



مرکز مشاوره و اطلاع رسانی

سیستم کاران

ISO 26000:2010

مسئولیت اجتماعی

تهیه کننده :

مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران

WWW.SYSTEMKARAN.ORG

((کپی برداری از این جزوه با ذکر منبع ، مجاز می باشد)))



فهرست

4	پیشگفتار.....
4	مقدمه.....
7	1- دامنه استاندارد.....
8	2- اصطلاحات و تعریفها.....
9	9-2- تاثیرات و پیامدهای فعالیتهای یک سازمان.....
10	15-2- خدمات.....
11	21-2- مشارکت ذی نفعان.....
12	3- درک مسئولیت اجتماعی.....
14	3-3 ویژگی های مسئولیت اجتماعی.....
15	4-3-3- یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی.....
16	3-4- دولت و مسئولیت اجتماعی.....
17	4-4 اصول مسئولیت اجتماعی.....
18	3-4- شفافیت.....
20	5-4- احترام به ذی نفعان.....
21	7-4- احترام به هنجارهای بین المللی رفتار.....
22	5- به رسمیت شناختن و شناسایی مسئولیت اجتماعی و مشارکت با ذی نفعان.....
23	2-2-5- به رسمیت شناختن موضوعات اصلی و مسائل مربوط با مسئولیت اجتماعی.....
24	3-2-5- مسئولیت اجتماعی و حوزه های نفوذ و تاثیر سازمان.....
25	3-5- شناسایی و مشارکت ذی نفعان.....
27	3-3-5- مشارکت ذی نفعان.....
29	6- راهنمایی در خصوص موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی.....
30	2-6- حاکمیت سازمانی.....
31	3-2-6- فرآیندها و ساختار تصمیم گیری.....
32	3-6- حقوق بشر.....
34	3-3-6- مسئله 1 حقوق بشر: بررسی دقیق.....
36	5-3-6- مسئله 2 حقوق بشر: اجتناب از مشارکت.....
37	6-3-6- مسئله 4 حقوق بشر: رسیدگی به شکایت.....
38	7-3-6- مسئله 5 حقوق بشر: تبعیض و گروه های آسیب پذیر.....
41	8-3-6- مسئله 6 حقوق بشر: حقوق سیاسی و مدنی.....
42	9-3-6- مسئله 7 حقوق بشر: حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی.....
43	10-3-6- مسئله 8 حقوق بشر: اصول و حقوق اساسی مرتبط با کار.....
44	4-6- رویه های کاری کارکنان.....
46	3-4-6- مسئله 1 رویه های کاری: استخدام و روابط استخدامی.....
48	4-4-6- مسئله 2 رویه های کاری: شرایط کاری و حمایت اجتماعی.....
49	5-4-6- مسئله 3 رویه های کاری: گفتگوی جمعی.....



- 51.....6-4-6 مسئله 4 رویه های کاری: بهداشت و ایمنی در محل کار
- 53.....6-4-7 مسئله 5 رویه های کاری: توسعه انسانی و آموزش فردی در محل
- 54.....6-5 محیط زیست
- 56.....6-5-3 مسئله 1 زیست محیطی: جلوگیری از آلودگی
- 58.....6-5-4 مسئله 2 زیست محیطی: استفاده پایدار از منابع
- 59.....6-5-5 مسئله 3 زیست محیطی: کاهش تغییرات آب و هوایی و سازگاری با آن
- 61.....6-5-6 مسئله 4 زیست محیطی: حفاظت و تجدید زیست بوم های طبیعی و تنوع زیستی
- 63.....6-6 رویه های عملیاتی منصفانه
- 63.....6-6-3 مسئله 1 رویه های عملیاتی منصفانه: مبارزه با فساد
- 64.....6-6-4 مسئله 2 رویه های عملیاتی منصفانه: مشارکت سیاسی
- 65.....6-6-5 مسئله 3 رویه های عملیاتی منصفانه: رقابت منصفانه
- 67.....6-6-7 مسئله 5 رویه های عملیاتی منصفانه احترام به حقوق مالکیت
- 67.....6-7 مسائل مرتبط با مصرف کننده
- 72.....6-7-4 مسئله 2 مرتبط به مصرف کننده: حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف کنندگان
- 73.....6-7-5 مسئله 3 مرتبط به مصرف کننده: مصرف پایدار
- 74.....6-7-6 مسئله 4 مرتبط به مصرف کننده: خدمت به مصرف کننده
- 76.....6-7-7 مسئله 5 مرتبط به مصرف کننده: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کننده
- 77.....6-7-8 مسئله 6 مرتبط به مصرف کننده: دسترسی به خدمات ضروری
- 78.....6-8 مشارکت و توسعه جامعه
- 81.....6-8-3 مسئله 1 مشارکت و توسعه جامعه: مشارکت با جامعه
- 82.....6-8-4 مسئله 2 مشارکت و توسعه جامعه: توسعه فناوری و دسترسی به آن
- 85.....6-8-7 مسئله 5 مشارکت و توسعه جامعه خلق ثروت و درآمد
- 87.....6-8-8 مسئله 6 مشارکت و توسعه جامعه: سلامت
- 88.....6-8-9 مسئله 7 مشارکت و توسعه جامعه: سرمایه گذاری اجتماعی
- 89.....7-7 راهنمای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان
- 90.....7-2 رابطه بین ویژگی های یک سازمان با مسئولیت اجتماعی
- 90.....7-3 درک مسئولیت اجتماعی سازمان
- 95.....7-4 رویه هایی برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان
- 98.....7-5 ارتباطات در خصوص مسئولیت اجتماعی
- 101.....7-6 افزایش اعتبار با توجه به مسئولیت اجتماعی
- 103.....7-7 بازنگری و بهبود اقدامات و رویه های سازمان مرتبط با مسئولیت اجتماعی
- 106.....7-8 برنامه های اقدام داوطلبانه در خصوص مسئولیت اجتماعی



پیشگفتار

ایزو (سازمان بین المللی استاندارد)، سازمان جهانی مشتمل بر هیأت های ملی استاندارد می باشد (هیأت های عضو ایزو)، کار آماده سازی استانداردهای بین المللی، به طور معمول توسط کمیته های فنی ایزو انجام می شود. هر عضوی که به موضوعی خاص تمایل دارد و کمیته ای فنی برای آن در نظر گرفته شده است، حق این را دارد که در آن کمیته حضور پیدا کند. سازمان های دولتی و غیر دولتی که با ایزو در ارتباط می باشند نیز در این فعالیت مشارکت دارند. ایزو، همکاری نزدیکی با کمیسیون بین المللی الکترونیک (IEC) در رابطه با کلیه مسائل مرتبط با استاندارد سازی موضوعات الکترونیکی دارد.

استانداردهای بین المللی طبق قوانین داده شده در دستورالعمل های ISO/IEC بخش دو طرح شده اند. وظیفه اصلی کمیته های فنی، آماده سازی استانداردهای بین المللی می باشد. پیش نویس استانداردهای بین المللی که به تأیید کمیته فنی درآمده است، بین اعضاء برای رای گیری گذاشته می شود. برای اینکه یک استاندارد بعنوان استاندارد بین المللی منتشر شود حداقل باید در مورد تأیید 75 درصد رأی دهنده قرار گیرد.

باید به این نکته نیز توجه داشت که برخی عناصر این سند ممکن است در معرض موضوع حق انحصاری قرار گیرند. ایزو مسئول شناسایی هیچ نوع از این حقوق انحصاری نمی باشد.

ایزو 26000 توسط کارگروه ISO/TMB در مورد موضوع مسئولیت اجتماعی تهیه شده است. این استاندارد بین المللی با استفاده از رویکرد چند ذی نفعی و با کمک کارشناسی از 90 کشور و 40 سازمان بین المللی یا منطقه ای وسیع که در جنبه های مختلف مسئولیت اجتماعی نقش داشتند، توسعه یافته است.

این کارشناسان از شش گروه مختلف ذی نفعان بودند: مصرف کنندگان، دولت، صنعت، نیروی کار، سازمان های مردم نهاد و بخش خدمات، پشتیبانی، تحقیقات، دانشگاهیان و غیره. علاوه بر این، نظارت ویژه ای جهت دستیابی به تعادل بین کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه و تعادل جنسیتی در طراحی گروه ها اعمال شده است. اگر چه تلاش هایی برای تضمین مشارکت متعادل همه گروه های ذی نفع صورت پذیرفت، یک تعادل کامل و مساوی از ذی نفعان به دلیل وجود عواملی از قبیل در دسترس بودن منابع و نیاز به فراگیری مهارت های زبان انگلیسی محدود می باشد.

مقدمه

سازمان های سر تا سر جهان و ذی نفعان آنها، بطور روزافزونی نسبت به ضرورت ها و منافع رفتار مسئولانه اجتماعی آگاه می شوند. هدف از مسئولیت اجتماعی، مشارکت در توسعه پایدار است.

عملکرد یک سازمان در رابطه با آثار آن بر جامعه و همچنین آثار آن بر محیط زیست، عامل مهمی در سنجش عملکرد کلی سازمان و توانمندی آن برای تداوم فعالیت های خود به صورت اثربخش محسوب می گردد.

این امر تا اندازه ای، بازیابی از به رسمیت شناختن روزافزون نیاز به تضمین وجود اکوسیستم های سالم، برابری اجتماعی و استقرار حاکمیت سازمانی خوب می باشد. در بلند مدت، کلیه فعالیت های سازمانی به سلامت اکوسیستم های جهانی وابسته است.



سازمانها توسط گروه های مختلفی از ذینفعان مورد بررسی دقیق تر و موشکافانه تر قرار می گیرند. درک و واقعیت عملکرد سازمان در حوزه مسئولیت اجتماعی می تواند بر موارد ذیل نیز تأثیر گذار باشد:

- مزیت رقابتی آن،

- شهرت آن،

- توانایی جذب و نگهداشت کارکنان، اعضاء، مشتریان یا کاربران،

- حفظ روحیه، تعهد و بهره وری کارکنان سازمان،

- دیدگاه سرمایه گذاران، مالکان، ارائه دهندگان وام و تسهیلات، حامیان و جامعه مالی،

- روابط آن با شرکت ها، دولت ها، رسانه ها، تأمین کنندگان، شرکت های همکار، مشتریان و جامعه ای که سازمان در آن فعالیت می کند.

این استاندارد بین المللی راهنمایی هایی را در رابطه با اصول اساسی مسئولیت اجتماعی، به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی و ذینفعان مشارکت کننده، موضوعات محوری و مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی (جدول 2 را ملاحظه کنید) و روش های یکپارچه سازی رفتار مسئولان اجتماعی در سازمان را فراهم می آورد. (شکل 2 را ملاحظه کنید). این استاندارد بین المللی، تأکید فراوانی بر نتایج و پیشرفت های مرتبط با عملکرد استاندارد بین المللی دارد.

این استاندارد بین المللی با هدف مفید بودن برای کلیه سازمان ها فارغ از خصوصی، دولتی و غیر انتفاعی بودن، فارغ از بزرگ و کوچک بودن، فارغ از قرار داشتن در کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه تدوین شده است.

با اینکه تمام بخش های این استاندارد به یک اندازه مورد استفاده قرار نخواهد گرفت، اما موضوعات اصلی مطرح شده در این استاندارد، برای هر سازمانی کاربرد دارد. موضوعات اصلی در بر دارنده ی چندین مسئله مختلف می باشد. این مسئولیت سازمان است که با در نظر گرفتن ملاحظات سازمانی و تعامل با ذی نفعان، موارد و موضوعات مناسب و مهم برای سازمان به منظور اجرایی شدن را تعیین نماید.

سازمان های دولتی نیز مانند هر سازمان دیگری ممکن است بخواهند از این استاندارد استفاده کنند، با این وجود (باید در نظر داشت) هدف از این استاندارد جایگزینی، اصلاح یا تغییر الزامات و قوانین حکومتی نمی باشد. هر سازمان تشویق می شود تا با استفاده از این استاندارد بین المللی از دیدگاه اجتماعی مسئول تر باشد.

با توجه به اینکه هر سازمانی در مراحل مختلفی از درک و یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی قرار دارد، این استاندارد بین المللی همانگونه که برای مورد استفاده قرار گرفتن در سازمان هایی است که به تازگی اجرای مسئولیت اجتماعی را اجرایی نموده اند، برای سازمان هایی که هم در اجرای آن دارای تجربه بیشتری می باشند، قابل استفاده است.

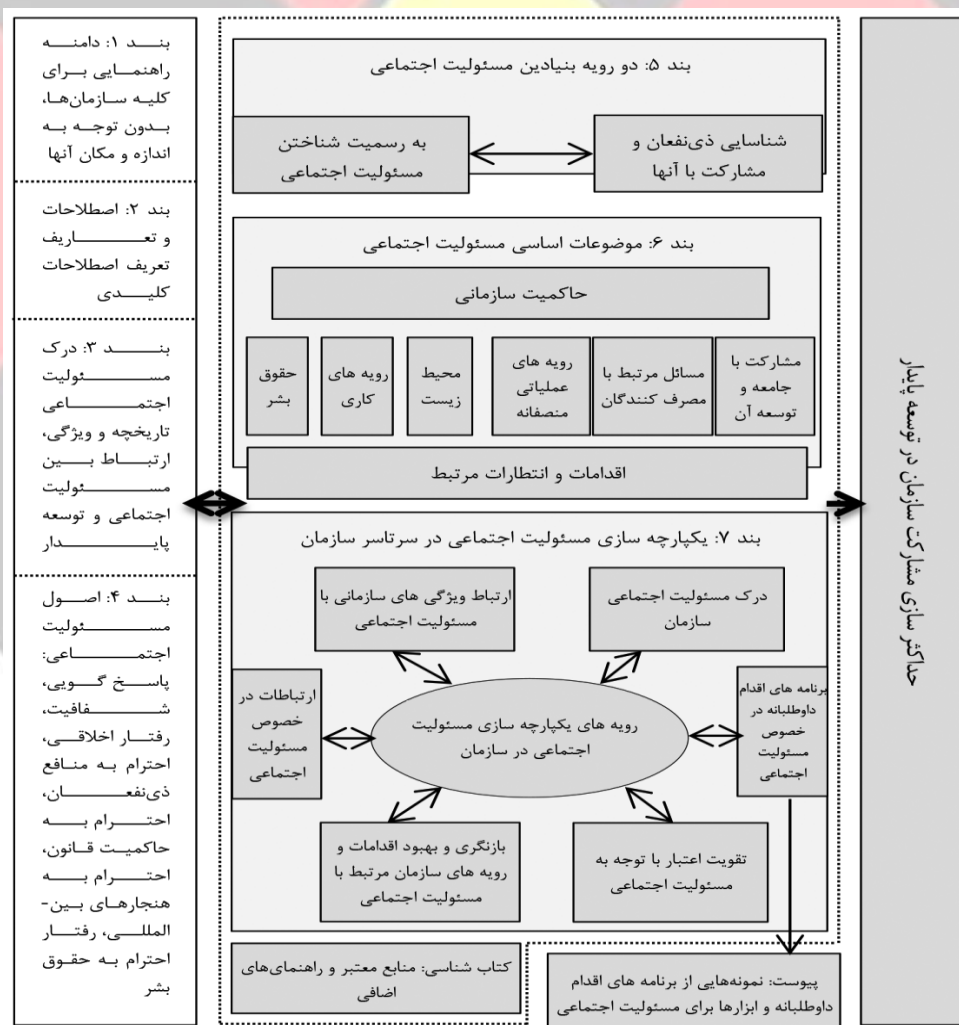


سازمان های تازه کار ممکن است خواندن و اجرای این استاندارد را به عنوان نقطه شروعی برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی مفید بدانند، در حالیکه سازمان های دارای تجربه ممکن است برای بهبود رویه های موجود و فراتر از آن، به منظور یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان، آن را مورد استفاده قرار دهند.

اگر چه هدف از این استاندارد بین المللی، خواندن و مورد استفاده کامل قرار گرفتن است، اطلاعات جدول شماره 1 برای خوانندگانی که در پی اطلاعاتی مشخص از مسئولیت اجتماعی باشند، می تواند به عنوان نمای کلی مفید واقع شود. همچنین جدول شماره 1، اطلاعاتی خلاصه وار برای کمک به کاربران این استاندارد بین المللی ارائه می دهد.

استاندارد ایزو 26000 صرفا برای راهنمایی کاربران می باشد و برای اعطای گواهینامه به آن ها تهیه نشده است. در نتیجه هر پیشنهادی یا ادعایی مبنی اعطای گواهینامه ایزو 26000 یا دریافت آن، سوء برداشتی از هدف و نیت این استاندارد بین المللی محسوب می گردد.

ارجاع به هر برنامه ی اقدام داوطلبانه یا ابزار در پیوست A از این استاندارد بین المللی بدین معنا نمی باشد که ایزو، آن برنامه اقدام یا ابزار را تأیید می نماید و یا موقعیت ویژه ای به آن می دهد.



شکل 1: مرور تصویری ایزو 26000



شکل 1 نمای کلی استاندارد ایزو 26000 را ارائه می دهد و هدف آن کمک به سازمان ها برای درک چگونگی استفاده از این استاندارد است. نکات ذیل نیز راهنمای استفاده از این استاندارد می باشد:

پس از ملاحظه ویژگی های مسئولیت اجتماعی و رابطه آن با توسعه پایدار (بند 3) توصیه می شود که یک سازمان باید اصول مسئولیت اجتماعی که در بند 4 توضیح داده شده است را نیز بررسی کند. طی به کارگیری رویه مسئولیت اجتماعی، سازمان باید به این اصول ویژه هر موضوع اصلی اهمیت و مورد استفاده قرار دهد.

پیش از تحلیل موضوعات و موارد اصلی و هر یک از فعالیت ها و انتظارات مرتبط با آن (بند 6)، یک سازمان می بایست دو فعالیت زیر بنایی در رابطه با مسئولیت اجتماعی را مورد توجه قرار دهد: تشخیص مسئولیت اجتماعی خود در حوزه نفوذ و تأثیرش و تعیین ذی نفعان خود و همکاری و مشارکت با آنها (بند 5).

به محض اینکه اصول درک شود و موضوعات اصلی و موارد مرتبط و مهم مسئولیت اجتماعی تعیین شوند، سازمان می بایست با بهره گیری از راهنمایی های بند 7 به دنبال یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کلیه تصمیمات و فعالیت ها باشد. این مهم در برگیرنده رویه هایی به شرح ذیل می باشد؛ یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی با خط مشی ها، فرهنگ سازمانی و استراتژی ها و عملیات (سازمان)، ایجاد توانایی درونی برای مسئولیت اجتماعی، ایجاد ارتباطات درون و برون سازمانی در حوزه مسئولیت اجتماعی و بازمینی مستمر در فعالیت ها و رویه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی.

راهنمایی های بیشتری در رابطه با مسائل اصلی و روش های یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی از منابع دارای اعتبار (کتاب شناسی) و از برنامه های اقدام داوطلبانه مختلف و ابزارها (برخی نمونه ها در پیوست A ذکر شده است) ارائه گردیده است. زمانی که مسئولیت اجتماعی مورد استفاده قرار می گیرد، هدف جامع یک سازمان به حداکثر آن در توسعه پایدار می باشد.

راهنمایی در خصوص مسئولیت اجتماعی

1- دامنه استاندارد

این استاندارد بین المللی برای کلیه سازمان ها، فارغ از اندازه و موقعیت مکانی، راهنمایی هایی را در خصوص موارد ذیل فراهم می آورد:

الف - مفاهیم، اصطلاحات و تعاریف مرتبط با مسئولیت اجتماعی،

ب - سابقه، روند ها و ویژگی های مسئولیت اجتماعی،

پ - اصول و رویه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی،

ت - موضوعات و مسائل اصلی با مسئولیت اجتماعی،

ث - یکپارچه سازی، اجرا و ترویج رفتار اجتماعی مسئولانه در سرتا سر سازمان به واسطه خط مشی ها و رویه های سازمان در حوزه نفوذ و تأثیر گذاری آن،



ج- تعیین ذی نفعان و مشارکت و همکاری با آنها.

ح- اطلاع رسانی تعهدات، عملکرد و سایر اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی،

این استاندارد بین المللی با هدف کمک به سازمان ها در مشارکت به توسعه پایدار تهیه شده است. با در نظر گرفتن اینکه رعایت قانون وظیفه اساسی و یکی از بخش های ضروری مسئولیت اجتماعی آن به شمار می رود هدف، تشویق سازمان ها به انجام اموری فراتر از رعایت قوانین می باشد. (این استاندارد) هدف گذاری شده است که درک مشتری از مسئولیت اجتماعی ترویج و گسترش یابد و ابزارها و فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی تکمیل گردد و نه اینکه جایگزین سازی صورت گیرد.

قابل توصیه است که در بکارگیری این استاندارد، تفاوت مربوط به (مسائل) اجتماعی، محیط زیستی، قانونی، فرهنگی، سیاسی و همچنین شرایط اقتصادی و تنوع سازمانی، همزمان با سازگاری با هنجارهای بین المللی مورد نظر قرار گیرند.

این استاندارد بین المللی، یک استاندارد سیستم مدیریتی نیست و برای اهدافی مانند صدور گواهینامه یا کاربرد های قانونی و قراردادی تعیین نشده است و مناسب نمی باشد. هر گونه پیشنهاد یا ادعایی مبنی بر اعطاء یا اخذ گواهینامه ایزو 260000، جعل از منظور و هدف و سوء استفاده از این استاندارد بین المللی می باشد. از آنجا که این استاندارد بین المللی شامل الزامات نمیباشد، هیچ گواهی نمی تواند نشان دهنده انطباق با این استاندارد باشد.

این استاندارد بین المللی قصد دارد برای سازمان ها، راهنمایی هایی در خصوص مسئولیت اجتماعی ارائه کند تا از آن به عنوان بخشی از فعالیت های مرتبط با سیاست گذاری عمومی خود بهره ببرند. اگر چه در حوزه های مشترک با توافق نامه مراکش که به تشکیل سازمان تجارت جهانی منجر گردید، این استاندارد نمی بایست به عنوان یک "راهنمایی" یا "استاندارد بین المللی" یا "توسعه" تفسیر گردد، همان هدف گذاری نشده است به عنوان اساسی برای هر گونه پیش فرض با نتیجه ای که به عنوان اقدامی برای تطابق با الزامات سازمان تجارت جهانی باشد. افزون بر این، هدف گذاری نشده است که به عنوان اساسی برای اقدامات قانونی، شکایات، دفاعیات یا دیگر ادعاها در هر اقدامی اعم از داخلی یا بین المللی قرار گیرد و هدف و نیت آن، نشان دادن روند تکامل قوانین متعارف بین المللی نمی باشد.

این استاندارد بین المللی جهت جلوگیری از توسعه استانداردهای ملی هدف گذاری نشده است که مشخص تر، سخت گیرانه تر و یا از نوع متفاوتی می باشد.

2- اصطلاحات و تعاریف

برای تحقیق اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف ذیل کاربرد دارد.

1-2- پاسخ گویی

پاسخگو بودن در قبال تصمیمات و فعالیت ها به سازمان های حکومتی مرتبط با سازمان، مقامات قانونی و به صورت وسیع تر ذی نفعان آن.

2-2- مصرف کننده

فردی از کل جامعه که برای اهداف شخصی از دارایی، محصولات یا خدمات استفاده می نماید یا آنها را خریداری می کند.



3-2- مشتری

سازمان یا فردی از کل جامعه دارایی ها، محصولات یا خدماتی را که با اهداف تجاری، محصولات یا خدماتی را با اهداف بازرگانی، تجاری یا عمومی خریداری می نماید.

4-2- بررسی دقیق

به کارگیری فرایندی پویا و جامع برای شناخت تأثیرات منفی واقعی و احتمالی تصمیمات و فعالیت های کلی خود از جنبه اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی در تمام چرخه عمر یک پروژه یا یک فعالیت سازمان با هدف پیشگیری و یا کاهش اثرات منفی فعالیت ها.

5-2- کارمند (یا کارگر)

کارمند (یا کارگر) فردی است که در رابطه ای تحت عنوان "رابطه استخدامی" مبتنی بر قانون ملی یا رویه ای قرار دارد. توجه: کارمند اصطلاحی محدودتر نسبت به مجری کار (2-27) می باشد.

6-2- محیط زیست

محیط طبیعی که هر سازمان در آن مشغول به کار است، شامل هوا، آب، زمین، منابع طبیعی، گیاهان، جانداران و مردم، فضای بیرونی و ارتباط متقابل بین آنهاست.

توجه: گستردگی محیط در این تعریف، از درون یک سازمان تا سیستم جهانی را شامل می شود.

7-2- رفتار اخلاقی

رفتاری که مطابق با اصول پذیرفته شده رفتار درست یا مناسب تحت شرایط زمینه ای مشخص بوده و با هنجارهای بین المللی رفتار سازگار است (2-11).

8-2- برابری جنسیتی

رفتاری برابر در قبال زنان و مردان.

توجه: این تعریف در بر گیرنده رفتاری مساوی و منصفانه است و یا با در نظر گرفتن شرایطی مانند حقوق، مزایا و الزامات و فرصت های برابر، می تواند در بردارنده رفتاری متفاوت نیز باشد.

9-2- تأثیرات و پیامدهای فعالیت های یک سازمان

تغییرات مثبت و منفی در جامعه، اقتصاد یا محیط زیست (2-6) که کل یا قسمتی از آن نتیجه تصمیمات و فعالیت های گذشته و حال یک سازمان است.

10-2- برنامه های اقدام در خصوص مسئولیت اجتماعی

برنامه اقدام

برنامه یا فعالیتی که به طور ویژه برای تحقق هدفی خاص مرتبط با مسئولیت اجتماعی (2-18) در نظر گرفته شده است.



توجه: برنامه اقدام در خصوص مسئولیت اجتماعی می تواند توسط هر نوع سازمانی تدوین گردند، حمایت گردند یا اجرایی شوند.

11-2- هنجارهای رفتاری بین المللی

انتظارات از رفتار اجتماعی مسئولانه سازمان از قوانین بین المللی متعارف، اصول کلی پذیرفته شده و قوانین بین المللی و یا موافقت های بین دولت ها که به صورت بین المللی یا بصورت تقریبی بین المللی پذیرفته شده اند، به وجود آمده اند.

توجه 1: نوافقات بین دولتی شامل معاهدات و کنوانسیون ها می باشد.

توجه 2: اگر چه حقوق متعارف بین المللی، اصول کلی پذیرفته شده بین المللی و توافق های بین دولت ها برای کشورها وضع شده اند، اما همه این موارد اهداف و اصولی را بیان می کنند که سازمان ها نیز می توانند از آنها الهام گیرند.

توجه 3- قواعد بین المللی اخلاقی در گذر زمان تکامل می یابد.

12-2- سازمان

واحد یا گروهی از مردم و امکانات که به همراه ترکیبی از تقسیم مسئولیت ها، اختیارات و روابط به دنبال اهداف مشخص هستند.

13-2- حاکمیت سازمانی

سیستمی که سازمان (2-12) در پیگیری اهداف کلان خود تصمیم سازی کرده و اجرا می کند.

14-2- اصل

پایه بنیادین برای تصمیم سازی یا رفتار.

15-2- محصول

کالا یا ماده ای که برای فروش عرضه می شود یا خدماتی که توسط یک سازمان (2-12) ارائه می شود.

16-2- خدمات

فعالیت یک سازمان (2-12) برای رفع یک خواسته یا نیاز جامعه.

17-2- گفتگوی اجتماعی

مذاکره، مشاوره یا تبادل ساده اطلاعات میان نمایندگان دولت ها، کارفرمایان و کارکنان در مورد موضوعاتی پیرامون منافع مشترک در رابطه با سیاست های اجتماعی و اقتصادی سازمان.

توجه: در این استاندارد بین المللی، اصطلاح "گفتگوی اجتماعی" فقط در معنایی که در سازمان بین المللی کار (ILO) بکار برده می شود، مورد استفاده قرار می گیرد.



18-2- مسئولیت اجتماعی

مسئولیت یک سازمان (2-12) در قبال تأثیرات و پیامد های (2-9) تصمیمات و فعالیت هایش بر جامعه و محیط زیست (2-6) با رفتار اخلاقی (2-7) و شفاف که موارد ذیل را در بر میگیرد:

- مشارکت در توسعه پایدار (2-23) از جمله حوزه سلامت و رفاه اجتماعی؛

- توجه به انتظارات ذی نفعان (2-20)؛

- تطابق با قوانین و سازگاری با هنجارهای رفتار بین المللی (2-11)؛

- یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سر تا سر سازمان (2-12) و استفاده از آن در روابط.

توجه 1: فعالیت ها شامل محصولات، خدمات و فرآیندها می شود.

توجه 2: روابط اشاره به فعالیت های یک سازمان در حوزه نفوذ و تأثیرش (2-19) دارد.

19-2- حوزه نفوذ و تأثیر

گسترش روابط سیاسی، قراردادی، اقتصادی و غیره سازمان (2-12) با سایرین که از طریق آنها، سازمان تصمیمات و فعالیت های افراد یا سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد.

توجه 1: قابلیت نفوذ و تأثیر یک سازمان، به تنهایی مسئولیتی برای نفوذ ایجاد نمیکند.

20-2- ذی نفعان

شخص یا گروهی که سهم یا سودی در هر گونه فعالیت یا تصمیم سازمان توجه (2-12) دارد.

21-2- مشارکت ذی نفعان

فعالیت هایی که برای ایجاد فرصت گفتگو میان سازمان (2-12) با یک یا چند گروه از ذی نفعان (2-20) انجام می شود، با این هدف که سازمان تصمیم های خود را بر اساسی آگاهانه اتخاذ نماید.

22-2- زنجیره تأمین

توالی فعالیت ها یا گروه هایی که محصولات (2-15) یا خدماتی (2-16) را برای سازمان (2-12) مهیا می کند.

توجه: در برخی موارد، مفهوم زنجیره تأمین مشابه با زنجیره ارزش (2-25) در نظر گرفته شده است. اما در این استاندارد بین المللی مفهوم زنجیره تأمین مطابق با تعریف فوق است.

23-2- توسعه پایدار

توسعه ای که نیازهای نسل امروز بدون به خطر انداختن توانایی نسل های آینده در برطرف کردن نیازهایشان پاسخ می دهد.



توجه: توسعه پایدار بر آن است که اهداف کیفیت بالای زندگی، سلامتی و موفقیت را با عدالت اجتماعی و حفظ ظرفیت زمین برای پشتیبانی زندگی با همه تنوع آن را یکپارچه می سازد. این اهداف اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی به هم وابسته بوده و یکدیگر را تقویت می کنند. توسعه پایدار می تواند به عنوان راهی برای بیان انتظارات جامعه به صورت یک کل تلقی گردد.

2-24- شفافیت

شفافیت یعنی شفاف عمل نمودن در خصوص تصمیمات و فعالیت هایی که بر جامعه، اقتصاد و محیط زیست (2-6) اثر می گذارند و تمایل به بیان آنها به طور واضح، دقیق، در زمان مناسب، صادقانه و کامل.

2-25- زنجیره ارزش

توالی کلی فعالیت ها و گروه ها که ارزش را در قالب محصولات (2-15) یا خدمات (2-16) ارائه و یا دریافت می نمایند.

توجه 1: طرف هایی که ارزش ارائه می نماید، شامل پیمانکاران، مجریان کار (2-27) برون سپاری شده، پیمانکاران و سایرین می شوند.

توجه 2: طرف هایی که ارزش را دریافت می نمایند شامل مشتریان (2-3)، مصرف کنندگان (2-2)، مراجعان، اعضای سازمان و دیگر استفاده کنندگان می شوند.

2-26- گروه های آسیب پذیر

گروهی از افراد که ویژگی های مشترک دارند که این ویژگی ها سبب مورد تبعیض واقع شدن یا قرار گرفتن در شرایط سخت اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی یا بهداشتی می شود. همچنین این امر سبب عدم امکان دستیابی آنان به حقوق خود یا خودداری از فرصت های برابر می گردد.

2-27- مجری کار

شخصی که کاری انجام می دهد، خواه کارمند باشد (2-5) و خواه خوداشتغال باشد.

3- درک مسئولیت اجتماعی

3-1- مسئولیت اجتماعی سازمان ها: زمینه های تاریخی

با وجودی که جنبه های گوناگون مسئولیت اجتماعی، موضوع اقدامات سازمان ها و حکومت ها از اواخر قرن نوزدهم میلادی و در برخی موارد قبل تر از آن بوده است، اما اصطلاح مسئولیت اجتماعی از اوایل دهه 1970 به صورت گسترده مورد استفاده قرار گرفته است.

در گذشته، توجه مسئولیت اجتماعی عمدتاً بر کسب و کار متمرکز بود. اکثر مردم با اصطلاح مسئولیت اجتماعی شرکتی (CSR) بیشتر از مسئولیت اجتماعی آشنایی دارند.

این نگاه که مسئولیت اجتماعی برای تمامی سازمان ها قابل کاربرد می باشد، به موازات ظهور انواع گوناگون سازمان ها و نه فقط آنهایی که در محیط تجاری فعالیت می کنند، پدید آمد. سازمان ها به این درک رسیدند که آنها نیز در راستای نیل به توسعه پایدار، مسئولیت هایی دارند.



عناصر مسئولیت اجتماعی، انتظارات جامعه در یک زمان خاص را بازتاب می‌دهد، بنابراین امکان تغییر آنها وجود دارد. اگر نگرانی‌های جامعه تغییر یابند، انتظارات جامعه از سازمان که بازتاب این نگرانی‌ها هستند نیز دستخوش تغییر می‌گردد.

مفهوم نخستین که از مسئولیت اجتماعی وجود داشت، آن را به عنوان فعالیت‌های انسان‌دوستانه نظیر کمک به مراکز خیریه تعریف می‌کرد. موضوعاتی نظیر رویه‌های کاری و کارگری و تجارت منصفانه حدود یک قرن پیش یا بیش از آن، پدیدار شد و به مرور زمان، موضوعات دیگری مانند حقوق بشر، محیط‌زیست، حمایت از مصرف‌کننده، مبارزه با کلاهبرداری و رشوه با جذب توجه بیشتر نسبت به آنها به آن اضافه گردید.

موضوعات اصلی و مسائل بیان شده در این استاندارد بین‌المللی، دیدگاه فعلی در مورد رویه‌های خوب را بازتاب می‌دهند. دیدگاه‌ها نسبت به رویه‌های خوب، در آینده تغییر خواهند کرد و ممکن است مسائل دیگری به عنوان موضوعات مهم در مسئولیت اجتماعی در نظر گرفته شوند.

2-3- روندهای اخیر مسئولیت اجتماعی

به دلایل زیادی، آگاهی مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در حال افزایش است.

جهانی شدن، سهولت بیشتر در نقل و انتقالات و امکان دسترسی و استفاده رو به رشد ارتباطات لحظه‌ای به این مفهوم است که افراد و سازمان‌ها در سرتاسر دنیا راحت‌تر از تصمیم‌ها و فعالیت‌های یکدیگر آگاه می‌گردند. این عوامل، فرصتی را برای سازمان‌ها فراهم می‌کند تا از یادگیری شیوه‌های جدید انجام فعالیت‌ها و حل مشکلات بهره‌مند گردند. همچنین، این عوامل به معنای موشکافی بیشتر افراد و گروه‌های مختلف در مورد تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان می‌باشد. خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمان در محل‌های مختلف به آسانی قابل مقایسه هستند.

ماهیت جهانی بودن برخی از مسائل محیط‌زیست و بهداشت، به رسمیت شناخته شدن مسئولیت جهانی برای مبارزه با فقر، رشد بیشتر وابستگی‌های اقتصادی، مالی و پراکندگی بیشتر زنجیره‌های ارزش از لحاظ جغرافیایی به این مفهوم است که مسائل مرتبط با یک سازمان ممکن است به مناطقی فراتر از محل استقرار آن بسط یابند. مهم است که سازمان‌ها، صرف‌نظر از شرایط اقتصادی و اجتماعی به مسئولیت اجتماعی بها دهند. ابزارهایی مانند بیانیه ریو در مورد محیط‌زیست و توسعه، بیانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار، اهداف توسعه هزاره و بیانیه سازمان بین‌المللی کار در مورد اصول و حقوق بنیادین کار، بر این وابستگی درونی جهانی تأکید می‌کنند.

در طول دهه‌های گذشته، جهانی شدن سبب تأثیر بیشتر انواع گوناگونی از سازمان‌ها - از جمله سازمان‌های خصوصی، مردم نهاد و دولتی - بر جوامع و محیط‌زیست محلی شده است.

سازمان‌های مردم نهاد و شرکت‌های بسیاری خدماتی را که معمولاً توسط دولت ارائه می‌گردیدند، به ویژه در کشورهای که دولت آنها با چالش‌های جدی مواجه است و در تأمین خدمات بهداشتی، آموزشی و رفاهی ناتوان شده‌است. به موازات افزایش توانایی دولت‌ها، نقش دولت و بخش خصوصی نیز دستخوش تغییر می‌شود.



در دوران بحران مالی و اقتصادی، سازمان‌ها باید به دنبال تثبیت فعالیت‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی خود باشند. چنین بحران‌هایی تأثیر قابل توجهی بر گروه‌های آسیب‌پذیر دارند، بنابراین در چنین شرایطی نیاز بیشتری به افزایش مسئولیت اجتماعی احساس می‌شود. آنها همچنین فرصت‌های خاصی را فراهم می‌کنند تا ملاحظات اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی به نحوی اثربخش در اصلاح سیاست‌ها، تصمیمات و فعالیت‌های سازمان یکپارچه شوند. دولت‌ها نقشی حیاتی در شناخت این فرصت‌ها بر عهده دارند.

مصرف‌کنندگان، مشتریان، دهندگان وام و تسهیلات، سرمایه‌گذاران و مالکان سازمان‌ها به صورت‌های گوناگون با تأثیرگذاری مالی در سازمان، مسئولیت اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. انتظارات جامعه در مورد عملکرد سازمان‌ها روندی روبه رشد دارد. قانون "دانشتن حق جامعه است" در بسیاری از موارد، به مردم دسترسی به اطلاعات ریز تصمیمات و فعالیت‌های شرکت‌ها را می‌دهد. امروزه تعداد زیادی از سازمان‌ها با ذینفعان خود ارتباط برقرار می‌کنند، برای نمونه با انتشار گزارش‌های مسئولیت اجتماعی، اطلاعات مربوط به عملکرد و سایر اطلاعات مورد نیاز را در دسترس ذینفعان قرار می‌دهند.

این موارد و عوامل دیگر، زمینه‌ها و محیط بروز مسئولیت اجتماعی را شکل می‌دهند و به دعوت از سازمان‌ها برای ایفای مسئولیت اجتماعی شان کمک می‌کنند.

3-3- ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی

3-3-1- کلیات

ویژگی اصلی مسئولیت اجتماعی (2-18) عبارت است از تمایل یک سازمان به قرار دادن ملاحظات اجتماعی و زیست‌محیطی در تصمیم‌گیری‌ها و پاسخگو بودن نسبت به تأثیر تصمیمات و فعالیت‌های خود بر جامعه و محیط زیست. این مطلب در مطابقت با قوانین کاربردی می‌باشد و سازگاری با هنجارهای رفتار بین‌المللی به دو موضوع رفتار شفاف و رفتار اخلاقی اشاره دارد که به توسعه پایدار کمک می‌کنند. همچنین مطلب فوق یکپارچه مسئولیت اجتماعی در سر تا سر سازمان، پیاده‌سازی شدن آن در روابط سازمان با دیگران و به حساب آوردن منافع ذینفعان اشاره دارد.

یک ذینفع، یک منفعت یا منفعتی دارد که می‌تواند از تصمیمات و فعالیت‌های یک سازمان تأثیر پذیرد. این منفعت در واقع نوعی "سهام" به ذینفعان در سازمان می‌دهد که همین امر سبب ایجاد ارتباط و پیوند میان گروه ذینفعان و سازمان می‌شود. این رابطه لزوماً رسمی نیست و حتی ممکن است توسط ذینفعان یا سازمان نیز اعلام نشده باشد.

سازمان به منظور تعیین منافع این گروه‌ها باید قانونی بودن این منافع و سازگاری آنها با هنجارهای بین‌المللی را مدنظر قرار دهد.

3-3-2- انتظارات جامعه

مسئولیت اجتماعی، درکی وسیع‌تر از انتظارات یک جامعه را می‌طلبد. یک اصل بنیادین مسئولیت اجتماعی، احترام به حاکمیت قانون و مطابقت با الزامات لازم الاجرا قانونی می‌باشد. اگر چه مسئولیت اجتماعی شامل اقداماتی فراتر از انطباق با قانون می‌باشد و رسمیت شناختن تعهداتی نسبت به دیگران را در برمیگیرد که جنبه قانونی و اجباری ندارد. این تعهدات از ارزش‌های اخلاقی مشترک و سایر ارزش‌های اخلاقی مشترک و سایر ارزش‌ها نشأت می‌گیرد.



اگر چه انتظارات از رفتار مسئولانه در بین کشورها و فرهنگ ها متغیر است، اما سازمان می بایست به هنجارهای رفتاری بین المللی مانند آنچه در مفاد تعیین شده در بیانیه جهانی حقوق بشر، بیانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار و سایر پایدار و سایر معاهدات بازتاب داده شده است، احترام بگذارند.

بند 6 به صورت اصلی مسئولیت اجتماعی توجه دارد. هر یک از موضوعات اصلی استاندارد شامل مسائل مختلفی می شود که سازمان را قادر به شناسایی مهم ترین پیامد ها و نتایج اقداماتش بر جامعه می کند. بحث در خصوص هر کدام از مسائل نیز فعالیت های لازم برای مهار این پیامد ها را توصیف می کند.

3-3-3- نقش ذی نفعان در مسئولیت اجتماعی

شناسایی و مشارکت با ذینفعان از اصول مسئولیت اجتماعی می باشد. یک سازمان باید تشخیص دهد چه اشخاصی و گروه هایی از تصمیمات و فعالیت هایش ذینفع می باشد، تا از این طریق بتواند پیامد اقداماتش و چگونگی پرداختن به آنها را درک کند. اگر چه ذینفعان می توانند به سازمان در شناسایی و درک درجه اهمیت مسائل مربوط به تصمیمات و فعالیت های آن کمک نمایند، اما نمی توانند جایگزین جامعه در معنای وسیع تر آن در تعیین هنجارها و انتظارات اخلاقی مورد نظر شوند. حتی ممکن است یک مسئله خاص که مربوط به مسئولیت اجتماعی سازمان می باشد، صریحا توسط ذی نفعان شناسایی نشده باشد. راهنمایی بیشتر در این زمینه، در 4-5 و بند 5 فرآیند شده است.

3-3-4- یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی

با توجه اینکه مسئولیت اجتماعی نگرانی در خصوص پیامدهای بالفعل و بالقوه تصمیمات و فعالیت های یک سازمان دارد، فعالیت های دائمی و عادی روزانه سازمان، مهم ترین رفتارهایی هستند که باید به آنها پرداخته شود. مسئولیت اجتماعی باید از اجزای درونی استراتژی اصلی سازمان باشد و پاسخگویی و مسئولیت پذیری را در تمام سطوح مناسب سازمانی در نظر بگیرد. همچنین مسئولیت اجتماعی باید در تصمیم سازی ها و فعالیت های سازمان نیز بازتاب داشته باشد.

