



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

**Iranian National Standardization Organization**



استاندارد ملی ایران

۲۲۹۱۰

چاپ اول

۱۴۰۰

**INSO**

**22910**

**1st Edition**

**2021**

**Modification of  
ISO 26000: 2010**

مسئولیت اجتماعی و خیر همگانی -  
راهنما

**Social responsibility and public benefit-  
Guidance**

**ICS: 03.100.10**

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۱۰۳ و ۸۸۸۸۷۰۸۰

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov.ir>

**Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

Website: <http://www.isiri.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را بر عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### «مسئولیت اجتماعی و خیر همگانی - راهنما»

#### رئیس:

افقه، مرتضی  
(دکتری اقتصاد)

دانشیار دانشگاه شهید چمران اهواز

#### دبیر:

کردونی، روزبه  
(دکتری محیط زیست گرایش سیاست گذاری عمومی)

رئیس موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

#### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

آرامی پور، الهام  
(کارشناسی ارشد مهندسی کسب و کار)

عضو مستقل - مشاور و ممیز سیستم‌های مدیریتی

آزادبخش، رضا  
(کارشناسی ارشد مدیریت تغییر و نوآوری)

عضو مستقل - مشاور و پژوهشگر در حوزه‌های توسعه کسب و کار، تحول و استانداردسازی

اسدی لاری، حسن  
(کارشناسی ارشد روانشناسی)

دبیر کارگروه مسئولیت اجتماعی موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

اسکندری، محمد  
(کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - مدیریت سیستم و بهره‌وری)

رئیس دبیرخانه شورای عالی اشتغال وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

اسماعیلی، سمیه  
(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

کارشناس مسئول استاندارد - اداره کل استاندارد استان اردبیل

امامی، حسن  
(دکتری مدیریت - فناوری)

مدیر گروه مدیریت، حکمفرمایی و فناوری موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

اولیایی، محمود  
(دکتری مدیریت - تحلیل سیستم)

نماینده اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران

آهنی، بتول  
(دکتری حقوق خصوصی)

معاون تحقیقات، آموزش و حقوق شهروندی معاونت حقوقی ریاست جمهوری

باستانی، سوسن  
(دکتری جامعه شناسی)

معاونت بررسی‌های راهبردی معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری

| <u>اعضا:</u> (اسامی به ترتیب حروف الفبا)                  |   |
|---|---|
| برهمن، احسان<br>(مهندسی شیمی - گاز)                       | رئیس برنامه‌ریزی، مطالعات و کنترل پیشرفت سازمان مدیریت نظارت بر طرح های عمرانی شرکت مناطق نفت خیز جنوب    |
| پیرایی، داود<br>(دکتری تخصصی سلامت در حوادث و بلايا)      | مسئول برنامه مسئولیت پذیری اجتماعی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی                                     |
| پوری، احسان<br>(دکتری مدیریت رسانه)                       | عضو مستقل - پژوهشگر و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی  |
| جلالی، فیروزه<br>(کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)            | کارشناس اقتصادی و برنامه‌ریزی اتاق اصناف ایران  |
| حبوطن، محمد<br>(کارشناسی ارشد پژوهش علوم اجتماعی)         | سرپرست مرکز امور اجتماعی منابع آب و انرژی وزارت نیرو  |
| حسینی، سید مجتبی<br>(دکتری مدیریت سیاست گذاری)            | عضو مستقل - پژوهشگر و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی  |
| حسینی‌نیا، مریم<br>(کارشناسی ارشد رفاه اجتماعی)           | کارشناس برنامه ریزی، مطالعات و کنترل پیشرفت سازمان مدیریت نظارت بر طرح های عمرانی شرکت مناطق نفت خیز جنوب |
| دهقانی، نبی‌اله<br>(کارشناسی مهندسی عمران)                | مشاور مدیریت توسعه انرژی تامین در حوزه انرژی و آب   |
| رضوی، سیده سمیه<br>(کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - تحول) | عضو مستقل - پژوهشگر و مشاور سیستم‌های مدیریتی   |
| رسولیان، علی<br>(دکتری مدیریت دولتی)                      | معاون وزیر و رئیس هیات مدیره و مدیرعامل سازمان صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی ایران                           |
| روح‌بخشان، سامان<br>(کارشناسی مهندسی مکانیک)              | کارشناس دفتر تدوین استانداردهای ملی سازمان ملی استاندارد ایران  |
| سرین، حسین<br>(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)                | رئیس اداره کل پژوهش بانک توسعه تعاون  |
| صادقی، محسن<br>(دکتری مهندسی عمران - راه و ترابری)        | مدیرکل دفتر ارزیابی‌های اقتصادی و مدیریت بهره‌وری حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی                           |
| عین‌قلایی، محمدرضا<br>(کارشناسی ارشد شیمی تجزیه)          | مشاور معاونت محیط زیست انسانی سازمان حفاظت محیط زیست  |

**اعضا:** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

فرضی، شهرام

(دکتری جامعه‌شناسی سیاسی)

فرمانفرمایی، تکتم

(دکتری مدیریت فرهنگی)

فضلی، هوشنگ

(کارشناسی ارشد پژوهش اجتماعی)

قاسمی، الهام

(کارشناسی ارشد زیست‌شناسی)

کردونی، ندا

(دکتری حقوق بین‌الملل)

کریمی، محمدحسین

(کارشناسی ارشد بیوتکنولوژی)

گلستانی عراقی، سعید

(کارشناسی مهندسی فناوری الکترونیک صنعتی)

مصطفایی، علی

(کارشناسی ارشد حسابداری)

مطیع‌جهانی، علی

(کارشناسی ارشد مدیریت مالی)

میراج، فریبا

(دکتری مهندسی صنایع)

نادری، هومن

(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

نقره کار، محمد صالح

(دکتری حقوق عمومی)

هداوند، مهدی

(دکتری حقوق عمومی)

**سمت و/یا محل اشتغال:**

معاون امور مسئولیت اجتماعی وزارت نفت

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال

کارشناس ارشد امور مسئولیت اجتماعی وزارت نفت

معاون دفتر مطالعات تطبیقی و مشارکت در تدوین استانداردهای

بین‌المللی سازمان ملی استاندارد ایران

مدرس دانشگاه علم و فرهنگ

معاون دفتر محیط زیست و توسعه پایدار وزارت جهاد کشاورزی

کارشناس دفتر تدوین استانداردهای ملی سازمان ملی استاندارد

ایران

مدیر آمار و برنامه ریزی اتاق تعاون ایران

عضو هیئت ریسه و معاون پشتیبانی و برنامه ریزی و تحقیقات

اتاق تعاون ایران

مدیر تحقیق و توسعه صندوق کارآفرینی امید

مجری مدل توسعه اقتصادی و فرهنگی کارشناس سازمان صنایع

کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران

دبیر کمیسیون حقوق بشر کانون وکلای دادگستری مرکز

استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

**سمت و/یا محل اشتغال:**

کارشناس دفتر تدوین استانداردهای ملی - سازمان ملی استاندارد

ایران

**ویراستار:**

روح‌بخشان، سامان

(کارشناسی مهندسی مکانیک)

فهرست مندرجات

| صفحه | عنوان   |
|------|---|
| ک    | پیش‌گفتار                                       |
| ل    | مقدمه   |
| ۱    | ۱ هدف و دامنه کاربرد                            |
| ۲    | ۲ اصطلاحات و تعاریف                             |
| ۹    | ۳ درک مسئولیت اجتماعی                           |
| ۹    | ۱-۳ مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها                   |
| ۱۰   | ۲-۳ گرایش‌های نوظهور مسئولیت اجتماعی            |
| ۱۱   | ۳-۳ ویژگی‌های یک مسئولیت اجتماعی                |
| ۱۵   | ۴-۳ دولت و مسئولیت اجتماعی                      |
| ۱۶   | ۴ اصول مسئولیت اجتماعی                          |
| ۱۶   | ۱-۴ کلیات                                       |
| ۱۶   | ۲-۴ پاسخگویی                                    |
| ۱۷   | ۳-۴ شفافیت                                      |
| ۱۸   | ۴-۴ رفتار اخلاقی                                |
| ۱۹   | ۵-۴ رعایت منافع ذی‌نفعان                        |
| ۱۹   | ۶-۴ رعایت حاکمیت قانون                          |
| ۲۰   | ۷-۴ رعایت هنجارهای رفتاری                       |
| ۲۱   | ۸-۴ رعایت حقوق بشر                              |
| ۲۱   | ۵ شناسایی مسئولیت اجتماعی و مشارکت با ذی‌نفعان  |
| ۲۱   | ۱-۵ کلیات                                       |
| ۲۲   | ۲-۵ به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی             |
| ۲۵   | ۳-۵ شناسایی ذی‌نفعان و مشارکت با آنان           |
| ۲۹   | ۶ راهنمایی در مورد موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی |
| ۲۹   | ۱-۶ کلیات                                       |
| ۳۱   | ۲-۶ حکمرانی سازمانی                             |
| ۳۴   | ۳-۶ حقوق بشر (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ)  |
| ۵۰   | ۴-۶ رویه‌های مرتبط با نیروی کار                 |
| ۶۲   | ۵-۶ محیط زیست                                   |
| ۷۵   | ۶-۶ رویه‌های کاری منصفانه                       |
| ۸۰   | ۷-۶ مسائل مربوط به مصرف‌کننده                   |

| صفحه | عنوان  |
|------|--|
| ۹۳   | ۸-۶ جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی  |
| ۱۰۶  | ۷ راهنمای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان                                  |
| ۱۰۶  | ۱-۷ کلیات  |
| ۱۰۷  | ۲-۷ رابطه ویژگی‌های سازمان با مسئولیت اجتماعی  |
| ۱۰۸  | ۳-۷ درک مسئولیت اجتماعی سازمان   |
| ۱۱۳  | ۴-۷ اقدام‌های مورد نیاز نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان                    |
| ۱۱۶  | ۵-۷ ارتباطات در مسئولیت اجتماعی  |
| ۱۲۰  | ۶-۷ افزایش اعتبار در خصوص مسئولیت اجتماعی  |
| ۱۲۲  | ۷-۷ بازنگری و بهبود اقدام‌های و فعالیت‌های سازمان مربوط به مسئولیت اجتماعی           |
| ۱۲۵  | ۸-۷ اقدام‌های داوطلبانه در زمینه مسئولیت اجتماعی                                     |
| ۱۲۹  | پیوست الف (آگاهی‌دهنده) نمونه‌هایی از ابتکارهای داوطلبانه و ابزارهای مسئولیت اجتماعی |
| ۱۴۹  | پیوست ب (آگاهی‌دهنده) نمادها و کوتاه‌نوشت‌ها   |
| ۱۵۰  | پیوست پ (آگاهی‌دهنده) تغییرات اعمال‌شده در این استاندارد در مقایسه با استاندارد منبع |
| ۱۶۰  | کتاب‌نامه  |
|      | شکل‌ها   |
| ع    | شکل ۱- نمای کلی از استاندارد مسئولیت اجتماعی   |
| ۲۳   | شکل ۲- رابطه بین سازمان، ذی‌نفعان خود و جامعه  |
| ۳۰   | شکل ۳- هفت موضوع اصلی استاندارد مسئولیت اجتماعی                                      |
| ۱۰۷  | شکل ۴- نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان                                     |
|      | پیرایندها  |
| ف    | پیرایند ۱- اطلاعات بیشتر برای کمک به کاربران این استاندارد                           |
| ۱۲   | پیرایند ۲- عدالت جنسیتی و مسئولیت اجتماعی  |
| ۱۳   | پیرایند ۳- استاندارد مسئولیت اجتماعی و سازمان‌های کوچک و متوسط (SMOs)                |
| ۲۱   | پیرایند ۴- درک مفهوم مشارکت در جرم   |
| ۳۱   | پیرایند ۵- مزایای مسئولیت اجتماعی برای یک سازمان                                     |
| ۴۸   | پیرایند ۶- کار کودک  |
| ۵۱   | پیرایند ۷- سازمان بین‌المللی کار   |
| ۶۱   | پیرایند ۸- کمیته مشترک کارگری و کارفرمایی (کارکنان و مدیریت) ایمنی و بهداشت کار      |
| ۷۲   | پیرایند ۹- نمونه‌هایی از اقدام‌های سازگاری با تغییرات اقلیمی                         |
| ۸۱   | پیرایند ۱۰- راهنماهای سازمان ملل درباره حمایت از حقوق مصرف‌کننده                     |
| ۹۰   | پیرایند ۱۱- حل اختلاف  |



| صفحه | عنوان   |
|------|---|
| ۹۶   | پیرابند ۱۲- اهداف توسعه هزاره                                 |
| ۹۷   | پیرابند ۱۳- کمک به توسعه جامعه از طریق فعالیت‌های اصلی سازمان |
| ۱۱۸  | پیرابند ۱۴- گزارش‌دهی در زمینه مسئولیت اجتماعی                |
| ۱۲۸  | پیرابند ۱۵- طرح‌های قابل تایید مرتبط با منافع اقتصادی و تجاری |
| ۱۳۱  | پیرابند ۱۶- تایید نشدن ابتکارهای توسط ISO                     |

## پیش‌گفتار

استاندارد «مسئولیت اجتماعی و خیر همگانی - راهنما» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد پ، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در دویست و شصت و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد سیستم مدیریت مورخ ۱۴۰۰/۰۶/۰۱ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ‌شده در دی ماه ۱۳۹۶، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «ترجمه تغییر یافته» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی همراه با اعمال تغییرات با توجه به مقتضیات کشور است:

ISO 26000: 2010, Guidance on social responsibility

## مقدمه

امروزه در سراسر دنیا، سازمان‌ها و ذی‌نفعان آنها به‌صورت روزافزون درباره نیازها و مزیت‌های رفتار مسئولانه اجتماعی، هوشیارتر می‌شوند. هدف از مسئولیت اجتماعی، مشارکت در ایجاد توسعه پایدار است. عملکرد سازمان در جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند و پیامدهای محیطی آن، به بخشی حیاتی از عملکرد کلی آن تبدیل شده و بر قابلیت استمرار کارایی آن تأثیر می‌گذارد که این امر تا حدودی تشخیص‌پذیر فزاینده نیاز به اطمینان از سلامت زیست‌بوم‌ها، برابری‌های اجتماعی و حکمرانی خوب سازمانی را منعکس می‌سازد. در واقع، در بلندمدت، همه فعالیت‌های سازمانی به سلامت زیست‌بوم‌های جهانی بستگی دارند. سازمان‌ها در معرض نظارت دقیق‌تری از سوی ذی‌نفعان آن هستند. عوامل زیر می‌توانند در میزان درک و عملکرد سازمان در حوزه مسئولیت اجتماعی، تأثیر به‌سزایی داشته باشند:

- مزیت رقابتی؛
- خوشنامی؛
- توانایی جذب و حفظ کارگران یا اعضاء، مشتریان، خدمت‌گیرندگان یا کاربران؛
- حفظ انگیزش، تعهد و بهره‌وری کارکنان؛
- دیدگاه سرمایه‌گذاران، مالکان، اهداکنندگان، حامیان و شرکای مالی؛
- رابطه با شرکت‌ها، نهادهای حاکمیتی (دولت‌ها)، رسانه‌ها، تأمین‌کنندگان، مشتریان و انجمن‌ها و جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کنند.

برای دستیابی به جامعه ایرانی توسعه یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، محلی، جغرافیایی و تاریخی خود و متکی بر اصول اخلاقی و ارزش‌های اسلامی، ملی و انقلابی، با تأکید بر: مردم‌سالاری دینی، عدالت اجتماعی، آزادی‌های مشروع، حفظ کرامت و حقوق انسان‌ها، برخوردار از سلامت، رفاه و امنیت، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع متناسب امکانات عمومی، به‌دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب، مسئولیت اجتماعی و خیر همگانی از مهم‌ترین کلیدواژه‌ها خواهد بود. این مفهوم ترکیبی از اعتقاد و اعتماد متقابل، انسجام و ارزش‌های مشترک بین اعضای اجتماع (انسجام اجتماعی) و انتظارات مشترک برای کنش‌های اجتماعی به منظور دستیابی به اهداف جمعی مانند توسعه پایدار است. سازمان‌ها نیز به دلیل گسترش نقش خود در اجتماع، متعهد به ایفای مسئولیت اجتماعی نه‌تنها در برابر ذینفعان خود، بلکه در برابر عموم جامعه هستند زیرا خیر همگانی یک مسئولیت همگانی است. همانگونه که اصل پنجاهم قانون اساسی، حفاظت از محیط زیست که نسل امروز و نسل‌های بعد باید در آن حیات اجتماعی رو به رشدی داشته باشند، وظیفه عمومی تلقی می‌کند که شامل سازمان‌ها نیز می‌شود.

بدون شک، تدوین استاندارد ملی مسئولیت اجتماعی، گامی بلند و اساسی در جهت نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی، کرامت انسانی، حقوق شهروندی و حمایت از سرمایه‌های انسانی،

محلی و اجتماعی و ارتقای مسئولیت‌پذیری اجتماعی برای حفظ محیط زیست در تمام سطوح و اقشار جامعه با رعایت اصل عدالت و حقوق بین‌نسلی با هدف توسعه پایدار است.

استاندارد حاضر، راهنمایی در مورد اصول اساسی مسئولیت اجتماعی، به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی و مشارکت ذی‌نفعان، موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی (مطابق با جدول ۲) و راه‌های نهادینه‌سازی رفتار مسئولیت اجتماعی در یک حوزه سازمان را فراهم می‌آورد (مطابق با شکل ۱). همچنین این استاندارد بر اهمیت نتایج و بهبود عملکرد در امر مسئولیت اجتماعی تأکید دارد.

استاندارد مذکور، می‌تواند برای انواع سازمان‌های خصوصی، دولتی، تعاونی و نهادهای عمومی و بخش‌های غیرانتفاعی اعم از کوچک یا بزرگ و نوع فعالیت آنها که در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه فعالیت می‌کنند، مفید باشد. در عین حال که هیچ یک از قسمت‌های این استاندارد استفاده یکسانی در انواع سازمان‌ها ندارند، ولی موضوعات اصلی به همه سازمان‌ها مرتبط خواهند بود. موضوعات اصلی در برگزیده شماری از مسائل می‌باشند. اما بررسی و پرداختن به اینکه کدام مسئله، مهم، مناسب و مرتبط با سازمان است از جمله مسئولیت‌های خود سازمان می‌باشد و این امر از طریق ملاحظات خاص سازمانی و گفتگو با ذی‌نفعان آن محقق می‌شود.

سازمان‌های دولتی، مانند هر سازمان دیگری، می‌توانند این استاندارد را مدنظر قرار دهند. با این وجود، این راهنما به هیچ وجه به دنبال جایگزینی یا تغییر قوانین دولتی نیست. توصیه می‌شود تا هر سازمانی با به‌کارگیری این راهنما، گامی در راستای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی بردارد.

با علم به اینکه سازمان‌ها در مراحل مختلفی از درک و نهادینه‌شدن مسئولیت اجتماعی قرار دارند، این استاندارد برای سازمان‌هایی که نوپا هستند نیز می‌تواند همانند سازمان‌های دارای تجربه اجرایی در این خصوص، مفید واقع شود.

سازمان‌های نوپا، ممکن است این استاندارد را به عنوان مبانی اولیه در پرداختن مسئولیت اجتماعی در نظر بگیرند، در حالی که یک سازمان با تجربه، ممکن است از این استاندارد در بهبود شیوه‌های موجود درون سازمانی و نهادینه شدن مسئولیت‌های اجتماعی استفاده کند. اگرچه مطالعه کل این استاندارد توصیه می‌شود، اما برای خوانندگانی که به دنبال کسب اطلاعات خاصی درباره مسئولیت اجتماعی هستند ممکن است سرفصل‌هایی که در جدول شماره ۱ آمده است مفید واقع شود. پیرایند ۱، اطلاعات خلاصه شده‌ای را برای کمک به کاربران در جهت درک این استاندارد ارائه می‌دهد. این استاندارد، به مثابه راهنمایی برای استفاده کاربران فراهم آمده و برای صدور گواهینامه تدوین نشده است. ارائه هرگونه پیشنهاد یا دعوی صدور گواهی استاندارد، با هدف تدوین این استاندارد، سازگار نیست. اشاره به هر یک از ابتکار عمل‌های داوطلبانه یا ابزار در پیوست الف، به معنای تأیید یا اعطای امتیازی ویژه برای ابتکار عمل یا ابزار یاد شده نیست.

این استاندارد در چارچوب نظام حقوقی ملی و منطبق با اصول بنیادین حقوق بشر تفسیر و تحلیل می‌شود. و همچنین در بند حقوق بشر در این استاندارد از بیانات مقام معظم رهبری و بیانیه‌های گام دوم انقلاب جمهوری اسلامی استفاده شده است.

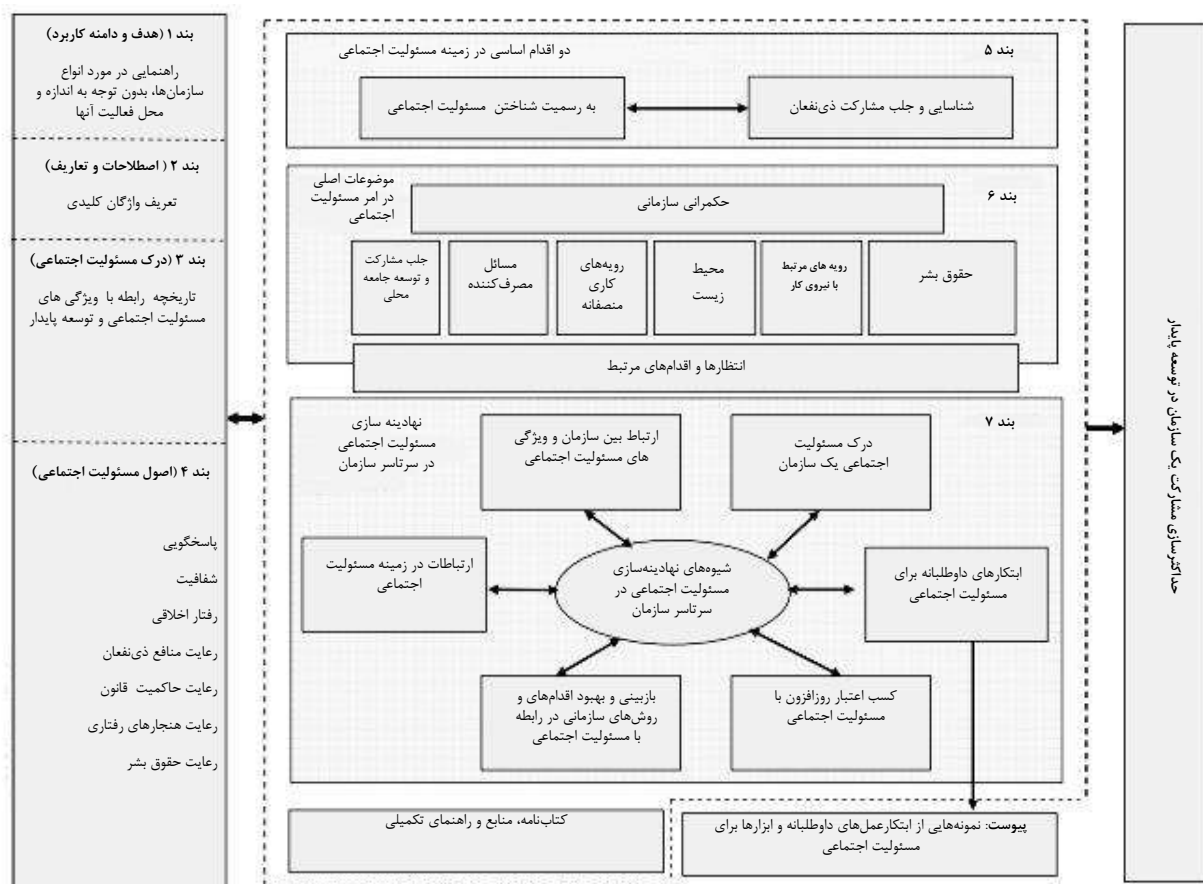
جدول ۱- نمای کلی از استاندارد مسئولیت اجتماعی

| عنوان بند  | پیوست و شماره بند | شرح مفاد بند   |
|--|-------------------|--|
| هدف و دامنه کاربرد   | بند               | تعریف هدف و دامنه کاربرد این استاندارد و تعیین محدودیت های مشخص و استثنایها  |
| اصطلاحات و تعاریف  | بند ۲             | تعیین و ارائه تعریفی از واژگان کلیدی که برای درک مسئولیت اجتماعی و به کارگیری این استاندارد، اهمیت اساسی دارند.  |
| درک مسئولیت اجتماعی  | بند ۳             | تشریح عوامل و شرایط مهمی که متأثر از توسعه مسئولیت اجتماعی هستند و به طور مستمر بر ماهیت و شیوه اجرای آن تأثیرگذارند. این بند همچنین به تشریح مفهوم و معنای مسئولیت اجتماعی، معنای آن و نحوه اعمال آن در سازمانها می پردازد و همچنین این بند به عنوان راهنما برای سازمانهای خصوصی، دولتی، تعاونی و نهادهای عمومی و بخشهای غیرانتفاعی و خرد، کوچک و متوسط قابل استفاده است                                      |
| اصول مسئولیت اجتماعی   | بند ۴             | معرفی و توضیح اصول مسئولیت اجتماعی   |
| به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی و مشارکت ذی نفعان                | بند ۵             | بررسی دو اقدام اساسی مسئولیت اجتماعی شامل: به رسمیت شناختن مسئولیت های اجتماعی سازمان و نیز شناسایی و فراهم آوری مشارکت با ذی نفعان.<br>این بند، ارائه دهنده راهنما در مورد رابطه بین سازمان، ذی نفعان و جامعه در به رسمیت شناختن موضوعات اصلی و مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی و حوزه نفوذ سازمان است.  |
| راهنمایی درباره موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی                     | بند ۶             | تشریح موضوعات اصلی و مسائل مرتبط به مسئولیت اجتماعی (به جدول ۲ مراجعه شود). برای هر موضوع اصلی، اطلاعاتی در زمینه دامنه کاربرد و رابطه آن با مسئولیت اجتماعی، اصول و ملاحظات مرتبط، اقدامها و تجربیات مرتبط، ارائه شده است.  |
| راهنمایی در مورد نهادینه شدن مسئولیت اجتماعی در سرتاسر یک سازمان | بند ۷             | این بند، راهنمایی هایی در مورد درباره عملیاتی کردن مسئولیت اجتماعی در سازمان ارائه می دهد. روند مذکور شامل این راهنمایی ها می شود: درک مسئولیت اجتماعی سازمان، نهادینه شدن ایفای مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان، ارتباطات مربوط به مسئولیت اجتماعی، ارتقای اعتبار سازمان با توجه به ایفای نقش در موضوع مسئولیت اجتماعی، بررسی پیشرفت و بهبود عملکرد و ارزیابی ابتکار عمل های داوطلبانه حوزه مسئولیت اجتماعی. |
| نمونه هایی از ابتکار عمل داوطلبانه و ابزارهای مسئولیت اجتماعی    | پیوست الف         | ارائه یک فهرست نمونه از ابتکار عمل ها و ابزارهای داوطلبانه مرتبط با مسئولیت اجتماعی که به بررسی جنبه هایی از یک یا چند موضوع اصلی یا نهادینه سازی مسئولیت اجتماعی در سرتاسر سازمان منجر می شود.  |
| نمادها و کوتاه نوشت ها   | پیوست ب           | شامل نمادها و کوتاه نوشت های به کار رفته در این استاندارد می شود.  |
| کتابنامه   |                   | شامل ارجاع به اسناد معتبر بین المللی و استانداردهای ISO که در متن این استاندارد به عنوان منبع مادی ارجاع شده است می شود.   |

جدول ۲- موضوعات و مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی

| بررسی شده در زیربند | موضوعات و مسائل اصلی   |
|---------------------|--|
| ۲-۶                 | موضوع اصلی: حکمرانی سازمانی  |
| ۳-۶                 | موضوع اصلی: حقوق بشر   |
| ۳-۳-۶               | مسئله ۱: ارزیابی بایسته  |
| ۴-۳-۶               | مسئله ۲: وضعیت‌های مخاطره آمیز در حوزه حقوق بشر                            |
| ۵-۳-۶               | مسئله ۳: پرهیز از مشارکت در ارتکاب جرم                                     |
| ۶-۳-۶               | مسئله ۴: رسیدگی به شکایت‌ها  |
| ۷-۳-۶               | مسئله ۵: تبعیض و گروه‌های آسیب‌پذیر  |
| ۸-۳-۶               | مسئله ۶: حقوق سیاسی و مدنی   |
| ۹-۳-۶               | مسئله ۷: حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی                                    |
| ۱۰-۳-۶              | مسئله ۸: اصول و حقوق اساسی در کار  |
| ۴-۶                 | موضوع اصلی: رویه‌های مرتبط با نیروی کار                                    |
| ۳-۴-۶               | مسئله ۱: استخدام و روابط کار   |
| ۴-۴-۶               | مسئله ۲: شرایط کار و حمایت اجتماعی   |
| ۵-۴-۶               | مسئله ۳: گفتگوی اجتماعی  |
| ۶-۴-۶               | مسئله ۴: سلامت و ایمنی در کار  |
| ۷-۴-۶               | مسئله ۵: توسعه انسانی و آموزش در محیط کار                                  |
| ۵-۶                 | موضوع اصلی: محیط زیست  |
| ۳-۵-۶               | مسئله ۱: جلوگیری از آلودگی   |
| ۴-۵-۶               | مسئله ۲: استفاده پایدار از منابع   |
| ۵-۵-۶               | مسئله ۳: کاهش و سازگاری با (فرایند‌های جبران و سازگاری تغییرات اقلیمی)     |
| ۶-۵-۶               | مسئله ۴: حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی و احیای زیستگاه‌های طبیعی          |
| ۶-۶                 | موضوع اصلی: رویه‌های کاری منصفانه  |
| ۳-۶-۶               | مسئله ۱: مبارزه با فساد  |
| ۴-۶-۶               | مسئله ۲: مشارکت سیاسی مسئولانه   |
| ۵-۶-۶               | مسئله ۳: رقابت منصفانه   |
| ۶-۶-۶               | مسئله ۴: توجه به مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش                            |
| ۷-۶-۶               | مسئله ۵: توجه به حقوق مالکیت   |
| ۷-۶                 | موضوع اصلی: مسائل مصرف‌کننده   |
| ۳-۷-۶               | مسئله ۱: بازاریابی منصفانه، اطلاعات واقعی و بی‌طرفانه و قراردادهای منصفانه |
| ۴-۷-۶               | مسئله ۲: محافظت از سلامت و ایمنی مصرف‌کننده                                |
| ۵-۷-۶               | مسئله ۳: مصرف پایدار   |
| ۶-۷-۶               | مسئله ۴: خدمات‌رسانی، پشتیبانی و حل مشکلات مصرف‌کننده                      |
| ۷-۷-۶               | مسئله ۵: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کننده                          |
| ۸-۷-۶               | مسئله ۶: دسترسی به خدمات ضروری   |

|       |   |
|-------|---|
| ۹-۷-۶ | مسئله ۷: آموزش و آگاهی                    |
| ۸-۶   | موضوع اصلی: جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی |
| ۳-۸-۶ | مسئله ۱: مشارکت جامعه محلی                |
| ۴-۸-۶ | مسئله ۲: آموزش و فرهنگ                    |
| ۵-۸-۶ | مسئله ۳: اشتغالزایی و توسعه مهارت‌ها      |
| ۶-۸-۶ | مسئله ۴: توسعه فناوری و دسترس‌پذیری       |
| ۷-۸-۶ | مسئله ۵: خلق ثروت و درآمدزایی             |
| ۸-۸-۶ | مسئله ۶: سلامت                            |
| ۹-۸-۶ | مسئله ۷: سرمایه‌گذاری اجتماعی             |



شکل ۱- نمای کلی از استاندارد مسئولیت اجتماعی

شکل ۱، ارائه‌دهنده یک نمای کلی از مسئولیت اجتماعی است و برای کمک به سازمان‌ها در جهت درک بهتر نحوه استفاده از این استاندارد تهیه شده است. نکات زیر، رهنمودهایی را در مورد استفاده از این استاندارد ارائه می‌دهند:

- پس از توجه به ویژگی مسئولیت اجتماعی و ارتباط آن با توسعه پایدار (مطابق با بند ۳)، توصیه می‌شود که سازمان اصول مسئولیت اجتماعی که در بند ۴ توضیح داده شده است مرور کند.

