

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2016

УДК 658.012.32:331.108:006.89(075.8)  
ББК 65.240Ця73  
С69

Колектив авторів:

Г. Г. Бондаренко, М. В. Глебова, В. П. Сіроклін, Н. В. Чернобай

Рецензенти: д-р техн. наук, проф. Г. М. Сучков,  
канд. техн. наук, доц. С. М. Глоба

**Соціальні аспекти в управлінні якістю [Текст] : навч. посіб. /**  
С69 Г. Г. Бондаренко, М. В. Глебова, В. П. Сіроклін, Н. В. Чернобай.  
– Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац.  
ін-т», 2016. – 44 с.

ISBN 978-966-662-488-1

Наведено матеріал, необхідний для аудиторної і самостійної підготовки студентів за такими основними темами соціальної відповідальності організації: організаційне управління; права людини; трудові практики; навколишнє середовище; добросовісні ділові практики; проблеми, пов'язані зі споживачами; участь у житті громад і їх розвиток. Подано рекомендації щодо розроблення й упровадження певних підходів до взаємодії із суспільством.

Для студентів спеціальності «Якість, стандартизація та сертифікація».

Іл. 2. Бібліогр.: 3 назви

**УДК 658.012.32:331.108:006.89(075.8)**  
**ББК 65.240Ця73**

ISBN 978-966-662-488-1

© Колектив авторів, 2016  
© Національний аерокосмічний  
університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут», 2016

## ВСТУП

Установлене наприкінці XX століття поняття корпоративної соціальної відповідальності має дуже багато юридичних, фінансових, етичних, екологічних, релігійних та інших аспектів і трактується учасниками процесу по-різному. Вони намагаються знайти спільні знаменники.

Основною відмінністю ISO 26000 від наявних стандартів є рекомендаційний характер його положень. Сьогодні немає необхідності в сертифікації за цим стандартом і проведенні зовнішнього аудиту.

На відміну від GRI (кількісне вимірювання соціально відповідальної поведінки) і AA 1000 (вимірювання результатів діяльності компанії з етичних позицій, набір критеріїв для соціального й етичного аудиту діяльності компанії) ISO 26000 має інше призначення. Перші два стандарти призначені для споживання третіми особами (зарубіжними партнерами, споживачами, державними органами). Їх презентація є частиною маркетингової і PR-стратегії бізнесу, а стандарт ISO не обов'язково має бути публічним.

Основна складова соціально відповідальної поведінки таких організацій – націленість на результат. Така діяльність потребує популяризації, суспільство має знати, хто, що і навіщо робить у сфері соціальної відповідальності. Наскільки численною буде аудиторія – вирішує сама організація, виходячи з поставлених перед собою завдань. Вона може обмежитися власними співробітниками (унаслідок чого зменшиться плінність кадрів, підвищиться лояльність персоналу тощо) або охопити широку громадськість (добившись збільшення попиту на продукцію, зміцнення репутації і поліпшення іміджу).

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Стандарт ISO 26000:2010 «Настанова із соціальної відповідальності» (Guidance on social responsibility) надає рекомендації для всіх типів організацій незалежно від їх розміру й місця розташування щодо такого:

- концепції, терміни та визначення соціальної відповідальності;
- тенденції і характеристики соціальної відповідальності;
- принципи й практики, які належать до соціальної відповідальності;
- основні теми й проблеми соціальної відповідальності;
- інтеграція, упровадження й поширення соціально відповідальної поведінки в самій організації і з допомогою її політики й практики у межах її сфери впливу;
- ідентифікація зацікавлених сторін і взаємодія з ними;
- обмін інформацією щодо зобов'язань і результативності, а також іншою інформацією в області соціальної відповідальності.

Стандарт ISO 26000:2010 призначений для того, щоб допомогти організаціям набутися сталого розвитку, запропонувати їм не обмежуватися дотриманням законодавства, оскільки це є фундаментальним обов'язком будь-якої організації і невід'ємною частиною її соціальної відповідальності.

При застосуванні цього стандарту організації рекомендується враховувати соціальну, екологічну, юридичну, культурну, політичну й організаційну різноманітність, а також відмінності в економічних умовах з урахуванням міжнародних норм поведінки.

## 2 ТЕРМІНИ Й ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

Стосовно соціальної відповідальності згідно із стандартом ISO 26000 використовують такі терміни:

- **підзвітність** – стан відповідальності за рішення й діяльність перед керівними органами організації, органами влади і її зацікавленими сторонами;
- **споживач** – окремий представник широкої громадськості, що купує або використовує власність, продукти й послуги для особистих цілей;
- **клієнт** – організація або окремий представник широкої громадськості, що придбає власність, продукти або послуги для комерційних, особистих або державних цілей;

– **належна передбачливість** – всеосяжний активний процес виявлення реального й потенційного соціального, екологічного й економічного впливу рішень і діяльності організації в межах усього життєвого циклу проекту або діяльності організації з метою уникнути й пом'якшити негативний вплив;

– **працівник** – особа, яка має трудові відносини згідно з національним законодавством;

– **навколишнє середовище** – природне оточення, у якому функціонує організація, включаючи повітря, воду, землю, природні ресурси, флору, фауну, людей, космічний простір;

– **етична поведінка** – поведінка, яка відповідає прийнятим принципам правильної поведінки в контексті конкретної ситуації, а також узгоджується з міжнародними нормами поведінки;

– **статєва рівність** – рівноправне ставлення до чоловіків і жінок;

– **міжнародні норми поведінки** – очікування щодо відповідальної поведінки організації, що базуються на традиційному міжнародному праві, загальноприйнятих принципах міжнародного права або міжурядових угодах, які визнаються повсюдно або майже повсюдно;

– **організаційне управління** – система, з допомогою якої організація приймає і реалізує рішення для досягнення своїх цілей;

– **принцип** – фундаментальна основа поведінки або прийняття рішення;

– **соціальний діалог** – переговори, консультації або просто обмін інформацією між представниками урядів, наймачами й працівниками з питань, що становлять спільний інтерес і належать до економічної і соціальної політики;

– **соціальна відповідальність** – відповідальність організації за вплив своїх рішень і діяльності на суспільство і навколишнє середовище через прозору й етичну поведінку, яка сприяє стійкому розвитку, включаючи здоров'я й добробут суспільства; врахуванню очікування зацікавлених сторін; відповідності законодавству й узгодженню з міжнародними нормами поведінки; соціальна відповідальність інтегрована в діяльність організації і застосовується в її взаєминах;

– **зацікавлена сторона** – особа або група, зацікавлена в будь-яких рішеннях або діяльності організації;

– **сталий розвиток** – розвиток, який задовольняє потребам теперішнього часу, не беручи під сумнів можливість майбутніх поколінь задовольняти свої потреби;

– **прозорість** – відкритість у стосунках, рішеннях і діяльності, що впливають на суспільство, економіку й навколишнє середовище, а

також готовність обмінюватися інформацією про них точним, своєчасним, чесним і повним чином;

**– уразлива група** – група приватних осіб, яких об'єднує одна або декілька характеристик, що є основою для дискримінації або негативних соціальних, економічних, культурних, політичних умов або умов, пов'язаних зі здоров'ям, і обмеженням їх здатності реалізовувати свої права або іншим чином користуватися рівними можливостями.

## **3 РОЗУМІННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

### **3.1 Соціальна відповідальність організацій: історичний контекст**

Елементи соціальної відповідальності відображають очікування суспільства в конкретний момент часу і, отже, є схильними до змін. У міру змінення заклопотаності суспільства, відображаючи цю заклопотаність, змінюються і його очікування від організацій.

Основні теми й проблеми, сформульовані в Міжнародному стандарті ISO 26000, відображають погляд на добросовісну практику, що існує сьогодні.

### **3.2 Останні тенденції в соціальній відповідальності**

Споживачі, клієнти, інвестори й власники різними шляхами фінансово впливають на організації у сфері соціальної відповідальності. Очікування суспільства щодо результатів діяльності організації продовжують зростати.

Усе більше організацій сьогодні обмінюються інформацією зі своїми зацікавленими сторонами, у тому числі шляхом підготовки звітів про соціальну відповідальність.

Ці та інші фактори становлять контекст соціальної відповідальності й дають змогу організації демонструвати свою соціальну відповідальність.

### **3.3 Характеристики соціальної відповідальності**

#### *3.3.1 Загальні положення*

Невід'ємною характеристикою соціальної відповідальності є прагнення організації включати соціальні й екологічні фактори в свої процеси прийняття рішень і звітувати за вплив своїх рішень і діяльності на суспільство й навколишнє середовище. При цьому передбачається прозора й етична поведінка, яка робить внесок у

сталий розвиток, відповідає чинному законодавству й узгоджується з міжнародними нормами поведінки.

Передбачається також, що соціальна відповідальність є інтегрованою в діяльність організації, застосовується в її взаєминах і при цьому враховуються інтереси зацікавлених сторін.

### *3.3.2 Очікування суспільства*

Під соціальною відповідальністю передбачається розуміння очікувань суспільства.

Фундаментальним принципом соціальної відповідальності є дотримання верховенства закону й відповідність юридично обов'язковим вимогам.

До соціальної відповідальності також належать обов'язки, які не є юридичними зобов'язаннями. Ці обов'язки належать до загальних етичних та інших цінностей.

### *3.3.3 Значення зацікавлених сторін у соціальній відповідальності*

Ідентифікація зацікавлених сторін і взаємодія з ними є основою соціальної відповідальності. Організації слід визначити тих, хто зацікавлений в її рішеннях і діяльності, для того щоб розуміти свій вплив і вживати заходів у відповідь.

### *3.3.4 Інтеграція соціальної відповідальності*

Соціальну відповідальність слід зробити невід'ємною складовою основної стратегії організації з певною відповідальністю й підзвітністю на всіх відповідних рівнях організації. Її слід відобразити при прийнятті рішень і враховувати при реалізації діяльності.

Істотно впливати на рішення або діяльність організації можуть її взаємини з іншими організаціями.

