на решенија, земајќи ги во предвид приоритетите и потребите на работодавачите и работниците, а тоа резултира со значајни и долготрајни бенефиции и за организацијата и за општеството. За социјалниот дијалог е потребно да се изберат независни страни. Социјалниот дијалог може да се најде во повеќе форми, како што се работни совети или колективно преговарање. Општествено одговорното претпријатие ги почитува правата на вработените да формираат синдикати и здруженија за остварување на своите права.⁴⁴

Грижата за безбедноста и здравјето при работа се исто така многу важен дел во остварување на односите со вработените. Безбедноста и здравјето при работа се однесуваат на одржување на највисок степен на физичка, ментална и социјална благосостојба на работниците и спречување на повреда на здравјето предизвикани од условите за работа. Безбедноста и здравјето при работа, исто така, се однесуваат на заштита на работниците од ризиците по здравјето и адаптација на работното опкружување на физиолошките и психолошките потреби на работниците.

Хроничното загадувањето и другите опасности на работното место, кои се штетни за работниците, може да имаат влијание врз заедниците и животната средина. Загриженоста за здравјето и за безбедноста настануваат поради опасната опрема, процесите, практиките и материите (хемиски, физички и биолошки)⁴⁵.

Развојот на човечките ресурси и нивната обука, се исто така многу важен дел во остварувањето на односите со вработените. Човечкиот развој вклучува процес на избор на луѓе, проширување на човечките способности, овозможувајќи им на жените и мажите да водат долг и здрав живот, да бидат образовани и да имаат пристоен животен стандард. Под човечки развој, исто така, се подразбира и пристап до политички, економски и социјални можности за да се биде креативен и продуктивен и за да се ужива самопочит и да се има чувство на припадност кон една заедница за да се даде свој придонес кон општеството.

Организациите можат да ја користат политиката на работното место и иницијативите за понатамошен развој на вработениот со решавање на важни општествени проблеми, како што се борбата против дискриминацијата, балансирање на семејните обврски, промовирање на здравјето и благосостојбата и подобрување на разновидноста на нивната работна сила.

44 ISO 26000:2010, 6.4.5 Social dialogue

45 ISO 26000:2010, 6.4.6 Health and safety at work

4. Заштита на животната средина

Општествата се соочуваат со многу предизвици за животната средина, вклучувајќи го и осиромашувањето на природните ресурси, загадувањето, климатските промени, уништувањето на живеалиштата, колапсот на целиот екосистем и деградацијата на урбаните и руралните населби. Како што светската популација расте и потрошувачката се зголемува, со овие промени се зголемува заканата за човековата безбедност и здравје, како и за благосостојбата на општеството. Постои потреба да се идентификуваат можностите со коишто би се намалиле и елиминирале неодржливите модели на производство и потрошувачка и со коишто би се осигурало дека потрошувачката на ресурси по лице станува одржлива.

Општествена одговорност и обврски кон животната средина



Одговорноста за животната средина е предуслов за опстанок и просперитет на човечките суштества. Затоа е важен аспект на општествена одговорност. Еколошката едукација и градење на капацитетите е од фундаментално значење во промовирањето на одржлив развој на општествата и начинот на живот.

Една организација треба да ги почитува и промовира следните еколошки принципи:

- » Одговорност за животната средина - Покрај придржувањето кон законската регулатива, организацијата треба да преземе одговорност за влијанијата врз животната средина предизвикани од своите активности во руралните или урбаните средини и пошироката околина. Во поставувањето на еколошки лимити, организацијата треба да делува во насока да ја подобри ефикасноста, како и работењето на останатите во рамките на својата сфера на влијание;
- » Пристап на претпазливост - Ова е извлечено од Декларацијата за животна средина и развој според концепт дека кога постојат закани за сериозна или непоправлива штета на животната средина или здравјето на луѓето, недостатокот на целосна научна сигурност не треба да се користи како причина за одложување на преземање ефективни мерки за да се спречи деградацијата на животната средина или оштетување на здравјето на луѓето;
- » Животната средина и управувањето со ризици - Организацијата треба да имплементира програми преку кои ќе се менаџираат ризиците со цел да се проценат, одбегнат, намалат и ублажат ризиците и влијанијата од нејзините активности врз животната средина;
- » Надомест од страна на загадувачот - Една организација треба да ги сноси трошоците за загадувањето предизвикано од своите активности во согласност со степенот на влијание врз животната средина на општеството или со степенот на загадување, кога е надминато прифатливото ниво⁴⁶.
- » Области во кои претпријатието може да делува во доменот на животна средина, за да биде општествено одговорно се: превенција и заштита од загадување, одржливо користење на ресурсите, ублажување на климатските промени и прилагодување, заштита на животната средина и реставрација на природните живеалишта.
- » Една организација може да ги подобри своите еколошки перформанси со спречување на загадувањето, вклучувајќи:
- » Предизвикување загадувачки емисии во воздухот како што се олово, жива, испарливи органски соединенија, сулфур оксиди, азотни оксиди, диоксини, кои може да предизвикаат еколошки и здравствени влијанија. Овие емисии во воздухот можат да дојдат директно од објектите на

⁴⁶ United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and 3863 Development. 1992

организацијата или да биде предизвикани индиректно со користење на своите производи и услуги;

- » Испуштање на различни материи во вода;
- » Активностите на организацијата во одреден дел предизвикуваат создавање на отпад. Отпад може да се создаде од производството или пакувањето, и може да биде и во облик на течности или цврст отпад. Доколку отпадот неправилно се управува, може да предизвика загадување на воздухот, водата, земјата, почвата и вселената. Одговорното управување со отпадот значи избегнување на отпадот. Намалувањето на отпадот опфаќа: дефинирање на извор на намалување, рециклирање и преработка, третман на отпадот и одложување на отпадот. Опасниот отпад, вклучувајќи го и радиоактивниот отпад, треба да се управува на соодветен и транспарентен начин
- » Организацијата може да користи или да произведува токсични и опасни хемикалии, како природни и вештачки, кои негативно може да влијаат на екосистемите и човековото здравје преку акутно односно моментално влијание или хронично односно долготрајно влијание, кои се резултат од емисиите на истите.
- » Отанатите препознатливи форми на загадување се бучавата, мирисот, визуелните впечатоци, вибрации, електромагнетни емисии, зрачење, инфективни агенси (на пример, вирусна или бактериска), емисиите од дифузни или дисперзирани извори и биолошки опасности (на пример, инвазивни видови).

Да се обезбеди достапност на ресурсите во иднина, тековните модели и обемот на потрошувачка и производство треба да се променат. Одржливото користење на обновливите извори на енергија значи дека тие се користат, по стапка која е помала или еднаква на нивната стапка на природно пополнување. За необновливи ресурси (како што се фосилните горива, метали и минерали), долгорочна одржливост бара стапката на употреба да биде помала од брзината со која обновливите ресурси може да биде замена за него. Една организација може да напредува кон одржлива употреба на ресурси со користење на електрична енергија, горива, суровини и преработени материјали, земјиште и вода повеќе одговорно и со комбинирање или замена на необновливи ресурси со одржливи. обновливите извори на енергија, на пример, со користење на иновативни технологии.

Постојат неколку клучни области за ефикасно подобрување:

- » Енергетска ефикасност - Организациите треба да имплементираат програми за енергетска ефикасност за да се намали побарувачката

на енергија за згради, транспорт, производствени процеси, апарати и електронска опрема. Во подобрувањето на ефикасноста во користењето на енергија, исто така, треба да се настојува да се унапреди одржливото користење на обновливите извори на енергија како што се соларната енергија, геотермалната енергија, хидроенергија, силата на ветерот итн.

- » Зачувување на водите, употреба и пристап до вода - Пристап до безбедна вода за пиење и санитарни услуги е фундаментална човекова потреба и основно човеково право. Една организација треба да го стимулира штедењето вода во рамките на својата сфера на влијание.

Многу важен дел од заштитата на животната средина е преземањето активности при ублажувањето на климатските промени и прилагодување кон истите. Потврдено е дека емисиите на гасовите (GHG-greenhouse gases) предизикани од човечките активности, како што се јаглерод диоксид (CO₂), метан (CH₄) и азотен оксид (N₂O) е многу веројатно една од причините за глобалните климатски промени, којашто има значителна влијанија врз природната и човековата околина.⁴⁷ Меѓу трендовите кои се забележани и предвидени се наоѓаат: зголемувањето на температурите, промени во врнежи, почести појави на екстремни временски настани, зголемените морски нивоа, недостигот на вода, промени на екосистемите, земјоделството и рибарството. Се очекува дека климатските промени може да ја преминат точката над која промените ќе станат многу подрастични и на нив многу тешко ќе може да се одговори.

Секоја организација е одговорна за некакво испуштање на стакленички гасови (директно или индиректно), кои ќе бидат погодени на некој начин, со климатските промени. Адаптацијата кон климатските промени ќе има социјални импликации во форма на влијанија врз здравјето, благосостојбата и човековите права⁴⁸.

Една организација може да стане многу повеќе општествено одговорна преку дејствија за заштита на животната средина и обновување на природните живеалишта кои екосистемите ги обезбедуваат. Овде спаѓаат храна и вода, климатската регулатива и рекреативни можности⁴⁹.

47 Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007: Synthesis Report (Summary for Policymakers), 2007

48 ISO 26000:2010, 6.5.5 Climate change mitigation and adaptation

49 Millennium Ecosystem Assessment 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP): Global Environment Outlook., 2007

Клучните аспекти на ова прашање вклучуваат:

- » Вреднување и заштита на биодиверзитетот - Биодиверзитетот е разновидност на животот во сите негови форми, нивоа и комбинации и опфаќа разновидност на екосистемот, разновидност на видовите и генетска разновидност⁵⁰. Заштитата на биодиверзитетот има за цел да го обезбеди опстанокот на копнените и водените видови, генетската разновидност и природните екосистеми⁵¹;
- » Заштита на екосистемот – Еко-системите придонесуваат за благосостојбата на општеството преку обезбедување на услуги како што се храна, вода, гориво, контрола на поплави, почвата, природни влакна⁵².
- » Користење на земјиштето и природните ресурси – Проектите на организацијата за користење на земјиштето може да ги заштитат живеалиштата, водата, почвата и екосистемите⁵³.
- » Примена на еколошки принципи во руралниот и урбаниот развој - Одлуките и активностите на организациите можат да имаат значителни влијанија врз урбаната или руралната средина и нивните поврзани екосистеми. Овие влијанија може да бидат поврзани со, на пример, урбанистичко планирање, градежни и транспортни системи, управување со отпад и отпадни води, како и земјоделски техники⁵⁴.