بشر دوستی (که در این متن، اشاره به اهداف خیریه دارد) می تواند تأثیر مثبتی بر جامعه داشته باشد، اما نباید جانشینی برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان به شمار آید.

پیامد تصمیم ها و فعالیت های یک سازمان به طور گسترده ای می تواند تحت تأثیر ارتباط با دیگر سازمان ها قرار گیرد. یک سازمان ممکن است برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود به همکاری با دیگر سازمان ها قرار گیرد. یک سازمان ممکن است برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود به همکاری با دیگر سازمان ها نیازمند باشد مانند سازمان های همکار، رقبا (البته با رعایت دوری از رفتار ضد رقابتی) یا بخش هایی دیگر از زنجیره ارزش و دیگر گروه های موجود در حوزه نفوذ و تأثیر سازمان.

3-3-5- ارتباط بین مسئولیت اجتماعی و توسعه پایدار

اگر چه بسیاری از مردم به دلیل وجود یک رابطه نزدیک بین مسئولیت اجتماعی و توسعه پایدار، این دو اصطلاح را به جای یکدیگر استفاده می نمایند، اما در واقع این دو مفاهیم متفاوتی می باشند.

توسعه پایدار مفهومی است که بطور گسترده پذیرفته شده است و به منزله هدف راهنمایی است که شناخت بین المللی از آن در پی انتشار گزارش 1987 کمیسیون جهانی توسعه و محیط زیست تحت عنوان "آینده مشترک ما" حاصل گردید. توسعه



پایدار بر آن است تا رفع نیازهای جامعه از طریق توجه به محدودیت های اکولوژیکی و زیست محیطی کره زمین بپردازد، بدون آنکه توانایی نسل های بعدی در رفع نیازمندی هایشان به خطر بیفتد. توسعه پایدار دارای سه بعد اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی است که به هم وابسته اند، برای نمونه، از بین بردن فقر مستلزم بهبود عدالت اجتماعی و توسعه اقتصادی در کنار حفاظت از محیط زیست می باشد.

اهمیت این اهداف، بارها در طول سال های اخیر در جلسات بحث و تبادل نظر بین المللی از سال 1987 مورد تأکید قرار گرفته است، مانند "کنفرانس های سازمان ملل متحد پیرامون محیط زیست و توسعه" در سال 1992 و "اجلاس سران جهان در خصوص توسعه پایدار" در سال 2002.

مسئولیت اجتماعی سازمان را هنگام داشتن تمرکز و نگرانی نسبت به مسئولیت های سازمان نسبت به جامعه و محیط زیست دارد، چرا که توسعه پایدار در خصوص اهداف اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی مشترک تمامی مردم می باشد، می تواند به عنوان روشی برای جمع بندی انتظارات وسیع جامعه از سازمان به کار رود و موارد کلی را که سازمان ها برای رفتار اجتماعی مسئولانه می بایست مدنظر قرار دهند، روشن نماید. بنابراین یکی از اهداف اصلی سازمان مسئولیت اجتماعی باید سپیم شدن در توسعه پایدار باشد.

مفاهیم، رویه ها و موضوعات اصلی تشریح شده در بندهای پیش رو از این استاندارد بین المللی اساس اجرای کاربردی مسئولیت اجتماعی یک سازمان و سهم آن در توسعه پایدار را شکل می دهند. تصمیمات و فعالیت های سازمانی که از نظر اجتماعی خود را مسئول می داند، می تواند تأثیر معناداری در توسعه پایدار ایجاد نماید.

هدف توسعه پایدار دستیابی به پایداری برای جامعه به عنوان یک کل و برای کره زمین می باشد. این امر، مفهومی متفاوت از پایداری معنای عام آن و تداوم حضور و بقای یک سازمان خاصی می باشد. پایداری یک سازمان ممکن است با پایداری کل جامعه، موضوعی که با اداره جنبه های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی به یک روش یکپارچه حاصل می شود، سازگار باشد و یا نباشد. مصرف پایدار، بهره برداری پایدار از منابع و معیشت پایدار به تمام سازمان ها مربوط می شود و با پایداری کل جامعه ارتباطی نزدیک دارد.

3-4- دولت و مسئولیت اجتماعی

این استاندارد بین المللی نمی تواند وظیفه دولت را در اقدام برای تأمین منافع عمومی، جایگزین و تعویض کند و یا به هر نحوی آن را تغییر دهد. این استاندارد بین المللی در زمینه مسائلی که باید در چارچوب قانون به طور الزامی رعایت شوند، هیچ رهنمودی را ارائه نمی کند. همچنین هدف این استاندارد، پاسخ به چالش هایی نمی باشد که تنها از طریق نهادهای حکومتی قابل رفع هستند. به طور کلی به دلیل اینکه دولت دارای قدرتی منحصر به فرد برای وضع و اجرای قوانین می باشد، به گونه ای متفاوت از سازمان ها عمل می کند. برای مثال وظیفه دولت نسبت به حقوق بشر با مسئولیت سازمان ها نسبت به مسئولیت های سازمان در خصوص حقوق بشر آن گونه که در این استاندارد بین المللی اشاره شده است، متفاوت می باشد.

نیاز توسعه ای پایدار به عملکرد صحیح دولت، ضروری و اجتناب ناپذیر است. نقش دولت در حصول اطمینان از اجرای اثربخش قوانین و نظارت بر آن نقشی حیاتی است تا از این طریق فرهنگ تطابق با قانون شکل گیرد. امکان دارد سازمان های



دولتی مانند هر سازمان دیگری برای تدوین سیاست ها، تصمیمات و فعالیت های مسئولیت اجتماعی خود این استاندارد را بکار گیرند. دولت ها می توانند به روش های گوناگون مانند به رسمیت شناختن و ترویج مسئولیت اجتماعی به سازمان در پیشرفت عملکرد اجتماعی مسئولانه کمک کنند. اما ترویج و ارتقای مسئولیت اجتماعی نمی تواند جایگزینی برای انجام صحیح وظایف دولت و انجام مسئولیت های آن باشد.

نیاز توسعه ای پایدار به عملکرد صحیح دولت، ضروری و اجتناب ناپذیر است. نقش دولت در حصول اطمینان از اجرای اثربخش قوانین و نظارت بر آن نقشی حیاتی است تا از طریق فرهنگ تطابق با قانون گیرد. امکان دارد سازمان های دولتی مانند هر سازمان دیگری برای تدوین سیاست ها، تصمیمات و فعالیت های مسئولیت اجتماعی خود این استاندارد را به کار گیرند، دولت ها می توانند به روش های گوناگون مانند به رسمیت شناختن و ترویج مسئولیت اجتماعی، به سازمان ها در پیشرفت عملکرد اجتماعی مسئولانه کمک کنند. اما ترویج و ارتقای مسئولیت اجتماعی نمی تواند جایگزینی برای انجام صحیح وظایف دولت و انجام مسئولیت های آن باشد.

4- اصول مسئولیت اجتماعی

4-1- کلیات

این بخش راهنمایی در مورد هفت مسئولیت اجتماعی می باشد.

هنگام حرکت به سمت مسئولیت اجتماعی و اجرایی نمودن آن، هدف فراگیر یک سازمان، حداکثرسازی مشارکتش در توسعه پایدار می باشد. با توجه به این هدف، یک لیست تعریف شده از اصول مسئولیت اجتماعی موجود نمی باشد، اما سازمان باید به 7 اصلی که در بند 6 آمده است احترام بگذارند.

سازمان می بایست رفتار خود را بر پایه استانداردها، راهنماها و قوانین رفتاری که مطابق با اصول پذیرفته شده رفتار درست یا نامناسب در چارچوب شرایط خاص هستند، تعریف نماید؛ حتی اگر این شرایط چالش برانگیز باشد.

در به کارگیری این استاندارد بین المللی پیشنهاد می شود که سازمان مسائل اجتماعی، زیست محیطی، قانونی، فرهنگی، سیاسی، سازمانی و همچنین تفاوت های شرایط اقتصادی را در نظر بگیرد و در عین حال برای سازگاری رفتارش با هنجارهای رفتار بین المللی تلاش کند.

4-2- پاسخ گویی

اصل این است، پاسخگویی اثراتش بر جامعه، اقتصاد و محیط زیست باشد.

این اصل پیشنهاد می کند که یک سازمان باید بررسی مناسب سایرین در مورد فعالیت هایش را بپذیرد و همچنین وظیفه پاسخگویی به این بررسی ها را عهده دار شود.

پاسخگویی، الزامی بر مدیریت وارد می کند تا در مورد منافع اصلی سازمان پاسخگو باشد و سازمان را ملزم می کند در برابر نهادهای قانونی در رابطه با قوانین و مقررات پاسخگو باشد. پاسخگویی نسبت به تأثیر کلی تصمیمات و فعالیت ها بر جامعه



محیط زیست، همچنین به طور ضمنی بیان می کند که پاسخگویی در برابر افرادی که تحت تأثیر پیامدهای تصمیمات و فعالیت های آن قرار گرفته اند و نیز جامعه در کل، با توجه به ماهیت تأثیر و شرایط متفاوت می باشد.

پاسخ گو بودن، تأثیر منفی بر سازمان و جامعه خواهد داشت، درجه و سطح پاسخگویی ممکن است تغییر کند، اما می بایست متناسب با میزان یا حد اختیارات باشد. طبیعی به نظر می رسد که سازمان هایی که حوزه اختیاراتشان وسیع تر است، توجه بیشتری به کیفیت تصمیمات و امر نظارت داشته باشند. همچنین پاسخگویی، شامل قبول مسئولیت به هنگامی که اشتباه رخ داده است، انجام اقدامات مناسب برای جبران اشتباه و اقدام برای پیشگیری از وقوع مجدد آن می شود.

یک سازمان باید نسبت به مسائل زیر پاسخگو باشد:

- تأثیر تصمیمات و فعالیت ها بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد خصوصا پیامدهای منفی مهم آنها،
- فعالیت هایی که برای پیشگیری از تکرار پیامدهای منفی غیر عمدی یا پیش بینی نشده صورت می گیرند.

3-4- شفافیت

اصل این است؛ یک سازمان باید در مورد تصمیمات و فعالیت هایی که بر جامعه و محیط زیست اثر می گذارند، به نحوی آشکار و شفاف عمل کند.

یک سازمان می بایست به صورت واضح، دقیق، کامل و در حد منطقی و به میزان کافی، سیاست ها، تصمیمات و فعالیت هایی را که نسبت به آنها مسئول است، از جمله اینکه تأثیر قطعی و محتمل این موارد بر جامعه و محیط زیست را نیز به همراه آن افشاء نماید. این اطلاعات باید به آسانی برای کسانی که تحت تأثیر سازمان هستند یا ممکن است در آینده قرار بگیرند، قابل استفاده و به صورت مستقیم در دسترس باشد. این اطلاعات باید به موقع و مبتنی بر مستندات بوده و به صورتی واضح و عینی ارائه گردد تا ذینفعان امکان ارزیابی دقیق پیامدهای تصمیمات و فعالیت های سازمان بر منافع خود را داشته باشند.

اصل شفافیت، نیازمند عمومی کردن اطلاعات خصوصی و در دسترس گذاشتن اطلاعات انحصاری یا حفاظت شده باشند یا سبب نقض الزامات حریم قانونی، تجاری یا فردی شوند، نمی باشد.

یک سازمان باید در موارد شفافیت داشته باشد:

- هدف، ماهیت و مکان اقداماتش،
- ماهیت، منافع مهم حاصل از اقدامات سازمان،
- نحوه اتخاذ تصمیمات، اجرا و بازنگری آنها شامل تعریف نقش ها، مسئولیت ها، پاسخ گویی و اختیارات در بخش های مختلف در سازمان،
- استانداردها و معیارهایی که سازمان، عملکرد مربوط به مسئولیت اجتماعی خود را با آن ارزیابی می کند.

- عملکرد سازمان در رابطه با مسائل مرتبط و مهم مسئولیت اجتماعی،



- منابع مالی، میزان و استفاده از سرمایه خود،

- پیامدهای شناخته شده و احتمال تصمیمات و فعالیت ها و ذی نفعان، جامعه و محیط زیست،

- شناسایی ذینفعان و معیار و روش های مورد استفاده برای شناسایی، انتخاب، مشارکت و برقراری ارتباط با آنها.

4-4- رفتار اخلاقی

اصل این است: یک سازمان باید همواره اخلاقی رفتار نماید.

رفتار یک سازمان باید بر اساس ارزش های اخلاقی صداقت، برابری و درستی باشد. این ارزش های اخلاقی نشان دهنده اهمیت سازمان به مردم، موجودات زنده و محیط زیست و تعهد آن در مورد توجه قرار دادن پیامدهای تصمیمات و فعالیت هایش بر منافع ذینفعان می باشد.

یک سازمان باید به صورت فعالانه رفتار اخلاقی خود با استفاده از روش های بهبود بخشد:

- تعریف و بیان ارزش ها و اصول بنیادین،
- تدوین و ساختارهای حاکمیتی و نظام رهبری شرکتی که سبب بهبود رفتار اخلاقی در سازمان، تصمیم گیری های آن و ارتباط با دیگر سازمان ها و ذینفعان می شود.
- شناسایی، پذیرش و بکارگیری استانداردهای رفتار اخلاقی مناسب برای اهداف و فعالیت های آن سازگار با اصولی که در این استاندارد بین المللی طرح ریزی شده است.
- تشویق و ترویج رعایت استانداردهای رفتار اخلاقی خود،
- تعریف و ابلاغ استانداردهای رفتار اخلاقی مورد انتظار از ساختار حاکمیت، کارکنان، تأمین کنندگان، پیمانکاران و در مواقع مناسب مالکان سازمان، مدیران و به ویژه در خصوص کسانی در زمان حفظ هویت فرهنگی در خصوص ارزش ها، فرهنگ، یکپارچگی، استراتژی و عملکرد سازمان، فرصت اثرگذاری قابل توجه دارند.
- جلوگیری یا حل تضاد منافع در سر تا سر سازمان که در صورت عدم جلوگیری یا عدم حل تضاد منافع می تواند به بروز رفتار غیر اخلاقی در سازمان می شود.
- ایجاد مکانیزم نظارت و کنترل برای پیش، حمایت و تقویت اجرای رفتار اخلاقی،
- ایجاد حفظ و مکانیزم هایی به منظور تسهیل در گزارش های رفتار غیر اخلاقی بدون ترس از تلافی،
- به رسمیت شناختن و پرداختن به موقعیت هایی که قوانین و مقررات محلی در مورد آنها وجود ندارد و یا در تناقض با رفتار اخلاقی می باشد.

- پذیرش و بکارگیری استانداردهای شناخته شده بین المللی رفتار اخلاقی هنگام تحقیقات بر روی انسان ها،



- احترام به آسایش حیوانات خانگی هنگامی که حیات و موجودات آنها تحت تأثیر فعالیت های سازمان قرار میگیرد. این موضوع شامل فراهم کردن شرایط مناسب برای حیوانات به هنگام نگهداری، پروراندن، زاییدن، انتقال و استفاده از آنها می شود.

4-5- احترام به ذینفعان

اصل این است؛ یک سازمان باید منافع ذینفعان را محترم بداند، همواره آنها را مورد توجه قرار دهد و نسبت به منافع پاسخگو باشد.

اگر چه اهداف یک سازمان ممکن است به منافع صاحبان، اعضا، مشتریان و موسسان آن محدود شود، اما ممکن است افراد یا گروه های دیگری نیز در ارتباط با سازمان دارای حقوق، ادعاها یا منافع خاصی باشند که باید در نظر گرفته شود. در مجموع این افراد یا گروه ها، ذی نفعان سازمان را شکل می دهند.

یک سازمان می بایست:

- ذینفعان را شناسایی کند.

- منافع و نیازهای ذینفعان را به رسمیت بشناسد و به آنها احترام بگذارد و نیز از حقوق قانونی ذینفعان مطلع و پاسخگوی نگرانی های ابراز شده از جانب آنان باشد.

- اینکه برخی ذینفعان میتوانند تا حد زیادی بر فعالیت های سازمان تأثیر داشته باشند، را به رسمیت بشناسد.

- توانایی نسبی ذینفعان در تماس با سازمان و مشارکت و اثر گذاری آن را ارزیابی نماید و در نظر بگیرد.

- ارتباط میان منافع ذینفعان با انتظارات وسیع جامعه، توسعه پایدار و همچنین طبیعت با سازمان را در نظر داشته باشد (3-3-1 را ملاحظه کنید).

- دیدگاه های ذینفعان را ممکن است منافع ذینفعان از تصمیمات و فعالیت های سازمان متأثر شود، در نظر بگیرد. حتی اگر آنها نقش رسمی در حاکمیت سازمان نداشته و یا از منافعشان بی خبر باشد.

4-6- احترام به حاکمیت قانون

اصل این است؛ یک سازمان باید احترام به حاکمیت قانون را به عنوان یک الزام پذیرا باشد.

حاکمیت قانون به برتری قانون اشاره دارد، به خصوص به این ایده که هیچ فرد یا سازمانی یا سازمانی بالاتر از قانون وجود ندارد و دولت نیز مطیع قانون می باشد. حاکمیت قانون با اعمال مستبدانه قدرت مغایر می باشد. به طور کلی، در مباحث مربوط به حاکمیت قانون اینگونه مطرح شده است که قوانین و مقررات بر اساس رویه های معین نوشته، به صورت عمومی بیان شود و به صورت آشکارا و عادلانه اجرا شوند. در مفهوم مسئولیت اجتماعی، احترام به حاکمیت قانون یعنی فعالیت های یک سازمان با تمام قوانین و مقررات قابل کاربرد تطابق دارد. این مطلب به این موضوع اشاره می کند که باید در جهت آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به خود گام بردارد و افراد درون خود را از الزامشان به نظارت و اجرای این اقدامات آگاه سازد.



یک سازمان می بایست:

-مطابق با الزامات قانونی در تمامی حوزه هایی که فعالیت می کند باشد، حتی اگر آن قوانین و مقررات به میزان کافی ضمانت اجرایی نداشته باشد.

-اطمینان یابد که روابط و اقداماتش مطابق با چارچوب قانونی مناسب و مرتبط می باشد.

نسبت به تمامی مقررات قانونی آگاه باشد.

-به صورت دورا ای به بازنگری تطابق رفتارهایش نسبت به قوانین و مقررات مربوطه بپردازد.

4-7- احترام به هنجارهای بین المللی رفتار

اصل این است: یک سازمان باید هنجارهای رفتاری بین المللی، آنچنان که به اصل حاکمیت قانون وفادار است، احترام بگذارد.

-در موقعیت هایی که قانون یا اجرای آن، حفاظت کافی از محیط زیست و جامعه را فراهم نمی کند، یک سازمان باید تلاش کند که به هنجارهای رفتاری بین المللی به عنوان یک حداقل احترام بگذارد.

- در کشورهایی که قانون و اجرای آن با هنجارهای رفتاری بین المللی در تضاد می باشد، سازمان باید تلاش خود را برای احترام به این هنجارها به کار گیرد.

- در موقعیت های تناقض قانون یا اجرای آن با هنجارهای رفتاری بین المللی و یا در جایی که عدم پیروی از این هنجارها تبعات قابل توجهی را به بار می آورد، یک سازمان باید در حد امکان و توان، ماهیت فعالیت ها و روابطش در آن حوزه را بازبینی نماید.

- یک سازمان باید از فرصت ها و کانال ها مشروع و قانونی برای پی بردن به تأثیر بر سازمان های مرتبط و مسئولان استفاده کند تا آنها در جهت رفع این گونه تناقضات اقدام نماید.

- یک سازمان باید از همکاری در اقدامات سازمان های دیگری که سازگار با هنجارهای رفتاری بین المللی عمل نمیکند، پرهیز نماید.

4-8- احترام به حقوق بشر

اصل این است: یک سازمان باید به حقوق بشر احترام بگذارد و هر دو جنبه اهمیت و جهانی بودن آن را به رسمیت بشناسد (همچنین موضوع اصلی حقوق بشر را در 3-6 ملاحظه کنید).

یک سازمان می بایست:

-حقوق قید شده در لایحه بین المللی حقوق بشر را محترم شمرده و در صورت امکان به ترویج آن بپردازد.



- به جهانی بودن این حقوق احترام بگذارد و عدم تغییر کاربرد آن در تمامی کشورها، فرهنگ ها و موقعیت ها را بپذیرد. در موقعیت هایی که حقوق بشر مورد توجه قرار نمی گیرد یا رعایت نمی شود، در جهت رعایت حقوق بشر مورد توجه قرار نمیگیرد یا رعایت نمی شود، در جهت رعایت حقوق بشر گام بردارد و از چنین شرایطی استفاده ننماید.

در موقعیت هایی که قانون ملی یا اجرای آن از حقوق بشر حمایت کافی نمی نماید، به اصل احترام به هنجارهای رفتار بین المللی وفادار باشد (4-7 را ملاحظه کنید).

5- به رسمیت شناختن و شناسایی مسئولیت اجتماعی و مشارکت با ذی نفعان

5-1- کلیات

این بند دو رویه بنیادین مسئولیت اجتماعی می پردازد: به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی توسط سازمان، به رسمیت شناختن آن و مشارکت با ذی نفعانش می باشد. این دو رویه نیز مانند اصولی که در بند 4 بیان شدند باید به هنگام پرداختن به موضوعات اصلی مطرح شده در بند 6 باید در ذهن بماند.

شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی، شامل شناسایی مسائل برخاسته از تأثیرات تصمیمات و فعالیت های سازمان و همچنین تعیین مسیری است که برای پرداختن به این مسائل همچون مشارکت در توسعه پایدار اتخاذ شود.

شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی سازمان شامل شناسایی ذی نفعان آن سازمان نیز می باشد. همانطور که در 4-5 توضیح داده شد، یکی از اصول اولیه مسئولیت اجتماعی، مدنظر قرار دادن و احترام گذاشتن به منافع ذینفعانی میباشد که از تصمیمات و فعالیت های یک سازمان تأثیر می پذیرند.

5-2- به رسمیت شناختن و شناسایی مسئولیت اجتماعی

5-2-1- تأثیرات، منافع و انتظارات

یک سازمان به هنگام پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود سه رابطه را باید درک نماید (شکل 2 را ملاحظه کنید):

رابطه بین سازمان و جامعه: یک سازمان می بایست چگونگی آثار تصمیمات و فعالیت هایش را بر جامعه و محیط زیست همچنین انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه خود در قبال این تأثیرات بررسی کند. این امر بهتر است با توجه به موضوعات اصلی و مسئولیت اجتماعی صورت پذیرد (5-2-2 را ملاحظه کنید):

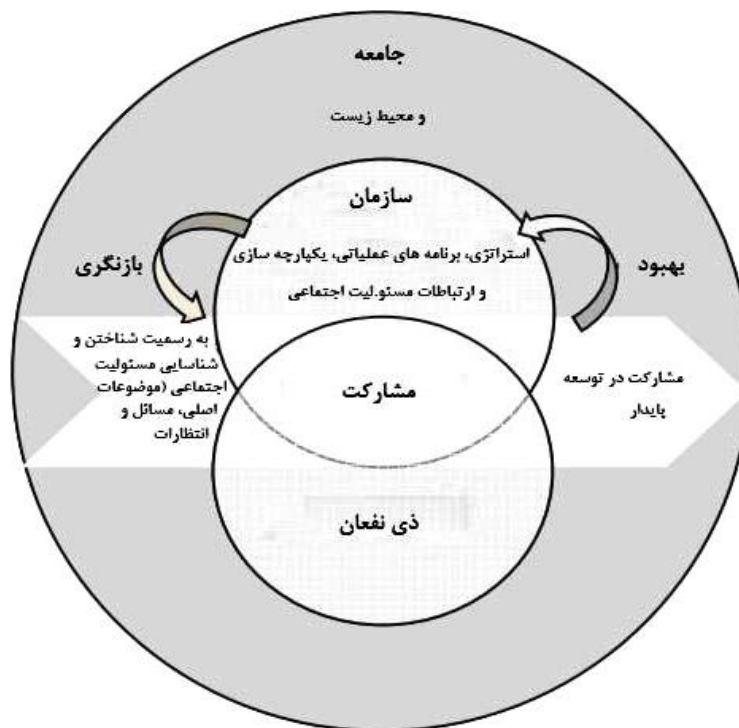
رابطه بین سازمان و ذی نفعانش:

یک سازمان می بایست از ذی نفعان مختلف خود، آگاه باشد. ذینفعان افراد یا گروه هایی هستند که تصمیم ها و فعالیت های سازمان بر منافع ایشان تأثیر گذار است (3-3-1 را ملاحظه کنید).

رابطه بین ذینفعان و جامعه:

یک سازمان می بایست از یک رابطه میان ذی نفعان که تحت تأثیر سازمان هستند و از طرف دیگر، انتظارات جامعه را درک کند، با اینکه ذی نفعان به عنوان بخشی از جامعه تلقی می شوند، ممکن است دارای منافی باشند که با انتظارات جامعه همسو

نباشد. به عبارت دیگر، ذی نفعان منافع خاصی در رابطه با سازمان دارند که می تواند از انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه اجتماعی در رابطه با هر موضوعی متمایز باشد. برای مثال، منافع تأمین کنندگان در پرداخت به آنان است و منافع جامعه در قراردادهای که شفاف بودن آنها است، می تواند چشم انداز متفاوتی در خصوص یک موضوع مشابه داشته باشند.



شکل 2- رابطه بین یک سازمان، ذی نفعانش و جامعه

توجه: ذینفعان ممکن است دارای نفعی با عدم سازگاری با انتظارات جامعه داشته باشند.

در به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود، یک سازمان نیاز دارد هر سه نوع رابطه را به حساب آورد. یک سازمان، ذینفعانش و جامعه به صورت احتمالی دارای چشم اندازهای متفاوتی هستند.

چرا که اهداف آنها یکسان نمی باشد. همچنین ممکن است افراد و سازمان ها، منافع متعدد و متفاوتی داشته باشند که تحت تأثیر تصمیمات و فعالیت های سازمان قرار گیرد.

2-2-5- به رسمیت شناختن موضوعات اصلی و مسائل مربوط با مسئولیت اجتماعی

یک راه اثربخش برای سازمان در به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود، آشنایی سازمان با سازمان مرتبط با مسئولیت اجتماعی در هفت موضوع اصلی حاکمیت سازمانی، حقوق بشر، فعالیت های کاری، محیط زیست، فعالیت های عملیاتی منصفانه و عادلانه، مسائل مربوط به مصرف کنندگان، مشارکت در توسعه جامعه می باشد (6-2 الی 8-6 را ملاحظه کنید).

این موضوعات اصلی به احتمال زیاد تأثیرات اقتصادی، زیست محیطی و اجتماعی و فعالیت های سازمان را که باید به آنها پردازد را پوشش می دهند. هر یک از این موضوعات اصلی در بند 6 مورد توجه قرار گرفته اند. توضیح هر یک از موضوعات



اصلی، شامل مسائل خاصی است که سازمان به هنگام شناسایی مسئولیت اجتماعی خود می بایست در نظر بگیرد. تمامی موضوعات اصلی به هر سازمان به نوعی مرتبط می باشد ولی هر موضوع الزاماً مربوط به همه سازمان ها نمی شود.

راهنمایی در خصوص هر مسئله، شامل اقدامات بسیار زیادی می باشد که یک سازمان می بایست انجام دهد، همچنین این راهنما، نوع رفتاری که از یک سازمان انتظار می رود را نیز مشخص می کند. در شناسایی مسئولیت اجتماعی خود سازمان باید هر مسئله ای که مرتبط با تصمیمات یا فعالیت هایش می باشد را همراه با اقدامات و انتظارات مربوطه شناسایی نماید. راهنمایی های بیشتر در خصوص شناسایی مسائل در 2-7 الی 3-7 در دسترس است.

تأثیرات تصمیمات و فعالیت های یک سازمان باید با نگاهی به این مسائل مورد توجه قرار گیرند. افزون بر این، موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با آنها می توانند توضیح داده و یا با روش های مختلف طبقه بندی شوند. برخی از نکات با اهمیت مانند بهداشت و ایمنی، مسائل اقتصادی و زنجیره ارزش در بیش از یک موضوع اصلی در بند 6 مورد بررسی قرار می گیرند.

سازمان می بایست تمام موضوعات اصلی استاندارد را مورد بررسی قرار دهد تا مشخص شود کدام یک از مسائل با سازمان مرتبط هستند. شناسایی مسائل می بایست همراه با ارزیابی اهمیت تأثیرات سازمان صورت گیرد. اهمیت یک تأثیر نیز می بایست با ارجاع به نگرانی های ذینفعان و همچنین چگونگی این اثر گذاری بر توسعه پایدار مورد ارزیابی قرار گیرد.

در زمان شناسایی و به رسمیت شناختن موضوعات اصلی و مسائل مسئولیت اجتماعی یک سازمان، در نظر گرفتن تعادل با دیگر سازمان ها کمک کننده است. یک سازمان می بایست همچنین به تأثیر تصمیمات و فعالیت هایش بر ذینفعانشان توجه نماید.

یک سازمان که در پی شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود است، می بایست به الزامات قانونی و دیگر الزامات موجود توجه کند. الزامات قانونی شامل قوانین و مقررات مربوطه به مسائل اجتماعی، اقتصادی یا زیست محیطی می باشند، که ممکن است در قراردادهای قابل اجرا وجود داشته باشند. یک سازمان باید به تعهداتش در رابطه با مسئولیت اجتماعی توجه کند. چنین تعهداتی می توانند در کدهای اخلاقی رفتار، راهنما ها یا در مقررات عضویت در انجمنی که سازمان یکی از اعضای آن است وجود داشته باشند.

شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی یک فرآیند مستمر می باشد. تعیین و مدنظر قرار دادن تأثیرات بالقوه تصمیمات و فعالیت ها می بایست در مرحله برنامه ریزی فعالیت های جدید صورت گیرد. اقدامات مستمر سازمان باید به منظور اطمینان از در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی سازمان و تعیین این مسئله که آیا نیازی به پرداختن به مسائل جدید هست یا خیر بازنگری شوند.

3-2-5- مسئولیت اجتماعی و حوزه های نفوذ و تأثیر سازمان

یک سازمان در قبال تأثیر تصمیمات و فعالیت هایی که به طور رسمی یا غیر رسمی آنها را تحت کنترل دارد، مسئولیت دارد (منظور از کنترل غیر رسمی شرایطی است که یک سازمان توانایی تحمیل کردن تصمیم ها و اقدامات را به گروهی دیگر دارد، حتی اگر چارچوبی رسمی برای این کار وجود نداشته باشد)، چنین تأثیراتی می توانند گسترده باشند. علاوه بر اینکه یک سازمان،



مسئول تصمیمات و فعالیت های خود می باشد، ممکن است در بعضی مواقع بتواند بر تصمیمات و فعالیت های سازمان ها و طرف هایی که با آنها در ارتباط است نیز تأثیر گذار باشد. چنین موقعیت هایی در حیطه حوزه نفوذ و تأثیر سازمان قرار می گیرند.

این حوزه نفوذ و تأثیر شامل روابط میان زنجیره ارزش سازمان و فراتر از آن می باشد. هر چند لزوما همه زنجیره ارزش سازمان ها در حوزه تأثیر و نفوذ شامل انجمن های رسمی و غیر رسمی در آنها حضور می یابد و همچنین شامل سازمان های همکار و رقا می باشد.

یک سازمان همیشه مسئولیت اعمال نفوذ به صورت واقعی در سازمان های دیگر را تنها به این دلیل که می تواند این کار را انجام دهد، بعنوان نمونه، یک سازمان نسبت به تأثیرات دیگر سازمان ها هنگامی که آن تأثیرات نتیجه ی تصمیمات یا فعالیت های سازمان نمی باشند، مسئولیتی ندارد. هر چند موقعیت هایی وجود دارد که سازمان مسئولیت اعمال نفوذ و تأثیر در سایر سازمان ها را دارد. اینگونه موقعیت ها از طریق میزان ارتباط سازمان در سهام بودن در پیامدهای منفی اقدامات دیگر سازمان ها تعیین می گردد.

همچنین ممکن است موقعیت هایی بوجود آید که یک سازمان مسئول تأثیرگذاری بر سازمان دیگر نباشد، اما ممکن است این کار را به صورت داوطلبانه انجام دهد، اینکه تمایل به انجام چنین کاری دارد و یا از آن خواسته می شود.

یک سازمان ممکن است تصمیم بگیرد که با سازمانی دیگر ارتباط داشته باشد و ماهیت و حدود این رابطه هم مشخص کند. در همین راستا، موقعیت هایی به وجود می آید که سازمان مسئولیت آگاه بودن نسبت به تأثیرات ناشی از تصمیمات و فعالیت های دیگر و نیز اقدام در جهت حذف یا کاهش تأثیرات منفی مرتبط با سازمان ها را بر عهده داشته باشد.

هر سازمان در بررسی حوزه نفوذ و تأثیر خود و تشخیص مسئولیت هایش باید بررسی دقیق را به کار بندد تا از مشارکت در تأثیرات منفی ناشی از روابط خود دوری نماید. راهنمایی های بیشتر در 2-3-7 قابل دسترس است.

3-5- شناسایی و مشارکت ذینفعان

1-3-5- کلیات

شناسایی ذینفعان و شرکت با آنان از محورهای پرداختن به پاسخگویی اجتماعی یک سازمان به شمار می رود.

2-3-5- شناسایی ذینفعان

ذینفعان، سازمان ها یا افرادی هستند که در رابطه با هر فعالیت و تصمیم سازمان، یک منفعت یا بیشتر دارا می باشند. به دلیل تأثیرپذیری این منافع از سازمان، یک رابطه با سازمان خلق میشود. نیازی نیست که این رابطه رسمی باشد، رابطه ایجاد شده بر اساس این منافع، خواه طرفین از آن آگاه باشند و خود آگاه نباشند، وجود خواهد داشت.

یک سازمان ممکن است همواره از ذینفعان خود آگاه نباشند، هر چند که برای شناسایی آنها تلاش نماید.

به طور مشابه، بسیاری از ذینفعان نیز ممکن است از پتانسیل یک سازمان در تأثیر بر منافعشان اطلاع نداشته باشند.



در این متن، منافع اشاره به اساس بالفعل یا بالقوه یک ادعاست که میتواند تقاضای چیزی که مالک آن می باشد و یا تقاضای توجه به حقی را نماید. برخی مواقع چنین ادعایی لزوما در برگیرنده خواسته ای مالی یا حقوق قانونی نمی باشد.

برخی مواقع بصورت ساده شنیدن این موضوع می تواند به عنوان یک حق تلقی شود. از نظر مسئولیت اجتماعی، بهترین راه برای تعیین اهمیت یا مرتبط بودن یک نفع، در نظر گرفتن ارتباط آن با توسعه پایدار می باشد.

درک چگونگی تأثیرپذیری افراد و گروه ها از تصمیمات و فعالیت های سازمان، امکان شناسایی منافی که منجر به ایجاد یک رابطه با سازمان می شود را ممکن می سازد. بنابراین شناسایی تأثیر تصمیمات و فعالیت های یک سازمان، شناسایی مهم ترین ذینفعان یک سازمان را آسان تر می کند (شکل شماره 2 را ملاحظه کنید).

سازمان ها ممکن است ذینفعان بسیاری داشته باشند. به علاوه، ذینفعان متفاوت دارای منافع متنوع و گاه رقابتی می باشند. برای نمونه، منافع اعضای یک جامعه می تواند از تأثیرات مثبت یک سازمان مانند اشتغال و همچنین از تأثیرات منفی همان سازمان مانند آلودگی متأثر گردد.

بعضی از ذینفعان از بخش های تشکیل دهنده سامان می باشند، مانند اعضای کارکنان و مالکان یک سازمان، این ذینفعان منافع مشترکی در حصول هدف و موفقیت سازمان دارند اما این امر به این معنا نیست که تمام منافع آنها مشابه منافع سازمان باشد.

منافع بیشتر ذینفعان می تواند با مسئولیت اجتماعی سازمان مرتبط بوده و در مواردی با منافع جامعه نیز یکسان باشد.

منافع مالک زمینی که ارزش دارایی اش بر اثر منبع جدید آلودگی زیست محیطی در اطراف آن کاهش یافته است را می توان به عنوان نمونه ذکر کرد.

همه ذینفعان یک سازمان، شامل گروه های سازمان یافته ای نمی باشند که هدفشان نمایندگی کردن از منافع گروه های ذینفع در نزد سازمان ها است. بسیاری از ذینفعان ممکن است سازماندهی نشوند و یا از آنها غفلت شود. این مشکل به ویژه در خصوص گروه های آسیب پذیر و نسل های آینده مهم می باشد.

گروه های نمایندگی کننده از مسائل اجتماعی و زیست محیطی ممکن است از ذینفعان سازمان باشند که تصمیمات و فعالیت های ایشان تأثیر مرتبط و مهمی بر این مسئله دارد.

یک سازمان باید نمایندگی و اعتبار گروه هایی که مدعی دفاع کننده ذینفعان خاص یا حمایت کننده از مسائل خاصی هستند را مورد بررسی قرار دهد. در برخی موارد، امکان نمایندگی مستقیم از منافع مهم وجود ندارد. برای نمونه، کودکان به ندرت صاحب یا کنترل کننده گروهی از مردم هستند، حیات وحش هم اینگونه اند. در این وضعیت، یک سازمان باید به نقطه نظرات گروه های معتبری توجه نماید که خواستار حمایت از چنین منافی باشند.

جهت شناسایی ذینفعان، یک سازمان ممکن است پرسش های زیر را از خود بپرسد:

- سازمان، به چه کسانی الزامات قانونی دارد؟



- تصمیمات و فعالیت های سازمان بر چه افرادی ممکن است تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد؟
- چه اشخاصی احتمالاً در رابطه با تصمیمات و فعالیت های سازمان ابراز نگرانی خواهد کرد؟
- هنگامی که در گذشته چنین نگرانی هایی وجود می آمد، چه کسی مسئولیت پرداختن به آنها را بر عهده داشت؟
- چه کسی می تواند به سازمان برای پرداختن تأثیرات خاصش کمک نماید؟
- چه کسی می تواند توانایی های سازمان را در انجام مسئولیتش تحت تأثیر قرار دهد؟
- چه کسی متضرر خواهد شد اگر از مشارکت با سازمان صرف نظر کند؟
- چه کسی در زنجیره ارزش تحت تأثیر قرار می گیرد؟

3-3-5- مشارکت ذینفعان

مشارکت ذینفعان شامل گفتگوی بین سازمان با یک یا بیشتری از ذینفعان است. این امر با فراهم آوری مبنای آگاهانه لازم در تصمیم گیری، به سازمان در پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود کمک می کند.

مشارکت ذینفعان می تواند دارای شکل های زیادی باشد که توسط سازمان بنا نهاده شده است و یا به عنوان پاسخ سازمان به یک یا تعداد بیشتری از ذینفعان آغاز شده باشد. همچنین مشارکت می تواند به صورت ملاقات های رسمی یا غیر رسمی صورت پذیرد و به شکل های متعددی پیگیری شود، مانند جلسات خصوصی، کنفرانس ها، کارگاه ها، گزارش های عمومی، میزگردها، کمیته های مشورتی، رویه های مشورتی و اطلاعاتی منظم و ساختاریافته، مذاکرات جمعی، عضویت و شرکت در گروه های اجتماعی و تالارهای گفتگوی مبتنی بر وب. مشارکت ذینفعان باید به گونه ای تعاملی صورت پذیرد و هدف آن ایجاد فرصتی برای ذینفعان باشد تا صدای ایشان شنیده شود. ویژگی اصلی مشارکت، در نظر گرفتن ارتباط دو طرفه می باشد. دلایل بسیاری برای یک سازمان جهت مشارکت با ذینفعان می تواند در موارد ذیل مفید باشد:

- افزایش درک سازمان از تأثیرات احتمالی تصمیمات و فعالیت هایش بر ذینفعانی خاص،
- تعیین اینکه چگونه به بهترین حالت ممکن تأثیرات سودمند تصمیمات و فعالیت های سازمان افزایش یابد و چگونه هر تأثیر را خنثی کند.
- تعیین این مسأله که آیا ادعاهای شرکت در رابطه با مسئولیت اجتماعی خود در اذعان معتبر می باشد یا خیر.
- کمک به سازمان برای بازبینی عملکردش از این رو که می تواند بهبود یابد.
- تطبیق تضادهای مرتبط با منافع سازمان و آن دسته از ذی نفعان و انتظارات جامعه به صورت کلی،
- پرداختن به ارتباط بین ذینفعان و پاسخگویی های مسئولیت سازمان در قبال جامعه در مقیاسی بزرگ،
- کمک به یادگیری پیوسته سازمان،



- انجام اجبارهای قانونی (بعنوان نمونه در قبال کارکنان).

- پرداختن به تضاد منافع، خواه میان سازمان و ذینفعان و خواه میان خود ذینفعان،

- فراهم آوری منافعی برای سازمان از طریق جمع آوری چشم اندازهای متنوع،

- افزایش شفافیت تصمیمات و فعالیت های سازمان،

- شکل گیری شراکت هایی برای دستیابی به اهداف سودمند دو جانبه.

در بیشتر موقعیت ها، یک سازمان از قبل می داند یا می تواند به راحتی دریابد که جامعه از او چه انتظاراتی در خصوص مسیری که می بایست برای پرداختن به تأثیراتش طی می کند، دارد. در چنین اوقاتی نیازی به وابستگی به ذینفعان ویژه برای درک انتظارات نمی باشد، اگر چه با مشارکت با ذینفعان می تواند مزایای دیگری به همراه داشته باشد. انتظارات جامعه را می توان در قوانین و مقررات، در انتظارات اجتماعی و فرهنگی به صورت گسترده پذیرفته شده و در استانداردهای ایجاد شده با بهترین رویه های مرتبط با موضوعات خاص پیدا کرد. انتظارات مرتبط با منافع ذینفعان در بخش های "اقدامات و انتظارات مرتبط" در ادامه توضیحات مسائل متنوع در بند 6 قابل دسترسی است. انتظاراتی که از طریق مشارکت ذینفعان ایجاد می شود مبنایست به عنوان مکمل و نه جایگزین برای انتظارات قبلی در رابطه با عملکرد سازمان در نظر گرفته شوند.

یک فرایند منصفانه می بایست بر اساس مشارکت با ذینفعان توسعه یابد. سازمان ها و افرادی که به عنوان ذینفعان شناخته شده اند، باید نفع (یا منافع) واقعی داشته باشند. فرآیند شناسایی آنان می بایست تأثیرپذیری آنها از تصمیمات یا اقدامات سازمان را مشخص نماید. در صورت امکان و کاربردی بودن، مشارکت ذینفعان باید با سازمان هایی انجام پذیرد که به طور عمده منافع گروه های ذینفع را نمایندگی می کنند و آنها را منعکس می نماید. مشارکت اثربخش ذینفعان بر پایه اعتماد باشد و فراتر از روابط عمومی می باشد.