اقدام‌های مسئولیت اجتماعی، سازمان‌ها بهتر است به این اصول خاص و همچنین دیگر اصول مربوط با سایر موضوعات اصلی (مطابق با بند ۶) پایبند باشند؛

- پیش از تجزیه و تحلیل موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی و همچنین انجام هرگونه اقدام مرتبط با آن (مطابق با بند ۶)، به سازمان توصیه می‌شود که دو اقدام اساسی در مورد مسئولیت اجتماعی توجه داشته باشد: ۱- به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی در حوزه نفوذ؛ ۲- شناسایی و جلب مشارکت ذی‌نفعان (مطابق با بند ۵)؛

- با شکل‌گیری درک متناسب از اصول یاد شده، موضوعات اصلی و مسائل عمده مرتبط با مسئولیت اجتماعی شناسایی خواهند شد و در نتیجه بهتر است سازمان‌ها با به کارگیری راهنمایی که در بند ۷ آمده است به دنبال نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کلیه تصمیم‌ها و اقدام‌های خود باشند. این امر شامل اقدام‌های زیر می‌شود:

- نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی با سیاست‌ها، فرهنگ سازمانی، راهبردها و خط‌مشی‌ها؛
- ایجاد ظرفیت‌سازی و بنیان نهادن شایستگی‌های درون سازمانی در حوزه مسئولیت اجتماعی برای مسئولیت اجتماعی؛
- برقراری ارتباطات داخل و خارج سازمانی با موضوع مسئولیت اجتماعی؛
- بازبینی منظم اقدام‌ها و شیوه‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی.

- سایر راهنماها در مورد موضوعات اصلی و اقدام‌های نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی، از منابع تألیفی (به کتاب‌نامه مراجعه شود) و از ابتکارهای داوطلبانه و ابزارها (شماری از تجربه‌های بین‌المللی در پیوست الف آمده است) در دسترس می‌باشند.

باید در نظر داشت که هدف اصلی سازمان از پرداختن به موضوع مسئولیت اجتماعی، افزایش میزان مشارکت در روند توسعه پایدار است.

#### پیرابند ۱- اطلاعات بیشتر برای کمک به کاربران این استاندارد

سازمان بین‌المللی استانداردسازی ISO، استاندارد را به عنوان یک سند تعریف می‌کند که از یک سو حاصل کار و مورد تأیید یک نهاد مشخص باشد و از سوی دیگر برای استفاده عموم، قوانین، راهنماها، ویژگی اقدام‌های یا نتایج آنها تهیه شده و به دستیابی اهداف مشخص شده در سند، کمک‌رسانی کند (اصطلاح و تعریف زیربند 3.2 راهنمای ISO/IEC Guide 2:2004<sup>[39]</sup>).

**واژگان سازمان ISO** (بر اساس پیوست H، ISO/IEC Directives, Part 2: 2004).

این استاندارد شامل هیچ الزاماتی نیست و از این رو واژه «باید<sup>۱</sup>» که نشان‌دهنده وجود الزام در زبان استانداردهای ISO است در آن به کار نرفته است. برای ارائه پیشنهاد، از افعال «توصیه می‌شود» یا «بهتر است<sup>۲</sup>» استفاده شده است. با این وجود، در

1- Shall  
2- Should



برخی از کشورها، شماری از توصیه‌های ISO 26000 در قانون آن کشورها گنجانده شده‌اند و به همین علت لازم‌الاجرا می‌باشند.

همچنین در استاندارد، کلمه «ممکن است<sup>۱</sup>»، برای نشان دادن چیزی که مجاز است به کار رفته است و واژه «می‌توان<sup>۲</sup>» نیز برای نشان دادن چیزی که احتمال دارد، به کار رفته است. برای مثال، سازمان یا فردی که قادر به انجام کاری می‌باشد. به طور کلی، یک استاندارد بین‌المللی که دستورالعمل راهنما را ارائه می‌دهد، با این که حاوی الزامات نیست اما می‌تواند حاوی توصیه‌ها و پیشنهاداتی باشد.

در ISO/IEC Directives, Part 2، تعاریفی که از «توصیه» ارائه داده می‌شود بدین قرار است: «عبارتی که از بین چندین احتمال، یکی را به‌عنوان مورد مناسب پیشنهاد می‌دهد بدون اینکه بقیه موارد را نادیده بگیرد؛ اقدامی که به بقیه ترجیح داده می‌شود، الزامی در انجام آن نیست، همان‌طور که عدم انجام آن نیز منعی ندارد». اصطلاحات و تعاریفی که در بند ۲ ارائه نشده‌اند، در معنای متداول آن مورد استفاده قرار می‌گیرند.

#### هدف از پیوست آگاهی‌دهنده (بر اساس زیربند 6.4.1، ISO/IEC Directives, Part 2: 2004)

پیوست آگاهی‌دهنده الف از این استاندارد که حاوی اطلاعات تکمیلی برای کمک به درک و استفاده از این استاندارد است، خود، جزیی از این استاندارد به شمار نمی‌آید و به آن در متن استاندارد ارجاع داده نمی‌شود. پیوست الف ارائه‌دهنده فهرستی نمونه‌ای از ابتکار عمل‌های داوطلبانه و ابزارهای مرتبط با مسئولیت اجتماعی بوده و نیز حاوی نمونه‌هایی از این ابتکارهای و راهنمایی‌های تکمیلی می‌باشد که نهایتاً می‌تواند به کاربران در مقایسه اقدام‌های خودشان با اقدام‌های دیگر سازمان‌ها کمک کند. این موضوع که ابتکار عملی یا ابزاری در پیوست الف آمده است، بدان معنا نیست که ابتکار عمل یا ابزار نامبرده، مورد تأیید سازمان ISO می‌باشند.

#### کتاب‌نامه

کتاب‌نامه که قسمتی از این استاندارد است، ارائه‌دهنده اطلاعاتی برای شناسایی و ارجاع به استانداردها و مدارکی است که در متن به آنها ارجاع داده شده است. کتاب‌نامه شامل منابع بین‌المللی که تالیفاتی هستند که برای توصیه‌های ذکر شده در متن این استاندارد به کار رفته‌اند. این منابع ممکن است شامل راهنمایی‌های تکمیلی و مفیدی باشند که کاربران استاندارد را تشویق می‌کنند تا برای درک بهتر و انجام مسئولیت‌های اجتماعی، به آنها مراجعه کنند. منابع در متن با اعداد درون کروشه نشان داده شده‌اند.

**یادآوری** - شماره منابع به ترتیب درج آنها در متن استاندارد، اختصاص نیافته است. ابتدا استانداردهای ISO و سپس باقی استانداردها بر اساس حروف الفبا مرتب شده است.

#### پیرایندها

پیرایندها ارائه‌دهنده راهنمایی‌های تکمیلی یا نمونه‌های مصور هستند. توصیه می‌شود متن موجود در داخل پیرایندها، از متن اصلی استاندارد کم‌اهمیت‌تر در نظر گرفته نشود.

## مسئولیت اجتماعی و خیر همگانی - راهنما

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، ارائه راهنمایی‌هایی برای تمامی سازمان‌های خصوصی، دولتی، تعاونی و نهادهای عمومی و بخش‌های غیرانتفاعی اعم از کوچک یا بزرگ آن هم بدون توجه به اندازه و محل فعالیت آنها می‌باشد. راهنمایی‌های مذکور، شامل موارد زیر است:

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

ب- پیشینه، روندها و ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی؛

پ- اصول و شیوه‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛

ت- موضوعات اصلی و مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی؛

ث- نهادینه‌سازی، به‌کارگیری و ارتقای رفتار مسئولانه اجتماعی در سراسر ارکان سازمان، در سیاست‌ها و اقدام‌های عملی، و نیز در حوزه نفوذ فعالیت سازمان

ج- شناسایی و جلب مشارکت ذی‌نفعان؛

چ- تعهد در برقراری ارتباط، ارائه عملکرد و دیگر اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی.

این راهنما با علم به اینکه پیروی از الزامات قانونی، وظیفه‌ای اساسی و بخش مهمی از مسئولیت اجتماعی سازمانها است، در پی تشویق آنها به انجام اقدام‌های مسئولانه اجتماعی فراتر از موارد پیش‌بینی شده در قانون است.

این استاندارد به دنبال ترویج و ارتقای درک عمومی از مسئولیت اجتماعی است هدف آن نه جایگزینی که تکمیل ابزارها و ابتکارات در زمینه مسئولیت اجتماعی است. در به‌کارگیری این استاندارد، توصیه می‌شود همان‌گونه که سازمان‌ها به تفاوت‌های ناشی از شرایط اقتصادی توجه دارند؛ ملاحظات اجتماعی، محیط زیستی، حقوقی، فرهنگی، سیاسی و تفاوت‌های سازمانی را نیز مدنظر قرار دهند.

علاوه بر این باید دانست که این استاندارد، یک استاندارد سیستم مدیریتی نیست و برای اهدافی نظیر صدور گواهینامه، تنظیم‌گری یا انعقاد قرارداد نیز مناسب نیست. هر پیشنهادی برای صدور گواهی یا هر ادعایی در مورد گواهی صادرشده براساس این استاندارد، نادرست بوده و نوعی سوء استفاده از این استاندارد محسوب می‌شود و از آنجایی که این استاندارد، شامل هیچ‌گونه الزامی نیست، لذا صدور هرگونه گواهینامه در این خصوص نشان‌دهنده انطباق با مفاد این استاندارد نخواهد بود.

مجددا تاکید می‌شود که استاندارد حاضر، برای ارائه راهنمایی در زمینه مسئولیت اجتماعی به سازمان‌ها تهیه شده و می‌تواند به عنوان قسمتی از اقدام‌های سیاست‌گذاری عمومی مورد استفاده قرار گیرد. این

استاندارد به‌عنوان یک «استاندارد ملی»، «راهنما» یا «توصیه‌نامه» محسوب می‌شود. به‌علاوه، این استاندارد با هدف ایجاد پایه و مبنایی برای انجام اقدام‌های حقوقی، شکایات، دفاعیه‌ها یا دیگر ادعاهای داخلی و غیره تهیه نشده است.

## ۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۲

### پاسخگویی

#### **accountability**

پذیرش مسئولیت و پاسخگویی نسبت به تصمیم‌گیری‌ها و اقدام‌های سازمان در برابر نهادهای حاکمیتی، مقامات قانونی و به طور کلی تمامی ذینفعان سازمان است.

۲-۲

### مصرف‌کننده

#### **consumer**

هر کسی که کالا یا خدمات را برای اهداف تجاری، شخصی یا عمومی خریداری و یا استفاده می‌کند.

۳-۲

### مشتری

#### **customer**

سازمان‌ها، نهادها و افرادی که کالا یا خدمات را برای اهداف شخصی، تجاری یا عمومی خریداری و یا استفاده می‌کنند.

۴-۲

### ارزیابی بایسته

#### **due diligence**

فرایندی پیش‌کنشگرانه و جامع برای شناسایی تأثیرات پیامدها و اثرات منفی بالقوه و بالفعل اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان با هدف اجتناب و کاهش این اثرات منفی در طول عمر یک پروژه است.

۵-۲

## کارکنان

### employee

افرادی که در چارچوب قانون یا رویه داخلی، در رابطه‌ای مشخص تحت عنوان یک «رابطه استخدامی» یا رابطه داخلی سازمانی قرار دارند.

یادآوری - کارکنان، اصطلاحی محدودتر نسبت به کارگر (مطابق با زیربند ۲-۲۷) است.

۶-۲

## محیط زیست

### environment

محیط طبیعی که سازمان در آن فعالیت دارد و شامل هوا، آب، زمین، منابع طبیعی، گیاهان، جانوران، مردم، خارج از جو زمین و ارتباطات متقابل آنها است.

یادآوری - محیط در این متن، به فضایی اطلاق می‌شود که از سازمان شروع می‌شود و به سیستم جهانی گسترش می‌یابد.

۷-۲

## رفتار اخلاقی

### ethical behaviour

رفتاری که در بستر عمومی یا یک وضعیت مشخص، مورد پذیرش می‌باشد و با هنجارهای رفتار بین‌المللی (مطابق با زیربند ۲-۱۱) نیز انطباق دارد.

۸-۲

## عدالت جنسیتی

### gender equality

منظور، رفتار عادلانه میان زنان و مردان است.

یادآوری - این اصل، شامل رفتار عادلانه با زنان و مردان و یا در برخی مواقع به معنای رفتاری است که متفاوت باشد ولی عدالت حقوق و مزایا، وظایف و فرصت‌ها در آن رعایت شده باشد.

۹-۲

اثرات سازمان

**impact of an organization**

اثرات

**impact**

تغییر مثبت یا منفی در اجتماع، اقتصاد یا محیط زیست (مطابق با زیربند ۲-۶) که تمام یا بخشی از آن نتیجه تصمیم‌ها و اقدام‌های قبلی و فعلی سازمان است.

۱۰-۲

ابتکار عمل برای مسئولیت اجتماعی

**initiative for social responsibility**

ابتکار عمل

**initiative**

برنامه یا فعالیتی که به دنبال برآورده کردن هدفی خاص در رابطه با مسئولیت اجتماعی (مطابق با زیربند ۲-۱۸) است.

یادآوری - هر نوع سازمانی می‌تواند ابتکار عمل برای مسئولیت اجتماعی را توسعه دهد، حمایت و یا اداره کند.

۱۱-۲

هنجارهای رفتاری بین‌المللی

**international norms of behaviour**

رفتار مسئولانه اجتماعی‌ای است که انتظار می‌رود یک سازمان از خود نشان دهد. این هنجارهای رفتاری از حقوق عرف بین‌المللی و موافقت‌نامه‌های بین دولتها که مورد وثوق همگان یا اکثریت جامعه جهانی قرار دارد، منبعت شده است.

یادآوری ۱- موافقت‌نامه‌های بین دولتها مشتمل بر معاهدات و کنوانسیون‌ها است.

یادآوری ۲- با اینکه حقوق بین‌الملل عرفی به صورت کلی اصول حقوق بین‌الملل و موافقت‌نامه‌های بین دولتها را در ابتدا ناظر بر دولتها می‌داند، این اصول اهداف و اصل‌هایی را تبیین می‌کنند که می‌تواند مورد استفاده سازمان‌ها نیز قرار گیرد.

یادآوری ۳- هنجارهای رفتاری بین‌المللی در طول زمان تکامل می‌یابند.

۱۲-۲

## سازمان

### organization

شامل نهاد و یا گروهی از افراد و امکانات با ترکیبی از مسئولیت‌ها، صلاحیت‌ها، روابط و اهداف تصریح شده است.

یادآوری ۱- در چارچوب این استاندارد، سازمان، مفهوم دولت را که ناظر بر نقش حاکمیتی آن برای تبیین و اجرای قانون، فعالیت قضایی، انجام وظایف جهت اجرای سیاست در مورد منافع عمومی و یا انجام تعهدات بین‌المللی در درون یک کشور است را در بر نمی‌گیرد.

یادآوری ۲- معنای دقیق سازمان‌های کوچک و متوسط (SMOs)<sup>۱</sup> در زیربند ۳-۳ آمده است.

۱۳-۲

## حکمرانی سازمانی

### organizational governance

نظامی که سازمان (مطابق با زیربند ۱۲-۲) مطابق با آن تصمیم‌هایی در قبال اهداف خود می‌گیرد و آنها را اجرا می‌کند.

۱۴-۲

## اصول

### principle

پایه اساسی برای تصمیم‌گیری یا رفتار می‌باشد.

۱۵-۲

## محصول

### product

می‌تواند شامل کالا و خدمات، مواد یا تجهیزاتی باشد که برای فروش عرضه شده و یا قسمتی از خدمات باشد که توسط یک سازمان (مطابق با زیربند ۱۲-۲) ارائه می‌شود.

---

1- Small and medium-sized organizations

۱۶-۲

خدمت

service

اقدام یک سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲) برای برآورده کردن یک تقاضا یا نیاز است.

۱۷-۲

گفتگوی اجتماعی

social dialogue

مذاکره، مشاوره یا تبادل اطلاعات فی‌مابین نمایندگان دولتی، کارفرمایان و کارگران، در خصوص موارد مرتبط با اقتصاد یا سیاست‌های اجتماعی که در راستای منافع عمومی صورت می‌گیرد.

یادآوری - در این استاندارد، واژه گفتگوی اجتماعی فقط در همان معنایی به کار رفته است که توسط سازمان بین‌المللی کار (ILO)<sup>۱</sup> مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱۸-۲

مسئولیت اجتماعی

social responsibility

مسئولیت یک سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲) در قبال اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر روی جامعه و محیط زیست (مطابق با زیربند ۲-۶) است، که از طریق رفتار شفاف و اخلاقی (مطابق با زیربند ۲-۷) به اشکال زیر محقق می‌شود:

- مشارکت در توسعه پایدار (مطابق با زیربند ۲-۲۳)، از جمله سلامت و رفاه جامعه؛
  - در نظر گرفتن انتظارات ذی‌نفعان (مطابق با زیربند ۲-۲۰)؛
  - مطابقت با قوانین لازم‌الاجرا و هنجارهای رفتاری بین‌المللی (مطابق با زیربند ۲-۱۱)؛
  - نهادینه و اجرا شدن در سرتاسر سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲) و ساری بر تمام روابط آن.
- یادآوری ۱- اقدام‌ها شامل محصولات (کالا، خدمات) و فرایندها می‌شوند.
- یادآوری ۲- روابط، به اقدام‌های سازمان در حوزه‌ی نفوذ (مطابق با زیربند ۲-۱۹) اشاره دارد.

۱۹-۲

### حوزه نفوذ

#### **sphere of influence**

بازه‌ای از روابط سیاسی، قراردادی، اقتصادی یا دیگر روابط که طی آن، یک سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲) از طریق تصمیم‌های و اقدام‌های خود، بر روی افراد و سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد.

یادآوری ۱- توانایی اثرگذاری به خودی خود نمی‌تواند مسئولیت سازمان را در قبال اثرگذار بودن، برآورده کند.

یادآوری ۲- هر جا واژه مذکور در این استاندارد به کار برود، همیشه هم‌ردیف با آنچه که در زیربندهای ۵-۲-۳ و ۷-۳-۳ آمده است معنا می‌دهد.

۲۰-۲

### ذی‌نفع

#### **stakeholder**

فرد یا گروهی که می‌تواند به دنبال هر کدام از تصمیم‌های یا اقدام‌های یک سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲)، متاثر می‌شود.

۲۱-۲

### مشارکت ذی‌نفعان

#### **stakeholder engagement**

اقدامی برای ایجاد فرصت گفتگو بین یک سازمان (مطابق با زیربند ۲-۱۲) و یک یا چند ذی‌نفع (مطابق با زیربند ۲-۲۰) آن با هدف ایجاد مبنایی برای تصمیم‌گیری‌های سازمان که حاوی اطلاعات متناسب باشد.

۲۲-۲

### زنجیره تأمین

#### **supply chain**

سلسله اقدام‌ها یا اشخاص یا نهادها که محصولات (کالاها) (مطابق با زیربند ۲-۱۵) یا خدمات (مطابق با زیربند ۲-۱۶) را برای سازمان تدارک می‌بینند.

یادآوری- در برخی مواقع، اصطلاح «زنجیره تأمین» به منظور زنجیره ارزش (مطابق با زیربند ۲-۲۵) به کار می‌رود. با این حال، در چارچوب این استاندارد، زنجیره تأمین با تعریف مذکور معنا می‌شود.



۲۳-۲

### توسعه پایدار

#### sustainable development

توسعه‌ای است که تامین نیازهای نسل حاضر را با در نظر گرفتن حق و توانایی نسل‌های آینده برای برآوردن نیازهای آنها امکان‌پذیر می‌سازد.

**یادآوری** - توسعه پایدار به معنای نهادینه‌سازی اهداف زندگی با کیفیت بالا، سلامتی و سعادت‌مندی همراه با عدالت اجتماعی و حفظ ظرفیت زمین برای زندگی همه موجودات است. این اهداف اجتماعی، اقتصادی و محیط زیست به یکدیگر وابسته هستند و تحقق همدیگر را تقویت می‌کنند. توسعه پایدار را می‌توان به‌عنوان راهی برای بیان انتظارات گسترده‌تر از جامعه به طور کلی در نظر گرفت.

۲۴-۲

### شفافیت

#### transparency

روشن بودن تصمیم‌هایی و اقدام‌هایی که بر جامعه، اقتصاد و محیط زیست (مطابق با زیربند ۲-۲۶) تأثیرگذار هستند و نیز تمایل برای به اشتراک گذاشتن این اطلاعات به شکلی شفاف، دقیق، به موقع، صادقانه و کامل است.

۲۵-۲

### زنجیره ارزش

#### value chain

تمامی مراحل فعالیت اشخاص یا نهادها که با تولید محصولات (کالاها) (مطابق با زیربند ۲-۱۵) و خدمات (مطابق با زیربند ۲-۱۶) یا ارائه خدمات، کسب یا خلق ارزش می‌کنند.

**یادآوری ۱** - اشخاص یا نهادهای ارائه‌کننده ارزش شامل تأمین‌کنندگان، کارگران (مطابق با زیربند ۲-۲۷) برون‌سازمانی، پیمانکاران و سایرین هستند.

**یادآوری ۲** - اشخاص یا نهادهای دریافت‌کننده ارزش شامل مشتریان (مطابق با زیربند ۲-۳)، مصرف‌کنندگان (مطابق با زیربند ۲-۲)، خدمت‌گیرندگان و سایر کاربران هستند.

۲۶-۲

### گروه‌های آسیب‌پذیر

#### vulnerable group

گروهی از افراد که به واسطه تبعیض اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی یا سلامتی از تحصیل حقوق خود باز مانده‌اند یا از فرصت‌های برابر بهره‌مند نشده‌اند.

۲۷-۲

کارگر

**worker**

فردی است که بخواهد یا به عنوان یک نیروی استخدام شده یا خوداشتغالی کاری را به انجام برساند.

۲۸-۲

کار شایسته

**decent work**

کاری که در شرایط آزادی، برابری، امنیت و کرامت انسانی انجام می شود.

۲۹-۲

داوطلب

**volunteer**

داوطلب به فردی گفته می شود که با نیت انجام کار خیر در فعالیتهای بشر دوستانه مشارکت داشته و برای ارائه خدمت به هم نوع خود و بدون هیچ گونه دستمزد و یا چشم داشتی اعلام آمادگی می کند.

یادآوری- فرد یا نهادی با اهداف غیرانتفاعی که با «سازمان» در رابطه ای غیر استخدامی قرار دارند.

### ۳ درک مسئولیت اجتماعی

#### ۱-۳ مسئولیت اجتماعی سازمانها

اگر چه جنبه های گوناگون مسئولیت اجتماعی، موضوع اقدام های سازمانها و حاکمیتها از اواخر قرن نوزدهم میلادی و در برخی موارد قبل تر از آن بوده است، اما اصطلاح مسئولیت اجتماعی از اوایل دهه ۱۹۷۰ به طور گسترده مورد استفاده قرار گرفت. در گذشته، توجه مسئولیت اجتماعی عمدتاً بر کسب و کار و بنگاه های اقتصادی معطوف بود. بیشتر مردم با اصطلاح «مسئولیت اجتماعی سازمانی/شرکتی (CSR)»<sup>۱</sup> بیش از اصطلاح «مسئولیت اجتماعی» آشنایی دارند.

این دیدگاه که مسئولیت اجتماعی برای تمام سازمانها قابل اجراست، با ظهور انواع گوناگون سازمانها و نه فقط آنهایی که در محیط تجاری فعالیت می کردند، به وجود آمده است. در واقع، سازمانهای گوناگون تشخیص داده اند که آنها نیز در راستای نیل به توسعه پایدار مسئولیتهایی دارند.

از آنجایی که عناصر و ارکان مسئولیت اجتماعی، نمایانگر انتظارهای یک جامعه در یک زمان خاص هستند، بنابراین امکان ایجاد تغییر در آنها وجود دارد. اگر نگرانی‌های جامعه تغییر یابد، انتظارهای جامعه از سازمان نیز که بازتاب این نگرانی‌ها هستند، دستخوش تغییر می‌شود.

در گذشته، تصور ابتدایی که از مسئولیت اجتماعی وجود داشت، متمرکز بر فعالیت‌های انسان‌دوستانه نظیر کمک به مراکز خیریه بود. موضوعاتی نظیر کارکرد شرکت و تجارت منصفانه، حدود یک قرن پیش و یا بیشتر از آن پدیدار شد و به مرور زمان و با بذل توجه بیشتر، موضوعات دیگری نظیر حقوق بشر، محیط زیست، حمایت از مصرف‌کننده، مبارزه با فساد اداری و سو استفاده به آن اضافه شدند.

موضوعات اصلی و مسائل بیان‌شده در این استاندارد، دیدگاه فعلی در مورد فعالیت‌های مطلوب در زمینه‌های مورد نظر را منعکس می‌کنند. بدیهی است که دیدگاه‌های مذکور، بدون شک در آینده تغییر خواهند کرد و در نتیجه ممکن است مسایل دیگری به عنوان اصول مهم در مسئولیت اجتماعی در نظر گرفته شوند.

### ۲-۳ گرایش‌های نوظهور مسئولیت اجتماعی

به دلایل متعددی، آگاهی از مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها رو به افزایش است.

جهانی شدن، سهولت بیشتر در نقل و انتقال و قابلیت دسترسی و استفاده رو به رشد ارتباطات لحظه‌ای به این معنی است که افراد و سازمان در اقصی نقاط جهان، راحت‌تر از تصمیم‌ها و اقدام‌های یکدیگر آگاه می‌شوند. عوامل مذکور، موقعیتی را برای سازمان‌ها فراهم می‌آورند تا از یادگیری شیوه‌های جدید انجام فعالیت‌ها و حل مسائل، بهره‌مند شوند. این عوامل به معنی است که تحقیق بیشتر افراد و گروه‌های مختلف در مورد فعالیت‌های سازمان است. خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های اجرایی سازمان‌ها در محل‌های مختلف، به آسانی قابل مقایسه هستند.

در نتیجه، خط‌مشی‌ها یا فعالیت‌های سازمان‌ها در محل‌های مختلف، به آسانی قابل مقایسه هستند.

ماهیت جهان‌شمول بودن برخی از مسائل محیط زیست و سلامت، به رسمیت شناختن مسئولیت جهانی برای مبارزه با فقر، افزایش وابستگی‌های متقابل اقتصادی و مالی و پراکندگی بیشتر زنجیره‌های ارزش از لحاظ جغرافیایی، به این معنی هستند که مسائل مرتبط با یک سازمان ممکن است به مناطقی فراتر از محل استقرار آن بسط یابند.

بنابراین مهم است که سازمان‌ها، فارغ از شرایط اقتصادی و اجتماعی، به مسئولیت اجتماعی خود اهمیت دهند. ابزارهایی مانند بیانیه ریو در مورد محیط زیست و توسعه<sup>[158]</sup>، بیانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار<sup>[151]</sup>، اهداف توسعه هزاره<sup>[153]</sup> و بیانیه سازمان بین‌المللی کار در مورد اصول و حقوق بنیادی کار<sup>[54]</sup> بر این وابستگی متقابل جهانی تأکید می‌کنند.

در طول چند دهه گذشته، جهانی شدن سبب اثرات بیشتر سازمان‌های گوناگون از جمله سازمان‌های خصوصی، مردم‌نهاد و دولتی بر محیط زیست و جوامع محلی شده است.

در دوران بحران مالی و اقتصادی، سازمان‌ها باید به دنبال حفظ فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی خود باشند. چنین بحران‌هایی تأثیر قابل توجهی بر گروه‌های آسیب‌پذیر دارند. بنابراین در چنین شرایطی، نیاز بیشتری به افزایش مسئولیت اجتماعی احساس می‌شود. همچنین این دوران، فرصت‌های خاصی را فراهم می‌کند تا ملاحظات اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی به نحوی اثربخش در اصلاح خط‌مشی، تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان نهادینه شوند و نیز دولت‌ها نقشی مهم و حیاتی در شناخت این فرصت‌ها ایفا کنند.

مصرف‌کنندگان، مشتریان، خیرین، سرمایه‌گذاران و مالکان سازمان‌ها به اشکال گوناگون با تأثیرگذاری مالی در سازمان، مسئولیت اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به طور کلی، انتظارات جامعه در مورد عملکرد سازمان‌ها روندی رو به رشد دارد. قانون حق بر دانستن توسط جوامع محلی در بسیاری از مناطق به مردم حق دسترسی به تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان‌ها را می‌دهد. امروزه تعداد زیادی از سازمان‌ها با ذی‌نفعان خود ارتباط برقرار می‌کنند؛ برای نمونه، با انتشار گزارش‌های مسئولیت اجتماعی (گزارش پایداری)، اطلاعات مورد نیاز در خصوص عملکرد سازمان را در دسترس ذی‌نفعان قرار می‌دهند.

عوامل یادشده در بندهای پیشین و دیگر موارد، زمینه‌های بروز مسئولیت اجتماعی را شکل می‌دهند و به دعوت از سازمان‌ها برای ایفای مسئولیت اجتماعی خود کمک می‌کنند.

### ۳-۳ ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی

#### ۱-۳-۳ کلیات

ویژگی‌های اصلی مسئولیت اجتماعی عبارت است از تمایل سازمان به در نظر گرفتن ملاحظات اجتماعی و محیط زیست در تصمیم‌گیری‌ها و پاسخگویی نسبت به اثرات تصمیم‌های و اقدام‌های خود بر جامعه و محیط زیست. این مطلب به دو موضوع رفتار شفاف و رفتار اخلاقی اشاره دارد که به توسعه پایدار کمک می‌کنند؛ یعنی رفتاری که با قوانین موجود مطابقت دارد و با هنجارهای رفتاری بین‌المللی نیز سازگار می‌باشد. علاوه بر این، بیانگر اهمیت نهادینه‌شدن مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان، روابط سازمان با دیگران و در نظر گرفتن منافع ذی‌نفعان نیز می‌باشد.

