

مسئولیت اجتماعی

۱ دامنه شمول

این استاندارد بین‌المللی برای تمامی سازمان‌ها، صرف‌نظر از اندازه و موقعیت جغرافیایی، راهنمایی در موارد زیر می‌باشد:

- مفاهیم، اصطلاحات و تعاریف مربوط به مسئولیت اجتماعی
- زمینه، گرایش‌ها و خصوصیات مسئولیت اجتماعی
- اصول و فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی
- موضوعات مرکزی و مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی
- یکپارچه‌سازی، اجرا و ارتقاء اخلاق مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان و منطقه نفوذش
- شناسایی و مشارکت با ذینفعان
- آگاه کردن از تعهدات و عملکردهای مسئولیت اجتماعی

با تهیه این راهنما، این استاندارد بین‌المللی خواستار همکاری با سازمان‌ها در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه در جامعه می‌باشد.

این استاندارد بین‌المللی سازمان را به انجام فعالیت‌هایی فراتر از انطباق با قانون، شناسایی اینکه انطباق با قانون یک بخش اساسی از مسئولیت اجتماعی هر سازمان می‌باشد، تشویق می‌نماید.

این استاندارد بین‌المللی خواستار بهبود درک مشترک در زمینه مسئولیت اجتماعی می‌باشد. این استاندارد خواستار تکمیل دیگر ابزارها و ابتکارات مربوط به مسئولیت اجتماعی و نه جایگزین آنها، می‌باشد.

کاربرد این استاندارد ممکن است مربوط به جامعه، محیط، قانون و تنوع سازمانی، همچنین تفاوت در شرایط اقتصادی با در نظر داشتن قواعد بین‌المللی اخلاقی، در نظر گرفته شود.

این استاندارد بین‌المللی یک استاندارد سیستم مدیریتی نمی‌باشد. این استاندارد خواستار و یا مناسب برای اهداف صدور گواهی‌نامه یا استفاده‌های قانونی و قراردادی نمی‌باشد.

۲ اصطلاحات و تعاریف

اصطلاحات و تعاریف زیر در این استاندارد بین‌المللی دارای کاربرد هستند.

۱-۲ مقبولیت

مسئولیت یک سازمان در قبال تصمیمات و فعالیت‌هایش، و بیان پاسخگو بودن به سازمان‌های اداره‌کننده، مسئولان قانونی، و به‌طور وسیع‌تر، دیگر ذینفعانی که با تصمیمات و فعالیت‌هایش در ارتباط هستند.

۲-۲ مصرف‌کننده

فردی از کل جامعه که برای اهداف شخصی، خرید و یا از محصولات یا خدمات استفاده می‌نماید.

۳-۲ مشتری

سازمان و یا شخص خریدار یا استفاده‌کننده از محصولات یا خدمات، با اهداف تجاری، شخصی یا عمومی.

توجه: یک مصرف‌کننده گونه خاصی از مشتری می‌باشد.

۴-۲ نهایت کوشش

فرآیند درنظر گرفتن پیامدهای منفی واقعی و پنهان فعالیت‌های سازمان به شکلی قاعده‌مند و از روی وجدان، و مدیریت آنها از منظر کاهش و یا دوری جستن از ریسک خسارات اجتماعی یا محیطی.

۵-۲ محیط

محوطه طبیعی که هر سازمان در آن مشغول به کار است، شامل هوا، آب، خاک، منابع طبیعی، گیاهان، جانداران و مردم، و ارتباط متقابل بین آنها.

توجه: محوطه در این متن، از درون یک سازمان تا سیستم جهانی گسترده شده است.

۶-۲ رفتار اخلاقی

رفتاری که مطابق با اصول پذیرفته شده حق باشد یا رفتار مناسبی در این متن، که برای یک شرایط خاص، و مطابق با قواعد بین‌المللی رفتاری باشد. (۲-۱۰)

۷-۲ تساوی جنسیتی

رفتارهای مشابه برای زنان و مردان، مطابق با نیازهای مخصوص به آنها و منافع‌شان.

توجه: این تعریف شامل رفتار برابر یا، در بعضی مواقع، رفتاری که متفاوت است اما در حقوق، مزایا، الزامات و موقعیت‌ها، برابر درنظر گرفته شده است، می‌باشد.

۸-۲ پیامدهای یک سازمان

تغییرات مثبت و یا منفی در جامعه یا محیط، که کل یا قسمتی از آن نتیجه تصمیمات و فعالیت‌های یک سازمان می‌باشد.

۹-۲ ابتکارها برای مسئولیت اجتماعی

سازمان، برنامه یا فعالیت صریحی که مختص مواجهه با یک هدف خاص مسئولیت اجتماعی می‌باشد.

توجه: ابتکارات می‌توانند توسط هرگونه سازمانی، توسعه یابند، حمایت یا اجرا شوند.

۲-۱۰ قواعد بین‌المللی اخلاقی

انتظارات از رفتار مسئولیت اجتماعی سازمانی، از قانون بین‌المللی متعارف، اصول پذیرفته‌شده قانون بین‌المللی، یا توافقات بین حکومتی (مانند پیمان‌ها و مقاله‌نامه‌ها) که در سراسر دنیا یا در اکثر کشورها به رسمیت شناخته شده‌است، برگرفته شده‌اند.

توجه: اگرچه این ابزارها اصولاً برای توضیح‌دادن نوشته شده‌اند، به تفصیل در مذاکرات مورد توافق قرار گرفته و اهدافی که تمام سازمان‌ها خواستار آن هستند را بیان می‌کند. این ابزارها وابسته به موضوعات مرکزی و اصول مسئولیت اجتماعی که در این استاندارد پوشش داده شده‌است، می‌باشند.

۲-۱۱ مسئله مسئولیت اجتماعی

بخش خاصی از مسئولیت اجتماعی (۲-۱۶) که به محض طلب نتایج مطلوب، برای سازمان یا ذینفعانش می‌تواند مورد اقدام قرار گیرد.

۲-۱۲ اداره سازمانی

سیستمی که به وسیله آن سازمان برای پیگیری اهداف کلانش، تصمیم‌گیری و اجرا می‌نماید.

۲-۱۳ اصل

اصول بنیادی برای تصمیم‌گیری یا رفتار.

۲-۱۴ خدمت

اقدام یک سازمان برای رسیدن به یک خواسته یا نیاز.

۲-۱۵ گفتگوی اجتماعی

عبارت است از تمام مذاکرات، مشاوره‌ها و تبادل ساده اطلاعات بین یا در میان نمایندگان حکومت‌ها، کارفرمایان و کارکنان، در مورد مسائل معمول مربوط به خط‌مشی اجتماعی و اقتصادی.

توجه: در این استاندارد بین‌المللی اصطلاح "گفتگوی اجتماعی" فقط در معنایی که در سازمان بین‌المللی کار مفهوم دارد، بکار برده می‌شود.

۲-۱۶ مسئولیت اجتماعی

مسئولیت یک سازمان در قبال پیامدهای تصمیمات و فعالیت‌هایش بر جامعه و محیط، به واسطه شفافیت و رفتار اخلاقی، شامل موارد زیر می‌باشد:

- مشارکت در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماع؛
- در نظر گرفتن انتظارات ذینفعان؛
- مطابق بودن با قانون کاربردی و سازگاری با قواعد بین‌المللی اخلاقی؛ و

— یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان و استفاده از آن در روابطش.

توجه ۱: فعالیت‌ها شامل محصولات، خدمات و فرآیندها می‌باشد.

توجه ۲: روابط، به فعالیت‌های یک سازمان در منطقه نفوذش بر می‌گردد.

۲-۱۷ منطقه نفوذ

کل فضایی که توانایی تأثیرپذیری از تصمیمات یا فعالیت‌های شخصی یا سازمانی را داشته‌باشد.

توجه: فضا می‌تواند یک مفهوم جغرافیایی، همچنین یک مفهوم کارکردی داشته‌باشد.

۲-۱۸ دینفع

شخص یا گروهی که علاقمند به هرگونه فعالیت یا تصمیمات یک سازمان باشند.

۲-۱۹ اشتغال دینفعان

فعالیتی است که متعهد ایجاد موقعیت‌هایی برای گفتگوی سازمان با یک یا تعداد بیشتری از دینفعان، با هدف ایجاد یک مأخذ آگاه، برای تصمیمات سازمان می‌باشد.

۲-۲۰ زنجیره تأمین

توالی فعالیت‌ها یا عناصری که محصولات یا خدمات را برای یک سازمان فراهم می‌کنند.

توجه: در بعضی از کشورها، مفهوم زنجیره تأمین مشابه با زنجیره ارزش (۲-۲۳) در نظر گرفته شده‌است. به هر جهت، در این استاندارد بین‌المللی مفهوم زنجیره تأمین مطابق با تعریف بالا در نظر گرفته می‌شود.

۲-۲۱ توسعه پایدار

توسعه‌ای که نیازهای امروز را بدون در نظر گرفتن توانایی نسل آینده در برطرف کردن نیازهایشان، در نظر می‌گیرد.

توجه: این بحث شامل فاکتورهای اقتصادی، اجتماعی و محیطی و وابستگی متقابل آنها با تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های یک سازمان می‌شود.

۲-۲۲ شفافیت

آشکارسازی تصمیمات و فعالیت‌هایی که بر جامعه و محیط اثرگذارند، و تمایل به ابراز آنها به صورت واضح، دقیق و کامل.

۲-۲۳ زنجیره ارزش

توالی صحیح فعالیت‌ها یا عناصر، که ارزش را در قالب محصولات یا خدمات فراهم یا دریافت می‌نمایند.

توجه ۱: عناصری که ارزش را فراهم می‌نمایند شامل پیمانکاران، کارگران خارج از سازمان و دیگر کارگران می‌باشند.

توجه ۲: عناصری که ارزش را دریافت می‌کنند شامل مشتریان، مصرف‌کنندگان، ارباب رجوع‌ها و دیگر کاربران می‌باشند.

۲-۲۴ گروه آسیب‌پذیر

گروهی از افراد که دارای مشخصه‌هایی بر پایه تبعیض، و متناقض با شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی و بهداشتی باشند، و این امر سبب عدم قابلیت دستیابی آنها به حقوق یا برخورداری مساوی از موقعیت‌ها شود.

۳ درک مسئولیت اجتماعی

۱-۳ مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها

اصطلاح مسئولیت اجتماعی به‌طور گسترده‌ای در اوایل دهه ۱۹۷۰ مورد استفاده قرار گرفت، اگرچه جنبه‌های مسئولیت اجتماعی، موضوع اقداماتی، توسط سازمان‌ها و حکومت‌ها در اواخر قرن نوزدهم میلادی و در بعضی مواقع قبلتر از این تاریخ بوده‌است.

در گذشته، توجه مسئولیت اجتماعی عمدتاً بر روی تجارت تمرکز یافته‌بود. اصطلاح "مسئولیت اجتماعی **صنفي**" همچنان بیش از اصطلاح "مسئولیت اجتماعی" برای مردم آشنا می‌باشد.

این چشم‌انداز که مسئولیت اجتماعی برای تمامی سازمان‌هایی که از انواع سازمان‌ها پدید آمده‌اند و نه فقط سازمان‌های تجاری، دارای کاربرد است، مشخص می‌نماید که سازمان‌ها نیز مسئول مشارکت در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی می‌باشند.

عناصر مسئولیت اجتماعی، انتظارات جامعه در یک زمان خاص و هرگونه تغییر آنها را منعکس می‌نمایند. اگر نگرانی‌های جامعه تغییر کند، انتظارات جامعه از سازمان برای انعکاس این نگرانی‌ها، نیز تغییر می‌کند.

نظریه ابتدایی مسئولیت اجتماعی بر فعالیت‌های انسان دوستانه نظیر کمک به خیریه تمرکز یافته‌بود. موضوعاتی نظیر فعالیت‌های کاری و فعالیت‌های عملکردی عادلانه حدود یک قرن پیش و یا پیشتر پدیدار شد. دیگر موضوعات مانند حقوق بشر، محیط و حمایت از مصرف‌کننده، با گذشت زمان اضافه شده و اهمیت بیشتری پیدا کردند.

موضوعات مرکزی و مسائل بیان شده در این استاندارد بین‌المللی، چشم‌انداز رایج در مورد فعالیت مناسب را منعکس می‌نمایند. چشم‌اندازهای فعالیت مناسب، بدون شک در آینده تغییر خواهند کرد و ممکن است مسائل دیگری به عنوان عناصر با اهمیت در مسئولیت اجتماعی در نظر گرفته‌شوند.

۲-۳ تمایلات اخیر نسبت به مسئولیت اجتماعی

به دلایل زیادی، علاقه‌مندی به مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها روبه افزایش است.

جهانی‌شدن، راحت‌تر سفر کردن، در دسترس بودن ارتباطات سریع، به‌طور متوسط، که افراد و سازمان‌ها در سراسر دنیا آن را برای اطلاع از فعالیت سازمان‌ها چه دور و چه نزدیک راحت‌تر می‌دانند. چنین فاکتورهایی، موقعیتی را برای سازمان‌ها فراهم می‌کنند تا از یادگیری راه‌های جدید انجام کارها و حل مشکلات، بهره‌مند گردند. همچنین این فاکتورها به معنای تحقیق بیشتر افراد و گروه‌های مختلف در مورد فعالیت‌های سازمان می‌باشند. خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های سازمان در محل‌های مختلف، به‌سهولت قابل مقایسه می‌باشد.

طبیعت جهانی برخی از مسائل محیطی و بهداشتی، شناخت جهانی مسئولیت برای مبارزه با فقر و زنجیره‌های ارزش پراکنده از لحاظ جغرافیایی، به معنای آن است که مسائل مرتبط با یک سازمان ممکن است به خوبی در سازمان‌های مجاور در منطقه‌ای که سازمان واقع شده است، بسط یابد. مستنداتی مانند اعلانیه ریو در مورد محیط و توسعه، اعلانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار و اهداف توسعه هزاره، بر این وابستگی متقابل سراسری تأکید می‌نمایند.

در طول چند دهه گذشته، جهانی‌شدن، نتیجه نقش و اثر بخش خصوصی در اقتصاد جهانی و نقش کوچکتر بخش عمومی، در بسیاری از مناطق بوده است. سازمان‌های غیردولتی و شرکت‌ها، تهیه‌کنندگان بسیاری از خدماتی هستند که معمولاً به وسیله حکومت پیشنهاد داده می‌شود، به ویژه در کشورهایی که در طول تاریخ با چالش‌هایی جدی و اضطراب مواجه بوده‌اند و قادر به تهیه خدمات نظیر بهداشت، آموزش و رفاه نبوده‌اند. مطابق با قابلیت توسعه حکومت چنین کشورهایی، نقش حکومت و سازمان‌های بخش خصوصی دستخوش تغییرات می‌باشد.

مصرف‌کنندگان، مشتریان، سرمایه‌گذاران و اهدا کنندگان به صورت‌های گوناگون، تأثیر مالی مربوط به مسئولیت اجتماعی را در سرتاسر سازمان‌ها نشان می‌دهند. انتظارات اجتماع(جامعه) در مورد عملکرد سازمان‌ها روند رو به رشدی دارد. قانون حق- دانستن- جامعه(اجتماع) در بسیاری از مناطق دستیابی مردم به اطلاعات جزئی در مورد عملکرد برخی از سازمان‌ها را موجب می‌شود. امروزه تعداد زیادی از سازمان‌ها، گزارش‌های مسئولیت اجتماعی را جهت در نظر گرفتن نیازهای ذینفعانشان و برای خبررسانی درباره عملکردشان تهیه می‌کنند.

این فاکتورها و دیگر موارد، مفهوم مسئولیت اجتماعی امروزی را تشکیل می‌دهند و در فراخوانی سازمان‌ها برای نشان دادن مسئولیت اجتماعی‌شان همکاری می‌کنند.

۳-۳ خصوصیات مسئولیت اجتماعی

۳-۳-۱ کلیات

خصوصیت اصلی مسئولیت اجتماعی عبارت است از تمایل یک سازمان در مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در مورد پیامدهای فعالیت‌ها و تصمیماتش بر جامعه و محیط. این مطلب بر دو رفتار شفاف و اخلاقی که در توسعه پایدار شامل بهداشت و رفاه جامعه مشارکت می‌نماید، انتظارات ذینفعان را در نظر می‌گیرند، با قانون مطابقتند و با قواعد بین‌المللی اخلاقی سازگاری دارند، و در سراسر سازمان یکپارچه‌سازی شده و در روابط از آنها استفاده می‌شود، دلالت دارد.

۳-۳-۲ انتظار جامعه

مسئولیت اجتماعی، شامل درک وسیع علایق و انتظارات یک جامعه می‌باشد. یکی از اصول بنیادی مسئولیت اجتماعی، احترام به قاعده قانون و تطابق با الزامات اجباری قانونی می‌باشد. مسئولیت اجتماعی، به هر جهت، موجب اقداماتی و رای انطباق قانونی و شناسایی الزاماتی که نسبت به دیگر الزامات جنبه قانونی اجباری ندارند، می‌شود.

اگرچه انتظارات و رفتار مسئولانه در بین کشورها و فرهنگ‌ها متغیر است، سازمان‌ها باید به قواعد بین‌المللی رفتاری مانند مفاد تعیین شده در اعلانیه جهانی حقوق بشر، احترام بگذارند.

بند ۶ موضوعات مرکزی مسئولیت اجتماعی را در بر دارد. هر کدام از موضوعات مرکزی شامل مسائل مختلفی هستند که سازمان را قادر به شناسایی مهمترین پیامدهایش بر جامعه می‌کند. تشریح هر کدام از مسائل نیز انتظارات و اقدامات برای اداره این پیامدها را توصیف می‌نماید.

۳-۳-۳ نقش ذینفعان در مسئولیت اجتماعی

شناسایی و مشارکت با ذینفعان، از اصول مسئولیت اجتماعی می‌باشند. یک سازمان باید ذینفعان از تصمیمات و فعالیت‌های سازمان را تعیین نماید، بطوریکه بتواند پیامدها و چگونگی پردازش به این پیامدها را شناسایی کند. درحالیکه ذینفعان می‌توانند به شناسایی مسائل ویژه مربوط به فعالیت‌های سازمان کمک کنند، ذینفعان جایگزین جامعه وسیع‌تر در تعیین قواعد و انتظارات اخلاقی جامعه نمی‌شوند. یک مسئله خاص، ممکن است وابسته به مسئولیت اجتماعی یک سازمان باشد، ولو آنکه صریحاً توسط ذینفعان مشاور شناسایی نشده باشد. راهنمایی بیشتر در این مورد، در بند ۵ و زیربند ۴-۵ آورده شده است.

۴-۳-۳ یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان

چون مسئولیت اجتماعی، نگران پیامدهای واقعی و بالقوه فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان می‌باشد، فعالیت‌های روزانه مقرر و دائمی سازمان، مهمترین رفتاری هستند که باید به آن پرداخته شود. انسان‌دوستی (در این متن به‌عنوان اهداف خیرانه در نظر گرفته می‌شود) می‌تواند پیامد مثبتی بر جامعه داشته باشد. به هر جهت، سازمان نباید از این موضوع به‌عنوان جانشین، برای اداره پیامدهای مضر فعالیت‌هایش استفاده کند.

پیامدهای یک سازمان به‌طور وسیعی می‌تواند از ارتباط با دیگر سازمان‌ها تأثیر پذیرد. یک سازمان ممکن است نیازمند کارکردن با دیگران جهت اداره مسئولیت‌هایش باشد. این امر می‌تواند شامل سازمان‌های هم‌رده (هم‌درجه)، رقبا یا بخش‌هایی از زنجیره ارزش، یا دیگر بخش‌های مدعی در منطقه نفوذ سازمان، باشد.

جعبه ۱ ایزو ۲۶۰۰۰ و سازمان‌های کوچک و متوسط

کار کردن با مسئولیت اجتماعی پیرامون اتخاذ یک مشی یکپارچه برای مدیریت فعالیت‌ها و پیامدهای یک سازمان می‌باشد. یک سازمان باید پیامدهای تصمیمات و فعالیت‌هایش را بر جامعه و محیط، به شکلی که هم اندازه سازمان و هم پیامدهایش را در نظر گیرد، اداره و پایش نماید. مطمئناً چاره‌جویی سریع برای تمام پیامدهای منفی تصمیمات و فعالیت‌های یک سازمان، ممکن نمی‌باشد. به نظر می‌رسد انتخاب کردن و ارجحیت دادن، ضروری می‌باشد.

ملاحظات زیر ممکن است کمک‌کننده باشند. سازمان‌های کوچک و متوسط باید:

در نظر گیرند که روش‌های اجرایی مدیریت داخلی، گزارش‌دهی به ذینفعان و دیگر فرآیندها که ممکن است برای آنها نسبت به هم‌تایان بزرگ‌تر خود انعطاف‌پذیرتر و غیر رسمی‌تر باشد، حفظ سطوح مناسبی از شفافیت و قابلیت ردیابی را فراهم می‌کنند؛

— سازمان باید به‌هنگام مرور ۷ موضوع مرکزی و شناسایی مسائل مرتبط، در نظر داشته‌باشد که همه مسائل به هر سازمانی مرتبط نمی‌باشد، و مفاهیم، شرایط، منابع و آگاهی ذینفعان خودش را باید در نظر گیرد.

— در ابتدا بر مسائل و پیامدهایی که بیشترین اهمیت را در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی دارند، تمرکز نماید. همچنین یک سازمان کوچک یا متوسط باید برنامه‌ای برای اداره پیامدهای باقی‌مانده، در یک چارچوب زمانی معقول و واضح داشته‌باشد.

— تشویق آژانس‌های حکومتی وابسته، سازمان‌های دسته‌جمعی (مانند انجمن‌های جزئی و سازمان‌های هم‌رده و حمایتی و احتمالاً واحدهای استاندارد ملی، در گسترش راهنماهای کاربردی و برنامه‌هایی برای استفاده از این استاندارد ملی، جهت کمک به سازمان‌های کوچک یا متوسط برای مسئولیت‌پذیر شدن از لحاظ اجتماعی. چنین راهنماها و برنامه‌ها باید درخور طبیعت و نیازهای سازمان‌های کوچک و متوسط و ذینفعان آنها باشد؛ و

— در جای مناسب، به‌منظور ذخیره منابع و افزایش ظرفیت اقدام، به‌جای کار انفرادی، با سازمان‌های هم‌رده و جزئی به‌طور دسته‌جمعی کار کنند. برای مثال، در جایی که سازمان‌ها در یک زمینه و بخش مشابهی عمل می‌کنند، در بعضی مواقع مؤثرتر است که شناسایی و ارتباط با ذینفعان به‌صورت دسته‌جمعی صورت پذیرد.

سازمان‌های کوچک و متوسط دارای قابلیت‌های مشابه با دیگر سازمان‌ها، برای عمل کردن در راستای مسئولیت اجتماعی، هستند. به‌نظر می‌رسد که مسئول اجتماعی شدن سازمان‌ها، به دلایل ذکر شده در سایر قسمت‌های این استاندارد بین‌المللی، برای آنها مفید باشد. سازمان‌ها ممکن است دریابند که سایر سازمان‌های دارای ارتباط با آنها، حمایت کردن از چنین تلاش‌هایی را بخشی از مسئولیت اجتماعی خود در نظر می‌گیرند.

سازمان‌های با ظرفیت و تجربه بیشتر در مسئولیت اجتماعی ممکن است، حمایت از سازمان‌های کوچک و متوسط، شامل کمک به آنها در افزایش آگاهی در مورد مسائل مسئولیت اجتماعی و فعالیت مناسب را برعهده گیرند.

۳-۳-۵ ارتباط بین مسئولیت اجتماعی و توسعه پایدار

اگرچه بسیاری از مردم از اصطلاحات مسئولیت اجتماعی و توسعه پایدار، به‌جای یکدیگر استفاده می‌کنند و یک رابطه نزدیک بین این دو مفهوم وجود دارد، این دو، مفاهیمی متفاوت هستند.

توسعه پایدار یک مفهوم گسترده پذیرفته‌شده و راهنمای هدفی می‌باشد که تصدیق بین‌المللی مربوط به گزارش ۱۹۸۷ کمیسیون جهانی توسعه و محیط زیست، آینده مشترک ما که "یک دستور جلسه جهانی برای تغییر" است را بدست می‌دهد. اهداف چالش‌انگیز توسعه پایدار شامل حذف فقر، بهداشت برای همه، عدالت اجتماعی، و در نظر گرفتن نیازهای جامعه در

حین زندگی در یک سیاره با محدودیت‌های اکولوژیکی و بدون از بین بردن نیازهای نسل آینده، می‌باشد. سازمان‌های بین‌المللی زیادی اهمیت چنین موضوعاتی را پس از سال ۱۹۸۷ تصریح کرده‌اند - مانند کنفرانس سازمان ملل متحد در سال ۱۹۹۲ در مورد محیط و توسعه و اوج توسعه پایدار جهانی در سال ۲۰۰۲. هدف توسعه پایدار، دستیابی به حالت "پایداری" می‌باشد.

مسئولیت اجتماعی بر سازمان تمرکز دارد، نه بر کره زمین. به هر جهت، مسئولیت اجتماعی به توسعه پایدار متصل می‌باشد، زیرا هدف اصلی مسئولیت اجتماعی یک سازمان باید به توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی کمک نماید.

اصول، فعالیت‌ها و موضوعات مرکزی ذکر شده در بندهای زیرین این استاندارد بین‌المللی، پایه (اساس) کاربرد عملی مسئولیت اجتماعی برای یک سازمان را تشکیل می‌دهند. اقدامات یک سازمان مسئول از لحاظ اجتماعی، می‌تواند یک همکاری پرمعنا با توسعه پایدار را موجب شود.

مهم است که بدانیم، توسعه پایدار، همانطور که در بالا توضیح داده‌شد، اساساً مفهومی متفاوت از پایداری یا تداوم حضور یک سازمان خصوصی می‌باشد. پایداری یک سازمان خصوصی ممکن است با پایداری کل جامعه، موضوعی که با اداره جنبه‌های اجتماعی، اقتصادی، و محیطی، در یک روش یکپارچه بدست می‌آید، سازگار بوده و یا سازگار نباشد. مصرف پایدار، استفاده از منابع پایدار و معیشت پایدار به پایداری کل جامعه وابسته هستند.

۳-۴ دولت و مسئولیت اجتماعی

این استاندارد بین‌المللی نمی‌تواند وظیفه دولت را در اظهار و اقدام برای مصلحت عمومی، جایگزین، اصلاح و یا عوض کند. به علت آنکه دولت دارای قدرتی منحصر به فرد برای ایجاد و اجرای قوانین می‌باشد، با سازمان‌ها در این مورد متفاوت است. برای مثال، وظیفه دولت نسبت به حقوق بشر، با مسئولیت سازمان‌ها نسبت به حقوق بشر، چنانکه در این استاندارد بین‌المللی اشاره شده‌است، متفاوت می‌باشد.

مسئولیت اجتماعی یک سازمان وسیله‌ای برای بیان مؤثر وظایف و مسئولیت‌های دولت نبوده و نمی‌تواند جانشین آن نیز باشد. این استاندارد بین‌المللی برای آنچه که باید تحت کنترل دستورات الزامی قانونی باشد، راهنمایی فراهم نمی‌آورد. خواستار پاسخگویی به سؤالاتی که تقریباً فقط در سازمان‌های سیاسی می‌توانند پاسخ داده‌شوند، نمی‌باشند.

سازمان‌های دولتی نیز، مانند سایر سازمان‌ها، ممکن است به استفاده از این استاندارد بین‌المللی برای آگاه کردن از خط‌مشی‌ها و اقدامات مربوط به جنبه‌های مسئولیت اجتماعی، تمایل داشته‌باشند.

۴ اصول مسئولیت اجتماعی

این بند، راهنمای اصول مسئولیت اجتماعی می‌باشد.

به‌هنگام نزدیک شدن و عمل کردن به مسئولیت اجتماعی، هدف اصلی یک سازمان، افزایش مشارکت در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی می‌باشد. مطابق با این هدف، اگرچه یک لیست جامع از اصول مسئولیت اجتماعی موجود نمی‌باشد، سازمان‌ها باید حداقل، ۷ اصول ذکر شده در قسمت پائین، همچنین اصول مشخص شده در هر موضوع مرکزی، در بند ۶ را بکار برند.

سازمان‌ها باید اساس رفتار خود را بر استاندارد، راهنماها و قوانین رفتاری که به‌عنوان قوانین اخلاقی و حق، در موقعیت‌های خاصی از این متن شناخته شده‌اند، بنا گذارد.

۲-۴ پاسخگویی

اصل این‌است: یک سازمان باید پاسخگوی پیامدهایش بر جامعه و محیط باشد.

این اصل پیشنهاد می‌دهد که یک سازمان باید بررسی مناسب و همچنین وظیفه پاسخ به این بررسی را قبول نماید.

مقبولیت، قانونی را جهت پاسخگو بودن مدیریت نسبت به کنترل مصالح سازمان، و جهت پاسخگو بودن سازمان به اولیای امور قانونی با احترام به قوانین و مقررات، تحمیل می‌نماید. مقبولیت بیان می‌دارد که سازمان نسبت به آنهایی که مؤثر از تصمیمات و فعالیت‌هایش هستند، همچنین نسبت به کل جامعه، جهت پیامد کلی تصمیمات و فعالیت‌هایش بر جامعه، پاسخگو می‌باشد.

پاسخگو بودن، پیامد مثبتی در سازمان و جامعه دارد. درجه پاسخگویی همیشه باید مطابق با مقدار یا حد اختیار باشد. به‌نظر می‌رسد که سازمان‌هایی که بیشترین اختیار را دارا هستند، توجه بیشتری به کیفیت تصمیمات و اشتباهاتشان دارند. پاسخگویی همچنین شامل قبول مسئولیت به‌هنگام وقوع اشتباه، انجام اندازه‌گیری‌های مناسب برای اصلاح اشتباه و اقدام جهت پیشگیری از وقوع مجدد، می‌باشد.

یک سازمان باید برای مسائل زیر پاسخگو باشد:

- نتایج تصمیمات و فعالیت‌هایش، شامل نتایج با اهمیت، حتی اگر تصادفی یا پیش‌بینی نشده باشند؛ و
- پیامدهای با اهمیت تصمیمات و اقدامات بر جامعه و محیط.

۳-۴ شفافیت

اصل این‌است: یک سازمان باید در تصمیمات و فعالیت‌هایش که بر جامعه و محیط اثر می‌گذارند، شفافین داشته‌باشد.

یک سازمان باید به‌صورت واضح، دقیق، کامل و درحد کافی و مستدل، تصمیمات و فعالیت‌هایش را، شامل پیامدهای شناخته‌شده و احتمالی بر جامعه و محیط که مسئول آنها می‌باشد، ابراز نماید. این اطلاعات باید به‌آسانی قابل استفاده و مستقیماً در دسترس کسانی که مؤثر از سازمان هستند، باشد. این اطلاعات باید به‌موقع، واقعی و آماده ارائه به‌صورت واضح و بی‌طرف باشند تا ذینفعان را به ارزیابی دقیق پیامدهای تصمیمات و فعالیت‌های سازمان بر منافع مربوط به آنها، قادر سازد.

شفافیت، نیازمند فاش کردن اطلاعات خصوصی و در دسترس گذاشتن اطلاعات حفاظت‌شده قانونی نمی‌باشد، که در غیر این صورت، فاش شدن، متناقض با مقررات قانونی، بازرگانی، امنیتی یا حریم شخصی، خواهدبود.

یک سازمان باید در موارد زیر شفافیت داشته‌باشد:

- هدف، طبیعت و مکان فعالیت‌هایش؛
- طریقه اتخاذ تصمیمات، اجرا و مرور آنها، شامل تعریف نقش‌ها، مسئولیت‌ها، پاسخگویی‌ها و اختیارات، به‌موازات کارکردهای متفاوت در سازمان؛

- استانداردها و معیاری که سازمان عملکرد مربوط به مسئولیت اجتماعی را با آن ارزیابی می‌کند؛
- پیامدهای شناخته‌شده و احتمالی تصمیمات و فعالیت‌هایش بر جامعه و محیط؛ و
- شناسایی ذینفعان و معیار و روش‌های مورد استفاده برای شناسایی، انتخاب و استخدام آنها.

۴-۴ رفتار اخلاقی

اصل این است: یک سازمان باید در تمام زمان‌ها اخلاقی رفتار نماید.

رفتار یک سازمان باید بر اساس اصول اخلاقی صداقت، بی‌غرضی و امانت باشد. این اصول اخلاقی بر اهمیت مردم، حیوانات و محیط و تعهد در نظر گرفتن منافع ذینفعان، دلالت می‌کنند.

یک سازمان باید رفتار اخلاقی خود را به‌وسیله موارد زیر ارتقاء دهد:

- گسترش اصول هدایتی که به ارتقاء رفتار اخلاقی، درون سازمان و در تقابل سازمان با دیگران کمک می‌کند؛
- شناسایی، قبول و به‌کارگیری استانداردهای رفتار اخلاقی خود، که مناسب با اهداف و فعالیت‌هایش و درعین حال سازگار با اصول ذکر شده در این استاندارد بین‌المللی باشد؛
- تقویت و ترویج رعایت استانداردهای رفتار اخلاقی خود؛
- تعیین و ابلاغ استانداردهای رفتار اخلاقی مورد انتظار از کارکنان، و به‌خصوص از کسانی که موقعیت مهمی برای اثرگذاری بر ارزش‌ها، فرهنگ، امانت، استراتژی و عملکرد سازمان دارند؛
- ممانعت یا حل ناسازگاری‌های منافع، در سراسر سازمان، که در غیر اینصورت می‌توانند منجر به رفتار غیر اخلاقی شوند؛
- ایجاد مکانیزم‌های نظارت و کنترل پایش و اجرای رفتار اجتماعی؛
- ایجاد مکانیزم‌هایی برای آسان کردن گزارش‌دهی تخلفات از رفتار اجتماعی، بدون ترس از تلافی؛ و
- تشخیص و اداره موقعیت‌ها در جایی که قوانین و مقررات محلی وجود ندارند و یا در تناقض با رفتار اجتماعی می‌باشند.

۴-۵ احترام به منافع ذینفعان

اصل این است: یک سازمان باید به منافع ذینفعانش احترام گذاشته، آنها را در نظر گیرد و نسبت به آنها پاسخگو باشد.

اگرچه اهداف یک سازمان منحصر به منافع صاحبانش، اعضا یا سازندگان می‌باشد، دیگر افراد یا گروه‌ها نیز دارای حقوق، دعاوی یا منافع خاصی هستند که باید مورد محاسبه قرار گیرد. در کل، ذینفعان سازمان، این افراد و گروه‌ها را دربر می‌گیرد.

یک سازمان باید:

- ذینفعانش را شناسایی نماید؛
- از منافع و نیازهای ذینفعان آگاه بوده و احترام گذارد و پاسخگوی نگرانی‌های ابرازشده از جانب آنها باشد؛

- منافع مشروع و حقوق قانونی ذینفعان را مشخص نماید؛
- ظرفیت نسبی ذینفعان را برای ارتباط و تعهد سازمان به حساب آورد؛
- رابطه منافع ذینفعان با منافع وسیعتر جامعه و توسعه پایدار، همچنین طبیعت رابطه ذینفعان با سازمان را در نظر گیرد؛ و
- نقطه نظرات ذینفعان را که ممکن است متأثر از تصمیمات سازمان باشد، حتی در صورت نداشتن نقش رسمی در اداره سازمان یا عدم آگاهی از منافع خود در تصمیمات و فعالیت‌های سازمان، در نظر گیرند.

۴-۶ احترام به قاعده قانون

اصل این است: یک سازمان باید قبول نماید که احترام به قاعده قانون یک الزام است.

قاعده قانون به برتری قانون برمی‌گردد، به‌خصوص به این ایده که هیچ فرد یا سازمانی بالاتر از قانون وجود ندارد و دولت نیز مطیع قانون می‌باشد. قاعده قانون با عمل مستبدانه قدرت مغایرت دارد. به‌طور کلی در قاعده قانون اشاره شده‌است که قوانین، نوشته‌ای ابراز شده به‌صورت آشکارا و عادلانه اجرا شده، مطابق با روش‌های اجرایی ایجاد شده می‌باشند. در مفهوم مسئولیت اجتماعی، احترام به قاعده قانون به معنای موافق بودن یک سازمان با تمام قوانین و مقررات کاربردی می‌باشد. این مطلب بر آن دلالت دارد که برای آگاهی از قوانین و مقررات، جهت آگاهی دادن درون سازمان مسئول، برای رعایت این قوانین و مقررات و درک اینکه آنها رعایت می‌شوند، باید مرحله به مرحله پیش رفت.

یک سازمان باید:

- موافق الزامات قانونی و مقرراتی در تمام قلمروی عملیاتی‌اش باشد؛
- اطمینان یابد که روابط و فعالیت‌هایش متعلق به چارچوب قانونی مناسب و مورد نظر می‌باشد؛
- موافق با نظامنامه، خط‌مشی، قوانین و روش‌های اجرایی خودش بوده و آنها را به شکل عادلانه و بی‌طرف، بکار گیرد؛
- آگاه از تمام مقرراتی قانونی بماند؛ و
- در دوره‌های زمانی، انطباق‌هایش را بازبینی نماید.

۴-۷ احترام به قواعد بین‌المللی اخلاقی

اصل این است: یک سازمان باید به قواعد بین‌المللی اخلاقی، همچنان که به اصول مربوط به قاعده قانون وفادار است، احترام بگذارد.

- در کشورهایی که قانون ملی یا اجرای آن، حداقل مقدار حفاظت از محیط و جامعه را تأمین نمی‌کند، یک سازمان باید برای احترام به قواعد بین‌المللی اخلاق، تلاش نماید.
- در جایی که قانون ملی و اجرای آن، سازمان‌ها را از احترام به قواعد بین‌المللی اخلاقی منع می‌کند، سازمان باید در بیشترین حد ممکن، تمام تلاش خود را برای احترام به این قواعد بنماید.
- در موقعیت‌های تناقض با قواعد بین‌المللی اخلاقی و جاییکه عدم پیروی از این قواعد نتایج قابل توجهی را موجب می‌شود، یک سازمان باید، در حد امکان و اقتضا، طبیعت فعالیت‌ها و روابط در قلمرو خود را بازبینی نماید.

- یک سازمان باید موقعیت‌های مشروع و مجاری پیگیری تأثیرگذاری سازمان‌ها و مراجع مربوطه را جهت اصلاح هرگونه تناقض با قانون ملی و اجرای آن در نظر گیرد.
- یک سازمان باید از شرکت در فعالیت‌های دیگر سازمان‌ها که در مواجهه با قواعد بین‌المللی اخلاقی موفق نبوده‌اند، اجتناب کند.

جعبه ۲ درک مشارکت در جرم

مشارکت در جرم دو معنای قانونی و غیر قانونی دارد. در معنای قانونی، مشارکت در جرم در بعضی از حوزه‌های قضایی، عبارت است از همکاری آگاهانه‌ی عمده در ارتکاب به یک عمل غیر قانونی مانند جنایت. در معنای غیر قانونی، مشارکت در جرم، ناشی از انتظارات اخلاقی وسیع اجتماعی می‌باشد. در این متن، سازمان ممکن است به‌هنگام همکاری با دیگران در ارتکاب به اعمال نادرست، شریک در جرم به حساب آید، در صورتیکه به‌واسطه استفاده از نهایت کوشش، سازمان می‌داند یا باید بداند که منجر به پیامدهای منفی قابل توجهی بر محیط یا جامعه می‌شود. یک سازمان همچنین در جائیکه ساکت بماند یا از چنین اعمال نادرستی سود ببرد ممکن است شریک در جرم به حساب آید.