### *3.3.5. Взаємозв'язок між соціальною відповідальністю і сталим розвитком*

Сталий розвиток є загальноприйнятим поняттям і спільною метою, стосується задоволення потреб суспільства, при цьому відповідає екологічним обмеженням планети й не підриває здатність майбутніх поколінь задовольняти свої власні потреби. У сталого розвитку три взаємозалежні складові – економічна, соціальна й екологічна.

Соціальна відповідальність спрямована на організацію, стосується її відповідальності перед суспільством і навколишнім середовищем і тісно пов'язана зі стійким розвитком. Організації, які намагаються діяти відповідально, повинні враховувати цілі суспільства.

### **3.4 Держава й соціальна відповідальність**

Виконання вимог стандарту ISO 26000 не може замінити або змінити зобов'язання держави діяти в інтересах суспільства.

Належне функціонування держави є частиною сталого розвитку. Значення держави в забезпеченні ефективного застосування законів і нормативних актів є найважливішим.

Державні організації можуть за своїм бажанням використовувати цей стандарт як джерело інформації для своїх політики, рішень, діяльності, що належать до аспектів соціальної відповідальності.

## **4 ПРИНЦИПИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

### **4.1 Загальні положення**

Намагаючись бути соціально відповідальною, організація ставить за мету максимально збільшити внесок в сталий розвиток. Хоча не існує остаточного переліку принципів соціальної відповідальності, для досягнення цієї мети організаціям слід дотримуватися принципів, описаних далі.

Поведінка організацій має базуватися на стандартах, рекомендаціях або правилах, які відповідають прийнятим принципам етичної поведінки в контексті конкретних ситуацій, урахувати соціальну, екологічну, юридичну, культурну, політичну й організаційну різноманітність, а також відмінність економічних умов, узгоджуючи їх з міжнародними нормами поведінки.

### **4.2 Підзвітність**

*Принцип:* організація має бути підзвітною за свій вплив на суспільство, економіку й навколишнє середовище, тобто організації слід прийняти належну критику, а також взяти на себе зобов'язання реагувати на таку критику.

Організація має бути підзвітною за вплив своїх рішень на суспільство, навколишнє середовище й економіку, особливо значущі негативні наслідки, заходи, які вживаються для запобігання повторенню ненавмисних і непередбачених негативних впливів.

### **4.3 Прозорість**

*Принцип:* рішення і діяльність організації, які впливають на суспільство і навколишнє середовище, мають бути прозорими.



Прозорість організації має виявлятися стосовно такого:

- призначення, характер і область своєї діяльності;
- склад осіб, що контролюють діяльність організації;
- методи, з допомогою яких приймаються, реалізуються й аналізуються рішення;
- стандарти й критерії, відповідно до яких організація оцінює свою діяльність, пов'язану із соціальною відповідальністю;
- результативність вирішення застосовуваних і значущих проблем соціальної відповідальності;
- джерела, кількість і цілі витрачання її коштів;
- відомий або ймовірний вплив своїх рішень і діяльності на зацікавлені сторони, економіку, середовище;
- зацікавлені сторони, а також критерії і процедури, що використовуються для їх ідентифікації, вибору і взаємодії з ними.

#### **4.4 Етична поведінка**

*Принцип:* організація повинна поводитися етично.

Організація має сприяти етичній поведінці з допомогою такого:

- виявлення і формулювання своїх основних принципів;
- розвиток і використання структур управління, які допомагають поширювати етичну поведінку всередині організації під час прийняття рішень і в її взаєминах з іншими сторонами;
- виявлення, застосування і прийняття стандартів етичної поведінки, що відповідають її призначенням і діяльності;
- заохочення й пропаганда, дотримання стандартів етичної поведінки;
- визначення й поширення стандартів етичної поведінки, яка очікується від її структур управління, співробітників, постачальників і підрядників;
- запобігання конфліктам в організації, які можуть призвести до неетичної поведінки, або їх вирішення;
- створення й підтримка механізму контролю для відстеження, підтримки й забезпечення норм етичної поведінки.

#### **4.5 Повага до інтересів зацікавлених сторін**

*Принцип:* організація повинна поважати й урахувати інтереси зацікавлених сторін та реагувати на їх змінення.

Організації необхідно:

- виявляти свої зацікавлені сторони;
- визнавати й належним чином брати до уваги інтереси і

юридичні права всіх зацікавлених сторін і відповідати на виявлену ними клопотаність;

– визнавати, що деякі зацікавлені сторони можуть істотно впливати на діяльність організації;

– оцінювати й ураховувати здатність зацікавлених сторін звертатися до організації, взаємодіяти з нею, впливати на неї.

#### **4.6 Дотримання верховенства закону**

*Принцип:* організація повинна прийняти те, що дотримання верховенства закону є обов'язковим.

Організації повинна:

– дотримуватися вимог законів і нормативних актів у всіх юрисдикціях здійснення своєї діяльності;

– забезпечувати співвідношення своїх взаємин діяльності і вимог застосовуваної законодавчої бази;

– підтримувати інформованість про всі правові зобов'язання;

– періодично аналізувати свою відповідність застосовуваним законам і нормативним актам.

#### **4.7 Дотримання міжнародних норм поведінки**

*Принцип:* організація повинна дотримуватися міжнародних норм поведінки, керуючись при цьому принципом дотримання верховенства закону.

У ситуаціях, коли законодавство не забезпечує адекватних екологічних або соціальних обмежень, організація повинна дотримуватися міжнародних норм поведінки.

У країнах, де законодавство, або його застосування не відповідає міжнародним нормам поведінки, організація має дотримуватися таких норм якомога максимально.

#### **4.8 Дотримання прав людини**

*Принцип:* організація повинна дотримуватися прав людини і визнавати їх важливість і загальність.

Організації повинна:

– поважати і, де можливо, просувати права, викладені в Міжнародному біллі про права людини;

– поважати загальний характер таких прав;

– у ситуації, коли права людини не є захищеними, уживати заходів з дотримання прав людини й уникати отримання вигоди від

таких ситуацій;

– у ситуації, коли законодавство не забезпечує адекватного захисту прав людини, дотримуватися міжнародних норм поведінки.

## **5 ВИЗНАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ І ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ**

### **5.1 Загальні положення**

Визнання соціальної відповідальності – це, зокрема, ідентифікація проблем, що виникають унаслідок впливу рішень і діяльності організації, а також шляхи вирішення цих проблем таким чином, щоб сприяти сталому розвитку.

Визнання соціальної відповідальності – це також визнання зацікавлених сторін організації, повага й урахування їхніх інтересів.

### **5.2 Визнання соціальної відповідальності**

#### *5.2.1 Вплив, інтереси й очікування*

Соціальна відповідальність організації охоплює три види взаємозв'язку.

*1 Між організацією і суспільством.* Організація повинна розуміти й визнавати, як її рішення і діяльність впливають на суспільство і навколишнє середовище, а також слід розуміти очікування щодо відповідальної поведінки, що висувуються суспільством і стосуються цього впливу.

*2 Між організацією і зацікавленими сторонами.* Організація повинна ідентифікувати свої зацікавлені сторони. Зацікавленими сторонами можуть бути приватні особи або групи, інтереси яких можуть порушуватися рішеннями або діяльністю організації.

*3 Між зацікавленими сторонами й суспільством.* Організація повинна розуміти взаємозв'язок між інтересами зацікавлених сторін, на які впливає організація, та очікуваннями суспільства. Зацікавлені сторони мають унікальні інтереси стосовно організації, які можуть відрізнятися від очікувань суспільства щодо соціально відповідальної поведінки. Наприклад, інтерес постачальника в отриманні оплати й інтерес співтовариства в дотриманні договірних умов можуть бути різними сторонами однієї проблеми. Взаємозв'язок між організацією, її зацікавленими сторонами й суспільством зображено на рисунку 5.1.

Для визнання своєї соціальної відповідальності організації необхідно враховувати всі три взаємозв'язки.

Організація, її зацікавлені сторони й суспільство, імовірно, будуть мати різні погляди, оскільки їхні цілі можуть не збігатися.

### 5.2.2 Визнання основних тем і застосовних проблем соціальної відповідальності

Ефективним способом визначення соціальної відповідальності організації є аналіз проблем за такими основними темами:

- організаційне управління;
- права людини;
- трудові практики;
- навколишнє середовище;
- добросовісні ділові практики;
- проблеми, пов'язані зі споживачами;
- участь у житті спільнот та їх розвиток.

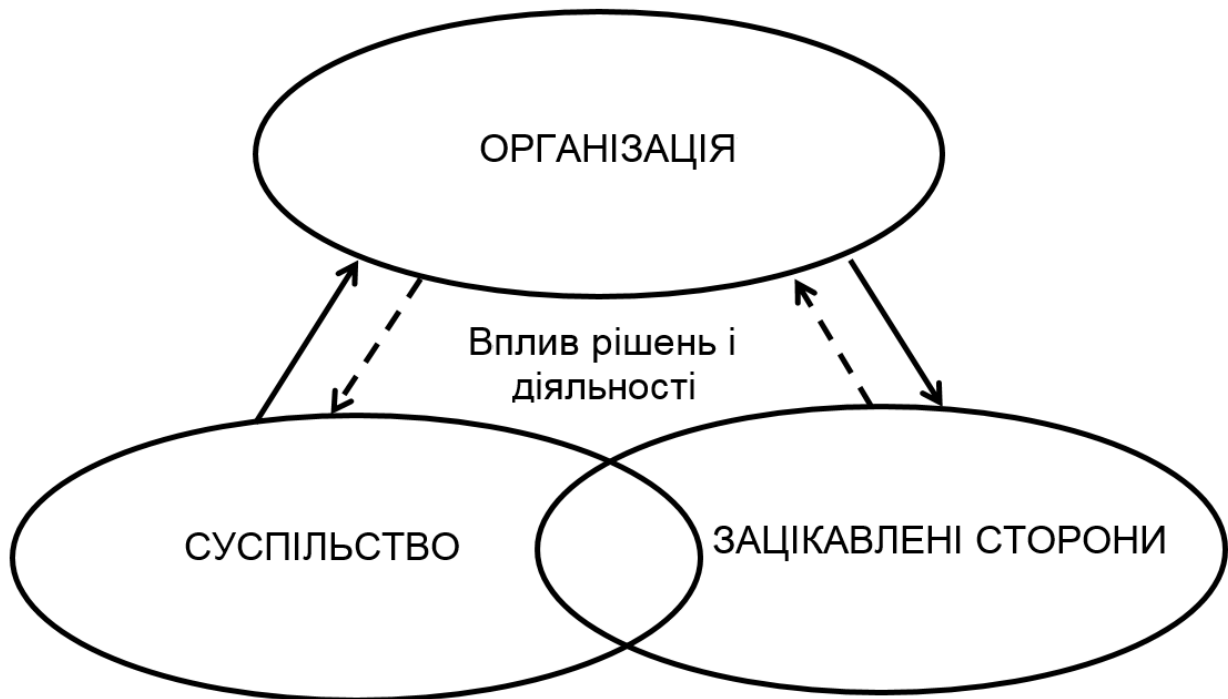


Рисунок 5.1 – Взаємозв'язок між організацією, її зацікавленими сторонами і суспільством

У цих темах розглянуто найбільш імовірні економічний, екологічний і соціальний впливи, які організаціям слід контролювати.