ذی‌نفع، شخص یا گروهی است که منافع آن از تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان تأثیر می‌پذیرد و همین امر سبب ایجاد ارتباط و پیوند میان گروه‌های سازمان با ذی‌نفعان سازمان می‌شود.

این رابطه لزوماً رسمی نیست و حتی ممکن است توسط ذی‌نفعان یا سازمان نیز ادعان نشده باشد. ذی‌نفعان می‌تواند تحت به عنوان طرف‌های ذی‌نفع مطرح شوند.

سازمان به منظور شناسایی منافع این گروه‌ها باید قانونی‌بودن این منافع و سازگاری آنها با هنجارهای رفتاری ملی و بین‌المللی را مدنظر قرار دهد.

### ۲-۳-۳ انتظاراتها از جامعه

مسئولیت اجتماعی، درکی وسیع‌تر از انتظاراتهای یک جامعه را می‌طلبد. یکی از اصول بنیادین مسئولیت اجتماعی، نقش رعایت قانون و تطابق با الزامات آن است. با این حال، مسئولیت اجتماعی شامل اقدام‌هایی فراتر از تطابق با قانون است و شناسایی الزاماتی نسبت به دیگران را در بر می‌گیرد که جنبه قانونی و اجباری ندارند. این الزامات از ارزش‌های اخلاقی مشترک و سایر ارزش‌های موجود ناشی می‌شوند.

اگرچه انتظاراتها از رفتار مسئولانه اجتماعی در بین کشورها و فرهنگ‌ها متغیر است، اما سازمان‌ها بهتر است به هنجارهای رفتاری بین‌المللی مانند مفاد تعیین‌شده در بیانیه جهانی حقوق بشر و بیانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار و سایر ابزارها و معاهدات احترام بگذارند.

هر یک از موضوعات اصلی استاندارد، شامل مسائل مختلفی است که سازمان را قادر به شناسایی مهم‌ترین پیامدها و نتایج فعالیت‌های آن بر جامعه می‌کند. تشریح هر کدام از مسائل نیز اقدام‌های لازم برای مهار این پیامدها را توصیف می‌کند.

### ۳-۳-۳ نقش ذی‌نفعان در مسئولیت اجتماعی

شناسایی و مشارکت با ذی‌نفعان، از اصول مسئولیت اجتماعی است. به سازمان توصیه می‌شود تشخیص دهد چه اشخاص و گروه‌هایی از تصمیم‌ها و اقدام‌های آن تأثیر می‌پذیرند تا از این طریق بتواند پیامد فعالیت‌های خود را دریابد و به آن‌ها رسیدگی کند.

اگرچه ذی‌نفعان می‌توانند به سازمان در شناسایی درجه اهمیت مسائل مربوط به تصمیم‌ها و اقدام‌های آن کمک کنند، اما نمی‌توانند جایگزین جامعه در معنای وسیع‌تر آن در تعیین هنجارها و رفتارهای مورد انتظار شوند. حتی ممکن است موضوعی که به مسئولیت اجتماعی سازمان مربوط است صریحاً توسط ذی‌نفعانی که مورد مشورت قرار گرفته‌اند، شناسایی نشده باشد. راهنمایی‌های بیشتر در این خصوص در بند ۵ و زیربند ۴-۵ ارائه شده است.

### ۴-۳-۳ نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی

با توجه به اینکه مسئولیت اجتماعی، نگران اثرات بالفعل و بالقوه تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان است، پس اقدام‌های روزانه، مقرر و دائمی سازمان، مهمترین رفتارهایی هستند که باید به آنها پرداخته شود. مسئولیت اجتماعی بهتر است از اجزای درونی استراتژی اصلی سازمان باشد و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری را در تمام سطوح مناسب سازمانی در نظر بگیرد. همچنین توصیه می‌شود مسئولیت اجتماعی در تصمیم‌گیری‌ها و اقدام‌های سازمان نیز لحاظ می‌شود.

اقدام‌های نوع دوستانه (که در این استاندارد، به عنوان فعالیت‌های خیرخواهانه در نظر گرفته می‌شود) می‌تواند اثرات مثبتی بر جامعه داشته باشد، اما بهتر است جانشینی برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان به شمار نیاید.

اثرات تصمیم‌ها و اقدام‌های یک سازمان می‌تواند به صورتی وسیع، تحت تأثیر ارتباط با دیگر سازمان‌ها قرار گیرد. یک سازمان ممکن است برای پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود به همکاری با دیگر سازمان‌ها نیازمند باشد، مانند سازمان‌های همکار، رقبا (البته با رعایت پرهیز از رفتار غیررقابتی) یا قسمت‌هایی دیگر از زنجیره ارزش و دیگر گروه‌های موجود در حوزه نفوذ سازمان.

پیرابند ۲ اهمیت توجه به عدالت جنسیتی و چگونگی ارتباط آن با مسئولیت اجتماعی را نشان می‌دهد.

### پیرابند ۲- عدالت جنسیتی و مسئولیت اجتماعی

همه جوامع نقش‌های مبتنی بر جنسیت را برای زن و مرد تعریف می‌کنند. نقش‌های جنسیتی، رفتارهایی آموخته شده هستند که تعیین می‌کنند چه فعالیت‌ها و مسئولیت‌هایی به عنوان فعالیت‌های مردانه و زنانه شناخته می‌شوند، این نقش‌های جنسیتی گاهی سبب تجربه بی‌عدالتی‌هایی برای زنان و همچنین مردان می‌شوند. در هر حال بی‌عدالتی جنسیتی توانایی‌های بالقوه فردی، خانوادگی، گروهی و اجتماعی را محدود می‌کند.

مطالعات تجربی نشان داده ثابت شده است که میان عدالت جنسیتی و توسعه اقتصاد و جامعه، ارتباط مثبتی وجود دارد و به همین دلیل در اهداف توسعه پایدار نیز به آن اشاره شده است. فراهم کردن فرصت‌های برابر در فعالیت‌های سازمان و حمایت از آن، یکی از عناصر مهم مسئولیت اجتماعی تلقی می‌شود. سازمان‌ها باید به منظور حذف پیش‌داوری‌های جنسیتی که نقش مهمی در باز تولید بی‌عدالتی‌ها دارد، توصیه می‌شود سازمان‌ها به منظور حذف تعصبات جنسیتی، در تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود تجدیدنظر کنند و عدالت جنسیتی را ارتقا دهند. این حوزه شامل موارد زیر است:

– مشارکت زنان و مردان در ساختار حکمرانی سازمان و مدیریت آن به منظور دستیابی به عدالت و از بین بردن موانع جنسیتی؛

– فراهم آوردن فرصت‌های برابر برای کارکنان زن و مرد در امور استخدام، تعیین شغل، آموزش، ایجاد فرصت برای پیشرفت، پاداش و جریمه و بازنشستگی و پایان قرارداد؛

– در نظر گرفتن حق‌الزحمه برابر برای کارگران زن و مردی که ارزش کار آنها یکسان است<sup>[57]</sup>؛

– در نظر گرفتن اثرات احتمالی بین زنان و مردان در تاثیرپذیری از مسائلی مانند: شرایط محیط کار، امنیت و بهداشت؛

– تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان که نیازهای زنان و مردان را یکسان فرض میکند (به عنوان مثال: بررسی تاثیرات متفاوتی که توسعه محصولات و خدمات خاص بر روی زنان و مردان می‌گذارند و یا بازبینی تصاویر ارائه‌شده از زنان و مردان در شیوه‌های ارتباطی و تبلیغاتی سازمان و غیره)؛

– برخورداری از عدالت جنسیتی از مزایای حمایتی و طرح‌هایی که سازمان برای کمک به توسعه جوامع محلی انجام می‌دهد و توجه ویژه سازمان برای کمک به گروهی که مورد تبعیض واقع شده است چه مرد و چه زن.

همچنین ایجاد فرصت‌های برابر در مشارکت با ذی‌نفعان که از راهبردهای مهم برای ارتقا عدالت جنسیتی در فعالیت‌های سازمان به شمار می‌آید.

به منظور تعیین راهبردها برای عدالت جنسیتی در سازمان‌ها، مشاوره با کارشناسان برای شناسایی مسائل و نیازهای جنسیتی می‌تواند مفید باشد.

سازمان‌ها تشویق می‌شوند که از شاخص‌ها، اهداف و بهترین عملکردها برای پایش مداوم میزان پیشرفت خود در عدالت جنسیتی و استفاده کنند<sup>[133][149]</sup>.

پیرابند ۳ نشان می‌دهد که این استاندارد چگونه فعالیت‌های سازمان‌های کوچک و بزرگ را تحت پوشش قرار می‌دهد.

### پیرابند ۳- استاندارد مسئولیت اجتماعی و سازمان‌های کوچک و متوسط

سازمان‌های کوچک و متوسط آن دسته از سازمان‌هایی هستند که تعداد کارکنان و میزان فعالیت‌های مالی آن در محدوده مشخصی قرار دارد. آستانه این محدوده در کشورهای مختلف متفاوت است. در این استاندارد، سازمان‌های کوچک و متوسط شامل سازمان‌های بسیار کوچکی می‌شوند که تحت عنوان سازمان‌های «خرد» از آنها یاد خواهد شد.

نهادینه‌شدن مسئولیت اجتماعی در سازمان‌های کوچک و متوسط می‌تواند از طریق اقدام‌های کاربردی، ساده و بهینه از نظر مالی انجام پذیرد و پیچیده یا پرهزینه نباشد. به دلیل کوچک بودن این گونه سازمان‌ها و ظرفیت آنها برای انعطاف‌پذیری و خلاقیت بالا، امکان ایجاد فرصت‌هایی مناسب و ویژه برای مسئولیت اجتماعی وجود دارد. این سازمان‌ها از نظر مدیریت سازمانی نیز انعطاف‌پذیرتر بوده و اغلب رابطه نزدیکی با جوامع محلی دارند و مدیریت ارشد آنها معمولاً تاثیر سریع‌تری بر فعالیت‌های سازمان می‌گذارد.

مسئولیت اجتماعی شامل اتخاذ رویکردی نهادینه‌شده برای مدیریت اقدام‌ها و اثرات آنها است. توصیه می‌شود سازمان اثرات تصمیم‌ها و اقدام‌های خود بر جامعه و محیط زیست را به شکلی اداره و کنترل کند که هم اندازه سازمان و هم تاثیرات آن را در نظر بگیرد. احتمالاً برای سازمان امکان‌پذیر نیست که به سرعت اثرات منفی تصمیم‌ها و اقدام‌های اصلاح کند و در این زمینه ممکن است نیاز به انتخاب تعیین اولویت‌ها وجود داشته باشد. ملاحظه زیر ممکن است مفید واقع شوند. توصیه می‌شود سازمان‌های کوچک و متوسط:

- در نظر گیرند که ضوابط مدیریت داخلی، گزارش‌دهی به ذی‌نفعان و دیگر فرایندها، می‌تواند برای آنها در مقایسه با سازمان‌های بزرگتر خود انعطاف‌پذیرتر و غیررسمی‌تر باشد؛ البته منوط به این که میزان مناسبی از شفافیت را فراهم کرده باشند؛
- هنگام بررسی هفت موضوع اصلی استاندارد و شناسایی مسائل مرتبط با آنها، ماهیت، موقعیت، منابع در دسترس و منافع ذی‌نفعان خود را مدنظر قرار داده و از این طریق به تمام موضوعات اصلی استاندارد بپردازند و نیز توجه داشته باشند که همه مسائل مطرح‌شده در زیربندهای موضوعات اصلی ممکن است به سازمان مربوط نشوند؛
- در ابتدا بر مسائل و اثرات که بیشترین نقش و اهمیت را در توسعه پایدار دارند تمرکز کنید. همچنین توصیه می‌شود سازمان کوچک و یا متوسط برنامه‌ای برای اداره و کنترل سایر مسائل و تاثیرات فعالیت خالی خود در یک چارچوب زمانی مشخص داشته باشد؛
- از نهادهای حکمرانی مرتبط، گروه‌های صنفی (مانند: انجمن‌های حوزه‌های صنعتی یا گروه‌های صنعتی و یا سازمان‌های هم‌رده) و نهادهای استانداردسازی در تدوین راهنمای کاربردی برای استفاده از این استاندارد کمک بگیرند. چنین راهنماها و برنامه‌هایی بهتر است متناسب با ماهیت و نیازهای سازمان‌های کوچک و متوسط و ذی‌نفعان آنها باشد؛
- در جای مناسب، به منظور صرفه‌جویی منابع و افزایش ظرفیت و توان اقدام به جای کار انفرادی و جداگانه، با سازمان‌های هم‌رده و کوچک به طور دسته‌جمعی کار کنند. برای مثال، در جایی که سازمان‌ها در زمینه و بخش مشابهی فعال هستند. در بعضی موارد، شناسایی و ارتباط با ذی‌نفعان به صورت دسته‌جمعی می‌تواند مؤثرتر باشد. به نظر می‌رسد که رعایت مسئولیت اجتماعی توسط سازمان‌های کوچک، به دلایلی که در سایر قسمت‌های این استاندارد ذکر شده، مفید است. سازمان‌های کوچک و متوسط ممکن است دریابند که سایر سازمان‌هایی که با آنها در ارتباط هستند، حمایت کردن از چنین تلاش‌هایی را بخشی از مسئولیت اجتماعی خود می‌دانند. سازمان‌هایی که از ظرفیت و تجربه بیشتری برخوردار هستند، ممکن است حمایت از سازمان‌های کوچک و متوسط را که شامل کمک به آنها در افزایش آگاهی پیرامون مسائل مسئولیت اجتماعی و شیوه‌های مناسب در این زمینه می‌شود، برعهده بگیرند.

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

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

توسعه پایدار یک مفهوم پذیرفته شده و راهنمای عملی است که در پی انتشار گزارش ۱۹۸۷ کمیسیون جهانی توسعه و محیط زیست تحت عنوان «آینده مشترک ما»<sup>[174]</sup> از نظر بین‌المللی به رسمیت شناخته شده است.

توسعه پایدار بر آن است تا به رفع نیازهای جامعه از طریق در نظر گرفتن محدودیت‌های بومی و محیط زیستی در کره زمین بپردازد، بدون آنکه توانایی نسل‌های بعدی در رفع نیازهای خود به مخاطره بیفتد. توسعه پایدار دارای سه بُعد اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی است که به هم وابسته هستند. برای مثال، از بین بردن فقر مستلزم ارتقای عدالت اجتماعی و توسعه اقتصادی در کنار حفاظت از محیط زیست است.

اهمیت این اهداف بارها در طول سال‌های اخیر در جلسات بحث و تبادل نظر بین‌المللی از سال ۱۹۸۷ مانند «کنفرانس سازمان ملل متحد پیرامون محیط زیست و توسعه» در سال ۱۹۹۲ و «اجلاس سران جهان در رابطه با توسعه پایدار» در سال ۲۰۰۲ مورد تأکید قرار گرفته است.

مسئولیت اجتماعی بر سازمان و مسئولیت آن در قبال جامعه و محیط زیست تمرکز دارد. مسئولیت اجتماعی به میزان زیادی به توسعه پایدار مربوط است. با توجه به اینکه توسعه پایدار به اهداف اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی مشترک تمامی انسان‌ها مربوط می‌شود، پس می‌تواند به عنوان روشی برای جمع‌بندی انتظارات وسیع جامعه از سازمان به کار رود و موارد کلی را که سازمان‌ها برای رفتار اجتماعی مسئولانه مدنظر قرار می‌دهند، روشن کند. بنابراین توصیه می‌شود یکی از اهداف اصلی سازمان از مسئولیت اجتماعی، سهیم شدن در توسعه پایدار باشد.

اصول، اقدام‌ها و موضوعات اصلی که در بندهای بعدی این استاندارد ذکر شده است، پایه و اساس لازم را برای سازمان‌ها در جهت استقرار عملی مسئولیت اجتماعی و سهیم شدن در توسعه پایدار فراهم می‌کنند. یک سازمان با تصمیم‌ها و اقدام‌های مسئولانه خود می‌تواند از لحاظ اجتماعی سهم قابل توجهی در تحقق توسعه پایدار داشته باشد.

هدف توسعه پایدار، دستیابی به پایداری برای جامعه به طور کلی و برای کره زمین است. توسعه پایدار، مفهومی متفاوت از پایداری به معنای عام آن و تداوم حضور و بقای یک سازمان خاص است. پایداری سازمان منفرد با پایداری کل جامعه ممکن است سازگار باشد و یا سازگار نباشد، موضوعی که با مدیریت جنبه‌های اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی به یک روش نهادینه‌سازی حاصل می‌شود. در واقع، مصرف پایدار و بهره‌برداری پایدار از منابع و معیشت پایدار، به تمام سازمان‌ها مربوط می‌شود و با پایداری کل جامعه ارتباطی تنگاتنگ دارند.



### ۳-۴ دولت و مسئولیت اجتماعی

این استاندارد نمی‌تواند وظیفه دولت را در اقدام برای تامین منافع عمومی، جایگزین و تعویض کند و یا به هر نحوی آن را تغییر دهد. این استاندارد در زمینه مسائلی که بهتر است در چارچوب قانون به طور الزامی رعایت شود، هیچ راهنمایی را ارائه نمی‌کند. همچنین هدف این استاندارد، پاسخ به چالش‌هایی نیست که تنها از طریق نهادهای حکمرانی قابل رفع هستند. به طور کلی، به دلیل اینکه دولت دارای قدرتی منحصر به فرد برای وضع و اجرای قوانین است، به گونه‌ای متفاوت از سازمان‌ها عمل می‌کند. برای مثال: وظیفه دولت نسبت به حقوق بشر با مسئولیت سازمان‌ها نسبت به حقوق بشر آن گونه که در این استاندارد اشاره شده است، متفاوت می‌باشد.

نیاز توسعه پایدار به عملکرد صحیح دولت، ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. نقش دولت در حصول اطمینان از اجرای مؤثر قوانین و نظارت بر آن، نقشی حیاتی است تا از این طریق فرهنگ تطابق با قانون شکل گیرد. امکان دارد سازمان‌های دولتی مانند هر سازمان دیگری برای تدوین خط مشی‌ها، تصمیم‌ها و اقدام‌های مسئولیت اجتماعی خود، این استاندارد را به کار گیرند. دولت‌ها می‌توانند به روش‌های گوناگون مانند شناخت و ترویج مسئولیت اجتماعی، به سازمان‌ها در پیشرفت عملکرد اجتماعی مسئولانه خود کمک کنند. اما ترویج و ارتقای مسئولیت اجتماعی نمی‌تواند جایگزینی برای انجام صحیح وظایف دولت و ایفای مسئولیت‌های آن باشد.

### ۴ اصول مسئولیت اجتماعی

#### ۱-۴ کلیات

این بند، راهنمایی در مورد هفت اصل مسئولیت اجتماعی است.

هدف نخست یک سازمان از گام برداشتن در مسیر مسئولیت اجتماعی و عمل کردن به آن، افزایش مشارکت در دستیابی به توسعه پایدار است. با در نظر گرفتن این هدف، اگر چه نمی‌توان سرفصل‌های جامع و کاملی از اصول مسئولیت اجتماعی ارائه داد، در عین حال بهتر است سازمان‌ها علاوه بر هفت اصلی که در پی خواهد آمد، اصول ویژه مرتبط با هر موضوع اصلی (مندرج در بند ۶) را مدنظر قرار دهند.

توصیه می‌شود سازمان‌ها رفتار خود را بر پایه استانداردها، راهنماها و قوانین رفتاری که مطابق با اصول پذیرفته‌شده رفتار درست و مناسب در شرایط مشخص، سامان دهند، حتی اگر این شرایط دشوار و چالش‌برانگیز باشد.

در به‌کارگیری این استاندارد پیشنهاد می‌شود که هر سازمان، شرایط جامعه، محیط زیست، ملاحظات قانونی، فرهنگی، سیاسی، سازمانی و همچنین تفاوت‌های شرایط اقتصادی را در نظر گیرد و در عین حال برای سازگاری رفتار خود با هنجارهای رفتاری بین‌المللی تلاش کند.

#### ۲-۴ پاسخگویی

اصل این است: یک سازمان بهتر است در مورد اثرات خود بر جامعه، اقتصاد و محیط زیست پاسخگو باشد. این اصل پیشنهاد می‌کند که یک سازمان بهتر است نظارت مناسب و همچنین وظیفه پاسخگویی به این نظارت را عهده‌دار شود.

اصل پاسخگویی، مدیریت را متعهد می‌کند تا در خصوص سهامداران ممتاز سازمان پاسخگو بوده و همچنین سازمان را نسبت به پاسخگویی در برابر نهادهای قانونی کشور در رابطه با قوانین و مقررات، ملزم کند.

پاسخگویی بودن بر سازمان و جامعه به اثرات کلی تصمیمات و فعالیت‌ها بر جامعه و محیط زیست، همچنین به طور ضمنی بیان می‌کند به نظر می‌رسد پاسخگویی سازمان در برابر افرادی که تحت تاثیر پیامدهای تصمیم‌ها و فعالیت‌های آن قرار گرفته‌اند و نیز کل جامعه، با توجه به ماهیت اثرات و شرایط، متفاوت است.

پاسخگو بودن، بر سازمان و جامعه اثرات مثبتی بر جای می‌گذارد. هرچند میزان پاسخگویی ممکن است متفاوت باشد، اما بهتر است با حد اختیارات متناسب باشد به نظر می‌رسد سازمان‌هایی که حوزه اختیارات آنها وسیع‌تر است، توجه بیشتری به کیفیت تصمیم‌ها و امر نظارت داشته باشند. همچنین، پاسخگویی قبول مسئولیت به هنگام وقوع اشتباه، شامل چاره‌جویی برای اصلاح آن و اقدام برای پیشگیری از وقوع مجدد اشتباهات خواهد شد.

توصیه می‌شود یک سازمان نسبت به مسائل زیر پاسخگو باشد:

- اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد، خصوصاً پیامدهای منفی مهم آنها؛
- اقدام‌هایی که برای پیشگیری از تکرار پیامدهای منفی غیرعمدی یا پیش‌بینی نشده صورت می‌گیرند.

#### ۳-۴ شفافیت

اصل این است: توصیه می‌شود یک سازمان در مورد اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌هایی که بر جامعه و محیط زیست دارد، به‌نحوی آشکار و شفاف عمل کند.

توصیه می‌شود یک سازمان به صورت واضح، دقیق، کامل و در حد منطقی و کافی، سیاست‌ها، تصمیم‌ها و فعالیت‌هایی را که مسئولیت آنها را برعهده دارد افشا کرده و اثرات قطعی و محتمل این موارد بر جامعه و محیط زیست را نیز همراه با آن ابراز کند. این اطلاعات بهتر است به آسانی برای کسانی که تحت تأثیر سازمان هستند یا ممکن است در آینده قرار گیرند، قابل استفاده و مستقیماً در دسترس باشند. توصیه می‌شود این اطلاعات به موقع و مستند بوده و به صورتی واضح و عینی ارائه شوند تا ذی‌نفعان، امکان ارزیابی دقیق از اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان بر منافع خود را داشته باشند.

اصل شفافیت، خواستار فاش کردن اطلاعات خصوصی و در دسترس گذاشتن اطلاعات انحصاری یا حفاظت شده از نظر قانونی و یا اطلاعاتی که افشای آن به حریم امنیتی، تجاری و یا شخصی افراد تجاوز می‌کند، نیست.

توصیه می‌شود سازمان در موارد زیر شفافیت داشته باشد:

- هدف، ماهیت و مکان فعالیت‌های آن؛
- هویت سهامداران اصلی در جهت‌دهی فعالیت‌های اصلی سازمان؛
- نحوه اتخاذ تصمیم‌ها، اجرا و بازنگری آنها شامل تعریف نقش‌ها، مسئولیت‌ها، پاسخگویی‌ها و اختیارات در بخش‌های مختلف سازمان؛
- ارزشیابی سازمان از عملکرد مسئولیت اجتماعی از طریق معیارها و استانداردها؛
- عملکرد سازمان در رابطه با مسائل مرتبط و مهم مسئولیت اجتماعی؛
- منابع، مبالغ و موارد سرمایه‌گذاری؛
- پیامدهای شناخته‌شده و احتمالی تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر ذی‌نفعان آن جامعه، اقتصاد و محیط زیست؛
- ذی‌نفعان و معیار و رویه‌های مورد استفاده برای شناسایی، انتخاب و تعامل با آنها؛
- ایجاد بخش مستقل و قابل مشاهده در تارنمای هر سازمان برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی؛
- سازمان‌ها ضمن ایجاد بخش مستقل و قابل مشاهده در تارنمای سازمان؛
- انتشار عمومی و به اشتراک گذاشتن گزارش مسئولیت اجتماعی (گزارش پایداری) هر سال در تارنمای سازمان؛

#### ۴-۴ رفتار اخلاقی

اصل این است: یک سازمان بهتر است همواره اخلاقی رفتار کند.

توصیه می‌شود رفتار یک سازمان بر اساس اصول اخلاقی صداقت، عادلانه و درستی باشد. این اصول اخلاقی نشان‌دهنده اهمیتی است که سازمان برای مردم، موجودات زنده و محیط زیست و تعهد آن در جهت اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر منافع ذی‌نفعان قائل است.

یک سازمان بهتر است به طور فعالانه، رفتار اخلاقی خود را با استفاده از روش‌های زیر ارتقا دهد:

- شناسایی و ابلاغ ارزش‌ها و اصول بنیادی؛
- توسعه و استفاده از ساختارهای حکمرانی و نظام راهبردی سازمان که سبب ارتقای رفتار اخلاقی در سازمان، تصمیم‌گیری‌های آن و ارتباط با دیگر سازمان‌ها و ذی‌نفعان می‌شود؛

- شناسایی، نهادینه‌سازی و به کارگیری استانداردهای رفتار اخلاقی متناسب با اهداف و فعالیت‌ها و در عین حال سازگار با اصول ذکر شده در این استاندارد؛
- تقویت و ترویج رعایت استانداردهای رفتار اخلاقی آن؛
- تعریف و ابلاغ استانداردهای رفتار اخلاقی مورد انتظار از ساختار حکمرانی، کارکنان، تأمین‌کنندگان، طرف‌های قرارداد و در مواقع مناسب صاحبان و مدیران و به‌ویژه کسانی که فرصت دارند ضمن حفظ هویت فرهنگ بومی، بر ارزش‌ها، فرهنگ، امانت، راهبرد و کارکرد سازمان و افرادی که فعالیت می‌کنند تاثیر قابل توجهی بگذارند؛
- رفع یا حل تعارض منافع در سراسر سازمان که می‌تواند منجر به بروز رفتار غیراخلاقی در سازمان شود؛
- ایجاد سازوکارهای نظارت و کنترل برای پیش، حمایت و تقویت رفتار اخلاقی؛
- ایجاد و حفظ سازوکارهایی برای تسهیل در گزارش رفتارهای غیر اخلاقی بدون ترس از تلافی؛
- تشخیص و پرداختن به موقعیت‌هایی که قوانین و مقررات محلی در مورد آنها وجود ندارد و یا در تناقض با رفتار اخلاقی است؛
- نهادینه‌سازی تعهد به رعایت هنجارهای پذیرفته‌شده بین‌المللی رفتار اخلاقی هنگام تحقیقات روی انسان‌ها<sup>[165]</sup> و (اتخاذ و به کاربردن استانداردهای رفتار اخلاقی پذیرفته‌شده بین‌المللی هنگام انجام تحقیقات با افراد انسانی)؛
- حمایت حیوانات هنگامی که حیات و موجودیت آنها تحت تأثیر فعالیت‌های سازمان قرار می‌گیرد. این موضوع شامل فراهم کردن شرایط مناسب برای حیوانات به هنگام نگهداری، تولید مثل، جابه‌جایی و استفاده از آنها می‌شود<sup>[175]</sup>؛
- تدوین منشور اخلاقی با رویکرد مسئولیت اجتماعی سازمانی.

#### ۴-۵ رعایت منافع ذی‌نفعان

- اصل این است: توصیه می‌شود سازمان منافع ذی‌نفعان خود را رعایت کرده و همواره آنها را مدنظر قرار دهد و نسبت به این منافع پاسخگو باشد.
- اگرچه اهداف سازمان ممکن است به منافع مؤسسان، صاحبان، اعضا یا مشتریان آن محدود شود، اما ممکن است افراد یا گروه‌های دیگری نیز در ارتباط با سازمان، دارای حقوق، ادعا یا منافع خاصی باشند. که بهتر است مورد توجه قرار گیرد در مجموع، این افراد یا گروه‌ها، ذی‌نفعان سازمان را شکل می‌دهند.
- توصیه می‌شود یک سازمان:
- ذی‌نفعان خود را شناسایی کند؛

- از منافع و نیازهای ذی‌نفعان آگاه باشد و آنها را به رسمیت بشناسد و همچنین از حقوق قانونی ذی‌نفعان مطلع و به نگرانی‌های ابراز شده از جانب آنان پاسخ دهد؛
- به رسمیت شناختن برخی ذی‌نفعان می‌توانند به طور قابل توجهی بر فعالیت‌های سازمان تأثیر بگذارند؛
- توانایی نسبی ذی‌نفعان در تماس با سازمان و مشارکت و اثرگذاری بر آن را ارزیابی کند و در نظر بگیرد؛
- ارتباط میان منافع ذی‌نفعان با انتظاراتی وسیع‌تر جامعه، توسعه پایدار و همچنین ماهیت رابطه ذی-نفع با سازمان (به زیربند ۳-۳-۱ مراجعه شود) را در نظر داشته باشد؛
- نظرات ذی‌نفعان را که ممکن است منافع آنها از تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان متأثر شود، در نظر گیرد، حتی اگر آنها نقش رسمی در حکمرانی سازمان نداشته و یا از منافع خود اطلاع نداشته باشند؛

#### ۶-۴ رعایت حاکمیت قانون

اصل این است: توصیه می‌شود اصل رعایت حاکمیت قانون را به عنوان یک الزام پذیرا باشد.

حاکمیت قانون به برتری قانون اشاره دارد، به خصوص به این ایده که هیچ فرد یا سازمانی بالاتر از قانون وجود ندارد و دولت نیز مطیع قانون است. حاکمیت قانون با اعمال مستبدانه قدرت مغایرت دارد. به طور کلی، در مباحث مربوط به حاکمیت قانون این‌گونه مطرح شده است که قوانین و مقررات بر اساس رویه‌هایی معین تدوین، ابلاغ و به صورت آشکار و عادلانه اجرا شوند. در مفهوم مسئولیت اجتماعی، احترام به حاکمیت قانون یعنی این که فعالیت‌های سازمان با تمام قوانین و مقررات مربوط کشور مطابقت دارد. مطلب بالا به این موضوع اشاره می‌کند که توصیه می‌شود سازمان در جهت آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به خود گام بردارد و اعضای سازمان را از تعهد خود به رعایت و نظارت بر اجرای قانون آگاه سازد.

یک سازمان بهتر است:

- مطابق با الزامات قانونی در تمامی حوزه‌های فعالیت خود عمل کند، حتی اگر آن قوانین به میزان کافی ضمانت اجرایی نداشته باشند؛
- اطمینان یابد که روابط و فعالیت‌های خود مطابق با چارچوب قانونی مناسب و مرتبط است؛
- نسبت به تمامی مقررات قانونی آگاه باشد؛
- به صورت دوره‌ای، به بازنگری رفتارهای خود نسبت به قوانین و مقررات مرتبط بپردازد.