5. Односи на пазарот

Во областа на општествената одговорност, односите на пазарот се однесуваат на односите и начинот коишто една организација ги користи со други организации, за промовирање на позитивни резултати.

Позитивните резултати можат да се постигнат преку коректни односи со останатите организации, преку обезбедување лидерство и промовирање на усвојувањето на општествена одговорност пошироко низ сферата на влијание на организацијата⁵⁵.

50 United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity., 1992

51 United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora.

52 United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals.

53 United Nations (UN): Convention to Combat Desertification., 1994

54 United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and Programmes.

55 ISO 26000:2010 , 6.6.1.2 Fair operating practices and social responsibility

Овој сегмент ги опфаќа областите на анти-корупција, одговорно вклучување во јавната сфера, лојалната конкуренција, унапредување на општествената одговорност во набавката почитување на правата на сопственост и почитување на правата на потрошувачите.

Корупцијата е злоупотреба на доверените моќи за приватни цели. Корупцијата може да заземе многу форми. На пример, во корупција спаѓа поткуп на јавните службеници или лица во приватниот сектор, во форма на барање, нудење или примање мито во пари или друга форма, што резултира со конфликт на интереси, измама, перење пари, проневера.

Корупцијата ја поткопува ефикасноста на организацијата и етичката репутација, и може да подлежи на кривично гонење, како и на граѓански и административни санкции. Корупцијата може да резултира со кршење на човековите права, ерозија на политичките процеси, осиромашување на општествата и оштетување на животната средина. Таа, исто така може да ја наруши конкуренцијата, дистрибуција на богатството и економскиот раст⁵⁶.

Дел од мерките на ООП кои претпријатието може да ги применува, се: примена на политики и практики за спречување на корупција, поткуп и изнудување, односно практики кои ќе вклучат и систем на внатрешна контрола, обука и поттикнување на вработените и претставниците на претпријатијата да спречуваат, да се справуваат и известуваат за случаи на коруптивно однесување⁵⁷.

Во овој домен мора да се разгледа и одговорното вклучување во јавната сфера. Организациите можат да ги поддржат јавно политичките процеси и да го поттикнат развојот на јавната политика којшто допринесува за општеството во целина. Организациите треба да ја забранат употребата на несоодветно влијание и да избегнат однесување како што се манипулацијата, заплашувањето и присилувањето, коишто можат да го поткопаат јавниот политичкиот процес⁵⁸.

Дел од мерките на ООП кои претпријатието може да ги применува, се: примена на практики со цел градење на свест за справување со конфликтот на интереси, транспарентно однесување поврзано со учеството во креирањето на јавните политики, донациите кон политичките партии и политичката инволвираност, забрана на активностите кои вклучуваат приказ на дезинформации, закана или присила.

Во делот на односите со пазарот, секоја организација мора да воспостави ефикасен механизам за обезбедување на лојална конкуренција. Лојалната

56 Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption., 1998

57 United Nations (UN): Convention against Corruption., 2000

58 ISO 26000:2010, 6.6.4 Responsible political involvement

конкуренција ги поттикнува иновациите и ефикасноста, ги намалува трошоците на производите и услугите, обезбедува сите организации да имаат еднакви можности, го поттикнува развојот на нови или подобрени производи или процеси и, на долг рок, го подобрува економскиот раст и животен стандард. Постојат многу форми на анти-конкурентско однесување. Некои примери се: одредување на цена, каде што странките склучуваат тајни договори да го продаваат истиот производ или услуга по иста цена, манипулација со понудите, каде што странките соработуваат за да се манипулира со конкурентската понуда; цени за разграбување на производот, што вршат продажба на производ или услуга по многу ниска цена со намерата да се уништи конкуренцијата која постои на пазарот и наметнување на санкции врз конкурентите⁵⁹.

Дел од мерките на ООП кои претпријатието може да ги применува, се: да ги спроведува своите активности во согласност со регулативите за лојална конкуренција, да подржува борба против монополот и анти-дампинг практики, како и воспоставување на јавни политики кои ја поттикнуваат конкуренцијата;

Една организација може да влијае на други организации преку набавката и одлуките за купување. Преку лидерство и менторство низ синџирот на вредности, организацијата може да го промовира усвојувањето и поддршка на принципите и практиките на општествената одговорност.

Секоја организација треба да ги разгледа потенцијалните негативни влијанија или последици од својата набавка и одлуките за купување од други организации и да преземе мерки за избегнување или намалување на негативните влијанија. Организацијата, исто така, може да ја стимулира побарувачката на производи и услуги од општествено одговорни компании. Но треба да се внимава овие практики да бидат усогласени и со важечките закони. Секоја организација во синџирот на вредности е одговорна за својата усогласеност со важечките закони и прописи, како и за своето влијание врз општеството и животната средина⁶⁰.

Дел од мерките на ООП кои организацијата може да ги применува се: да се интегрираат критериумите за етичка, социјална, еколошка и родова еднаквост во набавката, дистрибуцијата и политиката на договарање; организацијата може да преземе мерки со цел да се влијае на другите организации да ги прифатат коректните практики, без никакво обврзување; организацијата да не прави компромиси при разгледувањето на посветеноста на другите компании кон општествената одговорност; да се овозможи одговорен и транспарентен процес на набавка; да се обезбеди

59 ISO 26000:2010, 6.6.5 Fair competition

60 ISO 26000:2010, 6.6.6 Promoting social responsibility in the value chain

активно учество во подигањето на свеста на организациите со кои имаат соработка за принципите и прашањата на општествена одговорност, големите организации да им помогнат на малите и средните претпријатија и да ги исполнат целите на ООП во оваа област.

Во делот на односи со пазарот е опфатено и прашањето за правото на сопственост. Правото на сопственост е човеково право, признато во Универзалната декларација за човекови права. Правата на сопственост ја покриваат и физичката и интелектуалната сопственост и го вклучуваат интересот (каматата) на земјиштето и други физички средства, авторските права, патентите, моралните права и други права. Тие, исто така опфаќаат и разгледување на пошироки тврдења во однос на сопственоста, како што се традиционалните знаења на одредени групи, на пример, домородните народи или интелектуалната сопственост на вработените. Признавање на правото на сопственост промовира инвестиции, економска и физичка безбедност, како и поттикнување на креативноста и иновацијата⁶¹.

Дел од мерките на ООП кои претпријатието може да ги применува, се: спроведување на политики и практики кои го промовираат почитувањето на правото на сопственост; избегнување на активности коишто ги кршат правата на сопственоста, тука вклучувајќи и злоупотреба на доминантна позиција, фалсификување и пиратерија.

6. Односи со потрошувачот

Во делот на општествено одговорните задачи на една организација, припаѓа и прашањето за потрошувачите. За примена на ООП практиките во односите со потрошувачите, организацијата мора да применува коректни маркетинг практики, да користи факти и непристрасни информации и коректни договорни практики, да води грижа за безбедноста и здравјето на потрошувачите, да овозможи одржлива потрошувачка, да овозможи заштита на приватноста на потрошувачите, да обезбеди систем за поплаки и повратни информации за истите, да ги решава споровите со потрошувачите и да има соодветна реакција по жалбите упатени до надлежните инспекциски органи или организации.

Коректните маркетинг практики, факти и непристрасни информации и коректните практики на договарање, обезбедуваат информации за производите и услугите на начин којшто може да биде разбирлив од страна на потрошувачите. Преку промоцијата на производите и услугите, потрошувачите осознаваат многу за карактеристиките и перформансите на истите, и овие информации се клучни при носењето одлука за купување

61 ISO 26000:2010, 6.6.7 Respect for property rights

на самиот производ или услуга. Од оваа причина, овие информации треба да бидат релевантни што доведе до ситуација во којашто купувачите ќе знаат што купуваат и како правилно да го искористат производот или услугата. Ова им овозможува на корисниците да донесуваат одлуки за потрошувачка и набавки врз база на вистинити информации, како и да ги споредат карактеристиките на различни производи и услуги.

Коректните процеси на договарање имаат за цел да се заштитат легитимните интереси на двата добавувачи и потрошувачите, со цел ублажување на нерамнотежата во преговарачката моќ меѓу страните. Обезбедувањето на еднакво ниво на моќ, обезбедува остварување на добри деловни практики. Доколку моќта не е еднакво распределена помеѓу преговарачките страни, едната од страните ќе го искористи тоа и другата страна ќе остане незадоволна. Пример за ова може да биде кога на пазарот постојат повеќе претпријатија кои имаат на располагање само еден добавувач за одредено добро. Добавувачот во оваа позиција поседува поголема моќ и може да го искористи тоа во преговорите за продажба на неговите добра. Во овој случај, цената на доброто ќе биде многу повисока од реалната, рокот на испорака ќе биде во согласност со плановите на добавувачот и секако начинот на плаќање ќе биде во полза на добавувачот. Компаниите за да се справат со оваа ситуација, ќе мора да ги покријат трошоците на некаков начин, а најчесто тоа е со зголемување на цените на нивните добра или услуги. Штетата од ваквата ситуација може да се одрази или врз компанијата која набавува или врз крајниот потрошувач. Во случај кога производот или услугата се единствени на пазарот, крајниот потрошувач ќе биде оштетен, бидејќи ќе плати повисока цена за производот или услугата. Во случај кога постои производ или услуга кој е произведен од трети производители, штетата ќе ја сноси производителот, кој за да биде конкурентен на пазарот ќе ја намали цената на крајниот производ или услуга, со што заработувачката ќе му биде пониска.