Вплив рішень і діяльності організації слід розглядати стосовно цих проблем.

Організації слід проаналізувати всі основні теми й виявити, які проблеми можна застосувати до неї.

Визнання соціальної відповідальності є безперервним процесом.

### *5.2.3 Соціальна відповідальність і сфера впливу організації*

Організація відповідає за вплив рішень і діяльності, над якими вона установлює формальний контроль і (або) де-факто-контроль (де-факто-контроль – це такий контроль, коли одна організація має можливість указувати іншій стороні, які рішення їй слід приймати).

Оцінюючи свою сферу впливу й визначаючи свої обов'язки, організація повинна застосовувати належну передбачливість, щоб уникнути негативного впливу, який спричиняється такими взаємовідносинами.

## **5.3 Виявлення зацікавлених сторін і взаємодія з ними**

### *5.3.1 Загальні положення*

Виявлення зацікавлених сторін і взаємодія з ними є основним елементом реалізації соціальної відповідальності організації.

### *5.3.2 Виявлення зацікавлених сторін*

Зацікавленими сторонами є організації або приватні особи, інтереси яких стосуються якого-небудь рішення або діяльності організації. Не завжди організація може мати інформацію про всі свої зацікавлені сторони.

Для виявлення зацікавлених сторін організація повинна чітко розуміти таке:

- перед ким організація має юридичні зобов'язання;
- на кого впливають рішення або діяльність організації;
- хто, найімовірніше, висловить стурбованість щодо рішень і діяльності організації;
- хто може вплинути на здатність організації виконувати її зобов'язання.

### *5.3.3 Взаємодія із зацікавленими сторонами*

Взаємодіючи із зацікавленими сторонами, організація може реалізувати свою соціальну відповідальність, створити інформаційну основу для прийняття рішень.

Взаємодія використовується для такого:

- розуміння організацією ймовірних наслідків від прийняття рішень і діяльності для конкретних зацікавлених сторін;
- визначення того, яким чином краще збільшити позитивний вплив і зменшити негативний;
- визначення того, чи сприймаються заяви організації про її соціальну відповідальність, чи заслуговують вони на довіру;
- допомога організації в аналізуванні своєї результативності для її поліпшення;
- улагодження конфліктів, у які втягнуто власні інтереси організації, інтереси її зацікавлених сторін і очікування суспільства в цілому;

- урахування інтересів зацікавлених сторін і координування діяльності організації відносно суспільства;
- виконання юридичних зобов'язань;
- формування умов для партнерства заради досягнення взаємовигідних цілей.

## **6 НАСТАНОВА ЗА ОСНОВНИМИ ТЕМАМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

### **6.1 Загальні положення**

Для того щоб визначити сферу охоплення своєї соціальної відповідальності, виявити застосовувані проблеми й установити свої пріоритети, організація має розглянути такі основні теми: організаційне управління, права людини, трудові практики, навколишнє середовище, добросовісні ділові практики, проблеми, пов'язані зі споживачами, участь у житті спільнот і їх розвиток.

Оскільки соціальна відповідальність є динамічною, у майбутньому можуть виникнути й інші проблеми.

### **6.2 Організаційне управління**

#### *6.2.1 Загальний огляд організаційного управління*

Організаційне управління являє собою систему, з допомогою якої організація розуміє і реалізує рішення для досягнення своїх цілей.

Організаційне управління може містити як формальні механізми управління, що базуються на встановлених структурах і процесах, так і неформальні, які впливають з культурних цінностей організації.

Організаційне управління є основною функцією організації будь-якого виду, оскільки є базою для прийняття рішень у межах організації.

Організаційне управління є вирішальним чинником, який дає організації змогу брати на себе відповідальність за вплив своїх рішень і діяльності, а також інтегрувати соціальну відповідальність повсюдно в організації і в межах взаємин.

#### *6.2.2 Принципи й фактори*

Ефективне управління під час прийняття рішень має базуватися на принципах соціальної відповідальності, таких, як підзвітність, прозорість, етична поведінка, повага інтересів зацікавлених сторін, дотримання верховенства закону, міжнародних норм поведінки й прав людини.

Додатково до цих принципів організація повинна взяти до уваги практики, основні теми й проблеми соціальної відповідальності.

### *6.2.3 Процеси й структура прийняття рішень*

Опис проблеми. Процеси й структура прийняття рішень сприяють соціальній відповідальності тоді, коли сприяють практичному застосуванню принципів і практик (розділи 4 і 5).

Відповідні дії та очікування організації. Процесам і структурам прийняття рішень організації слід давати змогу:

- розробляти стратегії, цілі й завдання, що демонструють зобов'язання щодо соціальної відповідальності;

- демонструвати зобов'язання й підзвітність керівництва;

- створювати й підтримувати такі середовище й культуру, у яких реалізуються на практиці принципи соціальної відповідальності;

- створювати систему матеріальних цінностей і нематеріальних стимулів, пов'язаних з результативністю в галузі соціальної відповідальності;

- ефективно використовувати фінансові, природні й людські ресурси;

- надавати уразливим групам (включаючи жінок, расові й етнічні групи) рівні можливості посідати керівні пости в організації;

- урівноважувати потреби організації і зацікавлених сторін, включаючи поточні потреби й потреби майбутніх поколінь;

- установлювати процеси двостороннього обміну інформацією між організацією і зацікавленими сторонами, які будуть допомагати у виявленні областей згоди або незгоди та в переговорах для вирішення можливих конфліктів;

- заохочувати ефективну участь працівників усіх рівнів до діяльності організації в області соціальної відповідальності.

## **6.3 Права людини**

### *6.3.1 Загальний огляд прав людини*

Права людини є базовими, і на них мають право всі люди. Існують дві великі категорії прав людини.

Перша категорія охоплює громадянські й політичні права (право на життя, свободу, рівність перед законом, свободу самовираження), друга – економічні, соціальні й культурні права (право на працю, їжу, максимально досяжний рівень здоров'я, освіту, соціальний захист).

Різні моральні, юридичні й інтелектуальні норми базуються на тому, що права людини є вищими над закони й культурні традиції. Первинність прав людини підкреслена міжнародним співтовариством у Міжнародному біллі про права людини.

Хоча основна частина прав людини стосується взаємин держави й приватних осіб, широко визнається той факт, що організації не представляють державу, але можуть вплинути на права приватних осіб, і тому є відповідальними за їх дотримання.

Обов'язок держав – дотримуватися, захищати й виконувати права людини. Організація також повинна дотримуватися прав людини, у тому числі у сфері її впливу.

Принципи й фактори. Права людини є невід'ємними, невідчужуваними, універсальними, неподільними і взаємозв'язаними.

Організації несуть відповідальність за дотримання всіх прав людини, незалежно від того, що держава нездатна або не бажає реалізовувати свій обов'язок захищати ці права. Дотримуватися прав людини означає насамперед не обмежувати прав інших.

Організації повинні розглядати можливість підтримки навчання в області прав людини для підвищення обізнаності серед суб'єктів прав і тих осіб та організацій, які потенційно можуть впливати на них.

#### *6.3.2 Проблема прав людини 1: належна передбачливість*

Опис проблеми. З метою дотримання прав людини організації несуть відповідальність за здійснення дій з належною передбачливістю, щоб виявити, запобігти й ужити заходів відносно фактичного або ймовірного впливу на права людини внаслідок своєї діяльності або діяльності тих, з ким у них є взаємовідносини.

Відповідні дії та очікування. Стосовно прав людини до процесу застосування належної передбачливості слід додати такі компоненти:

- політика організації в галузі прав людини;
- засоби оцінювання того, яким чином існуюча або передбачувана діяльність може впливати на права людини;
- засоби впровадження політики в галузі прав людини в усій організації;
- засоби відстеження результативності з часом;
- реагування на негативний вплив своїх рішень і діяльності.

#### *6.3.3 Проблема прав людини 2: ситуації, пов'язані з ризиком для прав людини*

Опис проблеми. Існують певні обставини й середовища, у яких організації з більшою ймовірністю стикнуться з викликами й дилемами, пов'язаними з правами людини, і в яких ризик порушення прав може збільшитися: конфлікт або надзвичайна політична нестабільність, неспроможність демократичної і судової систем; бідність, критичні проблеми здоров'я або природні катастрофи; діяльність, яка може вплинути на дітей, культуру, та ін.

Відповідні дії та очікування. У ситуаціях, наведених вище, організація повинна діяти з особливою обережністю. Такі ситуації



можуть потребувати розширеного процесу застосування належної передбачливості, для того щоб забезпечити дотримання прав людини. Це може бути здійснено, наприклад, шляхом незалежного оцінювання впливу на права людини.