#### ۷-۴ رعایت هنجارهای رفتاری

اصل این است: توصیه می‌شود سازمان هنجارهای رفتاری ملی و بین‌المللی را رعایت کند، ضمن اینکه به اصل حاکمیت قانون وفادار باشد.

- در شرایطی که قانون با اجرای آن، حفاظت کافی از محیط زیست و جامعه را فراهم نمی‌کند، بهتر است یک سازمان تلاش کند تا حداقل هنجارهای رفتاری بین‌المللی را رعایت کند؛
- در کشورهایی که قانون یا اجرای آن با هنجارهای رفتاری بین‌المللی در تضاد است، توصیه می‌شود سازمان تمام تلاش خود را برای احترام به این هنجارها به کار گیرد؛
  - در شرایطی که قانون یا اجرای آن در تناقض با هنجارهای رفتاری ملی و بین‌المللی است و عدم پیروی از این هنجارها تبعات قابل توجهی را به بار می‌آورد، پس توصیه می‌شود سازمان در حد امکان و توان، ماهیت فعالیت‌ها و روابط خود در آن محدوده را بازنگری کند؛
  - توصیه می‌شود یک سازمان از فرصت‌ها و مسیرهای مشروع و قانونی برای تأثیر بر سازمان‌های مرتبط و مراجع حکومتی استفاده کند تا آنها در جهت رفع این‌گونه تناقضات اقدام کنند؛
  - توصیه می‌شود سازمان از مشارکت در فعالیت‌های سازمان‌های دیگر که با هنجارهای رفتاری ملی و بین‌المللی سازگار نیست، اجتناب کند.

#### پیرابند ۴- درک مفهوم مشارکت در جرم

مشارکت در جرم، دو معنای قانونی و عرفی دارد.

در معنای قانونی، مشارکت در جرم در بعضی از حوزه‌های قضایی این‌گونه تعریف شده است: همکاری در انجام عمل یا قصور ورزیدن از انجام عملی که اثر قابل توجهی در انجام کاری غیرقانونی دارد، در حالی که شخص از وقوع آن آگاه و یا عمدتاً در آن دست داشته است.

مشارکت در جرم با مفاهیم کمک و هم‌دستی در ارتکاب امری غیرقانونی و غفلت از انجام امری قانونی، ارتباط دارد. در معنای عرفی، مشارکت در جرم ناشی از انتظارات گسترده اجتماعی از رفتار سازمان است. در این زمینه، سازمان ممکن است به هنگام همکاری با دیگران در ارتکاب اعمال نادرست شریک جرم به حساب آید و سبب ارتکاب اعمال هنجارشکنانه بین‌المللی شود. بهتر است سازمان یا با آگاهی از این مسئله که انجام این اعمال آسیب‌های بیرونی و پیامدهای منفی برای جامعه و محیط زیست خواهد شد یا حداقل با ارزیابی بایسته، نسبت به عواقب این اعمال مطلع باشد. همچنین ممکن است یک سازمان در صورت سکوت و یا سود بردن از چنین اعمال نادرستی، شریک جرم به حساب آید.

#### ۴-۸ رعایت حقوق بشر

توصیه می‌شود سازمان حقوق بشر را رعایت کند و هر دو جنبه اهمیت و جهان شمول بودن آن را به رسمیت بشناسد (همچنین به موضوع اصلی حقوق بشر در زیربند ۶-۳ مراجعه شود).

توصیه می‌شود یک سازمان:

- توجه به جهان شمول بودن این قانون و عدم تغییر کاربرد آن در تمامی کشورها، فرهنگ‌ها و موقعیت‌ها را بپذیرد؛
- در شرایط و موقعیت‌هایی که حقوق بشر مورد توجه قرار نمی‌گیرد یا رعایت نمی‌شود، در جهت رعایت حقوق بشر گام بردارد و از چنین شرایطی سوء استفاده نکند؛

- در موقعیت‌هایی که قانون ملی یا اجرای آن از حقوق بشر حمایت کافی نمی‌کند، به اصل احترام به هنجارهای رفتاری بین‌المللی وفادار باشد (به زیربند ۴-۷ مراجعه شود).

## ۵ شناسایی مسئولیت اجتماعی و مشارکت با ذی‌نفعان

### ۱-۵ کلیات

این بند به دو فعالیت بنیادی مسئولیت اجتماعی می‌پردازد که شامل موارد زیر می‌شوند: به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی سازمان و شناسایی ذی‌نفعان سازمان و مشارکت با آنها. همانند اصول توصیف شده در بند ۴، بهتر است به هنگام پرداختن به موضوعات اصلی، مسئولیت اجتماعی توصیف شده در بند ۶ مدنظر قرار گیرد.

به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی، شامل شناسایی مسائل متاثر از تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان و همچنین تعیین رویکردی می‌باشد که بهتر است برای پرداختن به این مسائل و نیل به توسعه پایدار، اتخاذ شود.

به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی سازمان، شامل شناسایی ذی‌نفعان آن سازمان است. همان‌طور که در زیربند ۴-۵ توضیح داده شده است، یکی از اصول اساسی مسئولیت اجتماعی، مدنظر قرار دادن و رعایت منافع ذی‌نفعانی است که از تصمیم‌ها و فعالیت‌های یک سازمان تأثیر می‌پذیرند.

### ۲-۵ به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی

#### ۱-۲-۵ اثرات، منافع و انتظارات

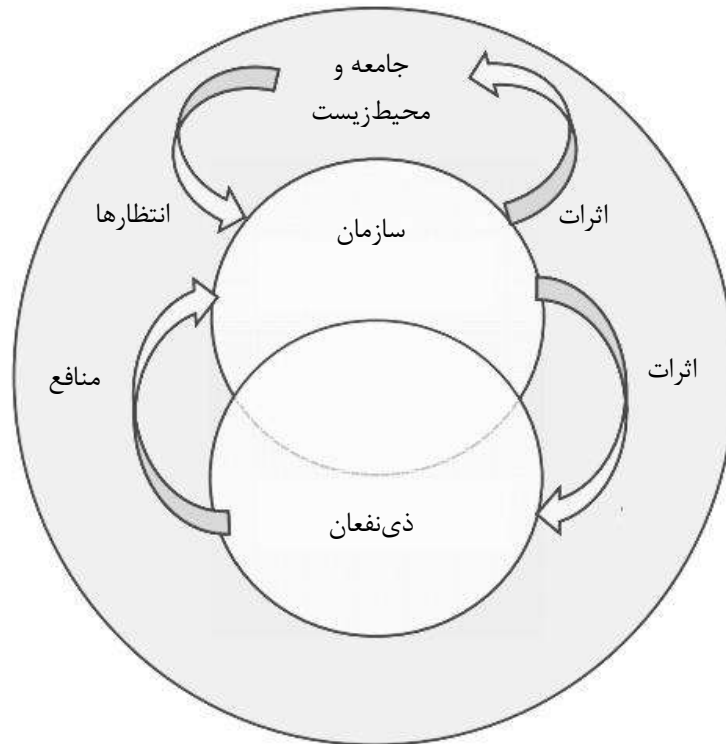
توصیه می‌شود یک سازمان به هنگام پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود، سه رابطه را در درک کند:

- **رابطه بین سازمان و جامعه:** توصیه می‌شود سازمان، چگونگی آثار تصمیم‌ها و اقدام‌های خود را بر جامعه، به خصوص روستاها و مردم محیط پیرامون خود و همچنین انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه خود در قبال این اثرات را بررسی کند. این امر بهتر است با در نظر گرفتن موضوعات اصلی و مسائل مسئولیت اجتماعی صورت پذیرد (به زیربند ۵-۲-۲ مراجعه شود)؛

- **رابطه بین سازمان و ذی‌نفعان آن:** توصیه می‌شود سازمان از ذی‌نفعان مختلف خود مطلع باشد. ذی‌نفعان افراد یا گروهی هستند که تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان بر منافع آنها اثر می‌گذارد (به زیربند ۳-۳-۱ مراجعه شود)؛

- **رابطه بین ذی‌نفعان و جامعه:** سازمان بهتر است از یک طرف منافع ذی‌نفعان که تحت تأثیر سازمان هستند و از طرف دیگر انتظارات جامعه را در نظر گیرد. با اینکه ذی‌نفعان به عنوان بخشی از جامعه تلقی می‌شوند، اما ممکن است دارای منافع باشند که با انتظارات جامعه سازگار نباشد. به عبارت دیگر، ذی‌نفعان منافع خاصی در رابطه با سازمان دارند که می‌تواند از انتظارات جامعه در مورد رفتار

مسئولانه اجتماعی در رابطه با هر موضوعی متمایز باشد. برای مثال، منافع تأمین‌کنندگان در پرداخت به آنان و منافع جامعه در قراردادهای ممکن است از دیدگاه متفاوتی مطرح شود. شکل ۲، سه رابطه بالا را نشان می‌دهد:



شکل ۲- رابطه بین یک سازمان با ذی‌نفعان خود و جامعه

یادآوری- ذی‌نفعان ممکن است منافع خارج از انتظارات جامعه داشته باشند.

توصیه می‌شود سازمان، اهمیت هر سه نوع رابطه را در به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود در نظر بگیرد. سازمان، ذی‌نفعان خود و جامعه، به دلیل تفاوت در اهداف، احتمالاً دیدگاه‌های متفاوتی نیز خواهند داشت. همچنین ممکن است افراد و سازمان‌ها، منافع متعدد و متفاوتی داشته باشند که تحت تاثیر تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان قرار گیرد.

#### ۲-۲-۵ شناسایی موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی

یک راه مؤثر برای سازمان در شناسایی مسئولیت اجتماعی خود، آشنایی سازمان با مسائل مرتبط با این حوزه و هفت موضوع اصلی آن است که عبارتند از (به زیربندهای ۲-۶ تا ۲-۸ مراجعه شود):

حکمرانی سازمانی/شرکتی؛ حقوق بشر؛ رویه‌های مرتبط با نیروی کار؛ محیط زیست؛ رویه‌های کاری منصفانه؛ مسائل مربوط به مصرف‌کنندگان؛ جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی.



این موضوعات اصلی به احتمال زیاد اثرات اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی فعالیت‌های سازمان را که بهتر است نسبت به آنها اقدام کند، پوشش می‌دهند. هر یک از این موضوعات اصلی در بند ۶ در نظر گرفته شده است. توضیح هر یک از موضوعات اصلی، شامل مسائل خاصی است که سازمان بهتر است به هنگام به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود در نظر گیرد. لازم به ذکر است که تمامی موضوعات اصلی به نوعی به همه سازمان‌ها مرتبط است، ولی هر موضوعی الزاماً مربوط به همه سازمان‌ها نمی‌شود.

توصیه می‌شود تا سازمان‌ها راهنمایی در مورد هر موضوع، شامل تعدادی از اقدام‌ها است را انجام دهند. همچنین این استاندارد، نوع رفتاری که از یک سازمان انتظار می‌رود را نیز مشخص می‌کند. در شناسایی مسئولیت اجتماعی سازمان، توصیه می‌شود هر مسئله‌ای که مرتبط با تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان است، همراه با انتظارات و اقدام‌ها مربوط شناسایی شود. راهنمایی بیشتر در مورد شناسایی موضوعات را می‌توان در زیربندهای ۲-۷ و ۳-۷ یافت.

اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌ها سازمان بهتر است با توجه به این مسائل در نظر گرفته شود. همچنین، موضوعات اصلی و مسائل مرتبط را می‌توان به روش‌های مختلف توصیف یا طبقه‌بندی کرد. برخی از نکات با اهمیت از جمله ایمنی و بهداشت، اقتصاد و زنجیره ارزش، در بیش از یک موضوع در بند ۶ مورد بررسی قرار گرفته است.

به هر سازمان توصیه می‌شود تمام موضوعات اصلی استاندارد را به رسمیت بشناسد و مورد بررسی قرار دهد که کدام یک از مسائل با سازمان مرتبط هستند. شناسایی مسائل مرتبط بهتر است با ارزیابی اهمیت اثرات سازمان همراه باشد. علاوه بر این، توصیه می‌شود با در نظر گرفتن نگرانی‌های ذی‌نفعان و همچنین چگونگی این اثرگذاری، اهمیت اثرات بر توسعه پایدار مورد ارزیابی قرار گیرد.

در نظر گرفتن تعامل با دیگر سازمان‌ها، به شناسایی موضوعات اصلی و مسائل مسئولیت اجتماعی سازمان کمک می‌کند. همچنین بهتر است سازمان به اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر ذی‌نفعان توجه کند.

یک سازمان بهتر است الزامات قانونی و دیگر مقررات موجود را در شناسایی مسئولیت اجتماعی خود در نظر بگیرد. الزامات قانونی شامل قوانین و مقررات حوزه کاری سازمان و همچنین مقررات مربوط به مسائل اجتماعی، اقتصادی یا محیط زیستی هستند که ممکن است در قراردادهای قابل اجرا وجود داشته باشند. توصیه می‌شود یک سازمان به تعهدات خود در رابطه با مسئولیت اجتماعی و رفاه و آسایش مردم محیط پیرامونی خود توجه کند. چنین تعهداتی می‌توانند در نظام‌نامه‌های اخلاقی، راهنماها یا در مقررات عضویت در انجمنی که سازمان یکی از اعضای آن است، وجود داشته باشند.

به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی، یک فرایند پیوسته است. تعیین و در نظر قرار گرفتن اثرات بالقوه تصمیم‌ها و فعالیت‌ها بهتر است در مرحله برنامه‌ریزی فعالیت‌های جدید صورت گیرد. توصیه می‌شود فعالیت‌های مستمر سازمان به منظور اطمینان از در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی سازمان و تعیین این مسئله که آیا نیازی به در نظر گرفتن مسائل جدید هست یا خیر، مورد بازنگری قرار گیرد.

### ۳-۲-۵ مسئولیت اجتماعی و حوزه نفوذ سازمان

سازمان، مسئول اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌هایی است که بر آنها کنترل رسمی یا غیررسمی دارد (منظور از کنترل غیررسمی، شرایطی است که یک سازمان توانایی تحمیل کردن تصمیم‌ها و فعالیت‌ها را به گروهی دیگر دارد، حتی در مواردی که اختیار قانونی یا رسمی برای این کار نداشته باشد). چنین اثراتی می‌توانند گسترده باشند. علاوه بر اینکه سازمان، مسئول تصمیم‌ها و فعالیت‌ها خود است، ممکن است در بعضی مواقع بتواند بر تصمیم‌های و فعالیت‌ها سازمان‌ها یا گروه‌هایی که با آنها در ارتباط است نیز تأثیر بگذارد. چنین موقعیت‌هایی در حیطه‌ی حوزه نفوذ سازمان لحاظ می‌شوند.

این حوزه نفوذ، شامل روابط میان زنجیره ارزش سازمان و فراتر از آن است هرچند لزوماً تمامی زنجیره ارزش سازمان‌ها در حوزه نفوذ آنها نیست. حوزه نفوذ، شامل انجمن‌های رسمی و غیررسمی که سازمان در آنها حضور می‌یابد و همچنین سازمان‌های هم‌تا یا رقبا است.

در برخی از مواقع با وجود توانایی، سازمان به گونه‌ای که انحصاری مسئولیت اعمال نفوذ را بر عهده ندارد. برای مثال، سازمان نسبت به اثرات دیگر سازمان‌ها هنگامی که آن اثرات نتیجه تصمیم‌های و فعالیت‌های این سازمان نیست، مسئولیتی ندارد. هر چند موقعیت‌هایی وجود دارند که در آنها سازمان، مسئولیت اعمال نفوذ بر سایر سازمان‌ها را دارد. تعیین این‌گونه موقعیت‌ها به میزان ارتباط سازمان در سهم‌بودن در اثرات منفی اقدام‌های دیگر سازمان‌ها بستگی دارد.

همچنین ممکن است موقعیت‌هایی به وجود آید که سازمان، مسئول اثرگذاری بر سازمان دیگر نباشد، اما ممکن است این کار را به طور داوطلبانه انجام دهد، به دلیل اینکه تمایل به انجام چنین کاری دارد و یا از آن خواسته می‌شود که چنین کاری را انجام دهد.

سازمان ممکن است تصمیم بگیرد با سازمانی دیگر رابطه داشته باشد و ماهیت میزان این رابطه را نیز مشخص کند. در همین راستا، موقعیت‌هایی به وجود خواهند آمد که سازمان، مسئولیت آگاه بودن نسبت به اثرات ناشی از تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان دیگر و نیز اقدام در جهت حذف یا کاهش اثرات منفی مرتبط با سازمان‌ها را بر عهده داشته باشد.

هر سازمان در زمان بررسی حوزه نفوذ و تشخیص مسئولیت‌های خود، بهتر است نهایت کوشش را برای ارزیابی بایسته به کار گیرد تا اثرات منفی ناشی از روابط خود را از میان بردارد. برای آگاهی بیشتر به زیربند ۳-۳-۷ مراجعه شود.

### ۳-۵ شناسایی ذی‌نفعان و مشارکت با آنان

#### ۱-۳-۵ کلیات

شناسایی ذی‌نفعان و مشارکت با آنان از اصول محوری مسئولیت اجتماعی یک سازمان به شمار می‌رود.

## ۵-۳-۲ شناسایی ذی‌نفعان

ذی‌نفعان، سازمان‌ها یا افرادی هستند که در رابطه با هر فعالیت و تصمیم سازمان، منافع کم یا زیادی دارند. به دلیل تأثیرپذیری این منافع از فعالیت‌های سازمان، یک رابطه ایجاد می‌شود. نیازی نیست که این رابطه رسمی باشد. رابطه ایجاد شده بر مبنای این منافع، اهم از اینکه طرفین از آن آگاه باشند یا نباشد، وجود خواهد داشت. سازمان ممکن است همواره نسبت به ذی‌نفعان خود آگاه نباشد، هرچند که بهتر است برای شناسایی آنها تلاش کند. به طور مشابه، بسیاری از ذی‌نفعان نیز ممکن است از توانایی تأثیر سازمان بر منافع خود مطلع نباشند.

در این استاندارد، منافع بیانگر مبنای بالفعل یا بالقوه یک ادعاست که می‌تواند درخواست ادای حق کند. برخی مواقع چنین ادعایی لزوماً در بردارنده خواسته مالی یا حقوق قانونی نیست. برخی مواقع شنیدن این موضوع می‌تواند به عنوان یک حق تلقی شود. از نظر مسئولیت اجتماعی، بهترین راه برای تعیین اهمیت یا مرتبط بودن یک نفع، در نظر گرفتن ارتباط آن با توسعه پایدار است.

درک چگونگی تأثیرگذاری افراد و گروه‌ها از تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان، امکان شناسایی منافی که منجر به ایجاد یک رابطه با سازمان می‌شود را میسر می‌سازد. بنابراین تعیین اثرات تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمان، شناسایی مهم‌ترین ذی‌نفعان سازمان را راحت‌تر می‌کند (به شکل ۲ مراجعه شود).

سازمان‌ها ممکن است ذی‌نفعان بسیاری داشته باشند. به علاوه، ذی‌نفعان مختلف و منافع، متفاوت و گاه رقابتی هستند. برای مثال: منافع اعضای یک جامعه می‌توانند از اثرات مثبت سازمان مانند اشتغال و همچنین از اثرات منفی همان سازمان مانند آلودگی متأثر شوند.

از بخش‌های جدایی‌ناپذیر یک سازمان به حساب آمده و شامل اعضاء، کارمندان و مالکان سازمان می‌شوند، سهم مشترکی در نیل به هدف و موفقیت سازمان دارند. اما این امر به این معنا نیست که تمام منافع آنها مشابه منافع سازمان است.

منافع اکثر ذی‌نفعان می‌تواند با مسئولیت اجتماعی سازمان مرتبط بوده و در مواردی با منافع جامعه نیز یکسان باشد. به عنوان مثال: منافع مالک زمینی که ارزش املاک او بر اثر منبع جدید آلودگی محیط زیست در اطراف آن، کاهش یافته است.

تمامی ذی‌نفعان سازمان، متعلق به گروه‌های سازمان یافته‌ای نیستند که هدف آنها بیان کردن منافع گروه‌های ذی‌نفع در نزد سازمان‌ها باشد. بسیاری از ذی‌نفعان ممکن است سازماندهی نشده باشند و به همین دلیل ممکن است نادیده گرفته شوند یا از آنها غفلت شود. این مشکل، به خصوص در مورد گروه‌های آسیب‌پذیر و نسل‌های آینده اهمیت پیدا می‌کند.

گروه‌هایی که حامی مسائل محیط زیست یا جامعه هستند، ممکن است از ذی‌نفعان سازمانی باشند که تصمیم‌های و فعالیت‌های آن اثرات مهم و قابل توجهی بر مسائل سازمان دارد.

مردمی که در روستاها و مراکز پیرامونی سازمان زندگی می کنند بر فعالیت های سازمان اثر جدی دارند و جزو ذی نفعان سازمان محسوب می شوند. به یک سازمان توصیه می شود نمایندگی و اعتبار گروه‌هایی که مدعی نمایندگی ذی نفعان خاص یا حمایت کننده از مسائل خاصی هستند را مورد بررسی قرار دهد. در بعضی موارد، امکان نمایندگی مستقیم از منافع مهم وجود ندارد. برای مثال: حیات وحش و یا طبیعت و همچنین کودکان دارای گروه‌های سازمان یافته و تحت اختیار خود نیستند. در چنین شرایطی، توصیه می شود یک سازمان به نقطه نظرات گروه‌های معتبری که حافظ این منافع هستند توجه کند.

توصیه می شود یک سازمان برای شناسایی ذی نفعان، پرسش‌های زیر را از خود بپرسد:

- ۱- به چه کسانی تعهدات قانونی دارد؟
- ۲- تصمیم‌های و فعالیت‌ها سازمان بر چه افرادی ممکن است تاثیر مثبت و یا منفی داشته باشد؟
- ۳- چه اشخاصی احتمالاً در رابطه با تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان ابراز نگرانی خواهند کرد؟
- ۴- هنگامی که در گذشته چنین نگرانی‌هایی به وجود می آمد، چه کسی مسئولیت پاسخ به آنها را بر عهده داشت؟
- ۵- چه کسی می تواند به سازمان برای مورد توجه قرار دادن اثرات خاص اقدامات خود کمک کند؟
- ۶- چه کسی می تواند توانایی‌های سازمان را در انجام مسئولیت خود تحت تاثیر قرار دهد؟
- ۷- چه کسی متضرر خواهد شد اگر از مشارکت با سازمان صرف نظر کند؟
- ۸- چه کسی در زنجیره ارزش تحت تاثیر قرار می گیرد؟

### ۵-۳-۳ مشارکت ذی نفعان

مشارکت ذی نفعان شامل گفتگوی سازمان با یک یا تعداد بیشتری از ذی نفعان است. این امر با فراهم کردن مبنای آگاهانه لازم در تصمیم‌گیری به سازمان در پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود کمک می کند.

مشارکت ذی نفعان می تواند دارای اشکال مختلفی باشد که توسط سازمان بنا نهاده شده و یا به عنوان پاسخ سازمان به یک یا تعداد بیشتری از ذی نفعان شروع شده است. همچنین مشارکت می تواند به صورت جلسات رسمی یا غیررسمی انجام شود و به شکل‌های متعددی پیگیری شود، مانند: جلسات خصوصی، کنفرانس‌ها، کارگاه‌ها، گزارش‌های عمومی، میزگردها، کمیته‌های مشورتی، رویه‌های مشورتی و آگاهی‌دهنده منظم و ساختاریافته، مذاکرات جمعی کارگران با کارفرما، عضویت و شرکت در گروه‌های اجتماعی و در دیگر انجمن‌ها مانند انجمن‌های مجازی. مشارکت ذی نفعان بهتر است به گونه‌ای تعاملی صورت پذیرد و هدف آن، ایجاد فرصت برای ذی نفعان باشد تا صدای آنها شنیده شود. ویژگی اصلی مشارکت، در نظر گرفتن ارتباط دوجانبه میان گروه‌ها است. دلایل بسیاری برای سازمان جهت برقراری ارتباط با ذی نفعان وجود دارد. مشارکت ذی نفعان می تواند در موارد زیر مفید واقع شود:

- افزایش درک سازمان از اثرات احتمالی تصمیم‌های و اقدام‌ها بر ذی‌نفعان خاص؛
- تعیین چگونگی افزایش اثرات مثبت تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان به بهترین وجه و چگونگی کاهش پیامدهای منفی؛
- تعیین این مسئله که آیا ادعاهای سازمان در رابطه با مسئولیت‌های اجتماعی خود در اذهان عمومی معتبر هستند یا خیر؟
- کمک به سازمان برای بازبینی عملکرد خود که می‌تواند موجب بهبود آن شود؛
- برطرف کردن اختلافات موجود در رابطه با تضاد منافع ذی‌نفعان و انتظارات جامعه از سازمان؛
- تطبیق ناسازگاری‌های کلی مرتبط با منافع ذی‌نفعان و جامعه؛
- مشخص کردن رابطه میان منافع ذی‌نفعان و مسئولیت سازمان در قبال جامعه؛
- کمک به یادگیری مستمر سازمان؛
- انجام فعالیت‌ها بر اساس تعهدات قانونی (به عنوان مثال در مورد کارکنان)؛
- توجه به تضاد منافع، خواه میان سازمان و ذی‌نفعان و خواه میان ذی‌نفعان؛
- ایجاد منافع برای سازمان با فراهم کردن دیدگاه‌های گوناگون؛
- افزایش شفافیت تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان؛
- ایجاد مشارکت برای دستیابی به اهداف سودمند دوجانبه.

در اکثر موارد، سازمان از پیش می‌داند یا می‌تواند به راحتی دریابد که جامعه از او چه انتظاراتی دارد تا به اثرات فعالیت‌های خود توجه کند. در چنین شرایطی، برای درک این انتظارات نیاز نیست به تعامل ذی‌نفعان خاص متکی باشد، اگر چه مشارکت با ذی‌نفعان می‌تواند مزایای دیگری به همراه داشته باشد. انتظارات جامعه را می‌توان در قوانین و مقررات، در انتظارات اجتماعی و فرهنگی پذیرفته‌شده توسط عموم و در استانداردهای ایجاد شده با بهترین شیوه‌های مرتبط با موضوعات خاص پیدا کرد. مطابق با بند ۶، انتظاراتی که از طریق مشارکت ذی‌نفعان ایجاد می‌شود را می‌توان به عنوان مکمل و نه جایگزین برای انتظارات قبلی در رابطه با عملکرد سازمان در نظر گرفت.

بهتر است فرایند منصفانه و مناسبی مبتنی بر مشارکت با ذی‌نفعان مرتبط، توسعه یابد. توصیه می‌شود منافع سازمان‌ها یا افرادی که به عنوان ذی‌نفع شناخته می‌شوند واقعی باشند و فرایند شناسایی بهتر است به دنبال تحت تاثیر قرار دادن هرگونه تصمیم و فعالیت باشد. در صورت امکان و عملی بودن، توصیه می‌شود تعامل با نماینده سازمان‌هایی باشد که منافع آنها را منعکس می‌کند. تعامل مؤثر ذی‌نفعان بر پایه‌ی اعتماد مناسب بوده و فراتر از روابط عمومی است.

توصیه نمی‌شود به هنگام تعامل ذی‌نفعان، سازمان یا یک گروه سازماندهی شده را به دلیل اینکه این گروه «دوستانه‌تر» رفتار می‌کند یا از اهداف سازمان بیش از سایر گروه‌ها حمایت می‌کند، به دیگران ترجیح دهد. سازمان بهتر است تعامل با ذی‌نفعان خاصی را تنها به علت سکوت آنها نادیده نگیرد. به سازمان توصیه نمی‌شود گروه‌های خاصی را ایجاد و یا از آن حمایت کند تا این‌گونه به نظر برسد که شریک گفتگو دارد. وقتی که شریک در نظر گرفته شده در واقع مستقل نباشد. گفتگوی اصیل با ذی‌نفعان مستلزم استقلال طرفین و افشای شفاف حمایت‌های مالی و یا حمایت‌های مشابه است. توصیه می‌شود یک سازمان نسبت به تأثیر تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر منافع و نیازهای ذی‌نفعان آگاه باشد. این سازمان بهتر است به ذی‌نفعان خود و ظرفیت‌ها و نیازهای مختلف آنها برای برقراری ارتباط و تعامل با سازمان توجه داشته باشد.

در صورت وجود عناصر زیر، تعامل ذی‌نفعان، معنادار و هدفمند خواهد بود:

- هدف واضحی برای تعامل وجود داشته باشد؛
- منافع ذی‌نفعان شناسایی شده باشند؛
- رابطه‌ای که بین سازمان و ذی‌نفعان بر اساس این منافع ایجاد شده و صریح و مهم تلقی شود؛
- منافع ذی‌نفعان به طور قابل توجهی مرتبط با توسعه پایدار باشد؛
- ذی‌نفعان، اطلاعات و درک لازم را برای تصمیم‌گیری داشته باشند.

## ۶ راهنمایی در مورد موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی

### ۱-۶ کلیات

برای تعیین دامنه شمول مسئولیت اجتماعی، شناسایی مسائل مرتبط با آن و اولویت‌بندی آنها، بهتر است یک سازمان، موضوعات اصلی زیر را مدنظر قرار دهد (به شکل ۳ نیز مراجعه شود):

- حکمرانی سازمانی؛
- حقوق بشر؛
- رویه‌های مرتبط با نیروی کار؛
- محیط زیست؛
- رویه‌های کاری منصفانه؛
- مسائل مربوط به مصرف‌کننده؛
- جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی.

جنبه‌های اقتصادی و جنبه‌های مرتبط با سلامت، ایمنی و زنجیره‌ی ارزش، از طریق هفت موضوع اصلی استاندارد مورد بررسی قرار می‌گیرند. روش‌های مختلفی که زنان و مردان می‌توانند تحت تاثیر هر یک از این هفت موضوع اصلی قرار گیرند نیز در نظر گرفته شده است.