۴-۸ احترام به حقوق بشر

اصل این است: یک سازمان باید به حقوق بشر احترام گذاشته و هر دو جنبه اهمیت و جهانی بودن آن را مشخص نماید. (رجوع شود به موضوع مرکزی ۶-۳ در مورد حقوق بشر) یک سامان باید:

- حقوق تنظیم‌شده در لایحه بین‌المللی حقوق بشر را محترم شمرده و پرورش دهد؛
- قبول نماید که این حقوق جهانی بوده و به‌طوری غیرقابل تقسیم، در تمام کشورها، فرهنگ‌ها و موقعیت‌ها دارای کاربرد می‌باشد؛
- در موقعیت‌هایی که حقوق بشر حمایت نمی‌شود، برای احترام به حقوق بشر گام بردارد و از چنین شرایطی سوءاستفاده ننماید؛
- در موقعیت‌هایی که قانون ملی یا اجرای آن، حمایت کافی از حقوق بشر نمی‌نماید، وفادار به اصول احترام به قواعد بین‌المللی اخلاقی باشد.

۵ شناسایی مسئولیت اجتماعی و مشارکت ذینفعان

۱-۵ کلیات

این بند به ۲ اصل کاربردی مسئولیت اجتماعی می‌پردازد. این اصول شامل شناسایی مسئولیت اجتماعی خود سازمان و شناسایی و مشارکت با ذینفعانش می‌باشند. این اصول همراه با اصول بیان شده در بند ۴، به‌هنگام توصیف موضوعات مرکزی بند ۶ مسئولیت اجتماعی، باید به‌خاطر سپرده شوند.

این شناسایی مسئولیت، شناسایی مسائل برخاسته از تصمیمات و اقدامات سازمان، همچنین مسیر هدایت این مسائل برای مشارکت در توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی را شامل می‌شود.

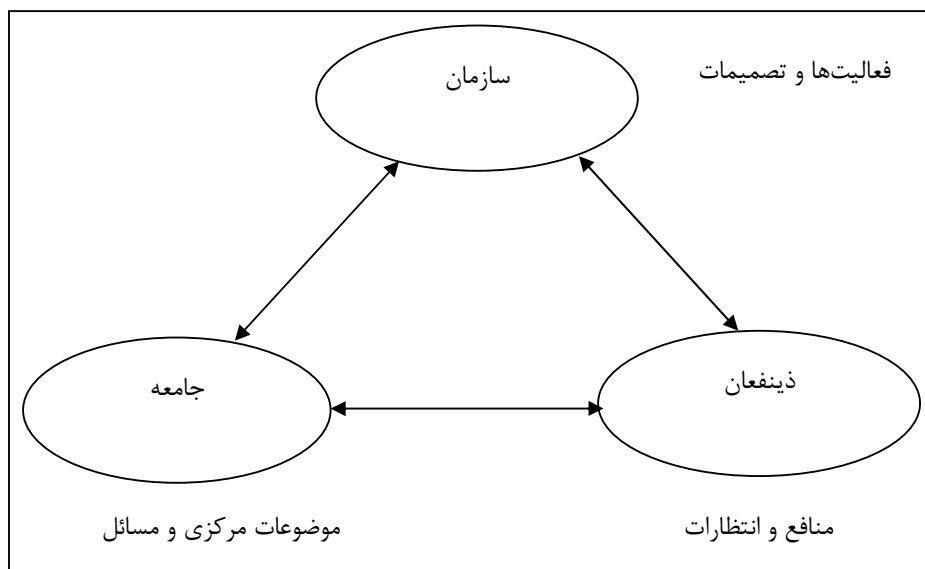
شناسایی مسئولیت همچنین شامل شناسایی ذینفعان یک سازمان می‌باشد. همانطور که در بند ۴ توضیح داده‌شد، اصل اولیه مسئولیت اجتماعی یک سازمان، احترام گذاشتن و در نظر داشتن منافع ذینفعانش می‌باشد.

۲-۵ شناسایی مسئولیت اجتماعی

۱-۲-۵ پیامدها، منافع و انتظارات

در اداره مسئولیت اجتماعی یک سازمان، ۳ رابطه باید درک شود (رجوع شود به شکل ۲).

- **بین سازمان و جامعه:** یک سازمان باید دریابد که چگونه فعالیت‌ها و تصمیماتش بر جامعه اثر می‌گذارد. همچنین یک سازمان باید دریابد که انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه، مرتبط با این پیامدها است. این امر می‌تواند با در نظر گرفتن موضوعات مرکزی و مسائل مسئولیت اجتماعی، صورت پذیرد. (رجوع شود به ۲-۵-۲)
- **بین سازمان و ذینفعانش:** یک سازمان باید از ذینفعان مختلف خود آگاه باشد. فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان ممکن است پیامدهای واقعی و بالقوه بر افراد و سازمان‌ها داشته‌باشد. این حقیقت "قید" یا منفعتی را به‌وجود آورده که سبب در نظر گرفتن سازمان‌ها یا افراد به عنوان ذینفع می‌شود.
- **بین ذینفعان و جامعه:** یک سازمان باید دریابد که رابطه بین منفعی از ذینفعان که تحت تأثیر سازمان می‌باشد، در یک سمت، و منافع جامعه در سمت دیگر قرار دارد.



شکل ۲ - رابطه بین یک سازمان، ذینفعانش و جامعه

در تعیین مهمترین مسئولیت‌ها، سازمان باید اهمیت مربوط به هر سه نوع ارتباط را در نظر گیرد. رابطه و اهمیت پیامدهای یک سازمان بر جامعه، باید همراه با اهمیت رابطه سازمان با هرگونه ذینفع وابسته، در نظر گرفته شود. مطمئناً، باید مشخص شود که ممکن است افراد و سازمان‌ها، مصالح متفاوتی در رابطه با فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان خاص داشته باشند.

۲-۲-۵ شناسایی موضوعات مرکزی و مسائل مسئولیت اجتماعی

یک راه مؤثر برای شناسایی مسئولیت اجتماعی، آشنا شدن با مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی در موضوعات مرکزی زیر می‌باشد:

- اداره سازمان؛
- حقوق بشر؛
- فعالیت‌های کاری؛
- محیط؛
- فعالیت‌های عملیاتی عادلانه؛
- مسائل مربوط به مشتری؛ و
- مشارکت و توسعه اجتماع (جامعه)

این موضوعات مرکزی، بیشتر پیامدهای مربوط به اقتصاد، محیط و اجتماع را که توسط سازمان اظهار می‌شود، پوشش می‌دهند. هر کدام از این موضوعات مرکزی در بند ۶ بیان شده است. توضیحات هر کدام از موضوعات مرکزی، شامل مسائل خاصی است که سازمان باید به‌هنگام شناسایی مسئولیت اجتماعی در نظر گیرد. هر موضوع مرکزی، البته نه هر مسئله، دارای ارتباط با هر سازمانی می‌باشد.

راهنمای هر مسئله، شامل تعدادی از اقداماتی که یک سازمان باید انجام دهد یا انتظاراتی که چگونه یک سازمان باید رفتار کند، می‌باشد. در شناسایی مسئولیت اجتماعی، یک سازمان باید هر مسئله مرتبط با فعالیت‌ها یا تصمیماتش را، همراه با

اقدامات مربوطه و انتظارات، شناسایی کند. برای راهنمایی بیشتر جهت شناسایی مسائل، می‌توان به زیربندهای ۲-۷ و ۳-۷ رجوع کرد.

پیامدهای فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان می‌تواند با مراجعه به این مسائل در نظر گرفته شود. تمام مسائل ممکن است به یک سازمان خاص مربوط نشوند. علاوه بر این، این موضوعات مرکزی و مسائل مرتبط با آنها می‌توانند به صورت‌های مختلفی توصیف و یا دسته‌بندی شوند. بعضی از مباحث، شامل بهداشت، ایمنی، اقتصاد و زنجیره ارزش، با بیش از یک موضوع مرکزی در بند ۶ سروکار دارند.

شناسایی مسائل مرتبط، باید به وسیله ارزیابی اهمیت پیامدهای سازمان، دنبال شود. اهمیت یک پیامد باید با مراجعه به نگرانی‌های ذینفعان و همچنین نحوه اثرگذاری پیامدها بر منافع وسیع جامعه و توسعه پایدار، شامل بهاشت و رفاه اجتماعی، در نظر گرفته شود.

در نظر گرفتن تقابل با دیگر سازمان‌ها، به شناسایی موضوعات مرکزی و مسائل مسئولیت اجتماعی یک سازمان کمک می‌نماید. برای مثال، یک سازمان ممکن است پیامد فعالیت‌ها و تصمیماتش را بر مصرف‌کنندگان یا کاربران، پیمانکاران، شرکا و رقبا، در نظر گیرد.

یک سازمان که خواستار شناسایی مسئولیت اجتماعی می‌باشد، باید الزامات قانونی و دیگر مقرراتی را که وجود دارند، در نظر گیرد. مقررات الزامی قانون شامل قوانین و مقررات کاربردی، همچنین مقررات مربوط به مسائل اجتماعی یا محیطی که ممکن است در قراردادهای قابل اجرا وجود داشته باشند، می‌باشد. یک سازمان باید نسبت به مسئولیت اجتماعی که ایجاد نموده است، تعهد داشته باشد. چنین تعهداتی می‌تواند در نظامنامه‌های اخلاقی یا راهنماها یا در مقررات عضویت در انجمنی که به آن وابسته است، وجود داشته باشد.

شناسایی مسئولیت اجتماعی یک فرآیند پیوسته می‌باشد. تعیین پیامدهای بالقوه فعالیت‌ها و تصمیمات و به حساب آوردن آنها، باید در مرحله طرح‌ریزی فعالیت‌های جدید صورت گیرد. فعالیت‌های مداوم سازمان باید جهت اطمینان از اینکه مسئولیت اجتماعی سازمان همچنان درست کار می‌کند و تعیین اینکه آیا نیازی به در نظر گرفتن مسائل جدید هست یا خیر، در مواقع لزوم بازنگری شود.

۳-۲-۵ مسئولیت اجتماعی و منطقه نفوذ سازمان

یک سازمان در قبال پیامدهای فعالیت‌ها و تصمیماتش، به واسطه شفافیت و رفتار اخلاقی که در سراسر سازمان یکپارچه و در روابط اعمال شده است، مسئول می‌باشد. علاوه بر اینکه یک سازمان مسئول فعالیت‌ها و تصمیمات خودش می‌باشد، ممکن است در بعضی مواقع، بتواند بر فعالیت‌ها و تصمیمات طرفینی که با آنها در ارتباط است، اثر گذارد. چنین موقعیت‌هایی وابسته به منطقه نفوذش در نظر گرفته می‌شود.

یک سازمان نمی‌تواند مسئولیت پیامدهای هر طرف را که ممکن است تأثیرگذار باشد، برعهده گیرد. بهر جهت، موقعیت‌هایی وجود دارد که قابلیت یک سازمان برای نفوذ بر دیگران، همراه با مسئولیت بکارگیری این نفوذ خواهد بود. برای مثال، مقررات اخلاقی برای مخالفت با سوءاستفاده دیگران از حقوق بشر، می‌تواند یک جنبه مهم از مسئولیت اجتماعی یک سازمان باشد.

مسئولیت تأثیرگذاری در هر موقعیت به فاکتورهای مختلفی نظیر قابلیت واقعی سازمان برای تأثیر گذاشتن بر دیگران و مسئله درگیر، بستگی دارد. به طور کل، مسئولیت تأثیرگذاری با قابلیت تأثیر گذاری، افزایش پیدا می کند.

اگرچه یک سازمان نمی تواند در قبال پیامدهای فعالیت هایی که بر آنها کنترل ندارد یا تصمیماتی که دیگران می گیرند، مسئول باشد، پیامدهای فعالیت ها و تصمیماتی که سازمان بر آنها کنترل دارد، می تواند زیاد باشد. به طور کل، یک سازمان برای داشتن یا نداشتن ارتباط با دیگر سازمان ها و نیز طبیعت یا وسعت این رابطه، تصمیم می گیرد. موقعیت های وجود خواهد داشت که یک سازمان مسئولیت هشیار بودن از پیامدهای ایجاد شده توسط فعالیت ها و تصمیمات دیگر سازمان ها و گام برداشتن برای اجتناب یا کاهش پیامدهای منفی که وابسته به ارتباط با چنین سازمان هایی است را برعهده دارد.

منطقه نفوذ یک سازمان معمولاً شامل بخشی از زنجیره ارزش و زنجیره تأمین می باشد. ممکن است شامل انجمن های رسمی یا غیررسمی که در آن شرکت می نماید و همچنین سازمان های هم رده یا رقبا نیز باشد. در هنگام ارزیابی منطقه نفوذ، یک سازمان باید نهایت کوشش را بکار گرفته و مشارکت با ذینفعان را در نظر گیرد.

شکل ۳ ارتباط بین مفاهیم زنجیره تأمین یک سازمان و زنجیره ارزش را نشان می دهد. ذینفعان و دیگر طرف های درگیر، وابسته به طبیعت سازمان، متفاوت خواهند بود. در بعضی از کشورها، اصطلاح زنجیره تأمین مشابه با زنجیره ارزش در نظر گرفته شده است.

این شکل نشان می دهد که زنجیره ارزش شامل طرف های پشتی در زنجیره، مانند پیمانکاران و طرف های جلوتر در زنجیره، مانند مشتریان و کاربران می باشد. علاوه بر این، مانند سازمان های هم رده و شرکا، به موازات سازمان کار می کنند.

راهنمای مربوط به شناسایی منطقه نفوذ یک سازمان و همچنین وسعت واقعی پیامدهای یک سازمان، در بند ۷ آورده شده است.

شکل ۳ - شماتیک روابط بین زنجیره ارزش و زنجیره تأمین

۳-۵ شناسایی ذینفعان و مشارکت

۳-۵-۱ کلیات

شناسایی و به کار گماردن ذینفعان، برای یک سازمان، راه های مؤثری جهت در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی می باشد. این فعالیت ها در میان فعالیت های مرتبط با مسئولیت اجتماعی تبدیل به فعالیت های مرکزی شده اند و سازمانی که خواستار شناخته شدن مسئولیت اجتماعی می باشد، نباید از آنها دوری گزیند.

۳-۵-۲ شناسایی ذینفعان

ذینفعان، سازمان ها یا افرادی هستند که در هر فعالیت و تصمیم یک سازمان، **یک و یا چند منفعت** دارند. چون این انگیزه ها (یا "فیود") می تواند متأثر از سازمان باشد، یک رابطه با سازمان ایجاد شده است. این رابطه نیازمند رسمی نبودن است.

علاوه بر این، چه برای سازمان و چه ذینفع، شناسایی این رابطه برای وجود رابطه، ضروری نمی‌باشد. یک سازمان ممکن است همیشه از ذینفعان خود آگاه نباشد. بسیاری از ذینفعان ممکن است از پتانسیل یک سازمان در تأثیر بر منافعشان، مطلع نباشند.

"منافع" در این مفهوم چیز غریبی نمی‌باشد و به سرگرمی و دیگر حرفه‌ها بر نمی‌گردد. در این متن، منافع مربوط به چیزی می‌باشند که می‌تواند اساس یک شکایت باشد. چنین شکایاتی لزوماً شکایات مالی یا حقوق قانونی نمی‌باشد. در بعضی از مواقع، شکایت به سادگی می‌تواند حق شنیده شدن باشد. از نظر مسئولیت اجتماعی، اهمیت یا وابستگی یک منفعت، بوسیله ارتباط آن با توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی، به خوبی معین می‌شود.

افراد یا گروه‌هایی که احتمالاً یا واقعاً متأثر از سازمان هستند، در زمره ذینفعان در نظر گرفته می‌شوند. درک چگونگی تأثیرپذیری افراد و گروه‌ها از فعالیت و تصمیمات سازمان، شناسایی منفعی که منجر به ایجاد یک رابطه با سازمان می‌شود را ممکن می‌سازد. بنابراین شناسایی پیامدهای فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان، شناسایی مهمترین ذینفعان یک سازمان را راحت‌تر می‌کند.

مفهوم ذینفع بسیار وسیع است، و سازمان تعداد بسیاری ذینفع دارد. علاوه بر این، ذینفعان مختلف دارای منافع متفاوت و گاهی رقابتی هستند. ذینفعان می‌توانند منافع مشترک یا ناسازگار با سازمان داشته‌باشند. برای مثال، منافع بومیان جامعه می‌تواند پیامد مثبت یک سرمایه‌گذاری، مانند استخدام، همچنین یک پیامد منفی همان سرمایه‌گذاری، مانند آلودگی را به همراه داشته‌باشد.

بعضی از ذینفعان باید به‌عنوان بخش کاملی از سازمان در نظر گرفته‌شوند. این بخش می‌تواند شامل اعضاء یا کارکنان یک سازمان، همینطور ذینفعان یا دیگر مالکان سازمان باشد. باید مشخص گردد که این ذینفعان از یک منفعت مشترک در هدف و موفقیت سازمان، سهم می‌برند. به هر جهت، این مسئله به این معنا نیست که تمام منافع آنها در رابطه با سازمان، مشابه می‌باشد.

منافع اکثر ذینفعان می‌تواند به مسئولیت اجتماعی سازمان مرتبط باشد. منافع مشترک ذینفعان می‌تواند به منافع وسیع‌تر جامعه مرتبط شود. به‌عنوان مثال، پیمانکار کسی است که خواستار دریافت پول است. وام‌ها و مقررات قراردادی متعهدانه، برای منافع جامعه ضروری می‌باشد.

تمام ذینفعان یک سازمان، به گروه‌های سازمان‌یافته‌ای که هدفشان، فهماندن منافعشان به سازمان‌های خاصی می‌باشد، وابسته نیستند. بسیاری از ذینفعان ممکن است اصلاً سازمان‌دهی نشده‌باشند، و به همین دلیل، ممکن است به اشتباه از آنها چشم‌پوشی شود یا نادیده گرفته‌شوند. بنابراین سازمان‌ها باید ذینفعان را که ممکن است سازمان‌دهی نشده‌باشند را به حساب آورد. این مشکل، به‌خصوص، در مورد گروه‌های آسیب‌پذیر ممکن است اهمیت پیدا کند.

گروه‌های مختص حمایت از مسائل محیط و جامعه ممکن است از ذینفعان مربوط به سازمانی باشند که فعالیت‌ها و تصمیماتش پیامد وابسته و مهمی بر مسائل آنها دارد.

یک سازمان باید نماینده بودن و اعتبار گروه‌های شاکی صحبت‌کننده از طرف ذینفعان خاص یا حمایت‌کننده از مسائل خاص را بسنجد. در بعضی از موارد، برای منافع با اهمیت، ارائه مستقیم ممکن نمی‌باشد. برای مثال، نه حیوانات وحشی و نه کودکان،

دارای گروه‌های سازمان‌یافته یا اختیار کنترل آنها نمی‌باشند. در چنین شرایطی، یک سازمان باید به نقطه‌نظرات گروه‌های معتبر خواستار حمایت از چنین منافعی، توجه نماید.

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

- برای چه کسانی مقررات قانونی وجود دارد؟
- فعالیت‌ها سازمان بر چه کسی ممکن است تأثیر مثبت و یا منفی داشته‌باشد؟
- هنگامی که باید به مسائل مشابه پرداخته‌شود، چه کسی دخیل خواهدبود؟
- چه کسی به سازمان برای پرداختن به پیامدهای خاص کمک می‌کند؟
- چه کسی دچار ضرر خواهد شد اگر از مشارکت مستثنی گردد؟
- چه کسی در زنجیره ارزش تأثیرپذیر است؟

۵-۳-۳ مشارکت ذینفعان

مشارکت ذینفعان شامل گفتگوی بین سازمان با یک یا تعداد بیشتری از ذینفعان می‌باشد. هدف اصلی از مشارکت ذینفعان باید بهبود اداره مسئولیت اجتماعی سازمان باشد. اگرچه شناسایی ذینفعان برای یک سازمان بسیار مهم است، امکان ندارد که یک سازمان با تمام ذینفعانش درگیر(ارتباط داشته) باشد.

مشارکت ذینفعان می‌تواند صورت‌های مختلفی داشته‌باشد. می‌تواند توسط سازمان بنا نهاده‌شود یا می‌تواند به‌عنوان پاسخ سازمان به یک یا تعداد بیشتری از ذینفعان وجود داشته‌باشد. می‌تواند به صورت جلسات رسمی یا غیر رسمی صورت پذیرد و می‌تواند به شکل‌های متعددی پیگیری شود، نظیر جلسات خصوصی، کنفرانس‌ها، کارگاه‌ها، گزارش‌های عمومی، میزگردها، کمیته‌های مشورتی، شرکت در نهادهای چند طرفه، عضویت، و شرکت در گروه‌های اجتماعی و دیگر انجمن‌ها مانند نهادهای شبکه‌ای. مشارکت ذینفعان تعاملی می‌باشد. درگیری در یک ارتباط دوطرفه، جنبه ضروری آن می‌باشد.

دلایل زیادی برای یک سازمان جهت بکارگیری ذینفعان وجود دارد. مشارکت ذینفعان می‌تواند برای موارد زیر مورد استفاده قرار گیرد:

- اداره وسیع، ارتباط بین منافع ذینفعان و مسئولیت‌های سازمان نسبت به اجتماع؛
- تعیین چگونگی افزایش پیامدهای مفید فعالیت‌ها و تصمیمات یک سازمان به‌بهترین وجه، بر چگونگی کاهش پیامدهای مضر؛
- برآوردن مقررات قانونی (برای مثال برای ذینفعان یا کارکنان) جهت اداره منافع ناسازگار، بین سازمان و ذینفعانش و یا بین ذینفعان مختلف؛
- تطبیق ناسازگاری‌های کلی درگیر در منافع ذینفعان و جامعه؛
- آگاه کردن از تصمیماتش به‌واسطه درک نتایج احتمالی اقداماتش و پیامدهای آنها؛
- همکاری در یادگیری‌های پیوسته به‌وسیله سازمان؛
- ایجاد منفعتهای مرتبط برای سازمان، با فراهم کردن دیدهای گوناگون؛

- کمک به سازمان برای بازبینی عملکردش که می تواند موجب بهبود شود؛
- افزایش شفافیت و اعتبار ارتباطاتش؛ و
- فراهم کردن پایه و اساس فعالیت همکاری، مانند مشارکت.

با توجه به آخرین نکته، مشارکت ذینفعان می تواند برای تغییر رابطه بین سازمان و یک یا تعداد بیشتری از ذینفعانش استفاده شود. این حقیقت است که سازمان برای دستیابی به اهداف منفعتی دوجانبه، وارد همکاری با یک یا تعداد بیشتری از ذینفعانش می شود. این مسئله می تواند شامل شرکت در گروه های چند- ذینفع یا انجام پروژه های مشترک باشد. چنین روابط منفعتی دوجانبه، برای تمام ذینفعان ممکن نمی باشد. مطابق با واقعیت همکاری، لازم است که تمام طرف ها، حقیقتاً مستقل باشند. گاهی اوقات ذینفعان، در یک ساختار رسمی اداره سازمان قرار دارند.

در اکثر موارد، یک سازمان از پیش می داند، یا می تواند به راحتی دریابد، که جامعه از او، چه انتظاراتی برای اداره پیامدهایش دارد. در چنین موقعیت هایی، نیازی به تکیه بر مشارکت ذینفعان خاص، برای درک این انتظارات نمی باشد، اگرچه فرآیند مشارکت ذینفعان می تواند مزایای دیگری را فراهم آورد. چنین انتظاراتی، در قوانین و مقررات، که به طور وسیعی مقبول انتظارات اجتماعی و فرهنگی هستند و بهترین فعالیت ها را با توجه به مسائل خاص بنا نهاده اند، آورده شده است. انتظارات مربوط به منافع ذینفعان می تواند در بخش "اقدامات و/یا انتظارات مربوطه"، به دنبال توضیحات مختلف مسائل، در بند ۶ ملاحظه گردد. یک سازمان نباید از مشارکت ذینفعان، به عنوان راهی برای دوری گزیدن از انتظارات قبلی ایجاد شده از رفتارش، استفاده کند.

بر اساس بکارگیری مناسبترین ذینفعان، یک فرآیند عادلانه و مناسب باید ایجاد شود. سازمان ها و افرادی که به عنوان ذینفع شناخته شده اند، باید منافع درستی داشته باشند و در جایگاه مناسب و عملی است، نماینده این منافع باشند. مشارکت مؤثر ذینفعان بر پایه اعتماد مناسب بوده و وراى تنها مناسبات عمومی می باشد.

هنگام بکارگیری ذینفعان، یک سازمان نباید یک گروه سازمان دهی شده را چون این گروه "دوستانه تر" رفتار می کند یا از اهدافش بیش از سایر گروه ها حمایت می کند، به دیگران ترجیح دهد. یک سازمان نباید گروه های خاصی را برای نشان دادن اینکه یک شریک گفتگویی دارد در حالیکه شریک مورد نظر، حقیقتاً مستقل نمی باشد، تشکیل دهد و یا حمایت کند.

یک سازمان باید از منافع و نیازهای ذینفعانش و ظرفیت نسبی آنها برای برقراری ارتباط و کار با سازمان، آگاه باشد و احترام بگذارد. به نظر میرسد که مشارکت ذینفعان در جایگاه هدف مشخصی وجود دارد، منافع ذینفعان شناسایی شده اند، رابطه ی برقرار شده توسط این منافع بین سازمان و ذینفعان، صریح و مهم می باشد، و در جایگاه این منافع با اهمیت و وابسته به منافع توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه اجتماعی هستند، معنا پیدا می کند.

۶ راهنمای موضوعات مرکزی مسئولیت اجتماعی

۱-۶ کلیات

برای تعیین دامنه شمول مسئولیت اجتماعی، شناسایی مسائل مرتبط و ارجحیت دهی، یک سازمان باید موضوعات مرکزی زیر را که در شکل ۴ نشان داده شده اند، در نظر گیرد:

- اداره سازمان؛
- حقوق بشر؛
- فعالیت‌های کاری؛
- محیط؛
- فعالیت‌های عملیاتی عادلانه؛
- مسائل مربوط به مشتری؛ و
- مشارکت و توسعه (پیشرفت) جامعه (اجتماع)

جنبه‌های اقتصادی، همچنین جنبه‌های مرتبط با بهداشت و ایمنی و زنجیره ارزش، با تمام ۷ موضوع مرکزی، در جای مناسب، سروکار دارند. هر موضوع مرکزی شامل محدوده‌ای از مسائل مسئولیت اجتماعی که در این بند توضیح داده شده است و اقدامات و انتظارات مرتبط با آن می‌باشد. دیگر مسائل در آینده نمایان می‌شوند، زیرا مسئولیت اجتماعی پویاست و تکامل تدریجی نگرانی‌های محیطی و اجتماعی را منعکس می‌نماید.

اقدام بر این موضوعات مرکزی و مسائل باید بر اساس اصول و فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی (بند ۴ و ۵) باشد. برای هر موضوع مرکزی، یک سازمان باید تمام مسائلی را که اثر مهم و یا مناسبی را بر تصمیمات و فعالیت‌هایش دارند، شناسایی و اداره نماید (رجوع شود به بند ۵). به‌هنگام ارزیابی مسائل مرتبط، اهداف بلند و کوتاه مدت باید مدنظر قرار گیرند. به‌هرجهت، هیچ دستور از پیش تعیین‌شده‌ای در جاییکه سازمان باید موضوعات مرکزی و مسائل را اداره کند، وجود ندارد؛ این مسائل با سازمان و استراتژی آن تغییر خواهند کرد.

اگرچه تمام موضوعات مرکزی مشترک و مکمل یکدیگر هستند، طبیعت اداره سازمان از دیگر موضوعات مرکزی متفاوت است. اداره مؤثر سازمان، سازمان را قادر به اقدام در مورد سایر موضوعات مرکزی و مسائل و اجرای اصول بیان‌شده در بند ۴ می‌نماید. یک سازمان باید به موضوعات مرکزی به‌صورت کلی بنگرد، باید تمام موضوعات مرکزی و مسائل و وابستگی آنها را در نظر بگیرد و فقط بر یک مسئله تمرکز ننماید. پیشرفت‌های خاص هدف‌گذاری شده در مورد یک مسئله خاص، در طول عمر محصولات و خدمات سازمان، نباید اثرات متناقضی بر دیگر مسائل داشته باشد یا پیامدهای مغایر با دینفعانش یا با زنجیره ارزش ایجاد نماید.

راهنمایی بیشتر در مورد یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در بند ۷ آورده شده است.

جعبه ۳ مزایای مسئولیت اجتماعی

به‌وسیله در نظر گرفتن این موضوعات مرکزی، و یکپارچه‌سازی مسئولیت اجتماعی در تمام تصمیمات و فعالیت‌ها، یک سازمان می‌تواند به برخی از مزایای مهم، شامل موارد زیر دست‌یابد:

- تقویت تصمیم‌گیری‌های آگاهانه‌تر بر اساس درک وسیع از انتظارات جامعه، موقعیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی و ریسک مسئول اجتماعی نبودن؛
- بهبود فعالیت‌های مدیریت ریسک؛
- افزایش اعتبار سازمان و پرورش اعتماد عمومی به‌شکل وسیع‌تر؛
- بهبود رابطه سازمان با ذینفعانش؛
- افزایش وفاداری و روحیه کارکنان، بهبود بهداشت و ایمنی برای کارکنان زن و مرد و تأثیر مثبت گذاشتن بر قابلیت سازمان در استخدام، ایجاد انگیزه و حفظ کارکنان؛
- دستیابی به اندوخته‌های مربوط به افزایش تولید و کارآیی منابع، مصرف کمتر آب و انرژی، کاهش ضایعات، بازیافت محصولات فرعی با ارزش و افزایش قابلیت استفاده از مواد اولیه؛
- بهبود قابلیت اعتماد و بی‌طرفی در معاملات به‌واسطه مشارکت سیاسی مسئول، رقابت عادلانه و عدم حضور فساد؛
- جلوگیری یا کاهش تناقضات بالقوه با مصرف‌کنندگان در مورد محصولات یا خدمات؛
- همکاری در افزایش طول عمر سازمان به‌وسیله ارتقاء پایداری منابع طبیعی و خدمات محیطی؛ و
- همکاری خوب با ملت و تقویت جامعه مدنی و مؤسسات.

۲-۶ اداره سازمانی

۱-۲-۶ چشم‌انداز اداره سازمانی

۱-۱-۲-۶ سازمان‌ها و اداره سازمانی

اداره سازمانی سیستمی است که یک سازمان برای تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات و پیگیری اهدافش دارد. سیستم‌های اداره‌کننده، بسته به اندازه و نوع سازمان و مفهوم محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی که در آن کار می‌کنند، متغیر است. این سیستم‌ها توسط یک شخص یا گروهی از افراد (مالکان، اعضا، سازندگان یا دیگر افراد) که اختیار و مسئولیت پیگیری اهداف کلان سازمان را دارند، هدایت می‌شوند.

۲-۱-۲-۶ اداره سازمانی و مسئولیت اجتماعی

اداره سازمانی در مفهوم مسئولیت اجتماعی، ویژگی خاصی دارد تا هم موضوع مرکزی‌ای باشد که سازمان باید به آن عمل کند و هم قابلیت سازمان را برای اجرای رفتار مسئولانه از لحاظ اجتماعی، با توجه به سایر موضوعات مرکزی افزایش دهد.

این خصوصیت ویژه از این حقیقت است که سازمانی که به مسئولیت اجتماعی نائل می‌شود، یک سیستم تصمیم‌گیری برای عمل کردن به اصول مسئولیت اجتماعی اشاره شده در بند ۴ دارد.

۶-۲-۲ اصول و ملاحظات

اداره مؤثر باید بر اساس یکی کردن اصول و فعالیت‌های پاسخگویی، شفافیت، رفتار اخلاقی، احترام به منافع ذینفعان و احترام به قاعده قانون، تصمیم‌گیری و اجرا نماید. نهایت کوشش نیز می‌تواند شیوه مفیدی برای سازمان در اداره مسائل مسئولیت اجتماعی باشد.

۶-۲-۳ فرآیندها و ساختارهای تصمیم‌گیری

۶-۳-۱ توصیف مسئله

فرآیندها و ساختارهای تصمیم‌گیری منجرشونده به مسئولیت اجتماعی، فرآیندها و ساختارهایی هستند که استفاده عملی از اصول و فعالیت‌های ذکر شده در بند ۴ و ۵ را ارتقاء می‌دهند.

هر سازمانی دارای فرآیندها و ساختارهای تصمیم‌گیری می‌باشد. در بعضی مواقع، آنها رسمی، پیچیده و حتی تحت قانون و مقررات می‌باشند. در دیگر مواقع، غیر رسمی خواهند بود. تمام سازمان‌ها باید فرآیندها، سیستم‌ها و ساختارها را جهت امکان استفاده از اصول و فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی، در جای خود قرار دهند.

۶-۳-۲ اقدامات و انتظارات مرتبط

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

- محیطی را که اصول پاسخگویی، شفافیت، رفتار اخلاقی، احترام به ذینفعان و احترام به قاعده قانونی در آن عملی شده‌است را ایجاد و آن را تقویت کند؛
- از منابع کارآمد مالی، طبیعی و انسانی استفاده کند؛
- نمایندگی عادلانه‌ای را برای گروه‌های تحت سلطه نمایندگان (شامل گروه‌های زنان و نژادی و قومی) در مقامات ارشد سازمان تأسیس نماید؛
- نیازهای سازمان و ذینفعانش را شامل نیازهای فوری و نیازهای نسل آینده، متعادل نماید؛
- فرآیندهای ارتباط دوطرفه با ذینفعان، که به در نظر گرفتن منافع ذینفعان و کمک به شناسایی فضاهای موافق و ناموافق در مذاکره برای حل تناقضات ممکن، منجر می‌شود را ایجاد نماید.
- مشارکت کارکنان زن و مرد در تصمیم‌گیری‌های سازمان در مورد مسائل مسئولیت اجتماعی را تقویت نماید؛
- سطوح اختیار، مسئولیت و ظرفیت مردمی را که از طرف سازمان تصمیم‌گیری می‌کنند، متعادل سازد؛ و
- سابقه‌ای از تصمیمات برای اطمینان از اینکه آنها پیگیری می‌شوند و تعیین پاسخگویی به نتایج حاصل از فعالیت‌های سازمان، چه منفی و چه مثبت را نگهداری نماید.

۳-۶ حقوق بشر

۱-۳-۶ مروری بر حقوق بشر

۱-۱-۳-۶ سازمان‌ها و حقوق بشر

حقوق بشر، حقوق اولیه تمامی انسانها با خواسته ذاتی آزادی، صلح، بهداشت و شادی می‌باشد که به جهت انسان بودن از آن برخوردارند. دو گروه وسیع از حقوق بشر وجود دارد. گروه نخست مربوط به حقوق سیاسی و مدنی و شامل حقوقی مانند حق زندگی و آزادی، تساوی قانونی و آزادی بیان می‌باشد. دومین گروه مربوط به حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و شامل حقوقی مانند حق کار، حق تغذیه، حق بهداشت، حق تحصیل و حق امنیت اجتماعی می‌باشد.

باورهای اخلاقی، قانونی و هوشمندانه‌ی وسیع مختلفی بر اساس فرض رجحان حقوق بشر بر قوانین یا سنن فرهنگی وجود دارد. برتری حقوق بشر توسط جامعه بین‌المللی در لایحه بین‌المللی حقوق بشر و ادوات اصلی حقوق بشر که در جدول ۴ بیان شده‌اند، مورد تأکید قرار گرفته‌است.

درحالی‌که اکثر قوانین حقوق بشر مربوط به رابطه بین دولت و افراد می‌شود، به شکل گسترده‌ای تصدیق شده‌است که سازمان‌های غیر دولتی می‌توانند بر حقوق بشر افراد تأثیر گذارند، از این رو موظف به محترم دانستن این حقوق هستند.

جدول ۴ لایحه بین‌المللی حقوق بشر و ادوات اصلی حقوق بشر

اعلانیه حقوق بشر (اعلانیه جهانی) یک اعلانیه بدون قید می‌باشد که به وسیله مجمع کلی سازمان ملل متحد در سال ۱۹۴۸ اتخاذ شده‌است، و در بسیاری از موارد به عنوان ادوات حقوق بشر شناخته می‌شود. این اعلانیه، اساس قانون حقوق بشر، و عناصر آن را به عنوان قسمتی از قانون مرسوم بین‌المللی، فراهم می‌نماید. شناسایی طبیعت جهانی حقوق بشر و درک آن نیازمند مشارکت همه می‌باشد، اعلانیه جهانی جهت همکاری و حفظ امنیت حقوقی که در این اعلانیه جهانی وجود دارد، "تمام ارگان‌های جامعه" نامیده می‌شود. این اعلانیه جهانی، همراه با مقاله‌نامه‌های بین‌المللی پیرو آن، حقوق موجود در اعلانیه جهانی را متکی بر اصول بنانهاده شده در مورد مقام ذاتی تمام اعضای خانواده بشر، به صورت جزئی‌تر نشان می‌دهد.

پیمان بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی و پیمان بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، معاهداتی هستند که در سال ۱۹۶۶ توسط مجمع کلی اتخاذ شده و پس از آن توسط خود دولت‌ها تصویب شده‌است. این معاهدات در سال ۱۹۷۶ اجباری شدند. یکی از اهداف لایحه بین‌المللی حقوق بشر با ارجاع به اعلانیه جهانی حقوق بشر، پیمان بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی و پیمان بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، همچنین پروتوکل‌های اختیاری این دو پیمان، برانداختن مجازات اعدام می‌باشد.

علاوه بر لایحه بین‌المللی حقوق بشر، در اینجا هفت اصل بین‌المللی حقوق بشر وجود دارد که آنها نیز قسمتی از قانون بین‌المللی حقوق بشر را تشکیل می‌دهند و با موارد زیر در ارتباطند: حذف انواع تبعیض‌های نژادی، حذف انواع تبعیض در مورد زنان، تلاش بر علیه شکنجه و دیگر ستم‌ها، و تنبیهات و رفتارهای غیرانسانی و پست‌کننده، حقوق کودکان، مشارکت کودکان در نبردهای مسلحانه، فروش کودکان، فحشا و تحریک جنسی کودک، حمایت از کارگران مهاجر و اقوام آنها، حمایت از تمام افراد در مقابل ناپدید شدن اجباری و حقوق افراد ناتوان.

تمام این ادوات، اساس استانداردهای بین‌المللی برای حقوق جهانی بشر را تشکیل می‌دهند. این ادوات برای دولت‌هایی که آن را تصویب کرده‌اند، الزامی می‌باشد. بعضی از این ادوات اجاره می‌دهند که شکایات خصوصی، تحت قوانین رویه‌دار تهیه شده در پروتوکل‌های اختیاری، عنوان شوند.

۶-۳-۱ حقوق بشر و مسئولیت اجتماعی

حقوق بشر، حقوق اولیه‌ای می‌باشد که تمام انسان‌ها مستحق آن هستند. دولت‌ها مسئول و موظف به حمایت از حقوق بشر می‌باشند. یک سازمان، مسئولیت احترام به حقوق بشر در منطقه نفوذش، را داراست. شناسایی و احترام به حقوق بشر به‌طور وسیعی در قاعده قانون، جنبه‌های عدالت اجتماعی و بی‌طرفی مورد توجه قرار گرفته‌است و به‌عنوان پشتیبان اکثر مؤسسات اجتماعی ضروری، مانند سیستم قضایی می‌باشد. ارزش موجود برای حقوق بشر و درک آن، به شکل وسیعی به‌عنوان میزان تمدن، پذیرفته شده‌است.