#### *6.3.4 Проблема прав людини 3: уникнення співучасті*

Опис проблеми. Визначено три форми співучасті:

– пряма співучасть, коли організація свідомо сприяє порушенню прав людини;

– співучасть з вигодою, коли передбачається, що організація отримує вигоду від порушення прав людини будь-ким іншим;

– мовчазна співучасть, коли організація не підносить перед відповідними органами питання про систематичне або постійне порушення прав людини.

Відповідні дії та очікування. Організація може запобігти ризикам співучасті й відреагувати на них шляхом внесення спільних елементів і суспільних вимог у свій процес застосування належної передбачливості.

#### *6.3.5 Проблема прав людини 4: задоволення скарг*

Опис проблеми. Для того щоб реалізувати свою відповідальність, дотримуватися прав людини, організація повинна створити механізми інформування організації і відшкодування збитків для тих, хто вважає, що їхні права було порушено.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна забезпечити наявність компенсаційних механізмів для власного використання. Ці механізми мають бути легітимними, доступними, передбачуваними, справедливими, ясними й прозорими, суміщатися з правами, базуватися на діалозі й посередництві.

#### *6.3.6 Проблема прав людини 5: дискримінація і вразливі групи*

Опис проблеми. Дискримінація – це будь-яке виокремлення, виняток або перевага, що зводить нанівець рівноправне звернення або можливості, коли такий підхід базується на упередженні, а не на правомірних основах. Неправомірні основи для дискримінації обмежено расою, кольором шкіри, статтю, віком, мовою, майном, громадянством, релігією, соціальним походженням, фізичними можливостями та ін.

Відповідні дії та очікування. Організації слід ужити заходів для недопущення дискримінації працівників, партнерів, клієнтів, зацікавлених сторін і всіх інших, з ким вона має контакти або на кого може впливати.

Організація повинна сприяти підвищенню обізнаності членів уразливих груп про їхні права.

### *6.3.7 Проблема прав людини 6: громадянські й політичні права*

Опис проблеми. Громадянські й політичні права містять абсолютні права, такі, як право на життя, гідне життя, свободу, безпеку особистості, власність, свободу переконань, листування, участь у виборах та ін.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна поважати всі громадянські й політичні права особистості.

### *6.3.8 Проблема прав людини 7: економічні, соціальні й культурні права*

Опис проблеми. Кожна людина, будучи членом суспільства, має економічні, соціальні й культурні права, додержання яких є необхідним для збереження його гідності й особистого розвитку. До них належать права на освіту, роботу в сприятливих умовах, задовільний рівень здоров'я і життя, медичне обслуговування, соціальний захист та ін.

Відповідні дії та очікування. Організація несе відповідальність за застосування належної передбачливості, щоб забезпечити свою неучасть у діяльності, яка обмежує, перешкоджає або ускладнює користування такими правами.

### *6.3.9 Проблема прав людини 8: основні принципи й права у сфері праці*

Загальні положення. Основні принципи й права у сфері праці орієнтовано на проблеми у сфері праці. Їх прийнято міжнародним співтовариством як основні права людини.

Опис проблеми. Міжнародна організація праці встановила такі основні права:

- право на свободу об'єднань і реальне визнання права на колективні переговори;
- усунення всіх форм примусової та обов'язкової праці;
- реальне викорінення дитячої праці;
- усунення дискримінації при найманні й зайнятості.

## **6.4 Трудові практики**

### *6.4.1 Огляд трудових практик*

Трудові практики організації об'єднують у собі всі політики й практики, що стосуються роботи, яка виконується в межах організації або від її імені, включаючи роботу, що виконується за субпідрядом.

Трудові практики містять питання щодо найму й підвищення працівників на посаді; дисциплінарні процедури й процедури розв'язання суперечок; припинення трудових відносин; навчання й підвищення кваліфікації; охорони праці, безпеки на робочому місці,

гігієни праці, а також будь-які політики або практики, що впливають на умови праці, зокрема на робочий час та оплату праці.

Трудові практики й соціальна відповідальність. Соціально-відповідальні трудові практики є ключовими для забезпечення соціальної справедливості, стабільності й миру.

#### *6.4.2 Принципи й фактори*

Фундаментальним принципом є те, що праця не є товаром. Принципи містять право кожного заробляти кошти для існування шляхом вільного вибору робочого місця, а також право на сприятливі умови праці.

Основну відповідальність за забезпечення чесного й справедливого ставлення до працівників покладено на державу.

Організації слід дотримуватися принципів, наведених вище.

#### *6.4.3 Проблема трудових практик 1: наймання й трудові відносини*

Опис проблеми. Як роботодавець організація сприяє досягненню однієї з найбільш широко визнаних цілей суспільства, а саме підвищенню рівня життя завдяки повній гарантованій зайнятості й гідній роботі.

Трудові відносини дають права й накладають обов'язки і на роботодавця, і на працівника в інтересах як організації, так і суспільства.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

- упевнитися, що роботу виконують чоловіки й жінки, які мають офіційний статус працівників або індивідуальних підприємців;

- не ухилятися від зобов'язань, що накладаються законом на наймача, шляхом маскуванню взаємин, які в іншому випадку відповідно до закону визнавалися б як трудові взаємини;

- визнавати важливість гарантованої зайнятості як для окремих працівників, так і для суспільства в цілому: використовувати активне планування стосовно використання персоналу, щоб уникнути нерегулярного робочого навантаження або надлишкового використання роботи, яка виконується на основі тимчасової зайнятості, за винятком випадків, коли робота дійсно має короткотерміновий або сезонний характер;

- забезпечувати рівні можливості для всіх працівників і не допускати прямої або непрямой дискримінації в будь-яких її трудових практиках;

- захищати персональні дані й конфіденційність працівників.

#### *6.4.4 Проблема трудових практик 2: умови праці й соціальний захист*

Опис проблеми. Умови праці істотно впливають на якість життя працівників і членів їхніх сімей, а також економічний і соціальний

розвиток. Необхідно приділяти відповідну увагу якості умов праці. Соціальний захист містить усі юридичні гарантії і політики й практики організації, спрямовані на пом'якшення наслідків зменшення або втрати доходів у разі нещасного випадку на виробництві, хвороби, материнства, обмеження працездатності та ін.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

- забезпечити такі умови праці, що відповідають вимогам національних законів і нормативних актів і які узгоджено з відповідними міжнародними трудовими стандартами;

- дотримуватися більш високих рівнів вимог, установлених в інших юридично зобов'язальних інструментах, наприклад в колективних угодах;

- дотримуватися хоча б мінімальних вимог, установлених в міжнародних трудових стандартах;

- надавати гідні умови праці відносно оплати, робочого часу, вихідних, відпусток, охорони праці та ін.;

- надавати гідну плату за рівноцінну роботу;

- виконувати свої зобов'язання стосовно надання соціального захисту.

#### *6.4.5 Проблема трудових практик 3: соціальний діалог*

Опис проблеми. Соціальний діалог містить усі види переговорів, консультацій або обміну інформацією між представниками уряду, роботодавцями й працівниками стосовно спільних інтересів в економічних і соціальних сферах діяльності, що викликають занепокоєння. Соціальний діалог ґрунтується на визнанні того, що і роботодавець, і працівник мають суперечливі й взаємні інтереси.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

- визнавати важливість для організацій інститутів діалогу (включаючи тих, які встановлено на міжнародному рівні) і структур, які застосовуються для колективних переговорів;

- поважати в усіх випадках права працівників на утворення власних організацій для досягнення своїх інтересів або для ведення колективних переговорів;

- не перешкоджати працівникам, які хочуть утворити свої організації або вступити до існуючих і вести колективні переговори.

#### *6.4.6 Проблема трудових практик 4: охорона праці й безпека на робочому місці*

Опис проблеми. Під охороною праці й забезпеченням безпеки на робочому місці розуміється забезпечення й підтримка найвищого рівня фізичного, психічного й соціального благополуччя працівників, запобігання заподіянню шкоди здоров'ю, спричиненого умовами праці, а також захист працівників від ризиків здоров'ю та адаптація виробничого середовища до

фізіологічних і психологічних потреб працівників.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

- розробляти, упроваджувати й підтримувати політику в галузі охорони праці й безпеки на робочому місці, яка базується на тому принципі, що жорсткі стандарти охорони праці й забезпечення безпеки та результати діяльності організації взаємно доповнюють і підсилюють один одного;

- розуміти й застосовувати принципи управління у сфері охорони праці й забезпечення безпеки, включаючи засоби контролю, технічні й адміністративні засоби, робочі процедури й засоби індивідуального захисту;

- аналізувати й контролювати ризики, пов'язані з охороною праці й забезпеченням безпеки, які спричинені діяльністю організації;

- надавати обладнання для забезпечення безпеки, включаючи засоби індивідуального захисту, необхідні для запобігання професійним травмам, захворюванням і аваріям, а також для дій у разі позаштатних ситуацій;

- документувати й розслідувати всі випадки й проблеми, пов'язані з охороною праці й забезпеченням безпеки, з метою їх мінімізації або усунення;

- усувати психосоціальні ризики на робочих місцях, які сприяють стресу й захворюванням або призводять до них;

- надавати необхідну підготовку для всього персоналу в усіх відповідних питаннях;

- засновувати свої системи охорони праці, забезпечення безпеки й охорони навколишнього середовища.

#### *6.4.7 Проблема трудових практик 5: розвиток людського потенціалу й навчання на робочому місці*

Опис проблеми. Під розвитком людського потенціалу розуміється розширення вибору внаслідок збільшення можливостей і здібностей людини, допомагаючи таким чином прожити довге й здорове життя, володіти знаннями й мати гідний рівень життя. Організації можуть використовувати політики й ініціативи на робочих місцях для того, щоб сприяти розвитку людського потенціалу вирішуючи важливі соціальні питання, що викликають занепокоєння.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

- надавати всім працівникам на всіх етапах їхньої трудової діяльності доступ до розвитку навичок, підготовки, навчання, а також можливості для кар'єрного зростання на рівних і недискримінаційних умовах;

- забезпечувати за необхідності звільненим працівникам допомогу при влаштуванні на нову роботу або при навчанні та надавати консультації;

– створювати спільні програми керівництва й працівників, що сприяють здоров'ю і добробуту.