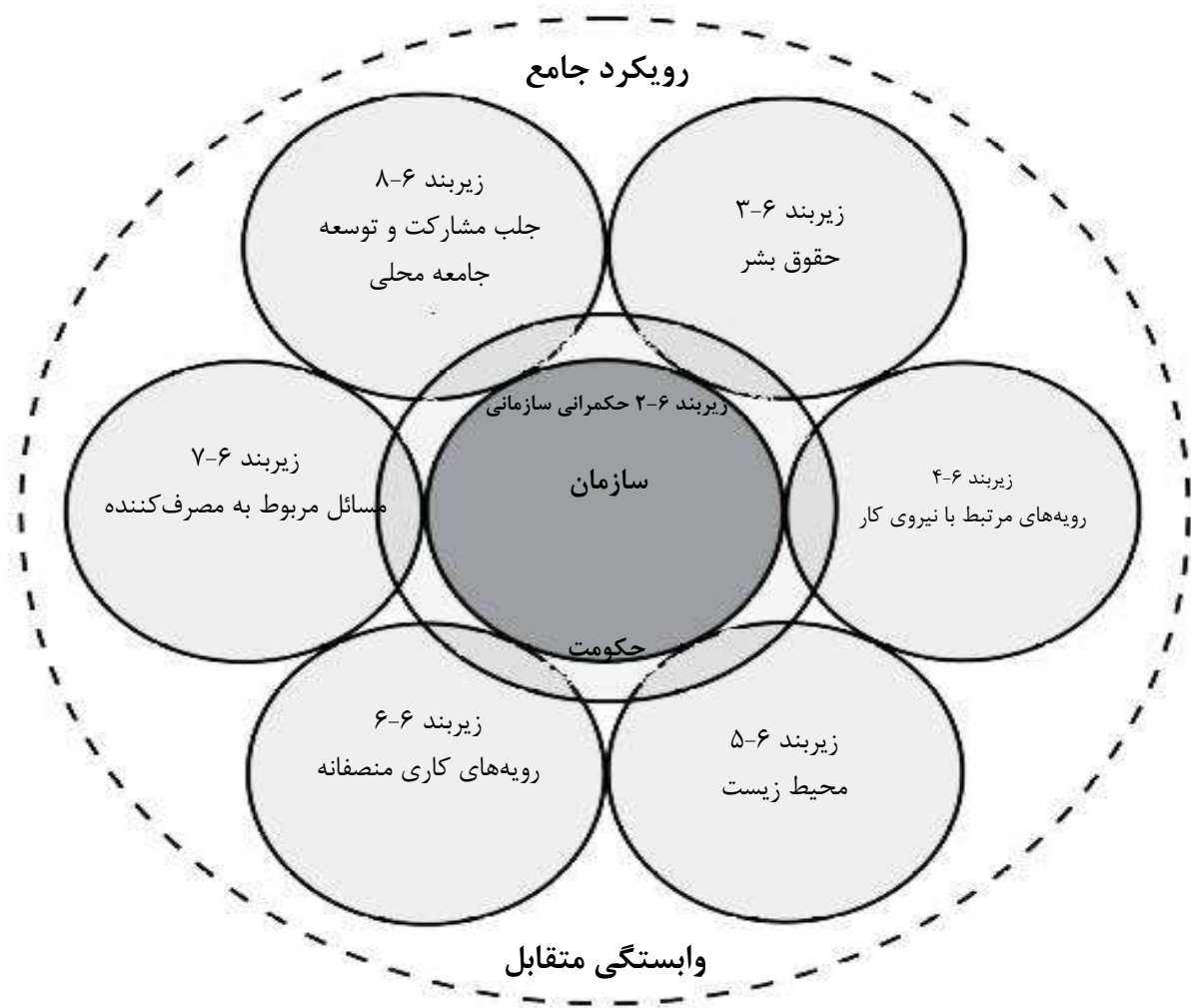
هر موضوع اصلی شامل طیف وسیعی از مسائل مسئولیت اجتماعی است که در این بند، همراه با انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط با آن توضیح داده شده است. با توجه به اینکه مسئولیت اجتماعی موضوعی پویا است، تکامل تدریجی، نگرانی‌های محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی را منعکس می‌کند، بنابراین مسائل تکمیلی دیگری نیز در آینده ممکن است مطرح شوند.

بهبتر است اقدام سازمان مبتنی بر موضوعات و مسائل اساسی بر اساس اصول و فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی باشد (به بندهای ۴ و ۵ مراجعه شود). برای هر موضوع اصلی، سازمان بهتر است تمامی مسائل مهم و مرتبط با تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود را مورد شناسایی و توجه قرار دهد (بند ۵ مراجعه شود).

بهبتر است به هنگام ارزیابی مسائل مرتبط، اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت نیز مد نظر قرار گیرند. به‌طور کلی، هیچ دستور از پیش تعیین‌شده‌ای برای ترتیب بررسی موضوعات اصلی توسط سازمان وجود ندارد. لازم به ذکر است که این مسائل با شرایط و نوع اقدام‌های سازمان تغییر خواهد کرد.

اگرچه تمام موضوعات اصلی دارای وجه اشتراک بوده و مکمل یکدیگر هستند، اما ماهیت حکمرانی سازمانی نسبت به سایر موضوعات اصلی متفاوت است (به زیربند ۶-۲-۱-۲ مراجعه شود). لذا حکمرانی سازمانی موثر، سازمان را به اقدام در مورد سایر موضوعات و مسائل اصلی سازمان که در بند ۴ بیان شده است قادر می‌سازد. توصیه می‌شود یک سازمان، دید کلی و جامع تری نسبت به موضوعات اصلی داشته باشد و تمام موضوعات اصلی و مسائل و وابستگی متقابل میان آنها را در نظر بگیرد و فقط بر روی یک مسئله تمرکز نکند.

توصیه می‌شود سازمان‌ها آگاه باشند که پرداختن به یک موضوع ممکن است سبب شود که از توجه به سایر موضوعات غافل شوند. حصول بهبود در یک مسئله، نباید باعث بروز اثرات نامطلوبی بر روی دیگر مسائل شود یا آنکه موجبات بروز اثرات نامطلوبی بر طول عمر محصولات یا خدمات سازمان، ذی‌نفعان و زنجیره ارزش فراهم کند. راهنمایی بیشتر در مورد نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در بند ۷ ارائه شده است.



شکل ۳- هفت موضوع اصلی استاندارد مسئولیت اجتماعی

سازمان‌ها از طریق پرداختن به موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با آنها و از طریق نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود می‌توانند به منافع مهمی دست یابند (به پیرابند ۵ مراجعه کنید).

#### پیرابند ۵- مزایای مسئولیت اجتماعی برای یک سازمان

مسئولیت اجتماعی می‌تواند مزایای متعددی برای سازمان فراهم کند که شامل موارد زیر است:

- تشویق به تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر براساس درک بهتر از انتظارات جامعه، فرصت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی (از جمله مدیریت بهتر ریسک‌های قانونی) و ریسک‌های ناشی از عدم مسئولیت اجتماعی؛



- بهبود شیوه‌های مدیریت ریسک سازمان؛
- افزایش اعتبار سازمان و ترویج اعتماد عمومی بیشتر؛
- پشتیبانی از مقبولت اجتماعی برای فعالیت‌های سازمان؛
- ایجاد نوآوری؛
- بهبود رقابت‌پذیری سازمان، از جمله دسترسی به تامین مالی و وضعیت شرکای مطلوب؛
- بهبود روابط سازمان با ذی‌نفعان، به روزسانی سازمان با دیدگاه‌های جدید و ارتباط با طیف متنوعی از ذی‌نفعان؛
- افزایش وفاداری، مشارکت، سهیم‌شدن و روحیه کارکنان؛
- بهبود ایمنی و سلامت کارگران زن و مرد؛
- تاثیر مثبت بر توانایی سازمان برای استخدام، ایجاد انگیزش و حفظ کارکنان خود؛
- دستیابی به ذخایر مربوط به افزایش بهره‌وری منابع، کاهش مصرف انرژی و مصرف آب، کاهش ضایعات، و بازیابی محصولات جانبی با ارزش؛
- بهبود قابلیت اطمینان و عدالت تعاملات از طریق مشارکت سیاسی مسئولانه، رقابت عادلانه، و عدم وجود فساد؛
- مشارکت مردم و مسئولین محلی و منطقه ای برای توسعه فعالیت‌های شرکت؛
- پیشگیری یا کاهش تعارض بالقوه با مصرف‌کنندگان در مورد محصولات یا خدمات.

## ۲-۶ حکمرانی سازمانی

### ۱-۲-۶ مرور کلی به حکمرانی سازمانی

#### ۱-۱-۲-۶ سازمان‌ها و حکمرانی سازمانی

حکمرانی سازمانی نظامی است که یک سازمان برای تصمیم‌گیری و اجرای تصمیم‌ها برای پیگیری اهداف خود از آن استفاده می‌کند.

حکمرانی سازمانی شامل دو نوع سازوکار حکمرانی رسمی و غیررسمی است. حکمرانی رسمی براساس ساختار و فرایندهای مشخص است و حکمرانی غیررسمی در رابطه با فرهنگ و ارزش‌های سازمانی پدیدار می‌شود و اغلب از رهبران سازمان تأثیر می‌پذیرد. حکمرانی سازمانی یکی از کارکردهای اصلی هر سازمان است، چرا که چارچوب تصمیم‌گیری در سازمان قلمداد می‌شود.

نظام‌های حکمرانی سازمانی برحسب اندازه، نوع و شرایط محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، متغیر است. این سیستم‌ها توسط یک شخص یا گروهی از افراد (مالکان، اعضا، مؤسسان یا دیگر افراد) که اختیار و مسئولیت پیگیری اهداف سازمان را بر عهده دارند، هدایت می‌شود.

## ۲-۱-۲-۶ حکمرانی سازمانی و مسئولیت اجتماعی

حکمرانی سازمانی اساسی‌ترین عامل در توانمندسازی سازمان برای مسئولیت‌پذیری در برابر تاثیرات فعالیت‌ها و تصمیم‌ها خود و همچنین نهادینه‌سازی کامل مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان و ابلاغ و ارتباطات آن است.

حکمرانی سازمانی در مفهوم مسئولیت اجتماعی ویژگی خاصی دارد زیرا هم عنوان یک موضوع اصلی تلقی می‌شود که سازمان بهتر است بر اساس آن اقدام کند و هم وسیله‌ای برای افزایش توانایی سازمان برای رفتار مسئولانه در رابطه با دیگر موضوعات اصلی ذکر شده است.

این ویژگی‌های خاص، بیانگر این حقیقت است که هر سازمانی با هر مسئولیت‌پذیری اجتماعی توصیه می‌شود که دارای نظام حکمرانی سازمانی باشد که سازمان را قادر به عملیاتی کردن اصول مسئولیت اجتماعی و همچنین نظارت بر آن کند که در بند ۴ به آن اشاره شده است.

## ۲-۲-۶ اصول و ملاحظات

توصیه می‌شود حکمرانی مؤثر اصول مسئولیت اجتماعی (مطابق با بند ۴) را به صورت یکپارچه به کار بندد. تصمیم‌گیری‌ها و اجرا، استقرار این اصول، پاسخگویی، شفافیت، رفتار اخلاقی رعایت منافع ذی‌نفعان، قانون، هنجارهای رفتاری بین‌المللی و حقوق بشر (مطابق با بند ۴) را شامل می‌شوند. علاوه بر این اصول، هر سازمان بهتر است در زمان استقرار و بازبینی نظام حکمرانی سازمانی خود به اقدام‌ها، مسائل اصلی و موضوعات مسئولیت اجتماعی نیز توجه کند. برای راهنمایی بیشتر در مورد نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان به بند ۷ مراجعه شود.

رهبری نیز برای حکمرانی مؤثر سازمانی بسیار مهم است. این امر نه تنها برای تصمیم‌گیری بلکه برای افزایش انگیزه کارکنان در اجرای مسئولیت اجتماعی و نهادینه‌سازی آن در فرهنگ سازمانی حائز اهمیت است.

ارزیابی بایسته نیز می‌تواند شیوه مفیدی برای سازمان در حل مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی باشد. برای راهنمایی بیشتر به زیربند ۷-۳-۱ مراجعه شود.

## ۳-۲-۶ فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری

### ۱-۳-۲-۶ توصیف مسئله

فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری که به‌عنوان تسهیل‌کننده مسئولیت اجتماعی تلقی می‌شوند، فرایندها و ساختارهایی هستند که استفاده عملی از اصول و شیوه‌هایی که در بندهای ۴ و ۵ ذکر شد را ارتقا می‌دهند. هر سازمانی دارای فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری خاص خود است. در بعضی مواقع آنها رسمی، پیچیده و حتی تحت قوانین و مقررات ویژه‌ای هستند. در برخی مواقع آنها غیررسمی بوده و در فرهنگ و ارزش‌های

سازمان ریشه دارند تمام سازمان‌ها بهتر است فرایندها، سیستم‌ها، سازوکارها و ساختارهایی را که امکان به کارگیری اصول مسئولیت اجتماعی و عمل به آنها را فراهم می‌کنند، مستقر سازند<sup>[126][159]</sup>.

#### ۲-۳-۲-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری یک سازمان به گونه‌ای باشد که:

- راهبردها و اهدافی تعیین کند که نشان‌دهنده تعهد آن به مسئولیت اجتماعی است؛
- نمایانگر تعهد و پاسخگویی رهبری سازمان باشد؛
- فرهنگ و جو سازمانی را ایجاد و تقویت کنند که در آن اصول مسئولیت‌های اجتماعی (به بند ۴ مراجعه شود) به اجرا در آید؛
- سازوکارهایی از مشوق‌های اقتصادی و غیراقتصادی مرتبط با عملکرد مسئولیت اجتماعی را ایجاد کند؛
- از منابع مالی، طبیعی و انسانی به طور بهینه استفاده کند؛
- فرصت عادلانه‌ای به منظور احراز سمت‌های ارشد سازمان جهت گروه‌های در حاشیه (شامل گروه‌های زنان و نژادی و قومی) فراهم کند؛
- میان نیازهای سازمان و ذی‌نفعان خود که شامل نیازهای کنونی و نیازهای نسل آینده است، تعادل برقرار کند؛
- فرایندهای ارتباطات دو جانبه با ذی‌نفعان آن را ایجاد کرده، حوزه‌های توافق و عدم توافق را مشخص کرده و نهایتاً حل تعارضات احتمالی از طریق مذاکره را فراهم کند؛
- مشارکت موثر تمام سطوح کارکنان سازمان در فعالیتهای مسئولیت اجتماعی را تشویق کند؛
- سطوح اختیارات، مسئولیت و توانایی افرادی که از طرف سازمان تصمیم‌گیری می‌کنند را متعادل سازد؛
- اجرای تصمیم‌ها را در نظر داشته باشد؛ تا هم از پیگیری مسئولانه تصمیم‌ها اطمینان حاصل شود و هم پاسخگویی نسبت به نتایج تصمیم‌ها و اقدام‌های سازمانی (چه مثبت و چه منفی) محقق شود؛
- فرایندهای حکمرانی سازمان را به طور منظم مورد بازنگری و ارزشیابی قرار دهد، فرایندها را طبق نتایج این بررسی‌ها تغییر داده و تغییرات صورت گرفته را به کل سازمان ابلاغ کند؛
- سازمان‌ها با تکیه بر نظام حکمرانی سازمانی/شرکتی استقرار یافته، مدیریت پایدار و مسئولانه سازمان را برنامه ریزی کنند؛
- مدیریت یکپارچه ریسک‌های سازمانی را در جنبه‌های اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی تقویت کنند.

## ۳-۶ حقوق بشر (وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ)

### ۱-۳-۶ مرور کلی به حقوق بشر

#### ۱-۱-۳-۶ سازمان‌ها و حقوق بشر

با عنایت به کرامت و ارزش والای انسانی در دین مبین اسلام و با استناد به حقوق ملت که در قانون اساسی جمهوری اسلامی شناسایی و در اصل نوزدهم و بیستم قانون اساسی تصریح می‌کند که تمام افراد از هر قوم و قبیله که باشند از حقوق مساوی برخوردارند و رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها سبب امتیاز نخواهد بود، حقوق بشر حقوقی است که تمام انسان‌ها از آن برخوردار بوده و زمینه استقلال و آزادی آنها را فراهم می‌کند که از تحمیل و زورگویی قدرت‌های سلطه‌گر جهان رها کرده و حق تصمیم‌گیری و عمل کردن و اندیشیدن برای همه افراد جامعه، فراهم می‌کند.

به موجب قانون اساسی، همه افراد از حقوق انسانی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی برخوردار هستند. حق حیات و زندگی شایسته، حمایت یکسان در مقابل قانون و آزادی و منع تبعیض، از جمله این حقوق سیاسی و مدنی انسان‌ها است. با عنایت به تاکید قانون اساسی بر پی‌ریزی اقتصادی صحیح و عادلانه بر طبق ضوابط اسلامی جهت ایجاد رفاه و رفع فقر و برطرف ساختن هر نوع محرومیت در زمینه‌های تغذیه و مسکن و کار و بهداشت و تعمیم بیمه و همچنین، با تاکید بر مشارکت عامه مردم در تعیین سرنوشت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خویش و تقویت روح بررسی و تتبع و ابتکار در تمام زمینه‌های علمی، فنی، فرهنگی و اسلامی، درحالی که اکثر قواعد حقوق بشر مبتنی بر مسئولیت دولت‌ها در برابر شهروندان است، سایر بازیگران در اجتماع مانند شرکت‌ها و سازمان‌های خصوصی و مردم نهاد نیز می‌توانند در تامین حقوق افراد و مصلحت عامه اثرگذار باشند. بنابراین، این‌گونه سازمان‌ها همانند نهادهای دولتی متعهد به احترام، رعایت و توسعه این حقوق هستند.

#### ۲-۱-۳-۶ حقوق بشر، کرامت انسانی و مسئولیت اجتماعی

از آنجایی که در فرهنگ ایرانی، اسلامی، دعوت به خیر وظیفه‌ای است همگانی و متقابل، برعهده مردم نسبت به یکدیگر، دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت و با اذعان به اینکه رعایت حقوق بشر و احترام به کرامت انسانی، لازمه حاکمیت قانون، مصلحت عامه و عدالت و سرمایه اجتماعی است، توجه به اهمیت نقش سازمان‌ها در کنار دولت‌ها در این خصوص و در راستای توسعه پایدار، متوازن و عادلانه، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است.

## ۲-۳-۶ اصول و ملاحظات

### ۱-۲-۳-۶ اصول

با عنایت به کرامت و ارزش والای انسان و آزادی توأم با مسئولیت او، حقوق بشر، ذاتی، غیرقابل تعلیق، جهانی و وابسته به یکدیگر است و به افراد به صرف انسان بودن تعلق می‌گیرد؛

به منظور نفی هرگونه ستمگری و ستم‌کشی و سلطه‌گری و سلطه‌پذیری، افراد نمی‌توانند از این حقوق صرف‌نظر کنند و یا توسط حکومت‌ها و یا دیگر نهادها از آن محروم شوند مگر به موجب قانون.

همچنین، به منظور تأمین حقوق اقتصادی و اجتماعی همه افراد و به حداکثر رساندن مشارکت آحاد جامعه در فعالیت‌های اقتصادی مورد تأکید قانون اساسی و تضمین حق بر اقتصاد شفاف و رقابتی و با عنایت بر تأکید سیاست‌های کلی نظام و برنامه‌ها و چشم انداز توسعه بر حق محیط زیست سالم و توسعه پایدار، تدوین و تبیین مسئولیت اجتماعی سازمانی، یک گام مهم و اساسی در تحقق سایر حقوق و منافع عمومی است.

### ۲-۲-۳-۶ ملاحظات

دولت‌ها وظیفه دارند سازمان‌های مستقر در قلمرو تحت صلاحیت خود یا سازمان‌هایی که در خارج از قلمرو خود با آنها همکاری و تعامل دارند، به احترام و رعایت حقوق بشر تشویق کنند. سازمان و افراد از قابلیت تاثیرگذاری و تاثیرپذیری از حقوق بشر به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم برخوردارند. بنابراین، سازمان‌ها نیز موظف به احترام و رعایت حقوق و کرامت انسانی هستند.

عدم نقض حقوق دیگران از مراحل نخست احترام و رعایت حقوق بشر توسط سازمان‌ها است. در گام بعدی، این مسئولیت مستلزم اتخاذ اقدام‌های مثبت در توسعه و گسترش حقوق انسانی و منافع عمومی است.

شایسته است که سازمان‌ها از نحوه احترام و رعایت حقوق بشر، ارزیابی بایسته انجام دهند. این ارزیابی شامل اتخاذ اقدام‌هایی فراتر از حد ضرورت در جریان عادی فعالیت‌های حرفه‌ای سازمان است.

در برخی از اصول اساسی حقوق کیفری، برای افراد و سازمان‌ها و همچنین دولت‌ها در موارد نقض فاحش حقوق بین‌المللی بشر، مسئولیت حقوقی در نظر گرفته شده است. این اصول شامل ممنوعیت شکنجه، جنایت علیه بشریت، برده‌داری و نسل‌کشی هستند. در برخی کشورها، سازمان‌ها طبق قانون ملی بر مبنای جرایم شناخته شده بین‌المللی تحت تعقیب قرار می‌گیرند. برخی اسناد حقوق بشری نیز می‌توانند قلمرو تعهدات حقوق سازمان‌ها را در رابطه با حقوق بشر و نحوه تحقق و اجرای آن‌ها تعیین می‌کنند.

یکی از مسئولیت بنیادی سازمان‌ها، احترام به حقوق بشر و کرامت انسانی است. هرچند، یک سازمان ممکن است با انتظارات بیشتری از صرف احترام به حقوق از جانب ذی‌نفعان مواجه شوند یا محتمل است مشارکت

آنها در اجرای این حقوق درخواست شود. مفهوم قلمرو نفوذ و یا تاثیرگذاری سازمان‌ها در درک دامنه فرصت‌های سازمان برای حمایت از حقوق انسانی در میان ذی‌حقان گوناگون کمک می‌کند.

توصیه می‌شود که سازمان‌ها آموزش حقوق بشر برای ارتقای آگاهی از آن را میان صاحبان حق و آنهایی که ظرفیت تاثیرگذاری بر آنان را دارند تسهیل کنند. همچنین، در جهت رفع تبعیضات ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه، در تمام زمینه‌های مادی و معنوی و ایجاد محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی بر اساس ایمان و تقوی و مبارزه با کلیه مظاهر فساد و تباهی، توصیه می‌شود که سازمان‌ها آموزش حقوق بشر برای ارتقای آگاهی از آن را میان صاحبان حق و آنهایی که ظرفیت تاثیرگذاری بر آنان را دارند تسهیل کنند.

علاوه بر آن، توصیه می‌شود اصول مسئولیت اجتماعی این استاندارد برای سازمان‌های داخل کشور که بیرون از سرزمین اصلی فعالیت می‌کنند و سازمان‌های خارجی که داخل کشور فعالیت می‌کنند، براساس اصول عزت، حکمت و مصلحت، رعایت شود.

### ۳-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۱: ارزیابی بایسته

#### ۱-۳-۳-۶ توصیف مسئله

به منظور رعایت حقوق بشر، سازمان‌ها موظف به ارزیابی بایسته برای تشخیص، پیشگیری و واکنش به آثار بالفعل یا بالقوه اقدام‌های خود یا اقدام‌های دیگر نهادهایی را که با آن‌ها در ارتباط هستند بر وضعیت حقوق بشر در چارچوب موازین قانونی هستند. ارزیابی بایسته باعث می‌شود که سازمان نسبت به مسئولیت تاثیر رفتار خود بر دیگران، در جایی که احتمال دارد سبب نقض حقوق افراد با دخالت سازمان شود، هوشیار می‌کند.

#### ۲-۳-۳-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

از آنجایی که ارزیابی بایسته بر تمامی موضوعات کلیدی از جمله حقوق افراد اعمال می‌شود، راهنمایی بیشتر در خصوص حقوق بشر و اثرات آن در زیربند ۷-۳-۱ ارائه شده است، فرایند ارزیابی بایسته متناسب با اندازه و شرایط سازمان شامل مولفه‌های زیر است:

- ضوابط حقوق بشر سازمان در چارچوب موازین حقوق داخلی که راهنمای معناداری برای آنهایی است که درون سازمان هستند و پیوند نزدیکی با سازمان دارند؛
- ابزاری برای ارزیابی اثر فعالیت‌های جاری و پیشنهادی که می‌تواند بر حقوق افراد موثر باشد؛
- روش‌هایی برای اعمال ضوابط رعایت حقوق افراد در سراسر سازمان؛
- روش‌هایی برای پیگیری آن در طی زمان، به منظور قادر ساختن سازمان به اعمال تغییرات لازم در اولویت‌ها و رویکردها؛

- تدابیری ناظر بر آثار منفی تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان بر حقوق افراد.

#### ۴-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۲: موقعیت‌های مخاطره‌آمیز برای حفظ حقوق و مصالح عامه

##### ۱-۴-۳-۶ توصیف مسئله

موقعیت‌ها و شرایط خاصی وجود دارند که در آن احتمال مواجهه سازمان‌ها با چالش و دو راهی در خصوص رعایت حقوق افراد وجود دارد و احتمال نقض حقوق را افزایش می‌دهد. این موارد عبارتند از:

- اعتراضات<sup>[129]</sup> یا بی‌ثباتی شدید سیاسی،
- فقر و نبود رفاه عمومی، خشکسالی، چالش‌های شدید حفظ بهداشت و سلامت عمومی در صورت وقوع بلایای طبیعی؛
- مشارکت در فعالیت‌های استخراج یا دیگر فعالیت‌هایی که ممکن است اثر قابل توجهی بر منابع طبیعی مانند آب، جنگل‌ها یا جو گذاشته یا جوامع محلی را تخریب کند و منجر به تغییر اقلیم شود؛
- فعالیت‌هایی که بر کودکان اثر دارد یا آنها را درگیر می‌کند<sup>[81][82][116][117][135][147][148]</sup>؛
- وجود فرهنگ فساد؛
- زنجیره‌های ارزش پیچیده‌ای که انجام کار به شیوه غیررسمی بدون حمایت قانونی را شامل می‌شود؛
- نبود امنیت و تضمین حق بر مالکیت خصوصی که اتخاذ تدابیر گسترده تضمین امنیت اموال و دیگر دارایی‌ها ضروری است.

##### ۲-۴-۳-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

با عنایت به سیاست‌های کلی نظام ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، جامعه ایرانی دارای چشم‌انداز یک جامعه توسعه یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیائی و تاریخی خود و متکی بر اصول اخلاقی و ارزش‌های اسلامی، ملی و انقلابی، با تأکید بر: مردم‌سالاری دینی، عدالت اجتماعی، آزادی‌های مشروع، حفظ کرامت و حقوق انسان‌ها و بهره‌مند از امنیت اجتماعی و قضائی.

در همین راستا، سازمان‌ها در هنگام مواجهه با شرایط فوق‌الذکر که اصل کرامت انسانی، حقوق فردی و عدالت اجتماعی را به خطر می‌اندازد، سازمان‌ها احتمالاً با تصمیم‌ها سخت و پیچیده‌ای در رابطه با نحوه فعالیت مواجه می‌شوند. ممکن است یک فرمول یا راه حل ساده در رابطه با این مسئله وجود نداشته باشد، سازمان باید تصمیم‌ها خود را بر مسئولیت اولیه که اصل احترام به کرامت انسانی و رعایت حقوق افراد و خیر همگانی است، بنا نهاده و همچنین به ارتقا و دفاع از اجرای حقوق انسانی در چارچوب موازین قانونی کمک کند.

سازمان بهتر است پیامدهای بالقوه اقدام‌های خود را به گونه‌ای در نظر گیرد که هدف مطلوب یعنی رعایت حقوق افراد تحقق یابد. به ویژه اهمیت دارد که موجب تشدید یا ایجاد نقض حقوق افراد نشود. همچنین، پیچیدگی یک وضعیت نباید بهانه‌ای برای عدم اقدام باشد.

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

#### ۱-۵-۳-۶ توصیف مسئله

مشارکت در جرم می‌تواند دو معنای مستقیم و غیرمستقیم داشته باشد.

مطابق حقوق جزای داخلی، مشارکت در جرم به معنای فعل یا ترک فعلی است که اثر اساسی در ارتکاب یک عمل غیرقانونی داشته و آگاهانه یا عامدانه برای مشارکت در جرم صورت می‌گیرد. مشارکت همچنین با مفهوم کمک و هم‌دستی در یک فعل یا ترک فعل غیرقانونی مرتبط است.

در معنای غیرمستقیم، مشارکت در جرم از انتظارات مشروع جامعه نسبت به نحوه رفتار قابل پیش‌بینی سازمان در چارچوب قانون ناشی می‌شود. همچنین، یک سازمان ممکن است هنگام کمک به ارتکاب اعمال متخلفانه دیگران که با اصول حقوق اساسی انطباق ندارد، شریک محسوب شود، در حالی که سازمان با اعمال ارزیابی بایسته می‌دانست یا باید می‌دانست که این اعمال به آثار منفی اساسی و لطمه به جامعه، اقتصاد یا محیط زیست منجر می‌شود. سازمان همچنین در جایی که در مقابل چنین اقدام‌های متخلفانه‌ای سکوت می‌کند یا از آن منتفع می‌شود، شریک جرم تلقی می‌شود زیرا برخورداری از سلامت، رفاه و امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، بدور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب از ویژگی‌های جامعه ایرانی و یک مسئولیت همگانی اجتماعی است که شامل سازمان‌ها نیز می‌شود.

سه گونه از مشارکت قابل ذکر است که دارای مرزهای سیال است.

۱- مشارکت مستقیم در جرم: زمانی اتفاق می‌افتد که سازمان آگاهانه به نقض حقوق افراد کمک کند؛

۲- مشارکت سودجویانه در جرم: شامل مواردی است که سازمان یا زیرمجموعه‌های آن از نقض حقوق افراد توسط دیگران مستقیماً سود می‌برند. همانند مواردی که سرکوب یک اعتراض مسالمت‌آمیز علیه تصمیم‌ها و اقدام‌های خود را می‌پذیرند یا از اقدام‌های سرکوب‌گرانه هنگام مراقبت از تاسیسات خود استفاده کرده یا سوءاستفاده از تضمین‌های قانونی حقوق بنیادین کار برای آنها منفعت اقتصادی به همراه دارد؛

۳- مشارکت غیرمستقیم در جرم: با توجه به عنایت جدی سیاست‌های کلی نظام بر مشارکت عامه مردم در فعالیت اقتصادی کشور، قصور سازمان در طرح مساله نقض نظام‌مند یا مستمر حقوق افراد و منافع



عمومی مشارکت غیرمستقیم است. از جمله عدم اعتراض به تبعیض در حقوق استخدامی علیه گروه‌های خاص.

### ۶-۳-۵-۲ انتظارها و اقدام‌های مرتبط

جهت تضمین عدالت و تأمین حقوق فردی و اجتماعی، اتخاذ تدابیر و تمهیدات امنیتی ضروری است. در این خصوص سازمان به‌تراست دقت شود که تدابیر امنیتی آن با ملاحظه رعایت حقوق افراد اتخاذ شده و در چارچوب موازین قانونی باشد. نیروهای حفاظتی در سازمان (رسمی، قراردادی یا پیمانی)، باید به اندازه کافی مطابق استانداردها و اصول حقوق شهروندی آموزش ببینند و شکایات از اقدام‌های نیروهای امنیتی باید فوراً و تا حد امکان به صورت مستقل انجام شده و رسیدگی شود. به‌علاوه، یک سازمان توصیه می‌شود بررسی دقیقی انجام دهد تا اطمینان حاصل یابد که نیروهای امنیتی آن، حافظ قوانین و مقررات کشور به‌ویژه حقوق افراد باشند.