۶-۳-۲ اصول و ملاحظات

۶-۳-۱-۱ اصول

حقوق بشر، ذاتی، محروم‌نشدنی، جهانی، غیر قابل تقسیم و وابسته به یکدیگر می‌باشند:

- ذاتی هستند زیرا متعلق به تمام افراد هستند؛
- محروم‌نشدنی هستند زیرا مردم نمی‌توانند راضی به دست برداشتن از آنها یا محروم شدن از آنها توسط دولت یا هر مؤسسه دیگر باشند؛
- جهانی هستند زیرا صرف‌نظر از موقعیت، برای تمام افراد بکار می‌روند؛
- غیر قابل تقسیم هستند زیرا ممکن نیست هیچ حقوق بشری به‌طور انتخابی نادیده گرفته‌شود؛ و
- وابسته به یکدیگر هستند زیرا تحقق یک حق موجب تحقق سایر حقوق می‌شود.

۶-۳-۲ ملاحظات

دولت‌ها موظفند از گروه‌ها و افراد در برابر سوء استفاده از حقوق بشر محافظت نمایند، همچنین حقوق بشر را در قلمروشان اجرا و به آن احترام بگذارند. مشخص شده‌است که سازمان‌ها و افراد دارای پتانسیل اثر گذاری و ایجاد اثر بر حقوق بشر، به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌باشند. سازمان‌ها مسئولیت احترام به تمامی حقوق بشر را صرف‌نظر از اینکه دولت ناتوان یا بی‌میل به اجرای وظیفه‌اش در حمایت از حقوق بشر است، دارند. احترام به حقوق بشر ضرورتاً به‌این معناست که تعدی از حقوق دیگران نشود، و آسیبی به آنها نرسد. آسیب نرساندن، فقط یک مسئولیت منفعل برای سازمان‌ها نمی‌باشد بلکه مستلزم برداشتن گام‌های مثبت می‌باشد. **برای پذیرش مسئولیت سازمان در احترام به حقوق بشر، نهایت کوشش لازم است.** هنگامی که یک دولت از وظیفه‌اش برای حمایت، قصور ورزد، یک سازمان ممکن است به سنجش‌های اضافی برای اطمینان از کار کردن با احترام به حقوق بشر، مجبور شود.

اگرچه قانون بین‌المللی عمدتاً دولت‌ها را ملزم می‌نماید، برخی از قواعد اساسی قانون جنایی بین‌الملل برای تمام افراد الزامی بوده و موجب مسئولیت قانونی می‌شود. این مسائل شامل ممنوعیت شکنجه، جنایات بر علیه بشر، بردگی و قتل‌عام می‌باشد. برخی از کشورها، مقررات ملی را جهت پیگیری نهادهای قانونی در دادگاه‌های ملی برای جنایات بین‌المللی خاص، اتخاذ کرده‌اند.

در محدوده خارج از قانون جنایی بین‌الملل، ادوات حقوق بشر و اجرا و انجام آنها، دامنه‌شمول مقررات قانونی را باتوجه به حقوق بشر، برای سازمان‌ها تعیین می‌کنند. به هر جهت، دامنه‌شمول مسئولیت یک سازمان برای احترام به حقوق بشر، وسیعتر از مقررات قانونی است زیرا که این مسئولیت نیز به‌وسیله انتظارات اجتماعی شکل گرفته‌است.

ذینفعان اغلب انتظار دارند که سازمان‌ها فقط از آسیب‌رسانی اجتناب نکنند، بلکه می‌توانند و باید یک مشارکت مثبت برای درک حقوق بشر در جائیکه سازمان در موقعیت انجام آن است، داشته‌باشند. مفهوم منطقه نفوذ می‌تواند برای کمک به توسعه دامنه‌شمول موقعیت‌های یک سازمان، جهت حمایت از حقوق بشر، شامل گروه‌های مرتبط با دارندگان حقوق و جائیکه حقوق می‌توانند پیامد مثبت بزرگتری داشته‌باشند، استفاده شود. برای درک بهتر اینکه چگونه سازمان ممکن است بهترین حمایت را از حقوق بشر داشته‌باشد، ممکن است تأثیراتش را، در سراسر بخش‌های محدوده‌اش، در زمینه‌هایی که حقوق بشر می‌تواند بیشترین پیامد مثبت را داشته‌باشد و اینکه کدام گیرنده حقوق تحت تأثیر قرار خواهدگرفت، تحلیل کند.

در بسیاری از موقعیت‌ها، منطقه نفوذ و موقعیت‌های یک سازمان برای حمایت از حقوق بشر در ارتباط با عملیات و کارگزارانش، با قابلیت اقدام تدریجی در جهت کاهش زنجیره تأمین، اجتماعات محلی و ورای آنها، بزرگترین است. در برخی از موارد، سازمان‌ها ممکن است تمایل به افزایش نفوذ خود یا منطقه نفوذ، به‌واسطه همکاری با دیگر افراد و سازمان‌ها، داشته‌باشند. ارزیابی فرصت‌ها برای اقدام و نفوذ، به موقعیت‌های خاص، برخی مختص سازمان و برخی دیگر مختص زمینه‌ای که در آن کار می‌کند، بستگی خواهد داشت. (رجوع شود به ۷-۳-۲).

۳-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۱: نهایت کوشش

۳-۳-۶-۱ توصیف مسائل

نهایت کوشش، در مفهوم مسئولیت اجتماعی، هشیاری یک سازمان و ملاحظات قاعده‌مند در مورد پیامدهای منفی احتمالی و واقعی فعالیت‌های یک سازمان، و مدیریت آنها با عقیده کاهش یا دوری‌گزیدن از ریسک آسیب اجتماعی یا محیطی، را شامل می‌شود. در محدوده مشخصی از حقوق بشر، شامل مدیریت ریسک آسیب به حقوق بشر با عقیده اجتناب از آن، می‌باشد. همچنین امکان دارد در جائیکه ممکن است دیگران، علت تخطی از حقوق بشر باشند، شامل تأثیر بر رفتار دیگران شود. برای احترام به حقوق بشر، سازمان‌ها مسئولیت بکارگیری نهایت کوشش، جهت آگاه شدن از شناسایی، جلوگیری و اداره پیامدهای واقعی یا بالقوه ناسازگار با حقوق بشر را که حاصل فعالیت‌های آنها می‌باشد و ایجاد ارتباطات مربوط به این فعالیت‌ها را برعهده دارد.

۳-۳-۶-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

— در هر فرآیند نهایت کوشش، یک سازمان باید زمینه‌سازی را که سازمان در آن کار می‌کند یا فعالیت‌هایش در آن اتفاق می‌افتد را در نظر گیرد؛ پیامدهای واقعی و بالقوه فعالیت‌های خود سازمان در مورد حقوق بشر؛ و پتانسیل سوءاستفاده از حقوق بشر، که منتج است از اقدامات دیگر نهادها یا افرادی که فعالیت‌هایشان به‌شکل عمده‌ای به فعالیت‌های سازمان متصل است. یک فرآیند نهایت کوشش، با یک شیوه مناسب با اندازه سازمان و موقعیت‌هایش، باید شامل موارد زیر باشد:

— یک خط‌مشی حقوق بشر برای سازمان که راهنمای بامعنایی را برای آنان که درون سازمانند یا آنهايي که به‌دقت متصل به سازمانند، فراهم کند؛

- راه‌های ارزیابی چگونگی اثر گذاشتن فعالیت‌های موجود و پیشنهادی بر حقوق بشر؛
- راه‌های یکپارچه‌سازی خط‌مشی حقوق بشر در سراسر سازمان؛ و
- راه‌های پیگیری عملکرد در طول زمان، جهت ایجاد تعدیل ضروری در برتری‌ها و رویکرد.

در شناسایی فضاهای بالقوه برای اقدام، یک سازمان باید برای درک بهتر چالش‌ها و دشواری‌های برخاسته از دید افراد و گروه‌های آسیب‌پذیر بالقوه، تلاش نماید.

علاوه بر این خود ارزیابی، یک سازمان ممکن است دریابد که در برخی از موارد، پیگیری اثرگذاری رفتار دیگر نهادها در حمایت از حقوق بشر، به‌خصوص آنهایی که الزامات نزدیکی دارند یا جاییکه سازمان احساس کند که مسائل، منحصراً اجباری یا وابسته به موقعیتش هستند، هم ممکن و هم مناسب است. همراه با کسب یک تجربه مفید برای سازمان در فضای احترام به حقوق بشر، سازمان ممکن است در مقام خود رشد کند و تمایل به مداخله با دیگر نهادها جهت طرفداری از احترام به حقوق بشر داشته‌باشد.

۴-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۲: شرایط مخاطره‌آمیز حقوق بشر

۴-۳-۶-۱ توصیف مسائل

مطمئناً موقعیت‌ها و محیط‌هایی وجود دارد که به‌نظر می‌رسد رویارویی سازمان با سرکشی‌ها و دشواری‌ها در برخورد با مسائل حقوق بشر، بیشتر می‌باشد.

۴-۳-۶-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

سازمان‌ها باید دقت ویژه‌ای در برخورد با موقعیت‌های مشخص شده زیر داشته‌باشند:

- تعارض یا بی‌ثباتی سیاسی زیاد، یا عدم حضور حقوق سیاسی یا دیگر حقوق مدنی، یا موقعیت‌های فقر، خشکسالی، دشواری‌های بهداشتی مفرط یا بلایای طبیعی؛
- درگیر بودن در فعالیت‌های استخراجی یا دیگر فعالیت‌هایی که ممکن است بر منابع طبیعی مانند آب، جنگل‌ها یا جو اثر گذارد، و اغلب جوامع را مختل می‌کند.
- مجاورت عملیات با جوامع مردم بومی؛
- فعالیت‌هایی که می‌تواند بر کودکان اثر گذارد یا آنها را درگیر کند؛
- فرهنگ فساد؛
- زنجیره‌های تأمین پیچیده که درگیر کارهای انجام‌شده بی‌قاعده و بدون حمایت قانونی می‌باشند؛ یا
- نیاز به اندازه‌گیری‌های وسیع جهت اطمینان از امنیت متعلقات یا دیگر دارایی‌ها؛

به‌هنگام عملیات در محیط‌هایی که دارای یک یا چند موقعیت بالا می‌باشند، سازمان‌ها احتمالاً با ضرورت قضاوت‌های پیچیده و مشکل در چگونگی هدایت آنها و اینکه چه اقدامی انجام دهند، مواجه می‌شوند. هنگامی که یک راه‌حل یا فرمول ساده ممکن نباشد، سازمان باید بر اساس احترام، ارتقاء و حمایت کلی از حقوق بشر تصمیم‌گیری نماید.

در پاسخ، سازمان باید فکرش را به نتایج بالقوه اقداماتش با فرض اینکه هدف دلخواهش واقعاً بدست آمده‌است، تخصیص دهد. به‌خصوص مهم است که دیگر سوءاستفاده‌ها را ایجاد یا ترکیب ننماید. از یک موقعیت پیچیده نباید به‌عنوان یک بهانه برای اقدام نکردن، استفاده شود.

۶-۳-۵ مسئله حقوق بشر ۳: اجتناب از مشارکت در جرم

۶-۳-۵-۱ توصیف مسائل

این یک حس قانونی است که مشارکت در جرم همانطور که دانسته‌است، به‌عنوان فراهم‌کننده یک کمک مهم برای انجام سوءاستفاده از حقوق بشر تعریف شده‌است. در معنای غیر قانونی مشارکت در جرم، یک سازمان ممکن است در جایی شریک جرم در نظر گرفته‌شود که در انجام اقدامات اشتباه دیگران، و در موقعیتی که نهایت کوشش را بکار می‌برد، همکاری نماید و باید بداند که این اقدامات منجر به پیامدهای منفی قابل توجهی می‌شوند. این مشارکت در جرم ممکن است شامل سکوت کردن در مورد اقدامات اشتباه دیگران یا منفعت بردن از این اقدامات باشد.

از این‌رو، سه نوع از مشارکت در جرم وجود دارد:

- **مشارکت مستقیم در جرم:** این مشارکت هنگامی روی می‌دهد که یک سازمان دانسته در نقض حقوق بشر همکاری نماید؛
- **مشارکت سودمند در جرم:** شامل سود بردن مستقیم یک سازمان از سوءاستفاده حقوق بشر توسط فردی دیگر می‌باشد. مثال‌ها شامل یک سازمان متحمل از نیروهای امنیتی که اعتراض صلح‌آمیز بر ضد فعالیت‌هایش را موقوف می‌کند، یا از اقدامات سرکوب‌کننده به‌هنگام محافظت از امکاناتش استفاده می‌کند، یا از سوءاستفاده پیمانکاران در مورد حقوق در محل کار، منفعت اقتصادی می‌برد، می‌باشد؛
- **مشارکت خاموش در جرم:** می‌تواند شامل قصور سازمان در از بین بردن مسئله نقض مداوم یا سیستماتیک حقوق بشر با توانایی‌های مناسب باشد، مانند صحبت نکردن بر ضد تبعیض سیستماتیک در قانون استخدامی برعبله گروه‌های خاص.

۶-۳-۵-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

فضای عمده در ارتباط با مشارکت بالقوه در سوءاستفاده از حقوق بشر، به مقررات امنیتی مربوط می‌باشد. در این خصوص:

- روش‌های اجرایی باید شامل معیارهایی برای ممانعت از شکنجه، جنایت، رفتارهای غیرانسانی یا پست‌کننده و استفاده از اجبار بیش‌از اندازه باشد.
- امنیت کارکنان (استخدام رسمی یا قراردادی) باید به‌نحو مناسبی، با تبعیت از استانداردهای حقوق بشر، آموزش داده‌شود.
- سازمان‌ها باید قوانین واضحی را برای قرارداد بستن با نیروهای امنیتی و بکار نگرفتن کارکنان امنیتی با سابقه‌ای از نقض حقوق بشر، ایجاد کنند.
- شکایات در مورد روش‌های اجرایی امنیتی کارکنان حراست باید بلافاصله و در جائیکه مقدور است به‌صورت مستقل، بررسی و اداره شود.

— سازمان‌هایی که امنیت نظامی یا پلیسی ایجاد می‌کنند باید معیارهایی برای ممانعت از نقض حقوق بشر اتخاذ نمایند. چنین معیارهایی می‌تواند شامل آموزش‌های مناسب برای کارکنان، و نظارت و پایش رفتار کارکنان باشد.

سازمان‌های می‌توانند به‌وسیله یکپارچه‌سازی صورت‌های معمول قانونی و محک‌های اجتماعی در فرآیندهای نهایت کوشششان، از جلوگیری و اداره ریسک‌های شرکت در جرم مطلع شوند.

۶-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۴: رسیدگی به شکایات

۶-۳-۶-۱ توصیف مسائل

حتی در زمانیکه مؤسسات به‌خوبی عمل می‌کنند، ممکن است مشاجراتی در مورد پیامدهای حقوق بشر سازمان، روی دهد. مکانیزم مؤثر رسیدگی به شکایات، نقش مهمی را در وظیفه دولت‌ها برای حمایت از حقوق بشر ایفا می‌کند. **به‌طور مساوی، مسئولیت سازمان در احترام به حقوق بشر باید شامل راه‌هایی برای آنهایی که اعتقاد دارند، در به‌نظر رساندن مشکل به سازمان و درخواست جبران خسارت، بدون از دست‌دادن حشمان برای استفاده از مکانیزم‌های قانونی در دسترس، آسیب دیده‌اند، باشد.** مکانیزم‌های غیردولتی نباید اهمیت سازمان‌های دولتی، به‌خصوص مکانیزم‌های قضایی را تحلیل برند، ولی می‌توانند فرصت‌های بیشتری را برای منابع و جبران خسارت پیشنهاد دهند.

۶-۳-۶-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید مکانیزم‌های جبران را برای استفاده خود و ذینفعانش ایجاد نماید. برای مؤثر بودن این مکانیزم‌ها، آنها باید:

- **مشروع:** شامل ساختارهای اداره واضح، شفاف و به‌اندازه کافی مستقل برای اطمینان از اینکه هیچ طرفی در فرآیند شکایت به‌خصوصی، نمی‌تواند با هدایت بی‌طرفانه در آن فرآیند مداخله نماید.
- **در دسترس:** به این معناست که وجود آنها باید به‌اطلاع عموم برسد و کمک مناسبی برای طرف‌ها آزرده‌خاطری که ممکن است با چالش‌هایی در دستیابی، در مورد زبان، سواد، آگاهی، سرمایه، فاصله، یا ترس از جبران مواجه باشند، فراهم نماید.
- **قابل پیش‌بینی:** روش‌های اجرایی باید واضح و شناخته‌شده، با یک چارچوب زمانی مشخص برای هر مرحله، و وضوح انواع فرآیندها و نتیجه‌ای که می‌توانند (یا نمی‌توانند) ارائه دهند، همچنین راه‌هایی برای پایش هر نتیجه باشند.
- **منصف:** طرف‌های آزرده‌خاطر باید به منابع اطلاعاتی، آگاهی و مهارت لازم برای بکارگیری در فرآیند شکایت بر اساس شرایط عادلانه و منصفانه، دستیابی معقولی داشته‌باشند.
- **سازگاری - حقوق:** نتایج و اصلاحات باید مطابق با استانداردهای شناخته‌شده بین‌المللی حقوق بشر باشند.
- **شفاف:** اگرچه حفظ اسرار در بعضی از مواقع مناسب است، فرآیند و نتیجه باید به‌اندازه کافی برای تحقیق عموم، باز باشد و باید ارجحیت منافع عمومی را نشان دهند.

۶-۳-۷ مسئله حقوق بشر ۵: تبعیض و گروه‌های آسیب پذیر

۶-۳-۷-۱ توصیف مسائل

تبعیض شامل انتخاب افراد یا گروه مشخصی برای انکار رفتارها و فرصت‌های مشابه با دیگران، در جائیکه این ملاحظات بر اساس تبعیض بوده و زمینه قانونی ندارد، می‌باشد. زمینه‌های نامشروع برای تبعیض شامل موارد زیر و نه محدود به این موارد می‌باشد: نژاد، رنگ، جنسیت، سن، ملیت یا منشأ ملی، منشأ نژادی یا اجتماعی، طبقه، وضعیت تأهل، گرایش جنسی، وضعیت سلامت مانند وضعیت اچ‌آی‌وی/ایدز، یا وابستگی سیاسی. برخی زمینه‌های دیگر مانند معلولیت و بارداری نیز، اغلب تبعیض بی‌مورد و زیان‌آوری را ایجاد می‌کند. ممنوعیت تبعیض یکی از اساسی‌ترین اصول قانون بین‌المللی حقوق بشر می‌باشد.

شرکت و گنجاندن کامل و مؤثر تمام گروه‌ها در جامعه، از جمله آنهایی که آسیب‌پذیر هستند، فرصت‌هایی را برای تمام سازمان‌ها و همچنین مردمی که برایشان اهمیت دارد، ایجاد می‌نماید. یک سازمان با اتخاذ یک رویکرد فعال برای اطمینان از فرصت‌های مساوی و احترام به تمام افراد، چیزهای زیادی را بدست می‌آورد.

گروه‌هایی که از تبعیض مداوم منجر شده به وضع نامساعد تجاوز رنج برده‌اند، در مقابل تبعیض بیشتر، آسیب‌پذیر هستند، و حقوق بشر آنها باید با دقت و توجه اضافی از طرف سازمان، مورد حمایت و احترام قرار گیرد. در حالیکه گروه‌های آسیب‌پذیر شامل افراد، دارای مشخصات ذکر شده در بند ۶-۳-۷-۲ هستند، ممکن است گروه‌های آسیب‌پذیری دیگری در جامعه خاصی که سازمان در آن کار می‌کند، وجود داشته‌باشند.

تبعیض می‌تواند غیرمستقیم نیز باشد. این امر موقعی روی می‌دهد که یک شرط، معیار یا فعالیت ظاهراً بی‌طرف، افرادی را که دارای دین یا عقیده، معلولیت، سن، نژاد یا گرایش جنسی خاصی هستند را در وضع نامساعدی نسبت به سایرین قرار دهد، مگر اینکه آن شرط، معیار یا فعالیت با هدفی مشروع، بی‌طرفانه تنظیم شده‌باشد و رسیدن به آن هدف، ضروری و مقتضی باشد.

۶-۳-۷-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید به اطمینان از مورد تبعیض واقع نشدن کارکنان، شرکا، مشتریان، ذینفعان، اعضا و هرکسی که با سازمان به‌نحوی در ارتباط است یا می‌تواند تأثیر گذارد، توجه نماید.

جدول ۵ گروه‌های آسیب‌پذیر

زنان نیمی از جمعیت جهان را تشکیل می‌دهند، ولی به‌طور مکرر از دستیابی به منابع و فرصت‌هایی برابر با مردان، انکار می‌شوند. **افراد دارای معلولیت** اغلب آسیب‌پذیر هستند، این مسئله تا اندازه‌ای به‌علت عدم دید صحیح در مورد مهارت‌ها و توانایی‌شان می‌باشد. **کودکان** بخش خاص آسیب‌پذیر جامعه هستند، تا اندازه‌ای به‌علت موقعیت وابسته‌ای که دارند. **مردم بومی** از حقوق بومی بودن لذت می‌برند، حقوقی جمعی، که به آنها قابلیت ادامه‌دادن به زندگی سنتی متمایز را اعطا می‌کند. حقوق بومی جهت حمایت از مردم بومی و خودرایی اجتماعات سنتی و آزادی آنها برای تصمیم‌گیری در مورد مسائلی که شامل و نه محدود به مدیریت زمینی که به‌طور سنتی آن را اشغال کرده‌اند، منابع، آموزش، سیستم‌های قضایی و الزام قانون می‌باشند، ایجاد شده‌اند. **مهاجران و کارگران مهاجر** و خانواده آنها ممکن است گروه آسیب‌پذیر باشند. **دیگر گروه‌های آسیب‌پذیر** شامل مردمی می‌باشد که از طبقه پائین در نظر گرفته، و کسانی هستند که اغلب از تبعیض رنج می‌برند، این تبعیض گاهی اوقات "ناملموس" نامیده می‌شود.

باید توجه ویژه‌ای جهت عدم تبعیض، به‌خصوص بر علیه گروه‌های آسیب‌پذیر زیر داشت (رجوع شود به جدول ۵):

- **زنان:** زنان حق برخورداری از کلیه حقوق بشر شامل آموزش، فعالیت‌های استخدامی و اقتصادی و اجتماعی، همچنین حق تصمیم‌گیری در ازدواج، مسائل خانوادگی و حق تصمیم‌گیری در مورد سلامت باروری خودشان را بدون اینکه مورد تبعیض قرار گیرند، دارا هستند. فعالیت‌های و تصمیمات یک سازمان باید به حقوق زنان احترام گذاشته و برخورد متعادل بین زنان و مردان را در محدوده‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی ارتقاء بخشد.
- **افراد دارای معلولیت:** یک سازمان باید در اطمینان از اینکه مقام، خودمختاری و حضور کامل زنان و مردان معلول، در جامعه قبول شده‌است، همکاری نماید. برای مثال، سازمان‌ها باید برای فراهم کردن امکانات دسترسی در صورت ممکن، کوشش نمایند.
- **کودکان:** در اقدامی که ممکن است اثری بر کودکان داشته‌باشد و یا دارد، ملاحظات اولیه باید در مورد بهترین منافع کودک صورت پذیرد. اصول مقابله‌نامه حقوق کودک، که شامل عدم تبعیض می‌باشد، حق یک کودک برای زندگی، بقا، پیشرفت و بیان آزاد، که باید همیشه مورد احترام قرار گیرد و به حساب آید، بیان می‌کند.
- **مردم بومی:** یک سازمان باید حقوق مردم بومی را به‌هنگام انجام فعالیت‌هایش، در نظر گیرد و به آن احترام بگذارد (رجوع شود به جدول ۵).
- **مهاجران و کارگران مهاجر:** یک سازمان باید حقوق مهاجران، کارگران مهاجر و اقوام آنها محترم بشمارد و در ارتقاء جو احترام به حقوق آنها مشارکت نماید.
- **دیگران:** سازمان باید به حقوق تمام افراد، صرف‌نظر از صنف یا طبقه آنها، احترام بگذارد.

یک سازمان همچنین باید در هر جا که ممکن است، در جبران خسارت تبعیض یا اثرات تبعیض در گذشته، شرکت نماید. برای مثال، برای استخدام یا داد و ستد با سازمان‌هایی که به‌وسیله مردم یا گروهی که از گذشته مورد تبعیض قرار گرفته‌اند، اداره می‌شود، باید تلاش‌های خاصی صورت گیرد و در صورت ممکن، تلاش‌ها برای افزایش دسترسی به آموزش، ساختار یا خدمات اجتماعی برای گروه‌هایی که دسترسی کامل ندارند را حمایت کند.

۶-۳-۸ مسئله حقوق بشر ۶: حقوق سیاسی و مدنی

۶-۳-۸-۱ توصیف مسائل

حقوق سیاسی و مدنی شامل حقوق مسلمی مانند حق زندگی، حق رهایی از شکنجه، حق امنیت، حق تملک بر اموال، حق آزادی و کمال شخص، و حق ناشی از فرآیند قانونی و محاکمه عادلانه به‌هنگام مواجهه با اتهامات جنایی می‌باشد. این حقوق بعلاوه شامل حق آزادی عقیده و بیان، آزادی انجمن و مجمع صلح‌آمیز، آزادی قبول و پرداختن به مذهب، آزادی نگهداری عقاید، آزادی از دخالت‌های مطلق اقوام، خانه یا متعلقات و حق تنهایی، دستیابی به خدمات عمومی و شرکت در انتخابات می‌باشند.

۶-۳-۸-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید همواره به حقوق افراد احترام بگذارد، شامل حق:

- زندگی خصوصی؛
- آزادی عقیده و بیان، و نبودن قصد پایمال کردن عقیده و نظر هر شخص، حتی هنگامی که فرد در داخل یا خارج از سازمان انتقاد می‌کند؛
- آزادی انجمن و مجمع صلح‌آمیز؛
- طلب، دریافت و ابلاغ اطلاعات و عقاید به هر طریقی، صرفنظر از مرزهای ملی؛ و
- فرآیند مقرر و حق محاکمه عادلانه، قبل از گرفتن حکم انضباط داخلی. حدود انضباطها باید متناسب باشد و شامل تنبیهات بدنی یا رفتارهای غیر انسانی یا پست‌کننده نباشد.

۹-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۷: حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

۹-۳-۶-۱ توصیف مسائل

هر فرد، به‌عنوان یک عضو از جامعه، دارای حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی لازم‌الاجرا برای مقامش و پیشرفت شخصی‌اش می‌باشد. این حقوق شامل دستیابی بدون تبعیض به بهداشت، آموزش، شغل، غذا، مذهب و فرهنگ، فرصت‌های واقعی بدون تبعیض، برای حضور در تصمیم‌گیری در مورد حمایت از فعالیت‌های مثبت مربوط به بهداشت، آموزش، شغل، غذا، مذهب و فرهنگ و سست کردن فعالیت‌های منفی در این موارد، می‌باشد.

۹-۳-۶-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

سازمان‌ها مسئولیت احترام به برخورداری از حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را دارند. یک سازمان باید به‌وسیله انجام نهایت کوشش به این حقوق احترام بگذارد، جهت اطمینان از اینکه درگیر اقداماتی که مانع یا بازدارنده از برخورداری از این حقوق هستند، نمی‌باشد. یک سازمان همچنین باید برخورداری از این حقوق را در صورت ممکن حمایت نماید. یک سازمان باید نقش‌ها و ظرفیت‌های مختلفی از حکومت‌ها، سازمان‌ها و افراد را برای فراهم‌آوری این حقوق، در ذهن داشته‌باشد. یک سازمان باید تصدیق نماید که هر فرد، حق آموزش، بهداشت، یک زندگی استاندارد متناسب با سلامت جسمانی و روحی و آسایش خود و خانواده‌اش را دارد. این موارد شامل غذا، لباس، خانه، مراقبت‌های بهداشتی و حمایت‌های اجتماعی لازم مثل حق امنیت در مواقع بیکاری، بیماری، ناتوانی، بیوگی، پیری یا دیگر کمبودهای معیشتی در موقعیت‌هایی ورای کنترلش می‌باشد.

یک سازمان همچنین باید اقدامات را بر اساس حالت ایده‌آلی که آموزش باید برای پیشرفت کامل شخصیت و مقام انسان استفاده‌شود، بنا گذارد.

سازمان‌های می‌توانند در احترام گذاشتن به این حقوق به‌وسیله خودداری از اقداماتی که مانع و بازدارنده درک چنین حقوق هستند، و به‌طور مثبت‌تری، به‌وسیله کمک به حفظ آنها در موقع مناسب، مشارکت کنند. دو مثال از چنین اقداماتی در زیر بیان شده‌اند.

- یک سازمان نباید به‌طور مستقیم یا غیر مستقیم، دسترسی به منبع یا محصول ضروری مانند آب را محدود یا انکار نماید. برای مثال، فرآیندهای تولید نباید تأمین منابع آب آشامیدنی کمیاب را به‌خطر اندازند.

— یک سازمان باید برای حق هر فرد در برخوردار شدن از بالاترین استانداردهای بهداشت جسمی و روحی در دسترس، احترام قائل باشد. بدین منظور، سازمان باید پیامدهای ممکن فعالیت‌ها، محصولات و خدمات و همچنین پروژه‌های جدیدش را بر حقوق بشر و بهداشت و ایمنی، شامل جمعیت محلی، مصرف‌کنندگان و مشتریان، ارزیابی نماید.

حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز، باید با توجه به محتوای محلی دارندگان حق در نظر گرفته شوند. راهنمای بیشتر برای اقدامات و انتظارات در بند ۶-۸ توسعه و مشارکت جامعه آورده شده است.

۶-۳-۱۰ مسئله حقوق بشر ۸: حقوق اصلی در محل کار

۶-۳-۱۰-۱ توصیف مسئله

سازمان جهانی کار (ILO) حقوق اصلی در محل کار را به شرح زیر شناسایی و تعیین کرده است:

- آزادی انجمن و به رسمیت شناختن حق گفتگوی دسته‌جمعی؛
- حذف کلیه انواع کار اجباری یا الزامی؛
- لغو مؤثر کار کودک؛
- حذف تبعیض در ارتباط با استخدام و شغل.

۶-۳-۱۰-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

اگرچه این حقوق در بسیاری از حوزه‌های قضایی وضع شده است، سازمان‌ها باید به‌طور مستقل اطمینان یابند که این قوانین، مسائل زیر را بیان می‌کنند:

- **آزادی انجمن و گفتگوی دسته‌جمعی:** سازمان‌های نمایندگی تشکیل یا متحد شده به‌وسیله کارگران، باید برای اهداف گفتگوی دسته‌جمعی شناخته شوند. مدت و شرایط استخدام ممکن است به‌وسیله مذاکرات دسته‌جمعی داوطلبانه به انتخاب کارگران، تعیین شود. نمایندگان کارگری باید امکانات مناسبی، برای قادر ساختن آنها به انجام کارهایشان به‌شکلی مؤثر و اجازه ایفای نقششان بدون هیچگونه دخالتی را دریافت کنند. توافقات دسته‌جمعی باید شامل مقررات برای حل و فصل مشاجرات باشد. نمایندگان کارگری باید با اطلاعات لازم برای مذاکرات پرمعنی آماده شوند. برای اطلاعات بیشتر به ۶-۴، به‌خصوص قسمت چگونگی ارتباط آزادی انجمن و گفتگوهای دسته‌جمعی با گفتگوی اجتماعی، رجوع شود.
- **کار اجباری:** یک سازمان نباید درگیر هرگونه استفاده از کار اجباری یا الزامی شده و یا از آن سود ببرد. هیچ کار یا خدماتی نباید از شخصی با تهدید به مجازات یا هنگامی که کار داوطلبانه نمی‌باشد، مطالبه شود. یک سازمان نباید درگیر در کار زندان شود یا از آن سود ببرد، مگر آنکه زندانیان در دادگاه قانونی، محکوم شده باشند و کار آنها تحت نظارت و کنترل قدرت ملی باشد. به‌علاوه، کار زندان نباید توسط سازمان‌های خصوصی استفاده شود، مگر آنکه داوطلبانه باشد، بطوریکه در میان سایر چیزها، به‌وسیله شرایط استخدام عادلانه و مناسب ثابت شود.
- **کار کودک:** یک سازمان نباید درگیر هرگونه استفاده از کار کودک شده و یا از آن سود ببرد. حداقل سن استخدام در اسناد بین‌المللی تعیین شده است. استانداردهای بین‌المللی کار، حداقل سن ۱۵ سال را به‌طور کلی و حداقل سن

۱۴ را برای برخی از کشورهای در حال توسعه، قرار داده‌است (رجوع شود به جدول ۳). کارهای سبکی که به کودک آسیب نمی‌رساند و در حضور او در مدرسه یا دیگر فعالیت‌های ضروری برای پیشرفت کامل، اختلال ایجاد نمی‌نماید (مانند فعالیت‌های سرگرم کننده)، به عنوان کار کودک در نظر گرفته نمی‌شوند. کودکان و نوجوانان زیر ۱۸ سال نباید برای کاری که طبیعت و موقعیت انجامش، احتمالاً به سلامت، ایمنی یا روح او آسیب می‌رساند، استخدام شوند. هنگامی که یک سازمان به کار کودک در منطقه نفوذ یا فعالیت‌هایش پی می‌برد، نباید فقط از عزل کردن کودک از کار اطمینان یابد، بلکه باید جایگزین‌های مناسبی، به‌خصوص آموزش، را برای کودک فراهم آورد.

— **بدون تبعیض:** سازمان‌ها باید کنترل نمایند که خط‌مشی‌های استخدامی آنها خالی از جنسیت، نژادی، قومی یا دیگر تبعیضات باشد و درآمدها، شرایط استخدامی و خط‌مشی‌های بکارگیری، بر اساس الزامات شغلی باشد. سازمان‌ها همچنین باید برای ممانعت از آزار در محل کار، گام بردارند.

جعبه ۶ کار کودک

مقاله‌نامه‌های ILO چارچوبی را برای قانون ملی جهت تعیین حداقل سن مجاز به استخدام یا کار فراهم می‌کنند، این سن نباید کمتر از سن تحصیل اجباری، و در هر مورد نباید کمتر از ۱۵ سال باشد. در کشورهایی که امکانات اقتصادی و آموزشی، توسعه کمتری یافته‌اند، حداقل سن ممکن است ۱۴ سال باشد. استثناهایی برای سن ۱۳ یا ۱۲ سال در مورد "کار سبک" ممکن است لحاظ شود. حداقل سن برای کار خطرناک- کاری که احتمالاً به سلامت، ایمنی و روح کودک، بنا به طبیعت و موقعیت انجامش آسیب می‌رساند- در تمام کشورها ۱۸ سال می‌باشد. (رجوع شود به جدول ۳)

اصطلاح "کار کودک" نباید با "استخدام جوانان" یا "کار دانش‌آموز" اشتباه شود، کاری که هم قانونی و هم پسندیده‌است، اگر قسمتی از کارآموزی واقعی یا برنامه‌های آموزشی‌ای باشد که با توجه به قوانین و مقررات مربوطه صورت می‌گیرد. کار کودک صورتی از استثمار است که متناقض با حق بشر است. کار کودک، پیشرفت جسمانی، اجتماعی، روحی، روانی و معنوی کودک را از بین می‌برد. کار کودک پسران و دختران را از دوران کودکی و شأنشان محروم می‌کند. کودکان از آموزش محروم می‌شوند و ممکن است از خانواده‌هایشان جدا گردند. کودکانی که تحصیلات اولیه خود را کامل نمی‌کنند، معمولاً بی‌سواد باقی‌مانده و هیچگاه مهارت‌های لازم برای شغلی که آنها را قادر به مشارکت در توسعه اقتصاد مدرن کند، بدست نمی‌آورند. نتیجه کار کودک، کارگران بدون مهارت و فاقد صلاحیت و به‌خطر افتادن توسعه مهارت‌های نیروی کاری و پیشرفت اقتصادی و اجتماعی در آینده می‌باشد. سازمان‌ها باید برای حذف انواع کار کودک تلاش نمایند. تلاش برای حذف بدترین نوع کار کودک، نباید برای توجیه دیگر انواع کار کودک استفاده شود. سازمان‌ها باید موقعیت‌های مختلف دختران و پسران و راه‌های مختلف تأثیر گذاشتن بر کودکان بومی یا مردمانی که مورد تبعیض قرار گرفته‌اند را تحلیل کنند، بنابراین شیوه‌های اصلاحی و پیشگیرانه می‌توانند به‌عنوان هدف قرار گیرند و مؤثر باشند. هنگامی که کودکان زیر سن قانونی در محل کار پیدا می‌شوند، باید شیوه‌هایی برای عزل کردن آنها از کار صورت گیرد. یک سازمان، تا آخرین حد ممکن، باید به کودک از کار عزل شده و خانواده‌اش برای دستیابی به خدمات مناسب و گزینه‌های مناسب رشد و ترقی، جهت اطمینان از اینکه کودک در موقعیت مشابه یا بدتری قرار نمی‌گیرد، یا در جای دیگری کار نکرده یا مورد استثمار قرار نمی‌گیرد، کمک نماید.

جدول ۳- حداقل سن مجاز برای استخدام شدن یا کار کردن

کشورهای توسعه یافته	کشورهای در حال توسعه
کار عادی	۱۵ سال
کار خطرناک	۱۸ سال
کار سبک	۱۳ سال

۴-۶ فعالیت های کاری

۴-۶-۱ چشم‌اندازی از فعالیت‌های کاری

۴-۶-۱-۱ سازمان‌ها و فعالیت‌های کاری

فعالیت‌های کاری یک سازمان شامل تمام خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های مربوط به کار انجام شده توسط سازمان یا از طرف سازمان، می‌باشد.

فعالیت‌های کاری، ورای ارتباط سازمان با کارکنانش یا مسئولیت‌هایی است که سازمان در محیط کار برای خود دارد یا کنترل می‌نماید. فعالیت‌های کاری شامل مسئولیت‌های سازمان برای کاری که از طرف سازمان انجام می‌شود، از جمله پیمانکاران، می‌باشد.

فعالیت‌های کاری شامل بکارگیری و ارتقاء کارگران؛ روش‌های اجرایی شکایت و انطباق؛ انتقال و جابجایی کارگران؛ پایان‌دهی به استخدام؛ توسعه آموزش و مهارت‌ها؛ سلامتی، ایمنی و بهداشت صنعتی؛ و هر خط‌مشی یا فعالیتی که بر شرایط کار، به‌خصوص ساعت کاری و حق‌سعی اثر گذار است، می‌باشد. فعالیت‌های کاری همچنین شامل شناسایی سازمان‌های کارگری و نمایندگی و شرکت سازمان‌های کارگری و کارفرمایی در گفتگوهای دسته‌جمعی، گفتگوی اجتماعی و رایزنی‌های سه‌جانبه (رجوع شود به جدول ۶) برای اداره مسائل اجتماعی مربوط به استخدام، می‌باشد.

۴-۶-۱-۲ فعالیت‌های کاری و مسئولیت اجتماعی

ایجاد شغل، همچنین دستمزد و دیگر پاداش‌های پرداخت شده برای کار انجام‌شده، از جمله مهمترین پیامدهای اقتصادی و اجتماعی سازمان می‌باشند. کار بامعنا و پربار، یک عنصر ضروری در پیشرفت بشر می‌باشد؛ استانداردهای زندگی به‌واسطه استخدام کامل و با امنیت، بهبود می‌یابند. عدم وجود کار، اولین علت مشکلات اجتماعی می‌باشد. فعالیت‌های کاری بیشترین پیامد را بر احترام به قاعده قانون و احساس وجود انصاف در جامعه، دارند: فعالیت‌های کاری مسئولانه نسبت به اجتماع برای عدالت اجتماعی، پایداری و آرامش (صلح)، ضروری هستند.