## **6.5 Навколишнє середовище**

### *6.5.1 Огляд теми навколишнього середовища*

Рішення і діяльність організацій незмінно впливають на навколишнє середовище незалежно від місця її розташування. Цей вплив може бути пов'язаний з використанням ресурсів, місцем здійснення діяльності, забрудненням навколишнього середовища відходами. Для зменшення впливу організаціям слід застосовувати інтегрований підхід, при якому враховуються прямі й непрямі економічні, соціальні й екологічні наслідки, а також наслідки для здоров'я через їх рішення й діяльність.

Суспільство стикається з безліччю екологічних проблем, включаючи виснаження природних ресурсів, забруднення, змінення клімату тощо. Зі збільшенням кількості населення світу і підвищенням рівня споживання ресурсів ці зміни створюють все більшу загрозу безпеці людини, а також здоров'ю і добробуту суспільства.

Екологічна відповідальність є необхідною умовою виживання й благополуччя людей і тому стає важливим аспектом соціальної відповідальності.

Відповідні технічні інструменти, такі, як стандарти із серії ISO 14000, можна використовувати як загальний механізм, що допомагає організації систематично вирішувати екологічні проблеми.

### *6.5.2 Принципи й фактори*

Організації слід поважати й пропагувати такі екологічні принципи:

– екологічна відповідальність – крім дотримання законів і нормативних актів, організація повинна прийняти відповідальність за вплив на навколишнє середовище;

– обережність – в основу цього принципу покладено Декларацію Ріо-де-Жанейро про навколишнє середовище й його розвиток;

– управління екологічними ризиками – організація повинна впроваджувати програми, у яких ураховуються ризики й сталий розвиток для оцінювання, відвернення, зменшення й пом'якшення впливу екологічних ризиків унаслідок її діяльності;

– плата за забруднення – організація повинна нести витрати, пов'язані із забрудненням навколишнього середовища, спричиненим її діяльністю.

У своїй діяльності в галузі охорони навколишнього середовища організація має відповідним чином використовувати такі підходи:

– життєвий цикл – зменшення впливу на навколишнє середовище продуктів і послуг та поліпшення їх соціально-економічної результативності протягом усього життєвого циклу; запровадження інновацій, а також безперервне підвищення екологічної результативності;

– оцінювання впливу на навколишнє середовище – організація повинна оцінити вплив своєї діяльності на навколишнє середовище до початку нової діяльності або проекту й використовувати результати оцінювання під час прийняття рішень;

– більш чисте виробництво й екологічна ефективність – це стратегічні напрямки для задоволення потреб людини завдяки більш ефективному використанню ресурсів і зниженню рівня утворення забруднювальних речовин і відходів;

– система продукт – послуга – такі системи містять лізинг, оренду або спільне використання продуктів, пайову участь в оплаті групи продуктів або послуг; застосування таких систем допоможе зменшити використання матеріалів, поділити доходи й матеріальні потоки й залучити зацікавлені сторони до реалізації розширеної відповідальності виробника протягом усього життєвого циклу продукту й надання послуги;

– застосування екологічно доцільних технологій і практик – організація повинна застосовувати і, якщо це є можливим, стимулювати розроблення й поширення екологічно доцільних технологій і послуг;

– стійкі закупівлі – при прийнятті рішень щодо закупівель організація повинна брати до уваги екологічні, соціальні й етичні характеристики закупаваних продуктів і послуг протягом усього їх життєвого циклу;

– навчання й підвищення обізнаності – організація повинна створювати умови для підвищення обізнаності й сприяти відповідному навчанню для підтримки зусиль у галузі охорони навколишнього середовища всередині організації й у сфері її впливу.

#### *6.5.3 Екологічна проблема 1: запобігання забрудненню*

Опис проблеми. Організація може поліпшити свою екологічну результативність завдяки запобіганню забрудненням, включаючи:

- викиди в атмосферу;
- скидання відходів у воду;
- управління відходами;
- використання й утилізацію токсичних речовин;
- інші виявлені форми забруднень (шум, вібрація, радіація та ін.).

Відповідні дії та очікування. Для поліпшення процесів запобігання забрудненню організації необхідно:

- виявляти вплив своїх рішень і діяльності на навколишнє середовище;

- виявляти джерела забруднення й утворення відходів, які є наслідком її діяльності;

- виявляти джерела забруднення, вимірювати рівень забруднення, споживання води й енергії, утворення відходів; документувати й повідомляти інформацію про них;

- упроваджувати заходи, спрямовані на запобігання забрудненню й утворенню відходів;

- взаємодіяти з місцевими громадами з питань фактичних і потенційних забруднювальних викидів і відходів, відповідних ризиків для здоров'я і пропонувати заходи для їх пом'якшення;

- упроваджувати заходи, спрямовані на прогресивне зменшення й мінімізацію прямого й непрямого забруднення в межах свого контролю й впливу, зокрема шляхом розроблення, просування й швидкого освоєння більш екологічних продуктів і послуг;

- публічно розкривати дані про обсяги й види використаних і виділених істотних токсичних і небезпечних матеріалів;

- систематично виявляти заборонені речовини й намагатися їх не використовувати;

- упроваджувати програму запобігання екологічним аваріям і бути готовими до дій у надзвичайних ситуаціях.

#### *6.5.4 Екологічна проблема 2: стале ресурсовикористання*

Для того щоб забезпечити доступність ресурсів у майбутньому, наявні структура й обсяги споживання виробництва має бути змінено таким чином, щоб діяти в межах можливостей Землі.

Існують чотири ключових області підвищення ефективності:

- енергоефективність;

- економія води, її використання й доступ до неї;

- ефективне використання матеріалів;

- мінімізація потреб продукту в ресурсах.

Відповідні дії та очікування. Для сталого ресурсовикористання організація повинна:

- визначати джерела енергії, води та інших використовуваних ресурсів;

- вимірювати й записувати істотне використання води, енергії та інших ресурсів;

- упроваджувати заходи для ефективного використання ресурсів;

- у міру можливості використовувати перероблені матеріали повторно;



- керувати водними ресурсами;
- пропагувати стійке споживання.

#### *6.5.5 Екологічна проблема 3: зменшення впливу на змінення клімату й адаптація до нього*

Опис проблеми. Кожна організація є відповідальною за деякі викиди парникових газів (ПГ) (безпосередньо або опосередковано), оскільки будь-яким чином впливає на змінення клімату.

Відповідні дії та очікування. Для того щоб зменшити вплив на змінення клімату, організація повинна:

- виявляти джерела прямих і непрямих сумарних викидів ПГ і визначати межі своєї відповідальності;
- вимірювати й документувати свої істотні викиди ПГ;
- запобігати викидам ПГ або зменшувати їх.

Для зменшення уразливості до змінення клімату організації необхідно:

- враховувати прогнози майбутнього глобального й місцевого клімату, для того щоб виявляти ризики й включити адаптацію до змінення клімату у свій процес прийняття рішень;
- визначати можливості для запобігання збитку, що виник через змінення клімату, або його мінімізації;
- упроваджувати заходи реагування на наявний або передбачуваний вплив у межах сфери свого впливу й сприяти поліпшенню можливостей зацікавлених сторін до адаптації.

#### *6.5.6 Екологічна проблема 4: захист навколишнього середовища й біорізноманітності та відновлення природних місцезнаходжень*

Організація може стати більш соціально відповідальною, виконуючи заходи для захисту довкілля й відновлення природних середовищ існування.

Основні аспекти цієї проблеми:

- оцінювання і захист біорізноманітності;
- оцінювання, захист і відновлення послуг екосистем;
- постійне використання земель і природних ресурсів;
- сприяння екологічно доцільному розвитку міських і сільських територій.

Відповідні дії та очікування. Відносно своєї діяльності організація повинна:

- визначати можливий негативний вплив на біорізноманітність і екосистеми і вживати заходів для усунення або мінімізації цього впливу;
- там, де це є доцільним і адекватним, брати участь у ринкових механізмах для обліку масштабів наданого нею екологічного впливу й

створення економічної вартості шляхом захисту послуг екосистем;  
– створювати й упроваджувати єдину стратегію управління землями, водою, екосистемами, сприяючи їх збереженню.

## **6.6 Добросовісні ділові практики**

### *6.6.1 Огляд добросовісних ділових практик*

Добросовісні ділові практики пов'язані з етичною поведінкою організації при її взаємодії з іншими організаціями. Під такою взаємодією розуміють взаємини між організацією і державними органами, між організаціями та їх партнерами, постачальниками, підрядниками, клієнтами й конкурентами.

### *6.6.2 Принципи й фактори*

Етична поведінка є основою для встановлення й підтримки законних і продуктивних взаємин між організаціями.

### *6.6.3 Проблема сумлінних ділових практик 1: протидія корупції*

Опис проблеми. Корупція являє собою зловживання довіреною владою для отримання особистої вигоди. Корупція підриває етичну репутацію організації і може призвести до кримінального переслідування, а також до адміністративних і цивільних санкцій.

Відповідні дії та очікування. Для запобігання корупції організація повинна:

- виявляти ризики корупції, упроваджувати й підтримувати політики й практики, які є протидією корупції і здирництву;
- забезпечувати подання своїм керівництвом прикладу антикорупційної поведінки й демонстрування прихильності, заохочення до впровадження антикорупційної політики;
- підтримувати своїх працівників і представників у їх діяльності й навчати їх викоринювати хабарництво й корупцію;
- підвищувати обізнаність своїх працівників, представників, підрядників і постачальників у питаннях корупції і протидії їй;
- створювати й підтримувати ефективну систему протидії корупції.

### *6.6.4 Проблема добросовісних ділових практик 2: відповідальне залучення в політику*

Опис проблеми. Організації можуть підтримувати публічні політичні процеси й сприяти розробленню державної політики, від якої виграє суспільство в цілому.