به هنگام مشارکت با ذینفعان، یک سازمان نباید یک گروه ساماندهی شده را به دلیل اینکه این گروه "دوستانه تر" رفتار می کند یا از اهداف سازمان بیش از سایر گروه ها حمایت می کند، به دیگران ترجیح دهد، یا به سازمان نباید مشارکت با ذینفعان خاصی را نادیده بگیرد تنها به این دلیل که آنها ساکت هستند. یک سازمان نباید به تشکیل حمایت از گروه های خاصی به منظور نشان دادن این مسئله که یک شریک گفتگویی دارد، در حالی که شریک مورد نظر در حقیقت مستقل نمی باشد. گفتگوی واقعی با ذینفعان مستلزم استقلال طرفین و افشای شفافیت حمایت مالی یا حمایت های مشابه می باشد.

یک سازمان می بایست نسبت به تأثیر تصمیمات و فعالیت هایش بر منافع و نیازهای ذینفعان آگاه باشد و به ظرفیت متغیر برای برقراری ارتباط و مشارکت با سازمان، توجه لازم داشته باشد.

در صورت وجود تعدادی از عناصر، مشارکت ذینفعان معنادارتر و هدفمندتر به نظر می رسد. این موارد عبارتند از: هدف مشخص و واضحی برای مشارکت وجود داشته باشد؛ منافع شناسایی شده باشند؛ رابطه ی که بین سازمان و ذینفعان بر اساس این



منافع ایجاد شده، صریح و مهم تلقی گردد، منافع ذینفعان مرتبط باشد و از اهمیت نسبت به توسعه پایدار برخوردار باشد و ذینفعان، اطلاعات و درک لازم را برای تصمیم گیری داشته باشند.

6- راهنمایی در خصوص موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی

6-1- کلیات

برای تعیین دامنه مسئولیت اجتماعی خود، مرتبط با آن و اولویت بندی آنها، یک سازمان می بایست به موضوعات اصلی ذیل بپردازد (همچنین شکل 3 را ملاحظه کنید):

- حاکمیت سازمانی،

- حقوق بشر،

- رویه های عملیاتی منصفانه،

- مسائل مرتبط با مصرف کننده،

- مشارکت در جوامع محلی و توسعه آنها.

جنبه های اقتصادی همچون جنبه های مرتبط با بهداشت، ایمنی و زنجیره ارزش با هفت موضوع اصلی استاندارد در جای مناسب، سر و کار دارند. روش های گوناگونی که هر یک از این هفت موضوع، زنان و مردان را تحت تأثیر قرار می دهند نیز مورد توجه می باشند.

هر موضوع اصلی شامل گستره ای از مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی است که در این بند همراه با فعالیت ها و انتظارات مرتبط با آن توضیح داده شده اند. با توجه با اینکه مسئولیت اجتماعی، موضوعی پویا و در حال تغییر می باشد، تکامل تدریجی نگرانی های زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی را بازتاب می دهد و بنابراین مسائل بیشتری نیز ممکن است در آینده مطرح شود.

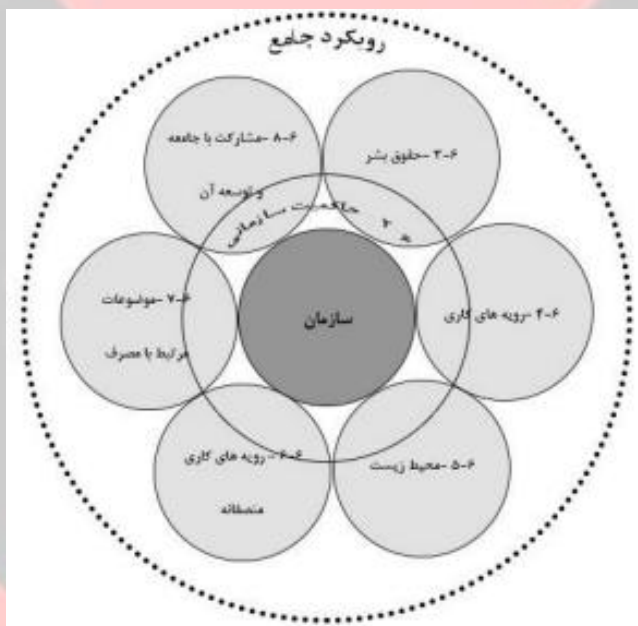
اقدام سازمان بر اساس و مسائل اصلی باید بر پایه اصول و فعالیت های مسئولیت اجتماعی باشد (بندهای 4 را ملاحظه کنید). برای هر موضوع اصلی، یک سازمان باید تمامی مسائل مهم و مرتبط با تصمیمات و فعالیت های خود را شناسایی و مورد توجه قرار دهد (بند 5 را ملاحظه کنید). به هنگام ارزیابی مسائل مرتبط، اهداف بلند مدت و کوتاه مدت نیز باید مورد استفاده قرار گیرند. به طور کلی، هیچ دستور از پیش تعیین شده ای برای ترتیب پرداختن سازمان به موضوعات و مسائل اصلی وجود ندارد. این مسائل با توجه به سازمان و موقعیت و زمینه فعالیت آن تغییر خواهند کرد.

اگر چه موضوعات اصلی دارای ارتباط متقابل و مکمل یکدیگر هستند، اما ماهیت حاکمیت سازمانی نسبت به سایر موضوعات اصلی متفاوت می باشد (6-1-2-2 را ملاحظه کنید). سیستم حاکمیت سازمانی اثربخش، آن را توانمند می سازد به سایر موضوعات و مسائل اصلی برای پیاده سازی که در بند 4 بیان شده اند اقدام نماید.



یک سازمان باید نگاهی کل نگر نسبت به موضوعات اصلی داشته باشد و تمام موضوعات اصلی و مسائل و وابستگی بین آنها را در نظر بگیرد و فقط بر روی یک مسأله تمرکز نکند. سازمان ها باید آگاه باشند که تلاش ها برای پرداختن به یک موضوع ممکن است جایگزینی با سایر موضوعات را شامل گردد. پیشرفت های خاصی که در خصوص یک مسئله خاص هدف گذاری شده، نباید اثرات معکوسی بر دیگر مسائل داشته باشد یا تاثیرات معکوسی بر روی طول عمر محصولات و خدمات سازمان و یا بر روی ذینفعان یا زنجیره ارزش آنها ایجاد نماید.

راهنمایی بیشتر در خصوص یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در بند 7 ارائه شده است.



شکل 3 - هفت موضوع اصلی

سازمان ها از طریق پرداختن به موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با آن ها و از طریق یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در تصمیمات و فعالیت های خود می توانند به برخی منافع با اهمیت دست یابند.

2-6 - حاکمیت سازمانی

1-2-6-1 - مروری بر حاکمیت سازمانی

1-2-6-1-1 - سازمان ها و حاکمیت سازمانی

حاکمیت سازمانی سیستمی است که یک سازمان، به وسیله آن تصمیم سازی و اجرای تصمیمات به منظور پیگیری اهداف خود را انجام می دهد.

حاکمیت سازمانی، شامل دو نوع مکانیزم حاکمیت رسمی بر اساس ساختار و فرآیندهای مشخص و نیز مکانیزمی غیر رسمی می باشد که در رابطه با فرهنگ و ارزش های سازمانی پدیدار می شود و اغلب از رهبران سازمان تأثیر می پذیرد. حاکمیت سازمانی یکی از کارکردهای اصلی هر سازمان است، چرا که چارچوب تصمیم گیری در سازمان قلمداد می شود. سیستم های حاکمیت شرکتی بر حسب اندازه، نوع و زمینه محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی که یک سازمان در آن فعالیت می کند متغیر می باشند. این سیستم ها توسط یک یا شخص یا گروهی از افراد (مالکان، اعضاء موسسان یا دیگر افراد) هدایت می شوند که اختیار و مسئولیت پیگیری اهداف سازمان را بر عهده دارند.



2-1-2-6- حاکمیت سازمانی و مسئولیت اجتماعی

حاکمیت سازمانی، مهم ترین عامل در توانمندسازی برای مسئولیت پذیری در مقابل تأثیرات تصمیمات و فعالیت هایش و نیز یکپارچه سازی کامل مسئولیت اجتماعی در سر تا سر سازمان و ارتباطات آن می باشد.

حاکمیت سازمانی در مفهوم مسئولیت اجتماعی، ویژگی خاصی دارد، زیرا هم به عنوان یک موضوع اصلی تلقی می شود که سازمان باید بر اساس آن اقدام کند و هم ابزاری است که از طریق آن، توانمندی سازمان برای رفتار مسئولانه در رابطه با دیگر موضوعات اصلی ذکر شده افزایش می دهد.

این خصوصیت ویژه، از این حقیقت نشأت می گیرد که هر سازمانی با هدف مسئولیت پذیری اجتماعی باید دارای نظام راهبری سازمانی باشد که سازمان را قادر به اعمال اصول و نظارت بر مسئولیت اجتماعی می کنند که در بند 4 ذکر شد.

2-2-6- اصول و ملاحظات

حاکمیت اثربخش می بایست براساس یکپارچه سازی اصول مسئولیت اجتماعی در تصمیم گیری ها و اجرا بنا شود (بند 4 را مشاهده کنید). این اصول پاسخگویی، شفافیت، رفتار اخلاقی، احترام به منافع ذینفعان و احترام به قانون، احترام به هنجارهای رفتاری بین المللی و احترام به حقوق بشر را شامل می گردد (بند 4 را مشاهده کنید). علاوه بر این اصول، هر سازمان باید در زمان بنا نمودن و بازبینی سیستم راهبری خود اقدامات، مسائل اصلی و موضوعات مسئولیت اجتماعی نیز توجه کند. راهنمایی های بیشتر در خصوص یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان در بند 7 ارائه شده است.

رهبری نیز برای حاکمیت موثر سازمانی مهم می باشد. این امر نه تنها برای تصمیم سازی بلکه برای افزایش انگیزه کارکنان در اجرای مسئولیت اجتماعی و یکپارچه سازی آن در فرهنگ سازمانی دارای اهمیت می باشد. بررسی دقیق می تواند رویکردی مناسب برای سازمان در اداره مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی باشد. برای راهنمایی بیشتر، 7-3-1 را ملاحظه کنید.

3-2-6- فرآیندها و ساختار تصمیم گیری

1-3-2-6- توصیف مسئله

فرآیندها و ساختارهای تصمیم گیری که به عنوان هدایت کننده مسئولیت اجتماعی تلقی می شوند، فرآیندها و ساختارهایی می باشند که استفاده عملی از اصول و رویه هایی که در بندهای 4 و 5 ذکر شده را بهبود می بخشد.

هر سازمانی دارای فرآیندها و ساختارهای تصمیم گیری خاص خود می باشد. در بعضی مواقع آنها رسمی و پیچیده و حتی تحت قوانین و مقررات خاصی هستند. در برخی مواقع آنها غیر رسمی بوده و در فرهنگ و ارزش های سازمان ریشه دارند. تمام سازمان ها باید فرآیندها، سیستم ها، مکانیزم ها و ساختارهایی را که امکان به کارگیری اصول مسئولیت اجتماعی و عمل به آنها را فراهم می کنند، مستقر سازند.

2-3-2-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

فرآیندها و ساختارهای تصمیم گیری یک سازمان باید آن را قادر سازد تا:



- استراتژی، اهداف و مقاصد تعیین کند که نشان دهنده تعهد آن به مسئولیت اجتماعی باشد.
- تعهد رهبری سازمان و پاسخ گویی آن را نشان دهند.
- محیط و فرهنگی در سازمان خلق کند و پرورش دهد که اصول مسئولیت های اجتماعی (بند 4 را ملاحظه کنید) در آن پیاده سازی شود.
- سیستمی از انگیزاننده های اقتصادی و غیر اقتصادی در راستای عملکرد بر اساس مسئولیت اجتماعی ایجاد کند.
- از منابع مالی، طبیعی و انسانی به طور کارا استفاده کند.
- فرصت منصفانه ای را برای گروه های در حاشیه (شامل گروه های زنان و نژادی و قومی) برای احراز مقامات ارشد سازمان فراهم نماید.
- بین نیازهای سازمان و ذینفعانش که شامل نیازمندی های کنونی و نیازمندی های نسل آینده می باشد، تعادل برقرار کند.
- فرآیند ارتباط دو جانبه با ذینفعان را که به در نظر گرفتن منافع ذینفعان و کمک به شناسایی فضاهای موافق، ناموافق و مذاکره برای رفع تناقضات ممکن منجر می شود، ایجاد کند.
- تشویق کننده مشارکت کلیه سطوح کارکنان سازمان در فعالیت های مسئولیت های اجتماعی باشد.
- سطوح اختیار، مسئولیت و ظرفیت افرادی که از طرف سازمان تصمیم گیری می کنند را متعادل می سازد.
- پیاده سازی تصمیمات را به منظور حصول اطمینان از انطباق تصمیم گیری ها با مسئولیت های اجتماعی و پاسخگویی به نتایج حاصل از فعالیت های منفی و یا مثبت سازمان زیر نظر داشته باشد.
- روندهای حاکمیتی سازمان را به طور منظم مورد بازنگری و ارزیابی قرار دهد، فرآیندها طبق نتایج این بررسی ها تغییر داده و تغییرات صورت گرفته را به کل سازمان ابلاغ کند.

6-3- حقوق بشر

6-3-1- مروری بر حقوق بشر

6-3-1-1- سازمان ها و حقوق بشر

حقوق بشر، حقوق اساسی است که کلیه انسان ها از آن برخوردار می باشند. حقوق بشر به دو گروه عمده تقسیم می شود. گروه نخست مرتبط با حقوق اساسی و مدنی می باشد و حقوق مانند حق زندگی، آزادی، برابری در قانون و آزادی بیان شامل می گردد. دومین گروه مرتبط با حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی می باشد و حقوق مانند حق کار، حق تغذیه، حق بالاترین سطح بهداشت، حق تحصیلات و حق امنیت اجتماعی می باشد.

بسیاری از باورهای اخلاقی و هنجارهای قانونی بر فرض برتری حقوق بشر بر قوانین یا سنت های فرهنگی استوار شده اند، برتری حقوق بشری در لایحه بین المللی حقوق بشر و اسناد اصلی آن (که در کادر 6 بحث شدند) توسط جامعه بین المللی مورد



تأکید قرار گرفته است. از منظری گسترده تر، سازمان ها از مزایای ضوابط و رویه های که حقوق بشر در آن ها رعایت می شوند، بهره می برند.

در حالی که اکثر قوانین حقوق بشر مرتبط با رابط بین دولت ها و افراد می باشد. بر این موضوع تأیید گسترده ای شده است که سازمان غیر دولتی نیز می توانند بر حقوق فردی تأثیر گذارند. بنابراین این سازمان ها همانند سازمان های دولتی موظف به احترام به این حقوق می باشند.

2-1-6-3- حقوق بشر و مسئولیت اجتماعی

شناسایی و احترام به حقوق بشر، به صورت وسیعی از ملزومات رعایت قانون و مفاهیم عدالت اجتماعی و برابری می باشند که به عنوان پایه و اساس مهمترین نهادهای ضروری جامعه مانند قوه قضائیه در نظر گرفته می شوند.

دولت ها، موظف و مسئول به رعایت و احترام به حقوق بشر و حمایت از آن می باشند. سازمان ها نیز مسئول احترام به حقوق بشر در درون حوزه نفوذ و تأثیر می باشد.

2-3-6- اصول و ملاحظات

1-2-3-6- اصول

- حقوق بشر ذاتی، غیر قابل تحریم، جهانی، غیر قابل تقسیم و وابسته به یکدیگر می باشند، حقوق بشر ذاتی است، زیرا متعلق به تمام افراد می باشند.

- غیر قابل تحریم می باشند زیرا نمی توانند به صرف نظر یا محروم شدن از آنها توسط دولت یا هر نهاد دیگری راضی شوند.

- جهانی هستند زیرا فارغ از موقعیت، برای تمام افراد به کار می روند.

- غیر قابل تقسیم هستند زیرا ممکن نیست هیچ حقی از حقوق بشر به طور انتخابی نادیده گرفته شوند؛ و وابسته به یکدیگر هستند زیرا ادای یک حق، سبب تحقق سایر حقوق می شود.

2-3-6-2- ملاحظات

دولت ها وظیفه دارند از گروه ها و افراد در برابر سوء استفاده حقوق بشری محافظت کنند آنچنان که در حوزه قضایی خود موظف به احترام و اجرای حقوق بشر می باشند. همچنین دولت ها به صورت روزافزونی گام هایی بر میدارند تا سازمان هایی که در قلمرو ایشان مستقرند به رعایت حقوق بشر در درون و حتی خارج از قلمرو ترغیب کند. به طور رسمی شناخته شده است که سازمان ها و افراد نیز دارای ظرفیت بسیار خوبی می باشند تا به صورت مستقیم و غیر مستقیم برای حمایت از حقوق بشر فعالیت کنند.

سازمان ها مسئول رعایت و احترام به حقوق بشر هستند، صرف نظر از اینکه دولت توانایی یا تمایل به اجرای وظیفه اش در حمایت از حقوق بشر در وهله اول بدین معناست که نسبت به حقوق دیگران هیچگونه تجاوزی صورت نگیرد و آسیبی به آنها



نرسد. این امر مستلزم این است که سازمان گام های مثبتی را در جهت دوری از پذیرش انفعالی آن یا عدم مشارکت فعالانه در نقض حقوق بشر بردارد. هنگامی که یک دولت در انجام وظیفه اش در حمایت از حقوق بشر کوتاهی کند، یک سازمان باید به صورت ویژه ای دقیق عمل کند تا حقوق بشر در آن رعایت گردد. بررسی دقیق در حقوق بشر، به معنای انجام اقداماتی فراتر از حد انتظار در مسیر معمولی کسب و کار می شود.

بعضی از هنجارهای قانونی جزایی برای افراد و سازمان ها، تعهدات و پاسخ گویی قانونی سنگینی برای عدم رعایت فاحش حقوق بشر در نظر گرفته اند. این مسائل شامل ممنوعیت شکنجه، جنایات علیه بشریت، بردگی و قتل عام می باشد. برخی از کشورها، مقررات ملی جهت پیگیری نهادهای قانونی برای جنایات بین المللی خاص اتخاذ کرده اند. دیگر اسناد حقوق بشر مشخص کننده قلمرو الزامات قانونی سازمان نسبت به حقوق بشر، روش اجرای و اعمال آنها می باشند.

مسئولیت بنیادی سازمان های غیردولتی، احترام به حقوق بشر می باشد. اگر چه یک سازمان ممکن است عملکرد خود را فراتر از انتظارات ذینفعان ببرد و در جهت تحقق کامل رعایت حقوق بشر گام بردارد. مفهوم حوزه نفوذ و تأثیر به سازمان درک گستردگی فرصت هایش در این زمینه کمک می کند که تا چه حد می تواند در رعایت حقوق بشر در رابطه با صاحبان گوناگون حقوق، نقش داشته باشد. بنابراین، این مفهوم به سازمان کمک می کند تا توانایی نفوذ و تأثیر خود در سایر سازمان ها یا تشویق سایر طرف ها به مسائل گوناگون حقوق بشری را تحلیل نماید، مسائل حقوق بشری که بیشترین اثرگذاری را داشته و صاحبان حقوق خواستار توجه به آنها هستند.

فرصت های یک سازمان برای حمایت از حقوق بشر در میان عملیات و کارکنان خود بیشتر خواهد بود. افزون بر این، یک سازمان فرصت های زیادی را برای کار خود با تأمین کنندگان، سازمان های همکار و جامعه خواهد داشت. در بعضی مواقع، ممکن است سازمان ها خواستار افزایش نفوذ و تأثیرشان (گسترش حوزه نفوذ و تأثیرشان) از طریق همکاری با سایر سازمان ها و افراد باشند. ارزیابی فرصت ها برای اقدام در این راستا بستگی دارد به شرایط ویژه ای دارد که برخی اختصاصی به سازمان و بعضی دیگر اختصاص به زمینه ای که در آن فعالیت می کند، خواهد داشت. اما سازمان باید همیشه احتمال پیامدهای ناخواسته یا منفی هنگام تلاش برای تأثیر بر سایر سازمان ها را نیز در نظر بگیرد.

سازمان ها باید تسهیل کننده آموزش حقوق بشر باشند تا آگاهی صاحبان حقوق و آنهایی که پتانسیل تأثیرپذیری دارند را در این زمینه افزایش دهند.

3-3-6- مسئله 1 حقوق بشر: بررسی دقیق

1-3-3-6- توصیف مسئله

به منظور احترام به حقوق بشر، تا بررسی دقیق را در شناسایی، جلوگیری و پرداختن به تأثیرات حقوق بشری بالفعل و بالقوه نتیجه شده از فعالیت های ایشان یا فعالیت های کسانی که با آنها در ارتباط هستند به کار بندد. بررسی دقیق ممکن است به معنی آگاهی سازمان نسبت به مسئولیت خود مبنی بر تأثیرگذاری بر رفتار دیگران است که احتمال دارد دلیل نقض های حقوق بشری باشند.



2-3-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

با توجه به اینکه بررسی دقیق در مورد تمام موضوعات اصلی استاندارد مانند حقوق بشر کاربرد دارد، در ادامه راهنمایی های بیشتری در 1-3-7 آورده شده است. به طور خلاصه در رابطه با حقوق بشر، فرآیند بررسی دقیق متناسب با وسعت و شرایط سازمان انجام می پذیرد که شامل مولفه های ذیل خواهد بود:

- سیاست حقوق بشری برای سازمان که راهنمای ارزشمند و مفیدی را برای افراد درون سازمان و آنهایی که در ارتباط با سازمانند، فراهم می کند.

- ابزارهای ارزیابی چگونگی اثرگذاری فعالیت های پیشنهاد شده کنونی بر حقوق بشر،

- ابزارهای پیگیری عملکرد سازمان در طول زمان به منظور ایجاد تعدیل های ضروری در اولویت ها و عملکردها و فعالیت های که به تأثیرات منفی تصمیمات و فعالیت های سازمانت می پردازند.

4-3-6- مسئله 2 حقوق بشر: شرایط تهدیدزای حقوق بشر

1-4-3-6- توصیف مسئله

- موقعیت ها و محیط های خاصی وجود دارد که در آن سازمان ها در رابطه با حقوق بشر دچار چالش ها و مشکلاتی می گردد که در آن ریسک نقض حقوق بشری تشدید می گردد. این شرایط شامل موارد زیر می باشد:

- تعارض یا بی ثباتی زیاد سیاسی، شکست سیستم دموکراتیک یا قضایی، عدم وجود حقوق سیاسی یا مدنی،

- فقر، خشکسالی، مشکلات شدید بهداشتی یا بلایای طبیعی،

- درگیر بودن در فعالیت های استخراجی یا دیگر فعالیت هایی که ممکن است بر منابع طبیعی مانند: آب، جنگل ها یا جو تأثیر گذاشته و جوامع محلی را تخریب نماید.

- مجاورت فعالیت ها با جوامعی که مردم بومی دارند.

- فعالیت هایی که می تواند بر کودکان تأثیر بگذارد یا آنها را درگیر سازد.

- وجود فرهنگ فساد،

- زنجیره های پیچیده ارزش که شامل رویه های غیر رسمی در کار و نبود پشتیبانی های قانونی هستند.

- نیاز به اقدامات وسیع جهت اطمینان از امنیت امکانات اساسی و دارایی های دیگر.

2-4-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان ها باید مراقبت ویژه ای در برخورد با موقعیت های ذکر شده فوق داشته باشند، در چنین موقعیت هایی ممکن است سازمان ها به منظور اطمینان یافتن از رعایت حقوق بشر تلاش مضاعفی داشته باشد، برای مثال می توان ارزیابی مستقلی از



تأثیر بر حقوق بشر انجام داد. به هنگام انجام فعالیت در شرایط و محیط هایی که دارای یک یا چند مورد از موقعیت هایی که در بالا ذکر شده هستند، سازمان ها احتمالاً با قضاوت هایی پیچیده و مشکل در چگونگی هدایت فعالیت های خود مواجه خواهند شد. در چنین وضعیتی که یک فرمول ساده یا راه حل در رابطه با حل این مسئله وجود نداشته باشد، سازمان باید اساس تصمیماتش را بر اساس احترام به حقوق بشر بگذارد و در عین حال رعایت حقوق بشر را ترویج و به طور کامل از آن دفاع نماید.

در پاسخ به شرایط دشوار و به منظور دستیابی به هدف احترام حقوق بشر، یک سازمان می بایست نتایج بالقوه اقداماتش را مورد توجه قرار دهد و به خصوص موجب تشدید و ایجاد سوء استفاده های دیگر از حقوق بشر نشود. به عبارت دیگر، از یک موقعیت پیچیده نباید به عنوان توجیهی برای عدم اقدام استفاده کرد.

5-3-6- مسئله 2 حقوق بشر: اجتناب از مشارکت

1-5-3-6- توصیف مسئله

مشارکت در جرم شامل دو مفهوم قانونی و عرفی می باشد.

در معنای قانونی، مشارکت در جرم در برخی از حوزه های قضایی بدین گونه تعریف شده است: همکاری در انجام عملی یا تصور از انجام عملی که اثر قابل توجهی در انجام کاری غیر قانونی دارد، در حالی که شخص از وقوع آن آگاه بوده و یا عمداً در آن دست داشته باشند.

مشارکت در جرم با مفاهیم کمک و همدستی در ارتکاب کاری غیر قانونی و یا غفلت از انجام امری قانونی مرتبط می باشد.

در معنای عرفی، مشارکت در جرم ناشی از انتظارات وسیع اجتماعی از رفتار سازمان می باشد. در این زمینه، سازمان ممکن است به هنگام همکاری با دیگران در ارتکاب اعمال نادرست، شریک جرم به حساب آید و سبب ارتکاب اعمالی یا ضد هنجارهای رفتاری بین المللی شود، در حالی که با بررسی دقیق، می دانست یا می بایست بداند که انجام این اعمال سبب بروز پیامدهای منفی قابل توجه برای جامعه، اقتصاد یا محیط زیست می شود. همچنین یک سازمان ممکن است با سکوت و یا سود بردن از چنین اعمال نادرستی، شریک جرم محسوب شود.

مشارکت مستقیم در جرم: این مشارکت هنگامی روی می دهد که یک سازمان آگاهانه در نقض حقوق بشر همکاری نماید.

مشارکت سودجویانه در جرم: شامل سود بردن مستقیم یک سازمان یا زیرمجموعه های آن از نقض حقوق بشر توسط فرد یا سازمانی دیگر است مانند وقتی که یک سازمان با عدم رعایت کارکنان توسط پیمانکاران به منفعت اقتصادی نایل شود و یا سازمانی که از سوی نیروهای امنیتی و ادار می شود اعتصاب آرام علیه تصمیمات و فعالیت هایش را با استفاده از روش های سرکوب گر مهار نماید.

مشارکت همراه با سکوت در جرم: می تواند شامل تصور سازمان در زیر سوال بردن مسئله نقض مستمر یا سیستماتیک حقوق بشر باشد، مانند اعتراض نکردن علنی بر ضد تبعیض سیستماتیک در قانون استخدامی علیه گروه های خاص.



2-5-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک حوزه عمده در ارتباط با زمینه مشارکت در در نقض حقوق بشر، به ترتیبات امنیتی مربوط می گردد. در این رابطه، یک سازمان باید نشان دهد مقررات و ترتیبات امنیتی آن به حقوق بشر احترام گذشته و با هنجارهای بین المللی تطابق دارد. کارکنان بخش امنیتی سازمان (اعم از استخدام رسمی، قراردادی و یا پیمانکاری) باید آموزش های مناسب و مطابق با حقوق بشر ببینند و شکایات مرتبط به این افراد و کارکنان باید به نحو مناسبی مورد بررسی قرار گیرد، به علاوه، یک سازمان باید بررسی دقیق خود را در اطمینان از این امر که نیروهای امنیتی آن ناقض حقوق بشر نبوده و از این امر، سودی نمی برند به کار گیرد.

علاوه بر این، یک سازمان می بایست:

- خدمات و محصولات خود را در اختیار نهادهایی قرار ندهد که این خدمات را در جهت نقض و سوء استفاده از حقوق بشر مصرف می کنند.

- وارد مشارکت های رسمی و غیر رسمی و یا روابط قراردادی و پیمانی نگردد که اقداماتی را در جهت ارتکاب جرم، نقض و سوء استفاده از حقوق بشر انجام می دهند.

- نسبت به شرایط زیست محیطی و اجتماعی تولید خدمات و کالاهای خریداری شده آگاهی یابد.

- از عدم جابجایی افراد از محل زندگی خود اطمینان حاصل کند، مگر زمانی که این اقدام بر اساس قوانین و هنجارهای ملی و پس از جست و جو برای راحل های جایگزین صورت گرفته باشد. همچنین باید نسبت به این مسئله که خسارت افراد تأثیر پذیرفته از این امر، به نحو مناسبی جبران می گردد، اطمینان حاصل کند.

- بیانیه های عمومی صادر کند و یا اقداماتی ترتیب دهد که نشانه عدم چشم پوشی سازمان از نقض حقوق بشر مانند اقدامات تبعیض آمیز در رابطه با استخدام باشد و با نهادهایی که در اقدامات ضد اجتماعی فعال می باشد، همکاری نکند.

یک سازمان می تواند نسبت به خطرات مرتبط با مشارکت در جرم با استفاده از ویژگی های مشترک مقایسه های قانونی و اجتماعی در بررسی دقیق آگاه شودف از آن خطرات جلوگیری کرده و به آنها توجه نماید.

6-3-6- مسئله 4 حقوق بشر: رسیدگی به شکایات

1-6-3-6- توصیف مسئله

حتی در زمانی که موسسات در بهترین شرایط ممکن به انجام فعالیت می پردازند، ممکن است اختلافاتی در مورد تأثیر تصمیمات و فعالیت های سازمانی در رابطه با حقوق بشر بروز کند. مکانیزم های موثر در رسیدگی به شکایات، نقش مهمی را در وظیفه دولت ها برای حمایت از حقوق بشر ایفاء می کند. به همین منوال، یک سازمان به منظور ادای مسئولیت خود نسبت به رعایت حقوق بشر باید مکانیزمی برای کسانی که اعتقاد دارند حقوق بشری ایشان مورد نقض قرار گرفته، برای جلب توجه سازمان و پیگیری جبران خسارت ایجاد نماید. این مکانیزم می بایست استحکام سازمان های دولتی، به ویژه مکانیزم های قضایی را تضعیف نکنند ولی می تواند فرصت های بیشتری را برای رسیدگی و جبران خسارت فراهم کند.



1-6-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان باید مکانیزم های جبران برای استفاده خود و ذی نفعانشان ایجاد نماید یا از دسترسی به آنها اطمینان حاصل نماید. برای موثر بودن، این مکانیزم ها می بایست از شرایط ذیل برخوردار باشند:

قانونی باشند: شامل ساختارهای حاکمیتی واضح، شفاف و اندازه کافی مستقل برای اطمینان از اینکه هیچ طرفی در هیچ یک از فرآیندهای شکایت نمی تواند در هدایت بی طرفانه آن فرآیند مداخله نمایند باشند.

در دسترس باشند: وجود آنها باید به اطلاع عموم برسد و کمک مناسبی برای گروه هایی که در دستیابی به مکانیزم با چالش روبرو می باشند، فراهم شود. این چالش در مورد زبان، بی سوادی، عدم آگاهی، نبود منابع مالی، فاصله، معلولیت یا ترس از انتقام به وجود می آیند.

قابل پیش بینی باشد: باید رویه های اجرایی شفاف و شناخته شده، چارچوب زمانی مشخص برای هر مرحله و انواع فرآیندهای آشکار و نتیجه ای که می تواند یا نمی تواند حاصل شود و همچنین راه هایی برای پایش اجرای نتیجه و پیامد هر فرآیند، موجود باشند.

عادلانه باشد: طرف های آسیب دیده باید به منابع اطلاعاتی، مشاوره و مهارت لازم برای ورود به فرآیند عادلانه شکایت، دسترسی داشته باشند.

سازگار با حقوق باشند: نتایج و اصطلاحات باید مطابق با استانداردهای شناخته شده بین المللی حقوق بشر باشند.

واضح و شفاف باشند: اگر چه حفظ اسرار در بعضی از مواقع مناسب است، فرآیند و نتیجه باید به اندازه کافی برای عموم علنی و آشکار باشد و باید ارجحیت منافع عموم علنی و آشکار باشد و باید ارجحیت منافع عمومی را نشان دهند.

مبتنی بر گفت و گو میانجی گری: این فرآیند باید از طریق مشارکت میان طرفین، در پی ایجاد راه حل های مورد توافق هر دو طرف نسبت به شکایات باشد، هنگامی که قضاوت حقوقی مورد درخواست طرفین می باشد. حق پیگیری این امر باید از طریق مکانیزمی جدا و مستقل برای آنها حفظ شود.

7-3-6- مسئله 5 حقوق بشر: تبعیض و گروه های آسیب پذیر

1-7-3-6- توصیف مسئله

تبعیض شامل هر گونه تفاوت، تحریم یا رجحان می باشد که سبب از بین رفتن برابری رفتار و فرصت می شود، به طوری که این امر از روی تعصب رخ دهد و نه از روی ملاحظات قانونی. زمینه های غیر قانونی تبعیض مواردی شامل (البته محدود به این موارد نمی باشد) نژاد، رنگ، جنسیت، سن، ملیت یا خاستگاه ملی، مذهب، منشأ نژادی یا اجتماعی، نظام طبقاتی، شرایط اقتصادی، معلولیت، بارداری، عضویت در اتحادیه های صنفی و وابستگی سیاسی را شامل می شود. همچنین زمینه های نوظهور ممنوعیت در رابطه با تعویض شامل مسائلی چون شرایط خانوادگی یا تأهل، روابط خصوصی و وضعیت سلامت مانند وضعیت HIV/AIDS می باشد. ممنوعیت تبعیض یکی از اساسی ترین اصول قانون بین المللی حقوق بشر تلقی می گردد.



مشارکت دادن و درگیر کردن کامل و موثر تمام گروه های جامعه، از جمله آنهایی که آسیب پذیر می باشند، فرصت هایی را که برای کلیه سازمان ها و همچنین افرادی که این امر برایشان اهمیت دارد، ایجاد می نماید. یک سازمان با اتخاذ یک رویکرد فعال برای اطمینان از وجود فرصت های یکسان و احترام به تمام افراد، منافع زیادی کسب خواهد کرد.

گروه هایی که از تبعیض مدارم رنج برده اند، در برابر شرایط نامساعد نسبت به حقوقشان آسیب پذیر هستند، بنابراین حمایت از حقوق این گروه ها باید بیشتر مورد توجه سازمان قرار گیرد. علاوه بر گروه های آسیب پذیری که در 6-3-7-2 مطرح شدند، ممکن است گروه های آسیب پذیر دیگری در جامعه خاصی که سازمان در آن کار می کند نیز وجود داشته باشد.

تبعیض می تواند غیر مستقیم نیز باشد. این امر هنگامی رخ می دهد که یک شرط، معیار یا رویه ظاهرا بی طرف، افرادی را که دارای خصوصیتی خاص هستند، در موقعیتی نامطلوب نسبت به سایرین قرار دهد. مگر اینکه آن شرط، معیار یا فعالیت یا هدفی مشروع و بی طرفانه تنظیم شود و رسیدن به آن، مناسب و ضروری باشد.

2-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان باید مراقب باشد که کارکنان، شرکا، مشتریان، ذینفعان، اعضاء و هر فردی که به هر گونه با سازمان در ارتباط است و یا می تواند تحت تأثیر آن می باشد، مورد تبعیض واقع نشود.

هر سازمان باید عملیات دیگر شرکا را در چارچوب حوزه نفوذ و تأثیر خود بررسی کند و مشخص نماید که آیا تبعیض به صورت مستقیم و غیر مستقیم وجود دارد یا خیر، همچنین باید عدم شراکت در اعمال تبعیض آمیز را نیز تضمین نماید. در صورتی که چنین اتفاقی رخ دهد، سازمان باید مشوق سایر شرکا در جلوگیری از رفتارهای تبعیض آمیز باشد و در صورتی که در ارتباط با این امر به موفقیت دست نیابد، باید تداوم رابطه خود با چنین سازمان هایی را مجددا مورد بررسی قرار دهد. برای نمونه، ممکن است شیوه های رفتار با زنان را در مقایسه با مردان، مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و به این مسئله توجه کند که آیا سیاست ها و تصمیمات، بیطرف هستند یا تصمیمات کلیشه ای را بازتاب می دهند. همچنین سازمان می تواند در این خصوص از راهنمایی های سازمان های محلی با بین المللی که در بحث حقوق بشر تخصص دارند، استفاده نماید. یک سازمان ممکن است توسط یافته ها و توصیه های رویه های پایش یا بررسی ملی و بین المللی هدایت شود.

سازمان می بایست به تسهیل افزایش آگاهی گروه های آسیب پذیر نسبت به حقوق بشر توجه کند.

سازمان می بایست نقشی را نیز در جبران تبعیض ها یا میراث تبعیض های گذشته در هر جا که قابل اجرا باشد، ایفاء نماید. برای مثال، یک سازمان باید تلاش خود را برای استخدام کارکنان یا انجام کسب و کار با سازمان هایی که کارکنان آنها در طول زمان مورد تبعیض واقع شده اند به کار گیرد و هر جا امکان پذیر باشد در زمینه افزایش دستیابی گروه هایی تلاش نماید که از تحصیلات، خدمات اجتماعی یا زیربنایی منع شده اند.

سازمان می تواند دیدگاهی مثبت و سازنده نسبت به افراد متفاوتی که با آنها در ارتباط هستند، داشته باشد. همچنین یک سازمان می تواند علاوه بر در نظر گرفتن جوانب حقوق بشر، دستاوردهای عملکرد خود را از نظر ارزش افزوده حاصل شده از توسعه روابط و منابع انسانی چند منظوره را در نظر گیرد.



در ادامه، نمونه هایی از گروه هایی آسیب پذیر به همراه اقدامات و انتظارات خاص و مرتبط توضیح داده شده اند:

زنان و دختران نیمی از جمعیت جهان را تشکیل می دهند، ولی غالباً از دستیابی به منابع و فرصت هایی برابر با مردان و پسران محروم می شوند. زنان حق برخورداری از کلیه حقوق بشر شامل آموزش، فعالیت های استخدامی، اقتصادی و اجتماعی، تصمیم گیری در مورد ازدواج، مسائل خانوادگی، سلامت و باروری را به دور از هر گونه تبعیض دارا می باشند. یک سازمان باید احترام به حقوق زنان را در حیطه سیاست ها و تصمیماتش لحاظ کند و برخورد متعادل بین زنان و مردان را در حوزه های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی ارتقاء دهد.

افراد دارای معلولیت اغلب آسیب پذیر هستند و این مسئله تا اندازه ای به علت عدم وجود درک درست در مورد مهارت ها و توانایی آنان است. یک سازمان باید در اطمینان از اینکه کرامت، استقلال و حضور کامل زنان و مردان معلول در جامعه پذیرفته شود، سهیم باشد. با توجه به محترم شمردن اصل آورند.

کودکان به طور خاص آسیب پذیر هستند، که بخشی از آن به دلیل موقعیت وابسته آنان به کودکان می باشد. در خصوص اقدامات موثر برای کودکان، ملاحظات نخستین باید در ارتباط با بهترین منافع کودک صورت پذیرد.

اصول معاهده حقوق کودک که شامل عدم تبعیض نیز می باشد، حق یک کودک برای زندگی، بقاء پیشرفت و آزادی بیان را همواره محترم شمرده و به حساب آورد. سازمان ها باید سیاست هایی را در پیش گیرند تا کارمندان ایشان را از سوء استفاده جنسی و دیگر انواع بهره جویی از کودکان منع کنند.

مردم بومی از این جهت در میان گروه های آسیب پذیر قرار گرفته اند که تبعیض های سیستماتیک چون استعمار، سلب مالکیت از سرزمین خود، وضعیت و شرایط متفاوت نسبت به دیگر شهروندان و نقض حقوق بشر را تجربه کرده اند. مردم بومی از حقوق جمعی برخوردار می باشند و افراد متعلق به گروه های بومی در حقوق بشر جهانی سهیم می باشند، خصوصاً بهره مندی از رفتار و فرصت های برابر. این حقوق جمعی موارد زیر شامل می شود: حق تعیین سرنوشت (به معنای حق تعیین هویت، موقعیت سیاسی و مسیری که می خواهند رشد و توسعه یابند)، دسترسی و مدیریت املاک اجدادی، آب و منابع خود، حفظ و بهره مندی از سوم، فرهنگ، زبان و علوم سنتی خود به دور از هر گونه تبعیض، همچنین مدیریت مالکیت فرهنگی و معنوی خود. سازمان می بایست در زمان تصمیم گیری و انجام فعالیت های خود، حقوق این دسته از افراد و اصول غیر تبعیض آمیز مرتبط با ایشان را شناخته و به آنها احترام بگذارد.

مهاجران، کارگران مهاجر و خانواده آنها به جهت دارا بودن اصلیتی خارجی یا منطقه ای ممکن است به عنوان گروه آسیب پذیر قلمداد شوند، خصوصاً اگر مهاجرانی غیر قانونی باشند. تمامی سازمان ها باید حقوق این افراد را محترم شمرده و در جهت بهبود وضعیت و احترام به حقوق مهاجران، کارگران مهاجر و همچنین خانواده آنها تلاش کنند.

افراد که بر اساس وراثت مورد تبعیض واقع شده اند، شامل طبقات در قبیله ها، صدها میلیون تن از انسان ها به علت شرایط موروثی مورد تبعیض قرار می گیرند. این گونه تبعیض بر اساس تصویری نادرست از اینکه برخی به خاطر نژاد خود ناپاک یا کم



ارزش تلقی می شوند، شکل می گیرد. هر سازمانی می بایست از این گونه فعالیت ها دوری کنند و در صورت امکان به دنبال راهی برای از میان برداشتن این گونه رفتارهای تعصب آمیز باشد.

افرادی که مورد تبعیض نژادی قرار گرفته اند. مردمی که به خاطر نوع نژاد، هویت فرهنگی و ریشه خود مورد تبعیض واقع می شوند و در طول تاریخ جهت تصور نادرست از اینکه برخی به دلیل رنگ پوست شان مقام پایین تری دارند، حقوق شان نادیده گرفته می شود که تاریخچه بردگی با ظلم و ستم یک گروه نژادی نسبت به دیگر افراد و گروه ها وجود داشته باشد.

دیگر گروه های آسیب پذیر. افراد سالخورده، پناهندگان، فقرا، افراد بی سواد، افراد مبتلا به ویروس HIV/AIDS و اقلیت ها و گروه های مذهبی مثال هایی از گروه های آسیب پذیر می باشند.