۴-۶-۲ اصول و ملاحظات

۴-۶-۲-۱ اصول

اصل اساسی اعلانیه ۱۹۹۴ فیلادلفیای ILO این است که کار، کالا نمی‌باشد. این مسئله به این معناست که نباید با کارگران زن و مرد، به عنوان فاکتوری برای تولید رفتار شود و نباید تحت الزامات مشابه در بازار که برای کالاها وجود دارد، قرار گیرند. آسیب‌پذیری واقعی کارگران و نیاز آنها به حمایت از حقوق اولیه‌شان در اعلانیه جهانی حقوق بشر و پیمان بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، منعکس شده‌است. اصول موجود، شامل حق هر فرد برای بدست آوردن زندگی به‌وسیله کاری که آزادانه انتخاب کرده‌است، و حق مقتضی و مطلوب شرایط کاری می‌باشد.

۶-۲-۲ ملاحظات

حقوق بشر مشخص شده توسط ILO برای ایجاد حقوق اصلی در محل کار، در زیربند ۶-۱۰-۳ آورده شده است. این حقوق شامل حق تمام کارگران و کارکنان برای تشکیل دادن یا پیوستن به سازمان‌های خودشان برای پیشرفت یا دفاع از منافعشان؛ حق کارگران در گفتگوی دسته‌جمعی با کارفرمایانشان؛ حق آزادی از تبعیض در مورد استخدام یا شغلشان، همچنین ممنوعیت کار کودک و کار اجباری، می‌باشد. این حقوق در ۸ مقاله‌نامه که به‌عنوان مقاله‌نامه‌های مرکزی منتسب هستند، بیان شده‌اند. تعداد زیادی از دیگر مقاله‌نامه و توصیه‌نامه‌های ILO، مکمل و تقویت‌کننده قوانین مختلف اعلانیه جهانی حقوق بشر می‌باشند و دو پیمان اشاره شده در جدول ۴ می‌توانند به‌عنوان یک منبع راهنمای عملی در مورد معانی حقوق مختلف بشر، استفاده شوند.

مسئولیت اصلی عبارت است از اطمینان‌یافتن از رفتار عادلانه و مساوی برای موقعیت کارگران با حکومت‌ها. این مسئولیت به‌واسطه اتخاذ مقررات سازگار با اعلانیه جهانی حقوق بشر و اصول متضمن استانداردهای کاری ILO، اجرای آن قوانین، و اطمینان یافتن از اینکه کارگران و سازمان‌ها دسترسی لازم به عدالت را دارند، بدست می‌آید. قوانین و فعالیت‌های کاری، از کشوری به کشور دیگر متفاوت خواهد بود.

در جائیکه حکومت‌ها در وضع کردن قانون‌ها موفق نمی‌باشند، سازمان‌هایی که در چنین محیط‌هایی کار می‌کنند، باید بر اصول متضمن این اسناد بین‌المللی، استوار باشد. در جائیکه قانون ملی مناسب است ولی اجرای حکومت مناسب نیست، سازمان‌ها باید بر اساس قانون استوار باشند. مهم است که بین حکومت در نقشش به‌عنوان ارگان دولتی و نقش حکومت به‌عنوان یک کارفرما، تمایز قائل شویم. سازمان‌های حکومتی یا سازمان‌های متعلق به دولت دارای مسئولیت مشابهی برای فعالیت‌های کاری‌شان مانند دیگر سازمان‌ها هستند، و مسئولیت دیگری نیز به‌علت اینکه آنها قوانین و مقررات را ایجاد و اجرا کرده و عدالت را اجرا می‌کنند، دارند.

۶-۴-۳ مسئله فعالیت‌های کاری ۱: استخدام و روابط استخدامی

۶-۴-۳-۱ توصیف مسئله

اهمیت استخدام برای پیشرفت بشر، در جهان پذیرفته شده است. مانند کارفرمایان، سازمان‌ها نیز در یکی از وسیع‌ترین موضوعات جامعه، به‌نام بهبود استانداردهای زندگی به‌واسطه استخدام کامل و با امنیت، شرکت دارند.

هر کشور یک چاقوب قانونی که ارتباط بین کارفرمایان و کارکنان را تنظیم می‌کند، فراهم می‌نماید. اگرچه آزمایش‌های دقیق و معیارهای تعیین اینکه آیا روابط استخدامی وجود دارد یا خیر، از کشوری به کشوری دیگر تغییر می‌کند، این حقیقت که قدرت طرف‌های قراردادی برابر نمی‌باشد و کارکنان نیازمند حمایت اضافی هستند، به‌طریقی جهانی پذیرفته شده است و اساس قانون کار یا قانون استخدام را تشکیل می‌دهد.

رابطه استخدامی به حقوق مراجعه کرده و مقررات را هم بر کارفرمایان و هم بر کارکنان در جهت منافع سازمان و جامعه، تحمیل می‌نماید. تمام کارها مطابق با رابطه استخدامی انجام نمی‌گیرد. کار و خدمات همچنین به‌وسیله زنان و مردانی که کار آزاد(خود اشتغالی) دارند، صورت می‌گیرد؛ در چنین موقعیت‌هایی، طرف‌ها از یکدیگر مستقل در نظر گرفته می‌شوند و رابطه متعادل‌تر و تجاری‌تری دارند. تفاوت بین روابط استخدامی و تجاری، همیشه واضح نمی‌باشد و در بعضی مواقع به‌شکل نادرستی طبقه‌بندی می‌شوند، با این نتیجه که کارگران همیشه حمایت‌ها و حقوقی را که انتظار می‌رود دریافت کنند، بدست

نمی‌آورند. مهم است که هم برای جامعه و هم برای کار انجام‌شده شخصی، قانون مناسب و چارچوب سازمانی مشخص شود و به کار آید. چه کار تحت یک قرارداد استخدامی انجام گیرد و چه تحت یک قرارداد تجاری، تمام طرف‌های قرارداد، مستحق درک حقوق و مسئولیتشان، و داشتن چاره‌ای مناسب در پیشامدی که بندهای قرارداد به آن رجوع نکرده‌است، هستند.

در این متن، کار، به معنای انجام کار برای اجرت، برآورد شده‌است و شامل فعالیت‌های داوطلبانه واقعی نمی‌باشد. به هر جهت، خطمشی‌ها و شیوه‌هایی که تمام سازمان‌ها باید برای اداء و انجام مقررات اتخاذ نمایند، مربوط به چیزهایی مانند قرض‌های قانونی و همچنین نیاز در نظر گرفتن وظیفه مراقبت، در جائیکه داوطلب‌ها مشغولند، می‌باشد.

۶-۴-۳-۲ اقدامات و/یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید:

- مطمئن باشد که تمام کار به‌وسیله زنان و مردانی که به‌شکل قانونی به‌عنوان کارمند شناخته شده‌اند یا کسانی که به‌شکل قانونی به‌عنوان خود اشتغال شناخته شده‌اند، انجام می‌گیرد؛
- به‌وسیله پنهان کردن روابطی که می‌تواند به‌عنوان یک رابطه استخدامی تحت قانون شناخته‌شود، طالب اجتناب از مقرراتی که قانون بر عهده کارفرما گذاشته‌است، نباشد؛
- اهمیت استخدام با امنیت را هم برای شخص کارگر و هم برای جامعه، به رسمیت بشناسد. از طرح‌ریزی نیروی کاری فعال جهت دوری از انجام کار به طور اتفاقی یا استفاده مفرط از کار موقتی، به‌جز در مواقعی که طبیعت کار به‌طور ذاتی کوتاه یا فصلی می‌باشد، استفاده نماید؛
- توجه‌ای منطقی، اطلاعاتی به‌موقع، برای نمایندگان کارگران در جائیکه حضور دارند، فراهم آورد، توأمًا، تا بیشترین حد ممکن، چگونگی کاهش پیامدهای ناسازگار را به‌هنگام تغییر در عملیات سازمان، مانند رأی‌های کفایت مذاکرات، در نظر گیرند؛
- از فرصت‌های مساوی برای تمام کارگران و عدم تبعیض مستقیم یا غیر مستقیم در هر فعالیت کاری، در زمینه‌های نژاد، رنگ، جنسیت، سن، ملیت یا منشأ ملی، طبقه یا منشأ اجتماعی، قوم، وضعیت تأهل، گرایش جنسی، معلولیت، وضعیت سلامت مانند اچ‌آی‌وی/ایدز یا وابستگی سیاسی، اطمینان یابد؛
- در فعالیت‌های اخراج مستبدانه یا تبعیض‌آمیز مشارکت ننماید؛
- کار را فقط به سازمان‌هایی که به‌صورت قانونی شناخته‌شده‌اند یا قادر و مایل به تقبل مسئولیت کارفرمایی و ایجاد شرایط کاری مناسب هستند، واگذار نماید. یک سازمان نباید از کار دلالاتی که از نظر قانونی رسمیت ندارند استفاده نماید یا برای انجام کاری که مطابق حقوق قانونی کسانی که کار انجام می‌دهند، نمی‌باشد، مقدماتی را ایجاد نماید. بدین سبب، یک سازمان باید برای تأیید معامله سازمان با سازمان‌های قانونی‌ای، برای مثال تأمین‌کنندگان و پیمانکاران فرعی، که الزام فعالیت‌های کاریشان، انجام شدن تمام کارها در چارچوب سازمانی و قانونی مناسب می‌باشد، گام بردارد؛
- از فعالیت‌های کاری ناعادلانه، استثماری یا سوء استفاده‌ای شرکا، تأمین‌کنندگان یا پیمانکاران فرعی، سود نبرد. یک سازمان باید تلاش‌های مستدلی را برای تقویت سازمان‌ها در زنجیره تأمین و زنجیره ارزشش، برای پیروی از فعالیت‌های کاری مسئولانه، انجام دهد، مشخص نماید که سطح بالایی از اعتبار، احتمالاً به سطح بالایی از

مسئولیت، جهت بکارگیری این اعتبار، مربوط است. وابسته به موقعیت و اعتبار، تلاش‌های مستدل می‌توانند شامل ایجاد مقررات قراردادی راجع به تأمین‌کنندگان و پیمانکاران فرعی؛ انجام بازدیدها و بازرسی‌های اعلام‌نشده؛ و اعمال نهایت کوشش در نظارت بر پیمانکاران و دلالت‌ها باشند. جائیکه از تأمین‌کنندگان و پیمانکاران فرعی انتظار می‌رود که یک قانون فعالیت کاری را برآورده نمایند، آن قانون باید با اعلانیه جهانی حقوق بشر و اصول زیرمجموعه مربوط به استانداردهای کار ILO سازگار باشد (رجوع شود به ۶-۶-۷ برای اطلاعات بیشتر در مورد مسئولیت‌ها در زنجیره تأمین)؛ و

— در جائیکه به صورت بین‌المللی فعالیت می‌کند، برای افزایش استخدام، توسعه شغلی، ارتقاء و پیشرفت شهروندان کشور میزبان، کوشش نماید.

جدول ۷ سازمان بین‌المللی کار

سازمان بین‌المللی کار، یک آژانس سازمان ملل متحد با ساختار سه‌جانبه (حکومت‌ها، کارگران و کارفرمایان) می‌باشد که با هدف کارگذاری استانداردهای بین‌المللی کار، تأسیس شده‌است. این استانداردهای حداقل، اسناد قانونی برای بکار انداختن اصول اولیه جهانی و حقوق در محل کار می‌باشند. این قوانین به کارگران هر مکان، مشغول به کار در هر سازمان؛ و خواستار جلوگیری از رقابت ناعادلانه بر اساس استثمار یا سوءاستفاده، تعلق دارند. استانداردهای ILO به‌خوبی فنی بوده و از حمایت کارفرمایان، کارگران و حکومت‌ها برخوردارند، استانداردهایی که مذاکرات سه‌جانبه در سطح جهانی، منجر به اتخاذ آنها می‌شود. اسناد ILO به‌واسطه فرآیند بازنگری و مکانیزم نظارت رسمی حقوق فقهی که تفسیر معنی و کاربرد مناسب استانداردهای ILO هستند، به روز نگه‌داری می‌شوند. مقاله‌نامه‌ها و توصیه‌نامه‌های ILO، همراه با اعلانیه ۱۹۹۸ ILO در مورد اصول پایه‌ای و حقوق در محل کار و اعلانیه سه‌جانبه ۱۹۷۷ ILO در مورد اصول مربوط به سرمایه‌گذاری چند ملیتی و خط‌مشی اجتماعی، معتبرترین راهنماهای مربوط به فعالیت‌های کاری و برخی دیگر از مسائل مهم اجتماعی می‌باشند. ILO خواستار ارتقاء فرصت‌ها برای زنان و مردان جهت بدست آوردن کار مناسب و پربار، به معنای انجام کار در شرایط آزادی، تساوی، امنیت و در شأن انسان، می‌باشد.

۴-۴-۶ مسئله فعالیت‌های کاری ۲: شرایط کاری و حمایت اجتماعی

۴-۴-۶-۱ توصیف مسئله

شرایط کاری شامل دستمزد و دیگر انواع پاداش، ساعات کاری، دوره‌های استراحت، تعطیلات، فعالیت‌های انضباطی و اخراج، حمایت مادری و مسائل رفاهی نظیر آب آشامیدنی سالم، دسترسی به خدمات پزشکی و فروشگاه‌ها می‌باشد. بسیاری از شرایط کاری به‌وسیله قوانین و مقررات ملی یا توافقات الزامی قانونی بین کسی که کار برای او انجام می‌شود و کسی که کار را انجام می‌دهد، بنا گذاشته شده‌است. با این وجود کارفرما هنوز می‌تواند بسیاری از شرایط کاری را تعیین نماید.

شرایط کاری به‌طور عمده‌ای بر کیفیت زندگی کارگران و خانواده‌های آنها و همچنین پیشرفت اقتصادی و اجتماعیشان اثر می‌گذارد. ملاحظات عادلانه و مناسبی باید به کیفیت شرایط کاری تخصیص داده‌شود.

حمایت اجتماعی به‌تمام تعهدات قانونی و خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های سازمان برای سبک کردن کاهش یا از دست‌دادن درآمد در شرایط استخدامی مثل جراحت، بیماری، زایمان، وظایف والدینی، سن بالا، بیکاری، معلولیت(ناتوانی) یا دیگر مشقت‌های مالی، باز می‌گردد. حمایت اجتماعی، نقش مهمی را در حفظ شأن انسان و ایجاد احساس انصاف و عدالت اجتماعی بازی می‌کند. در کل، حمایت اجتماعی، اولین و نه، تنها مسئولیت دولت می‌باشد.

۶-۴-۲ اقدامات یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید:

- اطمینان نماید که شرایط کاری مطابق قوانین و مقررات ملی است و با استانداردهای بین‌المللی کار مربوطه، سازگاری دارد؛
- به سطوح بالاتر قوانین ایجاد شده از طریق دیگر توافقات دسته‌جمعی الزامی قانونی دارای کاربرد، احترام بگذارد؛
- حداقل قوانین تعیین شده در استانداردهای بین‌المللی کار را که به‌وسیله ILO بنا نهاده شده‌است، به‌خصوص در جائیکه مقررات ملی خاموش هستند، رعایت کند؛
- شرایط کاری مناسبی، در رابطه با دستمزد، ساعات کاری، استراحت‌های هفتگی، تعطیلات، ایمنی و بهداشت، حمایت از مادران و قابلیت بهم پیوستن مسئولیت‌های کاری و خانوادگی را فراهم آورد؛
- شرایط کاری‌ای فراهم آورد که با شرایطی که دیگر کارفرمایان مشابه در محل‌های علاقه‌مند (مرتبط) ارائه می‌کنند و اجازه تعادل زندگی- کار را می‌دهند، قابل مقایسه باشد؛
- دستمزد و دیگر شرایط کاری، برای مثال، شرایط مربوط به گفتگوهای دسته‌جمعی را مطابق با فعالیت و قانون ملی فراهم کند. یک سازمان باید دستمزدها را حداقل متناسب با نیازهای کارگران و خانواده‌هایشان پرداخت نماید. برای انجام این مسئله، سازمان باید سطح عمومی دستمزد در کشور، هزینه زندگی، مزایای امنیت اجتماعی و استانداردهای زندگی مربوط به دیگر گروه‌های اجتماعی را به‌حساب آورد. همچنین باید فاکتورهای اقتصادی، شامل الزامات توسعه اقتصادی، سطوح تولید و درجه تمایل در بدست‌آوردن و نگهداری سطح بالایی از استخدام را در نظر بگیرد. در تعیین دستمزدها و شرایط کاری‌ای که این ملاحظات را منعکس می‌کند، سازمان باید با کارگران مایل به گفتگو، گفتگوی دسته‌جمعی داشته‌باشد؛
- پرداخت مساوی برای کار مساوی را فراهم آورد؛
- مستقیماً به کارگران مربوطه دستمزد را پرداخت نماید، فقط تحت هر نوع محدودیت یا کسری که به‌وسیله قانون یا گفتگوهای دسته‌جمعی مجاز دانسته شده‌است؛
- تشخیص دهد که در زمینه کشوری که در آن فعالیت می‌کند، اگر مقرراتی در باب قوانین حمایت اجتماعی برای کارگران وجود دارد، باید مطابق با این مقررات رفتار کند؛
- به حقوق کارگران مرد و زن برای طرفداری از ساعات کاری نرمال یا مورد توافق در قانون، مقررات یا توافقات گفتگوی دسته‌جمعی احترام بگذارد. همچنین باید برای کارگران، استراحت‌های هفتگی و پرداخت مرخصی‌های سالانه را فراهم کند؛
- برای ساعات اضافی کار به کارگران مطابق با فعالیت و قانون ملی، پاداش دهد. به هنگام درخواست اضافه‌کاری از کارگران، سازمان باید منافع، ایمنی و رفاه کارگران ذینفع و هرگونه خطر ذاتی کار را به‌حساب آورد. سازمان باید به قوانین و مقررات ممنوعیت کار اضافی اجباری و بدون پاداش احترام بگذارد، و همیشه حقوق ابتدایی بشر را در مورد کارگران، در باب کار اجباری، محترم شمارد؛ و
- در هر جا که ممکن است، رعایت سنت‌های ملی یا مذهبی و رسوم را با توجه استراحت‌های هفتگی، اجازه دهد.

۶-۴-۵ مسئله فعالیت کاری ۳: گفتگوی اجتماعی

۶-۴-۵-۱ توصیف مسئله

گفتگوی اجتماعی شامل انواع مذاکرات، مشاورات و رد و بدل کردن اطلاعات میان یا در بین نمایندگان حکومت‌ها، کارفرمایان و کارگران، در منافع معمول مرتبط با مسائل اقتصادی و اجتماعی می‌باشد. این گفتگو می‌تواند میان کارفرما و نمایندگان کارکنان، در مورد مسائل تأثیرگذار بر منافعشان، صورت پذیرد و همچنین می‌تواند شامل حکومت‌ها در جاییکه مسائل وسیعتری مانند مقررات و خط‌مشی اجتماعی ملی نامعلوم هستند، باشد.

برای گفتگوی اجتماعی نیاز به طرف‌های مستقل می‌باشد. نمایندگان کارگری باید به‌صورت آزادانه و مطابق با قوانین ملی، مقررات و توافقات دسته‌جمعی، یا به‌وسیله اعضای اتحادیه صنفی‌شان و یا به‌وسیله کارگران علاقمند، انتخاب شوند. آنها نباید توسط حکومت یا کارفرما گزیده شوند. گفتگوی دسته‌جمعی شکل‌های مختلفی دارد، شامل اطلاعات سرمایه‌گذاری و مکانیزم‌های مشاوره (مانند شوراهای کاری) و گفتگوهای دسته‌جمعی. اتحادیه‌های صنفی، که نمایندگان منتخب کارگران هستند، نقش ویژه مهمی را در گفتگوی اجتماعی بازی می‌کنند.

گفتگوی اجتماعی بر اساس تشخیص داشتن منافع رقابتی و دوجانبه کارفرمایان و کارگران، و بازی کردن نقش مهمی در روابط صنعتی، قاعده‌سازی سیاست و حکومت در بسیاری از کشورها، بنا نهاده شده‌است. گفتگوی اجتماعی مؤثر، مکانیزمی را برای توسعه خط‌مشی و پیدا کردن راه‌حلی که ارجحیت‌ها و نیازهای هر دو طرف کارفرما و کارگر را در نظر می‌گیرد، فراهم می‌کند که این مکانیزم منجر به نتایج با‌معنا و طولانی‌مدت هم برای سازمان و هم جامعه می‌شود. گفتگوی اجتماعی می‌تواند در ایجاد مشارکت و اصول دموکراتیک در محل کار، برای درک بهتر بین سازمان و کسانی که کارش را انجام می‌دهند و برای روابط مدیریت-کار سالم، همکاری نماید، در نتیجه مشاجرات صنعتی مکرر هزینه‌بر را کاهش می‌دهد. گفتگوی اجتماعی یک ابزار قوی برای مدیریت تغییر می‌باشد. می‌تواند برای طراحی برنامه‌های توسعه مهارت‌های شریک در پیشرفت بشر و افزایش میزان تولید، یا کاهش پیامدهای اجتماعی ناسازگار تغییر در عملیات یک سازمان، استفاده گردد.

گفتگوی اجتماعی می‌تواند شکل‌های زیادی داشته‌باشد و در سطوح مختلفی اتفاق افتد. کارگران ممکن است مایل به تشکیل گروه‌هایی با شغل، درون شغلی، یا شمول جغرافیایی وسیع‌تر باشند. کارفرمایان و کارگران، در بهترین موقعیت تصمیم‌گیری توأم برای بهترین سطح مناسب هستند. یک راه برای انجام آن اتخاذ یک چارچوب توافقی که به‌وسیله توافقات سطح-سازمانی محلی تکمیل شده‌است، می‌باشد.

گهگاه، گفتگوی اجتماعی در حالتی که طرف‌ها بتوانند یک فرآیند حل مشاجره ایجاد کنند، ممکن است مسائل مشاجره‌آمیز را اداره نماید. گفتگوی اجتماعی، به‌خصوص در کشورهایی که اصول پایه‌ای و حقوق در محل کار به‌شکل مناسبی حمایت نمی‌شود، و در جاییکه مکانیزم دادخواهی مهم است، می‌تواند به شکایات مربوط شود.

گفتگوی اجتماعی بین‌المللی یک گرایش رو به‌رشد است، و شامل انجمن‌های کاری اروپایی و گفتگوی جهانی و توافقات بین سازمان‌های عمل‌کننده در محدود بین‌المللی و سازمان‌های اتحادیه‌صنفی بین‌المللی می‌باشد.

۶-۴-۵-۲ اقدامات یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید:

- اهمیت مؤسسات گفتگوی اجتماعی و ساختارهای گفتگوی دسته‌جمعی کاربردی را با احتساب سطح بین‌المللی، برای سازمان تشخیص دهد؛
- با بکارگیری حق تشکیل یا پیوستن کارگران به سازمان‌های خودشان برای پیشرفت یا حمایت از منافعشان یا گفتگوهای دسته‌جمعی، مخالفت ننماید و آنها را دلسرد ننماید؛
- کارگران را اخراج یا مورد تبعیض قرار ندهد، آنها را تهدید به منتقل کردن یا شغل‌های خارج از سازمان یا جلوگیری کردن از تشکیل یا پیوستن به سازمان‌های کارگری و گفتگوهای دسته‌جمعی توسط کارگران نکند؛
- جایگزین تغییرات در عملیات، تأثیرات استخدامی عمده‌ای دارد، یک سازمان باید توجهی منطقی به اختیارات حکومتی مناسب و نمایندگان کارگران داشته‌باشد، بنابراین ممکن است جهت سبک‌کردن پیامدهای ناسازگار، تا بیشترین حد ممکن، مفاهیم به طور توأم سنجیده‌شوند؛
- تا جایی که ممکن است، و تا حدی که معقول بوده و موجب از هم‌گسیختگی نشود، نمایندگان کارگری معین‌شده را بقدر لازم، با دسترسی به تصمیم‌گیران مجاز، و کارگرانی که آنها نماینده‌شان هستند، امکانات لازم برای ایفای نقششان و اطلاعاتی که به آنها اجازه دهد تا تصویری صحیح و عادلانه‌ای از فعالیت‌ها و سرمایه سازمان داشته‌باشند، تأمین نماید؛ و
- حکومت‌ها را به محدود کردن بکارگیری حقوق مشخصه بین‌المللی آزادی انجمن‌ها و گفتگوی دسته‌جمعی تشویق نماید و در فتنه‌هایی بر اساس این محدودیت، شرکت ننماید.

سازمان‌ها ممکن است در وقت مناسب، مایل به حضور در سازمان‌های کارفرمایی وابسته، به جهت ایجاد فرصت برای گفتگوی اجتماعی و توسعه تجلی مسئولیت اجتماعی از طریق چنین راه‌هایی باشند.

۶-۴-۶ مسئله فعالیت‌های کاری ۴: ایمنی و بهداشت در محل کار

۶-۴-۶-۱ توصیف مسئله

ایمنی و بهداشت در محل کار، به ارتقاء و نگهداری بالاترین درجه از سلامت جسمانی، روحی و رفاه اجتماعی کارگران و جلوگیری از انحرافات ایجاد شده به وسیله شرایط کاری از سلامت مربوط می‌باشد. همچنین مربوط به حمایت از کارگران در برابر ریسک‌های بهداشتی و سازگاری محیط‌شغلی با نیازهای فیزیولوژیکی و روانی کارگران می‌باشد.

هزینه‌های اجتماعی و مالی بیماری‌های کاری، صدمات و مرگ، زیاد می‌باشد. آلودگی‌های غیر مترقبه و شدید و دیگر مخاطرات محیط‌کاری مضر برای کارگران نیز ممکن است پیامدهایی بر جامعه و/یا محیط داشته‌باشد. برای اطلاعات بیشتر در مورد مخاطرات به ۵-۶ مراجعه شود. مسائل ایمنی و بهداشت ناشی از تجهیزات، فرآیندها، فعالیت‌ها و مواد خطرناک (شیمیایی، فیزیکی و بیولوژیکی) می‌باشند.

مسئول اجتماعی بودن در قبال فعالیت‌های ایمنی و بهداشت، می‌تواند هزینه‌های را کاهش دهد، رفاه و روحیه کارگران را بهبود بخشد و میزان تولید را افزایش دهد.

۶-۴-۲ اقدامات یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید:

- یک خط‌مشی بهداشت، ایمنی و محیط‌زیستی را که آشکارا بیان می‌دارد که اجرای استانداردهای مناسب بهداشت، ایمنی و محیط‌زیست نباید جایگزین عملکرد مناسب شود، ایجاد، اجرا و نگهداری نماید: این دو، همدیگر را متقابلاً تقویت می‌کنند؛
- ریسک‌های مشمول در فعالیت‌هایش را تحلیل و کنترل نماید؛
- اطلاعات در مورد الزامی که کارگران باید در کل اوقات برای تمام فعالیت‌های ایمن از آن پیروی کنند را ابلاغ نماید و اطمینان حاصل نماید که کارگران از روش‌های اجرایی مناسب تبعیت می‌کنند؛
- تجهیزات ایمنی لازم برای جلوگیری از بیماری‌های شغلی و تصادفات، همچنین برای مواجهه با شرایط اضطراری را فراهم نماید؛
- توسط ثبت و ارزیابی تمام حوادث ایمنی و بهداشتی و مشکلات به‌وجود آمده توسط کارگران، ریسک‌ها را کاهش دهد و یا حذف نماید؛
- راه‌های خاص و در بعضی از مواقع مختلفی را که ریسک‌های ایمنی و بهداشت شغلی بر زنان و مردان تأثیر می‌گذاردند، همچنین راه‌هایی که افراد ناتوان (معلول) تأثیر می‌پذیرند را دریابد؛
- اصول مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی شامل سلسه مراتب کنترل‌ها را درک نموده و آن را بکار برد: حذف، جایگزینی، کنترل‌های مهندسی، کنترل‌های اجرایی، روش‌های اجرایی کار و تجهیزات محافظ شخصی؛
- تشخیص دهد که مخاطرات روانی در محل کار ممکن است به استرس و بیماری شغلی منجر شده و یا به آن کمک نماید؛
- آموزش‌های مناسب در مورد تمام مسائل مربوط به تمام کارکنان را فراهم آورد؛
- به این اصل که میزان ایمنی و بهداشت نباید وارد مخارج کارگران شود، احترام بگذارد؛ و
- سیستم‌های بهداشت، ایمنی و زیست‌محیطی را که بر اساس مشارکت کارگران مربوطه می‌باشد، اتخاذ نماید و حقوق کارگران را در مورد مسائل تشخیص داده و به آنها احترام بگذارد؛
- اطلاعات کامل و دقیق مربوط به ریسک‌های ایمنی و بهداشت و بهترین فعالیت‌های استفاده‌شده برای برخورد با این ریسک‌ها؛
- به‌طور اختیاری در مورد تمام جنبه‌های سلامتی و ایمنی آنان در ارتباط با کارشان تحقیق نموده و مورد مشورت قرار گیرد؛
- کاری را که به‌طور منطقی مشخص است، یک خطر جدی یا حتمی در زندگی یا سلامت آنها یا در زندگی و سلامت دیگران ایجاد می‌کند، نپذیرد؛
- طالب عقیده‌ی خارج از سازمان باشد؛
- مسائل ایمنی و بهداشت را به اولیای امور مربوطه گزارش دهد؛
- در فرآیندها و تصمیمات ایمنی و بهداشتی شرکت نماید؛ و

— از ترس تلافی برای انجام چنین اعمالی در امان باشد.

جعبه ۸ اتحاد کمیته‌های کار- مدیریت ایمنی و بهداشت

یک برنامه مؤثر ایمنی و بهداشت شغلی به مشارکت کارگران بستگی دارد. اتحاد کمیته‌های کار- مدیریت ایمنی و بهداشت می‌تواند مهمترین قسمت برنامه ایمنی و بهداشت سازمان باشد. اتحاد کمیته‌ها می‌تواند:

- اطلاعات را جمع‌آوری نماید؛
 - نظام‌نامه‌های ایمنی و برنامه‌های آموزشی را توسعه دهد و منتشر نماید؛
 - تصادفات را گزارش، ثبت و به آنها رسیدگی نماید؛ و
 - مشکلات به‌وجود آمده توسط کارگران را بازرسی نموده و نسبت به آنها واکنش نشان دهد.
- نمایندگان در این کمیته‌ها نباید توسط مدیریت منصوب شوند و باید توسط خود کارگران انتخاب شود. اعضای این کمیته‌ها باید به‌طور مساوی بین مدیریت و نمایندگان کارگری تقسیم گردد و باید در هر جا که ممکن است، شامل هم مردان و هم زنان باشد. اندازه کمیته‌ها برای نماینده‌بودن در تمام زمان‌های کاری، بخش‌ها و مکان‌های سازمان باید مناسب (کافی) باشد. آنها نباید به‌عنوان جانشینی برای اتحادیه‌های صنفی یا انجمن‌های کارگری در نظر گرفته شوند.

۶-۴-۷ مسئله فعالیت‌های کاری ۵: پیشرفت و آموزش بشر در محل کار

۶-۴-۷-۱ توصیف مسئله

پیشرفت بشر شامل فرآیند افزایش قدرت انتخاب مردم به‌وسیله بسط دادن ظرفیت‌ها و وظایف بشر می‌باشد، از این‌رو زنان و مردان را قادر به هدایت یک زندگی طولانی و سالم، آگاه بودن و داشتن استاندارد مناسب زندگی می‌کند. پیشرفت بشر همچنین شامل دسترسی به فرصت‌های سیاسی، اجتماعی، اقتصادی برای مبتکر و پربرابر بودن و لذت بردن از احترام به خود و حس تعلق داشتن به جامعه و مشارکت در جامعه می‌باشد.

کارفرمایان می‌توانند از خط‌مشی و **ابتکارات محل کار** برای پیشرفت بیشتر بشر استفاده‌نمایند که این امر به‌وسیله نظارت بر مسائل اجتماعی مانند برخورد با تبعیض، متعادل‌سازی مسئولیت‌های خانوادگی و ارتقاء بهداشت و رفاه صورت می‌پذیرد. آنها همچنین می‌توانند از خط‌مشی و **ابتکارات محل کار** برای افزایش ظرفیت و قابلیت استخدامی افراد، استفاده نمایند. قابلیت استخدامی معطوف است به تجارب، صلاحیت‌ها و کفایت‌هایی که ظرفیت افراد را برای تأمین و نگهداشتن کار مناسب بالا می‌برد. سازمان‌ها **علاقمند** به آسان‌کردن آموزش، تربیت و یادگیری برای یک عمر زندگی کارگران هستند. این اقدامات به‌طور عمده‌ای در ارتقاء منافع سازمان‌ها توسط خودشان - همچنین کارگران شخصی، کل اقتصاد و اجتماع مشارکت می‌کنند، برحسب ظرفیت‌ها، انگیزه‌ها، تأثیرات، میزان تولید و عملکرد کلی زنان و مردانی که آنها استخدام کرده‌اند.

۶-۴-۷-۲ اقدامات یا انتظارات مربوطه

یک سازمان باید:

- بر اساس رفتاری مساوی و بدون تبعیض، دسترسی کارگران را به توسعه مهارت‌ها، آموزش و کارآموزی، و فرصت‌هایی برای پیشرفت شغلی میسر سازد؛

- اطمینان یابد که در صورت لزوم، انتقال کارگران به استخدام جدید به واسطه سیستم‌های تشخیص مهارت‌ها، مورد مساعدت قرار می‌گیرد؛
- به مسئولیت‌های خانوادگی کارگران احترام بگذارد، این کار را به وسیله فراهم‌آوری ساعات کار منطقی و، در صورت ممکن، به واسطه دیگر خط‌مشی‌ها و امکانات نظیر امکانات نگهداری از کودکان و مرخصی مربوط به مسئولیت پدری، که به دستیابی کارگران به یک تعادل زندگی-کار مناسب کمک می‌نماید، انجام دهد؛
- به واسطه نژاد، رنگ، جنسیت، سن، ملیت یا منشأ ملی، قوم یا منشأ اجتماعی، طبقه، وضعیت تأهل، گرای جنسی، ناتوانی (معلولیت)، وضعیت سلامت مانند وضعیت اچ‌آی‌وی/ایدز یا وابستگی سیاسی در فعالیت‌های استخدامی تبعیض نگذارد؛ این تبعیض شامل استخدام، انتخاب، دسترسی به آموزش، ارتقاء و فسخ استخدام می‌باشد؛
- اقدامات مثبتی را در جهت تأمین حمایت و پیشرفت گروه‌های آسیب‌پذیر نظیر کارگران بومی و مهاجر همچنین کارگران دارای معلولیت (ناتوان) انجام دهد (رجوع شود به جدول ۵)؛
- ایجاد یا انجام برنامه‌هایی را که مسائلی مانند استخدام جوانان، کم‌کاری زنان و عدم حضور زنان در مقام‌های ارشد؛ و ایجاد برنامه‌های کار-مدیریت توأم را که بهداشت و رفاه ارتقاء می‌دهند، در نظر گیرد؛

۵-۶ محیط

۱-۵-۶ چشم‌انداز محیط

۱-۱-۵-۶ سازمان‌های و محیط

تصمیمات و فعالیت‌های سازمان‌ها به‌طور ثابتی دارای پیامد بر روی محیط طبیعی هستند، صرف‌نظر از اینکه در کجا قرار گرفته‌اند. این پیامدها ممکن است مربوط به استفاده سازمان‌ها از منابع زنده و غیر زنده، تولید آلودگی و ضایعات، و الزامات فعالیت‌های سازمانی، محصول و خدمات راجع به محل سکونت طبیعی باشد. برای کاهش پیامدهای محیطی آنها، سازمان‌ها باید یک مشی یکپارچه اتخاذ نمایند که الزامات اقتصادی، اجتماعی و محیطی وسیع‌تری را برای تصمیمات و فعالیت‌هایشان در نظر می‌گیرد.

۲-۱-۵-۶ محیط و مسئولیت اجتماعی

جامعه با مشکلات محیطی زیادی شامل نقصان منابع طبیعی، آلودگی، تغییر آب و هوا، تخریب محل‌های سکونت طبیعی، اتلاف قسمتی و اضمحلال کل اکوسیستم، مواجه می‌باشد. همانطور که جمعیت جهان رشد می‌کند و مصرف افزایش می‌یابد، تهدید امنیت بشر، و بهداشت و رفاه اجتماعی توسط این مسائل افزایش می‌یابد. مسائل محیطی در سطح محلی، منطقه‌ای و جهانی به هم متصل هستند. اداره کردن آنها نیازمند یک مشی جامع، سیستماتیک و اجتماعی می‌باشد.

مسئولیت‌پذیری محیطی یک شرط لازم برای بقا و موفقیت بشر می‌باشد. بنابراین یک جنبه مهم مسئولیت اجتماعی می‌باشد. مسائل محیطی با حقوق بشر، توسعه و مشارکت جامعه، و دیگر موضوعات مرکزی مسئولیت اجتماعی پیوستگی تنگاتنگی دارد. آنها همچنین نیازمند در نظر گرفتن آموزش می‌باشند، به‌طوری‌که آموزش محیطی بنیان ارتقای توسعه جوامع پایدار و نحوه زندگی می‌باشد.

۶-۵-۲ اصول و ملاحظات

۶-۵-۲-۱ اصول

یک سازمان باید اصول محیطی زیر را ترویج نموده و به آنها احترام بگذارد:

- **مسئولیت محیطی:** همراه با در نظر گرفتن الزامات مقرراتی و قانونی، یک سازمان باید مسئولیت‌پذیری در قبال مشکلات محیطی ایجاد شده توسط فعالیت‌ها، محصولات و خدماتش را در فضاهای روستایی یا شهری و محیط طبیعی وسیع‌تر قبول نماید. باید برای بهبود عملکردش، همچنین عملکرد درون منطقه کنترل و نفوذش، اقدام نماید.
- **مشى مقدم:** یک سازمان باید از یک مشى مقدم برای مشکلات محیطی حمایت نماید. در جائیکه تهدید آسیب جدی و غیرقابل برگشت وجود دارد، کمبود اطمینان کامل علمی نباید به‌عنوان دلیلی برای تأخیر در سنجش‌های مؤثر بر هزینه، جهت جلوگیری از مسائل کم‌اهمیت‌تر محیطی مورد استفاده قرار گیرد (رجوع شود به اصل ۱۵ اعلامیه ریو). به‌هنگام ارزیابی ریسک سلامت بشر و محیط، باید فرض‌های محافظه‌کارانه برای برخورد با عدم اطمینان یا شکاف‌های اطلاعاتی ایجاد شود.
- **مدیریت ریسک محیطی:** یک سازمان باید برنامه‌هایی را از منظر اساس ریسک و پایداری برای ارزیابی و کاهش ریسک‌های محیطی در فعالیت‌هایش، محصولات و خدماتش، ایجاد نماید. یک سازمان باید فعالیت‌های افزایش آگاهی و روش‌های اجرایی واکنش در شرایط اضطراری، برای کاهش مشکلات تصادفی محیطی، بهداشت و ایمنی را ایجاد و اجرا نماید و اطلاعات مربوط به حوادث محیطی را به اولیای امور مناسب و جوامع محلی ابلاغ نماید.
- **پرداخت آلوده‌کننده‌ها:** یک سازمان باید هزینه آلودگی ایجاد شده توسط فعالیت‌ها، محصولات و خدماتش را مطابق با وسعت مسئولیت محیطی نسبت به جامعه و اقدام اصلاحی مورد نیاز، یا درجه‌ای که متجاوز از حد قابل قبول است، پرداخت نماید. یک سازمان باید برای باطنی کردن هزینه آلودگی و تعیین مقدار مزایای اقتصادی و محیطی در جلوگیری از آلودگی نسبت به کاهش پیامدهای آن، از اصل پرداخت آلوده‌کننده‌ها استفاده نماید.