Організаціям слід заборонити використання неналежного впливу й уникати, наприклад, маніпулювання, погроз і примушення, яке може негативно відобразитися на публічному політичному процесі.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

- навчати своїх працівників і представників та підвищувати їх обізнаність у питаннях відповідального залучення до політики;
- забезпечувати прозорість політики й діяльності, що стосується лобювання, внесків на політичні цілі й залучення до політики;
- приймати й упроваджувати політики й рекомендації для управління діяльністю людей, найнятих захищати інтереси організації від її імені;
- забороняти дії, пов'язані з наданням неправдивої інформації, її спотворенням, погрозами або примушенням.

#### *6.6.5 Проблема добросовісних ділових практик 3: добросовісна конкуренція*

Опис проблеми. Добросовісна й широкомасштабна конкуренція сприяє стимулюванню інновації і ефективності, зниженню вартості продуктів і послуг, наданню всім організаціям рівних можливостей, створенню нових продуктів чи процесів або поліпшенню тих, що вже є, і, в кінцевому результаті, посилює економічне зростання і підвищення рівня життя.

Відповідні дії та очікування. Для сприяння добросовісній конкуренції організації необхідно:

- здійснювати свою діяльність методами, що відповідають вимогам законів і нормативних актів, а також співпрацювати з відповідними органами влади;
- упроваджувати процедури та інші запобіжні заходи, щоб не допустити перешкоджання добросовісній конкуренції;
- підвищувати обізнаність працівників у питаннях щодо важливості відповідності вимогам антимонопольного законодавства й добросовісної конкуренції;
- пам'ятати про соціальні умови, у яких організація здійснює свою діяльність, і не використовувати їх у своїх інтересах для досягнення несправедливих конкурентних переваг.

### **6.7 Проблеми, пов'язані зі споживачами**

#### *6.7.1 Огляд проблем, пов'язаних зі споживачами*

Організації, що виготовляють продукти й надають послуги споживачам і клієнтам, несуть відповідальність перед ними.

Під відповідальністю розуміють надання достовірної інформації, використання добросовісної, прозорої і корисної маркетингової інформації і процесів укладення договорів, сприяння сталому споживанню і його пропаганду, розроблення продуктів і послуг, доступних для всіх.

Проблеми, пов'язані зі споживачами, стосуються добросовісних

маркетингових практик, охорони здоров'я і забезпечення безпеки, сталого споживання, захисту інформації і недоторканності приватної власності тощо.

#### *6.7.2 Принципи й фактори*

У Резолюції 39/248 Генеральної асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» і Міжнародній угоді про економічні, соціальні й культурні права наведено основи соціально відповідальної поведінки:

- безпека, тобто право мати доступ до безпечних продуктів;
- отримання інформації;
- здійснення вибору;
- потреба бути почутим (свобода формувати групи споживачів);
- відшкодування збитку;
- освіта (з питань екологічного, соціального й економічного впливу);
- сприятливе екологічне середовище.

Хоча основну частину обов'язків щодо забезпечення права на задоволення базових потреб покладено на державу, організація може зробити внесок у здійснення цього права. Організації слід бути уважною до впливу своєї діяльності на здатність людей задовольняти базові потреби, особливо в тих областях, де держава їх не задовольняє достатньою мірою.

#### *6.7.3 Проблема, пов'язана зі споживачами 1: добросовісні практики маркетингу й неупередженого подання інформації, основаної на фактах*

Опис проблеми. Під добросовісними практиками маркетингу, укладенням договорів і неупередженим поданням інформації, основаної на фактах, мається на увазі надання інформації про продукти й послуги в зрозумілій для споживача формі. Це дає змогу споживачам застосовувати обґрунтовані рішення щодо споживання й закупівлі та порівнювати характеристики різних продуктів і послуг. Добросовісні процеси укладення договорів спрямовані на захист законних інтересів як постачальників, так і споживачів завдяки запобіганню дисбалансу при проведенні переговорів між сторонами.

Відповідні дії та очікування. При обміні інформацією зі споживачами організація повинна:

- не брати участі в будь-якій практиці, що вводить в оману, є незрозумілою чи двозначною або містить приховування важливої інформації;
- розкривати інформацію про повну вартість і податкові збори, терміни й умови, вартість доставки;
- надавати повну й точну інформацію про всі важливі аспекти

продуктів і послуг, ключові показники якості, аспекти, які стосуються здоров'я й безпеки;

– укладати договори, які написано чіткою і зрозумілою мовою, дають точну й достатню інформацію про ціни, терміни, умови щодо розірвання договорів та ін.

#### *6.7.4. Проблема, пов'язана зі споживачами 2: захист здоров'я і безпеки споживачів*

Опис проблеми. Під захистом здоров'я і безпеки споживачів розуміють виробництво продуктів і надання послуг, що є безпечними й не можуть заподіяти шкоди при використанні або споживанні.

Процедури захисту мають охоплювати як використання за призначенням, так і неправильне використання продуктів і послуг.

Чіткі інструкції з безпечного застосування, включаючи складання й технічне обслуговування, також є важливою частиною захисту здоров'я і безпеки.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

– виробляти продукти й надавати послуги, які за нормальних і розумно передбачуваних умов використання є безпечними для користувачів та інших людей, їх власності й навколишнього середовища;

– оцінювати адекватність законів, нормативних актів, стандартів та інших норм, за якими регламентують питання здоров'я і безпеки;

– мінімізувати ризики при розробленні продуктів;

– уникати використання шкідливих речовин при розробленні продукту;

– проводити оцінювання ризиків здоров'ю людини.

#### *6.7.5 Проблема, пов'язана зі споживачами 3: стале споживання*

Опис проблеми. Стале споживання означає споживання продуктів і ресурсів на рівні, що відповідає сталому розвитку.

Значення організації в сталому споживанні пов'язана з продуктами й послугами, які вона пропонує, їхніми життєвими циклами й ланцюжками створення доданої вартості, а також з характером інформації, яка надається споживачам.

Відповідні дії та очікування. Для сприяння сталому споживанню організація, коли це доцільно, повинна:

– пропагувати ефективне навчання, яке б давало споживачам змогу розуміти вплив вибраних ними продуктів і послуг на їхнє благополуччя і навколишнє середовище;

– пропонувати споживачам продукти й послуги, що мають соціальні й екологічні переваги, з урахуванням усього їхнього життєвого циклу, а також зменшувати негативний вплив на суспільство й навколишнє середовище.

#### *6.7.6 Проблема, пов'язана зі споживачами 4: обслуговування й підтримка споживачів і розв'язання претензій і суперечок*

Опис проблеми. Обслуговування й підтримка споживачів і розв'язання претензій і суперечок є механізмами, які організація використовує для задоволення потреб споживачів після придбання ними продуктів або отримання послуг.

Такі механізми містять належні монтаж, зобов'язання, гарантії й технічну підтримку при використанні продуктів, а також умови повернення, ремонту й технічного обслуговування.

Постачальники продуктів і послуг можуть підвищити рівень задоволеності споживачів і зменшити кількість претензій завдяки виробництву продуктів і наданню споживачам послуг високої якості. Вони також можуть відслідковувати результативність післяпродажного обслуговування, підтримки й розв'язання спорів шляхом опитування своїх користувачів.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

- вживати заходів для запобігання претензіям, надаючи споживачам можливість повернення продукту протягом певного періоду часу або отримання відповідної консультації;

- аналізувати претензії і покращувати практики реагування на них;

- там, де це доречно, пропонувати гарантійні зобов'язання на терміни, що перевищують обов'язковий період, установлений законодавством;

- інформувати про те, яким чином споживачі можуть скористатися післяпродажними послугами й обслуговуванням.

#### *6.7.7 Проблема, пов'язана зі споживачами 5: захист даних і забезпечення конфіденційності споживачів*

Опис проблеми. Захист даних і забезпечення конфіденційності споживачів спрямовано на захист прав споживачів, недоторканність приватного життя шляхом обмеження видів інформації, що збирається, а також способів збирання, використання й забезпечення безпеки такої інформації.

Організації можуть сприяти підвищенню рівня довіри до них і впевненості споживачів шляхом використання надійних систем збирання, використання й захисту даних про споживача.

Відповідні дії та очікування. Для того щоб захистити персональні дані від порушення конфіденційності, організація повинна:

- обмежувати збирання персональних даних тими, що є необхідними для виробництва продуктів і надання послуг, або надаються на добровільній основі з інформаційної згоди споживача;

- утримуватися від ставлення умов щодо послуг або

спеціальних пропозицій, виконання яких потребує згоди споживача на використання його даних для маркетингових цілей;

- збирати інформацію лише законними й правильними способами;

- зазначати мету збору персональної інформації.

#### *6.7.8 Проблема, пов'язана зі споживачами 6: доступ до послуг першої необхідності*

Опис проблеми. Хоча забезпечення права на задоволення основних потреб є обов'язком держави, існує багато місць або ситуацій, у яких держава не забезпечує захисту цього права.

Навіть там, де їх захищено, задоволення деяких основних потреб, таких, як надання першої медичної допомоги, право на комунальні послуги першої необхідності, може бути реалізовано неповністю і організація може здійснити таке право.

Відповідні дії та очікування. Організація, що надає послуги першої необхідності, повинна:

- не припиняти надання послуг першої необхідності за несплату, не давши споживачеві або групі споживачів можливості здійснити оплату протягом певного часу;

- при визначенні цін і штрафів пропонувати (якщо це є допустимим) тариф, у якому передбачено субсидію для малозабезпечених;

- здійснювати свою діяльність прозоро, надаючи інформацію, що стосується встановлення цін і стягнення штрафів;

- розширювати сферу охоплення й надавати послуги однакової якості й обслуговування однакового рівня без дискримінації.

#### *6.7.9 Проблема, пов'язана зі споживачами 7: навчання й обізнаність*

Опис проблеми. Метою навчання споживачів є не тільки передання знань, а й надання споживачам можливості діяти, виходячи з цих знань. До цієї діяльності належить розвиток здатності оцінювати продукти й послуги та порівнювати їх. Таке навчання призначено для підвищення обізнаності з питань впливу їх споживчого вибору на інших і на сталий розвиток. Навчання не позбавляє організацію від відповідальності в тому випадку, коли під час використання продуктів і послуг споживачеві було завдано шкоди.