8-3-6- مسئله 6 حقوق بشر: حقوق سیاسی و مدنی

1-8-3-6- توصیف مسئله

حقوق سیاسی و مدنی شامل حقوق مسلمی چون حق زندگی، با کرامت انسانی، حق رهایی از شکنجه، حق امنیت، حق تملک بر اموال، حق آزادی و تعالی فرد، حق رعایت تشریفات قانونی و محاکمه عادلانه به هنگام مواجهه با اتهامات جنایی می باشد. همچنین این حقوق شامل آزادی عقیده و بیان، آزادی اجتماعات صلح آمیز، آزادی پذیرش و اعتقاد به یک مذهب، آزادی و حفظ اعتقادات، مصونیت از دخالت اجباری در مسائل خصوصی، خانواده، خانه یا مکاتبات، مصونیت از زیر سوال بردن عزت و اعتبار و نیز دسترسی به خدمات عمومی و شرکت در انتخابات می باشد.

2-8-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان باید همواره به حقوق مدنی و سیاسی افراد احترام بگذارند، نمونه هایی از این حقوق در اینجا آورده شده است، اما فقط به موارد ذیل محدود نمی شود:

- زندگی های افراد،

- آزادی عقیده و بیان، یک سازمان نباید هدفی چون سرکوب نگرش و عقاید یک فرد را حتی به هنگام انتقاد دنبال کنند، خواه این اعتقاد درون سازمانی باشد، خواه برون سازمانی،

- آزادی مطالبه، دریافت و ابلاغ اطلاعات و عقاید به هر روشی، صرف نظر از مرزهای ملی،

- حق مالکیت اموال به صورت فردی یا به همراهی دیگران و مصونیت از محروم شدن از اموال به صورت زورگویانه،

- دستیابی به فرآیند و تشریفات قانونی و حق محاکمه پیش از اعمال هر اقدام انضباطی شخصی، حدود انضباط باید متناسب بوده و شامل تنبیهات بدنی یا رفتارهای غیر انسانی و تحقیر آمیز نباشد.



9-3-6- مسئله 7 حقوق بشر؛ حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

1-9-3-6- توصیف مسئله

هر فرد به عنوان عضوی از جامعه دارای حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی لازم الاجرا به جهت شان و پیشرفت شخصی اش می باشد، اینها شامل حق: کار در شرایط منصفانه و مطلوب، آزادی اجتماعات، برخورداری از سطح مناسبی از سلامت، داشتن سطح زندگی رضایت بخش برای سلامت جسم و روان و همچنین رفاه خود و خانواده، غذا، پوشاک، مسکن، مراقبت های پزشکی و حمایت های اجتماعی لازم مانند برخورداری از امنیت در مواقع بیکاری، بیماری، معلولیت، فوت همسر، کهولت سن یا فقدان وسیله امرار معاش در شرایطی که فراتر از کنترل فرد است؛ انجام فعالیت های مذهبی و فرهنگی، برخورداری از فرصت های مناسب به منظور مشارکت بدون تبعیض در تصمیم سازی به نحوی که حامی رویه های مثبت و مانع از اجرای رویه های منفی علیه این حقوق شود.

2-9-3-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

به منظور رعایت و احترام به چنین حقوقی، یک سازمان می بایست مسئولیتی در بررسی دقیق در اطمینان یافتن و عدم مشارکت در اقدامات نقض، مسدود و ممانعت کننده در برخورداری از این حقوق بکار گیرد. در ادامه، نمونه هایی از اقداماتی که سازمان ها برای احترام به این حقوق باید انجام دهند، آورده شده است.

سازمان باید تأثیرات ممکن تصمیمات، فعالیت ها، محصولات، خدمات و پروژه های جدید خود را بر این حقوق مانند حقوق جمعیت محلی (بومی) ارزیابی نماید. علاوه بر این موارد، سازمان ها نباید به طور مستقیم و یا غیر مستقیم به محصول یا منبع حیاتی مانند آب آشامیدنی کمیاب را به خطر اندازند. تمامی سازمان ها باید در صورت امکان در مواقعی که توزیع محصولات و خدمات با ریسک مواجهه است، سیاست های ویژه ای را به منظور اطمینان از توزیع کافی کالا و خدمات تدوین کنند.

همچنین سازمانی که از لحاظ اجتماعی مسئولانه عمل می کند، می تواند در صورت امکان دستیابی به این حقوق کمک کند، در حالی که همزمان به نقش های متفاوت و ظرفیت دولت ها و دیگر سازمان ها مرتبط با مفاد این حقوق توجه نماید.

در این راستا، یک سازمان ممکن است نکات ذیل را مدنظر قرار دهد:

- تسهیل دستیابی به تسهیلات و امکانات در رابطه با تحصیلات و آموزش بلند مدت برای اعضای جامعه،
- تلاش های مشترک با دیگر سازمان ها و موسسات دولتی در حمایت از رعایت و تحقق حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی،
- بررسی راه های مرتبط با فعالیت های اصلی سازمان که به احقاق این حقوق کمک می نمایند.
- تطبیق قیمت کالاها و خدمات نسبت به قدرت خرید مردم فقیر،

- حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز همچنین سایر حقوق، باید با توجه به شرایط محلی در نظر گرفته شوند، اطلاعات و راهنمایی بیشتر در این مورد در 8-6 شرح داده شده است.



10-3-6- مسئله 8 حقوق بشر: اصول و حقوق اساسی مرتبط با کار

10-3-6-1 کلیات

- اصول اساسی و حقوق در محیط کار متمرکز بر مسائل نیروی کار می باشد. این اصول توسط اتحادیه های بین المللی به عنوان حقوق بشر اولیه پذیرفته شده اند که در بخش حقوق بشر به آنها اشاره شده است.

10-3-6-2 توصیف مسئله

- سازمان جهانی کار، حقوق اساسی کار را شناسایی و تعیین کرده است که شامل:

- آزادی اجتماعات و به رسمیت شناختن حق گفتگوی جمعی،

- حذف کامل انواع کار اجباری یا الزامی،

- حذف موثر کار کودک،

- حذف تبعیض در ارتباط با استخدام و اشتغال.

10-3-6-3 اقدامات و انتظارات مرتبط

اگر چه این حقوق بسیاری از حوزه های قضایی وضع شده اند، سازمان ها باید به طور مستقل اطمینان یابند که این قوانین به مسائل زیر می پردازند.

- آزادی انجمن ها و گفتگوی دسته جمعی: کارمندان و کارفرمایان بدون هیچ محدودیتی این حق را دارند که سازمان یا انجمن خود را بدون هرگونه مجوزی تأسیس کنند یا به آن، با توجه به قوانین سازمان مورد نظر ملحق گردند. سازمان ها نمایندگی شده یا با هم پیوسته شده توسط کارمندان، باید برای اهداف گفتگوی جمعی به رسمیت شناخته شوند. ضوابط و شرایط استخدام ممکن است به وسیله مذاکرات جمعی داوطلبانه به انتخاب کارگران تعیین شود. همچنین باید امکاناتی مناسب برای نمایندگان کارگران مهیا شود تا آنها اقدامات خود را به شکلی اثربخش انجام داده و بدون هیچ گونه دخالتی به ایفای نقش خود پردازند. توافقات جمعی باید شامل مفادی برای حل و فصل اختلافات باشد. اطلاعات لازم برای مذاکرات ارزشمند و معنادار توسط نمایندگان کارگران باید برای آنها مهیا شود. برای اطلاعات بیشتر در مورد آزادی انجمن ها و اینکه چگونه آزادی انجمن ها و گفت و گوهای دسته جمعی به گفتگوی جمعی مرتبط می گردد 6-4 را ملاحظه کنید).

- کار اجباری: یک سازمان نباید درگیر هیچ گونه منفعتی از استفاده از کار اجباری شود. هیچ کار یا خدماتی نباید از شخصی تحت عنوان تهدید به مجازات یا هنگامی مطالبه گردد که انجام کار به صورت داوطلبانه نمی باشد. یک سازمان نباید درگیر استفاده از کار زندانیان شود و یا از آن سود ببرد، مگر آنکه زندانیان در دادگاه قانونی محکوم شده و کار آنها تحت نظارت و کنترل یک مقام و مرجع دولتی باشد. به علاوه، کار زندانیان نباید توسط سازمان های خصوصی مورد سوء استفاده قرار گیرد، مگر آنکه این امر داوطلبانه انجام شود. به طوری که در میان سایر موارد، شرایط استخدام عادلانه و مناسب وجود داشته باشد.



فرصت های برابر و بدون تبعیض: سازمان ها باید خط مشی های استخدامی خود را مصون از تبعیض هایی مانند نژاد، رنگ، جنسیت، ملیت، ریشه اجتماعی، سن یا معلولیت قرار دهند. زمینه های ممنوعیت جدید در ارتباط با تبعیض شامل وضعیت خانوادگی، روابط شخصی و وضعیت سلامت مانند HIV/AIDS می باشد. این موضوع در راستای این اصول کافی است خط مشی استخدام، درآمدها، شرایط استخدامی، دستیابی به آموزش، ارتقاء و فسخ قرارداد باید بر اساس نیازمندی های شغلی صورت پذیرند. سازمان ها همچنین باید در جهت پیشگیری استفاده در محل کار، موارد ذیل را در نظر بگیرند.

ارزیابی مستمر اثرگذاری سیاست ها و فعالیت هایشان بر گسترش فرصت های برابر و غیر تبعیض آمیز.

انجام اقدامات مثبت به منظور حفاظت و حمایت از گروه های آسیب پذیر، این موضوع ممکن است موارد ذیل را شامل می شود: ایجاد و برپایی محل کار برای افراد معلول و کمک به کسب درآمد آنها در شرایط مناسب، ایجاد و شرکت در برنامه هایی با موضوعاتی همچون توسعه استخدام جوانان و کارگران پیر، فرصت های برابر اشتغال برای زنان و حضور متعادل تر زنان در پست های مدیریتی.

- کار کودک: حداقل سن استخدام در اسناد بین المللی تعیین شده است. سازمان ها نباید درگیر هیچ گونه سوء استفاده از کار کودک شده و یا بهره ببرند. اگر یک سازمان در حوزه نفوذ و عملکرد خود، کودکان را به کار گرفته است، نه تنها باید در اسرع وقت شرایط حذف کودکان از کار را فراهم نماید، بلکه باید در صورت امکان، جایگزین های مناسب خصوصاً امکانات تحصیلی را برای آنها مهیا سازد. به طور خاص کارهای سبک که موجب آسیب نمی گردد و برای حضور او در مدرسه یا دیگر فعالیت های ضروری به منظور رسیدن به پیشرفت کامل اختلال ایجاد نمی کند (مانند فعالیت های سرگرمی) به عنوان کار کودک در نظر گرفته نمی شود.

4-6- رویه های کاری کارکنان

1-4-6- مروری بر رویه های کاری

1-1-4-6- سازمان ها و رویه های کاری

رویه های کاری فراتر از ارتباطی است که سازمان با کارکنان مستقیم خود دارد یا مسئولیت هایی که سازمان در محیط کار خود (که مالک آن است یا آن را کنترل می کند) به آنها عمل می کند.

رویه های کاری شامل به کارگیری و ارتقای کارکنان، رویه های انضباطی و رسیدگی به شکایات، انتقال و جابجایی کارگران، فسخ قرارداد، توسعه آموزش و مهارت ها، ایمنی و بهداشت صنعتی و هر خط مشی یا فعالیتی که بر شرایط کار به خصوص بر ساعات کاری و حق الزحمه کارکنان اثرگذار می باشد. رویه های کاری همچنین شامل شناسایی سازمان ها و نمایندگی های کارگری و مشارکت سازمان های کارگری و کارفرمایان در گفتگوها و مذاکرات دسته جمعی، گفتگوی اجتماعی و رایزنی سه جانبه برای پاسخ به مسائل اجتماعی مرتبط با استخدام است.



2-1-4-6 - رویه های کاری و مسئولیت اجتماعی

ایجاد مشاغل همچون مسئله دستمزد و پاداش ها پرداخت شده برای کار انجام شده، از جمله مهم ترین وظایف مهمترین وظایف اقتصادی و اجتماعی یک سازمان می باشد. کار هدفمند و مفید، یک عنصر ضروری در پیشرفت و توسعه بشر قلمداد می گردد، استانداردهای زندگی به واسطه اشتغال تمام وقت و امن بهبود می یابند. فقدان آن، علت اصلی بروز مشکلات اجتماعی می باشد. رویه های کاری بیشترین اثر گذاری را بر احترام به قوانین و احساس وجود، عدالت و انصافرا در جامعه دارا هستند: فعالیت های کاری منطبق با مسئولیت اجتماعی، عدالت اجتماعی، پایداری و آرامش در جامعه ضروری می باشند.

2-4-6- اصول و ملاحظات

1-2-4-6- اصول

اصل بنیادین موجود در بیانیه فیلادلفیا در سال 1994 سازمان بین المللی کار، بیانگر این موضوع است که نیروی کار، کالا نیست. این مسئله به این معنا است که نباید با کارگران زن و مرد به عنوان عاملی برای تولید رفتار شود و نباید تحت الزامات مشابهی که در بازار برای کالاها وجود دارد، قرار گیرند. آسیب پذیری ذاتی کارگران و نیاز آنها به حمایت از حقوق اولیه شان در بیانیه جهانی حقوق بشر و میثاق بین المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بازتاب داده شده است. اصول موجود شامل حق هر فرد برای امرار معاش از طریق انتخاب آزادانه به همراه شرایط مطلوب و منصفانه کار می باشد.

2-2-4-6- ملاحظات

حقوق بشری که توسط سازمان بین المللی کار به عنوان حقوق اساسی و بنیادین در محل کار شناخته شده است در بند 6-3-10 توضیح داده شد، مورد توجه بسیاری از کنوانسیون ها و توصیه نامه های سازمان بین المللی کار به عنوان مکمل و تقویت کننده قوانین مختلف بیانیه جهانی حقوق بشر قرار گرفته است. دو قراردادی که در کادر 6 (لایحه بین المللی حقوق بشر و اسناد اصلی حقوق بشر و اسناد اصلی حقوق بشر) ذکر شده اند می باشند، به عنوان منبع راهنمای عملی در مورد معانی مختلف حقوق بشر به کار گرفته شوند.

مسئولیت اصلی در حصول اطمینان از رفتار عادلانه و برابر نسبت به کارگران به عهده دولت ها می باشد. این مسئولیت از طریق موارد ذیل حاصل گردد:

- تصویب لایحه قانونی سازگار با بیانیه جهانی حقوق بشر و استانداردهای کاری قابل اجرای سازمان جهانی کار،
- اجرا و اعمال لایحه قانونی از طریق توسعه و حمایت مالیاز سازمان های ملی بازرسی کار،
- اطمینان یافتن از اینکه کارگران و سازمان ها دسترسی لازم به عدالت را دارا می باشند.

قوانین و رویه های کاری در کشورهای مختلف متفاوت خواهد بود.



زمانی که دولت های به قانون گذاری و وضع قانون نمیشوند، یک سازمان باید اصول زیربنایی این اسناد بین المللی را بپذیرد و به آنها پایبند باشد. زمانی که قانون مناسب است ولی اجرای قانون توسط دولت رضایت بخش و مناسب نمی باشد، یک سازمان باید همچنان به اجرای قانون پایبند باشد.

این امر مهم است که می بایست میان مقش حکومت به عنوان یک ارگان دولتی و یک کارفرما تمایز قایل شویم. مجامع دولتی یا سازمان های تحت مالکیت دولت، مسئولیت مشابه برای رویه های کاری شان همانند دیگر سازمان ها دارند.

3-4-6- مسئله 1 رویه های کاری: استخدام و روابط استخدامی

1-3-4-6- توصیف مسئله

اهمیت استخدام برای پیشرفت بشر، سازمان ها نیز به عنوان کارفرمایان در یکی از وسیع ترین اهداف پذیرفته شده جامعه، تحت عنوان بهبود سطح زندگی به واسطه استخدام کامل و ایمن همراه با کار خوب و شایسته سهیم هستند.

هر کشور یک چارچوب قانونی فراهم می کند که ارتباط بین کارفرمایان و یا کارکنان را تنظیم می کند. اگر چه آزمون های استخدامی و معیارهای اینکه آیا روابط استخدامی شکل می گیرد از کشوری به کشور دیگر متغیر است، این حقیقت که قدرت طرف های قراردادی برابر نیست و کارکنان نیازمند حمایت بیشتری می باشند، به طور کلی در همه جا پذیرفته شده است و اساس قانونی کار تشکیل می دهد.

رابطه استخدامی به تطبیق حقوق و تحمیل الزامی بر کارفرمایان و کارکنان در جهت حفظ منافع سازمان و جامعه می پردازد.

تمامی کارها یک رابطه استخدامی انجام نمی گیرد. کار و خدمات همچنین به وسیله زنان و مردانی که خود اشتغال هستند نیز صورت می پذیرد. در چنین شرایطی هر دو طرف، مستقل از یکدیگر در نظر گرفته می شوند و رابطه متعادل تر و تجاری تر دارند. تفاوت بین روابط استخدامی و تجاری همواره واضح و شفاف نمی باشد و این روابط در بعضی مواقع به شکل نادرستی تعریف می شوند. در نتیجه کارگران همیشه حمایت ها و حقوق را که انتظار می رود دریافت کنند، به دست نمی آورند.

به رسمیت شناختن و بکارگیری قانون مناسب و چارچوب سازمانی برای جامعه و شخصی که انجام کاری می پردازد دارای اهمیت می باشد. چه کار تحت یک قرارداد استخدامی انجام گیرد و چه تحت قرارداد تجاری، تمام طرف های قرارداد مستحق درک حقوق و مسئولیت خود می باشند و امکان مراجعه مناسب به رخدادی که شرایط قرار داد را محترم نشمرده است، داشته باشند.

در این متن، کار به معنای انجام فعالیت به منظور دریافت دستمزد و حقوق دانسته شده است و اقدامات داوطلبانه را شامل نمی گردد. به هر جهت، کلیه سازمان ها باید خط مشی ها را اتخاذ کنند و به اجرای اقداماتی بپردازند که مسئولیت حقوقی آنها و وظیه حمایت از کار داوطلبانه را نیز مورد توجه قرار دهند.

2-3-4-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:



- مطمئن باشد که تمام کار توسط زنان و مردانی که به شکل قانونی به عنوان کارمند شناخته شده یا کسانی که به شکل قانونی به خوداشتغالی مشغولند صورت می گیرد.
- سازمان نباید در پی آن باشد که الزاماتی که قانون بر عهده کارفرما گذاشته است، به وسیله پنهان کردن روابطی که می تواند یک رابطه استخدامی و قانونی باشد اجتناب کند.
- اهمیت امنیت شغلی برای فرد کارگر و جامعه به رسمیت بشناسد. از برنامه ریزی نیروی کار فعال جهت اجتناب از انجام بیش از حد کار موقتی، به جز در مواقعی که طبیعت کار به طور ذاتی کوتاه یا فصلی باشد، بهره برد.
- اطلاعاتی به موقع در اختیار نمایندگان کارکنان و کارگران قرار دهد و تا حد ممکن، چگونگی کاهش پیامدهای ناسازگار را به هنگام اعمال تغییر در عملکرد سازمان، مانند رأی کفایت مذاکرات که بر استخدام تأثیر می گذارد را در نظر بگیرد.
- از فرصت های برابر برای تمامی کارگران و همچنین عدم تبعیض مستقیم و یا غیرمستقیم در هر فعالیت کاری اطمینان یابد.
- در فعالیت های مرتبط با اخراج اجباری یا تبعیض آمیز مشارکت ننماید.
- از اطلاعات شخصی و محرمانه کارکنان محافظت کند.
- گام هایی بردارد تا اطمینان یابد که کار تنها به سازمان هایی که به طور قانونی شناخته شده اند و یا می توانند و تمایل دارند مسئولیت های یک کارفرما را در نظر بگیرند و شرایط کاری مناسبی را فراهم نمایند سپرده شده است. یک سازمان باید تنها از میانجی های کاری بهره ببرند که به صورت قانونی شناخته شده اند و در جایی که دیگر هماهنگی های مرتبط با اجرای کار با قوانین حقوقی همخوانی دارد. نباید با کارگرانی که در خانه مشغول به کار می باشند، بدتر از کارگران روز مزد رفتار نمود.
- از رویه های کاری غیر منصفانه، استثمار گونه و یا سوء استفاده از شرکاء تأمین کنندگان یا پیمانکاران فرعی سودی نبرد. یک سازمان باید تلاش منطقی و معقولانه اش را برای تقویت دیگر سازمان ها در حوزه نفوذ و تأثیر خود در جهت پیروی از رویه های کاری مسئولانه به کار گیرد و مشخص نماید که سطح بالایی از مسئولیت و نفوذ جهت رویه های کاری مسئولانه در سازمان برقرار است. با توجه به شرایط و میزان نفوذ و تأثیرگذاری، تلاش های منطقی می توانند شامل ایجاد مقرررات قراردادی در رابطه با تأمین کنندگان و پیمانکاران فرعی، بازدیدها و بازرسی های سرزده و اعمال بررسی دقیق در نظارت بر پیمانکاران و مقاطعه کاران فرعی باشند. زمانی که از تأمین کنندگان و پیمانکاران فرعی انتظار می رود که بر اساس قانون و استانداردهای جهانی کار سازگار باشد.
- در جایی که فعالیت بین المللی دارد، در جهت افزایش استخدام، توسعه شغلی و حرفه ای و ارتقاء و پیشرفت اتباع کشور میزبان کوشش نماید. این شامل تأمین منابع و توزیع (محصولات) در هر جا که امکان پذیر می باشد، می گردد.



4-4-6- مسئله 2 رویه های کاری: شرایط کاری و حمایت اجتماعی

1-4-4-6- توصیف مسئله

شرایط کاری شامل دستمزد و دیگر انواع پاداش، ساعات کاری، دوره های استراحت، تعطیلات، فعالیت های انضباطی و اخراج، حفاظت مرتبط با زایمان و مسائل رفاهی نظیر آب آشامیدنی سالم، بهداشت عمومی، دسترسی به بوفه های ناهار خوری و خدمات پزشکی می باشد. بسیاری از شرایط کاری به وسیله قوانین و مقررات ملی یا توافقات الزامی قانونی، بین شخصی که کار برای او انجام می پذیرد و کسی که کار را انجام می دهد، پی ریزی شده است. با این وجود، کارفرما هنوز می تواند بسیاری از شرایط کاری را تعیین نماید. این شامل یافتن منابع و توزیع بین شرکت های محلی در زمانی که مقدور می باشد، گردد.

شرایط کاری به طور گسترده بر کیفیت زندگی کارگران و خانواده های آنان و همچنین پیشرفت های اقتصادی و اجتماعی ایشان اثر گذار است. بنابراین ملاحظاتی منصفانه و مناسب می بایست نسبت به کیفیت شرایط کاری در نظر گرفته شود.

حمایت اجتماعی نشانگر تمامی ضمانت های قانونی، خط مشی ها و فعالیت های سازمانی در جهت کاستن از اثر از دست دادن درآمد یا کاهش آن در شرایطی مانند جراحات های کاری، بیماری، زایمان، وظایف والدینی، سن بالا، بیکاری، معلولیت یا دیگر مشکلات مالی و فراهم کردن خدمات پزشکی و مزایای خانوادگی می باشد. حمایت اجتماعی، نقش مهمی را در حفظ کرامت انسانی و ایجاد احساس انصاف و عدالت اجتماعی بازی می کند. به طور کلی، مسئولیت اصلی حمایت اجتماعی بر عهده دولت می باشد.

2-4-4-6- اقدامات یا انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

- اطمینان یابد که شرایط کاری مطابق با قوانین و مقررات ملی می باشد و با استانداردهای بین المللی کار مرتبط سازگاری دارد.
- به سطح بالاتر قوانین ایجاد شده از طریق اسناد قانونی قابل اجرا مانند توافقات جمعی احترام بگذارد.
- به اجرای حداقلی قوانین تعیین شده در استانداردهای بین المللی که توسط سازمان بین المللی کار تعیین شده است پردازد، به ویژه هنگامی که مقررات ملی هنوز پذیرفته نشده اند.
- شرایط کاری مناسب خصوص دستمزد، ساعات کاری، استراحت های هفتگی، مرخصی، ایمنی و بهداشت، حفاظت و ایمنی زنان در دوران بارداری و زایمان و قابلیت به هم پیوستن مسئولیت های کاری و خانوادگی را فراهم آورد.
- در صورت امکان، به رعایت حفظ و اقامه سنت ها، رسوم ملی و مذهبی پردازد.
- شرایط و موقعیت هایی را در رابطه با کار برای کارگران فراهم آورد که توازن میان کار و زندگی را تا بیشترین حد ممکن مجاز دانسته شود و با شرایطی که کارفرمایان مشابه دیگر در محل های مربوطه ارائه می دهند قابل مقایسه باشد.



- دستمزد و دیگر پاداش ها را مطابق با قوانین ملی مقررات یا توافقات جمعی فراهم آورد. یک سازمان باید دستمزدها را حداقل متناسب با نیاز های کارگران و خانواده های ایشان پرداخت نماید. به منظور تحقیق این امر، سازمان باید سطح عمومی دستمزد در کشور، هزینه زندگی، مزایای امنیت اجتماعی و استانداردهای زندگی مرتبط با دیگر گروه های اجتماعی را مورد توجه قرار دهد. همچنین باید عوامل اقتصادی شامل الزامات توسعه اقتصادی، سطوح تولید و درجه تمایل در به دست آوردن و حفظ سطح بالایی از استخدام را در نظر داشته باشد. در تعیین دستمزدها و شرایط کاری که این ملاحظات را منعکس می کند. سازمان باید از کارگران یا کسانی که به نمایندگانی از کارگران حضور دارند و مایل به گفتگوهای جمعی هستند در تطابق با سیستم های ملی گفتگوی جمعی میان کارکنان و کارفرما به گفتگو بپردازد.

- پرداخت مساوی برای میزان کاری که ارزش یکسان ایجاد می کند، را در نظر گیرد.

- دستمزد کارگران را مستقیماً به خود کارگران تحویل داده و هر نوع محدودیت یا کسری که به وسیله قانون یا توافقات جمعی مجاز دانسته است را در حقوق و دستمزد لحاظ کند.

- با هر گونه الزامی برای فراهم نمودن حمایت اجتماعی برای کارگران در داخل کشور مورد فعالیت موافقت نماید.

- به حقوق کارگران به منظور حمایت از ساعات کاری مورد توافق قانون، مقررات یا توافقات جمعی احترام بگذارد. همچنین باید برای کارگران، استراحت های هفتگی و اعطای مرخصی های سالانه فراهم کند.

- به مسئولیت های خانوادگی با در نظر گرفتن ساعات کاری منطقی، مرخصی به افراد عائله مند، نگهداری از کودکان و دیگر امکاناتی توجه نماید که به کارگران برای رسیدن به تعادل مناسب میان کار و زندگی کمک می کند.

- مطابق با قوانین، مقررات و توافقات جمعی، برای ساعات اضافی کار برای کارگران جبران نماید. به هنگام درخواست اضافه کاری از جانب کارگران، سازمان باید منافع، ایمنی و رفاه کارگران ذینفع و هر گونه ریسک ذاتی کار را در نظر گیرد. سازمان باید به قوانین و مقررات ممنوعیت کار اضافی اجباری و بدون پاداش احترام بگذارد و همواره حقوق ابتدایی بشر را در مورد کارگران در زمینه کار اجتماعی را محترم بشمارد.

5-4-6- مسئله 3 رویه های کاری: گفتگوی جمعی

1-5-4-6- توصیف مسئله

گفتگوی جمعی شامل انواع مذاکرات، مشورت ها و تبادل اطلاعات میان نمایندگان، حکومت ها، کارفرمایان و کارگران در ارتباط با مسائل اقتصادی و اجتماعی می باشد. این گفتگو می تواند میان کارفرما و نمایندگان کارگران، در رابطه با مسائل اثرگذار بر منافع ایشان انجام پذیرد و یا می تواند دولت هایی را شامل شود که مسائل گسترده تری مانند و خط مشی اجتماعی را در مورد توجه قرار می دهند.

برای گفتگوی جمعی نیاز به طرف ها یا گروه های مستقل می باشد. نمایندگان کارگران باید به گونه ای آزادانه و مطابق با قوانین ملی، مقررات و توافقات جمعی توسط اعضای اتحادیه صنفی شان و یا کارگران ذیربط انتخاب شوند. در سطح سازمانی،



گفتگوی جمعی شکل های متفاوتی را با توجه به مکانیزم های اطلاعاتی و مشاوره ای مانند شوراهای کاری و گفتگوی جمعی اختیار می کند. اتحادیه های صنفی و سازمان های کارفرمایی به عنوان نمایندگان منتخب هر طرف، نقش های ویژه و مهمی را در گفتگوی جمعی بازی می کند.

گفتگوی جمعی بر اساس دانستن اینکه کارفرمایان و کارکنان، علاقه ای جایز و متقابل دارند، بنا نهاده شده است و در بسیاری از کشورها نقش به سزایی در روابط صنعتی، شکل گیری خط مشی و مدیریت ایفاء می کند.

گفتگوی جمعی اثربخش، مکانیزمی را برای توسعه خط مشی و یافتن راه حل هایی فراهم می نماید که اولویت ها و نیازهای هر دو طرف کارفرما و کارگر در نظر می گیرد. گفتگوی جمعی می تواند در ایجاد مشارکت و اصول دموکراتیک در محل کار، درک بهتر میان سازمان و کارکنان آن و روابط مدیریتی آن و روابط کاری سالم، سهیم باشد. گفتگوی جمعی یک ابزار قوی به منظور مدیریت تغییر می باشد که می توان از آن در جهت طراحی برنامه های توسعه مهارت ها در پیشرفت بشر، افزایش میزان بهره وری یا کاهش تأثیرات اجتماعی نامطلوب تغییر در عملیات یک سازمان بهره برد. گفتگوی جمعی می تواند سبب شفافیت شرایط اجتماعی پیمانکاران فرعی شود.

گفتگوی جمعی می تواند شکل های بسیاری را به خود گرفته و در سطوح مختلفی صورت پذیرد. کارگران ممکن است مایل به تشکیل گروه هایی با دامنه شغلی وسیع تر، درون شغلی یا جغرافیایی باشند. کارفرمایان و کارگران، در بهترین موقعیت تصمیم گیری مشترک در رابطه با انتخاب مناسب ترین سطح گفتگو قرار دارند. یک راه برای انجام این کار، پذیرش چارچوب توافق نامه هایی می باشد که بر اساس توافق نامه هایی در سطح سازمان تکمیل شده است و در تطابق با قانون ملی یا رویه ها است.

گاهی اوقات ممکن است که گفتگوی جمعی مسائل بحث برانگیز و مورد اختلاف را مدنظر قرار دهد که در این حالت طرفین نمی توانند یک فرآیند حل اختلاف ایجاد کنند. گفتگوی جمعی همچنین می تواند به شکایتی مربوط شود که مکانیزم دادخواهی در آن مهم باشد، به خصوص در کشورهایی که اصول اساسی و حقوق کاری به شکل مناسبی پشتیبانی نمی شوند. این مکانیزم شکایت ممکن است شامل نیروی کار پیمانکاران فرعی نیز گردد.

گفتگوی جمعی بین المللی یک روند رو به رشد است که شامل گفتگوهای جهانی و منطقه ای و توافقات بین سازمان های اجرایی در سطح بین الملل و سازمان های اتحادیه صنفی بین المللی می شود.

2-5-4-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

- اهمیت گفتگوی جمعی برای سازمان مرتبط با موسسات گفتگوی جمعی را به رسمیت بشناسد که شامل سطح بین المللی و ساختارهای کاربردی گفتگوی جمعی می شود.

- به حقوق کارگران در هر زمانی در جهت تشکیل و پیوستن به سازمان های کارگری خود به منظور توسعه منافع شان با انجام گفتگوی جمعی احترام بگذارد.



- مانع راه کارگرانی در پی تشکیل با پیوستن به سازمان های کارگری و چانه زنی جمعی هستند، مثلاً از طریق اخراج یا مورد تبعیض قرار دادن آنان به عنوان تلافی و یا تهدید مستقیم و یا غیر مستقیم و ایجادهای فضاهایی با جو تهدید و ترس.

- به هنگامی که اعمال تغییرات در عملکرد سازمان تأثیرات عمده ای بر اشتغال دارد، یک سازمان باید به مقامات دولتی و نمایندگان کارگران اعلان و اخطار موجه و منطقی دهد تا بتواند موارد را به طور مشترک به منظور کاهش هرگونه تأثیرات نامطلوب، مورد بررسی قرار دهند.

- تا آنجا که امکان داشته باشد و تا حدی که منطقی باشد و موجب نفاق نگردد، نمایندگان کارگری خود را ایجاد کنند که دسترسی به تصمیم سازان صاحب اختیار، محل های کاری و کارگرانی که نمایندگی آنها بر عهده دارند را ایجاد کند تا دسترسی آسان برای انجام نقش شان و برای دسترسی به اطلاعاتی که اجازه می دهد تا آنها تصویری درست و منصفانه از وضعیت مالی و فعالیت های سازمان داشته باشند، ایجاد شود.

- پرهیز از تشویق نمودن دولت ها برای محدود کردن اجرای حقوق شناخته شده بین المللی در زمینه آزادی انجمن ها و گفتگوی اجتماعی. به عنوان نمونه سازمان ها می بایست از قرارگیری واحد تابعه یا تأمین از شرکت هایی که در مناطق صنعتی تخصصی جایی که آزادی انجمن محدود یا منع شده است پرهیز کنند. حتی اگر قوانین ملی این حقوق را به رسمیت بشناسد و آنها می بایست از مشارکت در طرح هایی بر پایه اینگونه محدودیت ها دوری کنند.

سازمان ها ممکن است در زمان مناسب، مایل به حضور در سازمان های کارفرمایی به جهت ایجاد فرصت برای گفتگوی جمعی و گسترش جلوه مسئولیت اجتماعی خود از طریق چنین کانال هایی باشند.

6-4-6- مسئله 4 رویه های کاری: بهداشت و ایمنی در محل کار

1-6-4-6- توصیف مسئله

- بهداشت و ایمنی در محل کار در رابطه با ارتقاء و حفظ بالاترین درجه از سلامت جسمانی، روحی و رفاه اجتماعی کارگران و جلوگیری از وقوع زیان به سلامتی آنها با توجه به شرایط کاری می باشد. این امر همچنین به ایمنی حفاظت کارگران در برابر خطرات احتمالی و سازگاری محیط شغلی با نیازهای فیزیولوژیکی و روانی آنها ارتباط دارد. بار اجتماعی و مالی تحمیل شده بر جامعه در رابطه با بیماری ها، صدمات و مرگ و میر ناشی از کار بسیار زیاد است. آلودگی های غیر مترقبه و شدید و دیگر مخاطرات محیط کاری مضر برای کارگران ممکن است پیامدهایی برای جامعه و یا محیط زیست در پی داشته باشد (برای اطلاعات بیشتر در مورد خطرات محیطی، 6-5 را ملاحظه کنید).

- نگرانی ها و خطرات مرتبط با بهداشت و ایمنی، از تجهیزات، فرآیند، رویه ها و مواد خطرناک (شیمیایی، فیزیکی و بیولوژیک) ناشی می شوند.

2-6-4-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:



- به توسعه، اجرا، حفظ سیاست بهداشت و ایمنی در محیط کار بر اساس این اصل که استانداردهای مناسب ایمنی و بهداشت و همچنین عملکرد سازمانی، تقویت کننده و پشتیبان یکدیگر هستند پردازد.
- به درک و به کارگیری اصول مدیریت ایمنی و بهداشت که شامل سلسله مراتب کنترل ها مانند نظارت بر حذف و جایگزینی، کنترل مهندسی، کنترل های اجرایی، روش های اجرایی کار و تجهیزات محافظ شخصی است پردازد.
- خطرات موجود در فعالیت های خود را تحلیل و کنترل نماید.
- به ابلاغ الزاماتی پردازد که بر اساس آن کارگران که همواره باید از تمامی رویه های ایمنی پیروی کند پردازد و در رابطه با تبعیت کارگران از روش های اجرایی مناسب اطمینان حاصل نماید.
- تجهیزات ایمنی لازم مانند تجهیزات حفاظتی شخصی (لباس و کلاه ایمنی) را برای جلوگیری از وقوع جراحات، بیماری ها و تصادفات شغلی و همچنین رویارویی با شرایط اضطراری فراهم کند.
- کلیه حوادث و مشکلات مرتبط با بهداشت و ایمنی را به منظور کاهش و یا حذف این گونه رخدادها ثبت نماید و مورد بررسی قرار دهد.
- خطرات مرتبط با بهداشت و ایمنی شغلی بر زنان (مانند زنان باردار، زنانی که تازه زایمان کرده اند و زنان شیرده)، مردان یا کارگران در شرایط خاص مانند کارگران معلول، بی تجربه یا جوانت را مورد توجه قرار دهد.
- در رابطه با بهداشت و ایمنی کارگران، به پشتیبانی و حفاظت برابر در مورد کارگران پاره وقت، موقت و همچنین کارگران جزء پردازد.
- تلاش خود را در جهت حذف خطرات روانی - اجتماعی موجود در محل کار که ممکن است به اضطراب و بیماری شغلی منجر گردد بکار بندد.
- آموزش های مناسب را در مورد کلیه مسائل مرتبط و برای کلیه کارکنان فراهم آورد.
- به این اصل احترام بگذارد که اقدامات سلامت و ایمنی محیط کار نباید در هزینه پولی کارگران شامل گردد.
- اساس سلامت، امنیت و سیستم های محیطی خود را بر مشارکت کارگران مرتبط و علاقه مند قرار دهد، برقرار نماید و حقوق کارگران را در مورد مسائل زیر شناسایی نماید و به آنها احترام گذارد:
- اطلاعات بهنگام، کامل و دقیق را در خصوص ریسک های بهداشت و ایمنی گردآوری کرده و بهترین رویه ها را برای پرداختن به این ریسک ها را کسب کند.
- به طور اختیاری در مورد تمامی جنبه های سلامت و ایمنی مرتبط با کار تحقیق نماید و در تمامی ابعاد این موضوع از خدمات مشاوره ای بهره گیرد.



- از انجام دادن کاری که از نظر منطقی خطر فوری یا جدی برای کارگران یا سایر افراد دارد، خودداری کند.
- نظرات کارگران و کارفرمایان خارج از سازمان و سایر متخصصین را در این رابطه جویا شود.
- مسائل مرتبط با بهداشت و ایمنی را به مقامات مربوطه گزارش دهد.
- در فعالیتهای سلامت و ایمنی از جمله در بررسی حوادث رخ داده شرکت کند.
- کسی را برای انجام موارد ذکر شده فوق تهدید به مقابله نکند.

6-4-7 - مسئله 5 رویه های کاری: توسعه انسانی و آموزش فردی در محل

6-4-7-1 - توصیف مسئله

توسعه انسانی شامل فرآیند افزایش انتخاب های افراد به وسیله گسترش ظرفیت ها و توانمندی های بشر است، بنابراین زنان و مردان به دنبال نمودن یک زندگی طولانی و سالم همراه با استانداردهای مناسب می نمایند. رشد انسانی همچنین شامل دسترسی به فرصت های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، به منظور ایجاد ابتکار، خلاقیت و برخورداری از عزت نفس و حس تعلق و مشارکت در جامعه می باشد.

سازمان ها می توانند از خط مشی و برنامه های اقدام مرتبط با محل کار برای توسعه انسانی بهره برند که این امر به وسیله نظارت بر مسائل اجتماعی مانند مبارزه با تبعیض، ایجاد توازن در مسئولیت های خانوادگی، بهبود بهداشت و رفاه صورت می پذیرد. آنها همچنین می توانند از خط مشی و ابتکارات مرتبط با محل کار برای افزایش ظرفیت و قابلیت استخدام افراد نیز استفاده نمایند. قابلیت و توانایی استخدام به تجارب، شایستگی و صلاحیت هاییکه ظرفیت افراد برای حمایت و حفاظت از کار مناسب افزایش می دهد، افزایش می دهد، اشاره دارد.

6-4-7-2 - اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

براساس رفتاری مساوی و بدون تبعیض، دسترسی کلیه را به توسعه مهارت ها، آموزش، کارآموزی و فرصت های برای پیشرفت شغلی فراهم سازد؛
اطمینان یابد کارگرانی که مازاد اعلام شده اند، به منظور دستیابی به استخدام جدید، برنامه های آموزشی و مشاوره و یاری می شوند؛

برنامه های مشترک نیروی کار - مدیریت که بهداشت و رفاه را بهبود دهند، ایجاد نمایند.



5-6- محیط زیست

1-5-6- مروری بر محیط زیست

1-1-5-6- سازمان و محیط زیست

تصمیمات و فعالیت های سازمان صرف نظر از محل قرار گرفتن سازمان، همواره بر محیط زیست تاثیرگذار می باشد. این تأثیرات ممکن است با استفاده سازمان از منابع، مکان فعالیت های سازمان، تولید آلودگی و ضایعات و تأثیرگذار می باشد. این تأثیرات ممکن است مرتبط با استفاده سازمان از منابع، مکان فعالیت های سازمان، تولید آلودگی و ضایعات و تأثیرگذار می باشد. این تأثیرات ممکن است مرتبط با استفاده سازمان از منابع، مکان فعالیت های سازمان بر روی زیستگاه های طبیعی باشد. به منظور کاهش تأثیرات زیست محیطی، سازمان ها باید یک خط مشی یکپارچه که الزامات اقتصادی، اجتماعی، سلامت و زیست محیطی را در تصمیمات و فعالیت هایشان در نظر می گیرد، اتخاذ نمایند.

2-1-5-6- محیط زیست و مسئولیت اجتماعی

جامعه با مشکلات زیست محیطی فراوانی همچون منابع طبیعی، آلودگی، تغییرات آب و هوایی، تخریب زیستگاه ها، از بین رفتن گونه ها، فروپاشی کل اکوسیستم و انحطاط محل سکونت انسان در مناطق شهری و روستایی مواجه می باشد. از سوی دیگر رشد روز افزون جمعیت جهان و افزایش مصرف، مسائلی همچون امنیت بشر، بهداشت و رفاه اجتماعی را بیش از پی تهدید می کند. بنابراین نیازمندی به شناسایی امکانات جهت کاهش و حذف حجم ها و الگوهای تولید و مصرف مغایر با توسعه پایدار و همچنین اطمینان از پایداری منبع مصرفی برای هر فرد احساس میگردد. مسائل زیست محیطی در سطح محلی، منطقه ای و جهانی به یکدیگر مرتبط هستند. بنابر این پاسخ دادن به آنها نیازمند یک رویکرد جامع، سیستماتیک و فراگیر می باشد.

مسئولیت زیست محیطی یک پیش شرط برای بقا و موفقیت بشر و از جمله جنبه های مهم مسئولیت اجتماعی می باشد. مسائل زیست محیطی با حقوق بشر، توسعه و مشارکت جامعه و دیگر موضوعات و مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی ارتباط نزدیکی دارد. آموزش های زیست محیطی و ظرفیت سازی، بنیان ارتقای توسعه جامعه پایدار و سبک زندگی پایدار به شمار می آیند.