علاوه بر این یک سازمان بهتر است:

- با توجه به اصل مشروعیت جهت معامله، سازمان‌ها خدمات و محصولات خود را در اختیار نهادهایی قرار ندهند که از آن برای نقض حقوق افراد استفاده می‌کنند؛
- همچنین، شراکت رسمی و غیررسمی و یا روابط قراردادی یا پیمانی با افرادی که در اجرای قرارداد، مرتکب نقض حقوق افراد می‌شود، وارد نشوند؛
- با عنایت به اصل حفاظت محیط زیست و احیای منابع طبیعی، نسبت به شرایط اجتماعی و محیط زیستی که در آن کالاها خریداری و خدمات ارائه می‌شود، آگاهی کسب کند؛
- اطمینان یابد که در اخراج افراد از زمین و ملک آنان مشارکت نداشته مگر آنکه این امر مطابق با قانون و ضوابط و قوانین ملی کشور بوده و شامل اتخاذ راه‌های جایگزین پرداخت غرامت کافی برای طرف‌های تحت تاثیر باشد که در لایحه قانونی نحوه خرید و تملک اراضی و املاک برای اجرای برنامه‌های عمومی، عمرانی و نظامی دولت و سایر قوانین و مقررات خاص مقرر شده است؛
- به‌علاوه، سازمان بهتر است بیانیه‌های عمومی صادر کند و اقدام‌هایی ترتیب دهد که نشانه عدم چشم‌پوشی سازمان از نقض حقوق افراد مانند اقدام‌های تبعیض‌آمیز در رابطه با امور استخدامی باشد؛
- از ارتباط با نهادهایی که در فعالیت‌های غیرقانونی و ضداجتماعی دخیل هستند خودداری کند؛
- یک سازمان می‌تواند از طریق لحاظ کردن شاخص‌های اجتماعی و حقوقی پروسه‌های ارزیابی بایسته، از ریسک مشارکت و ممانعت از آن آگاه شود.

۶-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۴: رسیدگی به شکایات و حل و فصل نارضایتی‌ها

۱-۶-۳-۶ توصیف مسئله

با توجه به تاکید قانون اساسی بر حق بر دادخواهی، هرکس می‌تواند به منظور دادخواهی به دادگاه‌های صالح رجوع کند. همه افراد ملت حق دارند این‌گونه دادگاه‌ها را در دسترس داشته باشند و هیچکس را نمی‌توان از دادگاهی که به موجب قانون حق مراجعه به آن را دارد منع کرد. سازمان‌ها نیز حتی اگر در بهترین شرایط ممکن فعالیت کنند، ممکن است اختلافاتی در مورد تأثیر تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود در رابطه با حقوق افراد و مصالح عامه بروز کند. پیش‌بینی سازوکارهای رسیدگی به شکایات، نقش مهمی در وظیفه دولت‌ها نسبت به حمایت از حقوق بشر ایفا می‌کند. به همین ترتیب، یک سازمان به منظور ادای مسئولیت خود نسبت به احترام و رعایت حقوق بشر بهتر است سازوکاری برای آنانی که معتقد هستند حقوق بنیادین آنها توسط سازمان پایمال شده است، در نظر گیرد تا این افراد از طریق آن بتوانند نقض حقوق خود را به سازمان اطلاع داده و درخواست جبران خسارت کنند. این سازوکار نباید دسترسی به راه‌های قانونی موجود را مخدوش، ممنوع یا تضعیف کند بلکه باید فرصت‌های بیشتری را برای رسیدگی و جبران خسارت فراهم کند.

۲-۶-۳-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

با عنایت به تاکید قانون اساسی بر تأمین حقوق همه جانبه افراد از زن و مرد و ایجاد امنیت قضایی عادلانه برای همه و تساوی عموم در برابر قانون، یک سازمان بهتر است سازوکارهای جبرانی برای استفاده خود و ذی‌نفعان ایجاد کند یا در دسترس بودن آنها را تضمین کند. اثربخشی این سازوکارها مستلزم آن است که آنها:

- **مشروع باشند:** یعنی شامل ساختاری روشن، شفاف و به‌اندازه کافی مستقل باشد. تا تضمین کند که هیچ یک از طرف دعوا نمی‌تواند در هدایت بی‌طرفانه آن مداخله کند؛
- **در دسترس باشند:** وجود آنها باید به اطلاع عموم برسد و به طرف‌های شاکی که با مانند زبان، بی‌سوادی، فقدان آگاهی یا مشکل مالی، مسافت، ناتوانی یا ترس از تلافی جوئی (انتقام) مواجه هستند، مساعدت لازم انجام شود؛
- **قابل پیش‌بینی باشند:** این فرایند باید شفاف و شناخته شده باشد و یک چارچوب زمانی مشخص و شفاف برای هر مرحله، انواع فرایندها و نتیجه‌هایی که می‌تواند و یا نمی‌تواند حاصل شوند و همچنین راه‌هایی برای پایش اجرای نتیجه، ایجاد کنند؛

- عادلانه و منصفانه باشند: طرف‌های آسیب‌دیده بهتر است به منابع اطلاعاتی، مشاوره و کمک کارشناسی لازم برای ورود به فرایند رسیدگی منصفانه، دسترسی داشته باشند؛
- حقوق محور باشند: نتایج و جبران خسارت بهتر است مطابق با اصول کلی حقوقی باشد؛
- واضح و شفاف باشند: اگرچه رعایت محرمانگی در برخی موارد لازم است، اما فرایند و نتیجه بهتر است برای عموم قابل دسترسی بوده و به منافع عمومی اهمیت دهند؛
- مبتنی بر گفتگو و میانجی‌گری باشند: این فرایندها بهتر است در صدد اعمال راه‌حل‌های توافق شده میان طرفین اختلاف باشند. هنگامی که طرفین درخواست رسیدگی دارند، بهتر است سازوکارهای جدا و مستقل در اختیار داشته باشند.

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

##### ۶-۳-۷-۱ توصیف مسئله

همه شهروندان از کرامت انسانی و تمامی مزایای پیش‌بینی‌شده در قوانین و مقررات به نحو یکسان بهره‌مند هستند و اعمال هرگونه تبعیض ناروا به‌ویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی نظیر خدمات بهداشتی و فرصت‌های شغلی و آموزشی و مشارکت و فعالیت اقتصادی ممنوع است. تبعیض ناروا شامل هر گونه تمایز، محرومیت یا رجحان است که سبب از بین رفتن برابری در رفتار و فرصت می‌شود، به‌گونه‌ای که این امر از روی پیش‌داوری و نه براساس مبانی قانونی باشد. برخوردار از سلامت، رفاه و امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب، حقوقی همگانی است که همه افراد ملت اعم از زن و مرد به صورت یکسان از آن برخوردار بوده و رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها سبب امتیاز نخواهد بود و منع تبعیض یک اصل مهم مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها است. مشارکت کامل و مؤثر و جذب تمامی گروه‌های جامعه از جمله آنهایی که آسیب‌پذیر هستند، فرصت‌های جدیدی را برای تمامی سازمان‌ها و افراد ایجاد می‌کنند. یک سازمان با اتخاذ یک رویکرد فعال برای اطمینان از وجود فرصت‌های برابر و احترام به تمام افراد، منافع زیادی کسب خواهد کرد.

واضح است که گروه‌هایی که از تبعیض مستمر که به محرومیت‌های ریشه‌دار منتهی شده است، رنج برده‌اند، نسبت به تبعیض بیشتر آسیب‌پذیر هستند در حالی که گروه‌های آسیب‌پذیر عموماً شامل موارد مذکور در زیر زیربند ۶-۳-۷-۲ می‌شوند، ممکن است گروه‌های آسیب‌پذیر دیگری در جامعه به خصوص محل فعالیت یک سازمان، وجود داشته باشد.

همچنین، تبعیض می‌تواند غیرمستقیم باشد. این امر هنگامی اتفاق می‌افتد که مقررات، ضوابط و رویه به ظاهر بی‌طرف، افرادی را که دارای خصوصیتی ویژه‌ای هستند در موقعیتی نامطلوب نسبت به سایرین قرار دهد. مگر آنکه مقررات، ضوابط و رویه مربوط با هدفی مشروع و بی‌طرفانه توجیه شود و روش‌های دستیابی به آن هدف مناسب و ضروری باشند.

#### ۶-۳-۷-۲ انتظارها و اقدام‌های مرتبط

یک سازمان بهتر است مراقب باشد که کارکنان، شرکا، مشتریان، ذی‌نفعان، اعضاء و هر فردی دیگری که سازمان در ارتباط است و یا می‌تواند تحت تاثیر آن باشد، مورد تبعیض واقع نشود.

هر سازمان بهتر است عملیات خود و دیگر طرف‌ها را در حوزه تحت نفوذ اثرگذاری خود به منظور تشخیص تبعیض مستقیم و غیرمستقیم مورد بررسی قرار دهد. همچنین بهتر است تضمین کند که در خلال ارتباطات مربوط به فعالیت‌های خود در اعمال تبعیض‌آمیز مشارکت نمی‌کند. در صورتی که چنین اتفاقی رخ دهد، بهتر است سازمان دیگر طرف‌ها را در خصوص مسئولیت نسبت به جلوگیری از تبعیض تشویق کرده و یاری کند.

در صورتی که در رابطه با این امر به موفقیت دست نیابد، موظف است تداوم رابطه خود با چنین سازمان‌هایی را مورد بررسی مجدداً قرار دهد. برای مثال، سازمان می‌تواند شیوه‌های متداول رفتار با زنان را در مقایسه با مردان مورد تحلیل و بررسی قرار دهد و به این مسئله توجه کند که آیا خط‌مشی‌ها و تصمیم‌ها در این خصوصی بی‌طرف هستند یا تعصبات کلیشه‌ای را منعکس می‌کنند زیرا زنان و نهاد خانواده در فرهنگ و ارزش‌های اسلامی ایرانی دارای جایگاه والایی بوده و ایجاد زمینه‌های مساعد برای رشد شخصیت زن و احیاء حقوق مادی و معنوی او مورد تصریح قانون اساسی است. همچنین، سازمان می‌تواند در این رابطه، از راهنمایی‌های سازمان‌های محلی یا بین‌المللی متخصص در زمینه حقوق ضد تبعیض استفاده کند. هر سازمانی می‌تواند از یافته‌ها و توصیه‌های نهادهایی راهنمایی بگیرد که به حفظ حقوق عمومی و گسترش و اجرای عدالت کمک می‌کنند. در همین راستا، سازمان بهتر است آگاهی‌های حقوقی را در میان گروه‌های آسیب‌پذیر افزایش دهد.

با هدف حمایت از حقوق محرومان و مستضعفان و مبارزه با فقر، هر سازمانی بهتر است به جبران تبعیض‌ها یا میراث تبعیض‌های گذشته در حدی که عملی باشد، کمک کند. برای نمونه، سازمان بهتر است تلاش کند با سازمان‌هایی که توسط افرادی متعلق به گروه‌های با سابقه تجربه تبعیض کار نکنند یا آنها را استخدام نکند؛ در جایی که ممکن است سازمان بهتر است برای افزایش دسترسی به آموزش، خدمات زیربنایی یا اجتماعی برای گروه‌های محروم از دسترسی کامل تلاش کند.

هر سازمان بهتراست دیدگاهی مثبت و سازنده نسبت به تفاوت‌های موجود میان افراد ذیربط، داشته باشد. سازمان نه تنها باید جوانب حقوق بشر را لحاظ کند بلکه باید منافع و ارزش افزوده حاصل از فعالیت‌هایی را که در اثر توسعه منابع و روابط انسانی چند بعدی حاصل می‌شود را نیز در نظر بگیرد.

نمونه‌های زیر مصادیقی از گروه‌های آسیب‌پذیر به همراه انتظارات و اقدام‌های خاص و مرتبط است:

- در نظام حقوقی ایران با توجه به ارزش والای زن در دین اسلام، ایجاد زمینه رشد هماهنگ و متوازن ابعاد مادی و معنوی در زندگی فردی و اجتماعی و با عنایت به آزادی مسئولانه زنان و کرامت انسانی آنها مورد تاکید قرار گرفته است. همچنین، زنان و دختران نیمی از جمعیت جهان را تشکیل می‌دهند، ولی برخی مواقع از دستیابی به منابع و فرصت‌هایی به صورت برابر و متناسب با مردان و پسران محروم می‌شوند. زنان همانند مردان از حقوق مشترک انسانی برخوردار هستند از جمله حق بر آموزش، استخدام، فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی و همچنین تصمیم‌گیری در خصوص ازدواج و مسائل خانوادگی و حق بر تصمیم‌گیری در خصوص سلامت باروری بدون هرگونه تبعیض برخوردارند. خط مشی‌ها و فعالیت‌های یک سازمان باید به حقوق زنان توجه کند و رفتار عادلانه با زنان و مردان در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را ارتقا بخشد [133][149]؛

- **افراد دارای معلولیت** از جمله به دلیل باورهای نادرست در مورد توانایی‌ها و مهارت‌های خود آسیب‌پذیر هستند. با توجه به تصویب قانون جامع حمایت از معلولان و تاکید همه جانبه آن بر تضمین حقوق معلولان، یک سازمان باید به رعایت کرامت، خودآیینی و مشارکت کامل زنان و مردان دارای معلولیت کمک کنند. اصل ممنوعیت تبعیض رعایت شود و سازمان‌ها بهتراست تمهیدات لازم برای دسترسی معلولان به تسهیلات را ایجاد یا گسترش دهند؛

- **کودکان** از جمله به دلیل وضعیت وابسته‌ای که دارند به طور خاص آسیب‌پذیر هستند. در اتخاذ اقدام‌هایی که می‌تواند بر کودکان اثرگذار باشد، ارجحیت با منافع عالی‌ه کودک است. اصول کنوانسیون حقوق کودک که دولت جمهوری اسلامی نیز بدان ملحق شده و در قوانین و مقررات داخلی مورد توجه ویژه قرار گرفته، شامل ممنوعیت تبعیض، حق حیات کودک، بقا، توسعه و آزادی می‌شود، باید همواره رعایت شود و در نظر گرفته شود [81][82][116][117][135][147][148]. سازمان‌ها باید خط‌مشی‌هایی را اتخاذ کنند که کارمندان آنها را از سوءاستفاده جنسی و دیگر اشکال سوءاستفاده از کودکان منع کند؛

- **مهاجران، کارگران مهاجر و خانواده‌های آنان** به جهت دارا بودن اصلیتی خارجی یا منطقه‌ای ممکن است به عنوان گروه آسیب‌پذیر قلمداد شوند، خصوصاً اگر مهاجرانی غیرقانونی یا غیر ثبت شده باشند. با توجه به فرهنگ و تمدن والای ایرانی‌اسلامی، یک سازمان بهتراست حقوق این افراد را محترم شمرده و به تقویت فضای احترام به حقوق بشری مهاجران، کارگران مهاجر و خانواده‌های آنان کمک کند [78][79][80][142]؛

– دیگر گروه های آسیب پذیر: سالمندان، پناهندگان، پناهجویان، آوارگان، فقرا، افراد بی سواد، افراد مبتلا به ویروس واگیردار و همه گیر، مصرف کنندگان مواد مخدر، افراد محروم از آزادی، کودکان بازمانده از تحصیل، خانواده های افراد زندانی، زنان سرپرست خانوار، افراد دارای بیماری های خاص، کودکان بد سرپرست، گروه های اقلیت قومی، زبانی و مذهبی به رسمیت شناخته شده در قانون اساسی، مثال هایی از گروه های آسیب پذیر هستند.

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

##### ۱-۸-۳-۶ توصیف مسئله

حقوق مدنی و سیاسی شامل حقوق مطلق هم چون حق حیات، حق برخورداری از زندگی با کرامت، حق در معرض شکنجه قرار نگرفتن، حق امنیت، حق مالکیت، حق بر آزادی و تمامیت فردی، حق برخورداری از دادرسی عادلانه در برابر اتهامات کیفری است. علاوه بر آن این حقوق همچنین شامل منع تفتیش عقاید و آزادی عقیده و بیان، آزادی اجتماعات مسالمت آمیز، مصونیت از تعرض و حق بر حریم خصوصی خانه، خانواده و مکاتبات، مصونیت از لطمه به عزت و آبرو، حق دسترسی به خدمات عمومی و حق شرکت در انتخابات می شود [143][152].

##### ۲-۸-۳-۶ انتظاراتها و اقدام های مرتبط

ملت هرگونه ستمگری و ستم کشی و سلطه گری و سلطه پذیری را نفی کرده و قسط و عدل و استقلال سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی و همبستگی ملی را تأمین می کند. در همین راستا، یک سازمان بهتر است همواره به حقوق مدنی و سیاسی افراد احترام بگذارد، نمونه هایی از این حقوق در اینجا آورده شده است، که فقط به موارد زیر محدود نمی شود:

- زندگی فردی؛
- آزادی عقیده و بیان، یک سازمان بهتر است هدفی چون سرکوب نگرش و عقاید یک فرد را حتی در خصوص انتقاد به سازمان، اعم از انتقاد درون سازمانی یا برون سازمانی دنبال نکند؛
- آزادی تجمعات مسالمت آمیز در چارچوب موازین قانونی و به شرطی که مخل حقوق عمومی نباشد؛
- آزادی جستجو، دریافت و انتقال اطلاعات و ایده ها در چارچوب قانون؛
- حق مالکیت اموال به صورت فردی یا شراکتی و مصونیت از سلب خودسرانه حق مالکیت؛
- دستیابی به رسیدگی منصفانه در رابطه با اتخاذ تدابیر انضباطی داخلی؛ هرگونه اقدام انضباطی باید متناسب بوده و شامل تنبیه های بدنی یا رفتارهای غیرانسانی و تحقیرآمیز نباشد؛

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

۱-۹-۳-۶ توصیف مسئله

هر فردی به عنوان عضوی از جامعه دارای حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی لازم برای حفظ کرامت و پیشرفت فردی خود است. ایجاد خوداتکایی برای خانواده‌های مستضعف و تقویت تأمین اجتماعی و ایجاد نظام جامع تأمین اجتماعی برای حمایت از حقوق محرومان و مبارزه با فقر در سیاست‌های کلی نظام مورد تاکید قرار گرفته است. برخی از این حقوق عبارتند از: کار در شرایط منصفانه و مطلوب، آزادی اجتماعات مسالمت‌آمیز، برخورداری از سطح مناسبی از بهداشت، داشتن سطح کافی زندگی برای سلامت جسمی و روانی و رفاه خود و خانواده خود، غذا، لباس، مسکن، مراقبت‌های پزشکی و حمایت اجتماعی لازم مانند برخورداری از امنیت در مواقع بیکاری، بیماری، معلولیت، فوت همسر، از کار افتادگی، کهولت سن یا فقدان وسیله امرار معاش در شرایطی که خارج از کنترل فرد است. انجام فعالیت‌های مذهبی و فرهنگی، فرصت‌های واقعی برای مشارکت بدون تبعیض در تصمیم‌گیری‌هایی که از اقدام‌های مثبت حمایت می‌کند و مانع اقدام‌های منفی در رابطه با این حقوق می‌شود<sup>[144]</sup>.

۲-۹-۳-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

به‌منظور رعایت حقوق، سازمان موظف است با ارزیابی بایسته تلاش کند که هیچ‌گونه فعالیتی که ناقض و یا مانع بهره‌مندی از این حقوق می‌شود، انجام ندهد. موارد زیر نمونه‌هایی از آن چیزی است که یک سازمان برای رعایت این حقوق انجام دهد.

یک سازمان بهتر است اثرات احتمالی تصمیم‌ها، فعالیت‌ها، محصولات و خدمات و همچنین پروژه‌های جدید خود بر حقوق افراد و اجتماعات محلی ارزیابی کند، علاوه بر آن نباید به طور مستقیم یا غیرمستقیم دسترسی به یک محصول یا منبع حیاتی مانند آب را محدود یا ممنوع کند. به عنوان مثال فرایندهای تولید نباید تامین منابع آب آشامیدنی کمیاب را به خطر بیندازد. تمامی سازمان‌ها باید در صورت لزوم در مواقعی که توزیع محصولات و خدمات با خطر مواجه است سیاست‌های ویژه‌ای را به منظور اطمینان از توزیع مناسب کالا و خدمات تدوین کنند. همچنین در صورت لزوم یک سازمان مسئول اجتماعی می‌تواند در تحقق چنین حقوقی مشارکت کند، در حالی که همزمان به نقش‌های متفاوت و ظرفیت دولت‌ها و دیگر سازمان‌های مرتبط با این حقوق توجه می‌کند.

در این راستا توصیه می‌شود سازمان نکات زیر را مدنظر قرار می‌دهد:

- تسهیل دسترسی و در صورت امکان ارائه پشتیبانی و امکانات برای آموزش و یادگیری دایمی اعضای جامعه با هدف برخورداری از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی؛
- پیوستن به سایر سازمان‌ها و نهادهای دولتی در راستای حمایت و تحقق حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی؛
- بررسی راه‌های مربوط به فعالیت‌های اصلی سازمان که به احقاق این حقوق کمک می‌کند؛ و
- تطبیق قیمت کالاها و خدمات نسبت به قدرت خرید مردم فقیر؛
- حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مانند هر حق دیگری نیز بهتر است با توجه به زمینه محلی مورد توجه قرار گیرد. راهنمایی بیشتر در مورد انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط در زیربند ۶-۸ در مورد جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ارائه شده است.

#### ۱۰-۳-۶ مسئله حقوق بشر ۸: اصول و حقوق اساسی مربوط به کار

##### ۱-۱۰-۳-۶ کلیات

حق افراد است که آزادانه و بدون تبعیض و با رعایت قانون، شغلی را که به آن تمایل دارند انتخاب کنند و به آن اشتغال داشته باشند. اصول و حقوق اساسی مربوط به کار متمرکز بر مسائل نیروی کار مبتنی بر کار شایسته است، این اصول هم توسط جامعه بین‌المللی و هم در نظام حقوق داخلی به عنوان حقوق بشر بنیادین پذیرفته شده است که در بند حقوق بشر به آن‌ها اشاره شده است.

##### ۲-۱۰-۳-۶ توصیف مسئله

سازمان بین‌المللی کار (ILO)، حقوق اساسی کار را به شرح زیر شناسایی و تعیین کرده است<sup>[54]</sup>:

- آزادی اجتماعات و به رسمیت شناختن حق گفتگوی جمعی در چارچوب قانونی؛
- حذف کلیه شکل‌های کار اجباری؛
- حذف قطعی کار کودکان؛ و
- حذف تبعیض در ارتباط با استخدام و اشتغال؛
- رعایت شرایط اشتغال مبتنی بر کار شایسته.

##### ۳-۱۰-۳-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

اگرچه این حقوق در بسیاری از حوزه‌های اداری وضع شده است، سازمان‌ها بهتر است به طور مستقل اطمینان یابند که این قوانین، مسائل زیر را بیان می‌کند:



**آزادی اجتماعات و فعالیت دسته‌جمعی**<sup>[62][103]</sup>: کارگران و کارفرمایان بدون هیچ محدودیتی این حق را دارند که سازمان یا انجمن خود را در چارچوب قانون تاسیس کنند و یا با انتخاب خود و بدون اجازه قبلی به تشکل‌های موجود ملحق شوند. انجمن‌های کارگری برای اهداف گفتگوی جمعی باید به رسمیت شناخته شوند. مقررات و شرایط استخدام ممکن است با مذاکره جمعی داوطلبانه به انتخاب کارگران تعیین شود. همچنین باید امکانات مناسب برای نمایندگان کارگران فراهم شود تا آنها فعالیت‌های خود را به شکلی موثر انجام دهند و بدون هیچ‌گونه دخالتی به ایفای نقش خود بپردازند. توافقات جمعی باید شامل مفادی برای حل و فصل اختلافات باشد و اطلاعات لازم برای مذاکرات ارزشمند و معنادار توسط نمایندگان کارگران برای آنان مهیا شود نمایندگان کارگران باید اطلاعات لازم برای مذاکرات معنادار را ارائه دهند. (برای اطلاعات بیشتر در مورد آزادی انجمن و چگونگی ارتباط آزادی انجمن و گفتگوهای جمعی به زیربند ۶-۴ مراجعه شود.)

**کار اجباری**<sup>[49][60]</sup>: یک سازمان بهتر است درگیر هیچ‌گونه استفاده و بهره‌جویی از کار اجباری نشود و یا از آن سود نبرد. توصیه می‌شود هیچ کار یا خدماتی از شخصی با تهدید به مجازات یا هنگامی که کاری به صورت داوطلبانه نیست، مطالبه نشود. یک سازمان بهتر است درگیر استفاده از کار زندانیان نشود یا از آن سود نبرد، مگر آنکه زندانیان در محاکم حقوقی، محکوم شده و کار آنها تحت نظارت و کنترل یک مرجع ذی صلاح قانونی باشد. به علاوه توصیه می‌شود کار زندانیان توسط سازمان‌های خصوصی مورد سوءاستفاده قرار نگیرد، مگر آنکه این امر به صورت داوطلبانه انجام شود، به طوری که در میان سایر موارد، شرایط استخدام عادلانه و مناسب وجود داشته باشد.

**فرصت‌های برابر و بدون تبعیض**<sup>[55][57][58]</sup>: با عنایت بر تاکید در جهت تحقق عدالت اجتماعی و ایجاد فرصت‌های برابر و ارتقاء سطح شاخص‌هایی از قبیل آموزش، سلامت، تأمین غذا، افزایش درآمد سرانه و مبارزه با فساد. سازمان‌ها بهتر است خط‌مشی‌های استخدامی خود را مصون از تبعیض‌هایی چون نژاد یا قومیت، رنگ، جنسیت، ملیت، ریشه‌های اجتماعی، سن یا معلولیت قرار دهند. زمینه‌های ممنوعیت جدید در ارتباط با تبعیض شامل وضعیت خانوادگی، روابط شخصی و وضعیت سلامت است. این موضوع در راستای این اصول کلی است که سیاست‌ها و رویه‌های استخدام، درآمدها، شرایط استخدامی، دستیابی به آموزش ارتقا و فسخ قرارداد بهتر است بر اساس الزامات شغلی صورت پذیرند. سازمان‌ها بهتر است اقدام‌های لازم برای جلوگیری از بروز آزار و اذیت جنسی در محل کار، موارد زیر را در نظر گیرند:

- ارزیابی مستمر تاثیر سیاست‌ها و فعالیت‌های خود بر ارتقای فرصت‌های برابر و عدم تبعیض‌آمیز؛

– انجام اقدام‌های مثبت به منظور حفاظت و حمایت از گروه‌های در معرض آسیب، این موضوع ممکن است موارد شامل: ایجاد محل کار برای افراد معلول و کمک به کسب درآمد آنها در شرایط مناسب، ایجاد و شرکت در برنامه‌هایی با موضوعاتی چون توسعه استخدام جوانان و کارگران مسن، فرصت‌های برابر اشتغال برای زنان و حضور متعادل‌تر زنان در پست‌های مدیریتی.

**کار کودک**<sup>[81][82][116][117]</sup>: سازمان‌ها بهتر است درگیر هیچ‌گونه سوءاستفاده از کار کودک نشده و یا از آن سود نبرند. شرایط کار نوجوانان در قانون کار جمهوری اسلامی ایران پیش‌بینی و حداقل سن استخدام تعیین شده است (به پیرامند ۶ مراجعه شود) اگر یک سازمان در فعالیت‌های خود یا در حوزه نفوذ خود دارای کار کودک است باید تا جایی که ممکن است اطمینان حاصل کند که نه تنها کودکان از کار کنار گذاشته شده‌اند بلکه امکانات مناسبی نیز همچون آموزش در اختیار آنها قرار گرفته است. کار سبک که به کودک آسیبی نرساند و یا با حضور وی در مدرسه و سایر فعالیت‌های لازم برای رشد کامل او (مانند فعالیت‌های تفریحی) تداخلی نداشته باشد کار کودک محسوب نمی‌شود.

### پیرابند ۶- کار کودک

سازمان بین‌المللی کار [81][116] چارچوبی را برای قانون ملی جهت تعیین حداقل سن مجاز برای استخدام یا کار ارائه می‌کند، 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 کمتری دارند، حداقل سن ممکن ۱۴ سال است. استثنائاتی برای سن ۱۲ سال یا ۱۳ سال در مورد «کار سبک» [81][82] ممکن است لحاظ شود. حداقل سن برای کار خطرناک یا کاری که احتمالاً به «سلامت، ایمنی و روح کودک»، بنابه طبیعت و موقعیت انجام آن کار آسیب می‌رساند در تمام کشورها ۱۸ سال در نظر گرفته شده است [116][117] (به جدول زیر مراجعه شود).

اصطلاح «کار کودک» بهتر است با «استخدام جوانان» یا «کار دانش آموز» اشتباه گرفته نشود، چرا که اگر به عنوان قسمتی از کارآموزی واقعی یا برنامه‌های آموزشی در نظر گرفته شده و با توجه به قوانین و مقررات مرتبط اجرا شوند، هردو می‌توانند قانونی و مطلوب به حساب آیند.

کار کودک به عنوان شکلی از استثمار، در تناقض با حقوق بشر قرار دارد. کار کودک رشد جسمی، اجتماعی، روحی، روانی و معنوی کودک را از بین می‌برد. کار کودک، پسران و دختران را از تجربه کودکی محروم می‌سازد. این امر موجب محرومیت کودکان از آموزش و جدایی از خانواده‌های خود می‌شود. کودکانی که تحصیلات اولیه خود را به اتمام نمی‌رسانند، معمولاً «بی‌سواد» باقی می‌مانند و هیچ‌گاه مهارت‌های لازم برای شغلی که آنها را قادر به مشارکت در توسعه اقتصاد مدرن سازد را به دست نمی‌آورند. نتیجه کار کودک، تحویل کارگرانی بدون مهارت و فاقد صلاحیت به جامعه و در خطر افتادن توسعه مهارت‌های نیروی کار و پیشرفت اقتصادی و اجتماعی در آینده یک کشور است. کار کودک همچنین باعث محروم ماندن کارگران جوان و بزرگسالان از کار و کاهش سطح دستمزدها می‌شود (به دلیل پایین بودن سن کودکان و قانع بودن آنها به دستمزد کمتر، کارفرمایان ترجیح می‌دهند از کودکان به جای کارگران بزرگسال استفاده کنند).

سازمان‌ها بهتر است در جهت حذف انواع کار کودک تلاش کنند. تلاش برای حذف بدترین نوع کار کودک بهتر است به عنوان توجیهی برای دیگر انواع کار کودک استفاده نشود. سازمان‌ها بهتر است موقعیت‌های مختلف دختران و پسران و راه‌های مختلف تاثیر گذاشتن بر کودکان بومی یا مردمانی که مورد تبعیض قرار گرفته است را تحلیل کنند. بنابراین، شیوه‌های اصلاحی و پیشگیرانه می‌توانند به عنوان هدف تعیین و موثر تلقی شوند. هنگامی که کودکان زیر سن قانونی در محل کار باشند، بهتر است شیوه‌هایی برای کنار گذاشتن آنها از کار صورت گیرد. یک سازمان در حد امکان بهتر است به کودکان برکنار شده از کار و خانواده آنها کمک کند تا به خدمات مناسب و گزینه‌های مناسب رشد و ترقی، دستیابی داشته باشند و اطمینان یابند که کودک در موقعیت مشابه یا بدتری قرار نمی‌گیرد، یا در جای دیگری کار نکرده یا مورد استثمار واقع نمی‌شود.

در واقع، حذف موثر کار کودک نیازمند همکاری وسیعی در جامعه است. یک سازمان بهتر است با دیگر سازمان‌ها و ادارات دولتی برای رهایی کودکان از کار و هدایت آنها به سمت آموزش رایگان، تمام‌وقت و با کیفیت همکاری کند.