Відповідні дії та очікування. Навчаючи споживачів, організація (там де це можливо) повинна урахувати таке:

- здоров'я і безпека, включаючи небезпечні фактори продукту;

- інформація про відповідні закони й нормативні акти, шляхи відшкодування збитку;

- маркування продуктів і послуг та інформація, що надається в

посібниках та інструкціях;

- інформація про міри й заходи, ціни, якість, умови кредиту й наявність послуг першої необхідності;

- інформація про ризики, пов'язані з використанням, і про всі необхідні заходи обережності.

## **6.8 Участь у житті спільнот і їх розвитку**

### *6.8.1 Огляд участі в житті спільнот і їх розвитку*

Участь у житті спільнот виходить за межі взаємодії з виявленими зацікавленими сторонами стосовно впливу діяльності організації і містить підтримку і вистроювання з ними відносин, більш того, це означає визнання цінності. Організація повинна брати участь в житті спільноти після визнання того, що організація є зацікавленою стороною, що має зі спільнотою спільні інтереси.

Внесок організації в розвиток спільноти може допомогти забезпечити більш високий рівень добробуту. Такий розвиток у загальному розумінні – це поліпшення якості життя населення.

### *6.8.2 Принципи й фактори*

На додаток до принципів соціальної відповідальності, описаних у розд. 4, організації необхідно застосовувати ще й такі спеціальні принципи:

- при розгляді питання участі в житті спільноти розглядати себе як її елемент;

- визнавати й належним чином брати до уваги права членів спільноти на прийняття рішень і використання у зв'язку з цим таких способів максимізації їх ресурсів і можливостей, які вони вибирають;

- при взаємодії зі спільнотою визнавати й належним чином брати до уваги її характеристики, наприклад культуру, релігію, традиції та ін.;

- визнавати цінність роботи у партнерстві, підтримки обміну досвідом, ресурсами й зусиллями.

Перед прийняттям рішення про підхід до участі в житті спільноти та її розвитку організації слід вивчити свій потенційний вплив на неї і спланувати шляхи мінімізації негативного впливу й оптимізації позитивного.

Сфери, що є найбільш важливими для участі в житті спільноти, будуть залежати від конкретної спільноти й унікальних знань, ресурсів і можливостей, які організація вносить до спільноти.

Деякі види діяльності організації може бути безпосередньо призначено для розвитку спільноти; інші – на досягнення особистих цілей, проте побічно сприяти загальному розвитку.



### *6.8.3 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 1: участь у житті спільнот*

Опис проблеми. Участь у житті спільнот – це активне звернення організації до спільноти, спрямоване на запобігання проблемам і їх розв'язання, розвиток партнерства з місцевими організаціями і зацікавленими сторонами, а також прагнення організації стати гідним членом спільноти. Організації роблять свій внесок у співтовариства шляхом участі й підтримки цивільних інститутів.

Крім того, участь у житті спільнот допомагає організації ознайомитися з їх потребами й пріоритетами з тим, щоб дії організації були узгодженими з діями спільноти й суспільства.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

- консультиватися з представниками груп спільноти при визначенні пріоритетів соціальних інвестицій і діяльності з розвитку спільноти;

- консультивати спільноти з питань, пов'язаних з умовами розвитку, які їх стосуються, і допомагати адаптуватися до цих умов;

- підтримувати прозорі взаємини з місцевими представниками державної влади й політичними представниками без хабарництва й неправомірного впливу;

- стимулювати й підтримувати прагнення людей надавати спільноті послуги як добровольці;

- сприяти визначенню політики й створенню, упровадженню, моніторингу й оцінюванню програм розвитку.

### *6.8.4 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 2: освіта й культура*

Опис проблеми. Освіта й культура є основою соціально-економічного розвитку й частиною ідентичності спільноти.

Збереження й просування культури і сприяння освіті позитивно впливає на соціальну згуртованість і розвиток.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

- просувати й підтримувати освіту на всіх рівнях і брати участь у діяльності з поліпшення якості й доступності освіти, підвищувати рівень знань місцевого населення і допомагати у ліквідації безграмотності;

- сприяти отриманню знань уразливими або дискримінованими групами;

- сприяти прийому дітей до системи формальної освіти й усуненню перешкод на шляху дітей до здобуття освіти;

- просувати культурну діяльність, визнавати й цінувати місцеву культуру і культурні традиції;

- розглядати можливість навчання й підвищення обізнаності з

питань прав людини;

– сприяти збереженню й захисту культурної спадщини, особливо якщо діяльність організації впливає на неї.

#### *6.8.5 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 3: створення зайнятості й розвиток навичок*

Опис проблеми. Розвиток навичок є найважливішою складовою заходів з підвищення рівня зайнятості й сприяння людям в отриманні гідного місця роботи й має велике значення у соціально-економічному розвитку.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

– аналізувати вплив своїх інвестиційних рішень на створення зайнятості і, коли це є економічно доцільним, здійснювати прямі інвестиції, що сприяють викоріненню бідності з допомогою створення робочих місць;

– урахувувати вплив технологій на зайнятість;

– урахувувати вплив своїх рішень про залучення зовнішніх організацій на зайнятість;

– розглядати переваги постійної зайнятості порівняно з тимчасовою роботою;

– брати участь у місцевих і національних програмах розвитку навичок;

– сприяти розробленню або вдосконаленню програм розвитку навичок у спільноті;

– приділяти особливу увагу зайнятості вразливих груп і розвитку навичок.

#### *6.8.6 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 4: розвиток технологій і доступ до них*

Опис проблеми. З метою прискорення соціально-економічного розвитку співтовариствам та їх членам окрім усього іншого необхідно забезпечити повний і безпечний доступ до сучасних технологій. Організації можуть сприяти розвитку спільнот, у яких вони функціонують, застосовуючи спеціалізовані знання, навички й технології таким чином, щоб стимулювати розвиток людських ресурсів і поширення передових технологій.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

– розглядати можливість сприяння розвитку інноваційних технологій, які можуть допомогти у вирішенні соціальних та екологічних проблем місцевих громад;

– розглядати можливість сприяння розвитку маловитратних технологій, які легко відтворюються і позитивно впливають на викорінення бідності й голоду;

– розглядати можливість створення партнерства 3

організаціями, такими, як університети або дослідні лабораторії, для прискорення розвитку науки й технологій разом з партнерами зі спільноти і наймати для цього місцеве населення;

– використовувати практики, що дають змогу передавати й поширювати передові технології, коли це є економічно доцільним.

#### *6.8.7 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 5: створення добробуту й доходу*

Опис проблеми. Конкурентоспроможні підприємства й кооперативи різного профілю мають значення при створенні добробуту в будь-якій спільноті. Організації можуть допомогти створенню середовища, у якому підприємництво може процвітати, приносячи спільноті тривалі вигоди. Організації можуть сприяти створенню добробуту й доходу через підприємницькі програми, шляхом розвитку місцевих постачальників і зайнятості членів спільнот, а також зміцнення економічних ресурсів і соціальних відносин, які створюють соціально-економічне благополуччя й вигоди для спільнот.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

– урахувати економічний і соціальний вплив входження в спільноту або виходу з нього, включаючи вплив на базові ресурси, необхідні для сталого розвитку громади;

– розглядати можливість підтримки відповідних ініціатив для стимулювання диверсифікації (різноманітності) наявної економічної діяльності в спільноті;

– розглядати можливість переважного залучення місцевих постачальників продуктів і послуг та сприяння розвитку місцевих постачальників;

– сприяти ефективному використанню доступних ресурсів.

#### *6.8.8 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 6: здоров'я*

Опис проблеми. Здоров'я є невід'ємною частиною суспільства і визнаним правом людини. Загроза громадському здоров'ю може стати перешкодою для розвитку спільноти. Таким чином, усі організації повинні поважати право на здоров'я і в межах своїх можливостей сприяти охороні здоров'я, запобігати загрозам здоров'ю, захворюванням і пом'якшенню будь-якого збитку для спільнот.

Відповідні дії та очікування. Організації необхідно:

– запобігати негативному впливу будь-якого виробничого процесу, продукту або послуги, що надається організацією, на здоров'я;

– сприяти підтримці доброго здоров'я;

– підвищувати обізнаність з питань загрози здоров'ю і

виникнення серйозних захворювань;

– сприяти тривалій і загальній доступності основних послуг з охорони здоров'я і чистої води, а також підтримувати належні санітарні умови, як засіб запобігання захворюванням.

#### *6.8.9 Проблема участі в житті спільнот і їх розвитку 7: соціальні інвестиції*

Опис проблеми. Соціальні інвестиції мають місце, коли організації інвестують свої ресурси в ініціативи й програми, націлені на поліпшення соціальних аспектів життя суспільства.

Соціальні інвестиції можуть містити проекти в галузі освіти, навчання, культури, охорони здоров'я, формування доходів, розвитку інфраструктури, підвищення доступності інформації, а також будь-які інші види діяльності, що стимулюють соціально-економічний розвиток.

Відповідні дії та очікування. Організація повинна:

– урахувувати при плануванні проектів соціальних інвестицій сприяння розвитку спільнот;

– уникати дій, які сприяють збереженню залежності спільнот від благодійної діяльності організації;

– оцінювати свої власні ініціативи, пов'язані зі спільнотами, і виявляти можливості для поліпшення взаємодії.

## **7 НАСТАНОВА ЩОДО ІНТЕГРАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ**

### **7.1 Загальні положення**

У більшості випадків організації можуть ґрунтуватися на наявних системах, політиках, структурах і мережі організацій для того, щоб додати соціальну відповідальність до практики, хоча деякі види діяльності будуть здійснюватися по-новому. Настанову призначено для допомоги всім організаціям незалежно від їх вихідної позиції в інтеграції соціальної відповідальності до їхнього образу діяльності. Інтеграцію соціальної відповідальності в організації схематично зображено на рисунку 7.1.