ابزارهای فنی مرتبط همچون استانداردهایی از سری استانداردهای ایزو 14000 می توانند به عنوان یک چارچوب کلی برای کمک به سازمان در اداره سیستماتیک مسائل زیست محیطی مورد استفاده قرار گیرند. همچنین این ابزارها باید به هنگام ارزیابی عملکرد زیست محیطی، تعیین کمیت و گزارش انتشار گازهای گلخانه ای، برآورد چرخه عمر، طراحی برای محیط زیست، لیبیل گذاری زیست محیطی و اطلاع رسانی در خصوص محیط زیست مورد توجه قرار گیرد.

2-5-6- اصول و ملاحظات

1-2-5-6- اصول

یک سازمان می بایست اصول زیست محیطی زیر را مورد احترام قرار داده و ترویج کند:

- مسئولیت زیست محیطی: علاوه بر تطابق با قوانین و مقررات، یک سازمان باید مسئولیت مشکلات زیست محیطی ایجاد شده توسط اقدامات، محصولات و خدمات را در فضاهای روستایی یا شهری و محیط زیست به معنای گسترده بپذیرد. همچنین با



در نظر گرفتن محدودیت های زیست محیطی، یک سازمان باید در جهت بهبود عملکرد خود و دیگران در حوزه نفوذ و تأثیر خود اقدام نماید.

- رویکرد محتاطانه: بر اساس بیانیه ریو در مورد محیط زیست و توسعه و بیانیه ها و توافقات پس از آن، به هنگامی که آسیب جدی و غیر قابل بازگشت، محیط زیست یا سلامت انسان را تهدید می نماید، کمبود یقین علمی نباید دلیلی برای تأخیر در انجام اقدامات هزینه بر اتربخش و اقتصادی جهت جلوگیری از انحطاط محیط زیست و یا آسیب به سلامتی انسان ها باشد. هنگامی که سودمند بودن فواید نسبت به هزینه های یک اقدام مورد توجه قرار می گیرد، یک سازمان می بایست هزینه ها و منافع بلند مدت آن اقدام را در نظر بگیرد، نه هزینه کوتاه مدت آن بر سازمان.

- مدیریت ریسک زیست محیطی: به منظور ارزیابی، اجتناب و کاهش خطرات زیست محیطی و پیامدهای فعالیت های یک سازمان، سازمان ها باید به اجرای برنامه هایی بپردازند که دارای چشم انداز مبتنی بر ریسک و پایداری هستند. همچنین توسعه و اجرای اقداماتی مبتنی بر افزایش آگاهی و واکنش در شرایط اضطراری، به منظور کاهش پیامدهای ناگهانی زیست محیطی، بهداشت و ایمنی و نیز بیان اطلاعات مرتبط با رخدادهای زیست محیطی به مقامات مسئول و جوامع محلی، باید در دستور کار و برنامه کاری یک سازمان قرار گیرد.

- پرداخت هزینه های آلاینده: یک سازمان باید هزینه های آلودگی ایجاد شده از انجام فعالیت های خود را مطابق با میزان اثرگذاری زیست محیطی بر جامعه و اقدامات اصلاحی لازم را مورد توجه قرار دهد یا وقتی که از حد مجاز ایجاد آلودگی فراتر رود (رجوع به اصل 16 بیانیه ریو)، یک سازمان باید تلاش خود را در جهت درونی نمودن هزینه های آلودگی و کمی نمودن مزایای اقتصادی و محیط زیستی و نیز پیش گیری از آلودگی نسبت به کاهش پیامدهای منفی آن بر مبنای اصل پرداخت هزینه های آلاینده ها به کار گیرد. یک سازمان ممکن است همکاری با دیگران را برای توسعه ابزارهای اقتصادی همچون بودجه های اضطراری برای فائق آمدن بر هزینه های مرتبط با رخدادهای مهم زیست محیطی انتخاب نماید.

2-2-5-6- ملاحظات

یک سازمان در فعالیت های مدیریت زیست محیطی خود، باید ارتباط و به کارگیری رویکردها و تکنیک های ذیل را مورد ارزیابی قرار دهد:

- رویکرد چرخه عمر: اهداف اصلی رویکرد چرخه عمر عبارت است از: کاهش پیامد های زیست محیطی محصولات و خدمات و بهبود عملکرد اقتصادی - اجتماعی آنها، در سرتاسر دوره عمر محصول از استخراج مواد خام و تولید انرژی گرفته تا استفاده و بازیابی آن. یک سازمان نباید توجه خود را تنها به تطابق با اهداف فوق معطوف کند، بلکه باید بر نوآوری ها نیز متمرکز گردد و به بهبودهای مستمر عملکرد زیست محیطی خود متعهد باشد.

- ارزیابی تأثیرات زیست محیطی: یک سازمان باید تأثیرات زیست محیطی را پیش از آغاز یک اقدام یا پروژه جدید ارزیابی نماید و از آن به عنوان بخشی از روند تصمیم گیری استفاده نماید.



- تولید پاک تر و کارایی اکوسیستمی: استراتژی هایی برای تأمین نیازهای انسانی با استفاده از منابع و بازدهی بیشتر و با تولید آلودگی و ضایعات کمتر وجود دارد. مهمتر آن است که بیشتر بر بهبود و رشد منابع در مبدا تمرکز شود تا بر انتهای فرآیند یا فعالیت. تولید پاک تر و ایمن تر و رویکردهای کارایی اکوسیستمی شامل موارد زیر می باشد:

- رویه های بهبود، بهسازی یا معرفی فرآیندها و تکنولوژی جدید، کاهش استفاده از مواد و انرژی، استفاده از انرژی تجدید پذیر، بهینه سازی مصرف آب، حذف یا مدیریت ایمن مواد و ضایعات سمی و خطرناک و بهبود طراحی محصول یا خدمات.

- رویکرد سیستمی محصول - خدمت: این رویکرد می تواند تمرکز تعاملات بازار را از فروش یا تولید محصول (انتقال مالیت از طریق فروش یک باره یا لیزینگ/اجاره) به فروش یا فراهم کردن سیستم محصولات و خدمات تغییر دهد که توأمأ نیاز مصرف کننده را تأمین کند (از طریق انواع خدمات و مکانیزم های ارسالی). سیستم های محصول - خدمت شامل اجاره محصول، کرایه و یا اشتراک قرار دادن آن، ادغام محصول و پرداخت برای خدمت می باشد. چنین سیستم هایی می توانند بهره برداری از مواد را کاهش داده، درآمدهای گردش مواد را تفکیک و ذینفعان را در پذیرش مسئولیت بیشتر در چرخه عمر محصول و خدمات وابسته درگیر نماید.

- استفاده از اقدامات و تکنولوژی های سازگار با محیط زیست: یک سازمان باید خواستار پذیرش و موارد مناسب، توسعه و گسترش فن آوری ها و خدمات سازگار با محیط زیست باشد.

- تأمین (خرید) پایدار: یک سازمان باید در رابطه با تصمیم گیری های خرید و تأمین خود، عملکرد زیست محیطی، اجتماعی و اخلاقی یا خدمات تولید شده را در سرتاسر دوره عمر آنان در نظر گرفته و در صورت امکان محصولات یا خدمات دارای حداقل پیامدها در اولویت قرار دهد. همچنین سازمان باید طرح های برچسب زنی مستقل، اثربخش و قابل اطمینان یا دیگر طرح های تأیید محصول را مانند برچسب زنی محصولات دوستدار محیط زیست و یا فعالیت های بازرسی را مورد توجه قرار دهد.

- یادگیری و افزایش آگاهی: یک سازمان باید به ایجاد آگاهی و بهبود سطح یادگیری مناسب، به منظور حمایت از تلاش های زیست محیطی درون سازمان و حوزه نفوذ و تأثیر آن پردازد.

3-5-6- مسئله 1 زیست محیطی: جلوگیری از آلودگی

1-3-5-6- توصیف مسئله

سازمان می تواند عملکرد زیست محیطی خود را با جلوگیری از ایجاد آلودگی در موارد زیر بهبود بخشد:

- انتشار آلودگی در هوا: خروجی آلاینده ها در هوا مانند سرب، جیوه ترکیبات آلی فرار، دی اکسید گوگرد، اکسید نیتروژن، دی اکسین ها، ذرات و مواد مخرب اوزون، اثراتی بر محیط زیست و سلامت دارند که به روش های مختلف بر افراد تأثیر می گذارند. این انتشار ممکن است به شکل مستقیم از کارخانه ها و اقدامات سازمان و یا به شکل غیر مستقیم از طریق استفاده یا نگهداری پس از پایان عمر محصولات یا خدمات و یا تولید انرژی که مصرف می کند ناشی شود.



- انتقال آلودگی ها به آب: یک سازمان ممکن است از طریق خروجی ها و جریان های مستقیم، عمدی یا تصادفی موجب انتقال و نفوذ آلودگی به آب های سطحی از جمله محیط زیست دریایی، جریان آب های سطحی حاصل از بارندگی یا آب های سطحی حاصل از بارندگی یا آبهای زیر زمینی شود. این آلودگی ها ممکن است به شکل مستقیم از تجهیزات سازمان یا به گونه ای غیر مستقیم از طریق استفاده از محصولات یا خدمات سازمانی ناشی شوند.

- مدیریت پسماندها (مواد زائد): فعالیت ها، محصولات و خدمات یک سازمان ممکن است منجر به تولید پسماندهای مایع یا جامد شوند، که اگر به درستی مدیریت نشوند، می توانند باعث آلوده شدن هوا، آب، خاک و زمین شوند. مدیریت مسئولانه پسماند به دنبال اجتناب از آلودگی و کاهش ضایعات باید به صورت انعطاف پذیر و بر اساس رویکرد چرخه عمر انجام شود. پسماندهای خطرناک که شامل پسماندهای رادیواکتیو می شوند، باید به شیوه مناسب و شفاف مدیریت شوند.

- استفاده و دفع مواد شیمیایی خطرناک و سمی: سازمان تولیدکننده یا مصرف کننده مواد شیمیایی خطرناک و سمی (هم موادی که به صورت تولید می شوند و هم مواد ایجاد شده توسط انسان) از طریق خروج یا انتشار آلودگی می تواند بر اکوسیستم و سلامت بشر اثرات آنی یا بلند مدت به جای گذارد. این اثرگذاری بر روی افراد با توجه به جنسیت و سن آنان متفاوت می باشد.

- سایر اشکال شناسایی آلودگی: اقدامات، محصولات و خدمات ممکن است باعث ایجاد اشکال دیگر آلودگی شود، که اثرات منفی بر سلامت و رفاه جامعه به جای می گذارد و در زنان و مردان به روش های مختلف بروز می کند. این آلودگی ها، صدا، بو، آلودگی تصویری، ارتعاشات، تشعشعات، عوامل عفونت زا (مانند ویروس یا باکتری)، آلودگی های بدون منبع مشخص و خطرات بیولوژیکی را شامل می شود (برای مثال گونه های مهاجم).

2-3-5-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان به منظور جلوگیری از ایجاد آلودگی ناشی از اقدامات خود بایستی موارد ذیل را در نظر بگیرد:

- ابعاد و تأثیر تصمیمات و فعالیت های خود را بر محیط اطراف مشخص کند.
- منابع آلودگی و پسماند مربوط به فعالیت های خود را مشخص نماید.
- منابع قابل توجه آلودگی و کاهش آلودگی مصرف آب، تولید زباله و مصرف انرژی را اندازه گیری، ثبت و گزارش کند.
- اقداماتی را با هدف جلوگیری از آلودگی و پسماند با استفاده از سلسله مراتب مدیریت پسماند و تضمین مدیریت پسماند و آلودگی های اجتناب ناپذیر به کار گیرد.
- برای از بین بردن آلودگی های ناشی از انتشار آلودگی و پسماند، به صورت بالفعل و بالقوه مرتبط با ریسک های سلامتی و روش های و پیشنهادی کاهش، با کمیته محلی مشارکت کند.
- به اجرای اقداماتی در جهت کاهش تدریجی مستقیم و غیر مستقیم آلودگی در حوزه کنترل و نفوذ خود به خصوص از طریق توسعه و بهبود درک توسعه محصولات و خدماتی با دوستداری بیشتر محیط زیست بپردازد.



- میزان و نوع مواد مرتبط سمی مهم و خطرناکی که از آلودگی ها چه از فعالیت های عادی و چه به صورت غیر مترقبه به کار می برند و رها می کنند و شامل ریسک شناخته شده سلامت انسانی و محیط زیستی ایجاد می کند، را به طور عمومی افشا کند.

- سازمان می بایست به صورت سیستماتیک موارد ذیل را مشخص نموده و استفاده از آنها را منع کند.

- مواد شیمیایی ممنوع یا ذکر شده در پیمان های بین المللی و قوانین داخلی،

- در صورت امکان، سازمان باید از به کار بردن مواد شیمیایی که به وسیله مراجع علمی و عمومی ذی صلاح و با مبانی عقلایی و قابل تأیید به عنوان نگران کننده شناخته شده اند، در حوزه نفوذ و تأثیر خود اجتناب کند. مواد شیمیایی که باید از آنها اجتناب شود شامل موارد ذیل است اما به آنها محدود نمی شود، موادی که سبب تخریب لایه اوزون می شوند، آلاینده های الی دائمی و مواد شیمیایی قید شده در کنوانسیون روتردام، آفت کش های خطرناک (تعیین شده توسط سازمان بهداشت جهانی) و مواد شیمیایی سرطان زا (شامل قرار گرفتن در معرض دود ناشی از محصولات تنباکو)، مواد ایجاد کننده اختلال ژنتیکی، مواد شیمیایی تأثیر گذار بر باروری و مختل کننده غدد درون ریز، یا مواد پایدار یا مواد تجمع زیستی و سمی (PBTs) یا مواد بسیار پایدار و دارای تجمع زیستی (vPvBs).

- اجرای برنامه هایی به منظور پیشگیری از وقوع حوادث محیط زیستی و همچنین اجرا و آماده سازی طرح اضطراری، این طرح کلیه تصادف و حوادث که در داخل یا خارج سازمان به وقوع می پیوندند را پوشش می دهد و با مشارکت کارکنان، شرکاء، مسئولان و انجمن های محلی و سایر ذی نفعان مرتبط می باشد. این برنامه علاوه بر موارد فوق، شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک، رویه های اعلام خطر رویه های فراخوان و سیستم های ارتباطی را همچون آموزش عمومی و ارائه اطلاعات دربر می گیرند.

4-5-6- مسئله 2 زیست محیطی: استفاده پایدار از منابع

1-4-5-6- توصیف مسئله

به منظور اطمینان از در دسترس بودن منابع در آینده، رویه های کنونی مصرف و تولید باید تغییر کند تا هماهنگ با ظرفیت های موجود کره زمین عمل نماید. بهره وری پایدار از منابع تجدیدناپذیر بدین معنی است که نرخ استفاده کمتر یا مساوی با نرخ تجدیدپذیری طبیعی آنها باشد. برای منابع تجدیدناپذیر (مانند سوخت های فسیلی، فلزات و مواد معدنی) پایداری بلندمدت نیازمند استفاده کمتر از مدت زمانی باشد که یک منبع تجدیدپذیر می تواند جایگزین آن گردد. سازمان می تواند استفاده مسئولانه از الکتروسیته، سوخت، مواد خام و پردازش شده، زمین، آب و از طریق ترکیب یا جایگزینی منابع تجدیدپذیر با منابع تجدیدناپذیر به سمت منابع پایدار و تجدیدپذیر گام بردارد. به عنوان نمونه، با استفاده از فن آوری نوآورانه، چهار حوزه کلیدی برای بهبود بازدهی عبارتند از:

- بهینه سازی مصرف انرژی: سازمان می تواند برنامه های بهینه سازی مصرف انرژی را به منظور کاهش تقاضای انرژی برای ساختمان ها، حمل و نقل، فرآیندهای تولید، وسایل الکترونیکی و تجهیزات و ارائه خدمات به اجرا درآورد. بهبود بازدهی در مصرف انرژی خورشیدی، انرژی زمین گرمایی، هیدروالکترونیک، انرژی جزر و مدی و انرژی بادی و زیست توده می باشد.



- ذخیره سازی، بهره برداری و دسترسی به آب: دسترسی به منابع قابل اطمینان و سالم آشامیدنی و خدمات بهداشتی، نیاز بنیادین و حق اساسی بشر می باشد. اهداف توسعه هزاره (کادر شماره 13) دسترسی پایدار به آب آشامیدنی سالم را شامل می شود. یک سازمان باید ذخیره و کاهش بهره برداری از آب و همچنین استفاده مجدد از آن را در اقدامات خود قرار دهد و افزون بر آن، ذخیره آب را در حوزه نفوذ و تأثیر خود ترویج و گسترش دهد.

- بازدهی در بهره برداری از مواد: یک سازمان باید برنامه های بازدهی مواد را به منظور کاهش منفی بر محیط زیست، که از طریق به کارگیری مواد اولیه در فرآیند تولید، نهایی شدن محصولات به وجود می آیند به کار برد. برنامه های بهره برداری از مواد بر اساس شناسایی راه هایی به منظور افزایش بازدهی استفاده از مواد اولیه در حوزه نفوذ و تأثیر یک سازمان طراحی شده اند. استفاده از مواد سبب اثرگذاری زیست محیطی مستقیم و غیر مستقیم می گردد که به یکدیگر مرتبط هستند. به عنوان نمونه، با تأثیرگذاری بر روی اکوسیستم های معدن و جنگل، انتشار آلودگی های ناشی از مصرف، حمل و نقل و فرآوری مواد.

- حداقل نمودن منابع مورد نیاز یک محصول: منابع مورد نیاز محصول نهایی، در طول استفاده می بایست مورد توجه قرار گیرد.

2-4-5-6- انتظارات و اقدامات مرتبط

در ارتباط با کلیه، محصولات و خدمات، سازمان می بایست:

- منابع انرژی، آب و سایر مواد را اندازه گیری، ثبت و گزارش نماید.
- مواد مصرف قابل توجه انرژی، آب و سایر مواد را اندازه گیری، ثبت و گزارش نماید.
- بازدهی منابع را به منظور کاهش مصرف انرژی، آب و سایر مواد با در نظر گرفتن بهترین شاخص های عملکرد و سایر معیارها اندازه گیری نماید.
- منابع تجدیدپذیر را با منابع تجدیدناپذیر پایدار و کم اثر جایگزین و یا تکمیل نماید.
- از مواد بازیابی شده یا آب بهره برداری شده تا حد امکان استفاده نماید.
- منابع آب به منظور تضمین دسترسی عادلانه کلیه مصرف کنندگان در منطقه پخش و تقسیم آب مدیریت کند.
- به ترویج مسئولیت بلند مدت تولید کننده توجه نماید.
- مصرف پایدار را ترویج کند.

5-5-6- مسئله 3 زیست محیطی: کاهش تغییرات آب و هوایی و سازگاری با آن

1-5-5-6- توصیف مسئله



خروج گازهای گلخانه ای ناشی از اقدامات بشر مانند دی اکسید کربن و متان و دی اکسید نیتروژن، به عنوان یکی از محتمل ترین عوامل تغییر جهانی آب و هوا شناخته شده اند که تأثیر بسزایی بر طبیعت و محیط زیست بشر دارند. با توجه به روند تغییرات مشاهده شده، پیش بینی می شود که در آینده شاهد بالا رفتن دما، گرم شدن زمین، تغییر در الگوی بارش، افزایش رویدادهای جوی شدید، بالا رفتن سطح آب دریاها، وخیم تر شدن کمبود آب و تغییر در اکوسیستم ها، کشاورزی و شیلات باشیم. بدین ترتیب کلیه این رویدادها، تغییرات آب و هوایی را تا حدی شدیدتر از حالت کنونی تحت تأثیر قرار می دهند و پیامد آن ایجاد مشکلات جدی تر خواهد کرد.

هر سازمان برای خروج بخشی از گازهای گلخانه ای (به صورت مستقیم یا غیر مستقیم) مسئول بوده و به گونه ای از تغییرات آب و هوایی تأثیر می پذیرد. دلایلی وجود دارد که سازمان ها برای حداقل رساندن خروجی ها گازهای گلخانه ای (کاهش) و برنامه ریزی برای تغییرات آب و هوای در حال تغییر (سازگاری) تلاش می نماید سازگاری با تغییرات جوی کاربرد اجتماعی نیز دارد که به صورت تأثیر بر سلامت، رفاه و حقوق بشر نمایان می گردد.

2-5-5-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

1-2-5-5-6- کاهش تغییرات آب و هوا

برای کاهش تغییرات آب و هوایی برای اقدامات، محصولات و خدمات، سازمان می بایست:

- منابع مستقیم و غیر مستقیم خروجی های گازهای گلخانه ای را شناسایی و مرزها و حدود مسئولیت خود را در این خصوص تعریف کند.
- خروجی های گازهای گلخانه ای مهم را ترجیحاً با بهره گیری از روش های تعیین شده در استانداردهای بین المللی اندازه گیری، ثبت و گزارش نماید (برای مشاهده برخی نمونه های برنامه های اقدام و استانداردها به پیوست A مراجعه شود).
- اقدامات بهینه ای را برای کاهش چشمگیر و به حداقل رساندن خروجی های گازهای گلخانه ای به صورت مستقیم و غیر مستقیم در حوزه کنترل خود تعریف کند و درون حوزه نفوذ و تأثیر خود اقدامات مشابهی را تشویق کند.
- میزان و نوع بهره برداری از سوخت های عمده مصرفی در سازمان را بازنگری کند و برنامه ای به منظور بهبود کارایی و اثربخشی به اجرا درآورد. رویکرد چرخه عمر باید به منظور حصول اطمینان از کاهش خالص انتشار گازهای گلخانه ای مورد توجه قرار گیرد حتی در زمانی که فناوری ها و انرژی های تجدیدپذیر کم انتشار مورد توجه قرار می گیرد.
- انتشار گازهای گلخانه ای را (به ویژه آن مواردی که سبب تخریب لایه اوزون می گردد) که ناشی از بهره برداری و تغییر بهره برداری از زمین، فرآیندها یا تجهیزات می باشد (شامل گرما، تهویه و واحدهای تهویه هوا - البته نه محدود به آنها) کاهش دهد یا از آن جلوگیری کند.
- در صورت امکان مسئله صرفه جویی در مصرف انرژی را که شامل خرید کالاهایی از نظر انرژی بهینه تر و طراحی محصولات و خدمات از نظر انرژی بهینه تر در سازمان می باشد عملیاتی نماید.



- به کاهش انتشار کربن به وسیله پیاده سازی اقداماتی که منجر به حذف گازهای گلخانه ای می گردد توجه نماید. به عنوان مثال از طریق حمایت از برنامه های کاهش انتشار مطمئن، جذب و ذخیره سازی کربن و غیره به حذف آثار منفی کربن می پردازد.

2-2-5-5-6- انطباق با تغییرات آب و هوایی

برای کاهش آسیب پذیری نسبت به تغییرات آب و هوایی، سازمان می بایست:

- پیش بینی تغییرات آب و هوایی جهانی محلی را برای شناسایی ریسک و یکپارچه سازی سازگاری با تغییرات در تصمیم سازی ها در نظر گیرد.

- فرصت هایی را به منظور جلوگیری یا به حداقل رساندن آسیب های مرتبط با تغییرات آب و هوایی شناسایی نموده و در صورت امکان، از فرصت ها برای سازگاری با شرایط در حال تغییر و جدید استفاده نماید (کادر 10 را ملاحظه کنید).

- به پیاده سازی اقداماتی در جهت پاسخ گویی به اثرات موجود یا پیش بینی شده در حوزه نفوذ و تأثیر خود پردازد و در ایجاد ظرفیت سازگاری برای ذی نفعان خود نیز سهیم باشد.

6-5-6- مسئله 4 زیست محیطی: حفاظت و تجدید زیست بوم های طبیعی و تنوع زیستی

1-6-5-6- توصیف مسئله

از دهه 1960، فعالیت بشر اکوسیستم ها را با سرعت و شدت بیشتری نسبت به هر دوره تاریخی تغییر داده است. تقاضای رو به افزایش برای طبیعی منجر به کمبود قابل توجه و بازگشت ناپذیر زیستگاه ها و تنوع زیستی بر روی کره زمین شده است. مناطق وسیع هم شهری و هم روستایی نیز به علت اقدام بشر تغییر شکل یافته اند.

سازمان می تواند در ترمیم و حفاظت از محیط زیست طبیعی و اکوسیستم های آن و نیز حفاظت از خدمات و کارکردهای مختلفی که اکوسیستم ها را فراهم می نمایند (مانند غذا و آب، وضعیت آب و هوا، تشکیل خاک و فرصت های خلق مجدد) بسیار مسئولانه عمل کنند. جنبه های کلیدی این مسئله عبارتند از:

- ارج نهادن و حفاظت از تنوع زیستی: تنوع زیستی به گوناگونی زندگی در تمامی شکل ها، سطوح و ترکیبات نامیده می شود. این گوناگونی شامل تنوع در اکوسیستم، گونه ها و تنوع ژنتیکی نیز می گردد. حفاظت از تنوع زیستی با هدف تضمین بقای گونه های خاکی و آبی، تغییر پذیری ژنتیکی و اکوسیستم های طبیعی صورت می گیرد.

- ارج نهادن، حفظ و بازیابی خدمات اکوسیستم: اکوسیستم ها از طریق تأمین خدماتی مانند غذا، آب، سوخت، کنترل سیلاب، خاک، گرده افشانی، ایفای طبیعی، جذب آلودگی و پسماند به رفاه جامعه کمک می کنند. اگر اکوسیستم ها دچار انحطاط شوند و نابود گردند، توانایی خود را برای عرضه این خدمات از دست می دهند.

- بهره برداری پایدار از زمین و منابع طبیعی: پروژه های مرتبط با زمین سازمان، ممکن است زیستگاه، آب، خاک و اکوسیستم ها را محافظت کنند یا باعث تخریب آنها گردند.



- پیشبرد توسعه شهری و روستایی سازگار با محیط زیست: تصمیمات و فعالیت های سازمان می تواند تأثیر به سزایی بر محیط زیست شهری و روستایی و اکوسیستم های مرتبط با آن داشته باشند. این تأثیرات به عنوان نمونه، با برنامه ریزی شهری، ساخت و ساز، سیستم حمل و نقل، مدیریت پسماند و فاضلاب و روش های کاربردی کشاورزی مرتبط می باشد.

2-6-5-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می بایست در مورد کلیه فعالیت های خود:

- تأثیرات بالقوه زیان آور بر خدمات تنوع زیستی و اکوسیستم را شناسایی نموده و اقدامات لازم برای حذف یا به حداقل رسانی این تأثیرات را انجام دهد.
- در مواردی که امکان پذیر و مناسب می باشد، در مکانیزم های بازار مشارکت داشته باشند تا هزینه تأثیرات زیست محیطی را درونی ساخته و در حفاظت از خدمات زیست محیطی ارزش اقتصادی ایجاد کند.
- اولویت بالایی برای اجتناب از آسیب رسانی به اکوسیستم های طبیعی و در درجه دوم، تجدید اکوسیستم ها در نظر گیرند و در نهایت اگر این دو اقدام امکان پذیر نبود، آسیب را از طریق اقداماتی جبران نماید که منجر به تقویت اساسی خدمات اکوسیستم در طول زمان می شود.
- یک استراتژی یکپارچه را برای اداره زمین، آب و اکوسیستم به منظور ترویج و بهره برداری پایدار با یک روش اجتماعی منصفانه، تدوین و اجرایی کند.
- برای حفاظت از گونه ها یا زیستگاه های بومی، تهدید شده و در معرض خطر که ممکن است تأثیر منفی پذیرفته باشند اقداماتی به عمل آورد.
- به منظور کاهش تأثیرات زیست محیطی احتمالی ناشی از تصمیمات خود بر زمین شامل تصمیمات مرتبط با کشاورزی و توسعه شهری برنامه های را طراحی و پیاده سازی کند.
- در توسعه ساختمان ها و کارهای ساخت و ساز، حفاظت از زیستگاه های طبیعی، تالاب ها، جنگل ها، مناطق حیات وحش، مکان های حفاظت شده و زمین های کشاورزی را در دستور کار قرار دهد.
- کشاورزی، شیلات و رویه های جنگلداری پایدار شامل جنبه های مرتبط با آسایش حیوانات به عنوان نمونه همانگونه که در استانداردهای هدایت کننده و طرح های گواهی دهنده آمده است، را بپذیرد.
- بخش بیشتری از محصولات را از تأمین کنندگانی خریداری نماید که از فرآیندها و تکنولوژی های پایدار استفاده نمایند.
- حیات وحش و زیستگاه آنها را به عنوان بخشی از اکوسیستم طبیعی مان که می بایست حفاظت شوند در نظر بگیرد آسایش آنها را نیز به حساب آورد.



- از رویکردهایی که تهدیدی برای حیات یا منجر به انقراض گونه های جهانی، منطقه ای یا بومی می گردد یا اجازه پخش و تکثیر گونه های مهاجم را می دهد، دوری نماید.

6-6- رویه های عملیاتی منصفانه

6-6-1-6-6-1- رویه های عملیاتی منصفانه

6-6-1-1-6-6-1-1- سازمان ها و رویه های عملیاتی منصفانه

رویه های عملیاتی منصفانه به رفتارهای اخلاقی در یک سازمان که با سایر سازمان ها سروکار دارد. این رفتارها روابط انسان بین سازمان ها و موسسات دولتی همانند روابط سازمان با شرکاء تأمین کنندگان، پیمانکاران، رقبا و انجمن هایی که در آن عضویت هستند را در بر می گیرد.

مسائل مرتبط به رویه های عملیاتی منصفانه در حوزه های ضد فساد، مشارکت مسئولانه، ارتباط با سایر سازمان ها و محترم دانستن حقوق مالکیت بروز می کنند.

6-6-1-2-6-6-1-2- رویه های عملیاتی منصفانه و مسئولیت اجتماعی

در حوزه مسئولیت اجتماعی، رویه های عملیاتی منصفانه به شیوه هایی اشاره می کند که سازمان از روابط خود با سایر سازمان ها برای گسترش نتایج مثبت بهره می برد. نتایج مثبت با ایجاد رهبری و گسترش پذیرش مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان قابل حصول می باشد.

6-6-2-6-6-2- اصول و ملاحظات

اخلاقی رفتار کردن برای بنیان نهادن و تداوم روابط سازنده و پربار بین سازمان ها ضروری می باشد. بنابراین رعایت، ترویج و تشویق استاندارد رفتارهای اخلاقی زمینه ساز کلیه رویه های عملیاتی منصفانه است. جلوگیری از فساد و مشارکت سیاسی مسئولانه وابسته به احترام به حاکمیت قانون، تبعیت از استانداردهای اخلاقی، پاسخگویی و شفافیت بستگی می باشد. رقابت منصفانه و احترام به حقوق مالکیت بدون رابطه صادقانه، برابر و منسجم بین سازمان ها غیر قابل حصول است.

6-6-3-6-6-3- مسئله 1 رویه های عملیاتی منصفانه: مبارزه با فساد

6-6-3-1-6-6-3-1- توصیف مسائل

فساد، سوء استفاده از قدرت به امانت سپرده شده برای اهداف شخصی می باشد. فساد می تواند در اشکال مختلف ظاهر شود، نمونه های فساد شامل پرداخت رشوه (در خواست/ ارائه و قبول رشوه به شکل پول یا هر نوعی) به مسئولان عمومی یا افراد در بخش خصوصی تناقض در منافع، کلاه برداری، پول شویی و اختلاس، پنهان کاری، ممانعت از اجرای عدالت و تجارت تحت نفوذ.

فساد، کارایی و اعتبار اخلاقی سازمان را تحلیل می برد و ممکن است آن را در معرض پیگرد قانونی و ممنوعیت های اداری و مدنی نیز قرار دهد. فساد منجر به نقض حقوق بشر، فساد تدریجی فرآیندهای سیاسی، فقیرتر شدن جوامع و آسیب به محیط کسب و کار می گردد. فساد همچنین در رقابت، توزیع ثروت و رشد اقتصادی را از شکل طبیعی خارج می کند.



2-3-6-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

برای جلوگیری از فساد و رشوه سازمان می بایست:

- ریسک های فساد را شناسایی کند و رویه هایی که با فساد، پرداخت های تسهیل کننده، رشوه و اخاذی مقابله می کنند را اجرایی نموده و حفظ نماید.
- اطمینان حاصل نماید که رهبری آن نمونه ای از مقابله با فساد بوده و تعهد، تشویق و نظارت را در اجرای سیاست های ضد فساد به کار می گیرد.
- از کارمندان و نمایندگان خود را در تلاش برای ریشه کنی رشوه و فساد حمایت نماید، آموزش دهد و مشوق هایی را برای پیشرفت کار در نظر گیرد.
- آگاهی کارمندان، نمایندگان، پیمانکاران و تأمین کنندگان خود را مورد فساد و چگونگی مقابله با آن افزایش دهد.
- نظامی کارآمد در جهت مقابله با فساد، تأسیس و حفظ نماید.
- کارکنان، شرکای تجاری، نمایندگان و تأمین کنندگان خود را برای گزارش تخلف از سیاست های سازمان و رفتار غیرمنصفانه را با پذیرش مکانیزم هایی که گزارش دهی را مناسب و پیگیری را بدون ترس از انتقام ممکن سازد، تشویق کند.
- نقص قوانین کیفری را به اطلاع مسئولان ذیربط برساند.
- از طریق تشویق دیگران که سازمان با آنها ارتباط کاری دارد، با فساد مقابله کند تا رویه های مشابه ضد فساد پذیرفته گردد.

4-6-6- مسئله 2 رویه های عملیاتی منصفانه: مشارکت سیاسی

1-4-6-6- توصیف مسئله

سازمان ها می بایست از فرآیندهای سیاسی عمومی پشتیبانی کنند و توسعه سیاست گذاری عمومی که منافع جامعه را در سطح وسیع در بردارد، تشویق و ترویج نمایند. سازمان ها می بایست از استفاده از تأثیر مداخله آمیز و رفتارهایی مانند دستکاری آمار و ارقام، تهدید و راعاب، تحمیل که فرآیند سیاست گذاری را تضعیف می کند، دوری نماید.

2-4-6-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می بایست:

- کارکنان و نمایندگان خود را آموزش دهند و سطح آگاهی آنها را در زمینه همکاری و مشارکت سیاسی مسئولانه و چگونگی مواجهه با تضاد منافع افزایش دهند.
- در زمینه فعالیت های مرتبط با لابی کردن، همکاری، مشارکت سیاسی و مداخله سیاسی شفاف باشند.



- سیاست ها و راهنمایی هایی را به منظور مدیریت اقدامات افرادی که بر دفاع از منافع سازمان متمرکز هستند، تدوین و پیاده سازی کنند.

- از مشارکت های سیاسی که در تلاش برای در کنترل آوردن یا امری که به عنوان تحت تأثیر قرار دادن سیاست مداران و سیاست گذاران جهت اهداف خاص درک شود، خودداری کنند.

- از اقداماتی که در جهت خبرسازی ناصحیح، جعل واقعیت، تهدید و اجبار باشد، پرهیز کنند.

5-6-6- مسئله 3 رویه های عملیاتی منصفانه: رقابت منصفانه

1-5-6-6- توصیف مسئله

رقابت منصفانه و گسترده، نوآوری و کارایی را تشویق می کند، هزینه محصولات و خدمات را کاهش می دهد، نوآوری را ترویج می کند، به سازمان ها این اطمینان را می دهد که دارای فرصت های برابر هستند، توسعه محصولات یا فرآیندهای جدید و بهبود یافته را تشویق می کند و در بلند مدت، رشد اقتصادی و استانداردهای زندگی را بهبود می دهد. رفتارهای ضدرقابتی، شهرت سازمان را در ارتباط با ذینفعان آن به مخاطره می اندازد و ممکن است مشکلات قانونی ایجاد شود. زمانی که سازمان از ورود به رفتارهای ضدرقابتی پرهیز می کند، شرایط و محیطی ایجاد می شود که این رفتارها تحمل و این به سود همه می باشد.

شکل های مختلفی از رفتار ضدرقابتی وجود دارد. برخی از نمونه ها عبارتند از: تثبیت قیمت ها، زمانی که گروه ها برای فروش یک محصول یا خدمت در یک قیمت تباری کنند، پیشنهاد تقلب، زمانی که گروه ها برای دستکاری در یک پیشنهاد رقابتی تباری کنند و قیمت گذاری تهاجمی، زمانی که به فروش یک محصول با قیمت بسیار پایین پردازند با این هدف که رقبا از بازار بیرون رانده و تحریم های غیر منصفانه به آنها تحمیل کند.

2-5-6-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

برای ترویج رقابت منصفانه، سازمان می بایست؛

- فعالیت های خود را با قوانین و مقررات رقابتی سازگار نموده و با مسئولان قانونی ذیربط همکاری نماید.

- رویه ها و دیگر روش های حفاظتی را برای جلوگیری از مشارکت یا همدستی در رفتارهای ضدرقابتی تدوین کند.

- سطح آگاهی کارکنان خود را از اهمیت تطبیق با قوانین رقابتی و رقابت منصفانه را افزایش دهد.

- از رویه های ضدانحصار و ضد دامپینگ و سیاست های عمومی که رقابت را تشویق می کند، حمایت کند.

- نسبت به محیط اجتماعی که در آن فعالیت می کند، آگاه باشد و از شرایط اجتماعی (مثلا فقر) در جهت کسب مزیت رقابتی غیرمنصفانه سوءاستفاده نکند.



6-6-6- مسئله 4 رویه های عملیاتی منصفانه: بهبود وضعیت مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش

1-6-6-6- توصیف مسئله

هر سازمان می تواند بر دیگر سازمان ها از طریق تصمیم های تامین و خرید اثرگذار باشد. سازمان ها می توانند از طریق رهبری و هدایت گری در طول زنجیره تامین، پذیرش و حمایت از اصول و رویه های مسئولیت اجتماعی را ترویج دهند. یک سازمان باید تأثیرات بالقوه یا پیامدهای ناخواسته خرید و تصمیمات مرتبط با آن را بر دیگر سازمان ها مورد توجه قرار دهند و توجه خود را به حذف یا کاهش هر گونه تأثیر منفی معطوف کند. این موضوع، همچنین به تحریک تقاضا برای محصولات و خدمات اجتماعی کمک می کند. این اقدامات نباید به عنوان جایگزین نقش مقامات مسئول در جهت برقراری و اجرای قوانین و مقررات قلمداد گردد.

هر سازمانی در زنجیره ارزش، مسئولیت انطباق با قوانین و مقررات مرتبط و همچنین تأثیرات فعالیت های خود بر جامعه و محیط زیست را بر عهده دارد.

2-6-6-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

به منظور بهبود وضعیت مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش خود، یک سازمان می بایست:

- معیارهای اخلاقی، اجتماعی، زیست محیطی و برابری جنسیت شامل سلامت و ایمنی در سیاست ها و رویه های خرید، توزیع و پیمانکاری خود را بهبود سازگاری با اهداف مسئولیت اجتماعی به کار بندد.
- سایر سازمان ها را در تدوین سیاست های مشابه بدون زیاده روی در سیاست های ضد رقابتی تشویق کند.
- بررسی دقیق و پایش در سازمان هایی که با آنها ارتباط دارد را با دیدگاه جلوگیری از به خطر انداختن تعهدات سازمان نسبت به مسئولیت اجتماعی انجام دهد.
- به فراهم آوردن پشتیبانی کسب و کارهای کوچک و متوسط توجه کند که شامل افزایش آگاهی در خصوص مسائل مسئولیت اجتماعی و بهترین رویه ها و کمک اضافی (برای نمونه تکنیکی، ظرفیت سازی و سایر منابع) تا اهداف مسئولیت اجتماعی تحقق یابد.
- در افزایش سطح آگاهی نسبت به اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی در سازمان هایی که با آنها ارتباط دارد، فعالانه مشارکت داشته باشند.
- رفتار منصفانه و کاربردی در قبال هزینه ها و منافع اجرای رویه های مسئولانه اجتماعی در سرتاسر زنجیره ارزش را گسترش دهد از جمله در مواقعی که ممکن است افزایش ظرفیت سازمان ها در زنجیره ارزش سبب تحقق اهداف مسئولانه اجتماعی گردد. این شامل رویه های مناسب خرید مانند اطمینان از اینکه قیمت منصفانه ای پرداخت شده و زمان تحویل مناسب وجود دارد و قراردادهای نیز محکم و استوار می باشند، می گردد.



7-6-6- مسئله 5 رویه های عملیاتی منصفانه: احترام به حقوق مالکیت

1-7-6-6- توصیف مسئله

حق مالکیت، به عنوان یکی از حقوق اساسی انسان در اعلامیه جهانی حقوق بشر شناخته شده است. حق مالکیت، حقوق فیزیکی و فکری شامل سود از زمین و سایر دارایی های فیزیکی، حق ثبت اختراع، سرمایه ها، حقوق معنوی و سایر حقوق را شامل می گردد. همچنین می تواند شامل ادعاهای حقوق مالکیتی گسترده تری شود نظیر دانش سنتی گروه های خاص مانند افراد بومی یا حقوق معنوی و فکری کارکنان یا سایرین را شامل می شود.

به رسمیت شناختن مالکیت، بهبود سرمایه گذاری و امنیت فیزیکی را همراه با تشویق خلاقیت نوآوری به دنبال دارد.

2-7-6-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می بایست:

- سیاست ها و رویه هایی را که احترام به حقوق مالکیت و دانش سنتی را بهبود می دهد، به اجرا درآورد.
- بررسی های مناسب جهت اطمینان از وجود مالکیت مشروع برای استفاده یا واگذاری دارایی ها به عمل آورد.
- در فعالیتهای حقوق مالکیت را نقض می کنند اعم از سوء استفاده از شرایط برتری، تقلب، و استفاده غیر قانونی از حق تألیف بر دیگران وارد نگردد.
- هزینه منصفانه را برای دارایی که به دست می آورد یا از آن استفاده می کند، بپردازد.
- انتظارات جامعه، حقوق بشر و نیازهای اولیه فردی را به هنگام استفاده و حفاظت از حقوق ذهنی و فیزیکی لحاظ کند.

7-6- مسائل مرتبط با مصرف کننده

1-7-6- مرور مسائل مرتبط با مصرف کننده

1-7-6-1- سازمان ها و مسائل مرتبط با مصرف کنندگان

سازمان تأمین کننده محصولات یا خدمات برای مصرف کنندگان خود و مشتریان، در قبال آن مصرف کنندگان و مشتریان مسئول می باشد. مسائلی که بیشتر کاربردی برای مشتریانی است که برای اهداف تجاری خرید می کنند، در بند 6-6 رسیدگی می شود و مسائلی که بیشتر برای مشتریانی است که برای مصارف شخصی خرید می کنند (مصرف کنندگان)، در بند حاضر رسیدگی می شود. اگر چه بخش های خاصی در هر دو بند 6-6 و بند حاضر برای هم مشتریان و هم مصرف کنندگان کاربردی می باشد.