Одговорниот маркетинг вклучува обезбедување на информации за социјалните, економските и еколошките влијанија низ целиот животен циклус на производот и синџирот на вредности. Нелојалните, нецелосните, погрешните или измамничките маркетинг информации може да резултираат со купување на производи и услуги кои не ги исполнуваат потребите на потрошувачите и да резултира со губење на пари, ресурси и време, па дури и може да биде опасен за потрошувачите или животната средина⁶². Таа, исто така може да доведе до пад на довербата на потрошувачите, кои се

62 Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review. 2000

доведуваат до ситуација да не знаат во кого и во што да веруваат. Ова може негативно да влијае на растот на пазарите на производите и услугите⁶³.

Заштитата на здравјето и безбедноста на потрошувачите вклучува обезбедување на производи и услуги коишто се безбедни и коишто не носат неприфатлив ризик од штета при нивното користење или конзумирање. Постоењето на јасни инструкции за безбедна употреба е исто така важен дел од заштитата на здравјето и безбедноста.

Угледот на организацијата може да биде директно погоден од влијанието врз здравјето на потрошувачите и безбедноста на своите производи и услуги. Производите и услугите треба да бидат безбедни. Безбедноста вклучува пресрет на потенцијалните ризици за да се избегне штетата или опасноста. Сите ризици не можат да се предвидат или да се елиминираат па затоа треба да се воведат мерки за заштита на безбедноста, кои треба да ги вклучат механизмите за повлекување на производот и негово отповикување.⁶⁴

7. Развој и вклучување во заедницата

Одржливата потрошувачка е потрошувачката на производи и ресурси со стапки во согласност со одржливиот развој. Концептот за одржлива потрошувачка е промовиран од Принципот 8, од Декларацијата за животна средина и развој, во кој се наведува дека за да се постигне одржлив развој и повисок квалитет на животот за сите луѓе, треба да се намалат и елиминираат неодржливите модели на производство и потрошувачка⁶⁵. Концептот на одржлива потрошувачка, исто така, опфаќа грижа за благосостојбата на животните, со почитување на физичкиот интегритет на животните и избегнување на суровост⁶⁶.

Улогата на организацијата во одржливата потрошувачка произлегува од производите и услугите кои ги нуди, нивниот животен циклус и синџири на вредности, и природата на информациите што ги дава на потрошувачите. Сегашните стапки на потрошувачката се јасно неодржливи, придонесувајќи за еколошка штета и осиромашување на ресурсите. Потрошувачите играат важна улога во одржливиот развој со преземање на етичките, социјалните,

63 Organization of American States (OAS): Inter-American Convention against Corruption, 1996

64 ISO 26000:2010, 6.7.4 Protecting consumers' health and safety

65 United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992

66 World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare., 2009

економските и еколошките фактори во предвид врз основа на точни информации во правењето на нивниот избор и купување на одлуки⁶⁷.

Пост-продажните услуги, поддршката и решавање на жалби и спорови, се механизмите на организацијата коишто се користат за да се одговори на потребите на потрошувачите по купување на производите и услугите. Таквите механизми вклучуваат соодветна инсталација, гаранции, техничка поддршка во однос на користењето, како и одредби за враќање, поправка и одржување.

Производите и услугите коишто не даваат задоволителни перформанси, поради недостатоци на самиот производ односно дефекти, или како резултат на злоупотреба, може да резултираат со повреда на правата на потрошувачите, како и со губење на пари, ресурси и време.

Заштитата на приватноста и податоците на потрошувачите е наменета за да се ограничи видот на информации кои ќе се соберат, како и ограничување на начините на коишто таквите информации се добиени, се користат и се обезбедени. Зголемената употреба на електронска комуникација, вклучувајќи и финансиски трансакции, и генетско тестирање, како и растот на големите бази на податоци, предизвикуваат загриженост за тоа како приватноста на потрошувачите може да биде заштитена, особено во поглед на лични податоци⁶⁸. Организациите можат да помогнат да се задржи кредибилитетот и довербата на потрошувачите преку употреба на ригорозни системи за добивање, користење и заштита на податоците на потрошувачите⁶⁹.

4.2 Кој може да има корист од ISO 26000 стандардот и на кој начин?

ISO 26000 стандардот претставува упатство за сите видови на организации, независно од нивната големина и местото кадешто се наоѓаат во однос на:

1. Поимите, терминологијата и дефинициите поврзани со општествената одговорност;
2. Минатото, трендовите и карактеристиките на општествена одговорност;
3. Принципите и практиките поврзани со општествената одговорност;

⁶⁷ ISO 26000:2010, 6.7.5 Sustainable consumption

⁶⁸ ISO/IEC 27001, Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements

⁶⁹ Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security, 2002

4. Клучни теми и прашања поврзани со општествената одговорност;
5. Интегрирање, примена и унапредување на општествено одговорно однесување во рамките на организацијата, додека преку своите политики и практики, во сферата на нејзиното влијание;
6. Идентификување и ангажирање на заинтересирани страни;
7. Соопштување на посветеност, перформанси и други информации поврзани со општествената одговорност.

ISO 26000 не е стандард кој се однесува на системот за управување. Ова е стандард кој се однесува на задоволување на правата од областа на општествената одговорност.

ISO 26000 стандардот, дава една општа рамка според која организацијата може да се води при остварување на својата општествена одговорност. Имплементацијата на овој стандард зависи само од целите на организацијата која го имплементира и барањата на истиот може да се задоволат на начин на којшто самата организација ќе определи. Како што веќе напоменавме, имплементацијата на ISO 26000 стандардот не се потврдува со издавање на сертификат. Организациите коишто го имаат имплементирано стандардот можат да побараат помош единствено од трета независна страна за одредување на нивото до коешто е исполнета општествената одговорност. Секоја понуда за сертификација на ISO 26000 е невалидна и секоја изјава за сертификација спрема ISO 26000 стандардот би била погрешно протолкувана и би се сметала како злоупотреба на овој меѓународен стандард. Со оглед на тоа дека стандардот ISO 26000 не содржи спецификации со барања, каков било вид на сертификација во таа смисла не би преставувала доказ за усогласеноста со овој меѓународен стандард.⁷⁰

Кога станува збор за пристапот и спроведувањето на општествената одговорност, крајна цел на секоја организација треба да биде максималното зголемување на сопствениот придонес кон одржливиот развој.

4.3 Предности кои можат да се остварат со примена на ISO 26000 стандардот?

Сите области (управување со организација, човекови права, односи со вработените, животна средина, односи со пазарот, прашања во врска со потрошувачот, вклучување во заедницата и нејзиниот развој), коишто се опфатени со холистичкиот пристап, треба да бидат опфатени со организациското управување и треба да бидат вклучени во визијата и

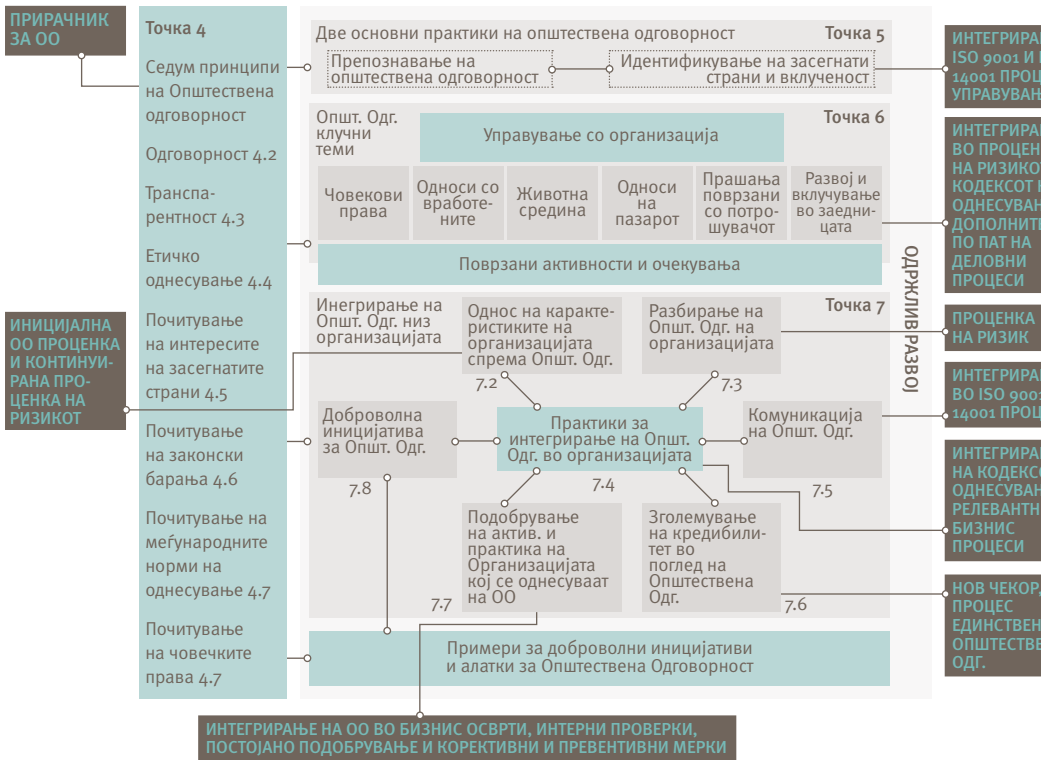
⁷⁰ ISO/FDIS 26000:2010(E), Guidance on social responsibility, Scope

мисијата на компанијата со цел остварување на општествената одговорност, во согласност со барањата на ISO 26000 стандардот.

Перцепцијата на организацијата и фактите во врска со нејзиниот учинок во поглед на општествената одговорност може, меѓу другото, да влијаат на:

- » конкурентската предност;
- » подобрена репутација, поголема јавна доверба;
- » способноста да се привлечат и задржат вработените, потрошувачите, клиентите;
- » одржување на моралот, посветеноста и продуктивноста на вработените;
- » создавање на позитивен став на инвеститорите, сопствениците, донаторите, спонзорите и финансиската заедница;
- » продлабочување на односите со компаниите, владата, медиумите, добавувачите, колегите, клиентите и заедницата во која што се врши дејноста;
- » подобрување на безбедноста и здравјето на вработените;
- » заштеди поврзани со зголемена продуктивност и ефикасноста на ресурсите.