### **7.2 Визначення застосовуваних проблем соціальної відповідальності**

Для підготовки інформаційної основи для інтеграції соціальної відповідальності повсюдно в організації необхідно проаналізувати, як її ключові характеристики стосуються соціальної відповідальності.



Рисунок 7.1 – Інтеграція соціальної відповідальності в організації

Аналіз допоможе визначити застосовувані проблеми соціальної відповідальності всередині кожної основної теми, а також виявити зацікавлені сторони організації. До аналізу слід додавати, там де це можливо, такі чинники:

- тип, призначення, характер операцій і розмір організації;
- наявність розвиненої законодавчої основи, з допомогою якої можна регулювати багато рішень і видів діяльності, що стосуються соціальної відповідальності;
- соціальні, екологічні й економічні характеристики областей діяльності;
- інформація про результативність організації в області соціальної відповідальності за попередні періоди;

- характеристики робочої сили (працівників організації), у тому числі залученої на умовах підряду;
- діяльність секторальних організацій, у роботі яких бере участь організація;
- занепокоєння внутрішніх і зовнішніх зацікавлених сторін щодо соціальної відповідальності організації;
- структура і характер прийняття рішень в організації;
- наявний ланцюжок створення доданої вартості.

### **7.3 Розуміння соціальної відповідальності**

#### *7.3.1 Належна передбачливість*

Належна передбачливість у контексті соціальної відповідальності являє собою всеосяжний активний процес виявлення реального й потенційного соціального, екологічного, економічного впливу рішень і діяльності організації з метою уникнути й мінімізувати цей вплив.

У межах будь-якого процесу застосування належної передбачливості організації слід розглядати контекст країни, у якій вона здійснює свою діяльність; потенційний і фактичний вплив її власної діяльності й можливість негативних наслідків діяльності її підрозділів або приватних осіб, істотно пов'язаної з діяльністю самої організації.

Організації слід додати до процесу застосування належної передбачливості такі компоненти:

- політика організації стосовно основної теми, що дає ясні настанови для всіх усередині організації і тих, хто з нею пов'язаний;
- засоби оцінювання того, яким чином наявна або передбачувана діяльність може впливати на цілі політики;
- механізми впровадження основних тем соціальної відповідальності у всій організації;
- засоби моніторингу результативності для внесення необхідних змін у пріоритети й підходи;
- відповідні дії з реагування на негативний вплив рішень і дій організації.

#### *7.3.2 Визначення застосовності до організації та значущості для неї основних тем і проблем*

Усі основні теми, але не всі основні проблеми, можна застосувати до кожної організації.

Для визначення застосовності проблеми організації необхідно:

- скласти повний перелік видів її діяльності;

- виявити свої зацікавлені сторони;
- визначити, які з основних тем і проблем можуть виникнути у сфері впливу організації і ланцюжку створення доданої вартості з урахуванням застосовуваного законодавства;
- вивчити різні шляхи, якими організація може впливати на зацікавлені сторони й сталий розвиток;
- вивчити шляхи, якими зацікавлені сторони й проблеми соціальної відповідальності можуть вплинути на рішення, діяльність і плани організації;
- виявити всі проблеми соціальної відповідальності, які належать до повсякденної діяльності, нарівні з тими, які виникають зрідка при особливих обставинах.

Коли організація визначить спектр проблем, які можна застосувати до рішень і діяльності, їй слід уважно розглянути проблеми й розробити набір критеріїв для прийняття рішень про те, які проблеми є найбільш значущими для організації.

Критерії можуть містити:

- ступінь впливу проблеми на зацікавлені сторони й сталий розвиток;
- потенційний вплив дії або бездіяльності на проблему;
- рівень занепокоєння зацікавлених сторін щодо впливу проблем соціальної відповідальності;
- визначення суспільних очікувань стосовно відповідальної поведінки.

Значущі проблеми: недотримання вимог законодавства, невідповідність міжнародним нормам поведінки, потенційне порушення прав людини, загроза життю й здоров'ю, істотний вплив на навколишнє середовище.

#### **7.4 Упровадження соціальної відповідальності в управління, системи й процедури організації**

Прихильність і розуміння мають надходити від вищого керівництва організації.

Згідно із заявами і діями керівництва організації, її цілями, прагненнями, цінностями, етикою й стратегією встановлюється курс організації.

Організація має визначити свій курс з допомогою впровадження соціальної відповідальності в політику, організаційну культуру, стратегію, структуру і діяльність. Для цього необхідно використовувати організаційне управління – систему, з допомогою якої приймаються і реалізуються всі рішення організації.

Організація повинна сумлінно й методично керувати своїм власним впливом, пов'язаним з кожною основною темою, і проводити моніторинг впливів з метою мінімізації ризику нанесення збитку суспільству й навколишньому середовищу, а також максимізувати можливості й позитивний вплив.

Організація має забезпечити обмін інформацією про соціальну відповідальність із зацікавленими сторонами з метою підвищення довіри до організації, визначити механізми розв'язання конфліктів і суперечок між організацією і зацікавленими сторонами, забезпечити аналіз і вдосконалення діяльності організації щодо соціальної відповідальності.



## 8 ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

- 1 Що таке соціальна відповідальність організацій?
- 2 Які існують тенденції соціальної відповідальності?
- 3 Назвіть характеристики соціальної відповідальності.
- 4 Якими є відносини між державою і соціальною відповідальністю?
- 3 Що розуміють під терміном «підзвітність»?
- 4 Що розуміють під терміном «прозорість»?
- 5 Що розуміють під терміном «етична поведінка»?
- 6 Що розуміють під терміном «повага до інтересів зацікавлених сторін?»
- 7 Що розуміють під терміном «дотримання верховенства закону»?
- 8 Що розуміють під терміном «дотримання міжнародних норм поведінки»?
- 9 Що розуміють під терміном «дотримання прав людини»?
- 10 Що розуміють під терміном «визнання соціальної відповідальності»?
- 11 Як виявляють зацікавлені сторони і як взаємодіють з ними?
- 12 Які проблеми розглядаються в темі «Організаційне управління»?
- 13 Які проблеми розглядаються в темі «Права людини»?
- 14 Які проблеми розглядаються в темі «Трудові практики»?
- 15 Які проблеми розглядаються в темі «Навколишнє середовище»?
- 16 Які проблеми розглядаються в темі «Добросовісні ділові практики»?
- 17 Які проблеми розглядаються в темі «Проблеми, пов'язані зі споживачами»?
- 18 Які проблеми розглядаються в темі «Участь у житті співтовариств і їх розвитку»?
- 19 Як організації визначають застосовні проблеми соціальної відповідальності?
- 20 Які існують процедури впровадження соціальної відповідальності в управління організацією, її системи й процеси?

## БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1 Свиткин, М. З. Социально-психологические аспекты менеджмента организации [Текст] / М. З. Свиткин // Стандарты и качество. – 2005. – № 1. – С. 54–57.

2 Уткина, А. А. Социальные аспекты американского менеджмента [Электронный ресурс] / А. А. Уткина // Управление персоналом. – 2009. – № 22. – С. 22–23. – Режим доступа к журн.: <http://www.top-personal.ru/issue.html?2241>. – Загл. с экрана.

3 ISO 26000:2010. Руководство по социальной ответственности [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://media.rspp.ru/document/1/6/4/64150d953949a8b84b2e0c315e8e4318.pdf>, свободный. – Загл. с экрана.

## ЗМІСТ

Вступ .....	3
1 Сфера застосування .....	4
2 Терміни й визначення понять .....	4
3 Розуміння соціальної відповідальності .....	6
3.1 Соціальна відповідальність організацій: історичний контекст ..	6
3.2 Останні тенденції в соціальній відповідальності .....	6
3.3 Характеристики соціальної відповідальності .....	6
3.4 Держава й соціальна відповідальність .....	8
4 Принципи соціальної відповідальності .....	8
4.1 Загальні положення .....	8
4.2 Підзвітність .....	8
4.3 Прозорість .....	8
4.4 Етична поведінка .....	9
4.5. Повага до інтересів зацікавлених сторін .....	9
4.6 Дотримання верховенства закону .....	10
4.7 Дотримання міжнародних норм поведінки .....	10
4.8 Дотримання прав людини .....	10
5 Визнання соціальної відповідальності і взаємодія із зацікавленими сторонами .....	11
5.1 Загальні положення .....	11
5.2 Визнання соціальної відповідальності .....	11
5.3 Виявлення зацікавлених сторін і взаємодія з ними .....	13
6 Настанова за основними темами соціальної відповідальності .....	14
6.1 Загальні положення .....	14
6.2 Організаційне управління .....	14
6.3 Права людини .....	15
6.4 Трудові практики .....	18
6.5 Навколишнє середовище .....	22
6.6 Добросовісні ділові практики .....	26
6.7 Проблеми, пов'язані зі споживачами .....	27
6.8 Участь у житті спільнот і їх розвитку .....	32
7 Настанова щодо інтеграції соціальної відповідальності організації .....	36
7.1 Загальні положення .....	36
7.2 Визначення застосовуваних проблем соціальної відповідальності .	36
7.3 Розуміння соціальної відповідальності .....	38
7.4 Упровадження соціальної відповідальності в управління, системи й процедури організації .....	39
8 Запитання для самоперевірки .....	41
Бібліографічний список .....	42

Навчальне видання

**Бондаренко Ганна Геннадіївна  
Глєбова Марина Володимирівна  
Сіроклин Віталій Павлович  
Чернобай Ніна Валеріївна**

## **СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ**

Редактор О. Ф. Серьожкіна

Зв.план, 2016

Підписано до друку 14.07.2016

Формат 60 x 84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк

Ум. друк. арк. 2,4. Обл.-вид. арк. 2,75. Наклад 100 пр.

Замовлення 214. Ціна вільна

---

Видавець і виготовлювач

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського

«Харківський авіаційний інститут»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

<http://www.khai.edu>

Видавничий центр «ХАІ»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

[izdat@khai.edu](mailto:izdat@khai.edu)

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів  
видавничої продукції сер. ДК № 391 від 30.03.2001