مسئولیت شامل فراهم کردن آموزش و ارائه اطلاعات بازاریابی و فرآیندهای قراردادی منصفانه، شفافیت و مفید، بهبود وضعیت مصرف پایدار و طراحی محصولات و خدماتی که امکان دسترسی را برای همگان و در موارد مناسب برای گروه های آسیب پذیر نیز فراهم می کند، می باشند. اصطلاح مصرف کننده به آن دسته از افراد یا گروه هایی اطلاق می گردد که از



خروجی تصمیمات و فعالیت های سازمان استفاده می کنند و لزوماً به این معنا نیست که مصرف کنندگان مبلغی را برای محصولات و خدمات پرداخت کنند. این مسئولیت ها همچنین شامل کاهش مخاطرات استفاده از محصولات یا خدمات از طریق طراحی، ساخت، توزیع، ارائه اطلاعات، خدمات پشتیبانی و رویه های بازگشت محصول و فراخوان نیز می باشد. بسیاری از سازمان ها، اطلاعات فردی را جمع آوری می کنند یا مورد بهره برداری قرار می دهند و مسئولیت حفاظت از امنیت این اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کنندگان را نیز بر عهده دارند.

اصول این بند برای کلیه سازمان ها هنگامیکه به نقش ارائه خدمات به مصرف کنندگان می پردازند، قابل اجرا می باشد. هر چند بنا به نوع سازمان (سازمان های خصوصی، خدمات عمومی، سازمان های رفاه محلی و دیگر سازمان ها) و شرایط آن، این مسائل احتمالاً تفاوت خواهد بود. سازمان ها از طریق محصولات و خدماتی که ارائه می دهند و اطلاعاتی که فراهم می کنند، فرصت قابل توجهی برای مشارکت در مصرف پایدار و توسعه پایدار دارا می باشند.

2-1-7-6- مسائل مرتبط با مصرف کننده و مسئولیت اجتماعی

مسائل مرتبط با مصرف کننده در زمینه مسئولیت اجتماعی در میان کلیه موضوعات مرتبط با فعالیت های ارزیابی منصفانه، حفاظت از بهداشت و ایمنی، مصرف پایدار، حل منازعات و جبران منازعات و جبران خسارات، حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی، دسترسی به محصولات و خدمات ضروری، در نظر گرفتن نیازهای افراد ضعیف و آسیب دیده و آموزش مربوط می شود. راهنماهای سازمان ملل در زمینه حمایت از مصرف کننده، اطلاعات اساسی در مورد مسائل مرتبط با مصرف کننده و مصرف پایدار را ارائه می کنند.

2-7-6- اصول و ملاحظات

1-2-7-6- اصول

راهنمایی های ملل متحد برای حمایت از مصرف کننده و میثاق بین المللی بر اساس حقوق اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، اصولی را در رابطه با شیوه های مسئولانه اجتماعی در رابطه با نیازهای قانونی مصرف کننده بیان می نماید که شامل رضایت از تأمین نیازهای اساسی، حق برخورداری از استانداردهای مناسب زندگی مانند غذا، پوشاک و مسکن مناسب، بهبود مستمر شرایط زندگی و در دسترس بودن محصولات و خدمات اساسی از جمله می باشد. این اصول همچنین شامل حق بهبود وضعیت توسعه منصفانه، برابر و پایدار اقتصادی، توسعه اجتماعی و حفاظت زیست محیطی می گردند. این نیازهای قانونی شامل:

امنیت: حق دسترسی به محصولات غیر خطرناک و حفاظت مصرف کنندگان در برابر تهدیدهای سلامتی و بهداشت که از فرایندهای تولید، محصولات و خدمات نشأت می گیرد.

ایجاد آگاهی:

شنیدن شدن: آزادی تشکیل انجمن ها یا سازمان های مصرف کننده یا مانند آن ایجاد فرصت برای چنین سازمانی که عقاید و نظراتش را در فرآیند تصمیم گیری به خصوص در تدوین و پیاده سازی سیاست گذاری دولتی، توسعه محصولات و خدمات ارائه داده و این نظرات شنیده شود.



جبران خسارت: وجود جبران خسارت اثربخش برای مصرف کننده، خصوصاً به شکل پرداخت عادلانه در برابر ادعای خسارت به جا که شامل جبران نمودن در رابطه با اطلاعات نادرست و محصولاتی می باشند که بد تولید شده اند یا خدماتی که رضایت مصرف کننده را تأمین نمی کنند.

آموزش: آموزش مصرف کننده، آموزش تأثیرات زیست محیطی اجتماعی و اقتصادی بر روی مصرف کنندگان را شامل می شود و آنها را قادر می سازد تا انتخاب های آگاهانه و مستقل در خصوص و خدمات انجام دهند. این آموزش ها همچنین مصرف کنندگان را از حقوق و مسئولیت هایشان و چگونگی عمل بر اساس آنها آگاه می سازد.

محیط زیست سالم: این محیطی است که افراد در آن زندگی می کنند و به عنوان تهدیدی برای رفاه نسل های حال و آینده به شمار نمی آید. مصرف پایدار شامل توجه به نیاز های حال و آینده مرتبط با تولید محصولات و عرضه خدمات می باشد، به گونه ای که از سه ددگاه اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی پایدار باشد.

سایر اصول عبارتند از:

- احترام به حق حریم خصوصی: این بند از ماده 12 بیانیه جهانی حقوق بشر گرفته شده است که هیچ فردی نباید مورد مداخله خودسرانه حریم خصوصی، خانواده، خانه یا وابستگان قرار گیرد یا شهرت و اعتبار آن شخص مورد حمله واقع شود، همچنین هر فرد این حق را دارد که در مقابل چنین مداخله یا حملاتی تحت حمایت قانون قرار گیرد.

- رویکرد پیشگیرانه: این بند از بیانیه ریو در مورد محیط زیست و توسعه و بیانیه ها و توافق نامه های بعدی شکل گرفته است. این اصل این ایده تهدیدهای جدی یا آسیب های بازگشت ناپذیر برای محیط زیست یا سلامت بشر وجود دارد، بیان می کند و اعلام می دارد که در این شرایط، عدم وجود قطعیت کامل عملی نباید به عنوان دلیلی برای به تعویق انداختن استفاده از ابزارهای اثربخش جهت جلوگیری از تخریب محیط زیست و یا صدمه به سلامت بشر به شمار رود.

- بهبود وضعیت تساوی جنسیتی و توانمند سازی زنان: این بند از بیانیه جهانی حقوق بشر و اهداف توسعه هزاره گرفته شده است و مبانی تکمیلی برای تحلیل مسائل مصرف کننده و نیز به منظور اجتناب از تداوم کلیشه جنسیتی را فراهم می کند (کادر 12 را ملاحظه کنید).

- بهبود طراحی جهانی: این برنامه شامل طراحی محصولات و محیط هایی می باشد که تا حد امکان بدون نیاز به انطباق و یا طراحی جهانی عبارتند از: استفاده برابر و یکسان، انعطاف در استفاده، استفاده آسان و خلاقانه، اطلاعات قابل درک، تحمل اشتباه، تلاش فیزیکی کم و ایجاد مقیاس و فضا برای دسترسی و استفاده آسان.

2-2-7-6- ملاحظات

- اگر چه این مسئولیت دولت می باشد که از احترام به حق برآورده شدن نیازهای اولیه اطمینان یابد، سازمان نیز می تواند در برآورده شدن این حق مشارکت داشته باشد. به ویژه در حوزه هایی که دولت نیازهای اولیه مردم را برآورد نمی کند، سازمان باید نسبت به تأثیر اقدامات خود بر توانمندسازی مردم در برآورده کردن نیازهای اولیه حساس باشند. سازمان ها باید از انجام اقداماتی که این توانایی را به خطر می اندازد، پرهیز کنند.



- اقسار آسیب پذیر، توانایی های متفاوتی دارند، آنها به عنوان مشتری نیازهای خاصی دارند که بایستی به آنها توجه شود و در برخی مواقع محصولات و خدمات باید متناسب با نیازهای ایشان باشد. این دسته از افراد نیازهای دارند چرا که ممکن است حقوق و مسئولیت های خود را نشناسد و یا نتواند بر اساس دانش خود عمل کنند. آنها ممکن است ناآگاه یا ناتوان از ارزیابی خطرات بالقوه در رابطه با محصولات یا خدمات باشند و نتوانند قضاوت درستی داشته و تصمیمات متعادلی را اخذ کنند.

3-7-6- مسئله 1 مرتبط به مصرف کننده: بازاریابی منصفانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و رویه های

قراردادی منصفانه

1-3-7-6- توصیف مسئله

بازاریابی منصفانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و شیوه های قراردادی منصفانه، اطلاعاتی را در مورد محصول و خدمات ارائه می دهند، به گونه ای که برای مصرف کننده قابل درک باشد. این اطلاعات این امکان را به مصرف کننده می دهد که تصمیمات آگاهانه درباره مصرف و خرید اتخاذ کنند و ویژگی های محصولات و خدمات متفاوت را با هم مقایسه نماید. شیوه های قراردادی منصفانه با هدف حفاظت از منافع مشروع تامین کنندگان و مصرف کنندگان در کاهش عدم تعادل در قدرت مذاکره در گروه ها انجام می شوند. بازاریابی منصفانه می تواند در بر گیرنده فراهم آوری اطلاعات از تأثیرات اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی در کل چرخه عمر و زنجیره ارزش باشد. جزئیات محصولات و خدمات عرضه شده توسط تأمین کنندگان، نقش مهمی را در تصمیمات خرید بازی می کند، زیرا که این اطلاعات تنها داده های قابل دسترسی آسان مصرف کنندگان می باشند. بازاریابی و اطلاعات غیرمنصفانه، ناقص، گمراه کننده و فریب دهنده، مصرف کننده را به سمت خرید محصولات و خدماتی سوق می دهد که نیازهای او را برآورده نمی کند و منجر به اتلاف پول، منافع و زمان شده و ممکن است حتی برای مصرف کننده یا محیط زیست خطرناک باشند. این موضوع می تواند منجر به کاهش اعتماد مصرف کننده به تولید کنندگان یا محصولات شود، به طوری که نداند به چه کسی یا چیزی اعتماد نماید. چنین اتفاقی اثر معکوسی بر رشد بازار محصولات و خدمات پایدارتر خواهد داشت.

2-3-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

در هنگام ارتباط با مصرف کننده، سازمان باید:

- در هیچ گونه فعالیت فریبکارانه، گمراه کننده، غیر منصفانه، مبهم و غیر شفاف شامل حذف اطلاعات حیاتی وارد نشود.
- اطلاعات مربوطه را به شکلی شفاف به گونه ای به اشتراک گذارد که امکان دسترسی و مقایسه آسان اطلاعات برای گزینش آگاهانه مصرف کننده فراهم آورد.
- تبلیغات و بازاریابی را به روشنی مشخص کند.

- به وضوح کلیه قیمت ها و مالیات ها، تعاریف و اصطلاحات محصولات و خدمات، هزینه کلیه لوازم جانبی مورد نیاز برای استفاده و تحویل محصول را آشکار کند. وقتی سازمان به مصرف کننده اعتبار پیشنهاد می دهد، می بایست جزئیات مرتبط به نرخ



بهره سالانه واقعی و نرخ درصد سالانه که شامل هزینه ها، کل مقداری که باید پرداخت شود، تعداد پرداخت ها و سر رسیده و پرداخت می شود را نیز ارائه دهد.

- در صورت درخواست قادر باشد که دعاوی و ادعاها را با دلیل و مدرک اثبات کند.

- از متن، صدا یا تصویر کلیشه ای مانند آنچه به جنسیت، مذهب، نژاد، گروه های آسیب پذیر و ارتباطات شخصی مرتبط می شود، استفاده نکند.

- توجه اساسی به تبلیغات و بازاریابی برای جلب علایق گروه های آسیب بنماید، گروه هایی مانند کودکان و در فعالیتی که به علایق و منفعت آنها آسیب برساند وارد نگردد.

- اطلاعات کامل، صحیح و قابل درک و مقایسه را در محل فروشی و مطابق مقررات به زبان های رسمی و نیز رایج در زمینه های ذیل ارائه دهد:

- تمام جنبه های مهم محصولات و خدمات از جمله محصولات مالی و سرمایه ای که به صورت مناسبی چرخه کامل عمر را در نظر می گیرند.

- در تمام جنبه های مرتبط به محصولات و خدمات از طریق اجرای آزمون استاندارد شده تعیین شوند و در صورت امکان با عملکرد متوسط یا بهترین عملکرد مقایسه شوند. فراهم آوری چنین اطلاعاتی باید محدود به شرایطی باشد که مناسب و عملی بوده و به مصرف کنندگان کمک کند.

- توجه به جنبه های ایمنی و سلامت محصولات و خدمات: مانند استفاده بالقوه خطرناک، استفاده از مواد خطرناک یا حاوی مواد شیمیایی خطرناک، همچنین جنبه های ایمنی استفاده از محصولاتی که به مرور زمان مواد خطرناک را آزاد می کنند نیز بایستی مورد توجه قرار گیرد.

- اطلاعات مرتبط با دستیابی به محصولات و خدمات.

- آدرس، شماره تلفن و پست الکترونیک سازمان، زمانی که از فروش از راه دور داخلی یا برون مرزی از طریق ابزارهایی مانند اینترنت، تجارت الکترونیک یا خرید پستی استفاده می کند قید گردد.

- قراردادهایی را منعقد می نماید که:

- مدون، شفاف و خوانا بوده و با زبانی ساده نوشته شده باشند.

- از پذیرش بندهای غیر منصفانه قرارداد که شامل مواردی مانند حذف غیر منصفانه مسئولیت، حق یک جنبه تغییر قیمت ها و شرایط، انتقال خطر عدم نقد شوندگی به مصرف کنندگان، قراردادهای بلند مدت بی هدف و به کارگیری شیوه های تهاجمی اعطای وام اجتناب ورزد.

- اطلاعات روشن و مکفی درباره قیمت ها، ویژگی ها، تعاریف، شرایط، هزینه ها و تاریخ قرارداد و زمان لغو فراهم نماید.



4-7-6- مسئله 2 مرتبط به مصرف کننده: حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف کنندگان

1-4-7-6- توصیف مسئله

حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف کنندگان شامل فراهم آوری محصولات و خدمات سالم و ایمن می باشد که خطرات زیان آور غیرقابل قبول را به هنگام استفاده یا مصرف به همراه ندارد. این حفاظت هم باید موارد استفاده از محصولات و خدمات را شامل گردد و هم موارد سوء استفاده قابل پیش بینی از آنها را در دستورالعمل های روشن برای استفاده ایمن که در بر گیرنده مونتاژ و نگهداری نیز می شود، بخش مهمی از سلامت و ایمنی به شمار می روند.

اعتبار و شهرت یک سازمان ممکن است به شکل مستقیم از اثر محصولات و خدمات بر سلامت و ایمنی مصرف کنندگان اثر پذیرد.

محصولات و خدمات باید فارغ از وجود یا عدم وجود الزامات قانونی ایمنی، ایمن باشند. ایمنی شامل پیش بینی خطرات احتمالی برای جلوگیری از هرگونه خطر یا آسیب می باشد. از آنجا که همه خطرات قابل پیش بینی نمی باشند، ابزارها و راهکارهای حفاظت از ایمنی باید روش هایی را برای بازگشت یا فراخوان محصول شامل گردد.

2-4-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

در جهت حفاظت از ایمنی و سلامت مصرف کنندگان، سازمان باید اقدامات ذیل را انجام دهد و توجه ویژه ای به گروه های آسیب پذیر (با توجه به کودکان) داشته باشد که ممکن است ظرفیت شناسایی یا تشخیص خطرات احتمالی را نداشته باشند. یک سازمان می بایست:

- از ایمنی محصولات و خدمات در شرایط عادی و تحت شرایط استفاده معقول قابل پیش بینی برای مصرف کنندگان و دیگران، دارایی آنها و محیط زیست حاصل نماید.

- کافی بودن قوانین، مقررات، استانداردها و سایر ویژگی های مرتبط با ایمنی و بهداشت را به منظور توجه به کلیه جنبه های بهداشت و ایمنی مورد ارزیابی قرار دهد. در جایی که شواهدی وجود دارد که پایبندی به الزامات بیشتر به مراتب بهتری را فراهم می آورد، سازمان باید از پایبندی به حداقل الزامات مرتبط به ایمنی، فراتر رود. بعنوان نمونه، وقوع رخدادهایی مرتبط با محصولات و خدمات که در پی تطابق با حداقل الزامات ایجاد می گردد یا در دسترس بودن محصولات و طرح های آنها که میتوانند تعداد و یا شدت این اتفاقات را کاهش دهند.

- زمانی که محصولی پس از توزیع در بازار، خطری پیش بینی نشده از خود بر جای می گذارد، دارای نقص جدی بوده و یا حاوی اطلاعاتی نادرست و گمراه کننده می باشد، سازمان باید از عرضه خدمات و محصولاتی که در چرخه توزیع قرار دارند صرف نظر کند. سازمان باید با به کارگیری اقدامات مناسب و استفاده از رسانه، به منظور دسترسی به افرادی که این محصولات یا خدمات را خریداری کرده اند، به فراخوانی محصولات پیردازد و ضرر و زیان وارده آنها را جبران نماید. استفاده از ابزارهایی که برای ردیابی در زنجیره ارزش می تواند مفید و مرتبط باشد.

- خطرات موجود در طراحی محصولات را از طریق روش های زیر به حداقل برساند:



- گروه های مصرف کننده احتمالی، نوع استفاده از نظر گرفته شده و سوء استفاده معقول قابل پیش بینی از فرآیند، محصول یا خدمات و خطرات ناشی از آنها را در تمامی مراحل و شرایط استفاده، شناسایی کند و در برخی موارد به ارائه محصولات و خدمات ویژه طراحی شده برای گروه های آسیب پذیر بپردازد.

- خطرات وارده به هر گروه مصرف کننده از جمله زنان باردار را با در نظر گرفتن خطرات شناسایی شده، تخمین زده و ارزیابی کند.

- ریسک های موجود را به ترتیب این اولویت ها کاهش دهد؛ طراحی ذاتاً ایمن، تجهیزات حفاظتی و فراهم نمودن اطلاعات برای مصرف کننده.

- از طراحی مناسب اطلاعات درباره محصول یا خدمات با توجه به نیازهای متفاوت مصرف کنندگان و احترام به ظرفیت های محدود یا متفاوت آنها خصوصاً زمان برای پردازش اطلاعات اطمینان یابد.

- در توسعه محصول، از استفاده از مواد شیمیایی مضر از جمله مواد خطرناک برای تولید مثل، سرطان زا، جهش زا، با ماندگاری بالا و دارای خاصیت تجمع زیستی خودداری کند. در صورتی که محصولاتی حاوی این مواد برای فروش یا عرضه اند، باید مشخصاً علامت گذاری شوند.

- پیش از معرفی مواد، فناوری ها و روش های جدید تولید در صورت امکان به ارزیابی خطر محصولات و خدمات بر سلامت انسان بپردازد و در زمان مناسب مستندات مربوط را در دسترس مصرف کنندگان قرار دهد.

- اطلاعات ایمنی حیاتی با استفاده از نشان ها، خصوصاً نشان هایی که در مورد تایید بین المللی می باشند، علاوه بر اطلاعات به صورت متن، در اختیار مصرف کننده قرار گیرد.

- مصرف کنندگان را در استفاده درست از محصولات راهنمایی کند و آنها را نسبت به خطرات احتمالی و عادی قابل پیش بینی مرتبط به استفاده از محصول آگاه سازد.

- از راهکارهایی استفاده نماید تا از نایمن ترین محصولات در اثر به کارگیری و انبارش نامناسب، هنگامی که در اختیار مصرف کننده قرار دارد، جلوگیری کند.

5-7-6- مسئله 3 مرتبط به مصرف کننده: مصرف پایدار

1-5-7-6- توصیف مسئله

مصرف پایدار، مصرف محصولات و منابع در یک سطح سازگار با توسعه پایدار می باشد. این مفهوم توسط اصل هشتم بیانیه ریو در زمینه محیط زیست و توسعه ایجاد شده است، بدین معنی که برای رسیدن به توسعه پایدار و کیفیت بالاتر زندگی برای همه افراد، دولت ها باید الگوهای غیر پایدار تولید و مصرف را کاهش دهند و حذف کنند. مصرف پایدار همچنین نگرانی در مورد حقوق حیوانات و اجتناب از خشونت علیه آنان را نیز در بر می گیرد.



نقش سازمان در رشد مصرف پایدار به محصولات و خدماتی را عرضه می کند، چرخه عمر و زنجیره ارزش آنها و طبیعت اطلاعاتی که در اختیار مصرف کننده قرار می دهد خلاصه می گردد.

سطح مصرف کنونی که آشکارا ناپدید می باشد، منجر به تخریب محیط زیست و تهی شدن منابع می گردد. مصرف کنندگان نقش محوری در پرورش توسعه پایدار از طریق گرفتن عوامل اخلاقی، اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی بر اساس اطلاعات دقیق در تصمیم گیری های مرتبط با خرید و گزینش دارند.

2-5-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

برای دستیابی به مصرف پایدار، سازمان ها در شرایط مقتضی می بایست:

- آموزش اثربخش در توانمند سازی مصرف کنندگان به منظور درک تاثیر انتخاب محصولات و خدمات بر رفاه خود و محیط زیست را ترویج دهند. بدین ترتیب توصیه های عملی را در چگونگی اصلاح الگوی مصرف و اعمال تغییرات ضروری می تواند در این زمینه راه گشا باشند.

- محصولات و خدماتی سودمند به لحاظ اجتماعی و زیست محیطی و با در نظر گرفتن چرخه عمر ارائه کنند و اثرات مضر بر محیط زیست و جامعه را به شیوه های ذیل کاهش دهند:

- هر نوع اثرگذاری منفی محصولات و خدمات بر محیط زیست را در صورت امکان حذف نموده یا به حداقل برسانند و به هنگام وجود جایگزین های اثربخش تر و کم ضررتر، به عرضه محصولات یا خدماتی که دارای اثرات جانبی کمتر بر جامعه و محیط زیست هستند بپردازند.

- طراحی محصولات و بسته بندی را به گونه ای که به آسانی قابل استفاده مجدد، اصلاح یا بازیافت شوند، انجام دهند و در صورت امکان خدماتی در زمینه بازیافت یا دفع، ارائه و پیشنهاد نمایند.

- منابعی را که در راستای کمک به توسعه پایدار هستند، ترجیح دهند.

- محصولاتی با کیفیت بالا، عمر طولانی و با قیمت مناسب ارائه دهند.

- اطلاعات علمی قابل اعتماد، موثق، حقیقی، دقیق، قیاس پذیر و قابل تصدیق مرتبط با تولید محصولات و خدمات، شامل اطلاعات در مورد کارایی منابع با در نظر گرفتن زنجیره ارزش در اختیار مصرف کنندگان و مشتریان قرار دهند.

- از طرح های علامت گذاری قابل اطمینان و اثربخش که به صورت مستقل تأیید شده مانند علامت محصولات دوستدار محیط زیست یا فعالیت های حسابرسی، استفاده نمایند تا جنبه های مثبت زیست محیطی، بازدهی انرژی و دیگر شاخص های مفید اجتماعی و محیطی خدمات و محصولات را انتقال دهند.

6-7-6- مسئله 4 مرتبط با مصرف کننده: پشتیبانی و حل اختلاف و شکایت

1-6-7-6- توصیف مسئله



خدمت به مصرف کننده، پشتیبانی و حل شکایت و اختلاف، مکانیزم هایی می باشند که یک سازمان برای پاسخ به نیازهای مصرف کننده پس از خریداری یا یا تأمین محصولات و خدمات به کار می گیرد. این مکانیزم ها شامل نصب و راه اندازی مناسب، ضمانت نامه و تعهد قانونی، پشتیبانی فنی در زمینه مصرف و نیز قوانین برگشت، پشتیبانی فنی در زمینه مصرف و نیز قوانین برگشت، تعمیر و نگهداری میگردند.

محصولات و خدماتی که به دلیل نقض یا از کار افتادگی یا در نتیجه استفاده نادرست، کارایی رضایت بخشی ندارند ممکن است منجر به نقص یا از کار افتادگی یا در نتیجه استفاده نادرست، کارایی رضایت بخشی ندارند ممکن است منجر به نقض حقوق مصرف کننده، اتلاف پول، منابع و زمان شوند.

تأمین کنندگان محصولات و خدمات می توانند با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت، رضایت مصرف کننده را افزایش و میزان شکایت را کاهش دهند. آنها باید آگاهی روشنی در زمینه استفاده صحیح و نیز در زمینه برگشت و جبران خسارت کارکرد معیوب کالا در اختیار مصرف کننده قرار دهند. آنها همچنین می توانند بر اثربخشی رویه های خدمات پس از فروش، پشتیبانی و حل اختلاف با کمک نظر سنجی از مصرف کنندگان نظارت نمایند.

2-6-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان باید:

- ابزارهایی برای جلوگیری از وقوع شکایات توسط مصرف کنندگان شامل دریافت محصولات به واسطه فروش از راه دور تعیین گردد، اختیار برگشت محصول در یک دوره زمانی مشخص یا روش های دیگر جبران را ارائه نماید.
- شکایت را بررسی کند و اقدامات خود را در پاسخ به شکایات بهبود بخشد.
- در صورت امکان، تعهد نامه های قانونی ارائه دهد که از زمان ضمانت نامه قانونی بیشتر باشد و برای زمان مورد انتظار عمر محصول مناسب باشد.
- به روشنی اطلاعات مرتبط با چگونگی دسترسی به خدمات پس از فروش، پشتیبانی، حل اختلاف و مکانیزم های جبران خسارت را در اختیار مصرف کننده قرار دهد.
- سیستم های اطلاع رسانی و پشتیبانی کافی و اثربخش ارائه دهد.
- تعمیر و نگهداری را با قیمت قابل قبول ارائه کند و اطلاعات در مورد دسترسی بودن لوازم یدکی محصولات را به سهولت در اختیار مصرف کنندگان بگذارد.
- از رویه های حل اختلاف، حل کشمکش و جبران خسارت بر مبنای استاندارد ملی و بین المللی استفاده کند، به نحوی که برای مصرف کنندگان بدون هزینه یا با کمترین هزینه باشد و نیازی به صرف نظر نمودن مصرف کنندگان از حقوق شان برای اقامه دعوی و جبران خسارت نباشد.



7-7-6- مسئله 5 مرتبط به مصرف کننده: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کننده

1-7-7-6- توصیف مسئله

حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کنندگان به منظور حراست از حق خصوصی بنا شده است و از طریق محدود کردن انواع اطلاعات جمع آوری شده و نیز راه های کسب، استفاده و امن نگه داشتن این اطلاعات امکان پذیر می باشد. افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی (شامل تراکنش مالی) و تست ژنتیک و نیز رشد پایگاه های داده در مقیاس بزرگ، نگرانی ها در مورد چگونگی حفاظت از حریم خصوصی مصرف کننده، به ویژه در مورد اطلاعات قابل شناسایی فردی را افزایش داده است. سازمان ها می توانند در حفظ اعتبار و اعتماد مصرف کنندگان از طریق استفاده از سیستم های قوی برای فراهم آوری و حفاظت از اطلاعات مصرف کنندگان به آنها کمک کند.

2-7-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

- برای جلوگیری از تجاوز به حریم خصوصی در حین جمع آوری داده های شخصی و پردازش اطلاعات، سازمان می بایست:
- جمع آوری اطلاعات شخصی را تنها به اطلاعاتی محدود کند که برای تهیه و خدمات ضروری می باشند یا با آگاهی و موافقت داوطلبانه مصرف کننده حاصل شوند.
- از ارائه پیشنهادهای خاص یا از استفاده از خدماتی که مشروط به توافق مصرف کنندگان برای استفاده ناخواسته از اطلاعات برای اهداف بازاریابی می باشند، اجتناب نماید.
- اطلاعات را تنها با رویه های قانونی و منصفانه بدست آورد.
- قبل یا در زمان جمع آوری اطلاعات، هدف از گردآوری اطلاعات شخصی مشخص گردد.
- اطلاعات شخصی مصرف کنندگان نباید برای اهداف غیر آنچه مشخص شده است شامل بازاریابی استفاده گردد، در دسترس قرار گیرد یا افشا شود، به جز هنگامی که مصرف کننده به صورت آگاهانه و داوطلبانه موافقت خود را نسبت به استفاده از اطلاعات خود اعلام کرده باشد یا این امر توسط قانون مطالبه شده باشد.
- این حق را برای مصرف کنندگان در نظر داشته باشد تا به بررسی وجود اطلاعات از آنان نزد سازمان بپردازد و مطابق قانون، این اطلاعات را به چالش بطلند. در صورت موفقیت آمیز بودن چالش، این اطلاعات باید حذف، تصحیح، تکمیل یا تغییر داده شوند.
- اطلاعات شخصی با استفاده از شیوه های حفاظتی کافی نگهداری شود.
- پذیرای توسعه ها، رویه ها و خط مشی ها در مورد اطلاعات خصوصی باشد و روش های آماده ای جهت موجودیت، ماهیت و مصارف اصلی اطلاعات خصوصی فراهم آورد.



- هویت و مکان معمول فرد مسئول حفاظت اطلاعات در سازمان (که برخی مواقع کنترل کننده اطلاعات نامیده می شود) را آشکار کند و این فرد برای مطابقت با اقدامات بالا و مقررات کاربردی، پاسخگو باشد.

8-7-6- مسئله 6 مرتبط به مصرف کننده: دسترسی به خدمات ضروری

1-8-7-6- توصیف مسئله

اگر چه دولت مسئول حصول اطمینان از احترام به حق برآورده شدن نیازهای اساسی می باشد، اما در بسیاری از مکان ها و شرایط، دولت حفاظت از این حق را تضمین نمی کند. حتی اگر برخی نیازهای اساسی مانند حق مراقبت های بهداشتی برآورده شوند، حق خدمات ضروری مانند الکتریسیته، گاز، آب، تلفن، فاضلاب و ارتباطات ممکن است کاملاً حاصل نگردد. یک سازمان می تواند برآورده شدن این حق مشارکت داشته باشد.

2-8-7-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان هایی که خدمات ضروری را فراهم می کنند، می بایست:

- از ارائه خدمات ضروری به مصرف کنندگان در صورت عدم پرداخت صورتحساب های آنها بدون در نظر گرفتن مهلت مناسب برای پرداخت، خودداری کنند. همچنین نباید به قطع جمعی خدمات متوسل شوند که کلیه مصرف کنندگان را بدون در نظر گرفتن میزان پرداخت آنها را تنبیه می نماید.

- در تعیین قیمت ها و هزینه ها، در صورت امکان به افراد نیازمند، تعرفه سوبسید دار ارائه دهند.

- در ارائه اطلاعات مرتبط به تعیین قیمت و هزینه ها شفاف عمل کنند.

- پوشش خدمات خود را گسترش دهند و فارغ از هر گونه تبعیض برای همه گروه های مصرف کننده، خدمات مشابه با کیفیتی یکسان ارائه دهند.

- هر گونه قطعی یا کاهش عرضه را منصفانه و فارغ از هر گونه تبعیض برای همه گروه های مصرف کننده مدیریت نمایند.

- سیستم های خود را برای کمک به پیشگیری از اختلال در ارائه خدمات، نگهداری و به روزرسانی کنند.

9-7-6- مسئله 7 مرتبط با مصرف کننده: آموزش و آگاهی

1-9-7-6- توصیف مسئله

اقدامات آموزشی و آگاهی بخش به مصرف کنندگان این امکان را برای آنان فراهم می آورد تا از حقوق و مسئولیت های خود به خوبی آگاه و مطلع باشند، نقشی فعال را بر عهده گیرند، تصمیمات آگاهانه تری در خصوص خرید اتخاذ نمایند و خود به خوبی آگاه و مطلع باشند، نقشی فعال را بر عهده گیرند، تصمیمات آگاهانه تری در خصوص خرید اتخاذ نمایند و مسئولانه مصرف کنند. مصرف کنندگان محرومی که در مناطق شهری روستایی ساکن هستند مانند مصرف کنندگان کم درآمد و کم سواد، نیاز



ویژه ای به آموزش و افزایش آگاهی دارند. زمانی که یک سازمان و مصرف کننده قراردادی رسمی منعقد می گردد، سازمان باید تأیید کند که مصرف کننده از تمام مقررات و حقوق کاربردی به نحو مناسبی مطلع شده است.

هدف از آموزش مصرف کننده، تنها انتقال دانش نمی باشد، بلکه توانمندسازی آنان برای برای عمل به دانش است که شامل توسعه مهارت هایی برای ارزیابی محصولات و خدمات و انجام مقایسه بین محصولات و خدمات مختلف می گردد. همچنین هدف آموزش به مصرف کننده ایجاد آگاهی در مورد تاثیر انتخاب های مصرف بر دیگران و نیز توسعه پایدار می باشد. آموزش مصرف کننده از سازمان در مقابل مصرف کننده ای که به هنگام استفاده از محصولات و خدمات آسیب دیده می باشد، معاف نمی کند.

2-9-7-6- اقدامات و انتظارات

در آموزش مصرف کنندگان، سازمان در صورت امکان می بایست موارد ذیل را در مورد توجه قرار دهد:

- سلامت و ایمنی شامل خطرات محصول،
- اطلاعات در مورد قوانین و مقررات مناسب، روش های جبران خسارت و سازمان ها و موسسات مرتبط با حمایت از حقوق مصرف کننده،
- ارائه اطلاعاتی پیرامون ریسک و احتیاط های مرتبط با استفاده از محصول و هر توصیه لازم،
- محصولات و خدمات مالی و سرمایه گذاری،
- محافظت از محیط زیست،
- استفاده کارا از مواد، انرژی و آب،
- مصرف پایدار،
- دفع مناسب کاغذهای بسته بندی، مواد زاید و محصولات.

8-6- مشارکت در توسعه جامعه

6-8-1- مروری بر مشارکت و توسعه جامعه

امروزه به صورت گسترده ای پذیرفته شده است که سازمان ها با جوامعی که در آن فعالیت می کنند، در ارتباط می باشند. این ارتباط بر اساس مشارکت در کمک به توسعه جامعه باشد. مشارکت در جامعه به صورت فردی و چه از طریق موسساتی که به دنبال تولید کالاهای عمومی می باشند، جامعه مدنی و ارزش های دموکراتیک و مدنی را بازتاب می دهد و تقویت می کند. جامعه در این بند، عموماً به محل استقرار سازمان یا سایر مکان های اجتماعی واقع در منطقه جغرافیایی سازمان اطلاق می گردد که در مجاورت محل سازمان یا نواحی تحت نفوذ و تاثیر آن واقع شده است. منطقه و اعضای جامعه تحت تاثیر اثرات و پیامدهای سازمان، به شرایط و به خصوص اندازه و ماهیت آن وابسته است. هر چند بصورت کلی اصطلاح جامعه به گروهی از افراد که ویژگی های مشترکی دارند اطلاق می گردد؛ به عنوان مثال یک جامعه مجازی که در مورد یک موضوع خاص نگرانی دارند.



مشارکت در توسعه جامعه، بخش جدایی ناپذیر توسعه پایدار می باشد.

مشارکت جامعه فراتر از شناسایی و مشارکت ذینفعان در خصوص تأثیرات فعالیت های سازمان می باشد و حمایت از ایجاد ارتباط با جامعه را نیز در بر می گیرد. مهم تر از همه اینکه، تأیید ارزش های جامعه را شامل می شود. مشارکت جامع، یک سازمان باید از این شناسایی این موضوع برآید که سازمان یک ذینفع در جامعه می باشد و منافع مشترکی با جامعه دارد.

مشارکت سازمان در توسعه جامعه می تواند به بهبود وضعیت سطوح بالاتر رفاه در جامعه کمک نماید. چنین توسعه ای سبب بهبود کیفیت زندگی جامعه است. توسعه جامعه یک فرآیند خطی نمی باشد، بلکه روندی است بلند مدت که منافع گوناگون و متضادی در آن حاضر است. ویژگی های فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی بوده و به خصوصیات نیروهای اجتماعی در گیر در جامعه وابسته است. ذینفعان ممکن است منافع متفاوت و حتی متناقض در جامعه داشته باشد. بهبود وضعیت رفاه در جامعه نیازمند گسترش مسئولیت هایی مشترک در رسیدن به هدفی مشترک است.

مسائل مرتبط با توسعه جامعه که سازمان می تواند در آن سهیم باشد، عبارتند از: ایجاد اشتغال از طریق گسترش و تنوع فعالیت های اقتصادی و توسعه فناوری، ایجاد ثروت و درآمد از طریق سرمایه گذاری اجتماعی و اقدامات توسعه اقتصادی محلی، گسترش آموزش و برنامه های توسعه مهارت ها، بهبود وضعیت و حفظ فرهنگ و هنر و ارائه یا بهبود وضعیت خدمات بهداشتی جامعه، توسعه جامعه ممکن است شامل تقویت نهادهای جامعه، گروه ها و انجمن ها، برنامه های فرهنگی، اجتماعی، زیست محیطی و شبکه های محلی از نهادهای متعدد می باشد. توسعه جامعه معمولاً زمانی اتفاق می افتد که نیروهای اجتماعی در یک جامعه راستای بهبود وضعیت و ترویج مشارکت عمومی و پیگیری حقوق برابر و استانداردهای مناسب زندگی برای تمام شهروندان، بدون وجود تبعیض تلاش نمایند. این موضوع فرآیند داخلی ارتباط با جامعه می باشد که روابط موجود را مدنظر قرار داده و بر موانع بهره مندی از حقوق غلبه می کند. توسعه جامعه را می توان با رفتار مسئولانه اجتماعی افزایش داد.

سرمایه گذاری های اجتماعی که به توسعه جامعه کمک می کنند، قادر به حفظ و بهبود روابط سازمان سازمان با جوامع خود می باشند و ممکن است در رابطه با فعالیت های عملیاتی اصلی یک سازمان باشند (یا نباشند) (6-8-9 را ملاحظه کنید).

در حالی که برخی جنبه های اقدامات مورد بحث در این بخش می تواند به عنوان اقدامات بشر دوستانه به تنهایی به هدف یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان منجر نمی گردد (همانگونه که در 3-3-4 مورد بحث قرار گرفت).

2-8-6- اصول و ملاحظات

1-2-8-6- اصول

علاوه بر اصول مسئولیت اجتماعی که در بند 4 ذکر گردید، اصول خاصی که در آن اشاره می شوند در توسعه و مشارکت در جامعه قابل کاربرد می باشند. هر سازمان می بایست:

- رویکرد توسعه و مشارکت در جامعه، خود را بخشی از جامعه و نه جدا از آن در نظر گیرد.



- حقوق اعضای جامعه را به منظور تصمیم گیری در رابطه با جوامع خود و در نتیجه پیگیری شیوه ای که انتخاب می کنند و راه های افزایش منابع و فرصت ها، به رسمیت شناخته و ورد احترام قرار دهند.

- به هنگام تعامل با جامعه، ویژگی های اصلی جامعه شامل فرهنگ، مذهب، سنت ها و تاریخ را مورد شناسایی و توجه قرار دهد.

- ارزش و اهمیت کار مشارکتی را به رسمیت شناخته و به حمایت از پشتیبانی از تبادل تجربیات، منابع و تلاش ها بپردازد.

2-2-8-6- ملاحظات

بیانیه کپنهاگ "نیاز فوری برای مقابله با چالش های اجتماعی به ویژه فقر، بیکاری و محرومیت اجتماعی" را به رسمیت می شناسد. بیانیه کپنهاگ و برنامه عملیاتی مرتبط با آن، جامعه بین المللی را برای غلبه بر فقر، دستیابی به هدف، اشتغال مولد و آزادانه و همچنین بر تقویت یکپارچگی اجتماعی اهداف توسعه متعهد کرده است.

بیانیه توسعه هزاره ملل متحد اهدافی را تعیین می کند که در صورت تحقق اهداف آن، چالش های اصلی توسعه در جهان بر طرف خواهد شد (کادر 13 را ملاحظه کنید). این بیانیه ملل متحد تأکید کرده است که اگر چه اصولاً توسعه می بایست توسط سیاست گذاری های عمومی هدایت و پیاده سازی شود، اما فرآیند توسعه به مشارکت همه سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی، بزرگ و کوچک وابسته است. مشارکت در جامعه در سطح محل نیز سهم بسزایی در دستیابی به این اهداف دارد.

بیانیه ریو در خصوص محیر و توسعه، دستور کار شماره 21 را معرفی نمود که فرآیندی برای توسعه یک برنامه عملیاتی جامع می باشد که بتواند به طور محلی توسعه سازمان ها در هر بخشی که فعالیت های انسانی بر روی جامعه و محیط تأثیر می گذارند اجرا گردد.

اهداف توسعه هزاره به 8 هدف کمی که با 48 شاخص اندازه گیری می شوند تفکیک شدند.

سازمان ها باید هنگام تعامل با جامعه محلی، حمایت از سیاست گذاری های مرتبط را در نظر گیرد. این امر ممکن است فرصت هایی را به منظور پیشینه نمودن نتایج مطلوب که به ترویج توسعه پایدار از طریق چشم انداز و درک مشترک اولویت های توسعه و همکاری ها می پردازد، فراهم نماید.

سازمان ها اغلب به پیوستن و همبستگی با دیگران در جهت دفاع و پیش برد منافع خود می پردازند. با این حال، این انجمن ها باید منافع اعضای خود را بر اساس احترام به حقوق افراد و گروه های دیگر (برای عملکرد مشابه) مورد توجه قرار دهند و نیز همواره در راستای افزایش احترام به حاکمیت قانون و فرآیندهای دموکراتیک گام بردارند.

پیش از تصمیم گیری بر اساس یک رویکرد در رابطه با مشارکت و توسعه جامعه، سازمان باید در مورد تأثیرات بالقوه خود بر جامعه تحقیق نماید و راه های کاهش تأثیرات منفی و بهینه سازی تأثیرات مثبت را برنامه ریزی نماید.



به هنگام توسعه طرح هایی برای مشارکت و توسعه جامعه، سازمان باید به دنبال فرصت هایی برای تعامل با طیف گسترده ای از ذینفعان باشند (4-5 و 3-5 و بند 7 را ملاحظه کنید). علاوه بر این، شناسایی و مشورت در صورت امکان، حمایت از گروه ها آسیب پذیر، در حاشیه، منزوی و مورد تبعیض واقع شده مهم می باشد.

مهمترین حوزه ها برای ایجاد مشارکت و توسعه جامعه، بستگی به آن جامعه خاص و دانش منحصر به فرد، منابع و ظرفیتی دارد که هر سازمان با خود به جامعه می آورد.

برخی از فعالیت های یک سازمان ممکن است منحصرًا برای کمک به توسعه جامعه در نظر گرفته شود، دیگران ممکن است اهداف خاصی را مورد هدف قرار ندهند، اما به طور غیر مستقیم به بهبود کمک می کنند.

با یکپارچه سازی مفهوم مشارکت اجتماعی با تصمیمات و فعالیت های سازمان، یک سازمان می تواند اثرات (پیامدهای) منفی را کاهش داده یا از آنها اجتناب کند و به پیشینه سازی منافع حاصل از آن فعالیت ها و توسعه پایدار درون جامعه بپردازد. سازمان می تواند از مهارت های ذاتی خود نیز برای مشارکت اجتماعی استفاده نماید.