Шематски приказ на ISO 26000



Една од клучните придобивки од имплементацијата на ISO 26000 стандардот е тоа што преку овој стандард се овозможува холистички, односно целосен приод кон интегрирањето на ООП. Сите други стандарди се осврнуваат на еден сегмент или област од работењето на компанијата.

Некои од придобивките од воведувањето на општествена одговорност во стратегијата на организацијата се:

- » Финансиските придобивки - откриваат можности да се задржи и зголеми уделот на пазарот и намалување на трошоците;
- » Управување со ланецот на набавки - подобрени и транспарентни односи со добавувачите;
- » Операциите - се идентификуваат можностите за зголемување на ефикасноста и намалување на отпадот;
- » Човечки ресурси - подобрување на здравјето на вработените, задоволство, продуктивноста и задржување на вработените;
- » Маркетинг - свест за брендот, позиционирање, углед, транспарентност и кредибилитет;
- » Продажба - зголемено задоволство на клиентите и нивно задржување;
- » Ризик - намален ризик преку сеопфатно управување со ризикот;
- » Односи со инвеститори - обезбедување на информации, клуч за сегашните и потенцијалните инвестициски одлуки.

5. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА СОЦИЈАЛНА ОТЧЕТНОСТ – SA 8000

5.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА SA 8000?

Стандардот за социјална отчетност, SA8000, е меѓународен стандард за општествена одговорност, и претставува прв глобален етички стандард. Неговата цел е да обезбеди етичко управување при производство на стоки и услуги. SA8000 е стандард кој бара да се гарантираат основните права на работниците, стандард за грижа на работниците. SA 8000 е меѓународен стандард којшто ги поттикнува организациите да развиваат, одржуваат и применуваат социјално прифатливи практики на работното место.

SA8000 е развиен од страна на Social Accountability International. SAI е независна, невладина, непрофитна организација којашто ги промовира човековите права на работниците, посветена на подобрување на работните места и заедниците преку развивање и спроведување на општествено одговорни стандарди.

SA 8000 се базира на Конвенциите на Меѓународната организација на трудот, Конвенцијата на Обединетите нации за правата на детето и Универзалната декларација за човекови права.

Основата на стандардот е верувањето дека сите работни места мора да се управувани така што сите човекови права ќе бидат осигурани и раководството ќе биде подготвено да прифати одговорност за тоа.

SA8000 е процесен тип на стандард, а не производствен тип на стандард. Нема печат или ознака на стоката произведени од страна на компаниите заверени за работење според овој стандард.

Секоја општествено одговорна компанија во светот го темели своето работење врз принципите на овој стандард. SA 8000 подразбира управување преку документирани процедури на следниве 9 теми:

1. Детски труд
2. Присилна работа
3. Здравје и безбедност на вработени
4. Слобода на здружување и колективно договарање

5. Дискриминација
6. Дисциплински практики
7. Работно време
8. Месечен надоместок
9. Систем за управување (Политика за општествена одговорност)

Целта на овој стандард е да се осигура дека компанијата своите производи/услуги ги произведува со запазување на етички кодекс што подразбира: да не се употребува детски труд, да нема присилна работа, да нема дискриминација по било каков основ и обезбедување на здравствено безбедни услови за работа. Овој стандард го штити правото на секој вработен за навремено добивање на соодветен месечен надоместок, правото на слободно здружување и колективно договарање, соодветно работно време и документиран систем за управување со барањата на овој стандард.

5.2. За кого е наменет SA 8000?

Барањата од SA8000 стандардот се применуваат универзално, без оглед на големина на организацијата, нејзината географска положба или индустриски сектор. Организациите коишто сакаат да ја покажат својата посветеност за благосостојбата на вработените и да демонстрираат усогласеност со барањата на општествената одговорност, може да го имплементираат овој стандард.

SA 8000 сертификацијата им овозможува на организациите да ја покажат својата посветеност кон стандардите на општествена одговорност, како и кон вработените и задоволството на клиентите.

SA8000 ја следи структурата на стандардите за управување со квалитетот и структурата на стандардите за управување со заштита на животната средина и ја нагласува важноста од постојано подобрување на системите.

SA 8000 се базира на стандардот ISO 9000 а неговата цел е подобрување на условите за работа во компаниите ширум светот. Разликата во овие два стандарди е во тоа што SA 8000 ја опфаќа целата компанија и бара вклучување на раководството, врвното раководство, вработените, добавувачите и купувачите. Имено, барањата на стандардот SA 8000 бараат од работодавачот месечниот надомест на вработените да биде доволен за нивните потреби, да обезбеди безбедно работно окружување, да не се вработуваат деца или присилно да се вработуваат работници и да

не се бара работните часови на вработените да изнесуваат повеќе од 48 часа неделно.

Примената на SA 8000 е значајна за сите актери на пазарот: работниците, синдикатите, невладините организации, купувачите и инвеститорите, како и за компанијата.

5.3. Придобивки од имплементација на SA 8000

Придобивките кои можат да се остварат од имплементацијата на овој стандард во рамките на една организација се следните:

- » Висока мотивација на вработените како резултат на подобрени работни услови;
- » Поттикнувањето на хумани работни услови може да доведе до висок квалитет на резултатите од работата;
- » Подигање на јавната свест дека компанијата има превземено активности за да се заштитат правата на работниците;
- » Зголемување на вредноста на брендovите и репутацијата на компанијата;
- » Ја прави компанијата различна во однос на конкуренцијата;
- » Компанијата е привлечна за нови купувачи.

ISO 26000 и SA 8000 покриваат скоро исти опсег, меѓутоа намената на стандардите е различна. ISO 26000 не е стандард којшто е наменет за добивање на сертификат, туку е само препорака и помош на организациите (во форма на упатство) како во своето работење да ги вградат принципите на општествена одговорност. SA 8000 може да се употреби како управувачки стандард. SA 8000 може да се имплементира во компанијата и да биде сертифициран.

6. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ – ISO 9001

Стандардите од фамилијата ISO 9000, се изработени за да им помогнат на организациите од сите дејности и големини, да применуваат и спроведуваат ефективен систем за управување со квалитет.

° ISO 9000 ја опишува основата на системот за управување со квалитет и ја утврдува терминологијата за системот за управување со квалитет;

° ISO 9001 ги одредува барањата коишто се однесуваат на системот за управување со квалитет, кои се користат онаму каде што е потребно да се прикаже способност организацијата да испорачува производи коишто ќе ги задоволат барањата на корисниците, производи коишто ќе ги исполнат барањата поврзани со законските прописи, производи коишто ќе ги исполнат барањата на самата организација и коишто имаат за цел да го зголемат бројот на задоволни корисници;

° ISO 9004 дава упатства за зголемување на ефективност и ефикасност на системот за управување со квалитет. Целта на овој стандард е унапредување на перформансите на организацијата и зголемување на задоволството на корисниците и другите заинтересирани страни;

° ISO 19011 дава упатство за проверка на системот за управување со квалитет и системот за управување со животна средина.⁷¹

6.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА ISO 9001:2008?

ISO 9001 ги одредува барањата кои се однесуваат на системот за управување со квалитет кога организацијата:

а. треба да ја покаже својата способност доследно да обезбеди производ којшто ги исполнува барањата на клиентите и законските прописи; и

б. има за цел да го зголеми задоволството на клиентите, со примена на ефективен систем, вклучувајќи ги и процесите на континуирано подобрување на системите и демонстрирање согласност со барањата на клиентите и барањата на прописите.⁷²

⁷¹ ISO 9000:2000, 0.1 Општи одредби

⁷² ISO 9001:2008, Quality Management Systems – Requirements, 1 PREDMET I PODRUČJE PRIMENE, 1.1 Opšte odredbe

Системот за квалитет е систем за управување што доведува до остварување на поставените цели во поглед на квалитетот на работењето и испорака на услугите. Овој систем се состои од организационата структура, одговорноста на субјектите во организацијата и процесите и ресурсите потребни за системот за управување.

6.2 Принципи врз кои се базира ISO 9001:2008 стандардот

Системот за управување со квалитет во согласност со стандардот ISO 9001, се темели на осум принципи за управување со квалитет:

1. **Фокус на корисниците** – организацијата зависи од своите корисници, таа треба да ги разбере сегашните и идните потреби на корисниците, треба да ги исполни барањата на корисниците и да настојува да им пружа повеќе од она што очекуваат.

Клучни предности: зголемување на приходите и пазарниот удел, зголемување на ефикасноста во користењето на ресурсите на организацијата со цел да се зголеми задоволството на клиентите, зголемување на лојалноста на клиентите.

2. **Лидерство** – лидерите ги воспоставуваат целите и правецот на организацијата. Тие треба да создадат и одржат интерно окружување, во кое човечките ресурси може во целост да учествуваат во остварување на целите на организацијата.

Клучни предности: вработените ќе ја разберат работата на организацијата и ќе бидат мотивирани да ги извршуваат целите на организацијата, активностите се вреднуваат, организираат и спроведуваат на униформен начин, процентот на лоша комуникација се сведува на минимум.

Главни деловни процеси ISO 9001



- 3. Вклученоста на вработените** – вработените на сите нивоа ја чинат суштината на организацијата и нивното целосно вклучување овозможува нивните способности да се користат за доброто на организацијата.
Клучни предности: посветени и мотивирани вработени; иновација и креативност за постигнувањето на целите на организацијата; вработените се одговорни за сопствените перформанси; вработените сакаат да учествуваат и да придонесат за континуирано подобрување.
- 4. Процесен пристап** – посакуваниот резултат се постигнува поефикасно кога активностите и потребните ресурси се управувани како процес. Системската идентификација на процесот којшто се користи во организацијата и управувањето со тој процес, особено интеракцијата на процесите се нарекува процесен пристап.
Клучни предности: намалување на трошоците и намалување на времетраењето на активностите, ефикасна употреба на ресурсите, подобрени, конзистентни и предвидливи резултати, фокус на можностите за подобрување.
- 5. Системски пристап кон управувањето** – идентификацијата и разбирањето на системот на меѓусебно поврзани процеси и

управувањето со тој систем придонесува за ефективност и ефикасноста на организацијата во остварувањето на своите цели.