#### حداقل سن مجاز برای استخدام شدن یا کار کردن

| ایران        | کشورهای در حال توسعه | کشورهای توسعه یافته | کارعادی    |
|--------------|----------------------|---------------------|------------|
| ۱۵ سال       | ۱۴ سال               | ۱۵ سال              | کار خطرناک |
| ۱۸ سال       | ۱۸ سال               | ۱۸ سال              | کار سبک    |
| ۱۵ تا ۱۸ سال | ۱۲ سال               | ۱۳ سال              |            |

#### ۴-۱۰-۳-۶ مؤلفه های کار شایسته از نگاه سازمان بین المللی کار

در کنار تبیین مفهوم کار شایسته، تحلیل و بررسی مؤلفه‌های مطرح در این مقوله امری ضروری است؛ چرا که کار شایسته بدون مؤلفه‌های خود اساساً بی معنی جلوه می‌کند. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از حقوق بنیادین کار، اشتغال مولد، حمایت و گفتگوی اجتماعی (ILO ۲۰۱۲)

#### ۵-۱۰-۳-۶ اصول

همچنین به استناد سند ملی سیاستی اشتغال مبتنی بر کار شایسته<sup>۱</sup>، محورهای اصلی کار شایسته به شرح زیر باید در تمامی برنامه‌های سیاستی کشور که به نحوی به اشتغال منجر می‌شوند، لحاظ شود:

#### الف- ایجاد و توسعه فرصت‌های اشتغال مولد

- اشتغال مولد مبتنی بر فراهم کردن فرصت‌های اشتغال برابر برای تمام افراد جویای کار با درآمد مکفی به منظور تحقق استانداردهای زندگی شرافتمندانه و توسعه اقتصادی و اجتماعی؛
- افزایش امنیت شغلی مبتنی بر از دست ندادن شغل و یا تغییرات محیط شغلی.

#### ب- برخورداری از حمایت‌های اجتماعی

- حمایت اجتماعی مبتنی بر رفع نیازهای ضروری و کمک به امرار معاش و حمایت از افراد در برابر حوادث مشتمل بر سه گروه زیر:
- گروه اول: نیازهای اساسی نظیر دستیابی به تغذیه مناسب، تأمین سلامت، آب سالم، بهداشت و مسکن؛
- گروه دوم: حوادث نظیر بیماری، تصادف، مرگ سرپرست اصلی، ناتوانی، بازنشستگی و نیازهای اقشار آسیب‌پذیر مثل زنان سرپرست خانوار؛
- گروه سوم: حوادث غیرمترقبه نظیر سیل، خشکسالی و زلزله‌هایی که باعث تخریب اموال، وسایل امرار معاش و سرمایه می‌شوند.
- ایمنی کار مبتنی بر افزایش سطح ایمنی و بهداشت کار که موجب کاهش حوادث و صدمات ناشی از کار شده و سلامت جسمی و روحی افراد را تأمین می‌کند.

#### پ- تضمین حقوق بنیادین کار

- محو کار کودکان کار به‌ویژه بدترین شکل کار کودک (استثمار کودکان، کار اجباری و قاچاق انسان) که به سلامتی جسمی و روحی آنها آسیب‌زده و با بین‌بردن فرصت‌های آموزش و یادگیری، چشم‌انداز زندگی آینده آنها را از میان می‌برد؛

---

۱- موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۵۰۷۶ /ت ۵۵۳۳۷ هـ مورخ ۱۳۹۸/۰۳/۰۱ هیات وزیران

- رفع تبعیض در کار مبتنی بر پذیرش تساوی رفتار برای احقاق حقوق فردی و اجتماعی افراد و اشتغال همه افراد جویای کار به گونه‌ای که به دور از هرگونه تبعیض، از فرصت‌های برابری در دستیابی به فرصت‌های شغلی برخوردار بوده و در محل کار نیز از شرایط کاری منصفانه بهره‌مند شوند؛
- آزادی تشکیل انجمن‌ها و تشکل‌های مستقل برای حمایت از منافع صنفی و حرفه‌ای و مشارکت در مذاکرات و تصمیم‌سازی‌هایی که بر منافع آنها مؤثر است.

#### ت- تقویت گفتگوهای اجتماعی

تقویت گفتگوهای اجتماعی مبتنی بر گفتگوی بین شرکای اجتماعی و دولت به عنوان سازوکاری برای توافق و حل و فصل اختلافات در حوزه سیاست‌های اقتصادی و اجتماعی به منظور تحقق عدالت اجتماعی در سطوح مختلف نهادهای سه جانبه.

#### ۴-۶ رویه‌های مرتبط با نیروی کار

##### ۱-۴-۶ مروری بر رویه‌های مرتبط با نیروی کار

##### ۱-۱-۴-۶ سازمان‌ها و رویه‌های مرتبط با نیروی کار

رویه‌های مرتبط با کار یک سازمان شامل تمامی سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به کاری می‌شود که در سازمان، توسط خود سازمان یا از طرف سازمان انجام می‌شود؛ از جمله کارهایی که به مقاطعه (پیمان) سپرده می‌شوند.

رویه‌های مرتبط با کار فراتر از رابطه سازمان با کارکنان مستقیم خود و یا مسئولیت‌هایی است که سازمان در محیط کار (کارگاه) دارد که خود مالک یا کنترل‌کننده آن است.

رویه‌های مرتبط با کار شامل استخدام و ارتقای کارکنان، رویه‌های انضباطی و رسیدگی به شکایات، انتقال و جابه‌جایی کارگران، خاتمه قرارداد، توسعه آموزش و مهارت‌ها، سلامتی، ایمنی و بهداشت کار و هر سیاست یا رویه‌ای است که بر شرایط کار به‌خصوص بر ساعات کاری و حق‌الزحمه کارکنان اثرگذار است.

این رویه‌ها همچنین به رسمیت شناختن تشکل‌های کارگری و حق داشتن نماینده و مشارکت تشکلات کارگری و کارفرمایی در چانه‌زنی‌های جمعی، گفتگوی اجتماعی و رایزنی‌های سه‌جانبه (به پیرامند ۷ مراجعه شود) را به منظور بیان موضوعات اجتماعی مرتبط با کار (اشتغال) در برمی‌گیرد.

### پی‌رابند ۷- سازمان بین‌المللی کار

سازمان بین‌المللی کار (ILO)، یکی از آژانس‌های سازمان ملل متحد با ساختار سه‌جانبه (دولت‌ها، کارگران و کارفرمایان) است که با هدف تدوین استانداردهای بین‌المللی کار، تاسیس شده است. این استانداردهای حداقلی، ابزارهای قانونی هستند که حقوق و اصول اولیه بین‌المللی را در کار بیان می‌کند. این قوانین به همه کارگران صرف‌نظر از مکان و سازمانی که برای آن کار می‌کنند مربوط بوده و به دنبال آن است تا از رقابت غیرمنصفانه مبتنی بر استثمار یا سوءاستفاده جلوگیری کند. استانداردهای سازمان بین‌المللی کار از طریق مذاکرات سه‌جانبه میان دولت‌ها، کارگران و کارفرمایان در سطح جهانی تدوین و با رای این سه عضو تصویب می‌شود.

اسناد سازمان بین‌المللی کار از طریق فرایندهای بازنگری و همچنین رویه قضایی (شیوه حقوقی) سازوکار نظارت رسمی که به تفسیر معنی و کاربرد مناسب استانداردهای سازمان بین‌المللی کار می‌پردازد، به‌روزرسانی می‌شوند. مقاله نامه‌ها و توصیه‌نامه‌های ILO به انضمام بیانیه ILO در خصوص حقوق بنیادین کار و حقوق کار سال ۱۹۹۸<sup>[54]</sup> و بیانیه سه‌جانبه ILO در خصوص اصول شرکت‌های چندملیتی و سیاست اجتماعی سال ۱۹۷۷ (اصلاحیه نهایی ۲۰۰۶)<sup>[74]</sup>، شامل معتبرترین راهنمایی‌ها در خصوص فعالیت‌های کاری و برخی از دیگر مسائل مهم اجتماعی است.

سازمان بین‌المللی کار تلاش می‌کند برای زنان و مردان فرصت‌هایی به‌منظور دستیابی به کار شایسته که در هنگام فعالیت در آن شرایط آزادی، برابری، امنیت و کرامت انسانی در کار تعریف شده باشد، فراهم کند.

### ۲-۱-۴-۶ رویه‌های مرتبط با نیروی کار و مسئولیت اجتماعی

از مهمترین مشارکتهای اقتصادی و اجتماعی یک سازمان ایجاد مشاغل، دستمزد و سایر اقلام جبران خدمات در برابر کار انجام شده است. کار معنی‌دار و مولد (بهره‌ور)، یک عنصر ضروری در پیشرفت و توسعه بشر قلمداد می‌شود. استانداردهای زندگی به واسطه اشتغال تمام‌وقت و امن، بهبود می‌یابند و فقدان آن، علت اصلی مشکلات اجتماعی است. رویه‌های مرتبط با کار تاثیر عمده‌ای بر رعایت قوانین و احساس وجود عدالت و انصاف در جامعه دارند. رویه‌های مرتبط با کار مرتبط با مسئولیت اجتماعی برای ایجاد عدالت اجتماعی، پایداری و آرامش در جامعه ضروری هستند<sup>[67]</sup>.

### ۲-۴-۶ اصول و ملاحظات

#### ۱-۲-۴-۶ اصول

اصل بنیادین موجود در بیانیه فیلادلفیای سال ۱۹۹۴ سازمان بین‌المللی کار<sup>[72]</sup> بیانگر این امر است که نیروی کار، کالا نیست. این مسئله به این معنا است که نباید با کارگران اعم از زن و مرد به عنوان ابزاری برای تولید، رفتار شود و آنان نباید تحت الزامات مشابهی که در بازار برای کالاها وجود دارد، قرار گیرند. آسیب‌پذیری ذاتی کارگران و نیاز آنها به حمایت از حقوق اولیه خود در بیانیه جهانی حقوق بشر و میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی<sup>[144][156]</sup> منعکس شده است. اصول موجود شامل حق هر فرد برای امرار معاش از طریق انتخاب آزادانه کار و حق برخورداری از شرایط منصفانه و مطلوب کار است.

## ۲-۲-۴-۶ ملاحظات

حقوق بشر به رسمیت شناخته شده توسط سازمان بین‌المللی کار در زیربند ۶-۳-۱۰ آمده است. به بسیاری دیگر از مقوله‌نامه‌ها و توصیه‌نامه‌های سازمان بین‌المللی کار نیز به‌عنوان مکمل و تقویت‌کننده مقررات مختلف اعلامیه جهانی حقوق بشر و دو میثاق آن می‌باشند و می‌توانند به عنوان یک منبع راهنمای عملی در مورد معانی مختلف حقوق بشر به کار گرفته شود.

مسئولیت اصلی در حصول اطمینان از رفتار منصفانه و برابر با کارگران بر عهده دولت‌ها است. این مسئولیت از طریق موارد زیر حاصل می‌شود:

- تصویب قوانین سازگار با بیانیه جهانی حقوق بشر و استانداردهای کاری قابل اجرای سازمان بین‌المللی کار؛

- اجرا و اعمال قوانین و مقررات؛ از جمله از طریق توسعه و حمایت از نظام‌های ملی بازرسی کار؛

- حصول اطمینان از دسترسی ضروری و لازم کارگران و سازمان‌ها به عدالت (اطمینان از اینکه کارگران و کارفرمایان می‌توانند نسبت به احقاق حقوق خود اقدام کنند)؛

- قوانین و رویه‌های مرتبط با کار در کشورهای مختلف متفاوت است. زمانی که دولت‌ها موفق به قانون‌گذاری و وضع قانون نمی‌شوند، سازمان بهتر است اصول زیربنایی این اسناد بین‌المللی را بپذیرد و به آنها پایبند باشد. زمانی که قانون مناسب است سازمان باید از این مقررات تبعیت کند حتی اگر قدرت دولت در اجرای این مقررات ناکافی باشد؛

- مهم است که میان نقش دولت به عنوان بخشی از حکومت و نقش آن به عنوان کارفرما تفاوت قائل شویم. مجامع دولتی یا سازمان‌های تحت مالکیت دولت مسئولیت مشابهی برای اقدام‌های مرتبط با نیروی کار خود همانند دیگر سازمان‌ها دارند.

## ۳-۴-۶ مسئله رویه‌های مرتبط با نیروی کار ۱: استخدام و روابط کار

### ۱-۳-۴-۶ توصیف مسئله

اهمیت استخدام در توسعه انسانی، در سطح جهانی پذیرفته شده است. سازمان‌ها نیز همانند کارفرمایان در یکی از وسیع‌ترین اهداف پذیرفته‌شده جامعه، تحت عنوان، بهبود سطح زندگی به‌واسطه استخدام تمام وقت و ایمن (امنیت شغلی) همراه با کار شایسته سهیم هستند.

هر کشور دارای یک چارچوب قانونی است که ارتباط بین کارفرمایان و کارگران را تنظیم می‌کند. اگرچه آزمون عملکرد و معیارهای تعیین وجود یا عدم وجود رابطه کار تابع از کشوری به کشوری دیگر متفاوت است، این حقیقت که قدرت طرفین قرارداد کار متوازن نیست و از این رو کارگران نیازمند حمایت بیشتری هستند که در سطح جهانی پذیرفته شده است و این موضوع اساس قوانین مربوط به کار را تشکیل می‌دهد.

رابطه کار تابع<sup>۱</sup>، حقوق و تعهداتی را به نفع سازمان و جامعه به طرفین این رابطه یعنی کارگران و کارفرمایان تحمیل می‌کند.

تمامی کارها از طریق یک رابطه استخدامی انجام نمی‌گیرد. ممکن است کار توسط زنان و مردانی انجام شود که خوداشتغالی دارند. در این شرایط طرفین مستقل از یکدیگر در نظر گرفته می‌شوند و رابطه متعادل‌تر و تجاری‌تری دارند. تفاوت بین روابط استخدامی و تجاری، همواره واضح و شفاف نیست و این روابط در بعضی مواقع به شکل نادرستی تعریف می‌شوند. در نتیجه کارگران همیشه حمایت‌ها و حقوقی را که مستحق دریافت آن هستند به دست نمی‌آورند.

شناسایی و به‌کارگیری قانون مناسب و چارچوب سازمانی برای جامعه و شخصی که به انجام کاری می‌پردازد، با اهمیت به نظر می‌رسد. چه کار تحت یک قرارداد استخدامی انجام گیرد و چه تحت یک قرارداد تجاری، تمام طرفین قرارداد، مستحق درک حقوق و مسئولیت‌های خود هستند. چنانچه بندهای قرارداد حقوق و مسئولیت افراد را مدنظر قرار نداده باشد، طرفین قرارداد بهتر است به منابع اطلاعاتی مناسبی برای درک حقوق و مسئولیت‌های خود دسترسی داشته باشند<sup>[56]</sup>.

در این متن، کار به معنای انجام فعالیت به منظور دریافت دستمزد و حقوق دانسته شده است و فعالیت‌های داوطلبانه را شامل نمی‌شود. با این حال تمامی سازمان‌ها بهتر است خط‌مشی‌هایی را اتخاذ کنند و به اجرای اقدام‌هایی بپردازند که مسئولیت حقوقی آنها و وظیفه حمایت از کار داوطلبانه را نیز مورد توجه قرار می‌دهد.

#### ۶-۴-۳-۲ انتظارها و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان:

- اطمینان یابد که تمام کارها توسط زنان و مردانی انجام می‌شود که از نظر قانونی به عنوان کارگر به رسمیت شناخته شده‌اند یا به لحاظ قانونی به خوداشتغالی مشغول هستند؛
- به دنبال آن نباشد تا با پنهان کردن روابطی که از نظر قانونی رابطه کار تابع محسوب می‌شود از تعهدات قانونی خود به عنوان یک کارفرما اجتناب ورزد؛
- اهمیت امنیت شغلی را برای کارگر و جامعه به رسمیت بشناسد و از به‌کارگیری بیش از حد کارگران با قراردادهای مدت موقت جز در کارهایی که طبیعت کار ماهیت غیر مستمر، کوتاه یا فصلی دارد خودداری کند.

---

۱- کار تابع کاری است که در آن انجام دهنده کار، تحت تبعیت حقوقی (دستوری) و اقتصادی (مزدی) و به صورت شخصی و بالمباشره کاری را برای دیگری که اصطلاحاً کارفرما نامیده می‌شود، انجام می‌دهد.



- اطلاعاتی منطقی و به موقع در اختیار نمایندگان کارگران (در مواردی که وجود دارند) قرار دهد و تا حد ممکن چگونگی کاهش پیامدهای نامطلوب را به هنگام اعمال تغییر در کارهای سازمان، مانند مسئله‌ای کفایت مذاکرات که بر استخدام تاثیر می‌گذارد، در نظر گیرد<sup>[107][108]</sup>؛
- وجود فرصت‌های برابر برای تمامی کارگران و همچنین عدم تبعیض مستقیم یا غیرمستقیم در هر رویه عملیاتی را تضمین کند؛
- در رویه‌های کاری هرگونه اخراج غیرموجه یا تبعیض‌آمیز مشارکت نکند<sup>[107][108]</sup>؛
- از اطلاعات شخصی و محرمانه کارکنان محافظت کند<sup>[52]</sup>؛
- گام‌هایی برداشته شود تا اطمینان حاصل شود که کار فقط با سازمان‌هایی که از نظر قانونی به رسمیت شناخته شده‌اند و یا قادر به پذیرش مسئولیت‌های کارفرما و فراهم آوردن شرایط مناسب کار هستند، انجام می‌شود. توصیه می‌شود یک سازمان فقط از آن دسته از پیمانکاران و واسطه‌هایی استفاده کند که از نظر قانونی به رسمیت شناخته شده‌اند و از آنها صرفاً در مواردی استفاده شود که سایر ترتیبات انجام کار، حقوق قانونی انجام‌دهندگان کار را به آنها اعطا می‌کند<sup>[95]. [96]</sup> توصیه می‌شود با کارگران خانگی) رفتار مشابه با سایر مزدبگیران سازمانی باشد<sup>[68]</sup>؛
- از رویه‌های کاری غیرمنصفانه، استثماری و یا سوءاستفاده شرکا، تامین‌کنندگان یا پیمانکاران و غیره سودی نبرد. یک سازمان بهتر است تلاش منطقی و معقولانه خود را برای تقویت دیگر سازمان‌های تحت نفوذ خود در جهت پیروی از رویه‌های کاری مسئولانه به کار گیرد و مشخص کند که سطح بالایی از نفوذ و مسئولیت‌پذیری جهت رویه‌های کاری مسئولانه در سازمان‌های تحت نفوذ برقرار است. با توجه به شرایط و میزان نفوذ و تاثیرگذاری، تلاش‌های منطقی می‌تواند شامل ایجاد مقررات قراردادی در رابطه با تامین‌کنندگان و پیمانکاران، بازدیدها و بازرسی‌های اعلام نشده و اعمال ارزیابی بایسته در نظارت بر پیمانکاران و واسطه‌گران باشند. زمانی که از تامین‌کنندگان و پیمانکاران انتظار می‌رود که بر اساس قانون و استانداردهای رویه‌های کاری عمل کنند آن قانون بهتر است با بیانیه جهانی حقوق بشر و اصول زیرمجموعه مربوط به استانداردهای کاری سازمان بین‌المللی کار سازگار باشد (برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مسئولیت‌ها در حوزه نفوذ به زیربند ۵-۲-۳ مراجعه شود)؛
- به هنگام انجام فعالیت در عرصه بین‌المللی، در جهت افزایش اشتغال، توسعه شغلی و حرفه‌ای و ارتقا و پیشرفت اتباع کشور میزبان کوشش کند این مهم از طریق شرکت‌های محلی در صورت امکان پذیر است.<sup>[74]</sup>

۴-۴-۶ مسئله رویه‌های مرتبط با نیروی کار ۲: شرایط کاری و حمایت اجتماعی

۱-۴-۴-۶ توصیف مسئله

شرایط کار شامل دستمزد و دیگر انواع جبران خدمات، ساعات کاری، دوره‌های استراحت، تعطیلات، فعالیت‌های انضباطی و اخراج، حفاظت و ایمنی در زمان بارداری و مسائل رفاهی نظیر آب آشامیدنی سالم، بهداشت عمومی، دسترسی به بوفه‌های غذاخوری و خدمات پزشکی است. بسیاری از شرایط کاری به‌وسیله قوانین و مقررات ملی با توافقات الزامی قانونی بین کارگر و کارفرما (شخصی که کار برای او انجام می‌شود و کسانی که کار) را انجام می‌دهد، تعیین می‌شود. با این وجود کارفرما هنوز می‌تواند بسیاری از شرایط کاری را تعیین کند. شرایط کاری به طور گسترده‌ای بر کیفیت زندگی کارگران و خانواده‌های آنان و همچنین پیشرفت اقتصادی و اجتماعی خود اثر می‌گذارد. بنابراین، توصیه می‌شود ملاحظات منصفانه و مناسب نسبت به کیفیت شرایط کاری در نظر گرفته شود.

حمایت اجتماعی نشانگر تمامی ضمانت‌های قانونی، خط‌مشی‌ها و فعالیت‌های سازمانی در جهت کاستن از اثر از دست دادن درآمد یا کاهش آن در شرایطی مانند حوادث شغلی، بیماری، زایمان، وظایف والدینی، سن بالا، بیکاری، معلولیت یا دیگر مشکلات مالی و فراهم کردن خدمات پزشکی و مزایای خانوادگی است. حمایت اجتماعی، نقش مهمی را در حفظ کرامت انسان و ایجاد احساس انصاف و عدالت اجتماعی بازی می‌کند. به طور کلی مسئولیت اصلی حمایت اجتماعی بر عهده دولت است.

۲-۴-۴-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان:

- اطمینان یابد که شرایط کار مطابق با قوانین و مقررات ملی است و با استانداردهای بین‌المللی کار مربوطه، سازگاری دارد؛
- به شرایط کاری که از طریق سایر ابزارهای قانونی الزام‌آور نظیر موافقت‌نامه‌های جمعی ایجاد شده‌اند احترام بگذارد؛
- مقررات حداقلی را که در استانداردهای بین‌المللی کار مصوب سازمان بین‌المللی کار تعیین شده است رعایت کند؛ به‌ویژه هنگامی که در مقررات ملی هنوز پذیرفته نشده‌اند،
- شرایط کاری مناسب در خصوص دستمزد (حقوق)<sup>[83][84][97][98]</sup>، ساعات کاری<sup>[61][65][66][85][86][102]</sup>، استراحت‌های هفتگی، مرخصی<sup>[63][64][109][110][111]</sup>، ایمنی و بهداشت، حمایت زنان در دوران بارداری و زایمان<sup>[76][77][106]</sup> و ایجاد تعادل در مسئولیت‌های کاری و خانوادگی<sup>[114][115]</sup> را فراهم آورد؛
- در صورت امکان، اجازه رعایت، حفظ و اقامه سنن، رسوم ملی و مذهبی را بدهد؛

- شرایط و موقعیت‌هایی را در رابطه با کار برای کارگران فراهم آورد که توازن میان کار و زندگی را تا بیشترین حد ممکن مجاز دانسته و با شرایطی که کارفرمایان مشابه دیگر در محل‌های مرتبط ارائه می‌دهند، قابل مقایسه باشد<sup>[74]</sup>.
- دستمزد و سایر اشکال جبران خدمات را منطبق با قوانین ملی، مقررات و توافقات جمعی بپردازد. یک سازمان بهتر است دستمزدها را حداقل متناسب با نیازهای کارگران و خانواده آنها پرداخت کند. به منظور تحقق این امر، سازمان بهتر است سطح عمومی دستمزد در کشور، هزینه زندگی، مزایای امنیت اجتماعی و استانداردهای زندگی مربوط به دیگر گروه‌های اجتماعی را مدنظر قرار دهد. همچنین بهتر است عوامل اقتصادی شامل الزامات توسعه اقتصادی، سطوح بهره‌وری و درجه تمایل در به دست آوردن و حفظ سطح بالایی از استخدام را در نظر گیرد. در تعیین مزد و شرایط کاری که این ملاحظات را منعکس می‌کند، سازمان بهتر است با کارگران یا کسانی که به نمایندگی از کارگران حضور دارند و مایل به چانه‌زنی جمعی هستند بر اساس سیستم‌های ملی چانه‌زنی جمعی میان کارگران و کارفرما به گفتگو (چانه‌زنی) بپردازد<sup>[74][103]</sup>؛
- برای کار هم ارزش مزد مساوی بپردازد<sup>[57][58]</sup>؛
- دستمزد کارگران را به‌طور مستقیم به خود کارگران بپردازد و صرفاً محدودیت یا کسری را که به وسیله قوانین و مقررات یا موافقت‌نامه‌های جمعی مجاز دانسته شده است را در حقوق و دستمزد لحاظ کند (صرفاً مبلغی را که به وسیله قوانین و مقررات یا موافقت‌نامه‌های جمعی مجاز دانسته شده است از مزد کارگر کسر کند) ماده ۴۵ قانون کار<sup>[97][98][99]</sup>؛
- با هرگونه تعهدی در ارتباط با فراهم کردن حمایت اجتماعی از کارگران در حوزه کشوری را رعایت کند.<sup>[74]</sup>
- به حقوق کارگران در ارتباط با ساعات کاری معمولی یا مورد توافق که در قانون، مقررات یا موافقت‌نامه‌های جمعی تعیین شده، احترام بگذارد. همچنین بهتر است برای کارگران، استراحت‌های هفتگی و مرخصی‌های سالانه همراه با جبران خدمات (مزد) را فراهم کند<sup>[63][64][109][110]</sup>؛
- به مسئولیت‌های خانوادگی کارگران با در نظر گرفتن ساعات کار منطقی، اعطای مرخصی‌های والدینی به افراد عائله‌مند و در صورت امکان به منظور نگهداری از کودکان و در اختیار گذاشتن دیگر امکاناتی که به کارگران برای دستیابی به تعادل مناسب میان کار و زندگی کمک می‌کند، احترام گذارد؛ و

---

۱- ماده ۴۵- کارفرما فقط در موارد ذیل می‌تواند از مزد کارگر برداشت کند: الف- موردی که قانون صراحتاً اجازه داده باشد. ب- هنگامی که کارفرما به عنوان مساعده وجهی به کارگر داده باشد. ج- اقساط وام‌هایی که کارفرما به کارگر داده است طبق ضوابط مربوطه. د- چنانچه در اثر اشتباه محاسبه مبلغی اضافه پرداخت شده باشد. ه- مال الاجاره خانه سازمانی (که میزان آن با توافق طرفین تعیین گردیده است) در صورتی که اجاره‌ای باشد با توافق طرفین تعیین می‌گردد. و- وجوهی که پرداختی آن از طرف کارگر برای خرید اجناس ضروری از شرکت تعاونی مصرف همان کارگاه تعهد شده است. تبصره- هنگام دریافت وام مذکور در بند (ج) با توافق طرفین باید میزان اقساط پرداختی تعیین گردد.

– مطابق با قوانین و مقررات ملی و موافقت‌نامه‌های جمعی، برای ساعات اضافی کار به کارگران فوق‌العاده اضافه کاری پرداد. به هنگام درخواست اضافه کاری از جانب کارگران، سازمان بهتر است منافع، ایمنی و رفاه کارگران ذی‌نفع و هرگونه خطر ذاتی کار را در نظر گیرد. سازمان باید به قوانین و مقررات ممنوعیت کار اضافی اجباری<sup>[83][84][97][98][99]</sup> و بدون جبران خدمات (فوق‌العاده اضافه کاری) رعایت بگذارد و همواره حقوق اولیه انسانی را در مورد کارگران، در زمینه کار اجباری<sup>[60]</sup>، محترم شمارد؛

– شرایط کاری منطبق با اصول و شاخص‌های کار شایسته را فراهم کند؛

– دستمزد متناسب با ارزش ایجاد شده و بهره‌وری نیروی کار باشد.

#### ۵-۴-۶ مسئله رویه‌های مرتبط با نیروی کار ۳: گفتگوی اجتماعی

##### ۱-۵-۴-۶ توصیف مسئله

گفتگوی اجتماعی شامل انواع مذاکرات، رایزنی‌ها یا تبادل اطلاعات میان نمایندگان دولت‌ها و کارفرمایان و کارگران در رابطه با منافع مشترک مرتبط با مسائل اقتصادی و اجتماعی است. این گفتگو می‌تواند میان کارفرما و نمایندگان کارگران، در رابطه با مسائل تاثیرگذار بر منافع آنها باشد و در مواردی که مسائل گسترده‌تری مانند قانون‌گذاری و سیاست‌گذاری اجتماعی را در برمی‌گیرد، دولت‌ها نیز در این مذاکرات مداخله خواهند داشت.

طرفین گفتگوی اجتماعی باید از استقلال برخوردار باشند. توصیه می‌شود نمایندگان کارگران باید به صورت آزادانه و مطابق با قوانین و مقررات ملی و موافقت‌نامه‌های جمعی توسط اعضای تشکل مربوط و یا کارگران ذی‌ربط به صورت آزادانه انتخاب شوند. توصیه نمی‌شود که این امر توسط دولت یا کارفرمایان انتخاب تعیین شود. در سطح یک سازمان، گفتگوی جمعی اشکال مختلفی دارد از جمله سازوکارهای مشاوره و اطلاع‌رسانی مانند آنچه در شوراهای کاری و چانه‌زنی‌های جمعی رخ می‌دهد. اتحادیه‌های کارگری و سازمان‌های کارفرمایی به عنوان نمایندگان منتخب هر طرف، نقش ویژه و مهمی را در گفتگوهای اجتماعی ایفا می‌کنند. گفتگوی اجتماعی مبتنی بر به رسمیت شناختن وجود منافع مشترک و متقابل میان کارفرمایان و کارگران است و در بسیاری از کشورها نقش مهمی در روابط صنعتی، تدوین سیاست‌ها و حکمرانی دارد.

گفتگوی اجتماعی موثر، سازوکارهایی را برای توسعه خط‌مشی و یافتن راه‌حلی که اولویت‌ها و نیازهای مدنظر هر دو طرف کارفرما و کارگر را تامین کند که این سازوکارها نتایج مهم و ماندگاری برای سازمان و جامعه به وجود می‌آورد. گفتگوی اجتماعی می‌تواند به ایجاد مشارکت و اصول دموکراتیک<sup>۱</sup> در محل کار، درک بهتر میان سازمان و کارکنان آن و روابط مدیریتی و کاری سالم، کمک کند، بنابراین اختلافات پرهزینه صنعتی به حداقل می‌رسد. گفتگوی اجتماعی ابزاری قوی برای مدیریت تغییر است که

---

1- Democratic

می‌تواند در جهت طراحی برنامه‌های توسعه مهارت‌ها در پیشرفت بشر، ارتقا بهره‌وری یا کاهش تاثیرات اجتماعی نامطلوب ناشی از تغییر عملکرد سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. گفتگوی اجتماعی همچنین می‌تواند منجر به شفافیت شرایط اجتماعی پیمانکاران شود.

گفتگوی اجتماعی می‌تواند شکل‌های مختلفی داشته باشد و در سطوح مختلفی صورت پذیرد. کارگران ممکن است تمایل به تشکیل گروه‌هایی به صورت حرفه‌ای وسیع‌تر، بین شغلی یا جغرافیایی داشته باشند، کارفرمایان و کارگران، در بهترین جایگاه جهت تصمیم‌گیری مشترک در رابطه با انتخاب مناسب‌ترین سطح گفتگو قرار دارند، یک راه برای انجام این کار اتخاذ چارچوب توافق‌نامه‌هایی است که بر اساس موافقت‌نامه‌ها در سطح سازمان‌های محلی تکمیل شده است و منطبق بر شیوه‌ها یا قوانین ملی است.