یک سازمان ممکن است با بحران های انسانی و یا شرایط دیگر که موجب اختلال در زندگی جامعه، تشدید مشکلات اقتصادی و اجتماعی جامعه می گردند و همچنین افزایش خطرات ناشی از نقض حقوق بشر مواجه شود (6-3-4 را ملاحظه کنید). نمونه هایی از چنین شرایطی عبارتند از فوریت های مرتبط با امنیت غذایی، بلایای طبیعی مانند سیل، خشکسالی، سونامی و زلزله، جابجای جمعیتی و درگیری مسلحانه.

سازمان هایی با فعالیت ها، شرکا و سایر ذینفعان که در یک منطقه آسیب دیده و تحت تاثیر قرار دارند، باید کمک به رفع یا بهبود این شرایط نمایند و یا ممکن است مایل به انجام این کار بر پایه مسائل بشردوستانه باشند. سازمان ها می توانند از روش های مختلف، از امداد رسانی گرفته تا تلاش هایی برای بازسازی، یاری رسان باشند. در همه موارد، درد و رنج انسان ها باید در نظر گرفته شود و آسیب پذیرترین اقشار جامعه در شرایط خاص، در همه موارد، درد و رنج انسان ها باید در نظر گرفته شود و آسیب پذیرترین اقشار جامعه در شرایط خاص، از جمله زنان و کودکان مورد توجه ویژه قرار گیرند. کرامت انسانی و حقوق همه قربانیان باید محترم شمرده شده و مورد حمایت قرار گیرد.

پاسخ و واکنشی هماهنگ در شرایط بحرانی مهم است. بنابراین همکاری با مقامات دولتی و در صورت امکان، سازمان های بین المللی بشر دوستانه و دیگر نهادهای مربوطه از اهمیت خاصی برخوردار می باشد.

3-8-6- مسئله 1 مشارکت و توسعه جامعه: مشارکت با جامعه

1-3-8-6- توصیف مسئله

مشارکت با جامعه، همکاری فعالانه سازمان با جامعه به شمار می آید. این امر، اهدافی چون پیشگیری از وقوع مشکلات و حل آنها، تقویت همکاری با سازمان های محلی و ذینفعان و اشتیاق برای حضور در جامعه به عنوان تاثیرات بر اجتماع و محیط زیست قلمداد نمی شود. مشارکت سازمان ها با جوامع ایشان به واسطه مشارکت و حمایت آنها از موسسات مدنی و از طریق مشارکت آنها در شبکه های گروهی و فردی است، که جامعه مدنی را شکل می دهد.



مشارکت در جامعه به سازمان ها کمک می کند تا با نیازهای جامعه و اولویت های آن آشنا شوند؛ بدین ترتیب توسعه و تلاش های دیگر سازمان ها با آنچه در جامعه محلی و اجتماع موجود می باشد، منطبق می شوند. یک سازمان ممکن است به عنوان مثال از طریق شرکت در انجمن ایجاد شده توسط مقامات محلی، انجمن های ساکنان و با ایجاد چنین مجامعی به مشارکت در جامعه بپردازد.

برخی از جوامع سنتی یا بومی، انجمن های محلی یا شبکه های اینترنتی خود را بدون تشکیل "یک سازمان رسمی" معرفی می کنند. یک سازمان باید آگاه باشد که انواع بسیاری از گروه ها، رسمی و غیر رسمی وجود دارند که می توانند به توسعه کمک کنند. سازمان ها باید به حقوق فرهنگی، اجتماعی و سیاسی این قبیل گروه ها احترام بگذارند.

مهم است که اقدامات مشارکت در جامعه در راستای تقویت احترام به حاکمیت قانون و فرآیندهای مشارکت به گونه ای باشد که به حقوق افراد احترام گذاشته و به دیدگاه های دیگران برای بیان و دفاع از منافع خود توجه می کند.

2-3-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می بایست:

- با نمایندگان گروه های جامعه در تعیین اولویت های مرتبط با سرمایه گذاری اجتماعی و اقدامات توسعه جامعه مشورت کند. همچنین سازمان باید نسبت به گروه های آسیب پذیر، به حاشیه رانده شده و گروه هایی که مورد تبعیض و کم توجهی قرار گرفته اند توجه ویژه ای داشته باشد.
- با جوامع از جمله مردم بومی، در مورد شرایط و ضوابط توسعه و پیشرفت که آنها را تحت تأثیر قرار داده است، مشورت کند و خود را به آنها سازگار کند. مشاوره باید قبل از اجرای هر گونه طرح توسعه ای سازمان در جامعه رخ دهد و بر اساس اطلاعات کامل، دقیق و در دسترس باشد.
- در صورت امکان و مناسب بودن، با هدف کمک به اهداف عمومی مطلوب و همچنین اهداف توسعه جوامع با انجمن های محلی مشارکت کند.
- روابط شفاف خود را با مقامات دولت محلی و نمایندگان سیاسی به دور از هر گونه رشوه یا اعمال نفوذ نا مناسب حفظ کند.
- مردم را به داوطلب شدن در انجام خدمات اجتماعی تشویق کند و آنها را پشتیبانی نماید.
- در تدوین سیاست ها و ایجاد، نظارت و ارزیابی برنامه های توسعه مشارکت نماید. به هنگام انجام دادن این کار، یک سازمان باید به حقوق دیگران احترام بگذارد و نظرات دیگران را برای بیان و دفاع از منافع خود مورد توجه قرار دهد.

4-8-6- مسئله 2 مشارکت و توسعه جامعه: آموزش و فرهنگ

1-4-8-6- توصیف مسئله



آموزش و فرهنگ، پایه و اساس برای هر نوع توسعه اقتصادی و اجتماعی می باشد و جزئی از هویت جامعه به شمار می رود. حفظ و بهبود فرهنگ و بهبود آموزش هم راستا با احترام به حقوق بشر، اثر مثبتی بر همبستگی و توسعه اجتماعی دارد.

2-4-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می بایست:

- به بهبود وضعیت و حمایت از آموزش در همه سطوح پرداخته و در اقدامات مرتبط به بهبود کیفیت و دسترسی به آموزش، بهبود وضعیت دانش محلی و از بین بردن بی سوادی مشارکت کند.

- به طور ویژه فرصت های یادگیری برای گروه های آسیب پذیر و مورد تبعیض واقع شده را افزایش دهد.

- ثبت نام کودکان در آموزش های رسمی را مورد تشویق قرار دهد و از میان برداشتن موانع برای آموزش کودکان نظیر کار کودک مشارکت نماید.

- در موقعیت های مناسب، به بهبود وضعیت اقدامات فرهنگی سازگار با اصل احترام به حقوق بشر بپردازد، برای فرهنگ های محلی و سن فرهنگی ارزش قائل شده و آنها را به رسمیت بشناسد. اقداماتی برای پشتیبانی فعالیت های فرهنگی که به طور تاریخی سبب توانمند سازی گروه های محروم به عنوان ابزارهای مقابله با تبعیض مهم می باشد.

- تسهیل آموزش حقوق بشر و افزایش آگاهی در این زمینه را مدنظر قرار دهد.

- در نگهداری و حفاظت از میراث فرهنگی بکوشد به ویژه در جایی که فعالیت های سازمان بر آن میراث تاثیر می گذارد.

- در موقعیت های مناسب، استفاده از دانش سنتی و تکنولوژی جوامع بومی را بهبود دهد.

5-8-6- مسئله 3 مشارکت و توسعه جامعه: اشتغال زایی و توسعه مهارت ها

1-5-8-6- توصیف مسئله

اشتغال، یک هدف ناشناخته شده جهانی مرتبط با توسعه اقتصادی و اجتماعی می باشد. همه سازمان ها اعم از بزرگ و کوچک می توانند از طریق اشتغال زایی در کاهش فقر و بهبود وضعیت توسعه اقتصادی و اجتماعی سهم داشته باشند.

توسعه مهارت ها، عنصر ضروری ارتقای شغلی می باشد و به افراد در دستیابی به مشاغل مولد و شرافتمندانه یاری می رساند و امری حیاتی برای رشد اقتصادی و اجتماعی محسوب می گردد.

2-5-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:



- اثرگذاری تصمیمات سرمایه گذاری خود اشتغال زایی را مورد بررسی قرار دهد و به هنگام وجود شرایط مناسب برای رشد و توسعه اقتصادی، به انجام سرمایه گذاری های مستقیم بپردازد که از طریق اشتغال زایی، کاهش فقر را به دنبال خواهد داشت.

- اثرگذاری انتخاب فناوری بر اشتغال را در نظر بگیرید و به هنگام وجود شرایط مناسب برای رشد و توسعه اقتصادی در بلند مدت، فناوری هایی را که انتخاب کند که موجب افزایش فرصت های شغلی می شوند.

- اثرگذاری تصمیمات برون سپاری بر اشتغال زایی که هم تصمیم گیری درون سازمانی و هم برون سازمانی که تحت تأثیر این گونه تصمیم ها است را بررسی کند.

- مزایای اشتغال زایی مستقیم نسبت به استفاده از ترتیبات کار موقت را مورد توجه قرار دهد.

- برنامه های توسعه مهارت های محلی و ملی از جمله برنامه های کار آموزی، برنامه های متمرکز بر گروه های خاص محروم، برنامه های آموزشی بلند مدت و شناخت مهارت ها و طرح صدور گواهینامه را تدوین کند.

- احتمالاً با همکاری سایر ارگان های جامعه، به توسعه و بهبود برنامه های توسعه مهارت در جوامعی که این مهارت ها به صورت مناسب و کافی مورد توجه قرار نمی گیرند، کمک کند.

- توجه ویژه به گروه های آسیب پذیر با در نظر گرفتن ایجاد اشتغال و خلق ظرفیت،

- کمک به ترویج شرایط ضروری استاندارد برای ایجاد اشتغال.

6-8-6- مسئله 4 مشارکت و توسعه جامعه: توسعه فناوری و دسترسی به آن

6-8-6-1 توصیف مسئله

به منظور کمک به پیشبرد توسعه اقتصادی و اجتماعی، نیازهای جوامع و اعضایشان در میان سایر موارد، در دسترس بودن کامل و ایمن به فناوری مدرن مورد نیاز است. سازمان ها می توانند در توسعه این جوامع که در آنها فعالیت می کنند از طریق بکارگیری دانش، مهارت ها و فناوری تخصصی در مسیری که توسعه منابع انسانی و انتشار فناوری را ترویج دهد، مشارکت کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهم ترین ویژگی زندگی معاصر و مبنایی ارزشمند برای بسیاری از فعالیت های اقتصادی به شمار می رود. دسترسی به اطلاعات، کلید غلبه بر اختلافات موجود بین کشورها، مناطق و نسل ها و... قلمداد می گردد. سازمان از طریق آموزش، همکاری با دیگر سازمان ها و سایر اقدامات می تواند در بهبود دسترسی به این فناوری مشارکت کند.

6-8-6-2 اقدامات و انتظارات مرتبط

سازمان می تواند به شیوه های ذیل در توسعه فناوری در جامعه مشارکت کند:

- مشارکت در توسعه فناوری های نوآورانه که می تواند به حل مسائل اجتماعی و زیست محیطی در جوامع محلی کمک کند.



- مشارکت در توسعه فناوری های ارزان قیمت که به آسانی قابل جایگزین شدن می باشند و اثرگذاری به سزایی در ریشه کنی فقر و گرسنگی دارند.

- اگر از نظر اقتصادی امکان پذیر باشد، نسبت به توسعه دانش بالقوه محلی و سنتی و فناوری ها اقدام نماید و در حین توسعه دانش و فناوری، احترام به حق جامعه در خصوص آن دانش و فناوری را نیز مورد توجه قرار دهد.

- همکاری با سازمان ها (به عنوان مثال دانشگاه ها یا آزمایشگاه های تحقیقاتی) را به منظور افزایش توسعه فناوری و علمی از طریق همکاری با شرکایی از جامعه محلی و استخدام افراد محلی در نظر گیرد.

- اگر از نظر اقتصادی امکان پذیر باشد، به انجام رویه هایی می پردازد که امکان انتقال و انتشار فناوری را فراهم می کند. همچنین در صورت امکان، سازمان باید تعاریف و شرایط قابل قبولی را برای انتقال تحت لیسانس یا فناوری به منظور مشارکت در توسعه محلی تدوین کند. به منظور مدیریت این فناوری، ظرفیت جامعه باید در نظر گرفته شود و افزایش یابد.

7-8-6- مسئله 5 مشارکت و توسعه جامعه: خلق ثروت و درآمد

1-7-8-6- توصیف مسئله

بنگاه ها و تعاونی های رقابتی و متنوع، نقش تعیین کننده در ایجاد درآمد برای کل جامعه دارند. سازمان ها می توانند محیطی ایجاد کنند که کارآفرینی در آن رشد کند و منافع پایدار را برای جامعه به ارمغان آورد. سازمان ها می توانند نقش مثبتی در ایجاد ثروت و درآمد از طریق برنامه های کارآفرینی، توسعه تأمین کنندگان محلی، استخدام اعضای جامعه محلی و همچنین به وسیله تلاش های گسترده تر برای تقویت منافع اقتصادی و روابط اجتماعی که آسان سازی رفاه اقتصادی و اجتماعی و ایجاد منافع برای جامعه را در بر دارد، ایفا نمایند. افزون بر این، از طریق کمک به ایجاد ثروت و درآمد در سطح محلی و بهبود وضعیت توزیع متوازن منافع اقتصادی در میان اعضای جامعه، سازمان ها می توانند نقش تاثیر گذار در کاهش فقر ایفا نمایند. برنامه های کارآفرینی و تعاونی هایی که زنان مورد هدف و توجه قرار می دهند از اهمیت خاصی برخوردارند، چرا که ثابت شده است که توانمندسازی زنان به افزایش رفاه و سلامت جامعه به صورت گسترده ای کمک می کند.

خلق ثروت و درآمد، همچنین به توزیع منصفانه منافع حاصل از فعالیت اقتصادی وابسته است. دولت ها به سازمان ها به واسطه وظایف مالیاتی آنها تکیه دارند تا درآمدهایی برای پرداختن به موضوعات توسعه ای فراهم نمایند.

در بسیاری از مواقع، انزوای فیزیکی، اجتماعی و اقتصادی جوامع می تواند مانعی بر سر راه توسعه باشد. سازمان ها می توانند نقش مثبتی را در توسعه جوامع از طریق یکپارچه سازی افراد، گروه ها و سازمان های محلی در فعالیت هایشان یا زنجیره ارزش داشته باشند. بدین ترتیب ملاحظات مرتبط با توسعه جامعه می تواند به عنوان بخش جدایی ناپذیر فعالیت های اصلی سازمان تلقی گردد.

یک سازمان از طریق انطباق با قوانین و مقررات در توسعه مشارکت نماید. در برخی مواقع عدم موفقیت گروه های جامعه محلی برای اقدام در چارچوب قانونی تعیین شده، پیامدی از فقر یا شرایط مرتبط با توسعه می باشد. در چنین شرایطی، سازمانی که با گروه های خارج از چارچوب قانونی کار می کنند، مشارکت می کند می بایست کمک به کاهش فقر و بهبود وضعیت توسعه



را هدف گذاری کنند. یک سازمان همچنین باید دنبال ایجاد فرصت هایی باشد که امکان تطابق بیشتر و در نهایت انطباق کامل با قانون، خصوصا در روابط اقتصادی را در اختیار این گروه ها قرار دهد.

2-7-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

- اثر گذاری اقتصادی و اجتماعی مرتبط با ورود یک جامعه یا خروج از آن شامل اثر گذاری بر منابع اساسی مورد نیاز برای توسعه پایدار در جامعه را مورد توجه قرار دهد.
- طرح ها و برنامه های اقدام حمایتی مناسب به منظور بهبود وضعیت فعالیت های اقتصادی کنونی در جامعه را مورد توجه قرار دهد.
- تامین کنندگان محلی محصولات و خدمات و کمک به آنها را در هر جایی که امکان پذیر است، در اولویت توجه قرار دهد.
- طرح و برنامه های اقدام در جهت تقویت توانایی و افزایش فرصت ها برای تامین کنندگان محلی به منظور مشارکت در زنجیره ارزش و توجه ویژه به گروه های محروم را مورد توجه قرار دهد.
- در فعالیت های اقتصادی با سازمان هایی که به دلیل سطح پایین توسعه، در انطباق با الزامات قانونی دچار مشکل هستند، مشارکت کند، تنها در جایی که:
 - هدف پرداختن به فقر باشد.
 - فعالیت های این سازمان ها به حقوق بشر احترام بگذارد و انتظارات عقلایی وجود داشته باشد که این سازمان ها در راستای انجام اقدامات خود در چارچوب قانونی مناسب حرکت می کنند.
 - مشارکت در برنامه ها و مشارکت های بلند مدتی که به اعضای جامعه به ویژه زنان و دیگر گروه های اجتماعی محروم و اقشار آسیب پذیر در جهت ایجاد کسب و کار و تاسیس شرکت های تعاونی و همچنین بهبود بهره وری و ترویج کارآفرینی یاری می رسانند را مورد توجه قرار دهد. این گونه برنامه ها به عنوان نمونه، ممکن است ارائه آموزش برنامه ریزی کسب و کار، بازاریابی، استانداردهای کیفی مورد نیاز برای تامین کنندگان، مدیریت و کمک های فنی دسترسی به تأمین منابع مالی و آسان سازی سرمایه گذاری مشترک را فراهم آورد.
- استفاده بینه از منابع در دسترس از جمله مراقبت درست از حیوانات اهلی را مورد تشویق قرار دهد.
- روش های مناسب برای ایجاد فرصت های خرید و دسترسی آسان تر به سازمان های اجتماعی را در نظر بگیرید. برای نمونه از طریق ظرفیت سازی در برآورده سازی مشخصات فنی و در دسترس قرار دادن اطلاعات مرتبط با فرصت های خرید تامین:



- حمایت از سازمان ها و افرادی که محصولات و خدمات مورد نیاز جامعه را فراهم می کنند و برای ایجاد اشتغال محلی و ارتباط با بازارهای محلی، منطقه ای و شهری را که برای رفاه جامعه مفید هستند را مورد توجه قرار دهد.
- راه های مناسب برای کمک به توسعه انجمن های جامعه محور کارآفرینی را مورد توجه قرار دهد.
- دیون مالیاتی خود را پرداخت کند و اطلاعات لازم برای تعیین درست میزان مالیات قابل پرداخت را در اختیار مسئولان و مقامات مربوطه قرار دهد.
- مشارکت در بازنشستگی و حقوق بازنشستگی را برای کارمندان را مورد توجه قرار دهد.

8-8-6- مسئله 6 مشارکت و توسعه جامعه: سلامت

1-8-8-6- توصیف مسئله

سلامت جزء ضروری زندگی در جامعه و یک حق شناخته شده بشر می باشد. تهدیدات سلامت عمومی می توانند اثرات جدی بر جامعه داشته و توسعه آن را مختل کنند. بنابراین همه سازمان ها، بزرگ یا کوچک، باید به حق سلامت احترام گذارند و با ابزارهای خود به شکل مقتضی در بهبود وضعیت و بهبود سلامت، پیشگیری از تهدیدات سلامت و بیماری ها و در کاهش هرگونه آسیب به جامعه مشارکت نمایند (6-4-6, 6-5-6 و 6-7-4 را همچنین ملاحظه کنید).

این میتواند شامل شرکت در کمپین های سلامت عمومی نیز باشد. سازمان ها همچنین می بایست در صورت امکان در جهت بهبود دسترسی به خدمات سلامتی به خصوص از طریق تقویت و حمایت از خدمات عمومی مشارکت نمایند. حتی در جوامعی که دولت مسئول تامین سلامت عمومی می باشد، همه سازمان ها در بهبود سلامت آن جوامع مشارکت کنند. یک جامعه سالم فشار بر بخش دولتی را کاهش می دهد و فضای اجتماعی و اقتصادی خوبی را برای همه سازمان ها ایجاد می کند.

2-8-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

- به دنبال از بین بردن اثرات منفی هر گونه فرآیند تولید محصول، محصول و یا خدمات ارائه شده توسط سازمان بر سلامت باشد.

- ترویج سلامتی مطلوب را در نظر داشته باشد. برای نمونه، از طریق ارائه خدماتی که دسترسی به داروها و واکسن ها را تسهیل می کند و روش های زندگی سالم از جمله ورزش و تغذیه مناسب، تشخیص زود هنگام بیماری ها، افزایش آگاهی نسبت به روش های پیشگیرانه از بارداری و نهی از مصرف محصولات و مواد ناسالم را ترغیب می کند. تغذیه کودکان در این زمینه باید مورد توجه خاص قرار گیرد.

- افزایش آگاهی در زمینه تهدیدهای سلامتی و بیماری های خطرناک مانند HIV/AIDS، سرطان، بیماری های قلبی، مالاریا، سل و چاقی مورد توجه قرار دهد.



- از دسترس همگانی و طولانی مدت به خدمات ضروری از مراقبت های سلامتی، آب سالم و بهداشت مناسب به منظور جلوگیری از بیماری ها را مورد توجه قرار دهد.

9-8-6- مسئله 7 مشارکت و توسعه جامعه: سرمایه گذاری اجتماعی

1-9-8-6- توصیف مسئله

سرمایه گذاری اجتماعی زمانی صورت میگیرد که سازمان ها منابع خود را در اقدامات و برنامه هایی که هدف آنها بهبود جنبه های اجتماعی حیات جامعه می باشد، سرمایه گذاری کنند. انواع سرمایه گذاری های اجتماعی ممکن است شامل این موارد باشند: پروژه های مرتبط با آموزش، تحصیل، فرهنگ، مراقبت های سلامتی، اشتغال زایی، توسعه زیر ساخت ها، دسترسی بهتر به اطلاعات و یا هر اقدام دیگری که به صورت احتمالی سبب بهبود وضعیت اقتصادی و اجتماعی می گردد.

به منظور شناسایی فرصت ها برای سرمایه گذاری اجتماعی، یک سازمان می بایست مشارکت خود را با نیازها و اولویت های جامعه ای که در آن فعالیت می کند و همچنین با در نظر گرفتن اولویت های جامعه که در آن فعالیت می کند و همچنین با در نظر گرفتن اولویت هایی که توسط سیاست گذاران محلی و ملی تعیین شده اند، همسو نماید. اطلاعات، مشاوره و مذاکره ابزار مفیدی در همکاری برای شناسایی فرصت ها و اجرای سرمایه گذاری اجتماعی می باشند.

سرمایه گذاری های اجتماعی مانع انجام اقدامات بشر دوستانه (مانند کمک های بلاعوض، کارهای داوطلبانه و کمک های مالی) نمی شوند.

سازمان ها همچنین می بایست مشارکت اجتماعی در طراحی و پیاده سازی پروژه ها قرار دهد. این امر می تواند به بقا و پیشرفت پروژه ها هنگامی که سازمان دیگر درگیر پروژه ها نمی باشد، کمک نماید. سرمایه گذاری اجتماعی باید پروژه هایی را که در بلند مدت قابلیت رشد و ترقی دارند و به توسعه پایدار کمک می کنند، اولویت قرار دهند.

2-9-8-6- اقدامات و انتظارات مرتبط

یک سازمان می بایست:

- ترویج و بهبود وضعیت توسعه جامعه در برنامه ریزی پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی را به حساب آورد. تمامی اقدامات باید فرصت هایی را برای شهروندان به عنوان مثال از طریق افزایش خرید محلی و هر گونه برون سپاری در جهت پشتیبانی از جامعه محلی فراهم کند.

- از اقداماتی که سبب وابستگی دائمی یک جامعه به اقدامات بشر دوستانه سازمان، حضور پیوسته یا حمایت آن می شود، دوری کند.

- اقدامات موجود مرتبط با جامعه خود را ارزیابی و به جامعه و افراد درون سازمان گزارش کند و تشخیص دهد که کجا ممکن است پیشرفت هایی صورت پذیرد.



- مشارکت با دیگر سازمان ها از جمله دولت، بنگاه های تجاری یا سازمان های مردم نهاد در جهت افزایش هم افزایی و استفاده بینه از منابع تکمیلی، دانش و مهارت ها را مورد توجه قرار دهد.

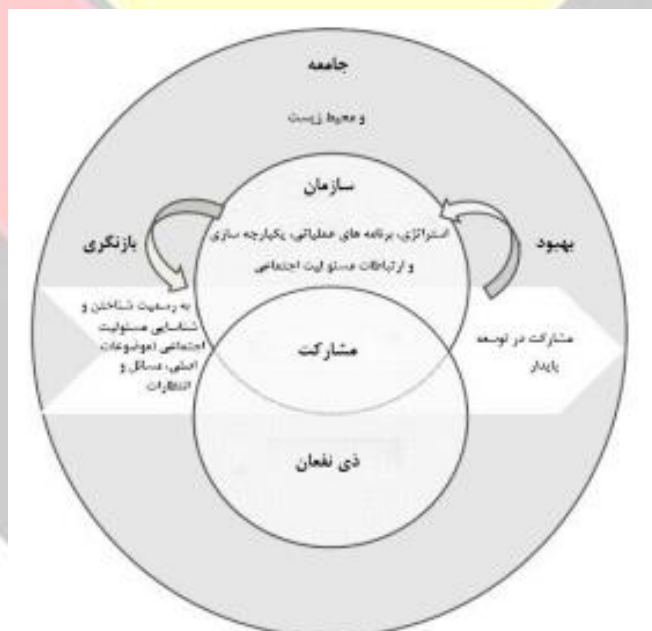
- مشارکت در برنامه هایی که دسترسی به مواد غذایی و سایر محصولات ضروری را برای گروه های آسیب پذیر و یا مورد تبعیض واقع شده و افراد کم درآمد فراهم می کند، در نظر گیرد. همچنین سازمان باید اهمیت مشارکت در بهبود قابلیت ها، منابع و فرصت های این افراد را مورد توجه قرار دهد.

7- راهنمای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان

1-7- کلیات

بخش های قبلی این استاندارد بین المللی، اصول، موضوعات اصلی و مسائل مرتبط به مسئولیت اجتماعی را مشخص کرده است. این بند، راهنمایی برای اجرایی کردن مسئولیت اجتماعی در یک سازمان ارائه می کند. در اغلب موارد، سازمان ها می توانند با ساختن بر روی سیستم ها، سیاست ها، ساختارها و شبکه های موجود سازمان، مسئولیت اجتماعی را به اجرا درآورند، اگر چه برخی فعالیت ها احتمالاً باید با استفاده از شیوه های جدید و یا در نظر گرفتن گسترده تری از عوامل اجرا گردند.

برخی سازمان ها ممکن است تکنیک هایی برای معرفی رویکردهای جدید در فعالیت ها و تصمیم سازی های خود، همراه با سیستم های اثربخش برای ارتباطات و بازنگری داخلی از قبل دارا بوده اند. برخی دیگر، سیستم های کمتر توسعه یافته ای برای حاکمیت سازمانی یا سایر جنبه های مسئولیت اجتماعی دارند. راهنمای ذیل به منظور کمک به همه سازمان ها، صرف نظر از نقطه شروع، به منظور یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی و مطابق با شیوه ای که فعالیت می کنند، در نظر گرفته شده است (شکل 4 را ملاحظه کنید).



شکل 4 - یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان



2-7- رابطه بین ویژگی های سازمان با مسئولیت اجتماعی

به منظور ایجاد یک مبنای آگاهانه برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی که در کل سازمان مفید می باشد، سودمند است که سازمان چگونگی ارتباط بین خصوصیات کلیدی خود و مسئولیت اجتماعی را تعیین نماید (بند 5 را ملاحظه کنید). این تجزیه و تحلیل، همچنین به شناسایی و تعیین مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی مرتبط با سازمان و ذینفعان آن در هر موضوع کمک می کند. این تجزیه و تحلیل باید در صورت امکان، شامل عواملی مانند موارد ذیل باشد:

- نوع هدف، عملیات و اندازه سازمان،
 - حوزه هایی که سازمان در آن فعالیت می کند،
 - آیا یک نظام قانونی قوی فعالیت ها و تصمیمات مرتبط با مسئولیت اجتماعی را تنظیم می کند، وجود دارد.
 - خصوصیات اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی حوزه های عملیاتی،
 - هر گونه اطلاعات در خصوص تاریخچه عملکرد سازمان در مورد مسئولیت اجتماعی،
 - خصوصیات نیروی کار یا کارکنان سازمان شامل نیروهای کار قرار دادی،
 - سازمان های بخشی که سازمان با آنها مشارکت می کند شامل:
 - فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط این سازمان ها انجام می شود.
 - کدهای رفتاری یا سایر الزامات مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط این سازمان ترویج می شوند.
 - مأموریت، چشم انداز، ارزش ها، اصول و کد رفتاری خود سازمان،
 - دغدغه های ذینفعان داخلی و بیرونی مرتبط با مسئولیت اجتماعی،
 - ساختارها و ماهیت تصمیم گیری در سازمان،
 - زنجیره تامین سازمان.
- همچنین برای سازمان، مهم است که از نگرش جاری، سطح تعهد و درک مسئولیت اجتماعی توسط رهبری خود آگاه باشد. درک کامل سازمان از اصول، موضوعات اصلی و منافع مسئولیت اجتماعی در درون سازمان و حوزه نفوذ و تاثیر آن کمک شایانی خواهد نمود.

3-7- درک مسئولیت اجتماعی سازمان

1-3-7- بررسی دقیق

بررسی دقیق در حیطه مسئولیت اجتماعی، فرآیندی جامع و کنشگرانه به منظور شناسایی اثرات بالفعل و بالقوه منفی اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی تصمیم گیری ها و فعالیت های یک سازمان با هدف اجتناب و کاهش اثرات آن می باشد.



همچنین بررسی دقیق ممکن است نفوذ و تاثیر بر رفتار دیگران، به خصوص در جایی که ممکن است سازمان به عنوان یکی از دلایل نقض حقوق بشر یا سایر تخلفاتی که ممکن است در گیر آن باشد، شناخته شود را نیز در بر گیرد.

در هر فرآیند بررسی دقیق، یک سازمان باید حیطه کشوری که در آن فعالیت می کند یا اقدامات در آن اجرایی می گردد، تأثیر بالقوه و بالفعل اقدامات خود و احتمال پیامد های منفی ناشی از فعالیت های دیگر نهادها و یا اشخاصی که اقدامات ایشان با فعالیت های سازمان ارتباط دارد را مورد توجه قرار دهد.

در فرآیند بررسی دقیق و جامع، متناسب با اندازه و شرایط سازمان در یک روش متناسب با اندازه و شرایط سازمان، می بایست موارد ذیل لحاظ شوند:

- سیاست های سازمانی مرتبط با موضوع اصلی که راهنمایی های ارزشمندی را برای افراد درون سازمان و افرادی که رابطه نزدیکی با سازمان دارند را فراهم می کند.

- ابزارهای ارزیابی چگونگی تأثیرات احتمالی فعالیت های موجود و پیشنهادی بر اهداف سازمان،

- ابزارهای یکپارچه سازی موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی درون سازمان،

- ابزارهای پیگیری عملکرد سازمان در طول زمان به منظور ایجاد تنظیمات لازم در اولویت ها و رویکردها،

- اقدامات مناسب برای پاسخ به اثرات منفی تصمیم گیری ها و فعالیت ها،

- در جهت شناسایی حوزه های بالقوه برای فعالیت، یک سازمان باید تمام تلاش خود را به منظور درک بهتر چالش ها و معضلات از دیدگاه افراد و گروه هایی که به طور بالقوه صدمه دیده اند، به کار گیرد.

- افزون بر این خودارزیابی، یک سازمان ممکن است دریابد که در برخی موارد، این امکان و تناسب وجود دارد تا برای اثرگذاری بر رفتار دیگر نهادها و بهبود عملکرد ایشان در حوزه مسئولیت اجتماعی پیگیری صورت گیرد، به خصوص در مورد آنهایی که ارتباط نزدیکی با سازمان دارند یا هنگامی که سازمان تشخیص می دهد مسائلی مهم و ویژه موجه و مرتبط با شرایطش وجود دارد. هنگامی که سازمان در حوزه بهبود عملکرد مسئولیت اجتماعی تجربه کسب می کند، ممکن است ظرفیت و تمایل سازمان به همکاری با دیگر نهادها در جهت از این هدف گسترش یابد.

2-3-7- تعیین میزان ارتباط و اهمیت موضوعات اصلی و مسائل برای یک سازمان

1-2-3-7- تعیین میزان ارتباط

همه موضوعات اصلی، اما نه کلیه مسائل، به همه سازمان ها ارتباط دارند. یک سازمان باید همه موضوعات را برای شناسایی مسائل مرتبط بررسی نماید.

برای آغاز فرآیند شناسایی، هر جا مناسب باشد، می بایست:

- کلیه فعالیت های خود را فهرست نماید.



- ذینفعان را شناسایی نماید (5-3- را ملاحظه نمایید).

- فعالیت های خود و دیگر سازمان ها در حوزه نفوذ خود را شناسایی کرده و در نظر داشته باشد که تصمیمات و فعالیت های تأمین کنندگان و پیمانکاران، می تواند مسئولیت اجتماعی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد.

- تعیین کند که کدام موضوعات و مسائل اصلی در هنگام انجام این اقدامات در حوزه نفوذ و تأثیر یا درون زنجیره ارزش، ممکن است رخ دهد. همچنین یک سازمان باید مجموعه قوانین قابل کاربرد را نیز مورد توجه قرار دهد.

- گسترده روش هایی را که فعالیت ها و تصمیمات سازمان بر ذینفعان و توسعه پایدار را تحت تأثیر قرار می دهد را بررسی نماید.

- راه هایی را که از طریق آن، ذینفعان و مسائل مسئولیت اجتماعی می توانند بر تصمیمات، فعالیت ها و برنامه هایی سازمان اثرگذار باشند را بررسی کند.

- تمامی مسائل مسئولیت اجتماعی مرتبط با اقدامات روزانه و دیگر مسائلی که تنها در شرایط بسیار خاص رخ می دهند، را مورد شناسایی قرار دهد.

اگر چه خود سازمان ممکن است باور داشته باشد که مسئولیت اجتماعی خود را درک می کند (بند 5-2-3 را ملاحظه کنید) اما می بایست مشارکت ذینفعان را نیز در فرآیند شناسایی برای گسترش چشم انداز موضوعات و مسائل اصلی در نظر بگیرند. تشخیص اهمیت این مسائل، بسیار مهم است حتی اگر ذینفعان در شناسایی آنها با شکست روبرو شوند.

در بعضی موارد، سازمان ممکن است فرض کند که به دلیل اینکه در حوزه ای فعالیت می کند که قانون، موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی را تحت پوشش قرار داده است، پس تطابق با قانون برای اطمینان از پاسخ به کلیه مسائل مرتبط با موضوعات اصلی کافی می باشد. بررسی دقیق موضوعات و مسائل اصلی در بند 6، ممکن است مسائل مرتبطی آشکار کند که مقررات مرتبط با آن وجود ندارد، یا توسعه مقرراتی که به میزان کافی اجرایی نشده اند، پوشش داده شده است و یا صراحتاً و با جزئیات کافی بیان نشده اند.

حتی در مورد مسائل و موضوعات اصلی که توسط قانون پوشش داده شده اند، پاسخ به روح قانون در برخی موارد ممکن می باشد به اقداماتی فراتر از مطابقت ساده نیاز داشته باشد. به عنوان نمونه، اگر چه برخی قوانین و مقررات زیست محیطی، انتشار آلاینده های آب و هوا را تا سطح یا مقدار معینی محدود می کنند، اما یک سازمان به نوبه خود باید بیشترین تلاش را در جهت کاهش انتشار آلاینده ها یا تغییر شیوه اقدامات خود به منظور حذف کامل این گونه خروجی ها بکار گیرد. نمونه دیگر، یک مدرسه است که به طور داوطلبانه تصمیم به استفاده مجدد از آب باران برای اهداف بهداشتی می گیرد و یک بیمارستان که افزون بر اینکه در مورد اقدامات کاری خود تصمیم به سازگاری و تطابق با قوانین نیروی کار دارد، بلکه برنامه خاصی را برای حمایت از تعادل زندگی-کار پرسنل خود تدوین نموده است.



2-3-7- تعیین معناداری

پس از آن که سازمان طیف گسترده ای از مسائل مرتبط با تصمیمات و فعالیت های خود را مورد شناسایی قرار داد، می تواند به دقت مسائل شناسایی شده را بررسی کند و مجموعه ای از معیارهای تصمیم گیری در مورد مسائل و موضوعات اصلی که بیشترین معناداری و دارای بیشترین اهمیت برای سازمان باشند را ایجاد نماید. معیارهای احتمالی عبارتند:

- میزان اثرگذاری مسائل بر ذینفعان و توسعه پایدار،

- تأثیر بالقوه اقدام یا عدم اقدام روی آن مسئله،

- سطح دغدغه ذینفعان در خصوص آن مسئله،

- شناسایی انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه در قبال این تأثیرات.

مسائلی که معمولاً با اهمیت در نظر گرفته می شوند، عبارتند از: عدم تطابق با قوانین، عدم سازگاری با هنجارهای رفتاری بین المللی، نقض بالقوه حقوق بشر، شیوه هایی که می توانند زندگی و سلامت را به خطر اندازند و رویه هایی که می توانند اثرگذاری جدی بر محیط بگذارند.

3-3-7- حوزه نفوذ و تاثیر سازمان

1-3-3-7- ارزیابی حوزه نفوذ و تاثیر سازمان

حوزه های نفوذ و اثر سازمان از منابعی که در ذیل آورده شده اند، سرچشمه می گیرد:

- مالکیت و حاکمیت: این موارد، ماهیت و گستره مالکیت و یا نمایندگی - اگر در ساختار حاکمیتی سازمان وجود داشته باشد - را شامل می گردد:

- رابطه اقتصادی: این مورد شامل اثرگذاری بر مبنای سطح ارتباطات برای هر سازمانی می شود، هر چه اهمیت سازمان بیشتر باشد، اثرگذاری بر دیگر سازمان ها بیشتر خواهد شد.

- صلاحیت سیاسی/قانونی: این مورد به عنوان نمونه، بر مقررات در قراردادهای قانونی الزام آور یا وجود اختیارات قانونی قانونی استوار می باشد که توانایی تحمیل رفتارهای خاص بر دیگران را به سازمان می بخشد.

- افکار عمومی: این مورد، توانمندی سازمان برای اثرگذاری بر افکار عمومی بر عواملی که سازمان تلاش می کند، بر آنها اثرگذار باشد، را شامل می گردد.

تأثیر یک سازمان ممکن است به عوامل مختلفی بستگی داشته باشد، که شامل مجاورت فیزیکی، دامنه شمول، طول و قدرت رابطه می باشد.



2-3-7- اعمال نفوذ و تاثیر

سازمان میتواند از طریق اعمال نفوذ خود بر دیگران، در جهت افزایش اثرات مثبت بر توسعه پایدار یا حداقل سازی اثرات منفی یا هر دوی آنها گام بردارد. سازمان می بایست به هنگام ارزیابی حوزه نفوذ و تاثیر خود و تعیین مسئولیت های خود، بررسی دقیق را به کار گیرد.

راهکارهای اعمال نفوذ عبارتند از:

- تنظیم مقررات قراردادی و یا مشتاق ها،
- بیانیه های عمومی توسط سازمان،
- مشارکت و همکاری با جامعه، رهبران سیاسی و دیگر ذینفعان،
- تصمیم سازی ها در خصوص سرمایه گذاری ها،
- به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات،
- اجرای پروژه های مشارکتی،
- بر عهده گرفتن لابی گری مسئولانه و استفاده از روابط رسانه ای،
- ترویج رویه های مناسب،
- مشارکت با انجمن های بخشی، سازمان و دیگران.

یک سازمان می بایست جنبه های زیست محیطی، اجتماعی و حاکمیت سازمانی و نیز مسئولیت اجتماعی سازمان هایی را که با آنها در ارتباط می باشد یا قصد برقراری ارتباط با آنها را دارد، در نظر بگیرد.

یک سازمان می تواند از طریق تصمیمات و فعالیت های خود و از طریق ارائه اطلاعاتی که پایه و اساس این تصمیمات و فعالیت ها را مشخص می نماید، ذینفعانشان را تحت تأثیر قرار دهد.

اعمال نفوذ و اثر سازمان، می بایست همواره توسط رفتار اخلاقی و سایر اصول و شیوه های مسئولیت اجتماعی هدایت شود. وقتی نفوذش را اعمال می کند می بایست در گام اول، مشارکت در گفتگو با هدف بهبود آگاهی در مورد مسئولیت اجتماعی و ترویج رفتار مسئولانه را در نظر بگیرد. اگر گفتگو، اثربخش نباشد، اقدامات بدیل و جایگزین شامل تغییر ماهیت ارتباط باید در نظر گرفته شوند.

در موقعیت هایی که سازمان کنترل مشروط بر دیگران دارد، مسئولیت اقدام نمودن شبیه مسئولیت در شرایطی می باشد که سازمان کنترل مشروط بیانگر موقعیتی است که یک سازمان توانمندی تحمیل تصمیمات و فعالیت های خود را به دیگر طرف ها داشته باشد، حتی اگر اختیار قانونی یا رسمی انجام آن را نداشته باشد.



4-3-7- ایجاد اولویت ها برای پرداختن به مسائل

سازمان باید اولویت های خود را برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان و رویه های روزانه آن تعیین نماید و به آن تعهد داشته باشد (7-3-2 را ملاحظه کنید). اولویت ها می بایست از میان مسائلی که مهم و مرتبط در نظر گرفته می شوند، انتخاب گردند. ذینفعان نیز می بایست در شناسایی اولویت ها مشارکت داده شوند. احتمال دارد که اولویت ها در طی زمان تغییر کنند.

سازمان می بایست موارد ذیل را برای تعیین اینکه آیا انجام یک فعالیت در رسیدگی و توجه به یک مسئله اولویت دارد یا خیر، مورد توجه قرار دهد؛

- عملکرد کنونی سازمان در رابطه با تطابق قانونی، استاندارد های جهانی، هنجارهای رفتاری بین المللی و بهترین عملکردها،
- آیا این مسئله اثر قابل توجهی بر توانمندی سازمان در رسیدگی به اهداف مهم دارد.
- اثر گذاری بالقوه اقدام مربوطه در مقایسه با منابع مورد نیاز برای اجرا،
- مدت زمان رسیدن به نتایج مطلوب،
- آیا اگر به سرعت به موضوع پرداخته نشود، مستلزم هزینه قابل توجهی می گردد.
- آسانی و سرعت پیاده سازی که ممکن است بر افزایش آگاهی و انگیزه برای اقدام در خصوص مسئولیت اجتماعی در داخل سازمان اثر گذار باشد.
- به طور کلی، ترتیب اولویت ها در سازمان ها متفاوت خواهند بود.

علاوه بر اولویت دادن به اقدام فوری، یک سازمان می تواند اولویت هایی را برای در نظر گرفتن مسائلی که با تصمیمات و فعالیت های مورد انتظار سازمان در آینده مانند ساخت و ساز، استخدام نیروهای جدید، به خدمت گرفتن پیمانکاران یا فعالیت های جمع آوری کمک های مالی اهدایی مرتبط می باشند را تعیین کند. سپس در نظر گرفتن اولویت ها به عنوان بخشی برنامه ریزی فعالیت های آینده را شکل خواهد داد.