Клучни предности: интеграција и хармонизација на процесите коишто најдобро ќе придонесат за постигнување на саканите резултати; можноста за насочување на напорите на клучните процеси; влевање на доверба на заинтересираните страни во конзистентноста, ефективност и ефикасноста на организацијата.

6. Континуираното подобрување на вкупните перформанси треба да претставува трајна цел на организацијата.

Клучни предности: подобрување на перформансите преку подобрување на организационите способности, хармонизација и подобрување на активностите на сите нивоа, се до стратешкиот план на организацијата; флексибилност на организацијата брзо да одговара на пазарните можности.

7. Одлуки врз основа на факти – ефективните одлуки се базираат на анализа на податоци и информации.

Клучни предности: донесување на одлуки врз основа на расположливи информации, зголемување на способноста да се покаже ефективност на минатите одлуки преку препознавање на фактите.

8. Заемно корисни односи со добавувачите – помеѓу организацијата и нејзините добавувачи постои независност, заемно корисните односи ја зголемуваат способноста и на едните и на другите, за да се создаде вредност.

Клучни предности: зголемена способност на двете страни да се создаде вредност; флексибилност и брзина на заедничките одговори на променливите потреби на пазарот и очекувањата на клиентите; оптимизација на трошоци и ресурси.

Овие принципи можат да се користат од страна на менаџментот, како рамка за насочување на организацијата во правец на подобрување на перформансите.

6.3 За кого е наменет 9001:2008 стандардот?

ISO 9001 стандардот е погоден за сите организации коишто сакаат да го подберат својот начин на управување, без оглед на големината и дејноста на организацијата.

ISO 9001 стандардот е компатибилен и со други со стандарди, како што се OHSAS 18001 стандардот, како и ISO 14001 стандардот. Тие делат многу принципи, така што можат да бидат интегрирани.

6.4 Предности од имплементација на ISO 9001 стандардот

Имплементацијата на стандардот може да и донесе на организацијата повеќе придобивки, како што се:

- ▶ стекнување и/или зајакнување на деловната доверба кај постоечките и потенцијалните клиенти;
- ▶ подобрување на деловните вештини и продуктивноста;
- ▶ фокус врз постигнување на деловни цели и на очекувањата на клиентите;
- ▶ постигнување и одржување на стабилно ниво на квалитет на производи/услуги за да се задоволат барањата и потребите на клиентите;
- ▶ се зголемува задоволството на клиентите;
- ▶ обезбедува гаранција дека посакуваното ниво на квалитет се постигнува и одржува, создавање на можности за нови пазари и зголемување на уделот на постојните пазари;
- ▶ ефикасно работење (загубите, неуспехите се сведуваат на минимум);

Целта на овој стандард е да се зголеми ефикасноста на организацијата преку спроведување на процесен пристап. Неговата предност е да се обезбеди врска меѓу индивидуалните процеси, секторите и нивните интеракции.

Со дефинирање на влезни и излезни елементи на сите процеси и дефинирање на потребните ресурси може да се создаде основа за планирање и повратна информација за задоволството на корисниците. Овој модел ја зголемува довербата кај клиентите за производот/услугата и води кон подобро позиционирање на пазарот

Добивањето на сертификатот за ISO 9001 од страна на акредитирани тела за сертификација, пружа можност за учество и наддавања на тендери.

Чекори кои се преземаат при имплементација на ISO 9001:

1. Дефинирање политика за квалитет во рамките на организацијата;
2. Дефинирање на цели за постигнување на квалитет;
3. Обезбедување на ресурси кои се неопходни за посакуваниот квалитет;
4. Задоволување на потребите на клиентот;
5. Постојан мониторинг и стратегии за подобрување на услугата.

7. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА ЗАШТИТА НА ЖИВОТНА СРЕДИНА – ISO 1400

7.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА ISO 14001 СТАНДАРДОТ?

Основна цел на ISO 14001:2004 е заштита на животната средина преку спречување или намалување на влијанијата што организација ги предизвикува врз животната средина. Еден од основните принципи на ISO 14001 е транспарентност во работењето и севкупна информираност на вработените за односот на компанијата кон животната средина.

ISO 14001:2004 ги дефинира барања за управување и заштита на животната средина. За исполнувањето на овие барања е потребно документирање, односно доказ за исполнување на барањата на стандардот и ефикасно работење во согласност со стандардот. ISO 14001:2004 е алатка за управување којашто ѝ овозможува на организацијата, да го идентификува и да го контролира влијанието предизвикано од своите активности, производи и услуги врз животната средина и да го подобри односот спрема животната средина. Непходно е спроведување на систематски пристап со којшто ќе се постигнат целите кои се однесуваат на заштита на животната средина и да обезбедување доказ дека поставените цели се постигнати.

Имплементација на системот за управување со животната средина може да се однесува на целата компанија, еден сектор или само еден бизнис процес. Изборот во голема мера зависи од потребите на компанијата. Системот за управување со заштита на животната средина е пакет на активности за управување, којшто е планиран и координиран и има за цел да се превенираат неповолните влијанија врз животната средина, како и да се промовираат акции и активности за заштита на животната средина.

Главните причини кои водат кон потребата од воведување на систем на заштита на животната средина ISO 14001:2004 се: континуирано загадување на животната средина, страв од целосно исцрпување на природните ресурси, недостаток од организиран и систематски мониторинг на последиците од загадувањето, зголемен јавен интерес во зачувувањето на животната средина, законски решенија и посебни услови за работа во погодените области.

7.2 За кого е наменет ISO 14001:2004 стандардот?

ISO 14001:2004 стандардот е наменет и е од значење за секоја организација, вклучувајќи: мали компании па се до големи мулти-национални компании, високоризични и нискоризични компании, компании коишто се занимаваат со производствени, процесни и услужни дејности, вклучувајќи ги и националните власти, сите индустриски сектори вклучувајќи го јавниот и приватниот сектор и сите останати организации коишто сакаат да го имплементираат и да го подобрат системот за заштита на животна средина, како и да го осигураат работењето во согласност со утврдената еколошка политика.

7.3 Предности од имплементација на ISO 14001 стандардот

Имплементацијата на овој стандард, сама по себе носи низа предности, меѓу кои се и:

- » Намалување на негативните ефекти врз животната средина;
- » Намалување на ризикот од еколошки катастрофи;
- » Зголемување на способноста на брза и ефективна интервенција;
- » Подобен углед и создавање доверба меѓу заедницата;
- » Зголемување на конкурентноста;
- » Задоволување на законските прописи и други барања;
- » Правна сигурност поради почитување на Законот за заштита на животната средина;
- » Подобрвање на имиџот и угледот на компанијата;
- » Подобрено искористување на енергијата и заштита на водите, внимателна селекција на сировини и контролирано рециклирање на отпад придонесува за намалување на трошоците и ќе зголемување на конкурентноста;
- » Стекнување еколошки перформанси;
- » Еколошки свесните клиенти ќе работат со компании коишто ја почитуваат нивната обрска за зачувување на животната средина.

Чекори коишто се преземаат при имплементација на ISO 14001 стандардот се:

- » Дефинирање политика за животна средина во рамките на организацијата;
- » Идентификување на сегментите коишто имаат влијание врз животната средина;
- » Воведување мерки за спречување на загадувањето врз животната средина;
- » Едукација на персоналот;
- » Справување со вонредни состојби.

8. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ЗДРАВЈЕ И БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА OHSAS 18001

8.1. Што претставува OHSAS 18001 стандардот?

Целта на OHSAS 18001 е спречување или намалување на повредите на работното место и подобрување на работните услови.

Стандардот OHSAS 18001 е стандард којшто ги дефинира барања за системот за управување со здравје и безбедност при работа. Здравствена заштита при работа е наменета за организации коишто се свесни за важноста на безбедноста и здравјето на своите вработени и постојано се стреми кон подобрување и одржување на нивото на физичка, ментална и социјална безбедност на работниците од сите професии за да се спречи нивна повреда.

Со имплементацијата на овој стандард, компанијата се здобива со доверба од страна на заинтересираните страни, уверувајќи дека раководството е посветено на исполнување на барањата од политиката за безбедност и здравје при работа, со акцент врз превенцијата, а не врз корективната мерка. Може да се обезбедат докази дека OHSAS се однесува на целата организација, а не само на процесите за кои има законски одредби и концептот OHSAS подразбира процес на континуирано подобрување.

8.2. За кого е наменет OHSAS 18001 стандардот?

OHSAS 18001 може да се примени во сите организации, без оглед на големината и дејноста на организацијата, коишто се свесни за важноста на здравјето на своите вработени и постојано се стремат кон унапредување и одржување на соодветно ниво на физичка, ментална безбедност на вработените во сите занимања, како и спречување на нивна повреда.

8.3. Предности од имплементацијата на OHSAS 18001 се:

Имплементацијата на стандардот за здравје и безбедност при работа OHSAS, може да доведе до повеќе предности како на пример следниве:

- » повредите на работното место се сведуваат на минимум;
- » се обезбедува заштита од можни повреди за вработените и за посетителите;
- » придонес за подготвеност на компаниите да отстранат одредени опасности;
- » ги ускладува работните процеси на компанија со законските прописи;
- » ја подобрува целокупната слика на претпријатието;
- » привлекување на странски инвеститори;
- » влевање доверба кај корисниците/купувачите дека постои посветеност кон управувањето со здравјето и безбедноста којашто може и да се докаже;
- » отворање на нови можности на пазарот за соработка со големи странски компании, кадешто едни од главните цели се безбедноста и здравјето при работа.

Чекори за имплементација на OHSAS 18001 стандардот

Основата на овој систем е безбедноста на вработените на работните места, којашто се постигнува преку следниве чекори:

- » утврдување и проценка на можните опасности во согласност со законските прописи;
- » утврдување на целите на политиката на безбедност и здравје при работа;
- » определување на опасности на работното место;
- » планирање, развој и имплементација на систем за заштита на здравјето на вработените;
- » интерна проверка на системот за управување со безбедноста и здравјето при работа;
- » сертификација;

Имплементацијата и сертификацијата на OHSAS 18001 системот ја заштитува компанијата од несакани трошоци, овозможува поповолни договори со осигурителни компании, ја зголемува продуктивноста на работникот со намалување на повредите на работното место и со тоа и должината на боледувањата.

9. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА БЕЗБЕДНОСТ НА ХРАНА – ISO 22000

9.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА ISO 22000 СТАНДАРДОТ?

Еден од предизвиците на нашето време е да се произведе и испорача безбедна храна. ISO 22000:2005 стандардот е првиот меѓународен стандард за безбедност на храна (Food safety management systems) издаден од страна на Меѓународната организација за стандардизација (ISO). Во согласност со ISO 22000 стандардот, безбедноста на храна е приоритет за сите организации кои произведуваат, преработуваат или испорачуваат храна.

Овој меѓународен стандард ги специфицира барањата за системот за управување со безбедност на храна во рамките на компанијата која мора да демонстрира можност да ги контролира опасностите врзани за безбедноста на храната со цел зачувување на здравствената безбедност се до моментот на конзумирање од страна на луѓето.⁷³

Основа на овој стандард се принципите на HACCP системот којшто има за цел да прикаже безбедност на крајните прехранбени производи.

9.2 ЗА КОГО Е НАМЕНЕТ ISO 22000 СТАНДАРДОТ?

ISO 22000 е првиот стандард кој се користи од страна на сите членови од синџирот за снабдување со храна. Директно вклучени во синџирот за исхрана се: производители на сточна храна, на пренхранбени производи, на состојки, жетвари, земјоделци, трговија на мало, организации за испорака на готови јадења, организации кои обезбедуваат услуги поврзани со чистење и санитарија, транспортни организации, сервиси за складирање и дистрибиција итн. Индиректно вклучени во синџирот за исхрана се: добавувачи на опрема, средства за чистење и санитарија, материјали за пакување и останати материјали кои се во директен контакт со производот итн.⁷⁴

73 ISO 22000:2005, Sistem upravljanja bezbednošću hrane - Zahtevi za svaku organizaciju u lancu ishrane, 1 Obim;

74 ISO 22000:2005, Sistem upravljanja bezbednošću hrane - Zahtevi za svaku organizaciju u lancu ishrane, 1 Obim

ISO 22000 стандардот е погоден за организации од сите големини и како што е соодветен за пекара со 10 вработени, така е погоден и за меѓународни производители на храна или супермаркетите коишто вработуваат илјадници работници.

9.3 Предности од воведување на ISO 22000 стандардот

Имплементацијата на овој стандард, ќе предизвика повеќе предности за организацијата, меѓу кои може да се наведат:

- » намалување на ризикот од труење со храна;
- » подобрување на квалитетот на готовиот производ;
- » зголемување на безбедноста на готовиот производ;
- » подобрување на комуникацијата во рамките на синцирот на снабдување;
- » јасно дефинирани правила во случај на итни случаи;
- » подобра организација и управување со организација;
- » поголема конкуренција на пазарот;
- » намалување на трошоците;
- » обезбедува пристап до меѓународните пазари;
- » зголемување на довербата на потрошувачите и другите засегнати страни;
- » намалување на веројатноста за отповикување на производите од пазарот.

Со оглед на тоа што HACCP како систем е тешко применлив на големо производствените или продажни синцири, со цел системот да функционира успешно, потребна е имплементација на ISO 9001 стандардот, а со тоа и дополнителни трошоци за компанијата. За да се избегнат овие недостатоци во спроведувањето на HACCP во големите компании во пренхранбената индустрија, потребна е имплементација ISO 22000 стандардот. Тој во себе ги интегрира не само HACCP и ISO 9001, туку се занимава и со предвидување и анализа на голем број на надворешни фактори и ризици коишто не само што можат да ја загорзат безбедноста на храната, туку може негативно да влијае на процесот на производство, финансиите на компанијата и вработените.

Чекори кои се користат при имплементација на ISO 22000 стандардот се следните:

- » Идентификација, оценка и контрола на опасностите за безбедност на храна што може да се очекуваат како би се избегнало оштетување на потрошувачите, директно или индиректно;
- » Проследување на соодветните информации на сите вклучени во процесот на зачувување на безбедноста на храната;
- » Проследување на информации за развојот, имплементацијата, како и актуелните прашања за управување со безбедноста на храна во целата организација;
- » Периодично оценување и ажурирање на системот за управување со безбедност на храна кој ги опфаќа активностите на компанијата и најважните информации за ризиците на безбедноста на храната;
- » Развој, имплементација и сертификација на системот за безбедноста на храната и реализација на независна ревизија како еден елемент во целокупниот процес на евалуација.

10. НАССР СИСТЕМ ЗА АНАЛИЗА НА ОПАСНОСТИ И КРИТИЧНИ КОНТРОЛНИ ТОЧКИ

Hazard	→	Опасност
Analysys	→	Анализа
Critical	→	Критични
Control	→	Контролни
Point system	→	Точки

НАССР системот уште од шеесетите години на дваесеттиот век станал признат како меѓународен систем за производство на безбедна храна. Исто така, Светската здравствена организација (WHO) го усвоила како најефикасно средство за контрола на болести предизвикани од храна.

НАССР е од голема важност за безбедноста на храната, и има за цел да обезбеди производство на здрава и безбедна храна

Примената на НАССР системот стана законска обврска и во Македонија:

- » 2002 год: Закон за безбедност на храната и на производите и материјалите кои доаѓаат во контакт со храната (Сл.Весник бр.54/2002,член 26);
- » 2006 год: Правилник за санитарно хигиенските услови за производство на храна (Сл.Весник бр.32/2006).

Примената на НАССР системот не е ограничена само на големи производствени претпријатија и комбинати. Ефикасно може да се воведо и во мали и средни претпријатија, хотели, ресторани, предучилишни установи каде безбедноста на храната е од големо значење.

10.1 Значење на НАССР системот?

Овој стандард вклучува анализа на ризикот, односно идентификација на опасноста во секоја фаза на производството на храна и проценка на важноста на опасноста по човековото здравје.

Критичната контролна точка е фаза од процесите, во која може да се примени контрола којашто е од големо значење за спречување или

елиминирање на опасноста по безбедноста на храна или за нејзино намалување на прифатливо ниво.

НАССР е систем за управување којшто се однесува на безбедноста на храната преку анализа и контрола на различни биолошки, хемиски и физички опасности, кои се движат од прием на сировини, складирање, ракување, подготовка на храна, дистрибуција и конзумирање на готовиот производ.

НАССР системот е адаптиран на различни прехранбени производи и во сите фази на постапката на производство и во фазата на ракување – “од нива до трпеза”.

10.2 За кого е наменет НАССР системот?

НАССР системот е наменет за сите организации вклучени во прехранбената индустрија, вклучувајќи ги и организациите чии производи или услуги директно влијаат на здравјето и безбедноста на храната, како што се производители на амбалажа за прехранбената индустрија, транспортни организации, како и организации кои пружаат услуги за одржување на хигена во производствените погони.

НАССР системот денес е многу распространет и препознатлив на пазарот за храна, и него го применуваат: произведувачите на храна – млекари, кланици, фабрики за кондиторска индустрија, произведувачите на зачини, произведувачите на прехранбени бои и адитиви, произведувачи на алкохолни и безалкохолни пијалоци, произведувачи на кафе, и.т.н.; угостители – ресторани, хотели, брза храна и кетеринг услуги; малопродажба и големопродажба, месари, рибарници, супермаркети; произведувачи на амбалажа наменета за прехранбената индустрија, на пример, чаши и шишиња за млеко и јогурт, садови за пакување на готови оброци; организации коишто вршат организирана исхрана – јавни кујни, кујни во школи и студентски домови; транспортни организации коишто вршат транспорт на прехранбени производи за своите потреби итн.

10.3 Предности кои можат да се забележат од примената на НАССР системот се следните:

Примената на овој стандард ќе и овозможи на компанијата:

- » Да ја подобри контролата на процесите поврзани со храна;
- » Да ја намали појавата на болести предизвикани од храна;

- » Да обезбеди снабдување на жителите со здравствено безбедни прехранбени производи;
- » Да се исполнат барањата на законската регулатива и ефикасен инспекциски надзор;
- » Ефективна и ефикасна работа на бизнисите со храна;
- » Подобро искористување на ресурсите;
- » Ефикасно воведување на нови технологии и производи;
- » Следење и безбедносни мерки со кои се намалуваат грешките во работата.

10.4 НАССР системот се базира на седум основни принципи:

ПРИНЦИП 1 **Анализа на ризик** – операторите со храна треба да извршат идентификација на опасностите коишто треба да се спречат, елиминираат или намалат до прифатливо ниво.

ПРИНЦИП 2 **Утврдување на критичните контролни точки** – операторите со храна треба да извршат идентификација на критичните контролни точки во фаза или фази во коишто контролата е од големо значење за спречување или елиминирање на опасноста или намалување на истата на прифатливо ниво.

ПРИНЦИП 3 **Критични лимити на критичните контролни точки** – операторите со храна треба да воведат критични лимити на критичните контролни точки коишто го одделуваат прифатливото од неприфатливото за спречување, елиминирање или намалување на утврдените опасности.

ПРИНЦИП 4 **Процедури за мониторинг на критичните контролни точки** – операторите со храна треба да воведат ефективни процедури за мониторинг на критичните контролни точки.

ПРИНЦИП 5 **Корективни активности** – операторите со храна треба да воведат корективни активности кога мониторингот укажува дека критичната контролна точка не е под контрола.

ПРИНЦИП 6 Верификациони процедури – операторите со храна треба да воведат процедури коишто редовно ќе се спроведуваат со цел да се верификува дека мерките ефективно функционираат

ПРИНЦИП 7 Документација и водење евиденција – операторите со храна треба да обезбедат водење на документација и евиденција кои се сразмерни со природата и големината на бизнисот со храна, за да се демонстрира ефективна примена на мерките коишто се наведени во НАССР принципите од 1 до 6.

11. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА СЕРВИС МЕНАЏМЕНТ – ISO 20000

11.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА ИСО 20000 СТАНДАРДОТ?

Организациите со текот на времето стануваат повеќе зависни од ИТ услугите во постигнување на целите на компанијата. Ова зголемување на зависноста доведе до зголемување на барањата за квалитетни услуги, вклучувајќи ги е-маркетингот, програмирањето, одржувањето, ИТ системите, графиката, веб дизајнот, ИТ услугите, услугите за хостирање, како и многу други услуги.