۶-۵-۲-۲ ملاحظات

- یک سازمان در فعالیت‌های مدیریت محیطی‌اش، باید ارتباط و بکارگیری رویکردها و تکنیک‌های زیر را مورد ارزیابی قرار دهد:
- **مدیریت چرخه زندگی:** این رویکرد به ابعاد اقتصادی، اجتماعی و محیطی فعالیت‌ها، محصولات و خدمات، در سراسر چرخه زندگی آنها از تولید مواد خام و انرژی تا تولید و استفاده، و در آخر امحاء و بازیابی، متصل می‌باشد. یک سازمان باید پیامدهای محیطی فعالیت‌ها، محصولات و خدماتش را در کل چرخه زندگی آنها در نظر بگیرد؛
 - **تولید تمیزتر و بازده-بومی:** استراتژی‌هایی برای ارضای نیازهای بشر به‌وسیله استفاده از منابع با بازده بیشتر و تولید کمتر آلودگی و ضایعات وجود دارد. تمرکز بر ایجاد بهبود در منبع، مهم‌تر است تا در انتهای فرآیند یا فعالیت. تولید تمیزتر و ایمن‌تر و شیوه‌های **بازده-بومی** شامل است: از: فعالیت‌های نگهداری بهبودیافته، به‌روز آوری یا معرفی فرآیندها یا تکنولوژی‌های جدید، کاهش استفاده از مواد و انرژی، حذف یا مدیریت کردن مواد و ضایعات سمی و خطرناک به‌طور ایمن، و بهبود طراحی محصول یا خدمت.

- **یک رویکرد سیستم محصول - خدمت:** این سیستم می‌تواند برای انتقال تمرکز از فروش یا فراهم‌آوری محصول به فروش یا فراهم کردن یک سیستم محصولات و خدمات که توأم با نیازهای مصرف‌کننده را برطرف می‌کنند، استفاده شود. سیستم‌های محصول - خدمت شامل اجاره محصول، اجاره محصول یا سهام شدن در آن، مشارکت در محصول و پرداخت برای خدمت، می‌باشند. چنین سیستم‌های می‌توانند استفاده از مواد را کاهش داده، درآمدهای گردش مواد را قطع نموده، و ذینفعان را در ارتقای مسئولیت وسیع تولیدکننده به واسطه چرخه زندگی محصول و خدمت وابسته، درگیر نمایند.
- **استفاده از فعالیت‌ها و تکنولوژی‌های بی‌خطر محیطی:** یک سازمان باید خواستار اتخاذ، و درجائیکه مناسب است، ارتقای توسعه و انتشار تکنولوژی‌ها و خدمات بی‌خطر باشد. (رجوع شود به اصل ۹ اعلامیه ریو).
- **تهیه پایدار:** یک سازمان در تصمیم‌گیری‌هایش برای خرید، باید عملکرد محیطی و اجتماعی محصول یا خدمتی که تولید می‌شود را در سراسر چرخه زندگی‌اش در نظر بگیرد، و در جائیکه ممکن است عملکرد محیطی و اجتماعی را بر اساس معیارهای طبقه‌بندی بومی، ارجحیت‌دهی کند.

۳-۵-۶ مسائل زیست محیطی ۱: جلوگیری از آلودگی

۳-۵-۶-۱ توصیف مسئله

سازمان می‌تواند عملکرد زیست محیطی خود را با جلوگیری از آلودگی شامل نشر آلودگی در هوا، تخلیه آلودگی در آب، تولید پسماندهای جامد یا مایع، آلوده کردن زمین و خاک، استفاده و دفع مواد شیمیایی خطرناک و سمی، و سایر آلودگی‌های ناشی از فعالیتها، محصولات و خدمات سازمان بهبود بخشد. بطور مشخص انواع مختلف آلودگی‌ها در ذیل می‌آید:

— **نشر آلودگی در هوا:** خروجی‌های آلاینده‌ها در هوا مانند سرب، جیوه، ترکیبات آلی فرار (VOCs)، دی اکسید گوگرد (SO_2)، اکسید نیتروژن (NO_x)، دی اکسیدها، ذرات و مواد مصرف‌کننده اوزون اثراتی بر محیط زیست و سلامت دارند که در زنان و مردان به گونه‌های متفاوت بروز می‌کند. این آلودگی‌ها ممکن است به شکل مستقیم از تجهیزات سازمان ناشی شوند، یا به شکل غیر مستقیم از طریق استفاده از محصولات یا خدمات یا تولید الکتروسیسته مصرفی سازمان ناشی شوند.

— **تخلیه آلودگی‌ها در آب:** سازمان می‌تواند شرایط آلودگی آب را از طریق خروجی‌های مستقیم، عمدی یا تصادفی در آب‌های سطحی، یا جریان غیر عمدی آب‌های سطحی حاصل از بارندگی یا نفوذ به آبهای زیر زمینی فراهم آورد. این آلودگی‌ها ممکن است به شکل مستقیم از تجهیزات سازمان ناشی شوند، یا به شکل غیر مستقیم از طریق استفاده از محصولات یا خدمات سازمان ناشی شوند.

— **پسماندها:** فعالیتها، محصولات و خدمات سازمان ممکن است منجر به تولید پسماندهای مایع یا جامد شوند، که اگر به درستی مدیریت نشوند، می‌توانند باعث آلوده شدن هوا، آب، خاک و زمین شوند. مدیریت پسماند مسئول، به دنبال اجتناب از پسماند و کاهش پسماند از طریق: کاهش منابع، استفاده مجدد، بازیافت و دوباره فرایند کردن، اصلاح پسماند و دفع پسماند می‌باشد.

- **دفع مواد شیمیایی خطرناک و سمی:** سازمان تولید کننده یا مصرف کننده مواد شیمیایی خطرناک و سمی (هم طبیعی و هم ایجاد شده در برخورد با انسان) از طریق خروج آلودگی ها می تواند بر اکوسیستم ها و سلامت بشر تاثیر آبی یا بلند مدت بجای بگذارد، که در زنان و مردان به گونه های متفاوت بروز می کند.

- **سایر انواع قابل تشخیص آلودگی:** فعالیتها، محصولات و خدمات سازمان ممکن است باعث ایجاد گونه های دیگر آلودگی شود که اثرات منفی بر سلامت و رفاه جامعه بجای می گذارد که در زنان و مردان به گونه های متفاوت بروز می کند. این آلودگی ها شامل صدا، بو، آلودگی های تصویری، ارتعاش، تشعشع، عوامل عفونت زا (مانند ویروسی یا باکتریایی)، آلودگی های بدون منبع مشخص و خطرات بیولوژیکی (مانند گونه های تهاجمی) می باشند.

۶-۵-۳ اقدامات مرتبط و/یا موارد استثنا

برای بهبود عملکرد فعالیتها، محصولات و خدمات، سازمان باید:

- منابع آلودگی و پسماند مربوط به فعالیتها، محصولات و خدمات را مشخص نماید. این منابع، نشر آلودگی در هوا، تخلیه آلودگی در آب و زمین، دفع پسماند، تخلیه مواد شیمیایی خطرناک و سمی، و سایر انواع آلودگی ها را در بر می گیرد؛

- منابع مشخص آلودگی را اندازه گیری، ثبت و گزارش کند؛

- اندازه گیری ها را با هدف جلوگیری از آلودگی و پسماند با استفاده از سلسله فعالیت هایی برای کاهش پسماند و تضمین مدیریت صحیح برای پسماند و آلودگی های اجتناب ناپذیر، بکارگیری؛

- مقدار و انواع مواد خطرناک و سمی مشخص و مرتبط که بکار رفته و نشر یافته اند به همراه خطرات این مواد که سلامت بشر و محیط زیست را تهدید می کند، را اعلام عمومی کند؛

- اجرای برنامه ای که با روش معین، در منطقه نفوذ، استفاده از مواد شیمیایی ممنوع را مشخص و جلوگیری نماید و در صورت امکان استفاده از مواد شیمیایی باید بوسیله مراجع علمی و عمومی ذیصلاح معین شود. مواد شیمیایی که باید از آنها اجتناب شود شامل موارد زیر است، اما به آنها محدود نمی شود: مواد مصرف کننده اوزون، آلاینده های آلی دائمی (POPs)، و مواد شیمیایی قید شده در کنوانسیون روتردام، آفت کش های خطرناک (تعیین شده توسط سازمان جهانی بهداشت) و مواد شیمیایی تعریف شده به عنوان سرطان زا (شامل قرار گرفتن در معرض دود ناشی از محصولات تنباکو)، مواد ایجاد کننده اختلالات ژنتیکی، مانند مواد شیمیایی تاثیر گذار بر باروری، مختل کننده غدد درون ریز یا مزمن، bio-accumulative و سمی (PBTs) هستند؛ و

- برنامه آماده سازی و جلوگیری از سوانح شیمیایی و طرح اضطراری که سوانح داخلی و خارجی سازمان را پوشش می دهد، را بکارگیرد و کلیه ذینفعان مرتبط (شامل کارگران، شرکا، مسئولین و انجمنهای محلی) را مشارکت دهد. این برنامه، علاوه بر سایر موارد، شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک، رویه های آگاه سازی و سامانه های ارتباطی مانند آموزش عمومی و اطلاعات را شامل می شود.

۴-۵-۶ مسائل زیست محیطی ۲: استفاده از منابع پایدار

۴-۵-۶-۱ توصیف مسئله

به منظور اطمینان یافتن از در دسترس بودن منابع در آینده، رویه‌های کنونی مصرف و تولید باید تغییر کنند تا هماهنگ با ظرفیت‌های موجود کره زمین عمل کنند. استفاده پایدار از منابع بدین معنی است که نرخ استفاده کمتر یا مساوی با نرخ تجدید طبیعی آنها باشد. سازمان باید با استفاده مسئولانه از الکتریسیته، سوخت، مواد خام و فرایند شده، زمین و آب، و ترکیب یا جایگزینی منابع تجدید ناپذیر با منابع تجدید پذیر به سمت منابع پایدار حرکت کند. سه محدوده کلیدی برای بهبود بازدهی عبارتند از:

- **بازدهی انرژی:** سازمان می‌تواند برنامه‌های بازدهی انرژی را به منظور کاهش تقاضای انرژی برای ساختمانها، حمل و نقل، فرایندهای تولید، وسایل الکترونیکی و تجهیزات و تدارک خدمات به اجرا در آورد. بهبود بازدهی در مصرف انرژی همچنین نیازمند تلاشهای تکمیلی در جهت ارتقای به کارگیری پایدار منابع جایگزین مانند زیست توده می‌باشد.

- **ذخیره سازی آب و دسترسی به آب:** سازمان می‌تواند آب ذخیره کند و تصمیماتی بگیرد که دسترسی پایدار و مناسب به منابع آب شیرین در منطقه پخش آب داشته باشد. آب شامل تدارک آب آشامیدنی قابل اطمینان سالم و سرویس‌های بهداشتی، نیاز بنیادی و حق اساسی بشر است. اهداف توسعه هزاره (BOX 12) در مورد دسترسی پایدار به آب آشامیدنی سالم می‌باشد.

- **بازدهی مواد:** سازمان می‌تواند برنامه‌های بازدهی مواد را از طریق کاهش بار تحمیلی زیست محیطی ایجاد شده بوسیله مواد اولیه برای فرایندهای تولید یا برای محصولات تمام شده مورد استفاده در فعالیتهای آن و/یا در تحویل خدمات به اجرا درآورد. استفاده از مواد، هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم قابل توجهی را اعم از، به عنوان مثال، تاثیر بر اکوسیستم‌های معدن و جنگل داری، و آلودگی‌های ناشی از مصرف، حمل و نقل، و فراوری مواد، بر محیط زیست تحمیل می‌کند.

۴-۵-۶-۲ انتظارات و/یا اقدامات مربوط

در ارتباط با کلیه فعالیتهای، محصولات و خدمات، سازمان باید:

- منابع انرژی، آب و سایر مواد مصرفی را معین کند؛

- موارد مصرف مشخص انرژی، آب و سایر مواد را اندازه گیری، ثبت و گزارش کند؛

- اندازه گیری‌های بازدهی منابع به منظور کاهش مصرف انرژی، آب و سایر مواد، با در نظر گرفتن بهترین شاخص‌های تجربی و سایر معیارها را انجام دهد؛

- منابع تجدید ناپذیر با منابع تجدید پذیر جایگزین و کم اثر را جایگزین کرده و به اجرا در آورد؛ و

- منابع آب برای تضمین دسترسی عادلانه تمام مصرف کنندگان در منطقه پخش آب را مدیریت کند.

۶-۵-۵ مسائل زیست محیطی ۳: کاهش تغییرات جوی و سازگاری با آن

۶-۵-۵-۱ توصیف مسئله

خروج گازهای گلخانه‌ای (GHG) مانند دی‌اکسید کربن (CO_2) و متان (CH_4) ناشی از فعالیتهای بشر، به عنوان یکی از محتمل‌ترین عوامل تغییر جهانی آب و هوا شناخته شده‌اند، که تاثیر بسزایی بر طبیعت و محیط زیست بشر دارد. روند تغییرات مشاهده شده و مورد پیش بینی در آینده عبارتند از: بالا رفتن دما، تغییر در شیوه های بارش، رویدادهای جوی مکرر، بالا آمدن سطح آب دریاها، و تغییرات در اکوسیستم ها، کشاورزی و شیلات. پیش بینی می‌شود که تغییرات آب و هوایی تا جایی پیش خواهد رفت که بسیار شدیدتر از حالت کنونی بوده و دنبال کردن آنها مشکل خواهد بود.

هر سازمان برای بخشی از خروجی GHG (مستقیم یا غیر مستقیم) مسئول است و به طریقی از تغییرات جوی تاثیر می‌پذیرد. سازمانها برای به حداقل رساندن خروجی های GHG (کاهش) همانند برنامه ریزی برای تغییرات جوی (سازگاری) دلایلی دارند. سازگار شدن با تغییرات جوی مفاهیم اجتماعی را به شکل تاثیر بر سلامت، رفاه و حقوق بشر در بر می‌گیرد.

۶-۵-۵-۲ انتظارات و/یا اقدامات مربوط

۶-۵-۵-۲-۱ کاهش تغییرات جوی

برای کاهش تاثیر تغییرات جوی بر فعالیتهای، محصولات و خدمات، سازمان باید:

- منابع مستقیم و غیر مستقیم خروجی‌های GHG را شناسایی و محدوده‌ها (دامنه کاربرد) مسئولیت را تعریف کند؛
- خروجی‌های GHG مهم را ترجیحا با استفاده از روشهای تعیین شده در استانداردهای بین المللی، اندازه گیری، ثبت و گزارش کند (برای برخی نمونه های مشوقها و استانداردها به پیوست الف مراجعه شود)؛
- سنجشهایی را برای کاهش پیشرونده و به حداقل رساندن خروجی های GHG مستقیم و غیر مستقیم در کنترل و حوزه نفوذ خود، به اجرا در آورد؛
- وابستگی خود به سوخته‌های فسیلی را کاهش دهد و از فناوری های کم خروجی و انرژی تجدید پذیر با هدف کاهش دوره زندگی خروجی های GHG، با در نظر گرفتن تبعات احتمالی زیست محیطی و اجتماعی افزایش استفاده از این گونه منابع، استفاده کند؛
- از انتشار خروجی‌های GHG (مخصوصا آنهایی که باعث مصرف اوزون می‌شوند) از فرایندها یا تجهیزات شامل گرما، تهویه و واحدهای تهویه هوا، جلوگیری کند؛
- خنثی سازی کربن را با انجام سنجشهایی برای تعدیل خروجیهای GHG باقی مانده، به عنوان مثال از طریق حبس کربن یا حمایت برنامه های کاهش خروجی ها، هدف قرار دهد؛ و

- فرصتهایی برای تجارت خروجی ها، ابزار بازار مشابه و مکانیزم های توسعه را در نظر بگیرد که از روشهای شناخته شده استفاده می کنند و بر اساس توافق نامه های بین المللی مانند کنوانسیون چهارچوب سازمان ملل در مورد تغییرات جوی (UNFCCC) تهیه شده اند.

۶-۵-۲-۲-۲ انطباق تغییرات جوی

برای کاهش آسیب پذیری نسبت به تغییرات جوی، سازمان باید:

- طرح های جوی آینده را برای شناسایی خطرات و یکپارچه سازی انطباق تغییرات جوی در تصمیم گیری، در نظر بگیرد. این کار باید برای انجام سنجش های پاسخ گو بر تاثیرات موجود و پیش بینی شده، و افزایش ظرفیت انطباق ذینفعان در حوزه نفوذ، انجام شود؛ و

- فرصتها را برای جلوگیری یا به حداقل رساندن آسیب بلایای طبیعی مربوط به تغییرات جوی شناسایی کند و در صورت مقتضی، از فرصتها برای تعدیل تغییرات جوی بهره ببرد.

جعبه ۹ نمونه هایی از اقدامات انطباقی، برگرفته از سازمانهای دولتی و سایر سازمانها

مثالها شامل:

طراحی استفاده از زمین، منطقه بندی و طراحی زیر ساخت و نگهداری، که دلایل تغییرات جوی و عدم ثبات جوی بیشتر، و احتمال رو به افزایش آب و هوای نامناسب، شامل سیل، باد و گرمای شدید را در نظر بگیرد؛ و توسعه فناوری های کشاورزی، صنعتی، پزشکی و سایر فناوری ها، و آنها را در اختیار نیازمندان قرار دادن، تضمین امنیت آب، سرویسهای بهداشتی، غذا و سایر منابع بحرانی برای بهداشت بشر.

۶-۵-۶ مسائل زیست محیطی ۴: حفاظت و تجدید محیط طبیعی

۶-۵-۶-۱ توصیف مسئله

طی ۵۰ سال گذشته، فعالیت بشر، اکوسیستمها را با سرعت و شدت بیشتری نسبت به هر برهه تاریخی تغییر داده است. تقاضای رو به افزایش برای منابع طبیعی منجر به کمبود قابل توجه و بازگشت ناپذیر زیستگاهها و گوناگونی حیات بر روی کره زمین شده است. مناطق وسیع- شهری و روستایی- به علت اقدام بشر تغییر شکل یافته اند.

سازمان می تواند با اقدام برای حفاظت و ترمیم محیط زیست طبیعی و اکوسیستمهای آن با خدمات تدارک دیده شده (مانند، غذا و آب)، خدمات قانونی (مانند مقررات جوی)، خدمات فرهنگی (مانند سرگرمی ها) و خدمات حمایتی (مانند اصلاح خاک) بسیار مسئولانه تر عمل کند.

- **بها دادن، حفاظت و تجدید خدمات اکوسیستم:** اکوسیستم‌ها از طریق تامین خدماتی مانند غذا، آب، سوخت، کنترل سیلاب، خاک، گرده افشانی، الیاف طبیعی، واکنش و جذب آلودگی و پسماند به رفاه جامعه کمک می‌کنند. اگر اکوسیستم‌ها تخریب شوند و از بین بروند، قابلیت خود را برای ارائه این خدمات از دست می‌دهند.

- **بها دادن و حفاظت از گوناگونی زیستی:** گوناگونی زیستی، تنوع در حیات در تمام اشکال، سطوح و ترکیبات می‌باشد. این گوناگونی شامل تنوع در اکوسیستم، گونه‌ها و تنوع ژنتیکی می‌شود. حفاظت از گوناگونی زیستی با هدف تضمین بقای گونه‌های خاکی و آبی، تغییر پذیری ژنتیکی و اکوسیستم‌های طبیعی صورت می‌گیرد.

- **استفاده از زمین و منابع طبیعی پایدار:** پروژه‌های سازمان که از زمین استفاده می‌کنند ممکن است زیستگاه، آب، خاک و اکوسیستم‌ها را محافظت کنند یا آنها را تخریب نمایند.

- **گسترش زیست محیطی کامل در شهرها و توسعه روستایی:** تصمیمات و عملیات سازمانها می‌تواند تاثیر بسزایی بر محیط زیست شهری و / یا روستایی داشته باشد که با اکوسیستم‌ها مرتبط است. این مسئله به عنوان مثال به برنامه ریزی شهری، ساخت و ساز، سیستم حمل و نقل، مدیریت پسماند و فاضلاب، و روشهای کشاورزی کاربردی مرتبط است.

۶-۵-۶- انتظارات و/ یا اقدامات مربوط

سازمان باید راجع به همه فعالیتها، محصولات و خدمات خود:

- اثرات بالقوه مضر بر خدمات اکوسیستم و گوناگونی زیستی را شناسایی کند و اقدامات لازم را برای حذف و به حداقل رساندن این اثرات به عمل آورد؛

- در مواردی که امکان پذیر و مقتضی است، در مکانیزم‌های بازار مشارکت داشته باشد تا هزینه بار زیست محیطی را جذب کرده و ارزش اقتصادی در حفاظت از خدمات زیست محیطی ایجاد کند؛

- اجتناب از صدمه به اکوسیستم‌های طبیعی، و تجدید اکوسیستمها را اولویت ببخشد، و در نهایت اگر این دو اقدام میسر نباشد، صدمه را از طریق اقداماتی که منجر به تقویت اساسی خدمات اکوسیستم در طول زمان می‌شود، جبران نماید؛

- یک استراتژی یکپارچه برای اداره زمین، آب و اکوسیستم‌ها به منظور ترویج و استفاده پایدار با یک روش اجتماعی منصفانه در نظر بگیرد؛

- برای حفاظت از گونه‌های بومی و در معرض خطر یا محل سکونت آنها، اقداماتی به عمل آورد؛

- برنامه ریزی، طراحی و فعالیتهای عملیاتی اتخاذ نماید که بار زیست محیطی ممکن در نتیجه تصمیمات استفاده از زمین، شامل تصمیمات مربوط به کشاورزی و توسعه شهری را در نظر بگیرد؛

- حفاظت از زیستگاه‌های طبیعی، تالاب‌ها، جنگل، مناطق حیات وحش، مکانهای حفاظت شده و زمینهای کشاورزی در جهت توسعه محیط زیست را در دستور کار قرار دهد؛

- فعالیتهای کشاورزی، شیلات، توجه به حیوانات و جنگلداری پایدار را همانگونه که در استانداردها و طرح های گواهی دهنده تعیین شده اند، اتخاذ کند؛

- بخش بیشتری از محصولات تامین کنندگان را که مطابق الزامات استانداردها و طرح های گواهی دهنده هستند، بکار گیرند؛

- از روشهایی که منجر به انقراض گونه‌ها یا پخش یا تکثیر گونه‌های مهاجمی می‌شوند، پرهیز کنند؛

۶-۶-۶-۶-۶ فعالیت‌های عملیاتی عادلانه

۶-۶-۶-۱-۶-۶-۶ نمای کلی از فعالیت‌های عملیاتی عادلانه

۶-۶-۱-۱-۶-۶-۶ سازمانها و فعالیت‌های عملیاتی عادلانه

فعالیت‌های عملیاتی عادلانه به رفتارهای اخلاقی در ارتباط با سایر سازمانها مربوط می‌شود. این رفتارها روابط میان سازمانها و نمایندگی‌های حکومتی، روابط سازمانها با شرکا، تامین کنندگان، پیمانکاران، رقبا و انجمنهایی که در آن عضو هستند، را شامل می‌شود.

مسائل مربوط به فعالیت‌های عملیاتی عادلانه در حوزه‌های ضد فساد، درگیری مسئولانه در حوزه‌های عمومی، رقابت عادلانه، ترویج مسئولیت اجتماعی در ارتباط با سایر سازمانها و محترم دانستن حقوق مالکیت بروز می‌کند.

۶-۶-۱-۲-۶-۶-۶ فعالیت‌های عملیاتی عادلانه و مسئولیت اجتماعی

در حوزه مسئولیت اجتماعی، فعالیت‌های عملیاتی عادلانه به شیوه‌هایی مربوط می‌شود که سازمان از روابط خود با سایر سازمانها برای ترویج نتایج مثبت، استفاده کند. نتایج مثبت با ارائه رهبری و ترویج بکارگیری گسترده‌تر مسئولیت اجتماعی از طریق حوزه نفوذ، قابل دستیابی است.

۶-۶-۲-۶-۶-۶ اصول و ملاحظات

اخلاقی رفتار کردن برای بنیان گذاشتن و مداوم ساختن روابط سازنده و مشروع میان سازمانها ضروری است. بنابراین، رعایت، ترویج و تشویق استانداردهای رفتارهای اخلاقی زمینه ساز فعالیت‌های عملیاتی عادلانه می‌باشد. جلوگیری از فساد و مداخله سیاسی مسئولانه به احترام به نقش قانون، وفاداری به استانداردهای اخلاقی، مقبولیت و شفافیت بستگی دارد. رقابت عادلانه و احترام به حقوق مالکیت بدون رابطه صادقانه، یکسان و یکپارچه میان سازمانها، قابل دستیابی نیست.

۶-۶-۳ مسئله فعالیت‌های عملیاتی عادلانه ۱: ضد فساد

۶-۶-۱ توصیف مسئله

فساد، سوء استفاده از قدرت تفویض شده برای مقاصد نامشروع است. فساد دارای دو جنبه فعال و غیر فعال است (به عنوان مثال، پیشنهاد رشوه و قبول رشوه). فساد می‌تواند به گونه‌های مختلف و وابسته به جنسیت باشد (به عنوان مثال، رشوه به مقامات عمومی داخلی و خارجی، رشوه در بخش خصوصی، تامین خواسته‌های جنسی، تضاد منافع، کلاه برداری، پول شویی و نفوذ تجاری ناعادلانه).

فساد، سابقه اخلاقی سازمان را تحلیل می‌برد و آن را مشمول پیگرد کیفی، تحریم‌های اجرایی و مدنی می‌کند. فساد، منجر به نقض حقوق بشر، تحلیل مناسبات سیاسی و صدمه به محیط زیست می‌شود. فساد همچنین رقابت، توزیع ثروت و رشد اقتصادی را از روند طبیعی خارج می‌کند.

۶-۶-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

برای جلوگیری از فساد و رشوه، سازمان باید:

- مخاطرات فساد را شناسایی کند و سیاستها و فعالیتهایی را که با فساد، پرداختهای تسهیل کننده، رشوه و اخاذی مقابله می‌کند را، اجرا کرده، بکار برده و توسعه دهد؛

- رهبری، تعهد و نظارت را در دستور کار قرار دهد؛

- از کارمندان و نمایندگان خود در کوشش آنها برای ریشه کنی رشوه و فساد حمایت کند و انگیزه‌هایی را برای پیشرفت کار در نظر بگیرد؛

- کارمندان زن و مرد خود را آموزش دهد و سطح آگاهی آنها را در زمینه فساد و مقابله با آن افزایش دهد؛

- تأیید و تصدیق کند که حق الزحمه کارمندان و نمایندگان خود مناسب بوده و تنها برای خدمات مشروع است؛

- کارمندان و نمایندگان خود را تشویق کند که تخلف از سیاستهای سازمان را بوسیله مکانیزم‌هایی که گزارش‌دهی را بدون هراس از انتقام یا اخراج از کار ممکن می‌سازد، گزارش کنند؛

- نقض قانون جزایی را به مرجع قانونی ذیربط اطلاع دهند؛ و

- از طریق نفوذ بر سایرین در بکارگیری فعالیت‌های ضد فساد مشابه، با فساد مقابله کنند.

۴-۶-۶ مسئله فعالیت های عملیاتی عادلانه ۲: مشارکت سیاسی مسئول

۴-۶-۶-۱ توصیف مسئله

سازمانها باید مناسبات سیاسی عمومی را حمایت کرده و توسعه سیاست عمومی را که به سود کلان جامعه است، تشویق نمایند. سازمانها باید از رفتارهایی مانند تقلب، ارباب و تحمیل که می‌توانند فرایند سیاسی عمومی را تخریب کنند، پرهیزند.

۴-۶-۶-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

سازمان باید:

- کارمندان زن و مرد خود را آموزش دهد و سطح آگاهی آنها را در زمینه همکاری و مشارکت سیاسی مسئولانه افزایش دهد؛

- در زمینه فعالیتهای مرتبط با اعمال نفوذهای، همکاری و مشارکت سیاسی، شفاف باشد؛

- سیاستها و دستورالعمل هایی را برای مدیریت فعالیتهای افرادی که بر دفاع از سازمان متمرکز هستند، تدوین کند؛

- از مشارکتهای سیاسی که در تلاش برای کنترل سیاست گذاران در جهت اهداف خاص می‌باشد، اجتناب کند؛ و

- از فعالیتهای اعمال نفوذ که در جهت خبر نادرست، جعل واقعیت، تهدید و اجبار باشد، پرهیز کند.

۵-۶-۶ مسئله فعالیت های عملیاتی عادلانه ۳: رقابت عادلانه

۵-۶-۶-۱ توصیف مسئله

رقابت عادلانه و گسترده، بازدهی را بر می‌انگیزد، هزینه محصولات و خدمات را کاهش می‌دهد، نوآوری را ترویج می‌کند، تضمین می‌کند که همه سازمانها فرصتهای یکسان داشته باشند، توسعه محصولات جدید و بهبود یافته یا فرایندها را تشویق می‌کند، و در دراز مدت، رشد اقتصادی و استانداردهای زندگی را ارتقا می‌دهد. رفتارهای ضد رقابتی شهرت سازمان را در ارتباط با ذینفعان آن به مخاطره می‌اندازد و ممکن است مشکلات قانونی بوجود آورد. زمانی که سازمان از ورود به رفتارهای ضد رقابتی پرهیز می‌کند، شرایطی ایجاد می‌شود که این رفتارها تحمل نمی‌شود و این به سود همه است.

اشکال متفاوتی از رفتار ضد رقابتی وجود دارد. برخی از نمونه‌ها عبارتند از: تثبیت قیمت‌ها، زمانی که گروه‌ها برای فروش یک محصول یا خدمت در یک قیمت تباری می‌کنند؛ پیشنهاد تقلب، زمانی که گروه‌ها در یک پیشنهاد رقابتی تقلب کنند؛ قیمت گذاری غارتگرانه، که به مفهوم فروش یک محصول با قیمت خیلی پایین است که با هدف بیرون راندن رقبای بازار صورت می‌گیرد.

۶-۶-۵ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

برای ترویج رقابت عادلانه، سازمان باید:

- فعالیتهای خود را سازگار با قوانین رقابتی قرار دهد و با مراجع رقابتی همکاری کند؛
- رویه‌ها و سایر روشهای حفاظتی را برای جلوگیری از مشارکت یا همدستی در رفتارهای ضد رقابتی تدوین کند؛
- سطح آگاهی کارکنان خود را از اهمیت تطبیق با قوانین رقابتی و رقابت عادلانه افزایش دهد؛ و
- از سیاستهای عمومی که رقابت را تشویق می‌کند، شامل فعالیتهای ضد ائتلافی و ضد شکستن قیمت در بازار و قوانین محلی، حمایت کند.

۶-۶-۶ مسئله فعالیت های عملیاتی عادلانه ۴: ارتقاء مسئولیت اجتماعی در حوزه نفوذ

۶-۶-۶-۱ توصیف مسئله

سازمان، شامل سازمانهای دولتی، میتواند از طریق تصمیمات تهیه و خرید و به شکل گسترده‌تر از طریق زنجیره ارزش گذاری و رهبری و مشاوره برای ارتقای گسترده بکارگیری و حمایت از اصول و فعالیتهای مسئولیت اجتماعی، بر سایر سازمانها تاثیر بگذارد. سازمان همچنین می‌تواند تقاضا برای محصولات و خدمات مسئولانه اجتماعی را افزایش دهد. این فعالیتهای نباید به عنوان جایگزین نقش مراجع جهت بکارگیری و اجرای قوانین و مقررات به نظر بیایند.

۶-۶-۶ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

سازمان باید:

- معیارهای اخلاقی، اجتماعی، زیست محیطی و برابری جنسیتی، شامل سلامت و ایمنی در سیاستهای خرید، توزیع و پیمانکاری را بکار گیرد؛
- سایر سازمانها را در بکارگیری سیاستهای مشابه بدون افراط در سیاستهای ضد رقابتی تشویق کند؛
- تحقیقات مناسب و مرتبط و پایش سازمانهای مربوط، با دیدگاه جلوگیری از به خطر افتادن تعهدات سازمان به مسئولیت اجتماعی، را بکار گیرد؛
- SMOS را حمایت کند، که شامل کمک به آنها برای بالا بردن سطح آگاهی نسبت به مسئولیت اجتماعی، بهترین فعالیتهای و کمکهای اضافی در صورت لزوم، می‌شود؛ و
- در بالا بردن سطح آگاهی سازمانها که به اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی مربوط هستند، فعالانه مشارکت داشته باشند.

۶-۶-۷ مسئله فعالیت های عملیاتی عادلانه ۵: احترام به حقوق مالکیت

۶-۶-۷-۱ توصیف مسئله

حقوق مالکیت، حقوق فیزیکی و فکری، شامل سود از زمین و سایر دارایی های فیزیکی، حق تالیف، حق ثبت اختراع، سرمایه ها، حقوق معنوی و سایر حقوق را در بر می گیرد. همچنین حقوقی را که در قانون ذکر نشده اند، نظیر دانش سنتی گروه های خاص، مانند افراد بومی، یا دارایی معنوی کارکنان یا سایرین، را نیز شامل می شود.

به رسمیت شناختن حقوق مالکیت، ارتقای امنیت فیزیکی، اقتصادی و سرمایه گذاری را، همراه با تشویق ابتکار و اختراع به دنبال دارد.

۶-۶-۷-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

سازمان باید:

- سیاستها و فعالیتهایی را که احترام به حقوق مالکیت و دانش سنتی را ارتقا می دهد، به اجرا در آورد؛
- بررسی های مناسب را به عمل آورد که اطمینان یابد که مالکیت مشروع برای استفاده یا عدم استفاده از دارایی، وجود دارد؛
- در فعالیتهایی که حقوق مالکیت را نقض می کند، اعم از سوء استفاده از شرایط غالب، تقلب و استفاده غیر قانونی از تالیف دیگران، یا نقض منافع مصرف کننده، وارد نشود؛ و
- برای دارایی که بدست می آورد یا استفاده می کند، هزینه عادلانه را بپردازد؛ و
- منافع جامعه، حقوق بشر و نیازهای اولیه فردی را در هنگام به کار بردن و حفاظت از حقوق مالکیت فیزیکی و معنوی، ملحوظ کند.

۶-۶-۷ مسائل مربوط به مصرف کننده

۶-۶-۷-۱ نمای کلی مسائل مربوط به مصرف کننده

۶-۶-۷-۱-۱ مسائل مربوط به مصرف کننده و سازمانها

سازمانهایی که تامین کننده محصولات یا خدمات برای مصرف کنندگان و مشتریان هستند، دارای مسئولیتهایی نسبت به آنها می باشند. این مسئولیتهای شامل تامین آموزش و اطلاعات صحیح، استفاده از بازاریابی عادلانه، شفاف و مفید و فرایندهای قراردادی و ارتقای مصرف پایدار، می باشد. این مسئولیتهای همچنین در به حداقل رساندن مخاطرات استفاده از محصولات یا خدمات از طریق طراحی، ساخت، توزیع، تدارک اطلاعات، خدمات حمایتی و رویه های جمع آوری دخالت دارد. بسیاری از سازمانها اطلاعات فردی را جمع آوری کرده و مسئولیت حفاظت از امنیت و حریم خصوصی اطلاعات را به عهده دارند.

سازمانها از طریق محصولات و خدماتی که ارائه می دهند و اطلاعاتی که در زمینه استفاده، اصلاح و عدم استفاده، تامین می کنند، فرصت قابل توجهی برای مشارکت در مصرف پایدار و توسعه پایدار دارند.

۶-۷-۱-۲ مسائل مربوط به مصرف کننده و مسئولیت اجتماعی

مسائل مربوط به مصرف کننده در زمینه مسئولیت اجتماعی به فعالیتهای بازاریابی عادلانه، حفاظت از امنیت و سلامت، مصرف پایدار، حل منازعات و جبران خسارات، حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی، دسترسی به محصولات و خدمات ضروری، و آموزش مربوط می‌شوند. راهنماهای سازمان ملل در زمینه حمایت از مصرف کننده، اطلاعات اساسی در مورد مسائل مربوط به مصرف کننده و مصرف پایدار ارائه می‌کنند.

جعبه ۱۰ راهنما های سازمان ملل برای حمایت از مصرف کننده

راهنماهای سازمان ملل در زمینه حمایت از مصرف کننده، مهم ترین مدرک بین المللی در حوزه حمایت از مصرف کننده است. مجمع عمومی سازمان ملل، در سال ۱۹۸۵ به اتفاق آرا این راهنماها را اتخاذ کرده است. در سال ۱۹۹۹، این راهنماها برای استفاده در مصرف پایدار گسترش یافتند. آنها دولتها را موظف کردند که مصرف کنندگان را در مقابل خطراتی که سلامت و ایمنی را تهدید می‌کند، حفاظت کنند، سهم اقتصادی مصرف کنندگان را ارتقا داده و حفاظت کنند، به مصرف کنندگان امکان دهند که با اطلاع تصمیم بگیرند، مصرف کننده را آموزش دهند، شرایط جبران خسارت برای مصرف کننده را فراهم آورند، روشهای مصرف پایدار را گسترش دهند و آزادی برای ایجاد تشکلهای مصرف کنندگان را تضمین کنند.

۶-۷-۲ اصول و ملاحظات

۶-۷-۲-۱ اصول

اصولی که فعالیتهای مسئولانه اجتماعی مربوط به مصرف کننده را هدایت می‌کند، به شرح زیر است:

- هشت اصل حقوق مصرف کننده که مورد تأیید راهنماهای سازمان ملل در زمینه حمایت مصرف کننده است، عبارتند از: اگر چه این راهنماها برای دولتها نوشته شده‌اند، اما ارزش های اساسی را در حمایت از مصرف کننده در بر می‌گیرند که می‌تواند برای سازمانهایی که مسائل مصرف کنندگان خود را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد نیز مفید باشد. این اصول حقوق ذیل را به رسمیت می‌شناسند:

- **ارضای نیازهای اساسی:** این حق که دسترسی به محصولات و خدمات ضروری اولیه، غذای کافی، پوشاک، سرپناه، مراقبتهای بهداشتی، آموزش و اصول بهداشتی، داشته باشند.