اولویت ها باید در فواصل زمانی مناسب برای سازمان، بررسی و به روزرسانی گردند.

4-7- رویه هایی برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان

1-4-7- افزایش آگاهی و ایجاد شایستگی برای مسئولیت اجتماعی

ایجاد مسئولیت اجتماعی در تک تک ابعاد یک سازمان شامل تعهد و درک همه سطوح سازمان می گردد. در مراحل نخستین تلاش های سازمان در مسئولیت اجتماعی، ایجاد آگاهی مرتبط می بایست بر افزایش درک جنبه های مسئولیت اجتماعی شامل اصول، موضوعات اصلی و مسائل متمرکز باشد.



تعهد و درک می بایست از بالاترین سطح سازمان آغاز گردد. درک مزایای مسئولیت اجتماعی برای سازمان، نقش اساسی در ایجاد تعهد در رهبری سازمان ایفا می کند. بنابراین تلاش ها می بایست در ایجاد درکی همه جانبه رهبری سازمان از مفاهیم و مزایای مسئولیت اجتماعی انجام گردد.

برخی کارکنان و بخش های سازمان بیش از سایرین، علاقمند و پذیرای اقدام در جهت مسئولیت اجتماعی می باشند. سازمان ها ممکن است تمرکز تلاش های نخستین را بر این بخش ها و قسمت های پذیرا قرار دهند تا معنای مسئولیت اجتماعی را در عمل نشان دهند.

ایجاد فرهنگ مسئولیت اجتماعی را در داخل سازمان ممکن است به زمان قابل توجهی نیاز داشته باشد، اما حرکت نظام مند و عمل بر مبنای ارزش ها و فرهنگ کنونی در بسیاری از سازمان ها اثربخش بوده است.

ایجاد شایستگی برای اجرای فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی، می تواند تقویت یا توسعه مهارت ها را در برخی تلاش ها از آگاهی و درک کنونی افراد داخل بهره برداری نماید. در جای مناسب، این تلاش ها می بایست همچنین ایجاد شایستگی و آموزش مدیران و کارکنان در زنجیره ارزش را نیز شامل شود. آموزش ویژه و تخصصی در برخی مسائل نیز می تواند سودمند باشد.

به منظور یکپارچه سازی اثربخش مسئولیت اجتماعی، سازمان می تواند نیاز به تغییرات در فرآیند های تصمیم سازی و حاکمیتی را که آزادی، اختیار و انگیزه بیشتر برای پیشنهاد ایده ها و رویکردهای جدید را بهبود می بخشد، شناسایی نماید. سازمان همچنین ممکن است نیازمند آن باشد که ابزارهایش برای پایش و اندازه گیری برخی جنبه های عملکرد خود را بهبود بخشد.

آموزش و یادگیری بلند مدت برای افزایش آگاهی و ایجاد شایستگی در مسئولیت اجتماعی بسیار دارای اهمیت می باشد. در این زمینه، آموزش برای توسعه پایدار، جهت نوینی را برای توانمند سازی افراد برای پرداختن به مسائل مسئولیت اجتماعی از طریق ترغیب آنها با داشتن احترام به ارزش های فعالیت های قوی و فعالانه را پرورش می دهند، خلق می کند.

2-4-7- تعیین مسیر سازمان به سمت مسئولیت اجتماعی

بیانیه ها و فعالیت های رهبری سازمان همراه با هدف، آرمان ها، ارزش ها، اصول اخلاقی و استراتژی سازمان مسیر سازمان را تعیین می کنند. برای این منظور که مسئولیت اجتماعی بخش مهم و اثربخشی از کارکرد سازمان باشد، می بایست مسئولیت اجتماعی در این جنبه های سازمان بازتاب داده شود.

سازمان باید مسیر خود را با ساختن مسئولیت اجتماعی به عنوان بخش جدایی ناپذیر سیاست ها، فرهنگ سازمانی، استراتژی، ساختارها، و عملکرد تعیین کند. در این جنبه های سازمان بازتاب داده شود.

سازمان باید مسیر خود را با ساختن مسئولیت اجتماعی به عنوان بخش جدایی ناپذیر سیاست ها، فرهنگ سازمانی، استراتژی، ساختارها و عملکرد تعیین کند. برخی از مسیرهایی که می توان انجام دهد:

- قرار دادن ارجاعی به مسیری که مسئولیت اجتماعی بر فعالیت هایش تاثیر گذار است در آرمان ها یا بیانیه چشم انداز

سازمان،



- ثبت در هدف آن یا ارجاع های مشخص، شفاف و دقیق جنبه های مهم مسئولیت اجتماعی در بیانیه مأموریت سازمان شامل اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی که کمک می کند مسیری که سازمان در آن عمل می کند و مشخص شود.

- اتخاذ کدهای نگاشته شده رفتاری و اخلاقی که تعهد سازمان را در قبال مسئولیت اجتماعی از طریق تبدیل اصول و ارزش ها به بیانیه هایی در مورد رفتار مناسب مشخص می کند. این کدها باید بر مبنای اصول و راهنمایی هایی باشند که در رابطه با مسئولیت اجتماعی در بند 4 و راهنمایی در بند 6 ذکر شدند.

- اولویت های اقدام در زمینه مسائل و موضوعات اصلی استاندارد را از طریق استراتژی ها، فرآیندها و زمان بندی ها به اهداف سازمانی قابل مدیریت تبدیل کند. اهداف می بایست مشخص و قابل اندازه گیری یا قابل تایید باشند. استفاده از اطلاعات ذینفعان در کمک به انجام این فرآیند نیز ارزشمند می باشد. جزئیات برنامه دستیابی به این اهداف، شامل مسئولیت ها، زمان بندی ها، بودجه و اثرگذاری بر سایر فعالیت های سازمان، می بایست جزء مهمی در تدوین اهداف و استراتژی ها برای رسیدن به آنها باشند.

3-4-7- ساخت مسئولیت اجتماعی به سمت حاکمیت سازمانی، سیستم ها و رویه ها

یکی از راه های مهم و اثربخش برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، از طریق حاکمیت سازمانی می باشد. سیستمی که به وسیله آن تصمیمات در جهت نیل به اهداف، اتخاذ و پیاده سازی می شوند.

سازمان می بایست به صورت روش مند و با وجدان، تاثیرات مرتبط با هر یک از موضوعات اصلی و همچنین تاثیرات را در حوزه نفوذ و تاثیر خود، به منظور کاهش خطر آسیب زیست محیطی و اجتماعی و افزایش فرصت های اثرگذاری مثبت، کنترل و مدیریت نماید. هنگام تصمیم گیری، از جمله مرتبط با اقدامات جدید، سازمان می بایست اثرات احتمالی تصمیمات خود بر ذینفعان را در نظر بگیرد. برای انجام این کار، سازمان باید بهترین راه های به حداقل رساندن اثرات زیان بار اقدامات خود و افزایش اثرات مفید اقدامات خود بر جامعه و محیط زیست را در نظر داشته باشد. منابع و برنامه ریزی مورد نیاز برای این هدف، تصمیم گیری در نظر گرفته شود.

سازمان می بایست تایید کند که اصول مسئولیت اجتماعی (بند 4 را ملاحظه کنید) در حاکمیت و نحوه اداره سازمان به کار گرفته شده و در ساختار و فرهنگ و الگوهای رفتاری آن بازتاب داده شده است. سازمان ها باید رویه ها و فرآیندهای خود در فواصل زمانی مناسب بازنگری کنند تا اطمینان یابند که مسئولیت اجتماعی سازمان در آنها لحاظ شده است.

بعضی رویه های سودمند عبارتند از:

- اطمینان از بازتاب مسئولیت اجتماعی سازمان و پرداختن به آن در رویه های مدیریتی نهادینه شده در سازمان،

- شناسایی راه هایی که با استفاده از آنها به اصول مسئولیت اجتماعی و موضوعات اصلی و مسائل در بخش های مختلف سازمان عمل شود.

- در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی هنگام انجام عملیات سازمان،



- ادغام مسئولیت اجتماعی با روش های خرید و سرمایه گذاری، مدیریت منابع انسانی و سایر کارکردهای سازمانی.

فرهنگ و ارزش های کنونی سازمان اثرگذاری بسزایی در سهولت و آهنگ یکپارچه سازی کامل مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان دارند. برای برخی سازمان ها که ارزش ها و فرهنگ با مسئولیت اجتماعی هم سویی نزدیک دارند، فرآیند یکپارچه سازی کاملاً ساده و سر راست می باشد. در تعدادی دیگر، برخی بخش های سازمان ممکن است مزایای مسئولیت اجتماعی را تشخیص ندهند و در مقابل تغییر مقاومت کنند. کوشش های نظام مند در یک دوره زمانی بلند مدت می تواند یکپارچه سازی رویکرد مسئولیت اجتماعی این حوزه ها را در بر گیرد.

همچنین لازم به ذکر است که فرآیندها یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، یک مرتبه و یا یک آهنگ حرکتی یکسان برای همه مسائل و موضوعات اصلی اتفاق نمی افتد. تدوین یک برنامه به منظور پرداختن به برخی مسائل مسئولیت اجتماعی در کوتاه مدت و برخی دیگر در بلند مدت می تواند مفید باشد. این برنامه باید واقع گرایانه باشد و توانمندی های سازمان، منابع در دسترس و اولویت مسائل و فعالیت های مربوطه را در نظر گیرد (7-3-4 را ملاحظه کنید).

7-5-7- ارتباطات در خصوص مسئولیت اجتماعی

7-5-1- نقش ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

بسیاری از رویه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی برخی اشکال ارتباطات داخلی و خارجی را در بر می گیرد. ارتباطات عاملی حیاتی در بسیاری از کارکردهای مختلف مسئولیت اجتماعی به شمار می آید، این کارکردها عبارتند از:

- نشان دادن احترام به اصول مسئولیت اجتماعی در بند 4.
- کمک به مشارکت و خلق گفتگو با ذینفعان،
- پرداختن به الزامات قانونی و دیگر الزامات در جهت افشای اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی،
- نمایش چگونگی عملکرد سازمان نسبت به تعهدات خود در زمینه مسئولیت اجتماعی و چگونگی پاسخ گویی به منافع ذینفعان و انتظارات جامعه در کل،
- فراهم آوری اطلاعات در مورد اثرگذاری اقدامات، محصولات و خدمات از جمله چگونگی تغییرات این اثرگذاری ها در طی زمان،
- کمک به درگیر نمودن و ایجاد انگیزه در کارکنان و دیگران برای پشتیبانی از فعالیت های سازمان در حوزه مسئولیت اجتماعی،
- تسهیل مقایسه میان سازمان های هم ردیف و همکار که می تواند باعث بهبود عملکرد مسئولیت اجتماعی گردد،
- بهبود اعتبار سازمان به خاطر اقدامات اجتماعی مسئولانه، صداقت، پاسخ گویی و شفافیت در جهت تقویت اعتماد ذینفعان نسبت به سازمان،



2-5-7- ویژگی های اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی

اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی باید ویژگی های زیر را داشته باشد:

کامل باشد: اطلاعات باید کلیه فعالیت های قابل توجه و اثرگذاری های مرتبط با مسئولیت اجتماعی را مورد توجه قرار دهد.

قابل ادراک باشد: اطلاعات باید با توجه به آگاهی و زمینه فرهنگی، اجتماعی، تحصیلی و اقتصادی افرادی که در ارتباطات درگیر هستند، فراهم گردد. هم زبانی مورد استفاده و هم نوع ارائه مطالب و همین طور چگونگی سازماندهی آن، باید قابل دسترسی برای ذینفعانی باشد که هدف گذاری شده است اطلاعات دریافت کنند.

پاسخ گو باشند: اطلاعات باید پاسخگویی منافع ذینفعان باشد.

صحیح و دقیق باشند: اطلاعات باید مبتنی بر واقعیت و صحیح باشد و جزئیات کافی را که مفید و مناسب هدف آن می باشند را تأمین کند.

متوازن باشند: اطلاعات باید معقول و منصفانه باشد و نباید اطلاعات منفی مرتبط با تأثیر فعالیت ها را حذف نماید.

به موقع باشند: اطلاعات منقضی شده ممکن است گمراه کننده باشد. زمانی که اطلاعات به توصیف فعالیت ها در یک بازه زمانی خاص می پردازد، شناسایی آن بازه زمانی به ذینفعان اجازه می دهد که عملکرد سازمان را با عملکرد قبلی آن و عملکرد سایر سازمان ها مقایسه کنند.

در دسترس باشند: اطلاعات در خصوص مسائل خاص باید در دسترس ذینفعان مرتبط قرار گیرد.

3-5-7- انواع ارتباطات در زمینه مسئولیت اجتماعی

-انواع متعدد و متنوعی از ارتباطات در زمینه مسئولیت اجتماعی وجود دارد. برخی نمونه های آن عبارتند از:

- جلسات یا گفتگو با ذینفعان،

- ارتباطات با ذی نفعان در خصوص موضوعات یا پروژه های خاص مسئولیت اجتماعی در صورت امکان پذیری، این ارتباط باید شامل گفت و گو با ذینفعان باشد.

- ارتباطات بین مدیریت و کارکنان یا افراد سازمان برای افزایش آگاهی عمومی و پشتیبانی از مسئولیت اجتماعی و فعالیت های مرتبط با آن، به طور کلی، اگر این ارتباط به شکل گفتگو باشد، اثربخش تر می باشد.

- فعالیت های تیمی با تمرکز بر یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان،

- ارتباطات با ذینفعان در خصوص ادعاهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی اقدامات سازمان. این ادعاها می توانند از طریق بازنگری و تضمین داخلی بررسی شوند. برای افزایش اعتبار، این ادعاها ممکن است توسط تضمین خارجی نیز بررسی شوند. در جای مناسب، ارتباطات باید فرصت هایی برای بازخورد ذینفعان را فراهم نماید.



- ارتباطات با تامین کنندگان درباره الزامات خرید مرتبط با مسئولیت اجتماعی.

- ارتباطات با مردم درباره شرایط اضطراری که پیامدهایی برای مسئولیت اجتماعی دارند. پیش از وقوع شرایط اضطراری، ارتباط باید افزایش آگاهی و آمادگی را هدف قرار دهد. به هنگام شرایط اضطراری، سازمان باید ذینفعان را مطلع نگه دارد و اطلاعات در زمینه فعالیت های مناسب را ارائه نماید.

- ارتباطات مرتبط با محصول مانند لیبل گذاری، اطلاعات محصول و سایر اطلاعات مصرف کننده، ایجاد فرصت هایی برای دریافت بازخورد می تواند این گونه ارتباطات را بهبود بخشد.

- چاپ مقالاتی در مورد جنبه های مسئولیت اجتماعی در مجلات و روزنامه ها که سازمان های همکار را هدف قرار می دهند.

- آگهی های تبلیغاتی یا دیگر بیانیه های عمومی برای ترویج برخی جنبه های مسئولیت اجتماعی.

- تمکین به نهادهای دولتی یا مجامع عمومی،

- گزارش عمومی دوره ای به همراه فرصت هایی برای بازتاب بازخورد و دیدگاه ذینفعان (کادر 15 را ملاحظه کنید).

روش ها و رسانه های گوناگون بسیاری ممکن است برای ارتباطات به کار برده شوند که شامل: جلسات، وقایع عمومی، انجمن ها، گزارش ها، خبرنامه ها، مجلات، پوستر، تبلیغات، پست صوتی، اجرای برنامه زنده، ویدئو، وب سایت ها، پادکست ها (وب سایت های انتشار صوت)، وبلاگ ها (وب سایت بحث و گفتگو)، درج محصولات و لیبل ها می گردند. همچنین می توان ارتباط رسانه ای را از طریق پخش خبر، مصاحبه ها، سر مقاله و مقالات ایجاد نمود.

4-5-7- گفت و گو با ذینفعان در خصوص ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

از طریق گفتگو با ذینفعان، سازمان می تواند از دریافت و تبادل اطلاعات مستقیم درباره دیدگاه های ذینفعان بهره ببرد. سازمان باید در پی گفتگو با ذینفعان خود باشد تا:

- کفایت و اثربخشی محتوا، رسانه، تناوب و دامنه ارتباطات را ارزیابی کند تا بتواند آن را بهبود بخشد.

- اولویت هایی را برای محتوای ارتباطات آینده را تعیین کند.

- تأیید امنیت اطلاعات گزارش شده توسط ذینفعان، البته در صورتی که این رویکرد برای بررسی استفاده گردد.

- اولویت هایی را برای محتوای ارتباطات آینده را تعیین کند.

- تأیید امنیت اطلاعات گزارش شده توسط ذینفعان، البته در صورتی که این رویکرد برای بررسی استفاده گردد.

- بهترین رویه را شناسایی نماید.



6-7- افزایش اعتبار با توجه به مسئولیت اجتماعی

1-6-7- روش های افزایش اعتبار

راهکارهای مختلفی وجود دارد که سازمان با بهره برداری از آنها اعتبار خود را افزایش دهد. یکی از راهکارها، مشارکت دادن ذینفعان می باشد که گفت و گو با ذینفعان را شامل می گردد و یکی از راهکارهای مهم افزایش اطمینان و اعتماد نسبت به این موضوع است که منافع و اهداف همه شرکا و ذینفعان درک گردد. این گفت و گو اعتماد ایجاد می کند و اعتبار را افزایش می دهد. مشارکت با ذینفعان می تواند اساسی برای درگیر نمودن ایشان در تایید ادعاهای سازمان در رابطه با عملکرد خود باشد. سازمان و ذینفعان می توانند تمهیداتی برای ذینفعان در نظر گیرند تا آن ها بتوانند به صورت دوره ای، جنبه های مختلف عملکرد سازمان را بازنگری یا نظارت کنند.

اعتبار سازمان در خصوص برخی مسائل می تواند در مواردی از طریق همکاری در طرح های خاصی که منجر به صدور گواهی می گردد، افزایش پیدا کند. برنامه های اقدامی برای تأیید ایمنی محصول یا تأیید فرآیندها یا محصولات نسبت به اثرات زیست محیطی آنها، رویه های کاری و سایر جنبه های مسئولیت اجتماعی توسعه داده شده اند. این گونه طرح ها باید در نوع خودشان مستقل و معتبر باشند. در برخی موقعیت ها برای ایجاد اعتبار، سازمان گروه های مستقل را در اقدامات خود مشارکت می دهد. یک نمونه آن، ایجاد کمیته های مشورتی یا کمیته های بازنگری از افرادی می باشد که بر اساس اعتبار خود انتخاب شده اند.

در مواردی، سازمان ها برای ایجاد یا ترویج رفتار مسئولانه اجتماعی در، حوزه های فعالیت خود یا در جوامع مربوطه، به انجمن های شامل سازمان های هم ردیف و همکار خود می پیوندند.

سازمان ها ممکن است اعتبار خود را از طریق تعهدهای مرتبط با اثرگذاری های خود، اجرای اقدامات مناسب، ارزیابی عملکرد و گزارش پیشرفت و کاستی ها افزایش دهند.

2-6-7- افزایش اعتبار گزارش ها و ادعاها در خصوص مسئولیت اجتماعی

روش های زیادی برای افزایش اعتبار گزارش ها و ادعاها پیرامون مسئولیت اجتماعی وجود دارد که شامل:

- گزارش دهی در خصوص عملکرد مسئولیت اجتماعی به شکلی قابل قیاس هم در طی زمان و هم با گزارش سازمان ها هم ردیف، با درک اینکه ماهیت گزارش ها به نوع، اندازه، و ظرفیت سازمان بستگی دارد.

- ارائه توضیحی خلاصه وار در خصوص برخی عناوین حذف شده که در گزارش مطرح نشده اند، تا نشان دهد که سازمان همه تلاش خود را برای پوشش مسائل مهم به کار می گیرد.

- استفاده از فرآیندی دقیق و مسئولانه برای تایید که در آن بتوان اطلاعات و داده ها را با استفاده از یک منبع موثق جهت بررسی صحت و دقت آنها، ردیابی کرد.

- استفاده از کمک فرد یا افراد مستقل فرآیند آماده سازی گزارش ها، درون یا بیرون سازمان، به منظور انجام فرآیند بررسی و تایید.



- نشر بیانیه ای به عنوان بخشی از گزارش به منظور تایید گزارش،

- استفاده از گروه های ذینفع در تعیین این موضوع که گزارش ها، بازتابی از مسائل قابل توجه و مرتبط سازمان و همچنین پاسخگویی نیازمندی های ذینفعان می باشند و مسائل مورد نیاز به صورت کامل فراهم می شود.

- در برداشتن قدم های فراتر در جهت ایجاد شفافیت از طریق ارائه اطلاعات به نوع و صورتی که به سادگی توسط دیگران قابل تایید باشند. برای مثال با ارائه به جای اطلاعات آماری در مورد عملکرد، سازمان می تواند به ارائه جزئیات در خصوص منابع اطلاعات و فرآیندهای مورد استفاده برای تدوین اطلاعات آماری بپردازد. در برخی موارد، سازمان می تواند اعتبار ادعاهای خود را در خصوص منابع اطلاعات و فرآیندهای مورد استفاده برای تدوین اطلاعات آماری بپردازد. در برخی موارد، سازمان می تواند اعتبار ادعاهای خود را در خصوص زنجیره تامین از طریق ارائه فهرستی از مکان های انجام فعالیت ها افزایش دهد.

- ارائه گزارش در تطابق با دستور العمل های گزارش دهی یک سازمان مستقل بیرونی.

3-6-7- رفع تعارض ها و اختلافات بین سازمان و ذینفعان آن

سازمان در هنگام انجام اقدامات خود در زمینه مسئولیت اجتماعی ممکن است با یکی از ذینفعان یا گروهی از آنها دچار تعارض شود. مثال های خاص از انواع تعارض ها و مکانیزم های پرداختن به آنها در مفاد حقوق بشر (6-3-6 را ملاحظه کنید) و مسائل مصرف کننده (6-7-6 را ملاحظه کنید) آورده شده است. روش های رسمی حل تعارضات یا اختلاف، معمولاً بخشی از توافق های نیروی کار را تشکیل می دهند.

سازمان می بایست مکانیزم هایی را برای حل تعارض ها یا اختلافات با ذینفعان ایجاد کند که برای آن نوع از تعارض یا اختلاف و نیز ذینفعان اثر پذیرفته، مناسب باشد. این مکانیزم ها در بر گیرنده موارد ذیل می باشد:

- تبادل نظر مستقیم با ذینفعان اثر پذیرفته،

- تهیه اطلاعات مکتوب برای پرداختن به سوء تفاهات،

- برگزاری گردهمایی که ذینفعان و سازمان بتوانند دیدگاه های خود را مطرح کنند و در پی راه حل باشند.

- رویه های رسمی رسیدگی به شکایات،

- رویه های میانجی گری و داوری،

- سیستم هایی که امکان گزارش اشتباهات را بدون واگم از تلافی فراهم می کنند.

- سایر رویه های حل شکایات.

سازمان ها باید اطلاعات جزئی در خصوص رویه های موجود برای حل تعارض ها و اختلافات را به ذینفعان ارائه کنند. این رویه ها باید عادلانه و شفاف باشند. اطلاعات بیشتر درباره رویه های مرتبط با حقوق بشر و مسائل مصرف کننده ذیل موضوعات اصلی که در بند 6 آمده است، توضیح داده شده اند.



7-7- بازنگری و بهبود اقدامات و رویه های سازمان مرتبط با مسئولیت اجتماعی

7-7-1- کلیات

عملکرد اثربخش مسئولیت اجتماعی تا حدودی به تعهد، نظارت دقیق، ارزیابی و بازنگری فعالیت ها، میزان پیشرفت صورت گرفته، میزان دستیابی به اهداف مشخص، منابع استفاده شده و سایر جنبه های تلاش های سازمان بستگی دارد. پایش یا مشاهده مستمر فعالیت های مرتبط به مسئولیت اجتماعی به صورت اساسی برای اطمینان در انجام فعالیت های در راستای اهداف سازمان، شناسایی هر گونه بحران یا اتفاقات غیر معمول و ایجاد اصلاحات در چگونگی انجام اقدامات و فعالیت ها می باشد، هدف گذاری شده است.

بازنگری های عملکرد در دوره های زمانی مناسب می تواند برای تعیین پیشرفت مسئولیت اجتماعی، کمک به حفظ تمرکز خوب برنامه ها، شناسایی حوزه های لازم برای تغییر و مشارکت و بهبود عملکرد استفاده شود. ذینفعان می توانند نقش مهمی در بازنگری عملکرد سازمان در خصوص مسئولیت اجتماعی ایفا کنند.

افزون بر بازنگری فعالیت های موجود، سازمان باید همگام با تغییرات شرایط و انتظارات توسعه قوانین و مقررات اثرگذار بر مسئولیت اجتماعی و به وجود آمدن فرصت های جدید، برای افزایش کوشش ها در زمینه مسئولیت اجتماعی، حرکت کند. این زیربنای برخی از روش هایی را شرح می دهد که سازمان ها می توانند از آنها برای پایش، بازنگری و بهبود عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی استفاده کنند.

7-7-2- پایش فعالیت ها در زمینه مسئولیت اجتماعی

برای اطمینان از اثربخشی و بازدهی پیاده سازی مسئولیت اجتماعی در عمل در کلیه بخش های سازمان، پایش عملکرد مستمر فعالیت های مرتبط به موضوعات اصلی و مسائل مرتبط مهم است. بدیهی است که میزان این کوشش با دامنه پوشش موضوعات اصلی، اندازه و ماهیت سازمان و سایر عوامل تغییر می کند.

هنگامی که مورد فعالیت های مورد پایش تصمیم گیری می شود، سازمان باید بر فعالیت هایی قابل توجه و دارای اهمیت تمرکز نماید و به دنبال آن باشد که نتایج پایش به آسانی قابل ادراک، قابل اطمینان، به موقع و پاسخگوی دغدغه های ذینفعان باشد.

روش های گوناگونی برای پایش عملکرد مسئولیت اجتماعی می تواند به کار روند که شامل بازنگری های فواصل زمانی مناسب، بررسی های مقایسه ای (بهینه یابی) و پیگیر دریافت بازخورد از ذینفعان گردد. سازمان ها اغلب می توانند از طریق مقایسه ویژگی ها و عملکردشان با فعالیت هایی دیگر سازمان ها، دیدگاهی گسترده تر نسبت به برنامه های خود پیدا کنند. این مقایسه ها ممکن است بر فعالیت مرتبط با موضوعات اصلی خاص یا رویکرد گسترده تر در جهت یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در سر تا سر سازمان تمرکز کند.

یکی از متداول ترین روش ها، اندازه گیری با استفاده از شاخص ها می باشد. یک شاخص بیانگر اطلاعات کیفی یا کمی در مورد نتایج یا خروجی های عملکرد سازمان می باشد، که مقایسه پذیر بوده و تغییرات را در طی زمان نشان می دهد.



شاخص ها می توانند برای مثال دستیابی به اهداف پروژه را در طی زمان، مورد پایش ارزیابی قرار دهند. شاخص ها اغلب زمانی استفاده می شوند که نظارت بر کلیه فعالیت های برنامه مسئولیت اجتماعی، بسیار مشکل یا پرهزینه باشد. شاخص ها باید واضح، معنی دار، قابل استفاده، قیاس پذیر، دقیق، معتبر و قابل اطمینان باشند. جزئیات بیشتر در مورد انتخاب و استفاده از شاخص ها در بسیاری از منابع مسئولیت اجتماعی و پایداری در دسترس می باشد.

با وجود آسانی استفاده از شاخص هایی که نتایج کمی در بردارند، ممکن است استفاده از آنها برای کلیه جنبه های مسئولیت اجتماعی کافی نباشد. در حوزه حقوق بشر به عنوان نمونه، دیدگاه های زنان و مردان درباره اینکه آیا با آنها عادلانه رفتار می گردد، بسیار معنادار از شاخص های کیفی همراه گردد که دیدگاه ها، روندها، شرایط یا وضعیت را توصیف می کنند. افزون بر این، تشخیص این مطلب از اهمیت ویژه ای برخوردار است که مسئولیت اجتماعی در خصوص موضوعاتی فراتر از دستاوردهای خاص در فعالیت های قابل سنجشی مانند کاهش آلودگی و پاسخ به شکایات می باشد. از آنجا که مسئولیت اجتماعی بر اساس ارزش ها و بکارگیری اصول مسئولیت اجتماعی و نگرش ها است، پایش و کنترل می تواند رویکردهای ذهنی مانند مصاحبه، مشاهده و سایر روش ها برای ارزیابی رفتار و تعهدات را شامل گردد.

3-7-7- بازنگری در پیشرفت و عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی

افزون بر نظارت و پایش روزانه فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی، سازمان می بایست بازنگری های دوره ای برای تعیین چگونگی عملکرد نسبت به اهداف و مقاصد مسئولیت اجتماعی و شناسایی تغییرات احتمالی در برنامه ها و رویه را انجام دهد. این بازنگری ها به صورت معمول شامل مقایسه ای از عملکرد مسئولیت اجتماعی در زمینه موضوعات اصلی با نتایج حاصل از بازنگری های قبلی برای تعیین میزان پیشرفت و سنجش دستاوردها در مقابل اهداف است. همچنین این بازنگری ها می بایست بررسی جنبه هایی از عملکرد که سنجش آنها نیست مانند نگرش در خصوص مسئولیت اجتماعی درون سازمان، پایبندی به اصول، بیانیه ارزش ها و شیوه ها را شامل گردد. همکاری ذینفعان در چنین بازنگری هایی می تواند ارزشمند باشند.

انواع پرسش هایی که طی بازنگری های دوره ای می توانند مطرح شوند، عبارتند از:

- آیا اهداف و مقاصد مطابق آنچه در چشم انداز آمده حاصل شده اند؟

- آیا استراتژی ها و فرآیندها با اهداف تعیین شده تناسب دارند؟

- چه چیزی انجام شده و چرا؟ چه چیزی انجام نشده و چرا؟

- آیا اهداف مناسب بوده اند؟

- چه کاری می توانست بهتر صورت گیرد؟

- آیا همه اشخاص مرتبط در این موضوع مشارکت داشته اند؟

بر اساس نتایج این بازنگری ها، سازمان باید اعمال تغییراتی که هر گونه ناکارایی برنامه ها را اصلاح کرده و سبب بهبود عملکرد در زمینه مسئولیت اجتماعی را در دستور کار قرار دهد.



4-7-7- افزایش قابلیت اطمینان داده ها و جمع آوری و مدیریت اطلاعات

سازمان هایی که ملزم به فراهم کردن اطلاعات عملکرد به دولت، سازمان های غیردولتی، سازمانهای دیگر و با مردم بوده یا ملزم به حفظ پایگاه های داده یا اطلاعات حساس میباشند، میتوانند اطمینان خود را نسبت به سیستم های جمع آوری و مدیریت داده ها با بررسی دقیق و جزئی سیستم ها افزایش دهند. هدف چنین بازنگری هایی میبایست:

- افزایش اطمینان سازمان نسبت به صحت و دقت داده های ارائه شده به دیگران،

- بهبود اعتبار داده ها و اطلاعات،

- تایید قابلیت اعتماد سیستم ها برای حفاظت از امنیت و محرمانه بودن داده ها در صورت نیاز.

الزامات قانونی یا سایر الزامات برای نشر داده ها در خصوص و گازه های گلخانه ای یا آلاینده ها، الزامات ارائه شده برای نهادهای سرمایه گذاری یا بخش های نظارتی، شرایط گواهی ها و مجوزهای زیست محیطی و نگرانی ها برای حفاظت از اطلاعات شخصی مانند داده های پزشکی، مالی یا جزئیات فرد موجب چنین بازنگری های جزئی میگردد.

به عنوان قسمتی از این بازنگری ها، گروه ها یا افراد مستقل، درون یا بیرون از سازمان، باید روش های جمع آوری، ثبت، ذخیره سازی، جا به جایی و استفاده از داده ها توسط سازمان را بررسی نمایند.

این بازنگری ها قابلیت آسیب پذیری در سیستم های جمع آوری و مدیریت داده ها، امکان آلوده شدن داده ها به اشتباهات یا دسترسی افراد غیرمجاز به داده ها را ممکن می سازد را شناسایی میکنند. نتایج بازنگری ها به سازمان کمک میکند تا سیستم ها را قوی تر کند و آنها را بهبود دهد. درستی و قابلیت اطمینان داده ها همچنین از مسیر آموزش مناسب تهیه کنندگان داده ها، پاسخگویی شفاف در خصوص درستی داده ها، بازخورد مستقیم به افرادی که مرتکب اشتباه می شوند و فرآیندهای سنجش کیفیت داده، که داده های گزارش شده را با داده ها پیشین و نیز داده هایی از موقعیت های مشابه مقایسه می کنند، می تواند بهبود یابد.

7 - 7 - 5 - بهبود عملکرد بر مبنای بازنگری های دوره ای یا در سایر فاصله های زمانی مناسب، سازمان باید راه هایی را برای بهبود عملکرد خود در خصوص مسئولیت اجتماعی در نظر گیرد. نتایج بازنگری ها باید برا کمک به بهبود پیوسته در مسئولیت اجتماعی سازمان استفاده گردد. بهبودها میتواند اصلاح اهداف و مقاصد برا بازتاب تغییر شرایط یا آرزومندی دستاوردهای بزرگتر را در برگیرد. به طور کلی، دامنه فعالیت ها و برنامه های مرتبط با مسئولیت اجتماعی می تواند گسترش یابد.

تهیه منابع اضافی یا متفاوت برا فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی را می توان به عنوان یک مسئله در نظر گرفت. همچنین بهبود میتواند شامل برنامه ها یا فعالیت هایی برای بهره برداری از فرصتهای جدید باشد.

دیدگاه های ذینفعان در طی بازنگری ها میتواند به سازمان در شناسایی فرصت های جدید و انتظارات تغییر یافته کمک کند. این بازنگری ها باید به سازمان در جهت بهبود عملکرد فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی کمک نماید.



به منظور تشویق و ترغیب برای تحقق اهداف و مقاصد سازمانی، برخی از سازمان ها دستاورد های خود را در زمینه اهداف خاص مسئولیت اجتماعی با بازنگری های عملکرد سالانه یا فصلی مدیران اجرایی و ارشد پیوند می دهند. اینگونه اقدامات تاکید میکند که عملکرد سازمان در خصوص مسئولیت اجتماعی به عنوان یک تعهد جدی هدف گذاری شده است.

7-8- برنامه های اقدام داوطلبانه در خصوص مسئولیت اجتماعی

7-8-1- کلیات

بسیاری از موسسات به قصد کمک به سایر سازمان هایی که به دنبال از نظر اجتماعی مسئولانه تر بودن هستند، برنامه های اقدام داوطلبانه را تدوین نموده اند. در مواردی، یک برنامه اقدام برای مسئولیت اجتماعی در واقع سازمان هایی را شکل میدهد که صراحتاً برا پرداختن به جنبه های مختلف مسئولیت اجتماعی ایجاد شده اند. در نتیجه برنامه های اقدام مختلف بسیار در دسترس سازمان های علاقه مند به مسئولیت اجتماعی قرار می گیرد که برخی از آنها شامل مشارکت یا پشتیبانی از سایر سازمان ها میباشد.

برخی از این برنامه ها اقدام مسئولانه اجتماعی به یک یا بیشتر از یک جنبه از موضوعات یا مسائل اصلی میپردازند. سایر طرح ها به مسیرهای گوناگون یکپارچه ساز و ادغام مسئولیت اجتماعی در فعالیت ها و تصمیمات سازمان میپردازند. برخی از برنامه ها اقدام، ابزارهای ویژه یا راهنماهای عملی را برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در یک سازمان ایجاد میکنند یا آن ها را ترویج میدهند.

برخی برنامه های اقدام برای برآوردن حداقل انتظارات به شکل ها مختلفی مانند کد رفتاری، توصیه نامه ها، راهنمایی ها، بیانیه ها در مورد اصول و ارزش ها دیده می شوند. بعضی دیگر برنامه های اقدام به وسیله بخش های مختلف و برای پاسخ به برخی چالش های ویژه یک بخش تدوین شده اند. وجود برنامه های اقدام در خصوص مسئولیت اجتماعی در یک بخش ویژه به این معنا نیست که آن بخش از صنعت مسئولانه تر از سایر بخش ها عمل میکند و یا به صورت بالقوه بیشتر آسیب رسان میباشد.

7-8-2- ماهیت داوطلبانه مشارکت

مشارکت سازمان در هر یک از برنامه های اقدام، مسئولیت اجتماعی یا استفاده آن ها از ابزارها، الزامی نمی باشد. علاوه بر این، مشارکت در این برنامه های اقدام یا استفاده از ابزارهای مرتبط با آن، به تنهایی شاخص قابل اطمینانی برای مسئولیت اجتماعی سازمان نیست. در ارزیابی برنامه های اقدام مرتبط با مسئولیت اجتماعی، سازمان باید آگاه باشد که هر برنامه های اقدام از دیدگاه ذینفعان لزوماً قابل احترام یا معتبر نمیباشد. سازمان همچنین باید با در نظر داشتن اهداف، مشخص نماید که آیا برنامه های اقدام انجام شده در سازمان به مسئولیت پذیری سازمان در برابر جامعه کمک میکند یا اینکه عمدتاً شکلی از روابط عمومی یا ابزاری برا حفظ شهرت اعضا یا سازمان های مشارکت کننده میباشد. از سوی دیگر، مسئولیت پذیری اجتماعی نباید به عنوان گونه ای از مدیریت ریسک برای سازمان مطرح باشد.

یک مسئله مورد توجه در مورد ارزیابی برنامه های اقدام در زمینه مسئولیت اجتماعی این است که آیا آن برنامه های اقدام به صورت یک سویه میتواند انتظارات پیشاپیش ساخته و شناخته شده از رفتار مسئولانه اجتماعی را دوباره تفسیر کند و برآورده سازد.



مشارکت اثربخش با ذینفعان و سیستم های چند ذینفعی حاکمیتی و توسعه از ویژگی های کلیدی در تمایز برخی برنامه های اقدام در حوزه مسئولیت اجتماعی از سایرین میباشد، با تصدیق اینکه برنامه های اقدام تدوین شده برای یک بخش یا یک نوع سازمان، ممکن است دارای ساختارهای راهبری تک ذینفعی باشد. البته باید این امر در نظر گرفته شود که آیا آن برنامه اقدام با ورودها و مشارکت سازمان های درگیر و ذینفعانی که احتمالاً باید تحت پوشش قرار گیرند، تدوین شده است.

سازمان ممکن است مشارکت در یک یا چند برنامه اقدام در زمینه مسئولیت اجتماعی یا استفاده از ابزارهای مرتبط را مفید بداند. مشارکت باید به طریقی رهبری گردد که سبب حرکت مناسب درون سازمانی مانند جذب پشتیبانی و یا آموختن از دیگران شود. مشارکت میتواند به ویژه هنگامی بسیار ارزشمند باشد که سازمان شروع به استفاده یا کمک گرفتن از ابزار یا راهنماهای عملی همراه با برنامه های اقدام کند.

هدف سازمان ها از انجام برنامه های اقدام مسئولیت اجتماعی ممکن است این باشد که در پی برخی راه های شناخته شدن باشند. برخی برنامه های اقدام مسئولیت اجتماعی به صورت گسترده ای به عنوان معیار معتبر برای شناخت عموم از عملکرد یا انطباق شرکت در رابطه با رویه ها یا مسائل ویژه محسوب میشوند. راهنماهای عملی ارائه شده توسط این برنامه های اقدام میتواند از ابزارهای خودارزیابی تا تصدیق شخص ثالث متفاوت باشد.

3-8-7- ملاحظات

برای تشخیص اینکه آیا سازمان باید در انجام اقدامات مسئولیت اجتماعی شرکت داشته باشد یا از آن ها استفاده کند، می بایست موارد ذیل را در نظر بگیرد:

- آیا این برنامه اقدام با اصول ذکر شده در بند 4 تطابق دارد.
- آیا این برنامه اقدام، راهنمایی های عملی و ارزشمند را برای کمک به سازمان برای پرداختن به موضوع یا مسئله اصلی فراهم می کند و یا به سازمان کمک میکند که مسئولیت اجتماعی را در فعالیت هایش یکپارچه نماید.
- آیا این برنامه اقدام برای آن نوع ویژه ای از سازمان در حوزه های مورد علاقه آن طراحی شده است.
- آیا این برنامه اقدام به صورت محلی و یا منطقه ای قابل اجرا میباشد، آیا دارای گستره جهانی است و آیا این اقدام به کلیه انواع سازمان ها مرتبط میشود.
- آیا این برنامه اقدام به سازمان در جهت دسترسی به گروه های ویژه از ذینفعان یاری میرساند.
- نوع سازمان یا سازمان هایی که برنامه اقدام را تدوین و هدایت می کنند مانند دولت، سازمان های غیردولتی، نیروی کار، بخش خصوصی یا دانشگاهی.
- شهرت سازمان یا سازمان هایی که برنامه اقدام را تدوین و هدایت میکنند، با در نظر گرفتن اعتبار و یکپارچگی آنها.
- ماهیت فرآیند توسعه و هدایت برنامه اقدام؛ به عنوان نمونه آیا این برنامه اقدام توسط فرآیند چند ذینفعی، شفاف، باز، صادقانه و در دسترس و با همکاری کشورهای توسعه یافته و در حالت توسعه تدوین و اداره میگردد.



- در دسترس بودن برنامه اقدام، به عنوان نمونه آیا سازمان باید برای همکاری قراردادی امضاء کند یا پیوستن به آن اقدام یا برنامه مستلزم صرف هزینه از سوی سازمان میباشد.

در توجه به این موارد و سایر عوامل، سازمان باید در نحوه تفسیر نتایج محتاط باشد. به عنوان نمونه، پذیرش گسترده برنامه اقدام ممکن است دلیلی بر امکانپذیری آن، ارزش، شهرت و اعتبار آن باشد؛ اما با این وجود امکان دارد که این برنامه اقدام الزامات سختگیرانه کمتری نیز داشته باشد. در مقابل، ممکن است برنامه های اقدام جدید که گستردگی کمتر دارند و ارزش امکانپذیری آنها هنوز اثبات نشده، خالقانه یا چالش برانگیزتر باشند. به علاوه، برنامه های اقدام رایگان و در دسترس ممکن است جذاب به نظر آیند، اما طرحی که هزینه ای به همراه داشته باشد، امکان دارد که به روز نگه داشته شود و بنابراین در بلندمدت ارزش بیشتر خواهد داشت. این امر که یک برنامه اقدام یا ابزار مجانی میباشد یا هزینه ای دربردارد، نباید به عنوان نشانه ای از ارزش آن برنامه اقدام یا ابزار خاص باشد.

بازنگری دوره ای ارزش، مرتبط بودن برنامه اقدام و یا میزان کاربردی بودن هر برنامه اقدام انتخابی مهم است.

مرکز مشاوره و اطلاع رسانی سیستم کاران
ثبت و صدور گواهینامه های بین المللی ISO
تلفن: ۰۲۱-۷۹۱۶۵