За да се создаде цврст систем неопходно е да се обезбеди стабилна основа. Ова правило важи и за ИТ системот на секое претпријатие. Без квалитетен инфраструктурен сервис, ИТ системот нема да обезбеди потребно ниво на услуги коишто од него се бараат.

Можно решение за овој проблем е да се имплементира системот за управување со ИТ услуги (ITSMS), врз основа ISO/ IEC 20000 стандардот, којшто е меѓународен стандард за управување со ИТ услуги. Имплементацијата и сертификацијата на овој стандард им овозможува на своите клиенти употреба на најдобри практики и следење на развојните трендови во областа на ИТ услуги.

11.2 Које е значењето на ISO 20000 стандардот?

ISO/IEC 20000 претставува едногласност во индустриските стандарди за квалитет на системите за управување со ИТ услуги. Овие процеси за управување со услуги даваат најдобри резултати кои ќе ги задоволат бизнис потребите на корисниците со договореното ниво на ресурси, односно услуга, којашто е професионална, ефикасна и со ризици коишто се разбирливи и со кој може да се управува.

ISO 20000-1:2011 го замени BS 15000, британскиот признат стандард. Публикуван е во два дела. Првиот дел претставува спецификација и барања на стандардот во врска со управување со ИТ услуги. Со овој стандард може да се сертифицираат организациите во согласност со овие спецификации кои се минимални и коишто организацијата треба да ги исполни. Вториот дел е кодот на реализација на услугите, којшто ја опишува најдобрата

пракса во процесот на ИТ услуги во рамките на споменатите спецификации.

ISO/IEC 20000-1:2011 е погоден за секаков вид на дејност и големина на организации кои се потпираат на ИТ услуги. Тоа е особено погоден за пружатели на ИТ услуги.

11.3 За кого е наменет ISO 20000?

ISO 20000 е првиот светски прифатен стандард специјално наменет за управување со ИТ услуги. ISO 20000 е наменет за која било организација, голема или мала којашто се потпира на ИТ услугите, претпријатија коишто изнајмуваат информатички услуги, услужни претпријатија коишто сакаат да го контролираат управувањето и квалитетот на услугите, даватели на услуги коишто сакаат да го следат, мерат и подобрат својот процес на управување и услуги, организации коишто бараат конзистентен пристап од страна на сите даватели на услуги, вклучувајќи ги и добавувачите итн.

11.4 Придобивки од имплементација на ISO 20000 стандардот?

Постојат повеќе причини за имплементација на овој стандард. Некои од нив се:

- » Обезбедува општа основа за подобрување на услугите;
- » Обезбедува водич за оценувачите и нуди помош на давателите на услуги во планирањето и подобрувањето на услугите;
- » Препорачува дека давателите на услуги треба да усвојат генерална терминологија и поконзистентен пристап на управување со услугите;
- » Обезбедува начин да се усогласат услугите на информатичката технологија со деловните стратегии;
- » Создава формална рамка за услуги за управување и подобрување на услугите;
- » Обезбедува критериуми за мерење на перформансите;
- » Промовира проценка на ризикот и управувањето со ризикот;
- » Подобен имиџ и перцепција за користење на најдобри практики;
- » Намалување на ризиците и трошоците на корисниците на услугата.

12. МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД ЗА БЕЗБЕДНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ – ISO 27000

12.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА ISO 27001 СТАНДАРДОТ?

Безбедноста на информациите станува се поважна во современото општество. Современите државни и приватни субјекти се повеќе и повеќе зависат од информатичката и комуникациската инфраструктура. Ова им овозможува проток на големи количини на информации меѓу компаниите, но вооедно ги изложува информациите и информационите системи на бројни закани. Концептот на безбедносни информации не се однесува само на технички мерки за заштита (лозинки, програмски шифри, права на пристап, итн.), туку ISO 27001 подразбира и административни (безбедносни политики, правила, процедури) и физички мерки (видео надзор, заштита на простории, физички пристап, итн).

Кога зборуваме за ISO 27001:2005 првенствено се мисли на информации, бидејќи тие се животна сила на сите компании и информацијата може да се најде во повеќе форми: на хартија, во електронска форма, а може да се добие и по повеќе канали како што е по пошта или електронски средства, разговор преку телефон или во живо итн.

Во тешката борба со конкуренцијата, заштитата на информации е потребна затоа што постојат закани од различни извори. Овие извори можат да биде внатрешни, надворешни и случајни, како и чести закани предизвикани од злоупотребата на новите моќни технологии. Способноста една компанија успешно да работи зависи од способноста на компанијата ефикасно да управува со ризици коишто се опфатени во ISO 27001 стандардот.

12.2 Значење на ISO 27001 СТАНДАРДОТ

ISO 27001 е меѓународен стандард којшто своите барања ги дефинира во Системот за управување со безбедност на информации, чија примарна цел е информатичко- физичко-техничка заштита на компанијата. ISO 27001 стандардот е применлив за банкарски и финансиски институции, ИТ секторот, економскиот сектор, сите јавни или приватни организации.

Безбедноста на информациите е клучна компонента за управување со ИТ (Информатичка технологија). Во информатичката технологија, самите информации стануваат стратешки двигатели на организациските активности, така што ефективното управување со ИТ и информациите станува критична, стратешка точка на многу компании. Овој стандард ќе им овозможи на многу компании да се осигура нивната ИТ стратегија за безбедност која ќе ги задоволи специфичните организациски и деловни потреби.

12.3 За кого е наменет ISO 27001 стандардот?

ISO 27001 е значаен стандард за организации коишто работат во области кои на било кој начин се поврзани со информациските технологии и потребата за зачувување на доверливоста на информациите. ISO 27001 стандардот е соодветен за секаков тип на организација почнувајќи од владини, комерцијални организации вклучувајќи ги и сите видови на микро- бизниси, па се до големи мултинационални компании.

12.4 Предности од воведување на ISO 27001 стандардот

ISO 27001:2005 обезбедува рамка која е од суштинско значење за создавање на безбеден систем. Усогласениот систем ќе обезбеди системски пристап за идентификување и борба против голем број на потенцијални ризици на кои се изложени информациите на компанијата.

Предности од воведување на Систем за управување со безбедноста на информацијата по барањата на ISO 27001 стандардот се:

- » Докази за исполнување на барањата утврдени во стандардот ISO 27001;
- » Усогласеност со најдобрите практики во управувањето со ризикот во однос на имотот и безбедноста на информациите;
- » Усогласеност со законите;
- » Системска заштита од опасни и потенцијални трошоци од злоупотребата на компјутери, компјутерски криминал и други негативни влијанија;
- » Подобрување на сопствениот кредибилитет кај вработените, клиентите и партнерите;
- » Финансиска добивка;
- » Подобрување на продажбата на услугата;

- » Постојењето на одговорност за безбедноста на информациите од страна на сите вработени и на сите нивоа на организацијата;
- » Подобри пазарни можности.

13. ИНТЕГРИРАЊЕ НА ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ СО СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ И СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ЗАШТИТА НА ЖИВОТНА СРЕДИНА

Корпоративниот свет денес сè повеќе ја признава општествена одговорност и управувањето со животната средина, заедно со квалитет, како важни индикатори на корпоративната ефикасност во очите на заинтересираните страни.

Стандардите може да се имплементираат посебно или интегрирано во рамките на една организација. Имплементација на еден стандард значи проверка на барањата коишто се напишани во тој стандард и имплементација на решенија за задоволување на тој стандард. Во една организација може да се имплементираат повеќе стандарди истовремено и тоа секој стандард за себе или да се имплементираат интегрирано.

Кога се работи за имплементација на повеќе стандарди, најдобро е истите да се имплементираат интегрирано. Интегрирано значи одредување на барањата од двата стандарди коишто можат да се задоволат со исто решение, определување и имплементација на решението. Барањата кои не се сродни, се задоволуваат посебно.

Сите стандарди се различни по содржина во согласност со тематиката на која се однесуваат. Меѓутоа и покрај различноста на барањата, одредени барања од стандардите се исти.

Поради овој факт, доколку се работи за имплементација на два или повеќе стандарди, добро е истата да се изврши интегрирано, односно поврзано, со цел барањата кои се поклопуваат да се исполнат на еден единствен начин, а не да се определува начин на задоволување на барањата на стандардите за секој стандард посебно. Ова е оправдано поради времето кое би се потрошило, како и трошоците за истото.

Во продолжение, споредба на принципите од ISO 9001 стандардот и ISO 26000 стандардот.

ISO 9001 принципи	ISO 26000 принципи
Фокус на корисниците	Одговорност
Лидерство	Транспарентност
Вклученост на вработените	Етичко однесување
Процесен пристап	Почитување на интересите на заинтересираните страни
Системски пристап кон управувањето	Почитување на законските барања
Континуирано подобрување на вкупните перформанси	Почитување на меѓународните норми на Однесување
Одлуки врз основа на факти	Почитување на човечките права
Заемно корисни односи со добавувачите	

Како што може да се забележи, помеѓу принципите врз кои се базирани двата стандарда, постои комплементарност. Тоа значи дека стандардите може да се имплементираат во една организација, истовремено или посебно, без поголеми потешкотии.

Имплементацијата на ISO 9001 и ISO 14001 стандардите може да се изврши интегрирано. Преку 70% барањата од ISO 9001 и ISO 14001 стандардите, се компатибилни и може да се интегрираат.