- ایمنی: این حق که در برابر محصولات، فرایندهای تولید و خدماتی که برای سلامتی یا زندگی خطرناک هستند، محافظت شوند.
- آگاه شوند: این حق که واقعیتهای مورد نیاز برای تصمیم گیری آگاهانه در اختیار آنها قرار گیرد و در مقابل تبلیغات یا برجسبهای گمراه کننده یا غیر صادقانه، محافظت شوند.
- انتخاب: این حق که قادر به انتخاب از میان گسترده ای از محصولات و خدمات، ارابه شده با قیمتهای رقابتی با اطمینان از کیفیت مطلوب باشند.
- شنیده شوند: این حق که منافع مصرف کننده در ساخت و اجرای سیاستهای دولتی و توسعه محصولات و خدمات بیان شود.
- جبران خسارات: این حق که در مقابل ادعای خسارت بجا، پرداخت عادلانه انجام شود که شامل جبران قلب واقعیت، خدمات غیر رضایت بخش و محصولاتی که بد تولید شده اند، می باشد.
- آموزش مصرف کننده: این حق که دانش و مهارت مورد نیاز برای انتخاب مطمئن و آگاهانه محصولات و خدمات همراه با آگاهی از حقوق اولیه مصرف کننده و مسئولیتها و چگونگی عمل بر اساس آن، را کسب کنند.
- محیط زیست سالم: این حق که در محیط زیستی زندگی و کار کنند که برای رفاه نسلهای حال و آینده تهدید آمیز نباشد.
- سایر اصول:

- احترام به حق حریم خصوصی: این بند از ماده ۱۲ بیانیه جهانی حقوق بشر گرفته شده است، که هیچ کس نباید مورد مداخله خودسرانه حریم خصوصی، خانواده، خانه یا متعلقات قرار بگیرد، یا شهرت و اعتبار آن شخص مورد حمله قرار بگیرد، و هر فرد این حق را دارد که در مقابل چنین مداخله یا حملات تحت حمایت قانون قرار بگیرد؛ و
- رویکرد پیشگیرانه: این بند از بیانیه ریو در مورد محیط زیست و توسعه گرفته شده است که جایی که تهدیدهای جدی یا صدمات بازگشت ناپذیر برای محیط زیست یا سلامت بشر وجود دارد، کمبود قطعیت علمی کامل نباید دلیلی برای به تعویق انداختن سنجشهایی برای جلوگیری از تخریب محیط زیست یا صدمه به سلامت بشر باشد.
- ارتقای تساوی جنسیتی و قدرت دادن به زنان: این بند از اهداف توسعه هزاره گرفته شده است و مبنای اضافی را تامین میکند که مسائل مصرف کننده را تحلیل کرده و از تداوم یک کلیشه جنسیتی اجتناب می کند.

۶-۷-۲-۲ ملاحظات

- اگرچه این مسئولیت اصلی دولت است که از احترام به حق رضایت مندی از نیازهای اولیه، اطمینان یابد، سازمان می تواند در اجرای این حق مشارکت داشته باشد. بویژه در حوزههایی که دولت معرفی شده توسط حکومت، نیازهای اولیه مردم را برآورده نمی کند یا توان آن را ندارد، سازمانها باید نسبت به تاثیر اقدامات خود بر توانایی مردم در بر آوردن نیازهای اولیه، حساس باشند. سازمانها باید از اقداماتی که این توانایی را به خطر می اندازد، پرهیز کنند.
- با مصرف کنندگان آسیب پذیر باید با توجه ویژه ای برخورد شود. آنها نیازهای خاصی دارند چون که ممکن است حقوق خود و مسئولیتها را نشانسانند یا ممکن است نتوانند بر اساس دانش خود عمل کنند. آنها ممکن است نا آگاه یا ناتوان از ارزیابی خطرات بالقوه مرتبط با محصولات یا خدمات یا قضاوت متعادل در مقابل بازاریابی، باشند.

۶-۷-۳ مسئله مربوط به مصرف کننده ۱: بازاریابی عادلانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و فعالیتهای قراردادی

عادلانه

۶-۷-۳-۱ توصیف مسئله

بازاریابی عادلانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و فعالیتهای قراردادی عادلانه، اطلاعاتی را در مورد محصولات و خدمات ارائه می‌دهد به گونه‌ای که برای مصرف کننده قابل درک باشد. این اطلاعات به مصرف کننده امکان می‌دهد که تصمیمات آگاهانه-ای درباره خرید بگیرد و ویژگیهای محصولات و خدمات متفاوت را با هم مقایسه کند. فعالیتهای قراردادی عادلانه با هدف حفاظت از منافع مشروع تامین کنندگان و مصرف کنندگان در کاهش عدم تعادل در قدرت معامله کننده در گروهها انجام می‌شوند.

جزئیات محصولات و خدمات ارائه شده توسط تامین کنندگان، نقش مهمی را در تصمیمات خرید ایفا می‌کند. بدین دلیل که این اطلاعات تنها داده های قابل دسترسی به سهولت برای مصرف کننده ها هستند. بازاریابی و اطلاعات ناعادلانه، ناقص و گمراه کننده، مصرف کننده را به سمت خرید محصولات و خدماتی سوق می‌دهد که نیازهای او را بر آورده نمی‌کند و منجر به اتلاف پول، منابع و زمان می‌شود و ممکن است حتی برای مصرف کننده یا محیط زیست خطرناک باشد.

۶-۷-۳-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

در هنگام ارتباط با مصرف کننده، سازمان باید:

- در فعالیتهای فریب آمیز، گمراه کننده، کلاه بردارانه و ناعادلانه، شامل حذف اطلاعات حساس وارد نشود؛

- تبلیغات و بازاریابی را به روشنی مشخص کند؛

- به وضوح کلیه قیمتها و مالیاتها، تعاریف و اصطلاحات محصولات و خدمات، و هزینه کلیه لوازم جانبی مورد نیاز برای استفاده و تحویل را آشکار کند. وقتی به مصرف کننده اعتبار پیشنهاد می‌کند، جزئیات مربوط به نرخ سود سالانه واقعی و هزینه نرخ درصد میانگین (APR) ، را که شامل هزینه ها، مقداری که باید پرداخت شود، تعداد پرداختها و سررسید پرداختهای قسطی، را نیز ارائه دهد؛

- قادر باشد که دعاوی و ادعاها را با دلیل و مدرک اثبات کند؛

- از متن یا تصاویری که بصورت کلیشه است، مانند آنچه به جنسیت، مذهب، نژاد و تمایل جنسی مربوط می‌شود، استفاده نکند؛

- به شکل ناعادلانه گروه های آسیب پذیر را هدف قرار ندهد (به جعبه ۵ مراجعه شود) ؛

- اطلاعات کامل، صحیح، قابل درک و قابل مقایسه را در زمینه‌های ذیل ارائه دهد:

- در تمام زمینه های مربوط به محصولات و خدمات، از قبیل محصولات سرمایه گذاری و مالی، طول عمر کامل محصول در نظر گرفته شود؛
- جنبه های کلیدی کیفیت محصولات و خدمات از طریق رویه های آزمون استاندارد شده تعیین شوند و در صورت امکان با عملکرد متوسط یا بهترین اقدام مقایسه شوند. فراهم کردن چنین اطلاعاتی باید محدود به شرایطی باشد که مناسب و عملی بوده و به مصرف کنندگان کمک کند؛
- جنبه های ایمنی و سلامت محصولات و خدمات، مانند مواد خطرناک و مواد شیمیایی خطرناک که حاوی این مواد هستند یا از این محصولات آزاد می شوند؛ و
- آدرس فیزیکی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی سازمان، وقتی که استفاده داخلی یا فروش برون مرزی دارد، شامل ابزاری مانند اینترنت، تجارت الکترونیک، یا خرید پستی.
- قراردادهایی استفاده کند که:
- شامل تعاریف قرارداد ناعادلانه، مانند ممانعت از موجودی بانکی، حق یک جانبه تغییر قیمتها و شرایط، انتقال خطر ورشکستگی به مصرف کنندگان یا قراردادهای طولانی مدت بی جهت، نشود؛
- اطلاعات روشن و کافی درباره قیمتها، تعاریف، شرایط و هزینه ها ارائه دهد.

۶-۷-۴ مسئله مربوط به مصرف کننده ۲: حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف کنندگان

۶-۷-۴-۱ توصیف مسئله

حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف کنندگان، شامل فراهم کردن محصولات و خدماتی که ایمن هستند و خطرات زیان آور غیر قابل قبول هنگام استفاده یا مصرف توسط مصرف کنندگان به شکل مستقیم یا غیر مستقیم را ندارند، یا وقتی آنها با یک روش قابل پیش بینی معقول، استفاده نادرست می شوند، می باشد. دستور عملهای روشن برای استفاده ایمن، همچنین قسمت مهمی از حفاظت از سلامت و ایمنی می باشد.

حرکت سریع تغییرات در طراحی محصول، ساخت و مواد بدین معنی است که محصولات و خدمات، پیش از اینکه الزامات ایمنی نظم بخش در محل داشته باشند، مورد استفاده قرار می گیرند. جهانی شدن، باید منجر به افزایش در حرکت برون مرزی محصولات و خدمات شود، که فشار زیادی را بر منابع آزمایشی و تنظیم آنها وارد می کند.

اعتبار سازمان ممکن است به شکل مستقیم از اثر محصولات و خدمات بر سلامت و ایمنی مصرف کنندگان، تاثیر بپذیرد.

محصولات و خدمات باید ایمن باشند، فارغ از اینکه الزامات قانونی بجا وجود دارد یا خیر. ایمنی شامل پیش بینی خطرات احتمالی برای جلوگیری از خطر یا خسارت (آسیب) می باشد. از آنجا که همه خطرات قابل پیش بینی نیستند، سنجش های حفاظت از ایمنی، مکانیزم هایی برای استرداد یا فراخوان را در بر می گیرد.

۶-۷-۴-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

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

- محصولات و خدماتی را ارائه دهد که در شرایط استفاده قابل پیش بینی معقول و عادی، برای مصرف کنندگان، دارایی آنها، سایر افراد و محیط زیست ایمن باشد؛

- کفایت قوانین، مقررات، استانداردها و سایر ویژگیهای مربوط به ایمنی و سلامت را ارزیابی کند. سازمانها باید از حداقل الزامات مربوط به ایمنی فرا تر روند، در جایی که آشکارا الزامات بیشتر، محافظت به مراتب بهتری را فراهم می‌آورد، به عنوان مثال وقوع حوادث مرتبط با محصولات و خدمات که مطابق با حداقل الزامات هستند، یا در دسترس بودن طراحی محصولات و خدماتی که می‌توانند تعداد و / یا شدت حوادث را کاهش دهند؛

- مخاطرات در طراحی محصولات را به حداقل برساند:

- گروه‌های مصرف کننده احتمالی را شناسایی کرده و مراقبت ویژه ای از گروه‌های آسیب پذیر داشته باشد؛
- کاندیداهای مصرف و سوء استفاده قابل پیش بینی معقول از محصول، فرایند یا خدمت و خطراتی که در تمام مراحل و شرایط بوجود می‌آید، را شناسایی کند؛
- خطرات مربوط به هر گروه مصرف کننده/ در تماس، شامل زن باردار، که از خطرات شناسایی شده بوجود می‌آید، را تخمین زده و ارزیابی کند؛ و
- با استفاده از اولویت بندی به شرح زیر خطرات را کاهش دهد: طراحی ایمن ماندگار، ابزار محافظتی و اطلاعات برای مصرف کننده.

- در ایجاد محصول، از استفاده از مواد شیمیایی که به عنوان سرطان زا، عامل اختلالات ژنتیکی، سمی برای باروری، یا bio-accumulative طبقه بندی می‌شوند، اجتناب کنند. اگر چنین محصولاتی برای فروش ارائه شوند، باید به روشنی بر چسب زده شوند؛

- در جایی که مناسب و امکان پذیر است و به مصرف کننده کمک می‌کند، قبل از معرفی مواد جدید و روشهای تولید، ارزیابی ریسک برای سلامت بشر بر روی محصولات و خدمات انجام شود و در زمان مقتضی مستندات مربوط در دسترس قرار بگیرد؛

- اطلاعات ایمنی حیاتی به مصرف کننده انتقال داده شود و هر جا که امکان پذیر است از نمادهایی که ترجیحا مورد قبول بین المللی است، علاوه بر اطلاعات متنی استفاده شود؛

- مصرف کنندگان را در استفاده درست از محصولات راهنمایی کند و آنها را نسبت به خطراتی احتمالی و عادی قابل پیش بینی مربوط به استفاده از محصول آگاه سازد؛

- روشهای پایشی را ایجاد کند که از غیر ایمن بودن محصولات در نتیجه جابجایی و ذخیره سازی نادرست در هنگامی که در اختیار مصرف کننده است، جلوگیری شود؛ و

- هنگامی که محصولی که وارد بازار شده، خطر پیش بینی نشده‌ای را نشان می‌دهد، نقص جدی دارد یا دارای اطلاعات گمراه کننده یا نادرست است، همه محصولاتی که هنوز در زنجیره توزیع هستند، مسترد شوند، و محصولات با استفاده از تدابیر مناسب و رسانه هایی که به اطلاع خریداران محصول می‌رسند، فراخوان شوند.

۶-۷-۵ مسئله مربوط به مصرف کننده ۳: مصرف پایدار

۶-۷-۵-۱ توصیف مسئله

مصرف پایدار، مصرف محصولات و منابع در یک نرخ ثابت همراه با توسعه پایدار است. این مفهوم توسط بیانیه ۸ 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، دولت‌ها باید شیوه‌های غیر پایدار تولید و مصرف را کاهش داده و حذف کنند. مصرف پایدار همچنین نگرانی در زمینه رفتار اخلاقی مربوط به رفاه حیوانات را در بر می‌گیرد.

نقش سازمان در مصرف پایدار، از محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهد، فرایندهای تولید که بکار می‌گیرد و طبیعت اطلاعاتی که در اختیار مصرف کننده قرار می‌دهد، ناشی می‌شود.

نرخ مصرف کنونی به شکل آشکار ناپایدار است، که منجر به تخریب محیط زیست و مصرف منابع می‌شود. مصرف کنندگان نقش محوری در پرورش توسعه پایدار از طریق تصمیمات خرید دارند.

۶-۷-۵-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

برای دستیابی به مصرف پایدار، سازمانها در شرایط مقتضی باید:

- محصولات و خدمات سودمند به لحاظ اجتماعی و زیست محیطی ارائه دهند و اثرات مضر بر محیط زیست و جامعه را به شیوه‌های زیر کاهش دهند:

- محصولات و خدماتی که با توجه به چرخه کامل عمر تا حد ممکن کارآمد باشد، را ارائه کنند؛

- از حیوانات به شکلی که تمامیت فیزیکی آنها محترم شمرده شود و از ظلم پرهیز شود، پرورش و نگهداری کنند؛

- در صورت امکان، هر نوع تاثیر منفی محصولات و خدمات بر محیط زیست و مانند صدا و پسماند، را حذف یا به حداقل برسانند؛

- طراحی محصولات و بسته بندی، به گونه‌ای که به آسانی قابل استفاده مجدد، اصلاح یا بازیافت باشند، و در صورت امکان خدماتی در زمینه بازیافت یا دفع ارائه یا پیشنهاد شود؛

- اطلاعات قابل ردیابی درباره فاکتورهای اجتماعی و زیست محیطی مربوط به تولید و تحویل محصولات و خدمات خود، شامل اطلاعات در مورد کارآمدی منابع در صورت مرتبط بودن و در نظر گرفتن زنجیره ارزش، در اختیار مصرف کنندگان و مشتریان قرار دهند؛

- اطلاعاتی در زمینه مسئولیت اجتماعی سازمانهای تولید کننده محصولات و خدمات، در اختیار مصرف کنندگان قرار دهند؛

- اطلاعاتی در مورد پایداری محصولات و خدمات، شامل کارایی، کشور مبدأ، بازدهی انرژی (اگر قابل اجرا باشد)، محتویات و اجزا (شامل، استفاده از ارگانیک‌ها، اصلاح شده ژنتیکی، اگر مرتبط باشد)، تاثیر بر سلامت، موارد مربوط به رفاه حیوانات، استفاده ایمن، نگهداری، ذخیره سازی و دفع محصولات و بسته بندی آنها، به مصرف کننده ارائه دهند؛ و

- از طرح های با طبقه بندی بومی و/یا سایر معیارها برای مرتبط ساختن خصوصیات محیط زیستی و اجتماعی محصولات و خدمات استفاده کنند؛ و

- با استفاده از اصول عمومی طراحی، امکان دسترسی مصرف کنندگان به محصولات و خدمات را فراهم آورند، به عنوان مثال:

- طراحی محصولاتی که به راحتی توسط افراد با ابزار، دسترسی و توانایی متفاوت استفاده شوند و در زمینه دسترسی به آنها اطلاعاتی ارائه شود؛ و

- اطلاعاتی در مورد محصولات و خدماتی که در دسترس افراد دارای معلولیت هستند، ارائه شود.

۶-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف کننده ۴: خدمت به مصرف کننده، پشتیبانی و حل اختلاف

۶-۷-۶-۱ توصیف مسئله

خدمت به مصرف کننده، پشتیبانی و حل شکایت و اختلاف، مکانیزم هایی هستند که سازمان برای نیل به نیازهای مصرف کننده پس از آنکه محصولات و خدمات خریداری یا تامین شدند، بکار می گیرد. این مکانیزمها شامل ضمانت نامه و تعهد قانونی، پشتیبانی فنی در زمینه مصرف، قوانین عودت دادن، تعمیر و نگهداری می شوند.

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

تامین کنندگان محصولات و خدمات می توانند با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بالا رضایت مصرف کننده را افزایش دهند و میزان شکایات را کاهش دهند. آنها باید آگاهی روشنی در زمینه استفاده صحیح و منبع یا جبران خسارت کارایی معیوب، در اختیار مصرف کننده بگذارند. آنها همچنین می توانند بر اثربخشی رویه های خدمات پس از فروش، پشتیبانی و حل اختلاف را با کمک نظرسنجی از مصرف کنندگان نظارت کنند.

۶-۷-۶-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

سازمان باید:

- با پیشنهاد امکان عودت دادن محصولات در یک دوره زمانی مشخص، یا سایر شیوه های مناسب جبران خسارت به مصرف کنندگان، شامل کسانی که محصولات را به شیوه خرید از راه دور تهیه کرده اند، در شیوه های پیشگیرانه برای جلوگیری از شکایات درگیر باشد؛

- شکایت را بررسی کند و اقدامات خود را در پاسخ به شکایات بهبود بخشد؛

- اگر مربوط باشد، تعهدنامه های قانونی ارائه دهد که زمان ضمانت نامه را از نظر قانونی افزایش دهد و برای زمان مورد انتظار عمر محصول مناسب باشد؛

- به روشنی نحوه دسترسی به خدمات پس از فروش، پشتیبانی، حل اختلاف و مکانیزم های جبران خسارت را در اختیار مصرف کننده قرار دهد؛

- سیستمهای اطلاع رسانی و پشتیبانی کافی و موثر ارائه دهد؛

- تعمیر و نگهداری را با قیمت قابل قبول ارائه دهد و در مورد در دسترس بودن لوازم یدکی محصولات، اطلاعات را به سهولت در اختیار بگذارد؛

- از رویه های حل اختلاف، حل کشمکش و جبران خسارت بر مبنای استانداردهای ملی و بین المللی، که رایگان هستند یا حداقل هزینه را برای مصرف کنندگان دارند، و مصرف کنندگان نیاز ندارند از حق پیگرد منبع قانونی صرف نظر کنند، استفاده کند.

جعبه ۱۱ حل اختلاف

به عنوان بخشی از خانواده استانداردهای مدیریت کیفیت ISO 9000، مجموعه‌ای از سه استاندارد راهنما وجود دارد که مربوط می‌شوند به: قواعد رضایت مشتری که برای کاهش احتمال بوجود آمدن شکایات، رسیدگی به شکایات و حل اختلاف بیرونی در شرایطی که شکایات درون سازمان قابل حل نیستند، طراحی شده اند. این سه استاندارد در کنار هم یک رویکرد منظم برای جلوگیری از شکایات و رسیدگی به حل اختلاف دارند. سازمانها همچنین می‌توانند بر اساس نیازها و موقعیتهای، یک یا دو استاندارد را بکار گیرند. راهنمای این استانداردها به سازمانها برای انجام تعهدات خود برای جبران خسارت مشتریان و فرصت دادن به آنها برای اینکه شنیده شوند، کمک می‌کند. این استانداردها به شکل زیر عمل می‌کنند:

- ISO 10001، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری - راهنماهای قواعد اجرایی سازمانها. هنگامی که سازمانها نسبت به مشتریان در زمینه محصولات و خدمات (قواعد) تعهدات صادقانه دارند، احتمال بوجود آمدن شکایات کاهش می‌یابد. اگر شکایتی وجود داشته باشد، محتوی قواعد، به گروه ها برای درک توقعات رفتار مناسب کمک می‌کند. این استاندارد در توسعه و اجرای موثر، عادلانه و دقیق قواعد اجرایی کمک می‌کند.

- ISO 10002، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنماهای رسیدگی به شکایات در سازمانها. این استاندارد بین المللی راهنمایی را برای چگونگی پاسخ گویی عادلانه و موثر به شکایات مربوط به محصولات و خدمات ارائه میکند. یک رویکرد منظم برای رسیدگی به شکایات می‌تواند نقش مهمی در افزایش رضایت مشتری ایفا کند.

- ISO 10003، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنما های حل اختلافات بیرونی سازمان. موضوع این استاندارد بین المللی، شرایطی است که سازمان قادر به حل شکایات از طریق مکانیزمهای رسیدگی به شکایات داخلی نیست. این استاندارد راهنمایی را مربوط به توسعه و اجرای فرایندهای حل اختلاف بیرونی مانند میانجیگری، حکمیت و خدمات بازرسی ارائه می‌دهد.

۶-۷-۷ مسئله مربوط به مصرف کننده ۵: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کننده

۶-۷-۷-۱ توصیف مسئله

حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف کننده، به منظور حفاظت از حریم حقوق مصرف کنندگان با محدود کردن انواع اطلاعاتی که جمع آوری شده‌اند و راه‌هایی که بوسیله آنها این اطلاعات بدست آمده، استفاده و حفظ شده اند، می‌باشد.

افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی، شامل تراکنش مالی و رشد پایگاه داده‌ها در مقیاس بزرگ، نگرانی در مورد چگونگی حفاظت از حریم مصرف کننده، بویژه در مورد اطلاعات قابل شناسایی فردی بوجود آورده است.

سازمانها می‌توانند با استفاده از سیستم‌های سخت برای بدست آوردن، استفاده و حفاظت اطلاعات مصرف کننده، اعتماد و اطمینان مصرف کنندگان را حفظ کنند.

۶-۷-۷-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

برای اینکه در حین جمع آوری و فراورش اطلاعات شخصی از تجاوز به حریم خصوصی جلوگیری شود، سازمان باید:

- جمع آوری اطلاعات شخصی را تنها به اطلاعاتی محدود کند که یا برای تهیه محصولات یا خدمات ضروری هستند یا با آگاهی و موافقت داوطلبانه مصرف کننده بدست می‌آیند؛

- اطلاعات با وسایل قانونی و عادلانه بدست آیند؛

- قبل یا در هنگام جمع آوری اطلاعات، هدف از گردآوری اطلاعات شخصی تصریح شود؛

- به غیر از اهداف ذکر شده، اطلاعات شخصی آشکار نشده، در دسترس قرار نگیرد و استفاده نشود، که شامل بازاریابی می‌شود، جز با موافقت آگاهانه و داوطلبانه مصرف کننده یا مرجع قانونی؛

- حق مصرف کنندگان را برای تایید اینکه آیا سازمان، اطلاعات مربوط به آنها را دارد و اطلاعات را مطابق قانون مورد اعتراض قرار دهند، تامین کند. اگر اعتراض موفقیت آمیز باشد، آن اطلاعات حذف، تصحیح، تکمیل یا تغییر داده شود؛

- اطلاعات شخصی با استفاده از شیوه‌های حفاظتی قابل قبول محافظت شود؛

- در زمینه توسعه، فعالیتها و سیاستهای مرتبط با اطلاعات شخصی روشن باشد، و راه‌های دسترسی آسان برای استفاده‌های اصلی و طبیعی و موجود اطلاعات شخصی را فراهم کند؛

- هویت و مکان معمول فرد مسئول حفاظت اطلاعات در سازمان (برخی مواقع کنترل کننده اطلاعات نامیده میشود) را آشکار کند، و این فرد مطابق با معیارهای بالا جوابگو باشد.

۶-۷-۸ مسئله مربوط به مصرف کننده ۶: ارزیابی خدمات ضروری

۶-۷-۸-۱ توصیف مسئله

اگرچه دولت مسئول است که محترم شمرده شدن حق رضایت از نیازهای اساسی را تضمین کند، در بسیاری از مکانها و شرایط، دولت حفاظت از حق را تضمین نمی‌کند یا قادر به تضمین آن نیست. حتی اگر رضایت از نیازهای اساسی برقرار باشد، حق خدمات ضروری، مانند الکتریسیته، گاز، آب، و تلفن ممکن است کاملاً حفاظت نشود. سازمان می‌تواند در اجرای این حق مشارکت کند.

۶-۷-۸-۲ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

سازمانی که خدمات ضروری را تامین می‌کند، باید:

- در صورت عدم پرداخت، از ارائه خدمات ضروری سر باز نزند بدون اینکه به مصرف کننده امکان پرداخت در محدوده زمانی قابل قبول بدهد؛
- در تدوین اولویتها و هزینه‌ها، تعرفه‌ای پیشنهاد دهد که به نیازمندان یارانه تعلق بگیرد؛
- در ارائه اطلاعات مربوط به تعیین قیمتها و هزینه‌ها شفاف عمل کند،
- در موارد عدم پرداخت صورت حسابهای قابل پرداخت دسته جمعی بوسیله یک گروه از مصرف کنندگان، به قطع خدمات جمعی که همه مصرف کنندگان را بدون در نظر گرفتن پرداخت آنها جریمه می‌کند، متوسل نشود؛
- هر گونه انقطاع یا تعلیق عرضه را به شکل یکسان مدیریت کند، از تبعیض در قبال هر گروه از مصرف کنندگان اجتناب کند؛
- پیوسته سیستمهای خود را برای جلوگیری از قطع خدمات، نگهداری و ارتقا دهد.

۶-۷-۹ مسئله مربوط به مصرف کننده ۷: آموزش و آگاهی

۶-۷-۹-۱ توصیف مسئله

مشوقهای آموزش و آگاهی به مصرف کنندگان امکان می‌دهد که از حقوق و مسئولیتهای خود به خوبی آگاه و مطلع شوند، نقش فعالی را بر عهده بگیرند و تصمیمات خرید زیرکانه‌ای بگیرند و مسئولانه مصرف کنند. مصرف کنندگان زیان دیده در مناطق شهری و روستایی، شامل مصرف کنندگان کم درآمد و کم سواد و بی سواد، نیاز ویژه‌ای برای آموزش و افزایش آگاهی دارند.

هدف از آموزش مصرف کننده، تنها انتقال دانش نیست، بلکه انجام فعالیتهایی برای عمل به آن دانش است که شامل ایجاد مهارتها برای ارزیابی محصولات و خدمات و انجام مقایسه می‌شود. آموزش به ایجاد آگاهی در مورد تاثیر گزینه‌های مصرف بر

دیگران و بر توسعه پایدار نیز مربوط می‌شود. آموزش، از سازمان در مقابل مصرف کننده‌ای که هنگام استفاده از محصولات و خدمات آسیب دیده، سلب مسئولیت نمی‌کند.

۶-۷-۹ اقدامات مربوط و / یا انتظارات

در آموزش مصرف کنندگان، سازمان، هنگامی که مرتبط است، باید موارد ذیل را در نظر بگیرد:

- ایمنی و سلامت، شامل محصولات خطرناک؛

- اطلاعات در مورد مقررات مناسب، روشهای جبران خسارت و نمایندگان و سازمانها برای حفاظت از مصرف کنندگان؛

- علامت گذاری محصولات و خدمات و اطلاعات ارائه شده در کتابهای راهنما و دستورالعملها؛

- اطلاعات در مورد اندازه ها و وزنها، قیمتها، شرایط اعتباری و در دسترس بودن خدمات ضروری؛

- محصولات سرمایه گذاری و مالی؛

- محافظت از محیط زیست؛

- استفاده موثر از مواد، انرژی و آب؛

- مصرف پایدار؛ و

- دفع بسته بندیها و محصولات.

۶-۸ مشارکت و توسعه جامعه

۶-۸-۱ نمای کلی از مشارکت و توسعه جامعه

امروزه در بسیاری موارد پذیرفته شده است که سازمانها با جوامعی که در آن فعالیت می‌کنند، رابطه داشته باشند. این رابطه ممکن است بر اساس مشارکت جامعه برای توسعه جامعه باشد. توسعه و مشارکت جامعه هر دو اجزای یکپارچه توسعه گسترده پایدار هستند. مشارکت جامعه- به صورت فردی یا از طریق انجمن ها به منظور افزایش کمکهای مساعد عمومی در تقویت جامعه مدنی است. سازمانهایی که با شیوه‌ای احترام آمیز با جامعه و نهادهای آن برخورد می‌کنند، ارزشهای دموکراتیک و مدنی را منعکس و تقویت می‌کنند.

برای اهداف این بند، جامعه عموماً به محل مسکونی یا سایر مکانهای اجتماعی که در نزدیکی فیزیکی مقر یا مقرهای سازمان واقع شده، اطلاق می‌شود. گرچه در برخی شرایط این واژه ممکن است، به شکل گسترده‌تری تعریف یا فهمیده شود، به عنوان مثال، جامعه مجازی مربوط به یک گروه نژادی خاص یا میزان توسعه یافتگی. روابط با جامعه بر اساس ماهیت، اندازه و هدف سازمان متغیر است.

۶-۸-۲ اصول و ملاحظات

مشارکت جامعه فراتر از شناسایی و حضور ذینفعان در رابطه با تاثیر فعالیتهای سازمان است؛ همچنین حمایت و شناسایی جامعه را نیز در بر می‌گیرد. علاوه بر موارد ذکر شده، موجب تایید ارزشهای جامعه می‌شود. مشارکت اجتماعی سازمانها باید تصدیق کند که سازمان، یک ذینفع در جامعه است و منافع مشترک قابل توجهی با همه اعضای جامعه دارد. مشارکت اجتماعی موثر، هم کیفیت زندگی اجتماعی و هم توانایی سازمان برای نیل به اهداف خود را، افزایش می‌دهد (برخی مواقع به آن گواهی نامه اجتماعی فعالیت، اطلاق می‌شود). مشارکت اجتماعی، وسیله کلیدی کمک به سازمان برای شناسایی موثرترین راهها برای توسعه اجتماعی است.

همکاری سازمان در توسعه، سطح رفاه در جامعه را ارتقا می‌دهد. توسعه، به معنی بهبود کیفیت زندگی مردم است. توسعه، افزایش تنوع فعالیتهای اقتصادی که موجب رضایت بیشتر نیازهای جامعه است، را در بر می‌گیرد. توزیع متعادل خروجی های رشد اقتصادی، همچنین برای ریشه کنی فقر و نابرابری، تحقق حقوق اجتماعی و اقتصادی و سود کلی جامعه، ضروری است. ابعاد اجتماعی فرایند توسعه، به شرایط مربوط به حق استاندارد زندگی مطلوب، مانند حق سلامت و آموزش، مرتبط است. همچنین حقوق سیاسی و مدنی اظهار شده در نهادهای مدنی و نقش قانون را شامل می‌شود.

بیانیه کپنهاگ، نیاز فوری پرداختن به چالشهای اجتماعی عمیق، به خصوص فقر، بیکاری و محرومیت اجتماعی را تصدیق کرده است. بیانیه کپنهاگ و برنامه اقدام، جامعه بین المللی را برای غلبه بر فقر، هدف اشتغال مولد و آزادانه انتخاب شده و پرورش یکپارچگی اجتماعی مهم برای اهداف توسعه، متعهد کرده است. بیانیه هزاره سازمان ملل، تاکید مجدد کرده است که اگرچه اصولا توسعه باید توسط سیاستهای دولتی، هدایت و به جلو رانده شود، اما فرایند توسعه، به مشارکت همه سازمانها، دولتی و خصوصی، بزرگ و کوچک بستگی دارد. بیانیه هزاره، اهدافی را معین کرده است که با کمک آنها میتوان با چالشهای اصلی توسعه جهانی مواجه شد (برای اطلاعات بیشتر به جعبه ۱۲ مراجعه شود). مشارکت جامعه، در سطح محلی، در رسیدن به این اهداف سهیم است.

جعبه ۱۲ اهداف توسعه هزاره

اهداف توسعه هزاره (MDGs)، هشت هدف هستند که باید تا سال ۲۰۱۵ تحقق یابند، که پاسخ گوی چالشهای اصلی توسعه جهانی هستند. MDGs از اهداف و اقدامات قید شده در بیانیه هزاره که توسط ۱۸۹ کشور پذیرفته شده است و ۱۴۷ تن از سران دولتها و حکومتها در اجلاس هزاره سازمان ملل در سپتامبر ۲۰۰۰، آن را امضا کرده اند، برگرفته شده است. MDGs به ۲۱ هدف قابل سنجش، طبقه بندی می‌شود که با ۵۹ شاخص اندازه گیری می‌شوند.

این هشت MDGs عبارتند از:

۱. ریشه کنی کامل فقر و گرسنگی
۲. دستیابی به آموزش اولیه جهانی
۳. ارتقای برابری جنسیتی و قدرت بخشی به زنان
۴. کاهش مرگ و میر کودکان
۵. بهبود سلامت مادران
۶. مبارزه با HIV/AIDS، مالاریا و سایر بیماریها
۷. تضمین محیط زیست پایدار
۸. افزایش مشارکت جهانی در زمینه توسعه

موارد کلیدی که سازمان می‌تواند در توسعه اجتماعی مشارکت داشته باشد، شامل اشتغال از طریق گسترش و تنوع فعالیتهای اقتصادی و توسعه فنی، می‌شود. سازمان همچنین می‌تواند، از طریق سرمایه گذاریهای اجتماعی در ثروت و ایجاد درآمد، از

طریق مشوق های توسعه اقتصادی محلی؛ گسترش آموزش و برنامه های توسعه مهارت ها؛ حراست فرهنگی و ایجاد خدمات سلامت اجتماعی، مشارکت داشته باشد.

مهم ترین حوزه ها، به جامعه خاص و دانش منحصر بفرد، منابع و ظرفیتی که هر سازمان به اجتماع می دهد، بستگی دارد. بدین دلیل، مشارکت اجتماعی بسیار مهم است. سازمان ممکن است فعالانه در جامعه مشارکت داشته باشد و بر یک بخش از توسعه اجتماعی به عنوان تعهد اصلی، متمرکز باشد. به عنوان مثال، NGO فعال در زمینه سواد آموزی زنان، میتواند با نهادهای اجتماعی گوناگون همکاری کند. در اینگونه موارد، سازمان، در گفتمان با جامعه، ممکن است بهترین را برای مشارکت در توسعه اجتماعی را، تمرکز بر تعهد اصلی خود، تشخیص دهد. سازمان دیگر ممکن است، از طریق گفتمان با جامعه تشخیص دهد که دارای تخصصی است، مانند دانش نسبت به فرایندهای سلامت و ایمنی، که برای سایر سازمانهای جامعه سودمند است و میتواند مشارکت اصلی آن باشد. مشارکت در جامعه، آگاهی از مسائل توسعه اجتماعی و همکاری به هر شکل ممکن، اهمیت دارد.

سازمانها، خیلی اوقات توسط مراجع قانونی و سایر سازمانها به مشارکت در کوشش برای غلبه بر مشکلات و چالشهای روبروی جامعه، دعوت می شوند. سازمانها حتی ممکن است رهبری را از طریق برنامه های ویژه در حمایت از جامعه، در زمینه منابع و دانش، به دست بگیرند. مشارکت سازمانها در توسعه جامعه، نتایج بهتری دارد هنگامی که از طریق مشورت با جوامع محلی انجام شود، تا اجرای اولویت های آنها تضمین شود. مشارکت باید به گونه ای انجام شود که حق تصمیم گیری اعضای جامعه در مورد زندگی جامعه خود، محترم شمرده شود. هر چه فعالیتهای گسترده تری در همکاری با جامعه انجام شود، احتمال اینکه در جهت اهداف توسعه خود باشند و پایدار باقی بمانند، بیشتر می شود.

همسوئی مشارکت سازمانها در اجتماع با اولویتهای سیاست ملی و محلی، نتایج توسعه را با حداکثر می رساند. این رویکرد همچنین برای دستیابی به منافع متقابل چشم انداز مشترک و درک مشترک اولویتهای توسعه و همکاری، و ارتقای نتایج پایدار حضور، اهمیت دارد.

توسعه اجتماع بیش از یک حرکت تنها بشر دوستانه است، و نباید جایگزین مشارکت در سایر راههای مسئولانه اجتماعی شود. توسعه، یک هدیه منفرد به جامعه نیست، بلکه یک رابطه جاری میان سازمان و جامعه ای که در آن فعالیت می کند، می باشد.

فعالیتهای اصلی سازمان که بدون قصد برای جامعه محلی سودمند هستند، ممکن است به عنوان مشارکت در توسعه اجتماعی تلقی شود. با یکپارچه سازی مفهوم مشارکت جامعه به صورت فعالیتهای روز به روز سازمان، سازمان می تواند منافع این فعالیتها و توسعه پایدار درون جامعه را به حداکثر برساند. سازمان همچنین می تواند، با هزینه اضافی اندک، از مهارت های ذاتی خود برای مشارکت در جامعه استفاده کند.

جعبه ۱۳ مشارکت در توسعه اجتماعی از طریق فعالیتهای اصلی سازمان

نمونه ای از برخی راههایی که فعالیتهای اصلی سازمان، می‌توانند در توسعه اجتماعی مشارکت کنند، عبارتند از:

- به حداکثر رساندن فرصتها برای مشارکت سازمان در فعالیتهایی که در صورت عدم مشارکت امکان پذیر نیست (به عنوان مثال، آموزش روشهای کشاورزی مدرن)؛
- مشارکت در جامعه در مرحله طرح ریزی قبل از ایجاد راه دسترسی سازمان برای شناسایی چگونگی اصلاح یک طرح که مطابق با نیازهای جامعه باشد (به عنوان مثال، ایجاد دسترسی برای کشاورزان محلی)؛
- استفاده اتحادیه‌های بازرگانی از شبکه اعضای خود برای انتشار اطلاعات درباره فعالیت‌های بهداشتی خوب به جامعه گسترده‌تر؛ و
- ساخت واحد تصفیه آب توسط صنعت آب قوی، برای نیازهای خود که همچنین آب بهداشتی را برای جامعه محلی تامین کند.

۶-۸-۳ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه: مشارکت اجتماعی

۶-۸-۱-۳ توصیف مسئله

مشارکت اجتماعی، توسعه موثر سازمان در جامعه است. این مشارکت، رویکردی با هدف حل مشکل، پرورش همکاری با سازمانهای محلی و ذینفعان و اشتیاق برای حضور به عنوان شهروند سازمانی خوب، صورت می‌گیرد. سازمانها از طریق شرکت، و حمایت از نهادهای مدنی و حضور در شبکه‌هایی از گروه‌ها و افرادی که جامعه مدنی را شکل می‌دهند، در جامعه مشارکت دارند.

مشارکت اجتماعی، همچنین گام اولیه مهمی است و ارزشهای سازمانها برای آشنا کردن خود با نیازها و اولویتهای جامعه را دنبال می‌کند، بنابراین کوششهای در جهت رشد سازمانها با جامعه سازگار است. ساختارهای سازمانهای در حال مشارکت، به عنوان مثال، شامل اجتماعات مرتبط ایجاد شده توسط مقامات محلی و انجمنهای ساکنین به طریقه شفاف، می‌باشد.

سازمانها معمولاً برای دفاع و پیشبرد منافع خود، با انجمنهای دیگر مشارکت می‌کنند. اگرچه، این انجمن‌ها، نماینده منافع اعضای خود بر مبنای احترام به حقوق سایر گروه‌ها و افرادی هستند که فعالیت مشابهی انجام می‌دهند، و همیشه باید به گونه ای عمل کنند که احترام به نقش قانون و فرایندهای دموکراتیک، افزایش یابد.