Интеграцијата на трите стандарди може да се реализира преку:

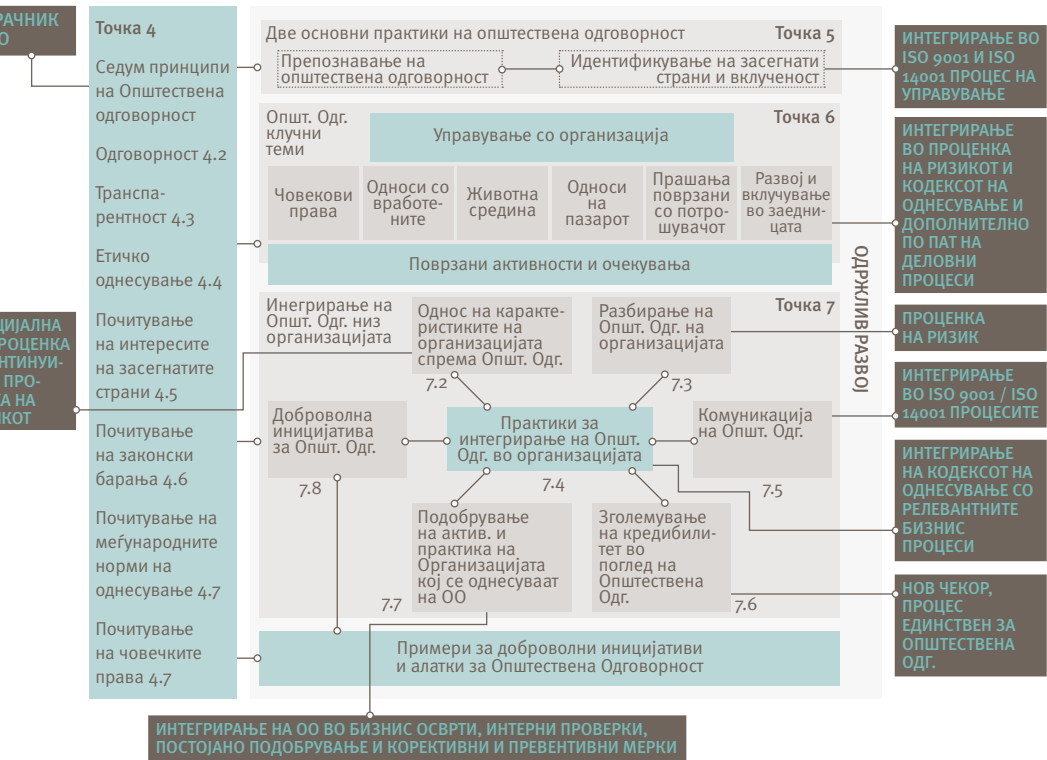
- » Поставување на интегрирани деловни цели – за квалитет, за животна средина, финансиски и за општествена одговорност;
- » Развивање на планови за реализација на истите;
- » Преиспитување на плановите и нивна реализација;
- » Превземање на акција за подобрување на политиките, целите и планот;

При самата интеграција, ќе бидат создадени единствени процедури и останата документација, онаму кадешто е тоа возможно, наместо да се креира посебна документација по барањата на секој стандард. На сликата подолу е прикажано во кој дел ќе бидат создадени заеднички документи.

ISO 26000



Интегрирање на општествена одговорност со ISO 9001 и ISO 14001



Стандардот за општествена одговорност ISO 26000 може да се имплементира заедно со ISO 9001 и ISO 14001 стандардот. Процесите на управување од ISO 9001 и ISO 14001 може да се користат за развивање на општествени цели и планови. Системот за управување може да се користи за да се интегрираат барањата за општествена одговорност во повеќе процеси. Процесите за проценка на ризикот може да се користат за да се развијат приоритети за заштита на животната средина и општествена одговорност.

Клучните принципи и концепти на интегрирање на ISO 26000 стандардот, со ISO 9001 стандардот и ISO 14001 стандардот се:

- » Деловните процеси на ISO 9001 може да помогнат да се интегрираат општествената одговорност и заштита на животна средина во една организација;
- » Обемот на проценката на ризикот во ISO 14001 може да се прошири вклучувајќи влијанија на животната средина и општествени влијанија;
- » Системот за заштита на животна средина ISO може да се користи за решавање на еколошките проблеми во ISO 26000;
- » Системот за управување по барањата на ISO 9001 и системот за заштита на животна средина по барањата на ISO 14001 може да се интегрираат со управувањето според барањата на ISO 26000.

Во пракса може да се забележат повеќе фирми кои имаат интегриран систем на работење. Интеграцијата на системот за управување со квалитет по барањата на ISO 9001 стандардот и системот за заштита на животна средина по барањата на ISO 14001 стандардот, е особено поволна за градежните и производствените претпријатија, каде што влијанието врз животната околина е големо и мора да претставува дел од управувањето. Ова значи дека влијанието на животната средина ќе се управува преку поставување на интегрирани цели, интегрирани процедури и интегрирани планови. Преку интегрираниот систем, управувањето на животната околина ќе се реализира паралелно со другите области на управување. Преку тоа ќе се овозможи поефикасен систем на управување целосно во претпријатието, што е барање од ISO 9001 стандардот, а воедно ќе се овозможи и управување со заштитата на животната средина, што е барање од ISO 14001 стандардот. Како пример за истото може да се наведе едно градежно претпријатие, коешто на состаноците за преиспитување на резултатите од работењето, покрај другите точки на дневен ред, го наведува и преиспитувањето на планот за отпад од хартија и градежен шут, со што се овозможува навремена соодветна реакција од страна на менаџментот на претпријатието.

Воведување на системот за заштита на животна средина во планот за општествена одговорност на претпријатијата е исто така многу битен дел од интеграцијата на овие два система. Една компанија со добар корпоративен план за општествена одговорност, прикажува како компанијата преку своите дневни активности овозможува најмало влијание врз животната околина.

Со оваа дефиниција на општествена одговорност на претпријатијата не е невообичаено што многу компании избираат да станат и ISO 14001 сертифицирани. ISO 14001 имплементира еколошки менаџмент систем во една организација, со надеж за намалување на влијанието на компанијата што го има врз животната средина, како и намалување на отпадот и управувањето со потрошувачката на енергија. ISO 14001 дава печат на одговорност за животната средина и им покажува на клиентите и на потрошувачите, дека прават активен придонес за намалување на влијанието врз животната средина предизвикано од секојдневните активности.

Со инкорпорирање на ISO 14001 стандардот во планот за општествена одговорност на компанијата, се дава висока позиција на заштитата на животната средина.

ЗАКЛУЧОК

Претпријатијата се нераскинлив дел од заедницата и играат голема улога во нејзиниот развој. Покрај тоа што се двигател на економијата, тие обезбедуваат добра и услуги кои го олеснуваат и подобруваат животот на луѓето, вработуваат луѓе во заедницата, преку донациите кои ги плаќаат овозможуваат државата непречено да ги унапредува образованието, здравството, социјалната заштита итн. Затоа, денес сè почесто и почесто се зборува за општествената одговорност на претпријатијата.

Преку инкорпорирање на политиките за општествена одговорност, претпријатијата често внесуваат новини и создаваат нови општествени вредности и добра.

Однесувањето на претпријатијата на општествено одговорен начин е најпосакуваната долгорочна деловна ориентација на претпријатието. Неговата суштина е работење кое е повеќе од она што го пропишува законот, кое е повеќе од деловните процеси и раководењето на претпријатието, работење кое зазема проактивен став кон општествените проблеми и прашања, кое спроведува доброволни и превентивни активности. Со општествено одговорното работење на претпријатието се овозможува подобрување на процесите внатре во претпријатието, вклучително управувањето, односите со сите засегнати страни, грижата за вработените и потрошувачите, подобрување на работните процеси, но и придонес кон грижата за животната средина и развојот на заедницата во рамките на која тоа претпријатие делува.

Интеграцијата на општествената одговорност со меѓународните стандарди претставува целосна хармонија и усогласување на стратегијата и работењето на претпријатието. Тоа значи дека различни сектори и нивоа во претпријатието зборуваат ист јазик. Во литературата, под интеграција на системите за управување се подразбира спојување системот за управување со квалитет (ISO 9001), системот за заштита на животна средина (ISO 14001), системот за управување со здравје и безбедност при работа (OHSAS 18001) и општествената одговорност на претпријатијата (ООП).

Постојат голем број меѓународни стандарди. Секој од овие меѓународни стандарди може да придонесе во унапредувањето на некои од областите на општествената одговорност на претпријатијата. Стандардите треба да ни служат како водич при градењето на општествено одговорни практики во претпријатието и да не се ограничимо само на нив. Општествената одговорност треба да биде повеќе и од самите стандарди.

KORISTENA LITERATURA

- » Advantages and limitations of integrated management system, the theoretical view point , SOCIAL TECHNOLOGIES 2011;
- » Benefits of international standards page 13, Role of standards, A guide for small and medium-sized enterprises, Working paper, UNITED NATIONS INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION Vienna, 2006
- » Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption. 1998
- » Informacija apie sertifikuotas vadybos sistemas: sertifikuotos kokybes vadybos sistemos, 2010
- » Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007:Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007
- » International Labour Organization (ILO): 3721 Social Justice Declaration, 2008
- » International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work.1998
- » International Labour Organization (ILO): ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the world of work. 2006
- » International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944
- » International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No. 143). 1975
- » ISO 22000:2005, Sistem upravljanja bezbednošću hrane
- » ISO 9000:2000,
- » ISO 9001:2008, Quality Management Systems
- » ISO/FDIS 26000:2010(E) Guidance on social responsibility
- » ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements

- » Lietuvos standartizacijos departamentas, 2010
- » Millennium Ecosystem Assessment 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP):Global Environment Outlook. 2007
- » Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review. 2000
- » Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security. 2002
- » Organization of American States (OAS): Inter-American Convention against Corruption, 1996
- » United Nations (UN): Convention against Corruption. 2000
- » United Nations (UN): Convention to Combat Desertification. 1994
- » United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001
- » United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966
- » United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966
- » United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966
- » United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24.1999
- » United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24. 10 1999
- » United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and 3863 Development. 1992
- » United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992
- » United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision-Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998)


- » United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992
- » United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora.
- » United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals.
- » United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and Programmes.
- » World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare.2009
- » www.iso.org
- » www.isrm.gov.mk/images/upload/publikacii/isrm_glasilo_br.1.pdf, 2009




ПРОЕКТ
ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ
НА ПРЕТПРИЈАТИЈАТА ВО РМ



Министерство за економија
Република Македонија



МАКЕДОНСКА РАЗВОЈНА
ФОНДАЦИЈА ЗА ПРЕТПРИЈАТИЈА



СОЈУЗ НА СТОПАНСКИ
КОМОРИ НА МАКЕДОНИЈА

КОНЕКТ