سازمان از طریق فعالیتهای مشارکت اجتماعی خود، می‌تواند با طیف وسیعی از افراد و گروه‌ها همکاری کند. برخی جوامع سنتی و بومی، انجمن‌های مجاور یا شبکه‌های اینترنتی، بدون ایجاد یک سازمان رسمی خود را معرفی می‌کنند. سازمان باید حقوق سیاسی، اجتماعی و فرهنگی گروه‌ها را محترم بشمرد، اما از تبانی در اعمال غیر قانونی پرهیز کند، اگر برخی گروه‌ها قصد طفره رفتن از پرداختهای سودمند اجتماعی (به عنوان مثال، مالیتهای و دستمزدهای مناسب) یا پنهان کردن فعالیتهای غیرقانونی، داشته باشند. سازمان باید آگاه باشد که بسیاری از انواع گروه‌ها با سطوح رسمی مختلف وجود دارند و باید تضمین کند که مشارکت اجتماعی در خدمت ارتقای احترام به نقش قانون و دموکراسی است.

۶-۸-۳-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان باید:

- در فرایندهای دموکراتیک از طریق همکاری شفاف و مناسب در فرایند سیاسی، که در بیان و دفاع از منافع خود، شامل تدوین و برقراری سیاستها، اجرا، نظارت و ارزیابی پیشرفت برنامه‌ها، به حقوق و دیدگاه‌های دیگران احترام می‌گذارند، مشارکت کند؛

- با مقامات حکومتی محلی و نمایندگان سیاسی، فارغ از رشوه یا تاثیر نامناسب، روابط شفاف را حفظ کنند؛

- با یک روش معین، با نمایندگان گروه‌های اجتماعی در تعیین اولویت‌های سرمایه‌گذاری اجتماعی و فعالیتهای توسعه اجتماعی، مشورت کند و حقوق اعضای جامعه برای تصمیم‌گیری درباره زندگی جامعه خود را محترم بشمرد، و در نتیجه آن، قابلیت‌ها، منابع و فرصت‌ها را به حداکثر برساند؛

- کلیه فعالیت‌های خود را به گونه‌ای انجام دهد که به روح و محتوی قانون تجاوز نکند؛

- در مواقع مقتضی، با هدف مشارکت در کامیابی عمومی و اهداف توسعه جامعه، با انجمنهای محلی همکاری کند؛

- به گروه‌های منزوی، بدون نمایندگی، کم‌نماینده جامعه مشورت دهد و آنها را به گونه‌ای که به آنها در گسترش انتخابها و تامین حقوق کمک کند، مشارکت دهد.

۶-۸-۴ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۲: آموزش و فرهنگ

۶-۸-۴-۱ توصیف مسئله

آموزش، اساسی برای هر نوع توسعه اقتصادی و اجتماعی است. فرهنگ، جزء مهمی از اجتماع و هویت اجتماعی است. ارتقای آموزش و ارتقا و حفاظت از فرهنگ، تاثیر مثبتی بر توسعه و همبستگی اجتماعی دارد.

۶-۸-۴-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان می‌تواند به شیوه‌های زیر مشارکت کند:

- آموزش را در همه سطوح ارتقا داده و حمایت کند، و در اقدامات مربوط به بهبود کیفیت آموزش، ارتقای دانش محلی و ریشه‌کنی بیسوادی مشارکت کند؛

- ثبت نام کودکان در آموزشهای رسمی را تشویق کند، و در از میان برداشتن موانع برای آموزش کودکان، نظیر کار کودک، مشارکت کند؛

- فعالیتهای فرهنگی را ارتقا دهد، به فرهنگ محلی و سنتهای فرهنگی، همراه با احترام به مبانی حقوق بشر احترام گذارد و ارزش دهد. اقدامات حمایتی از فعالیتهای فرهنگی که هویت گروه های زیان دیده تاریخی را تقویت می کند، اهمیت ویژه ای دارد که به مفهوم مبارزه با تبعیض است؛

- به حفظ و حراست از میراث فرهنگی کمک کند، به ویژه هنگامی که اقدامات سازمان بر آن تاثیر گذار است؛ و

- استفاده از سیستمهای دانش جوامع بومی و سنتی را ارتقا دهد.

۶-۸-۵ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۳: اشتغال زایی و توسعه مهارت ها

۶-۸-۵-۱ توصیف مسئله

اشتغال، هدف شناخته شده جهانی مربوط به توسعه اقتصادی است. بوسیله اشتغال زایی، همه سازمانها، هم بزرگ و هم کوچک، می توانند مشارکت مهمی در زمینه کاهش فقر و ارتقای توسعه اقتصادی، داشته باشند. در راه اشتغال زایی، مسائل اشاره شده در بند ۶-۳ در مورد حقوق بشر و بند ۶-۴ در مورد فعالیتهای کاری، باید بکار گرفته شود. سازمانها همچنین می توانند از شرایط نظام کاری که برای اشتغال زایی ضروری هستند، مانند نقش قانون، ثبات سیاسی و آزادی اقتصادی، دفاع کنند.

توسعه مهارتها، جزء ضروری ارتقای شغلی و کمک به مردم برای تامین مشاغل مولد و شرافتمندانه است، و برای توسعه اقتصادی و اجتماعی حیاتی است.

۶-۸-۵-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان می تواند به شیوه های زیر مشارکت کند:

- تاثیر تصمیمات سرمایه گذاری بر اشتغال زایی را در نظر بگیرد، و وقتی مناسب برای رشد و ترقی اقتصادی است، سرمایه گذاری مستقیم برای توسعه تخفیف فقر از طریق اشتغال زایی انجام دهد؛

- تاثیر گزینه فناوری بر اشتغال را در نظر بگیرد، و وقتی مناسب برای رشد و ترقی اقتصادی در دراز مدت است، فناوری هایی را که فرصتهای اشتغال را به حداکثر می رساند، انتخاب کند؛

- تاثیر منابع خارجی بر اشتغال زایی، هم تصمیمی گیری درون سازمان و هم سازمانهای بیرونی که روی تصمیم گیریها تاثیر می گذارند، را در نظر بگیرد؛

- بطور کلی، تاثیر اجتماعی و اقتصادی ورود و خروج از جامعه را در نظر بگیرد؛

- اولویت دادن به تامین کنندگان محلی محصولات و خدمات، و مشارکت در توسعه تامین کنندگان محلی در صورت امکان پذیر و عملی بودن، را در نظر بگیرد؛

- مشارکت در برنامه های توسعه مهارت های ملی و محلی، شامل برنامه های کارآموزی؛ برنامه های متمرکز بر گروه های خاص زیان دیده؛ برنامه های یادگیری مادام العمر؛ و طرح های شناسایی و تصدیق مهارتها، را در نظر بگیرد؛

- اگر هیچ برنامه توسعه مهارت ها در جامعه وجود نداشته باشد، کمک به توسعه این برنامه ها از طریق همکاری با دیگران در جامعه، را در نظر بگیرد؛

- مشارکت در کمک به ارتقای شرایط نظام کاری مورد نیاز برای اشتغال زایی، را در نظر بگیرد.

۶-۸-۶ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۴: توسعه فناوری و دسترسی به آن

۶-۸-۶-۱ توصیف مسئله

برای کمک به پیشرفت توسعه اقتصادی و اجتماعی، کشورها نیاز دارند که، علاوه بر سایر موارد، به فناوری امروزی دسترسی داشته باشند. سازمانها، از طریق بکارگیری دانش تخصصی، مهارت ها و فناوری به گونه ای که توسعه منابع انسانی و نفوذ فناوری را گسترش دهد، می توانند در توسعه جامعه مشارکت کنند.

فناوری ارتباطات و اطلاعات، بخش زیادی از زندگی معاصر را توصیف می کند و مبنای ارزشمندی برای بسیاری از فعالیتهای اقتصادی است. سازمان، از طریق آموزش، همکاری ها و سایر اقدامات می تواند در بهبود دسترسی به این فناوریها مشارکت کند.

۶-۸-۶-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

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

- مشارکت در توسعه فناوری های اجتماعی ارزان قیمت که به آسانی قابل همانند سازی هستند و تاثیر اجتماعی بسزایی بر ریشه کنی فقر و گرسنگی دارند، را در نظر بگیرد؛

- اگر از نظر اقتصادی امکان پذیر باشد، دانش محلی بالقوه و فناوریها را همراه با احترام به حقوق جامعه نسبت به آن دانش و فناوری، توسعه دهد؛

- همکاری با سازمانهای محلی (به عنوان مثال، دانشگاه ها یا آزمایشگاه های تحقیقاتی)، شامل توسعه فناوری و علمی با شرکای جامعه محلی که افراد محلی در آن کار می کنند، را در نظر بگیرد؛ و

- اگر از نظر اقتصادی امکان پذیر باشد، فعالیتهایی که امکان نفوذ و انتقال را فراهم کند، انجام دهد. اگر عملی باشد، سازمان باید تعاریف و اصطلاحات قابل قبول برای گواهی نامه ها یا انتقال فناوری را تدوین کند به گونه ای که در توسعه محلی مشارکت داشته باشد.

۶-۸-۷ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۵: ثروت زایی و درآمدزایی

۶-۸-۷-۱ توصیف مسئله

بنگاه‌های اقتصادی رقابتی و متنوع، موتور اصلی ایجاد ثروت در هر جامعه هستند. برنامه‌های کارآفرینی و تعاونی با هدف زنان، اهمیت ویژه‌ای دارند چرا که، نقش اساسی قدرت بخشی به زنان در رفاه جامعه شناخته شده است. ثروت زایی و درآمد زایی، به توزیع عادلانه سود فعالیت‌های اقتصادی (به عنوان مثال، از طریق مالیات‌ها، دستمزدها و بهره‌ها) بستگی دارد. تطابق با تعهدات مالیاتی، برای کمک به حکومتها برای تولید سود برای پرداختن به مسائل بحرانی توسعه، ضروری است. درآمدهای مالیاتی، راهی برای اداره و توسعه زیر ساختها، منافع اجتماعی، مانند خدمات بهداشتی و آموزشی و کمک‌های دولتی برای نیازمندان، در اختیار مسئولان جامعه قرار می‌دهد. اجرای فعالیت‌های اقتصادی در یک نظام قانونمند مناسب، برای جامعه تعیین کننده است. سازمانی که برای اجتناب از تطابق با قوانین و مقررات، یا پرداخت مالیاتها، فعالیت‌هایی را خارج از نظام قانونمند انجام می‌دهد، نقش قانون را تضعیف کرده و با سازمانهایی که مطابق قوانین و مقررات هستند، رقابت ناعادلانه دارد. سازمان باید به نظام‌های قانونمند مرتبط احترام بگذارد و از مشارکت یا سود بردن از فعالیت‌های اقتصادی که مانع محتوی و هدف قوانین و مقررات هستند، خودداری کند. مشخص شده است که در برخی موقعیتها، ضعف در اجرا در چارچوب قانونی، فقر و عارضه‌هایی در توسعه را به همراه دارد. در این موقعیتها، سازمانی که با گروه‌های خارج از نظام قانونی، مشارکت می‌کند، باید کمک به کاهش فقر و ارتقای توسعه را هدف قرار دهد. سازمان همچنین باید در جستجوی ایجاد فرصتهایی باشد که به این گروه‌ها امکان مطابقت بیشتر و یا کامل با قانون را بدهد. هنگام برخورد با گروه‌هایی که خارج از نظام قانونی عمل می‌کنند، سازمان باید راهنمای بند ۶-۸-۳ را نیز در نظر بگیرد. در مواقعی که دیدگاه گسترده‌ای در زمینه لزوم تغییر نظام قانونی وجود دارد، سازمان میتواند در جستجوی تغییرات از طریق فرایند سیاسی مناسب باشد، ولی باید نیاز به احترام به نقش قانون و اصول و استثناهای مسئولیت اجتماعی را مد نظر داشته باشد.

۶-۸-۷-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان باید:

- مسئولیت‌های مالیاتی خود را انجام دهد و اطلاعات ضروری را برای تعیین عوارض مالیاتی در اختیار مسئولان قرار دهد؛
- در فعالیت‌های اقتصادی، با بیشترین حد ممکن، با سازمانهایی که درون نظام قانونمند و رسمی فعالیت می‌کنند، مشارکت کند؛
- در فعالیت‌های اقتصادی، با سازمانهایی که در سطح پایین توسعه یافتگی هستند و در انطباق با الزامات قانونی دچار مشکل هستند، مشارکت کند، تنها در صورتی که:
- هدف پرداختن به فقر مفرط است؛ یا
- انتظار قابل قبولی وجود دارد که تامین کننده بطور پیوسته به سمت اجرای فعالیت‌های خود در نظام قانونمند و رسمی مناسب، گام بردارد؛

- به سازمانها کمک کند که در یک نظام قانونمند مناسب عمل کنند؛

- در استفاده از منابع طبیعی به شکل پایدار که به کاهش فقر کمک می‌کند، کوشش کند؛

- پیرو برقراری قوانین و مقررات، در جستجوی بدست آوردن موافقت جامعه محلی با آگاهی قبلی، برای استفاده از منابع طبیعی محلی و احترام به استفاده سنتی از منابع طبیعی توسط جمعیت محلی، به خصوص افراد بومی و جوامع سنتی، باشند؛

- مشارکت در برنامه‌هایی که دسترسی به غذا و سایر محصولات ضروری را برای گروه‌های آسیب پذیر و اقشار کم درآمد، تامین می‌کند، و به اهمیت مشارکت در افزایش توانایی آنها، منابع و فرصت‌ها می‌پردازد، را در نظر بگیرد. به تغذیه کودکان با توجه ویژه‌ای شود؛

- مشارکت در برنامه‌هایی که از اعضای جامعه، مخصوصاً زنان، در ایجاد کسب و کار و تعاونی‌ها، در بهبود تولید و تشویق استفاده موثر از منابع موجود، حمایت می‌کند، را در نظر بگیرد؛ و

- حمایت از کارآفرینان که محصولات و خدمات مورد نیاز جامعه را تامین می‌کنند، و همچنین میتوانند اشتغال محلی ایجاد کنند، را در نظر بگیرد.

۶-۸-۸ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۶: بهداشت

۶-۸-۸-۱ توصیف مسئله

بهداشت، جزء ضروری زندگی در اجتماع و یک حق شناخته شده بشر است. تهدیدات بهداشت عمومی می‌تواند اثرات جدی بر جامعه داشته و توسعه آن را مختل کند. بنابراین، همه سازمانها، بزرگ یا کوچک، باید با توانایی‌های خود، در ارتقای بهداشت از طریق پیشگیری، یا در صورت لزوم، کاهش هر گونه آسیب به جامعه، مشارکت کنند (همچنین به بند های ۶-۵ و ۶-۷-۴ مراجعه شود). سازمانها همچنین باید در صورت امکان برای بهبود دسترسی به خدمات بهداشتی، مشارکت کنند. حتی در جوامعی که دولت مسئول تامین سیستم بهداشت عمومی است، همه سازمانها می‌توانند مشارکت در بهداشت آن جوامع را در نظر داشته باشند. سطح بالای بهداشت در جامعه، فشار بر بخش دولتی را کاهش می‌دهد و منجر به ایجاد فضای اجتماعی و اقتصادی خوب برای همه سازمانها می‌شود.

۶-۸-۸-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان میتواند به شیوه‌های زیر مشارکت کند:

- ارتقای بهداشت مناسب، به عنوان مثال، مشارکت در دسترسی به دارو و واکسیناسیون و تشویق شیوه زندگی سالم، شامل ورزش و تغذیه مناسب، و به وسیله عدم تشویق مصرف مواد ناسالم، را در نظر بگیرد؛

- برای افزایش آگاهی در زمینه بیماریهای خطرناک و پیش گیری از آنها، مانند، بر طبق موقعیتهای محلی و اولویتهای، HIV/AIDS، سرطان، بیماریهای قلبی، مالاریا و سل، کمک کند؛

- دسترسی به خدمات مراقبت‌های بهداشتی و آب سالم و سرویس‌های بهداشتی مناسب به منظور جلوگیری از بیماری‌ها، را حمایت کند؛

- در جستجوی به حداقل رساندن یا حذف اثرات بهداشتی منفی هرگونه فرایند تولید، محصولات یا خدمات که به وسیله سازمان تولید شده‌اند، باشد.

۶-۸-۹ مسئله مشارکت اجتماعی و توسعه ۷: سرمایه گذاری اجتماعی

۶-۸-۹-۱ توصیف مسئله

سرمایه گذاری اجتماعی، هنگامی که سازمان منابع خود را در زیر ساختها و سایر برنامه هایی که هدف آنها بهبود جنبه های اجتماعی زندگی جامعه است، مانند سرویس های بهداشتی، آب آشامیدنی سالم، بهداشت، مسکن و امنیت غذایی، صرف می کند، اتفاق می افتد. سرمایه گذاری اجتماعی، راهی است که به وسیله آن سازمان در توسعه جامعه ای که در آن فعالیت می کند، مشارکت دارد. به طور کلی، سرمایه گذاری های اجتماعی فعالیتهایی هستند که برای افزایش فعالیتهای عملیاتی اصلی سازمان طراحی نشده‌اند یا به آنها مربوط نمی‌شوند. گرچه، سرمایه گذاری های اجتماعی معمولاً برای تداوم و افزایش روابط سازمان با جامعه، طراحی شده‌اند.

به منظور شناسایی فرصتها برای سرمایه گذاری اجتماعی، سازمان باید مشارکت خود را با نیازها و اولویتهای جامعه ای که در آن فعالیت می کند، همسو کند. تبادل اطلاعات، مشاوره و مذاکره، ابزارهای مفیدی برای رویکرد مشارکت جویانه در شناسایی و اجرای سرمایه گذاری های اجتماعی هستند (به بند ۶-۸-۲ مراجعه شود).

۶-۸-۹-۲ انتظارات و / یا اقدامات مربوط

سازمان باید:

- در صورت امکان، انجام سرمایه گذاری های اجتماعی را در جامعه یا جوامعی که در آن فعالیت می کند، در نظر بگیرد. انواع سرمایه گذاری های اجتماعی، شامل پروژه هایی که مربوط به آموزش، تعلیم، فرهنگ، بهداشت، درآمدزایی، توسعه زیرساخت، بهبود دسترسی به اطلاعات یا هرگونه فعالیت مشابه که توسعه اقتصادی یا اجتماعی را ارتقا دهد، می شود؛

- به دنبال حوزه هایی باشد که در آنها شایستگی های اصلی سازمان، می تواند برای ایجاد ظرفیت در جامعه بکار رود، در نتیجه، تخصص خود را بهبود داده و مشارکت موثرتری داشته باشد؛

- تصدیق کند که سرمایه گذاری های اجتماعی مانع سایر اقدامات اجتماعی و بشر دوستانه (مانند کمک بلاعوض، داوطلبانه و بخششها) نمی شوند. این اقدامات، باید با اهداف همه جانبه ایجاد ظرفیت در سازمان، همسو باشند. آنها باید بر ارائه منابع به جامعه از طریق برنامه ها و پروژه ها برای توسعه درآمدت متمرکز شوند؛

- پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی را که در دراز مدت ماندگار هستند و به توسعه پایدار کمک می کند، بوسیله مشارکت جامعه در طراحی و اجرا، ارتقا دهند. مشارکت جامعه به پروژه ها برای بقا و پیشرفت، پس از توقف مشارکت سازمان کمک می کند؛

- ارتقای توسعه جامعه در طراحی پروژه های سرمایه گذاری اجتماعی، را در نظر بگیرد. همه اقدامات باید فرصتهای شهروندان، به عنوان مثال با افزایش خرید محلی و هر منبع خارجی برای حمایت از توسعه محلی، را گسترش دهد؛

- نحوه ارتباط با جامعه از طریق در نظر گرفتن اولویتهای تعیین شده توسط سیاست گذاران ملی و محلی، در نظر گرفته شود. این کار، اثرات سرمایه گذاری اجتماعی و تداوم آنها را، می تواند ارتقا دهد؛

- از اقداماتی که موجب وابستگی همیشگی جامعه به فعالیتهای بشر دوستانه سازمان، حضور دائمی و حمایت آن، شود، بپرهیزد؛ و

- مشوق های موجود مرتبط با جامعه را ارزیابی کند، بازخورد های موفقیت و شایستگی را ارائه دهد و نقاط بهبود را شناسایی کند.

۷ راهنمای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

۷-۱ کلیات

بخشهای قبلی این استاندارد، اصول، موضوعات اصلی و مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی را مشخص کرده است. این بخش، راهنمایی برای اجرا کردن مسئولیت اجتماعی در سازمان ارائه می کند. در اغلب موارد، سازمانها می توانند با گسترش سیستم های موجود، سیاستها، ساختارها و شبکه های سازمان، مسئولیت اجتماعی را به اجرا در آورند، اگرچه برخی فعالیتها احتمالا باید در راه های جدید یا در نظر گرفتن طیف گسترده تری از مسائل اجرا شود.

برخی سازمانها فناوریهای توسعه یافته ای برای معرفی رویکردهای جدید به فعالیتهای خود، همراه با سیستمهای موثری برای ارتباطات و بازرگری داخلی دارند. برخی دیگر سیستم های کمتر توسعه یافته ای برای اداره سازمان یا سایر جنبه های مسئولیت اجتماعی دارند. راهنمای زیر به منظور کمک به همه سازمانها، در هر وضعیتی که باشند، برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی به شیوه ای که فعالیت می کنند، می باشد.

۷-۲ رابطه خصوصیات سازمان با مسئولیت اجتماعی

برای تامین یک مبنای درست برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، برای سازمان مفید است که ارتباط میان خصوصیات کلیدی و مسئولیت اجتماعی را تجزیه و تحلیل کند. این تجزیه و تحلیل، همچنین به شناسایی موضوعات اصلی مرتبط سازمان، مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی و ذینفعان کمک می کند.

تجزیه و تحلیل باید در صورت امکان، شامل موارد زیر باشد:

- مکانهایی که سازمان در آن فعالیت میکند، شامل:
- طبیعت نظام قانونی در این مکانها، با در نظر گرفتن اینکه آیا یک نظام قانونی قوی که فعالیتهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی را تنظیم کند وجود دارد؛ و
- خصوصیات اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی مکانهای فعالیت؛
- نوع، هدف، ماهیت فعالیتهای و اندازه سازمان؛
- خصوصیات نیروی کار یا کارکنان سازمان؛
- بخشهایی که سازمان در آنها همکاری می کند، شامل:
- فعالیتهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط سازمانها انجام می شود؛ و
- قواعد یا سایر الزامات مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط این سازمانها وضع می شوند؛

- دغدغه های ذینفعان داخلی و خارجی مربوط به مسئولیت اجتماعی؛
- ساختارها و ماهیت تصمیم گیری در سازمان؛ و
- زنجیره های تامین سازمان و منطقه نفوذ آنها.
برای سازمان مهم است که خصوصیات و محتوای فعالیتهای خود را درک کند. همچنین برای سازمان مهم است که از نگرش جاری، سطح تعهد و درک مسئولیت اجتماعی توسط رهبری خود، آگاه باشد. درک سازمان از اصول، موضوعات و منافع مسئولیت اجتماعی به یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی درون سازمان و حوزه نفوذ آن کمک زیادی خواهد کرد.

۳-۷ درک مسئولیت اجتماعی سازمان

۳-۷-۱ تعیین ارتباط و اهمیت موضوعات اصلی برای سازمان

۳-۷-۱-۱ تعیین ارتباط

همه موضوعات اصلی، اما نه همه مسائل، با همه سازمانها ارتباط دارند. میزان ارتباط و اهمیت موضوع اصلی، بر اساس طبیعت، اندازه و محل سازمان متغیر است.

در بازنگری اولیه ارتباط موضوعات اصلی و مسائل، پذیرش دیدگاه گسترده ای از ارتباط های ممکن، سودمند است. بعداً، محدود کردن لیست مسائل مرتبط به مهم ترین ها، نسبتاً آسان خواهد بود. برای آغاز فرایند شناسایی، در صورت مقتضی، سازمان باید:

- طیف کامل همه فعالیتهای خود را فهرست کند؛
- فعالیتهای خود سازمان و فعالیتهای سازمان در حوزه نفوذ را شناسایی کند. فعالیتهای تامین کنندگان و پیمانکاران، میتواند بر مسئولیت اجتماعی سازمان تاثیر داشته باشد؛
- تعیین کند که کدام موضوعات و مسائل اصلی در هنگام انجام این فعالیتهای توسط سازمان یا دیگران، درون زنجیره ارزش، ممکن است رخ دهد؛
- طیف راه هایی که با آنها فعالیتهای و تصمیمات سازمان میتواند بر توسعه پایدار، شامل بهداشت و رفاه جامعه، تاثیر بگذارد را امتحان کند؛

- توقعات اجتماعی از رفتار مسئولانه را با توجه به اثرات آن شناسایی کند؛

- موضوعات و مسائل اصلی که به فعالیتهای روز به روز مربوط می شود و آنهایی را که تنها بعضی اوقات تحت شرایط ویژه رخ می دهند، را در بر بگیرد. به عنوان مثال، سازمانها معمولاً ساختمانهای جدید را برای دفاتر و تالسیسات خود نمیسازند یا اجاره نمی کنند، اما وقتی این کار را انجام دهند، مسائل بازدهی انرژی و آب (به بند ۶-۵ مراجعه شود) و دسترسی افراد معلول (به بند ۶-۳ و ۶-۴ مراجعه شود)، جنبه های مهمی از مسئولیت اجتماعی است که باید در نظر گرفته شود.

اگرچه خود سازمان ممکن است توقعات اجتماعی از مسئولیت اجتماعی را درک کند (به بند ۵-۲-۳ مراجعه شود)، سازمان باید مشارکت ذینفعان در این فرایند برای گسترش چشم انداز موضوعات و مسائل اصلی، را نیز در نظر بگیرد. مهم است که تشخیص داده شود که این مسائل اهمیت دارند حتی اگر ذینفعان موفق به شناسایی آنها نشوند.

سازمان احتمالاً در می یابد که نسبت به گذشته، مسائل و موضوعات اصلی بیشتری در ارتباط وجود دارد. سازمانی که تنها در یک مکان در یک منطقه با قوانین سختی درمورد حقوق بشر، حمایت از مصرف کننده و محیط زیست فعالیت می کند، ممکن

است به غلط تصور کند که همه جنبه های مرتبط این مسائل توسط قانون پوشش داده شده، و این موضوعات اصلی احتمالا غیر مرتبط است. اما بازنگری دقیق موضوعات و مسائل اصلی در بخش ۶، مسائل مرتبطی را آشکار می سازد که به صورت قانونی تنظیم نشده اند یا مقررات مناسب اعمال نشده است.

حتی در مورد مسائل و موضوعاتی که با قانون قابل اجرا پوشش داده می شوند، پاسخ به روح قانون در برخی موارد، ممکن است ورای تبعیت ساده باشد. به عنوان مثال، اگرچه برخی مقررات زیست محیطی تخلیه آلاینده های آب و هوا را به میزان یا سطح ویژه ای محدود می کنند، یک سازمان مسئولیت پذیر اجتماعی، احتمالا برای استفاده از بهترین فعالیتها در جهت کاهش خروجی های آلاینده یا تغییر فرایندهای مورد استفاده به منظور حذف کامل اینگونه خروجی ها، کوشش می کند.

۷-۳-۱-۲ تعیین اهمیت

هنگامی که سازمان طیف گسترده مسائل مرتبط با اقدامات خود را شناسایی کرد، می تواند به دقت مسائل شناسایی شده را بررسی کرده و مجموعه ای از معیارهای تصمیم گیری در مورد مسائل و موضوعات اصلی که بیشترین اهمیت را برای سازمان دارند، تدوین کند. این معیارها عبارتند از:

- حد تاثیر مسائل بر توسعه پایدار، شامل رفاه و سلامت جامعه؛
- اثر بالقوه انجام اقدامات یا عدم موفقیت در انجام اقدامات در مورد یک مسئله؛
- سطح نگرانی ذینفعان در مورد یک مسئله؛
- اثر بالقوه اقدامات مرتبط در مورد یک مسئله در مقایسه با منابع و تلاش مورد نیاز برای انجام اقدامات؛
- سهولت کنترل تهدیدها یا بهره بردن از فرصتها برای مشارکت در توسعه پایدار، شامل رفاه و سلامت جامعه؛
- عملکرد جاری سازمان در مقایسه با مقررات موجود، استانداردهای بین المللی، هنجارها و رفتارهای بین المللی، پیشرفته ترین و بهترین فعالیت؛ و
- عملکرد سازمانهای هم ردیف.

۷-۳-۲ حوزه نفوذ سازمان

۷-۳-۱-۲ ارزیابی حوزه نفوذ سازمان

علاوه بر مسئول بودن در قبال فعالیتهای خود، موقعیتهایی وجود دارد که سازمان توانایی اثر گذاری بر تصمیمات و رفتار کسانی که با او در ارتباط هستند را نیز دارد (به بند ۵-۲-۳ مراجعه شود). توان تاثیر گذاری بر سایر سازمانها، از عدم تاثیر گذاری، تا تاثیر گذاری محدود، یا تاثیر گذاری قابل توجه متغیر است. تاثیر گذاری به تعدادی از عوامل، شامل نزدیکی فیزیکی، دامنه کاربرد رابطه و مدت زمان آن بستگی دارد. در ارتقای مسئولیت اجتماعی، موقعیتهایی وجود دارد که توانایی سازمان برای تاثیر گذاری مثبت بر دیگران، با مسئولیت به کار گیری این تاثیر گذاری همراه می شود.

تاثیر گذاری سازمان از منابعی مانند منابع زیر بدست می آید:

- مالکیت و حکومت: این موارد شامل طبیعت و حد مالکیت یا نیابت بر بدنه حکومتی سازمان مربوطه، می شود.
- رابطه اقتصادی: این مورد شامل تاثیر گذاری بر مبنای سطح وابستگی اقتصادی می شود: هر چه بهره یا وابستگی بیشتر باشد، تاثیر گذاری بیشتر خواهد بود.

- **مرجع قانونی:** این مورد به عنوان مثال، بر مبنای تهیه قراردادهای قانونی یا وجود اختیارات قانونی که اجازه توانایی به اجرا در آوردن رفتارهای خاص بر دیگران را به سازمان می‌دهد، استوار است.
- **مرجع سیاسی:** این مورد از طبیعت رابطه سیاسی و رسمی تاثیر می‌گیرد.
- **نظر عمومی:** این مورد، توانایی سازمان برای تاثیر گذاری بر نظر عمومی و اثر نظر عمومی بر چیزهایی که تلاش می‌کند بر آنها تاثیر داشته باشد، را شامل می‌شود.

۷-۳-۲ به کارگیری نفوذ

- سازمان میتواند نفوذ خود را بر دیگران، برای افزایش اثرات مثبت بر توسعه پایدار، شامل سلامت و رفاه جامعه، یا به حداقل رساندن اثرات منفی، به کار بگیرد. در جایی که مناسب و مقتضی است، سازمان باید در پی مشارکت حکومت یا نهادهای حکومتی در به کارگیری این نفوذ باشد.
- سطح بالای نفوذ، معمولاً به سطح بالای مسئولیت به کار گیری آن نفوذ بستگی دارد. مسئولیت سازمان در به کار گیری مسئولیت سازمان بر دیگری، همچنین به تاثیر امکان پذیر فعالیتهای اخیر سازمان مربوط است. هر چه توان اثرات منفی بیشتر باشد، سطح مسئولیت سازمان در بکار گیری نفوذ خود برای به حداقل رساندن این اثرات، بالاتر می‌رود.
- راهکارهای به کار گیری نفوذ، عبارتند از:
- شرایط قرار دادی و/یا مشوقهایی را تنظیم کند؛
 - اطلاعات و دانش را در میان بگذارد؛
 - پروژه های مشترکی را برای بهبود مسئولیت اجتماعی اجرا کند؛
 - متعهد به اعمال نفوذ مسئولانه باشد و از روابط رسانه ای استفاده کند؛
 - فعالیتهای درست را ارتقا دهد؛ و
 - مشارکتهایی را با انجمنها، سازمانهای منطقه ای و دیگران ایجاد کند.
- به کار گیری نفوذ سازمان، باید همواره توسط رفتار اخلاقی و سایر اصول و فعالیتهای مسئولیت اجتماعی هدایت شود. سازمان وقتی اعمال نفوذ می‌کند، باید در درجه اول، مشارکت در گفتمان با هدف بهبود رفتار و آگاهی مسئولانه اجتماعی را در نظر بگیرد. اگر گفتمان موثر نباشد، اقدامات دیگری نظیر تغییر ماهیت رابطه، باید در نظر گرفته شود.
- در موقعیتهایی که سازمان، نفوذ بالایی بر دیگران دارد، مسئولیت اقدام آن، مانند مسئولیت در شرایطی که سازمان اختیار حقیقی دارد، می‌باشد.

۷-۳-۳ برقراری اولویتهای برای پرداختن به مسائل و موضوعات اصلی

- سازمان باید، اولویتهای عملی خود را بر مبنای طرح های خود، به منظور یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در تمام سازمان و فعالیتهای روزانه آن، تعیین کند. اولویت ها در طول زمان تغییر می‌کنند. سازمان باید ذینفعان را در شناسایی اولویتهای مشارکت دهد.
- باید به اقدامات و مسائلی اولویت ویژه داده شود، که مستلزم توسعه پایدار یا سلامت و رفاه جامعه هستند. سازمان همچنین می‌تواند به اقداماتی که تاثیر اساسی بر مسئولیت اجتماعی سازمان دارند، اولویت ویژه دهد.

- اولویت ویژه بر مبنای اهمیت برای توسعه پایدار، شامل سلامت و رفاه جامعه، باید به اقدامات و مسائلی تعلق بگیرد که با موارد ذیل مرتبط هستند:

- تبعیت از قانون و هنجارهای بین المللی رفتاری؛
 - نقض احتمالی حقوق بشر؛
 - فعالیتهایی که زندگی و سلامت را به خطر می اندازد؛
 - فعالیتهایی که بر محیط زیست تاثیر شدید می گذارد؛ و
 - مسائلی که عملکرد سازمان خیلی از حد مطلوب پایین تر باشد؛
- اولویت ویژه، به علت تاثیری که مسائل و اقدامات بر مسئولیت اجتماعی سازمان دارند، به اقداماتی تخصیص داده می شود که:

- زمان زیادی طول می کشد تا کاملا موثر شوند؛
 - از نظر ذینفعان اهمیت فوری دارند؛
 - به شکل قابل ملاحظه ای قابلیت سازمان را برای رسیدن به اهداف مهم، بهبود دهند؛
 - اگر به سرعت به آنها پرداخته نشود، هزینه قابل توجهی به دنبال خواهند داشت؛
 - به سهولت و سرعت قابل اجرا هستند و بنابراین در افزایش آگاهی و انگیزه برای اقدامات مربوط به مسئولیت اجتماعی درون سازمان، مفید هستند.
- ترتیب اولویت ها در سازمانها متفاوت است.

علاوه بر این، برای اولویت دادن به اقدام آبی، سازمان می تواند، اولویتهایی را برای در نظر گرفتن مسائل و موضوعات اصلی که با فعالیتهای مورد انتظار سازمان در آینده، مانند ساخ و ساز، استخدام نیروهای جدید، به خدمت گرفتن پیمانکاران یا جمع آوری کمک های مالی، مرتبط هستند، تعیین کند. در نظر گرفتن اولیتهای، بخشی از برنامه ریزی برای این فعالیتهای را تشکیل می دهد.

اولیتهای باید در فاصله های زمانی متناوب که برای سازمان مناسب است، بازنگری و بروز شوند.

۷-۴ فعالیتهایی برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

۷-۴-۱ ایجاد مسئولیت اجتماعی در رویه ها و سیستم های سازمانی

یک راه مهم و موثر برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان از طریق کنترل سازمانی است، سیستمی که به وسیله آن تصمیمات گرفته شده و به دنبال اهداف آن اجرا می شوند.

سازمان باید با وظیفه شناسی و با قاعده، اثرات مربوط به هر موضوع اصلی را مدیریت کرده و زنجیره تامین خود را بازنگری کند، تا بدین وسیله خطر آسیب زیست محیطی و اجتماعی را به حداقل برساند. به عبارت دیگر، سازمان باید نهایت کوشش را در انجام فعالیتهای خود به کار بگیرد. هنگام تصمیم گیری، از جمله تصمیم گیری مربوط به فعالیتهای جدید، سازمان باید اثرات احتمالی تصمیمات خود بر دیگران را در نظر بگیرد. برای انجام این کار، سازمان باید، بهترین راه های به حداقل رساندن اثرات زیان بار فعالیتهای خود و افزایش اثرات مفید رفتارهای خود بر جامعه و محیط زیست را در نظر داشته باشد. منابع و طرح مورد نیاز برای این هدف، باید هنگام تصمیم گیری در نظر گرفته شوند.

سازمان باید تائید کند که اصول مقبولیت، شفافیت، نقش قانون و رفتار اخلاقی در نحوه اداره سازمان اجرا و در ساختار سازمان منعکس شده است. سازمانها باید روی ها و فرایندهای خود را در فاصله های زمانی مناسب بازنگری کنند تا اطمینان حاصل کنند که مسئولیت اجتماعی را در سازمان در نظر گرفته اند.

برخی از رویه های مفید عبارتند از:

- اجرای فعالیتهای مدیریتی تعیین شده برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی سازمان؛
- شناسایی راه هایی که با آنها اصول مسئولیت اجتماعی و مسائل و موضوعات اصلی در بخشهای مختلف سازمان اجرا شود؛
- بر گرداندن اولویتهای اقدام در زمینه مسائل و موضوعات اصلی به اهداف سازمانی مدیریت پذیر، با خط مشی، فرایندها و ترتیب زمانی؛

- تعیین هدفهای کوتاه مدت ویژه برای برگرداندن اهداف به کاربرد عملی آنها در هر یک از سطوح سازمان؛
- تعیین و اختصاص منابع کافی برای رسیدن به هدف ها؛

- اگر برای اندازه و ماهیت سازمان مناسب باشد، ایجاد بخشها یا گروه های درون سازمانی برای بازنگری و تجدید نظر رویه های عملیاتی به گونه ای که با اصول و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی سازگار باشد؛
- در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی هنگام انجام عملیات، شامل سرمایه گذاری، برای سازمان؛
- مشارکت دادن مسئولیت اجتماعی در فعالیتهای خرید؛ و

- ایجاد مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی در مدیریت منابع انسانی.

فرهنگ و ارزشهای موجود سازمان، تاثیر بسزایی در سهولت و آهنگ حرکتی یکپارچه سازی کامل مسئولیت اجتماعی در کل سازمان دارند. برای برخی سازمانها، که ارزشها و فرهنگ با مسئولیت اجتماعی هم سویی نزدیک دارند، فرایند یکپارچه سازی کاملا ساده است. در دیگر سازمانها، برخی بخشهای سازمان، ممکن است مزایای مسئولیت اجتماعی را تشخیص ندهند و در مقابل تغییر مقاومت کنند. کوششهای منظم در یک دوره طولانی، می توانند در یکپارچه سازی رویکرد مسئولیت اجتماعی در این حوزه ها مشارکت کنند.

همچنین مهم است که تشخیص داده شود که فرایند یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، یک دفعه یا با یک آهنگ حرکتی برای همه مسائل و موضوعات اصلی، اتفاق نمی افتد. طرح پرداختن به برخی مسائل مسئولیت اجتماعی در کوتاه مدت و برخی در زمان طولانی باید واقع گرایانه باشد و قابلیت های سازمان، منابع موجود و اولویت مسائل را در نظر بگیرد (به بند ۷-۳-۳ مراجعه شود).

۷-۴-۲ تعیین جهت سازمان به سوی مسئولیت اجتماعی

احکام و اقدامات رهبری سازمان و هدف، آرمانها، ارزشها، اصول اخلاقی و استراتژی، جهت های سازمان را تعیین می کند. برای اینکه مسئولیت اجتماعی بخش مهم و موثری از کار سازمان باشد، باید در این جنبه های سازمان منعکس شود. سازمان باید جهت خود را با استقرار مسئولیت اجتماعی به عنوان بخش یکپارچه ای از سیاستها، خط مشی، ساختارها و عملیات، تعیین کند. برخی از راه هایی که می تواند این کار را انجام دهد، عبارتند از:

- سازمان در هدف یا بیانیه ماموریت خود، اشاره ویژه، روشن و مختصر به جنبه های مهم مسئولیت اجتماعی، شامل مسائل و اصول مسئولیت اجتماعی که در تعیین راهی که سازمان فعالیت میکند، کمک می کند، را داخل کند؛

- در آرمانها یا چشم انداز سازمان، اشاره ای به راهی که برای مسئولیت اجتماعی به مونظر تاجر بر اقدامات خود در نظر دارد، وجود داشته باشد؛

- قواعد مکتوب اجرایی یا اخلاقی، که تعهد سازمان را به مسئولیت اجتماعی از طریق برگرداندن اصول و ارزشها به بیانیه هایی در مورد رفتار مناسب، تصریح می کند، بپذیرند. این قواعد باید بر مبنای اصول مسئولیت اجتماعی در بخش ۴ باشد؛

- مسئولیت اجتماعی را به عنوان جزء کلیدی استراتژی سازمان، از طریق یکپارچگی در سیستمها، سیاستها، فرایندها و رفتار تصمیم گیری وارد کند؛ و

- اولویتهای اقدام در زمینه مسائل و موضوعات اصلی را به اهداف سازمانی مدیریت پذیر برگرداند. اهداف با مشخص و قابل اندازه گیری یا قابل رسیدگی باشند. اطلاعات ذینفعان در کمک به این فرایند، ارزشمند است. جزئیات دستیابی به این اهداف، شامل مسئولیتها، ترتیب زمانی، بودجه و تاثیر بر سایر فعالیتهای سازمان، باید جزء مهمی در تدوین اهداف و خط مشی برای رسیدن به آنها باشند.

۷-۴-۳ افزایش آگاهی و ایجاد رقابت برای مسئولیت اجتماعی

ایجاد مسئولیت اجتماعی در همه جنبه های سازمان، تعهد و درک همه جانبه سازمان را می طلبد. در مراحل اولیه تلاش سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی، ایجاد آگاهی باید بر افزایش درک جنبه های مسئولیت اجتماعی، شامل اصول، مسائل و موضوعات اصلی، متمرکز باشد.

تعهد و درک باید از بالای سازمان آغاز شود. درک مزایای مسئولیت اجتماعی برای سازمان، نقش اساسی در ایجاد تعهد در رهبری سازمان، ایفا می کند. بنابراین، تلاشها باید در ایجاد درک همه جانبه رهبری سازمان از مفاهیم و مزایای مسئولیت اجتماعی، انجام شود.

برخی کارکنان و بخشهای سازمان، بیشتر علاقه مند و پذیرای اقدام در جهت مسئولیت اجتماعی هستند. سازمانها، ممکن است تمرکز تلاشهای اولیه بر این حوزه های پذیرا را برای نشان دادن مفهوم عملی مسئولیت اجتماعی، موثر بیابند. هیچ فرمول واحدی برای ایجاد تغییر در همه سازمانها، قابل اجرا نیست.

ایجاد فرهنگ مسئولیت اجتماعی درون سازمان، ممکن است به زمان قابل توجهی نیاز داشته باشد، اما پیشرفت با روش معین و کار بر مبنای ارزشها و فرهنگ موجود، در بسیاری از سازمانها موثر بوده است.

ایجاد رقابت برای اجرای فعالیتهای مربوط به مسئولیت اجتماعی، می تواند تقویت یا توسعه مهارتها را در برخی حوزه های فعالیت مانند مشارکت ذینفعان، و بهبود دانش و درک از کاربرد موضوعات اصلی، را به همراه داشته باشد. تلاشها باید از دانش و مهارتهای موجود افراد سازمان بهره ببرد. در صورت مقتضی، همچنین باید ایجاد رقابت و آموزش مدیران و کارکنان مرد و زن در زنجیره ارزش را نیز در بر داشته باشد. آموزش ویژه در برخی مسائل میتواند مفید باشد.

به منظور یکپارچه سازی موثر مسئولیت اجتماعی، سازمان میتواند لزوم تغییرات در فرایندهای تصمیم گیری و اداره را که آزادی، اقتدار و انگیزه پیشنهاد ایده ها و رویکرد های جدید را ارتقا می دهد، مشخص کند. سازمان همچنین می تواند، نیاز به ابزارهای بهتر برای نظارت و پایش برخی جنبه های عملکرد خود را شناسایی کند.

۷-۵ ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

۷-۵-۱ نقش ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

بسیاری از فعالیتهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی، برخی اشکال ارتباطات داخلی و خارجی را در بر می‌گیرند. مخاطبان داخلی شامل کارکنان، تامین کنندگان و اعضا می‌شوند، در حالیکه مخاطبان خارجی سهامداران، مشتریان و رسانه‌ها هستند. ارتباطات، کارکردهای بسیاری در مسئولیت اجتماعی دارد که عبارتند از:

- نشان دادن مقبولیت و شفافیت؛
- پرداختن به الزامات قانونی یا سایر الزامات برای آشکارسازی اطلاعات مربوط به مسئولیت اجتماعی؛
- نشان دادن اینکه سازمان چگونه به تعهدات خود در زمینه مسئولیت اجتماعی عمل می‌کند و چگونه به انتظارات ذینفعان و جامعه در کل، پاسخ می‌دهد؛
- افزایش آگاهی درون و بیرون سازمان از خط مشی و اهداف، طرحها، عملکرد و چالشهای مسئولیت اجتماعی؛
- ارائه اطلاعات در مورد تاثیرات عملکرد، محصولات، خدمات و سایر فعالیتهای سازمان؛
- کمک به مشارکت و ایجاد انگیزه در کارکنان و دیگران برای حمایت از فعالیتهای سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی؛
- تسهیل معیار سازی در میان سازمانهای هم ردیف، که می‌توانند باعث رشد بهبود عملکرد مسئولیت اجتماعی شوند؛
- کمک به مشارکت و ایجاد گفت‌وگو با ذینفعان؛ و
- افزایش اعتبار سازمان به خاطر اقدانات مسئولانه، صداقت، یکپارچگی و مقبولیت، برای تقویت اعتماد ذینفعان به سازمان.

۷-۵-۲ خصوصیات اطلاعات مربوط به مسئولیت اجتماعی

اطلاعات مربوط به مسئولیت اجتماعی باید خصوصیات زیر را داشته باشد:

- **قابل درک:** اطلاعات باید توجه به دانش و پیشینه فرهنگی، اجتماعی، تحصیلی و اقتصادی کسانی که در ارتباطات مشارکت دارند، ارائه شود. زبان مورد استفاده و نوع ارائه مطلب، اعم از اینکه چگونه سازمان یافته‌اند، باید برای ذینفعانی که قصد دریافت اطلاعات را دارند، در دسترس باشد.
- **جوابگو:** اطلاعات باید جوابگوی نگرانی‌های ذینفعان باشد.
- **صحیح:** اطلاعات باید واقعاً درست باشد و جزئیات کافی که مفید و مناسب هدف آن هستند، را تامین کند.
- **معقول:** اطلاعات باید معقول و عادلانه باشد و نباید اطلاعات منفی مرتبط در مورد اثرات فعالیتهای سازمان را حذف کند.
- **به موقع:** اطلاعات قدیمی، گمراه کننده هستند. درک بازه زمانی پوشش داده شده، به ذینفعان اجازه می‌دهد که عملکرد سازمان را با عملکرد قبلی آن و حتی عملکرد سایر سازمانها مقایسه کنند.
- **در دسترس:** اطلاعات در مورد مسائل ویژه باید در دسترس ذینفعانی که احتمالاً از آن تاثیر می‌گیرند، باشد.

۷-۵-۳ ارتباطات در مورد عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی

۷-۵-۳-۱ طراحی ارتباطات

- در طراحی ارتباطات خود، سازمان باید هدف، محتوی، اندازه، زمان بندی، مراحل، نوع و شکل ارتباطات را در نظر بگیرد. سازمان به طور کلی باید افرادی که ارتباطات را اجرا می‌کنند، را مشخص کند و تعیین کند که چه کارکنان داخلی و خارجی و چه منابع دیگری مورد نیاز هستند. در طراحی ارتباطات خود، سازمان باید عوامل زیر را در نظر بگیرد:
- پیشینه فرهنگی، اجتماعی، تحصیلی و اقتصادی ذینفعانی که مخاطبان اصلی ارتباطات هستند؛
- ضرورت ارتباط منظم یا بدون فکر قبلی؛
- محدودیت های بودجه و سایر منابع؛ و
- ارزش استفاده از گونه های مختلف ارتباطات.

۷-۵-۳-۲ انواع ارتباطات در زمینه مسئولیت اجتماعی

- انواع مختلف بسیاری از ارتباطات مربوط به مسئولیت اجتماعی وجود دارند. برخی نمونه های آن عبارتند از:
 - ارتباط با مدیریت و کارکنان سازمان برای افزایش آگاهی عمومی نسبت به مسئولیت اجتماعی و فعالیتهای مربوط به آن؛
 - ارتباط با ذینفعان در مورد ادعاها در باره فعالیتهای، محصولات و خدمات مسئولیت اجتماعی. این ادعاها باید از طریق بازنگری و ضمانت داخلی تأیید شوند. برای اعتبار بیشتر، این ادعاها ضمانت خارجی تأیید شوند؛
 - ارتباط با تامین کنندگان درباره الزامات خرید مربوط به مسئولیت اجتماعی؛
 - ارتباط عمومی درباره امور مهمی که در مسئولیت اجتماعی دخالت دارند. پیش از این امور مهم، ارتباط باید افزایش آگاهی و آمادگی را هدف قرار دهد. در این امور مهم، سازمان باید ذینفعان را مطلع کرده و اطلاعاتی در زمینه اقدامات مقتضی ارائه دهد؛
 - ارتباط با ذینفعان در مورد مسائل یا موضوعات ویژه مسئولیت اجتماعی؛
 - ارتباط مربوط به محصول، مانند علامت گذاری، اطلاعات محصول و سایر اطلاعات مصرف کننده؛
 - مقالاتی در مورد جنبه های مسئولیت اجتماعی در مجلات یا روزنامه ها با هدف سازمانهای هم ردیف؛
 - آگهی ها یا سایر بیانیه های عمومی برای ارتقای برخی جنبه های مسئولیت اجتماعی، به عنوان مثال، بازدهی انرژی یا حفاظت از آب؛ و
 - پیشنهاد به مراجع دولتی یا تحقیقات عمومی.
- انواع و رسانه های گوناگونی برای ارتباطات به کار می‌روند که شامل، گزارشها، خبرنامه ها، مجلات، پوسترها، آگهی تبلیغاتی، نامه‌ها، پست صدایی، اجرای زنده، ویدئو، وب سایتها، وب سایت پخش صدا، بلاگها (وب سایت تبادل نظر)، درج محصولات و برجسته‌ها، می‌شوند. همچنین میتوان ارتباط رسانه‌ای را از طریق پخش خبر، مصاحبه ها، سرمقاله ها و مقالات برقرار کرد.

جعبه ۱۴ گزارش دهی در زمینه مسئولیت اجتماعی

سازمان باید، در فواصل مناسب، درباره عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی به ذینفعان تحت تاثیر گزارش دهد. تعداد در حال رشدی از سازمانها به ذینفعان خود به طور متناوب درباره عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی گزارش می‌دهند. انتشار گزارش مسئولیت اجتماعی، یک جنبه ارزشمند از فعالیتهای سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی است. در تهیه گزارش مسئولیت اجتماعی، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد:

- دامنه کاربرد و مقیاس گزارش سازمان، باید مناسب اندازه و ماهیت سازمان باشد.
- سطح جزئیات، میزان تجربه سازمان در اینگونه گزارش دهی را نشان می‌دهد. در برخی موارد، سازمانها تلاشهای خود را با گزارشهای محدود از تعداد اندکی از موضوعات کلیدی آغاز می‌کنند و در سالهای بعد، با بدست آوردن تجربه و اطلاعات کافی، پوشش خود را به دامنه کاربرد وسیع تر گسترش می‌دهند.
- گزارش باید توضیح دهد که سازمان چگونه در مورد مسائل پوشش داده شده در گزارش، تصمیم گیری کرده است.
- گزارش باید اطلاعاتی درباره اهداف سازمان و عملکرد آن در مورد موضوعات اصلی و مسائل مرتبط و مهم مسئولیت اجتماعی، در بر داشته باشد.
- گزارش باید عملکرد اجرایی سازمان، محصولات و خدمات را با مفهوم گسترده تری از تداوم پذیری، نشان دهد.
- گزارش باید تصویر عادلانه و کاملی از عملکرد مسئولیت پذیری سازمان، شامل دستاوردها و کمبودها و راههای پرداختن به کمبودها ارائه دهد.
- گزارش وابسته به ماهیت سازمان و نیازهای ذینفعان، می‌تواند به شکلهای مختلفی ارائه شود، که شامل پست الکترونیکی گزارش، نسخه اینترنتی قابل تبادل و نسخه چاپی می‌شود. همچنین ممکن است یک مدرک مستقل یا بخشی از گزارش سالانه سازمان باشد.
- گزارش ممکن است همه فعالیتهای سازمان یا فعالیتهای یک منطقه یا محل مشخص را پوشش دهد. گروه های اجتماعی معمولاً گزارشهای کوچک تر مربوط به یک محل خاص را مفید تر از گزارش تمام سازمانی می‌دانند.

اطلاعات بیشتر درباره گزارش دهی در زمینه مسئولیت اجتماعی از مشوقها و ابزار گزارش دهی- جهانی، ملی و/یا در سطح خاص در پیوست الف آمده است(همچنین به بند ۷-۸ برای راهنمایی در مورد مشوق های ارزیابی مراجعه شود).

۷-۵-۴ گفتمان با ذینفع درباره ارتباطات در مورد مسئولیت اجتماعی

از طریق گفتمان با ذینفعان، سازمان از دریافت اطلاعات مستقیم درباره دیدگاه های ذینفعان می‌تواند سود ببرد. سازمان باید، در پی گفتمان با ذینفعان خود باشد تا:

- کفایت و اثربخشی محتوی، رسانه، تناوب و دامنه کاربرد ارتباط را ارزیابی کند، تا اگر نیاز باشد آن را بهبود دهد؛
- در زمینه محتوی ارتباطات آینده، اولویتهایی را تعیین کند؛
- از تائید خارجی اطلاعات گزارش شده توسط ذینفعان اطمینان حاصل کند، اگر این رویکرد تائید استفاده شود؛ و
- بهترین فعالیت را مشخص کند.

۶-۷ افزایش اعتبار در خصوص مسئولیت اجتماعی

۶-۷-۱ روشهای افزایش اعتبار

راه‌های متفاوت کسب اعتبار برای سازمان وجود دارند. یکی از آن راه‌ها مشارکت دادن ذینفع است. گفتمان با ذینفعان، یکی از راه‌های بالابردن اطمینان به این مطلب است که منافع و مقاصد همه شرکا درک می‌شود. این گفتمان، اعتماد سازی می‌کند، و بنابراین اعتبار را افزایش می‌دهد. گفتمان راهی است برای اصلاح عقاید نادرست. مشارکت ذینفع، می‌تواند مبنایی برای مشارکت ذینفعان در تأیید ادعاهای سازمان در ارتباط با عملکرد خود، باشد. می‌تواند طرحی اتخاذ شود که ذینفعان به طور متناوب جنبه‌های عملکرد سازمان را بازنگری یا نظارت کنند.

اعتبار راجع به مسائل معین، برخی اوقات از طریق همکاری در طرح‌های تأییدی ویژه افزایش می‌یابد. برای تأیید ایمنی محصول یا تأیید فرایندها یا محصولات نسبت به تأثیر زیست محیطی آنها، فعالیتهای نیروی کار و سایر جنبه‌های مسئولیت اجتماعی، مشوق‌هایی ارائه شده‌اند. این گونه طرح‌ها باید خود، مستقل و معتبر باشند. یک نمونه آن، ایجاد کمیته‌های مشورتی یا کمیته‌های بازنگری شامل افرادی است که به خاطر اعتبار خود، انتخاب شده‌اند. سازمانها برخی اوقات برای ایجاد یا ارتقای رفتار مسئولانه اجتماعی در حوزه فعالیت خود یا در جامعه‌های مربوطه، به انجمن‌هایی از سازمانهای هم‌ردیف خود می‌پیوندند.

۶-۷-۲ حل تعارضات یا اختلافات میان سازمان و ذینفعان

سازمان در بخش فعالیتهای خود در زمینه مسئولیت اجتماعی، ممکن است با تعارضات یا اختلافاتی با یکی از ذینفعان یا گروهی از ذینفعان مواجه شود. مثالهای خاص از انواع تعارضات و مکانیزم‌های پرداختن به آنها، در مفاد حقوق بشر (به بند ۶-۳-۷ مراجعه شود) و مسائل مصرف‌کننده (به بند ۶-۷-۶ مراجعه شود) آمده است. روشهای رسمی حل تعارضات یا اختلافات، همچنین معمولاً بخشی از قرارداد کاری را تشکیل می‌دهند.

سازمانها باید مکانیزم‌هایی را برای حل تعارضات یا اختلافات با ذینفعان، ایجاد کنند که برای آن نوع تعارض و اختلاف مناسب است و به ذینفعان تحت تأثیر واقع شده، مربوط می‌شود. این مکانیزمها عبارتند از:

- تبادل نظر مستقیم با ذینفعان تحت تأثیر واقع شده؛
 - تهیه اطلاعات مکتوب برای پرداختن به سوء تفاهم‌ها؛
 - گردهمایی‌هایی که ذینفعان و سازمان، دیدگاه‌های خود را بیان کنند و به دنبال راه حل باشند؛
 - رویه‌های رسمی رسیدگی به شکایات؛
 - رویه‌های میانجیگری و/یا داوری؛ و
 - سایر رویه‌های حل شکایات.
- سازمانها باید اطلاعات جزئی درباره رویه‌ها موجود برای حل تعارضات و اختلافات را در اختیار ذینفعان قرار دهند. اطلاعات ویژه بیشتری درباره روی‌های مربوط به حقوق بشر و مسائل مصرف‌کننده، تحت موضوعات اصلی، توضیح داده می‌شود. رویه‌های موجود برای حل همه انواع اختلافات و تعارضات، باید منصفانه و شفاف در اختیار ذینفعان قرار بگیرد.

۷-۶-۳ افزایش اعتبار ارتباطات درباره مسئولیت اجتماعی

برخی سازمانها، معیارهایی را برای افزایش اعتبار گزارشات و ادعاهای خود درباره مسئولیت اجتماعی بکار گرفته اند. اعتبار گزارشات مسئولیت اجتماعی، معمولاً با قابل مقایسه کردن گزارشات در طول زمان و با گزارشات تهیه شده توسط سازمانهای هم ردیف، و با توجه به اینکه ماهیت گزارش به نوع، اندازه و ظرفیت سازمان بستگی دارد، افزایش می‌یابد. ارائه توضیح اینکه چرا موضوعات حذف شده، پوشش داده نشده اند، همچنین نشان می‌دهد که سازمان تمام کوشش خود را برای پوشش همه مسائل مهم به کار بسته است.

برخی سازمانها کوشش می‌کنند تا نشان دهند که تهیه گزارش، استفاده از رویه‌های مسئولانه و سخت را به همراه داشته است. برای ارتقای اطمینان از اطلاعات و داده‌های ارائه شده در یک گزارش مسئولیت اجتماعی، سازمانها، فرایند تأییدی را به کار می‌برند که در آن اطلاعات برای کنترل صحت اطلاعات و داده‌ها، تا یک منبع قابل اطمینان ردیابی می‌شوند. فرد یا افراد مستقل از فرایند تهیه گزارش، درون سازمان یا بیرون آن، معمولاً فرایند تأیید را بر عهده دارند. اغلب یک بیانیه گواهی تأیید به عنوان بخشی از گزارش منتشر می‌شود.

برخی سازمانها فرایندهایی را برای گزارشات مسئولیت اجتماعی دارند که تعیین اینکه گزارش، مسائل مهم و مرتبط سازمان را منعکس می‌کند، که پاسخ‌گوی نیازهای ذینفعان است، که پوشش کاملی بر مسائل اشاره شده، ارائه می‌کند، را در بر می‌گیرند. استفاده از گروه‌های ذینفع برای ارائه چنین بازنگری‌هایی، گسترده‌تر شده است چرا که سازمانها، ارزش اطلاعات ذینفعان برای بهبود مسئولیت اجتماعی و فعالیتهای گزارش دهی را دریافته اند.

راه دیگر افزایش اعتبار، برداشتن قدمهای بیشتر برای شفاف بودن است. اعتبار با ارائه اطلاعات به نوع و شکلی که به آسانی توسط دیگران قابل کنترل باشد، افزایش خواهد یافت. به عنوان مثال، تنها به جای گزارش آمار مربوط به عملکرد، سازمان می‌تواند، جزئیاتی را در مورد منابع اطلاعات و نحوه تهیه آمار در دسترس قرار دهد. در برخی موارد، سازمان می‌تواند اعتبار ادعاهای خود درباره زنجیره ارزش را، با آشکار کردن مکانهایی که فعالیتهای آن انجام می‌شود، افزایش دهد.

به عنوان راه دیگری برای افزایش اعتبار گزارشات، برخی سازمانها، مطابقت گزارشات خود را با الزامات گزارش دهی یک سازمان خارجی اعلام می‌کنند.

بسیاری از سازمانها، ادعاهایی را در مورد جنبه‌های زیست محیطی و اجتماعی یک محصول یا سازمانی که آن را تولید کرده است، مطرح می‌کنند. برای افزایش اعتبار این ادعاها، برخی سازمانها، از مراجع ارزیابی چرخه زندگی، بازنگری یا سایر سیستمهای ارزیابی بر مبنای معیار، برچسبهای زیستی، گواهی نامه یا شکل‌های دیگری از تصدیق را دریافت می‌کنند.

۷-۷ بازنگری و ارتقای اقدامات و فعالیتهای سازمان مربوط به مسئولیت اجتماعی

۷-۷-۱ کلیات

عملکرد موثر مسئولیت اجتماعی، به عنوان مشوق اصلی سازمان، تا حدی به نظارت دقیق، ارزیابی و بازنگری فعالیتهای پیشرفت انجام شده، دستیابی به اهداف مشخص، منابع استفاده شده و سایر جنبه‌های کوششهای سازمان، بستگی دارد. سازمان، اغلب از طریق معیار سازی برنامه‌هایش در مقابل فعالیتهای سایر سازمانها، شناختی در مورد برنامه‌های خود پیدا می‌کند. این معیار سازی، بر اقدامات مرتبط با موضوعات اصلی معین یا رویکردهای گسترده‌تر برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی درون سازمان، متمرکز است.

هدف اولیه نظارت یا مشاهده مداوم فعالیتهای مربوط به مسئولیتهای اجتماعی، اطمینان از انجام فعالیتهای در راستای مقاصد سازمان، شناسایی اتفاقات بحرانی یا غیر معمول، و ایجاد اصلاحات کوچک در راه انجام کارهاست. بازنگری های متناوب عملکرد، برای تعیین پیشرفت مسئولیت اجتماعی، کمک به حفظ تمرکز خوب برنامه ها، شناسایی حوزه های تغییر مورد نیاز و مشارکت در بهبود عملکرد است. ذینفعان نقش مهمی در بازنگری عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی دارند.

علاوه بر بازنگری فعالیتهای موجود، سازمانها باید شرایط تغییر برابر یا انتظارات، توسعه منظم یا قانونی موثر بر مسئولیت اجتماعی و فرصتهای جدید برای افزایش کوششها در زمینه مسئولیت اجتماعی را حفظ کنند. این بند، برخی روشهایی را که سازمانها می توانند برای نظارت، بازنگری و بهبود عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی، استفاده کنند، تعیین می کند.

۷-۷-۲ نظارت بر فعالیتهای در زمینه مسئولیت اجتماعی

برای اطمینان از اثربخشی و بازدهی بکارگیری مسئولیت اجتماعی در همه بخشهای سازمان، نظارت بر عملکرد جاری فعالیتهای مربوط به مسائل و موضوعات اصلی، مهم است. میزان این کوشش، با دامنه کاربرد موضوعات اصلی پوشش داده شده، اندازه و ماهیت سازمان و سایر عوامل تغییر می کند.

هنگامی که در مورد فعالیتهای مورد نظارت تصمیم گیری می شود، سازمان باید، بر فعالیتهایی که مهم هستند تمرکز کند و در پی آن باشد که نتایج نظارت به آسانی قابل درک، مورد اعتماد، به موقع و پاسخگوی نیازهای ذینفعان باشد. مانند هر نوع مدیریت عملکرد دیگر، روشی که با آن نظارت بر عملکرد انجام می شود، و ماهیت و میزان بازخورد، می تواند تاثیر بسزایی بر سطح همکاری کارگران در حفظ استانداردهای بالا داشته و سبب بهبود شود.

روشهای گوناگون بسیاری که برای نظارت بر عملکرد مسئولیت اجتماعی، می توانند به کار روند، شامل بازنگری های متناوب، معیار سازی و بازخورد گرفتن از ذینفعان هستند...

یکی از متداول ترین روشها، اندازه گیری در مقابل شاخص هاست. شاخص، سنجشی از عملکرد یک جنبه خاص است؛ شاخص برای نظارت یا ارزیابی دستیابی به اهداف پروژه در طول زمان است. شاخص ها اغلب زمانی استفاده می شوند که نظارت بر همه فعالیتهای تشکیل دهنده برنامه مسئولیت اجتماعی، بسیار مشکل یا پرهزینه است. شاخصها باید درست، آموزنده، عملی، معتبر و قابل اطمینان باشند. جزئیات کاملتر در مورد انتخاب و استفاده از شاخصها در بسیاری از مراجع مسئولیت اجتماعی و پایداری، در دسترس است (به پیوست الف برای مثالها مراجعه شود).

اگرچه شاخصهایی که نتایج کمی بدست می دهند، برای استفاده نسبتاً آسان هستند، برای همه جنبه های مسئولیت اجتماعی مناسب نمی باشند. در حوزه حقوق بشر، به عنوان مثال، در مورد تبعیض، دیدگاه های زنان و مردان درباره اینکه آیا با آنها عادلانه رفتار می شود، بسیار معنادار تر از شاخص های کمی می باشد. علاوه بر این، مهم است که دریافته شود که، مسئولیت اجتماعی، بیش از دستاوردهای خاص در فعالیتهای قابل اندازه گیری، مانند کاهش آلودگی و پاسخ به شکایات است. از آنجایی که مسئولیت اجتماعی بر مبنای ارزشها، کاربرد اصول مسئولیت اجتماعی، و عقاید استوار است، نظارت، رویکردهای ذهنی، مانند مصاحبه، مشاهده و سایر روشها برای ارزیابی رفتار و تعهدات را در بر می گیرد.

۷-۷-۳ بازنگری در پیشرفت و عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی

علاوه بر نظارت و بازرسی روزانه فعالیتهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی، سازمانها باید، بازنگری های متناوب برای تعیین چگونگی عملکرد اهداف و مقاصد مسئولیت اجتماعی و شناسایی تغییرات احتمالی در برنامه ها و رویه ها، انجام دهند. این بازنگری ها، معمولاً مقایسه ای از عملکرد موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی با نتایج حاصل از بازنگری های قبلی، برای تعیین پیشرفت و سنجش دستاوردها در مقابل اهداف است. همچنین باید بررسی جنبه هایی از عملکرد که سنجش آنها آسان نیست، مانند عقاید درباره مسئولیت اجتماعی، یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی درون سازمان، وفاداری به اصول، بیانیه ارزش و فعالیتهای، را شامل شود.

نقش ذینفعان، بخش ارزشمندی از چنین بازنگری هایی هستند. اطلاعات ذینفع، سازمان را آگاه می کند که نه تنها چگونه ذینفعان دستاوردهای ویژه برنامه مسئولیت اجتماعی را درک می کنند، بلکه همچنین آنها متوجه کوششهای همه جانبه سازمان در مورد مسئولیت اجتماعی می شوند. ذینفعان همچنین میتوانند سازمان را هماهنگ با تغییرات در انتظارات و عقاید در جامعه گسترده تر، حفظ کنند.

انواع سوالاتی که در طی بازنگری های متناوب می توانند مطرح شوند، شامل:

- آیا اهداف مورد انتظار حاصل شده اند؟

- آیا استراتژی ها و فرایندها با اهداف متناسب هستند؟

- چه چیز به نتیجه رسیده است و چرا؟ چه چیز به نتیجه نرسیده است و چرا؟

- آیا اهداف مناسب بوده اند؟

- چه کاری میتواند بهتر انجام شود؟

بر اساس نتایج این بازنگری ها، سازمان باید تغییرات برنامه هایی که ناکارآمدی ها را اصلاح کرده و سبب عملکرد بهبود یافته در زمینه مسئولیت اجتماعی، مشخص کند.

۷-۷-۴ افزایش قابلیت اعتماد به جمع آوری و مدیریت اطلاعات و داده ها

سازمانهایی که برای تهیه داده های عملکردی، مورد قبول سازمانهای دولتی، غیر دولتی، سایر سازمانها یا عموم، یا نگهداری پایگاه داده ها شامل اطلاعات حساس هستند، می توانند بوسیله بازنگری های جزئی سیستمها، اطمینان خود را به داده های جمع آوری شده و سیستم های مدیریت افزایش دهند. هدف چنین بازنگری هایی:

- افزایش اطمینان سازمان به اینکه داده هایی که به دیگران ارائه کرده، صحیح هستند؛

- بهبود اعتبار داده ها و اطلاعات؛ و

- تأیید قابلیت اعتماد سیستم ها برای حفاظت از امنیت و حریم داده ها.

الزامات قانونی یا سایر الزامات برای نشر داده ها در مورد خروج گازهایی گلخانه ای یا آلاینده ها، الزامات تهیه داده های برنامه برای سرمایه گذاران یا بخشهای نظارتی، شرایط گواهی های زیست محیطی یا مجوزهایی برای حفاظت از اطلاعات شخصی مانند داده های پزشکی یا مالی یا جزئیات فردی، موجب چنین بازنگریهای جزئی می شوند.

به عنوان بخشی از این بازنگری ها، گروه ها یا افراد مستقل، داخل یا خارج سازمان، باید راه های جمع آوری، ثبت یا ذخیره سازی، جابجایی و استفاده داده ها توسط سازمان را بازرسی کنند. بازنگری ها، قابلیت آسیب پذیری در جمع آوری داده ها و

سیستم های مدیریت را که به داده ها امکان آلوده شدن به اشتباهات یا امکان دسترسی افراد غیر مجاز به داده ها را می دهند، شناسایی میکند. نتایج بازنگری ها به اقتدار سازمان کمک کرده و سیستمها را بهبود می بخشد.

۷-۷-۵ بهبود عملکرد

بر مبنای بازنگری های متناوب، یا در سایر فاصله های زمانی مناسب، سازمان باید ره هایی را برای بهبود عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی در نظر بگیرد. نتایج بازنگری ها باید برای کمک به بهبود پیوسته در مسئولیت اجتماعی سازمان، استفاده شود. بهبودها می تواند اصلاح اهداف و مقاصد برای انعکاس تغییرات شرایط یا آرمانها برای دستاورد بزرگتر، را در برگیرد. دامنه کاربرد فعالیتها و برنامه های مربوط به مسئولیت اجتماعی می تواند گسترده تر شود. تدارک منابع اضافی یا متفاوت برای فعالیتهای مربوط به مسئولیت اجتماعی، را به عنوان یک مسئله میتوان در نظر گرفت. بهبودها همچنین برنامه ها یا فعالیتهای را برای بهره بردن از فرصتهای جدید شناسایی شده، شامل می شود. دیدگاه های ابراز شده ذینفعان در طول بازنگری ها، می تواند به سازمان در شناسایی فرصتهای جدید و انتظارات تغییر یافته کمک کند، تا در بهبود عملکرد فعالیتهای مربوط به مسئولیت اجتماعی به کار روند. به منظور تشویق تحقق اهداف و مقاصد سازمانی، برخی سازمانها دستاوردهای اهداف ویژه در زمینه مسئولیت اجتماعی را به صورت بازنگری های عملکرد متناوب یا سالانه توسط مدیران و مدیران ارشد اجرایی ارائه می کنند. این گونه قدمها تاکید می کند که اقدام سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی به مفهوم یک تعهد جدی است.

۷-۸ مشوق های داوطلبانه در زمینه مسئولیت اجتماعی

بسیاری از سازمانها، مشوقهای داوطلبانه ای را به قصد کمک به سایر سازمانهایی که در پی مسئولیت اجتماعی بیشتر هستند، ارائه کرده اند. در برخی موارد، مشوق ها در واقع سازمانی هستند که صراحتاً برای پرداختن به جنبه های مختلف مسئولیت اجتماعی، ایجاد شده است. نتیجه این است که تنوع زیادی از مشوق ها در دسترس سازمانهای علاقه مند به مسئولیت اجتماعی قرار می گیرد (شامل مشارکت یا حمایت سایر سازمانها).

برخی از این مشوقها، به جنبه های یکی یا بیشتر از مسائل یا موضوعات اصلی می پردازند؛ سایر مشوق ها به راه های گوناگونی که با آنها مسئولیت اجتماعی می تواند در فعالیتهای و تصمیمات سازمان یکپارچه شود، می پردازند. برخی مشوقها، ابزار ویژه یا راهنماهای عملی را برای یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، ایجاد کرده یا ارتقا می دهند. برخی مشوقها، حداقل انتظارات در زمینه مسئولیت اجتماعی را ایجاد کرده یا ارتقا می دهند. این انتظارات شکلهای متفاوتی، شامل قواعد اجرا، توصیه نامه ها، راهنماها، بیانیه ها در مورد اصول و ارزشها دارند.

مشارکت در مشوق ها یا استفاده از ابزار مشوق ها، به تنهایی، شاخص قابل اطمینانی برای مسئولیت اجتماعی سازمان نیست. در ارزیابی مشوقها، سازمان باید آگاه باشد که هر مشوقی از نظر ذینفعان قابل احترام یا معتبر نیست. سازمان همچنین باید تعیین کند که آیا مشوق، به سازمان برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی کمک می کند، آیا مشوق شکلی از رابطه عمومی یا راهی برای حفاظت از اعتبار اعضا یا سازمانهای مشارکت کننده است. با مسئولیت اجتماعی نباید تنها به عنوان گونه ای از مدیریت ریسک، برخورد شود. یک مسئله مهم در ارزیابی مشوق در زمینه مسئولیت اجتماعی، این است که آیا مشوق، انتظارات موجود و شناخته شده از رفتار مسئولانه را یک جنبه تفسیر می کند.

مشارکت موثر ذینفعان و سیستمهای چند ذینفع اداره و توسعه، خصوصیات کلیدی برای تشخیص برخی مشوق ها از دیگران، و تشخیص اینکه آیا مشوقها برای یک بخش یا نوع سازمان، ساختارهای اداری تک ذینفعی دارند، هستند.

سازمان ممکن است مشارکت، یا استفاده از ابزار یک یا چند مشوق مسئولیت اجتماعی را مفید بداند. مشارکت باید به طریقی هدایت شود که اقدام درون سازمان، مانند جلب حمایت یا آموختن از دیگران را به هم پیوند دهد. هنگامی که سازمان استفاده یا کمک گرفتن از ابزار یا راهنماهای عملی همراه با مشوق ها، را آغاز می‌کند، مشارکت بسیار ارزشمند است. سازمانها می‌توانند مشوقها را برای دریافت برخی گونه های تصدیق، مانند گواهی یا برجسب، به کار ببرند. برخی مشوقها به عنوان اساس معتبر شناخت عمومی از عملکرد یا مطابقت مربوط به فعالیتها یا مسائل ویژه، شناخته شده اند. راهنمای عملی ارائه شده توسط این مشوقها از ابزارهای خود ارزیابی تا تأیید شخص ثالث تغییر می‌کند.

برای در نظر گرفتن ارزش مشوق، سازمان باید بداند که آیا مشوق به سازمان برای پرداختن به مسئله یا موضوع خاص کمک می‌کند، و آیا اطلاعات یا ابزار مهمی برای کمک به یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان ارائه می‌دهد. مسئله کلیدی این است که آیا مشوق برای آن نوع سازمان خاص طراحی شده است. سازمانها همچنین باید در نظر بگیرند که آیا مشوق به سازمان برای دسترسی به گروه های ذینفع خاص کمک می‌کند، آیا از نظر محلی یا منطقه ای مرتبط است، یا آیا دامنه کاربرد جهانی دارد و برای همه انواع سازمانها قابل اجراست.

برای تشخیص مشارکت یا استفاده از مشوق، سازمان باید اطلاعاتی درباره مشوق گرد آوری کند، اعم از اینکه آیا راهنمایی در مورد مسائل یا موضوعات اصلی، بهترین فعالیت، ابزارهای اجرایی امکان پذیر یا اطلاعات تأیید ارائه می‌دهند.

عوامل زیر برای انتخاب مشوق باید در نظر گرفته شوند:

- آیا مشوق با اصول ذکر شده در بند ۴ سازگاری دارد؛

- آیا مشوق، راهنماهای عملی و ارزشمندی را برای سازمان در حوزه های مورد علاقه تامین می‌کند؛

- نوع سازمان یا سازمانهایی که مشوق ها را تدوین و اداره می‌کنند، مانند دولت، سازمانهای غیر دولتی، کارگران، بخش خصوصی یا دانشگاهی؛

- اعتبار سازمان یا سازمانهایی که مشوقها را تدوین و اداره می‌کنند، با در نظر گرفتن اعتبار و یکپارچگی؛

- ماهیت فرایند تدوین و اداره مشوق، به عنوان مثال، آیا مشوق توسط فرایند چند ذینفعی، شفاف، صادقانه، و در دسترس با مشارکت کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، تدوین و اداره می‌شود؛

- در دسترس بودن مشوق، به عنوان مثال، آیا سازمان باید برای مشارکت، قراردادی امضا کند، یا پیوستن به مشوق هزینه بر است.

با توجه به این عوامل و سایر عوامل، سازمان باید در نحوه تفسیر نتایج، محتاط باشد. به عنوان مثال، پذیرش گسترده مشوق، ممکن است دلیلی بر ارتباط و ارزش آن باشد؛ اما همچنین ممکن است دلیلی باشد بر اینکه مشوق، الزامات سختگیرانه کمی دارد. در مقابل، مشوقهایی که کمتر متداول هستند، ممکن است خلاقانه تر یا سخت تر باشند. به علاوه، مشوقی که رایگان باشد، ممکن است جذاب به نظر بیاید اما مشوقی که هزینه ای به همراه داشته باشد، به روز نگه داشته می‌شود، و بنابراین در دراز مدت ارزش بیشتری دارد.

بازنگری متناوب ارزش و مربوط بودن مشوقها مهم است.

پیوست الف، فهرست غیر جامعی از مشوق های داوطلبانه و ابزارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی در بر دارد. گنجاندن یک مشوق، به مفهوم تأیید آن مشوق یا هر سازمانی که در آن مشارکت دارد یا از ابزارهای آن استفاده می‌کند، نیست.