گاهی اوقات ممکن است که گفتگوی اجتماعی مسائل بحث برانگیز و مورد اختلاف را مدنظر قرار دهد که در این حالت طرفین نمی‌توانند یک فرایند حل اختلاف ایجاد کنند، گفتگوی اجتماعی همچنین می‌تواند به شکایاتی مربوط شود که سازوکار دادخواهی در آن مهم است، به‌ویژه در کشورهایی که اصول بنیادین و حقوق کاری به شکل مناسبی حمایت نمی‌شوند. این مکانیزم شکایت ممکن است شامل پیمانکاران جزئی و فرعی نیز شود.

گفتگوی اجتماعی بین‌المللی یک روند رو به رشد است که شامل گفتگوی جهانی و منطقه‌ای و توافقات بین سازمان‌های فعال در سطح بین‌المللی و سازمان‌های اتحادیه صنفی بین‌المللی می‌شود.

#### ۶-۴-۵-۲ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان [53][59][113].

- اهمیت نهادهای گفتگوی اجتماعی از جمله سازمان‌های در سطح بین‌المللی را به رسمیت بشناسد که ساختار مذاکره جمعی بین‌المللی را شامل می‌شود؛
- به حقوق کارگران در جهت تشکیل و پیوستن به سازمان‌های کارگری به‌منظور توسعه منافع خود یا انجام گفتگوی اجتماعی احترام بگذارد؛
- سد راه کارگران در تشکیل یا پیوستن به سازمان‌های کارگری و گفتگوهای جمعی نشود، مثلاً از طریق اخراج یا مورد تبعیض قرار دادن آنان و یا تهدید مستقیم و غیرمستقیم و ایجاد فضاهای ارباب و ترس؛
- در جایی که تغییرات منجر به تاثیرات عمده‌ای شود، یک سازمان به مقامات دولتی و نمایندگان کارگران اطلاع دهد تا پیامدهای آن به‌طور مشترک مورد بررسی قرار گیرد و اثرات آن تا حد ممکن کاهش یابد؛
- تا آنجا که ممکن است و تا حدی که منطقی و بدون اخلال است، برای نمایندگان کارگری که به درستی تعیین شده‌اند، امکان دسترسی به تصمیم‌گیرندگان مجاز، محل کار، نمایندگان کارگران،

امکانات لازم برای ایفای نقش خود و اطلاعاتی که در اختیار آنها قرار می‌گیرد، فراهم شود. به آنها اجازه داده شود تا تصویری درست و منصفانه از امور مالی و فعالیت‌های سازمان داشته باشند؛ و

- از تشویق دولت‌ها برای محدود کردن حقوق شناخته‌شده بین‌المللی مانند آزادی اجتماعات و گفتگوی جمعی خودداری شود. به عنوان مثال، توصیه می‌شود سازمان‌ها از قرار دادن یک شرکت تابعه یا تأمین منابع شرکت‌های مستقر در مناطق صنعتی ویژه اقتصادی که آزادی انجمن در آنها محدود یا منع شده است، حتی اگر مقررات ملی این حق را به رسمیت بشناسد، خودداری کنند و بهتر است آنها از مشارکت در طرح‌های تشویقی براساس این محدودیت‌ها خودداری کنند.

سازمان‌ها ممکن است در صورت لزوم، مایل به حضور در سازمان‌های کارفرمایی به جهت ایجاد فرصت برای گفتگوی اجتماعی و گسترش بیان مسئولیت اجتماعی خود باشند.

#### ۶-۴-۶ مسئله رویه‌های مرتبط با نیروی کار ۴: ایمنی و بهداشت در محیط کار

##### ۱-۶-۴-۶ توصیف مسئله

ایمنی و بهداشت در محل کار بیانگر ارتقا و حفظ بالاترین درجه از سلامت جسمانی، روحی و زیست سالم اجتماعی کارگران و جلوگیری از ورود ضرر و زیان به سلامتی آنها، با توجه به شرایط کاری است. این امر همچنین به ایمنی و حفاظت کارگران در برابر ریسک‌ها و سازگاری محیط شغلی با نیازهای فیزیولوژیکی و روانی آنها ارتباط دارد.

بار اجتماعی و مالی تحمیل‌شده بر جامعه در رابطه با بیماری‌ها، صدمات و مرگ‌ومیر ناشی از کار، بسیار زیاد است. آلودگی غیرمترقبه و شدید و دیگر خطرات محیط کاری مضر برای کارگران ممکن است پیامدهایی برای جامعه و یا محیط زیست نیز در پی داشته باشد. (برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص خطرات محیط زیستی به زیربند ۶-۵ مراجعه شود) نگرانی‌های مرتبط با ایمنی و بهداشت ناشی از تجهیزات، فرایندها، رویه‌ها و مواد (شیمیایی، فیزیکی و بیولوژیکی) خطرناک است.

#### ۲-۶-۴-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان [50][51][70][72][86][87][88][89][90][99][100][101][103][104][105][112].

- سیاست‌های ایمنی و بهداشت شغلی را مبتنی بر این اصل که استانداردهای مناسب ایمنی و بهداشت و عملکرد سازمان به طور متقابل حامی و تقویت‌کننده همدیگر می‌باشند، توسعه داده و پیاده‌سازی کند؛

- اصول مدیریت ایمنی و بهداشت و از جمله سلسله مراتب کنترل، حذف، جانشینی، کنترل‌های مهندسی، کنترل‌های اداری، رویه‌های کاری و تجهیزات حفاظت شخصی را درک کرده و به کارگیرد؛

- ریسک‌های ایمنی و بهداشت موثر در فعالیت‌های خود را تجزیه و تحلیل کرده و کنترل کند؛

- این الزام را به کارگران اعلام کند که آنان باید تمام مقررات ایمنی را در همه زمان‌های انجام کار رعایت کنند و از اینکه کارگران از این رویه‌ها تبعیت می‌کنند اطمینان حاصل کنند؛
- تجهیزات ایمنی موردنیاز، از جمله: تجهیزات حفاظت فردی برای پیشگیری از آسیب‌های شغلی، بیماری‌ها و حوادث و همچنین رسیدگی به شرایط اضطراری را فراهم کنند؛
- به‌منظور به حداقل رساندن یا حذف کلیه مشکلات و حوادث شغلی، آنها را ثبت و بررسی کنند؛
- توجه به شرایط خاصی که در آن ریسک‌های ایمنی و سلامت شغلی (OSH)<sup>۱</sup> به طور متفاوتی بر زنان (زنان باردار یا زنانی که به تازگی زایمان کرده‌اند و یا شیر می‌دهند)، مردان و یا کارگران با شرایط خاص مانند افراد معلول، بی‌تجربه یا جوان تاثیر می‌گذارد؛
- تامین سلامت و امنیت برابر، برای کارگران پاره وقت و موقت و همچنین کارگران پیمانکاران؛
- تلاش برای از بین بردن خطرات روانی در محل کار، که منجر به استرس و بیماری می‌شود؛
- آموزش کافی برای تمام پرسنل در تمامی مسائل مربوط به موضوع ایمنی فراهم کند؛
- رعایت اصل که اقدام‌های مربوط به ایمنی و بهداشت در محل کار بهتر است شامل هزینه‌های پولی برای کارگران نباشد؛
- سازوکارهای ایمنی و بهداشت و محیط‌زیست خود با مشارکت کارگران مرتبط (به پیرابند ۸ مراجعه شود) پایه‌گذاری کند و حقوق کارگران را به رسمیت بشناسند و در موارد زیر رعایت کند:
- اطلاعات به‌موقع، کامل و دقیق در مورد ریسک‌های ایمنی و بهداشت و تجارب موفق مورد استفاده برای رفع این ریسک‌ها را دریافت کند؛
- درباره تمام جنبه‌های ایمنی و بهداشت و مرتبط با کار آزادانه تحقیق نموده و مشورت کنند؛
- امتناع از پذیرش کاری که به طور معقول برای زندگی یا سلامت کارگران یا زندگی و سلامت دیگران خطری جدی تلقی می‌شود؛
- به دنبال دریافت مشاوره‌های بیرونی از سازمان‌های کارگری و کارفرمایی و سایرینی باشد که در این حوزه تخصص دارند؛
- موضوعات مربوط به ایمنی و بهداشت را به مقامات ذی‌صلاح گزارش دهد؛
- در تصمیم‌ها و فعالیت‌های ایمنی و بهداشت از جمله بررسی حوادث مشارکت کنند؛
- از هرگونه تهدید به تلافی برای انجام هر یک از این کارها امتناع ورزد

[18][19][36][38][55][56][57][58][68][69][72][73][80]

**پیرابند ۸- کمیته مشترک کارگری و کارفرمایی (کارکنان و مدیریت) ایمنی و بهداشت کار**

برنامه موثر ایمنی و بهداشت شغلی به مشارکت کارگران بستگی دارد. کمیته‌های ایمنی و بهداشت مشترک می‌توانند مهم‌ترین قسمت برنامه ایمنی و بهداشت سازمان باشند. کمیته‌های مشترک می‌توانند:

- اطلاعات جمع‌آوری کند؛
  - کتابچه‌های راهنمای ایمنی و برنامه‌های آموزشی را تهیه و منتشر کند؛
  - گزارش، ثبت و بررسی و تحقیق کند؛
  - بازرسی و پاسخگویی به مشکلاتی که از سوی کارگران یا مدیریت از آن ناشی می‌شود.
- نمایندگان کارگری در این کمیته‌ها، بهتر است توسط مدیریت منصوب نشود بلکه توسط خود کارگران انتخاب شود. عضویت در این کمیته‌ها بهتر است به‌طور مساوی میان مدیران و نمایندگان کارگری تقسیم شود و هر زمان که ممکن باشد شامل هم زن و هم مرد باشد. کمیته‌ها بهتر است دارای اندازه کافی برای همه نوبت‌های کاری، بخش‌ها و محل‌های سازمان باشند که نمایندگی آنها را برعهده دارند. آنها بهتر است که به عنوان جایگزینی برای شوراهای کار یا سازمان‌های کارگری در نظر گرفته نشوند.

**۷-۴-۶ مسئله رویه‌های مرتبط با نیروی کار ۵: توسعه انسانی و آموزش در محیط کار**

**۱-۷-۴-۶ توصیف مسئله**

توسعه انسانی شامل فرایند ازدیاد انتخاب‌های افراد از طریق گسترش قابلیت‌ها و عملکردهای انسانی است، بنابراین زنان و مردان را قادر می‌سازد زندگی طولانی، سالم و دانش کافی داشته باشند و از یک استاندارد زندگی مناسب برخوردار باشند. توسعه انسانی همچنین شامل دسترسی به فرصت‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی برای خلاقیت و بهره‌وری و برخورداری از عزت نفس و احساس تعلق به یک جامعه و کمک به جامعه است.

سازمان‌ها می‌توانند از خط‌مشی‌ها و ابتکارهای محل کار در جهت پیشرفت بیشتر انسان با پرداختن به نگرانی‌های مهم اجتماعی، مانند مبارزه با تبعیض، ایجاد تعادل در مسئولیت‌های خانواده، ارتقاء سطح سلامتی و رفاه و بهبود تنوع نیروی کار خود، استفاده کنند. آنها همچنین می‌توانند از سیاست‌ها و ابتکارهای محل کار برای افزایش ظرفیت و اشتغال افراد استفاده کنند. منظور از قابلیت اشتغال، تجربیات، شایستگی‌ها و صلاحیت‌هایی است که ظرفیت فرد را برای تضمین و حفظ کار شایسته افزایش می‌دهد.

آموزش‌ها، توانمندسازی و مهارت آموزی متناسب با نیازهای شغلی موجود و کسب و کارهای نوین و آینده برنامه‌ریزی شده و موجب ارتقای اشتغال‌پذیری افراد شود.

**۲-۷-۴-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط**

توصیه می‌شود یک سازمان [69][70][74][91][92][93][94]:

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



- اطمینان یابد که کارگرانی که مزاد اعلام شده‌اند به منظور دستیابی به استخدام جدید، مشاوره و برنامه‌ریزی آموزشی مورد مساعدت قرار می‌گیرند؛
- برنامه‌های مشترک بین نیروی کار و مدیریت را که زیست سالم را ارتقا می‌دهند، ایجاد کند.

## ۵-۶ محیط زیست<sup>۱</sup>

### ۱-۵-۶ مرور کلی بر محیط زیست

#### ۱-۱-۵-۶ سازمان‌ها و محیط زیست

تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان‌ها صرف‌نظر از مکان آنها اثراتی بر محیط زیست بر جای می‌گذارند. ممکن است این اثرات، بهره‌برداری، مکان جغرافیایی فعالیت‌ها، آلاینده‌گی و تولید پسماند توسط سازمان‌ها و نیز تأثیر فعالیت‌های آنها بر روی زیست‌بوم طبیعی مرتبط باشد. توصیه می‌شود به منظور کاهش اثرات محیط زیستی، سازمان‌ها رویکرد یکپارچه‌ای در برابر آثار مستقیم و غیرمستقیم ناشی از تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، بهداشت و محیط زیست در پیش گیرند.

#### ۲-۱-۵-۶ محیط زیست و مسئولیت اجتماعی

جامعه با انبوهی از چالش‌های محیط‌زیستی از جمله کاهش منابع طبیعی، ایجاد آلاینده‌گی، تغییرات آب و هوایی، تخریب زیست‌گاه‌ها، از بین رفتن گونه‌ها، فروپاشی زیست‌بوم‌ها و افت کیفیت سکونت‌گاه‌های شهری و روستایی مواجه شده است. رشد جمعیت جهان و افزایش مصرف، امنیت بشر، سلامت و رفاه اجتماعی را بیش از پیش تهدید می‌کند. از این‌رو، شناسایی راه‌حلی‌هایی به منظور کاهش و حذف الگوهای ناپایدار تولید و مصرف و هم‌چنین اطمینان از پایداری منابع مصرفی توسط هر نفر ضرورت می‌یابد.

مسائل محیط زیستی در سطوح محلی، منطقه‌ای و جهانی به یکدیگر مربوط هستند. بنابراین پرداختن به این مسائل، نیازمند در پیش گرفتن رویکرد جامع، نظام‌مند و همگانی است.

مسئولیت‌پذیری محیط زیستی، پیش شرط ادامه زندگی و شکوفایی انسان هاست و به همین دلیل، از جمله وجوه بااهمیت مسئولیت اجتماعی به شمار می‌آید. موارد مرتبط با محیط زیست، با دیگر مسایل و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی گره خورده است. آموزش‌های محیط‌زیستی و ایجاد ظرفیت در این خصوص، زمینه‌ساز ارتقاء توسعه پایدار جوامع و سبک‌های زندگی است.

ابزارهای فنی مرتبط همانند استانداردهایی از مجموعه استانداردهای ISO14000 [7][8][9][10][11][12][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33] می‌توانند به عنوان چارچوب کلی در مقوله‌های محیط زیست به شیوه‌های پویا مورد استفاده قرار گیرند. همچنین این ابزارها

---

۱- محیطی شامل موجودات زنده (انسان، گیاهان و جانوران) و مواد غیرزنده (آب، خاک و هوا) منابع طبیعی، عوامل طبیعی و انسان ساختی که برهم‌دیگر کنش متقابل دارند.

بهتر است به هنگام ارزیابی عملکرد محیط زیستی، تعیین کمیّت و گزارش انتشار گازهای گلخانه‌ای، برآورد چرخه عمر، طراحی برای محیط زیست، برچسب‌گذاری محیط زیستی و اطلاع‌رسانی پیرامون محیط‌زیستی مدنظر قرار گیرند.

مسئولیت اجتماعی در واقع مترتب بر فعالیت‌های افراد و جوامع انسانی ایجاد می‌شود و از این منظر که هر فعالیتی به هر نحو اثرات مثبت و منفی متفاوتی بر محیط زیست و منابع زیستی دارد. لذا برآورد اقتصادی و میزان خسارت‌های ناشی از این فعالیت‌ها در دو جهت فرسایش و یا تخریب محیط زیست (کمی و کیفی) حائز اهمیت است و ابعاد اقتصادی تأثیرات محیط زیستی در مسئولیت اجتماعی به نحوی در مجموعه حیطه اقتصادی فعالیت‌ها لحاظ می‌شوند.

پایداری توسعه منوط به حفظ خدمات زیست‌بوم است و لذا تبیین ارزش اقتصادی خدمات زیست‌بوم معیار خوبی بر نحوه انطباق با مسئولیت‌های اجتماعی ناشی از فعالیت‌های تأثیرگذار بر محیط زیست است. بنابراین رعایت کلیه قوانین، اسناد بالادستی، مصوبات هیئت دولت، آیین‌نامه‌های اجرایی، شیوه‌نامه‌ها، الزامات، ضوابط و استانداردهای ملاک عمل مراجع ذی‌صلاح قانونی در کلیه مراحل و فعالیت‌های سازمان اعم از استقرار، تاسیس، بهره‌برداری، تولید، توزیع، حمل و نقل الزامی است.

## ۶-۵-۲ اصول و ملاحظات

### ۶-۵-۲-۱ اصول

توصیه می‌شود سازمان‌ها، اصول محیط‌زیستی زیر را رعایت کرده و آنها را ارتقاء دهند:

- مسئولیت‌پذیری محیط زیستی: افزون بر پایبندی قوانین و مقررات، توصیه می‌شود سازمان‌ها مسئولیت پیامدهای محیط زیستی ناشی از فعالیت‌های خود را در مناطق روستایی، شهری و نیز در سطح گسترده‌ای از محیط فعالیت خود بپذیرند. هم‌چنین با شناسایی محدودیت‌های بوم‌شناختی، در جهت بهبود عملکرد در حوزه نفوذ اقدام کند؛
- رویکرد پیشگیرانه یا محتاطانه: بر اساس بیانیه ریو درباره محیط زیست و توسعه<sup>[158]</sup> و نیز بیانیه‌ها و توافق‌های<sup>[130][145][172]</sup> پس از آن، در مواقعی که تهدیدهای جدی و برگشت‌ناپذیر محیط‌زیست یا سلامت انسان‌ها را در معرض تهدید قرار می‌دهد، نبود قطعیت‌های علمی نباید به مثابه توجیهی برای به تعویق انداختن اقدام‌های کم هزینه برای ممانعت از تخریب محیط زیست و آسیب به سلامت انسان‌ها، قلمداد شود؛
- مدیریت ریسک زیست محیطی: به منظور ارزیابی، اجتناب و کاهش ریسک‌های زیست‌محیطی و پیامدهای فعالیت‌های یک سازمان، سازمان‌ها بهتر است به اجرای برنامه‌هایی که دارای چشم‌انداز مبتنی بر ریسک و پایداری هستند، بپردازند. هم‌چنین توسعه و اجرای فعالیت‌هایی مبتنی بر افزایش آگاهی و واکنش در شرایط اضطراری، به منظور کاهش پیامدهای ناگهانی زیست محیطی، بهداشت و

ایمنی و نیز بیان اطلاعات مرتبط با رخدادهای زیست محیطی به مقامات مسئول و جوامع محلی، بهتر است در دستور کار و برنامه کاری یک سازمان قرار گیرد؛

– پرداخت هزینه آلاینده‌ها و خسارت‌های محیط‌زیستی: توصیه می‌شود هر سازمانی هزینه‌های آلایندگی ناشی از انجام فعالیت‌های خود را برحسب میزان تأثیرات محیط‌زیستی وارد شده بر جامعه، اقدام‌های اصلاحی مورد نیاز و نیز هزینه‌های فراوری آلایندگی از حد مجاز کند. (به اصل ۱۶ بیانیه ریو مراجعه شود) توصیه می‌شود سازمان‌ها با رعایت اصول پرداخت هزینه‌های آلایندگی و با در اولویت قرار دادن صرف هزینه‌ها در راه پیشگیری از ایجاد آلایندگی و با محاسبه مزایای اقتصادی و محیط‌زیستی ناشی از آن، نسبت به کاهش پیامدهای منفی فعالیت‌های خود اقدام کنند. ممکن است سازمان‌ها برای آمادگی در برابر بروز حوادث محیط‌زیستی، اقدام‌هایی نظیر همکاری با دیگر سازمان‌ها و توسعه ابزارهای اقتصادی همانند سرمایه‌گذاری احتیاطی را مدنظر قرار دهند.

بدیهی است برآورد خسارت‌ها و تأثیرات بر ارزش اقتصادی منابع یکی از ارکان این ارزیابی خواهد بود. از سویی ارزیابی زیست محیطی استراتژیک<sup>۱</sup> (SEA) به‌عنوان یک فرایند و رویکرد نظام‌مند و نوین در عالی‌ترین سطوح تصمیم‌گیری در جهت دستیابی به توسعه پایدار که با شناسایی، پیش‌بینی و ارزیابی اثرات و پیامدهای زیست محیطی به مدیریت و بهره‌برداری صحیح و کارا از منابع پایه و طبیعی کمک می‌کند و دستیابی به الگوی مطلوب زیست محیطی جهت تأمین نیازهای اساسی توأم با حفظ توان سرزمینی در بلندمدت را هموار می‌کند باید مدنظر قرار گیرد.

#### ۶-۵-۲-۲ ملاحظات

توصیه می‌شود سازمان‌ها در مدیریت فعالیت‌های محیط‌زیستی خود، راهبردها و رویکردهای زیر را پس از گزینش و ارزیابی‌های متناسب بکار بندند:

– رویکرد چرخه عمر: اهداف اصلی رویکرد چرخه عمر عبارت است از کاهش پیامدهای محیط‌زیستی محصولات و خدمات و بهبود عملکرد اقتصادی اجتماعی آنها در سرتاسر دوره عمر محصول، از استخراج مواد خام و تولید انرژی گرفته تا استفاده و بازیابی آن. یک سازمان بهتر است توجه خود را تنها به تطابق با اهداف بالا معطوف نکند، بلکه بهتر است بر نوآوری‌ها نیز متمرکز شود و به بهبود عملکرد محیط‌زیستی خود متعهد باشد؛

– ارزیابی اثرات زیست محیطی: توصیه می‌شود سازمان‌ها ارزیابی اثرات محیط‌زیستی را پیش از آغاز فعالیت یا پروژه‌های جدید انجام داده و از نتایج آن به‌عنوان بخشی از فرایند تصمیم‌گیری، استفاده کند؛ همچنین سازمان یا دستگاه دولتی یا غیردولتی مجری طرح‌های توسعه‌ای است تأثیرات ناشی از اجرا و بهره‌برداری طرح‌ها را بر روی محیط‌زیست منطقه مورد پایش و ارزشیابی<sup>۲</sup> قرار دهد؛

1- Strategic Environmental Assessment

2- Evaluation

- تولید پاک و سازگار با محیط زیست (استفاده بهینه از منابع): شامل راهبردهایی است که برای برآورده کردن نیاز انسان‌ها از طریق بهره‌برداری از منابع با سازگاری بیشتر و آلاینده‌گی و پسماند کمتر به کار گرفته می‌شوند. مهمتر آن است که بیشتر بر بهبود و رشد منابع در مبدا تمرکز شود تا بر فرایند یا فعالیت‌های نهایی، تولید پاک و ایمن و سازگار با محیط زیست شامل: بهبود فعالیت‌های نگهداری، بهسازی (ارتقا) یا معرفی فرایندها و نوآوری‌های جدید و فناوری‌های سازگار با محیط زیست، کاهش استفاده از مواد و انرژی، استفاده از انرژی تجدیدپذیر، بهینه‌سازی مصرف آب، حذف یا مدیریت ایمن مواد و پسماند سمّی و خطرناک و بهبود طراحی محصول یا خدمات؛
- رویکرد یکپارچه محصول، خدمت: این رویکرد، برای جابجایی تمرکز تعاملات بازار از فروش یا تولید محصولات (انتقال مالکیت از طریق فروش یکباره یا اجاره/کرایه)، به سوی فروش یا فراهم کردن سازوکارهایی از محصولات و خدمات که به صورت توأمان نیازهای مشتری را برآورده کند (از طریق تنوع خدمات و سازوکارهای ارسال) می‌تواند به کار گرفته شود. چنین سیستم‌هایی می‌توانند استفاده از مواد را کاهش داده، درآمدهای گردش مواد را جدا و ذی‌نفعان را در تقبل مسئولیت بیشتر در چرخه عمر محصول و خدمات وابسته، درگیر کند؛
- استفاده از فعالیت‌ها و فناوری‌های سازگار با محیط زیست: سازمان بهتر است خواستار پذیرش و در موارد مناسب، توسعه و اشاعه فناوری‌ها و خدمات سازگار با محیط زیست باشد (به اصل ۹ بیانیه ریو مراجعه شود<sup>[158]</sup>)؛ فناوری‌های سازگار با محیط زیست در واقع شامل فناوری‌هایی هستند که با به‌کارگیری جنبه‌های تجاری علم و دانش به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به بهبود اکولوژی می‌انجامند، در واقع توسعه محصولات و فرایندهایی هستند که به توسعه پایدار کمک می‌کنند. این موضوع شامل ایده‌های مختلفی از پیشرفت فناوری‌های دوستدار محیط زیست تا فناوری‌های مقبول جامعه در راستای پایداری است؛
- نوآوری پایدار: نوعی تغییر شکل در چگونگی انجام کسب و کار با هدف حفظ منابع طبیعی، سلامت زیست محیطی، سلامت اجتماعی و نشاط نسل‌های آینده است. ایجاد ارتباط میان طراحی پاک و حفاظت از منابع در چرخه عمر محصول و زنجیره تامین موجب اقتصادی کردن کسب و کار می‌شود. نوآوری پایدار یعنی توسعه اقتصادی، ایجاد ثروت در سطوح فردی و اجتماعی توأمان با از بین بردن اثرات مضر زیست محیطی کسب و کار بر روی سلامت انسان؛ نوآوری پایدار فرایندی است که در آن ملاحظات پایداری (زیست محیطی، اجتماعی، مالی) در نظام‌های سازمان‌ها و بنگاه‌ها از تولید ایده تا تجاری‌سازی محصولات و در مدل کسب و کار و ارائه خدمات آنها مورد توجه قرار می‌گیرد؛
- خرید و تدارکات پایدار: یک سازمان بهتر است در رابطه با تصمیم‌گیری‌های خرید و تدارکات خود، عملکرد زیست محیطی، اجتماعی و اخلاقی محصول یا خدمات تولید شده را در سراسر دوره عمر آنان در نظر گرفته و در صورت امکان محصولات یا خدمات دارای حداقل پیامدها را در اولویت قرار دهد. همچنین سازمان بهتر است طرح‌های برچسب‌گذاری مستقل، موثر و قابل اطمینان یا دیگر طرح‌های

تایید محصول را مانند برچسب‌گذاری محصولات دوستدار محیط زیست و یا فعالیت‌های بازرسی، مدنظر قرار دهد؛

- **یادگیری و افزایش آگاهی:** یک سازمان بهتر است به ایجاد آگاهی و ارتقای سطح یادگیری مناسب، به منظور حمایت از تلاش‌های زیست محیطی درون سازمان و حوزه نفوذ آن بپردازد.

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

#### ۱-۳-۵-۶ توصیف مسئله

سازمان می‌تواند عملکرد محیط زیستی خود را از طریق جلوگیری از آلودگی‌های محیط زیستی (آلودگی‌های آب و پساب، خاک و هوا، گرد و غبار، پسماند، عوامل فیزیکی زیان‌آور مشتمل بر صوت، ارتعاش، نور و غیره) شامل موارد زیر، بهبود بخشد:

- **انتشار آلودگی در هوا:** انتشار آلاینده‌های ناشی از فعالیت سازمان در هوا مانند سرب، جیوه، ترکیبات آلی فرار (VOCs)<sup>۱</sup>، اکسیدهای گوگرد (SOx)، اکسیدهای نیتروژن (NOx)، دی‌اکسین‌ها، ذرات معلق و مواد تخریب‌کننده اوزون، می‌تواند اثراتی بر محیط زیست و سلامت داشته باشد که به طرق مختلف بر افراد تاثیر می‌گذارد. این انتشارات ممکن است به شکل مستقیم از تاسیسات و فعالیت‌های یک سازمان یا به شکل غیرمستقیم از طریق مصرف محصولات و خدمات آن سازمان یا نگهداری محصولاتی که عمر مفید آنها تمام شده، یا از نحوه تولید انرژی مورد نیاز سازمان به وجود آیند؛

- پدیده گرد و غبار از مسائل مهم طبیعی در مناطق خشک و نیمه‌خشک به شمار می‌آید که اغلب دستکاری‌های انسان در طبیعت مانند مصرف و بهره‌برداری بیش از اندازه منابع آبی، از بین بردن پوشش گیاهی، تغییر کاربری اراضی و تخریب و فرسایش خاک باعث ایجاد و تشدید کانون‌های گرد و غبار و در نهایت افزایش وقوع و رخداد این پدیده شده که آثار و آسیب‌های زیادی را بر بخش‌های محیط‌زیست، سلامت، اقتصاد و اجتماع خواهد گذاشت. کنترل و کاهش این پدیده نیازمند مدیریت اراضی غبارخیز زراعی، مرتعی، تالاب‌ها، اراضی بدون پوشش و دیگر زمین‌های با پتانسیل تولید گرد و غبار با جلوگیری از تخریب منابع گیاهی، منابع آب و خاک است. دستیابی به این امر نیازمند مشارکت در همه سطوح اجتماعی از جمله بخش دولتی (مطابق با آیین‌نامه اجرایی مقابله با پدیده گردوغبار)، خصوصی، NGO ها و همچنین مشارکت‌های مردم محلی می‌باشد.

- **تخلیه / انتقال آلودگی‌ها به آب:** یک سازمان ممکن است از طریق تخلیه مستقیم، عمدی یا تصادفی آلاینده‌ها به پیکره‌های آب سطحی شامل محیط دریایی، رواناب‌های غیرعمدی به داخل آب‌های سطحی یا نفوذ به آب‌های زیرزمینی، باعث آلودگی آب شود. این تخلیه آلاینده‌ها ممکن است به شکل

مستقیم از تاسیسات سازمان اتفاق بیفتد یا به گونه‌ای غیرمستقیم از طریق استفاده از محصولات یا خدمات سازمان ناشی شود؛

- مدیریت پسماندها: فعالیت‌های یک سازمان ممکن است منجر به تولید فاضلاب و پسماندهای جامد شوند که اگر درست مدیریت نشوند، می‌توانند باعث آلوده شدن هوا، آب، زمین، خاک، دریا و فضای بین‌سیاره‌ای شوند. مدیریت مسئولانه پسماند، به دنبال این است که اصولاً پسماندی تولید نشود. این نوع مدیریت از «هرم سلسله‌مراتبی کاهش پسماند» پیروی می‌کند که شامل است بر: کاهش مصرف منابع، استفاده مجدد، بازیافت و فراوری مجدد، تصفیه پسماند و دفع پسماند. هرم سلسله‌مراتبی کاهش پسماند بهتر است به صورت انعطاف‌پذیر مبتنی بر رویکرد چرخه عمر به کار گرفته شود. پسماندهای خطرناک شامل پسماندهای رادیواکتیو باید به شیوه‌ای مناسب و شفاف مدیریت شوند؛
- استفاده و دفع مواد شیمیایی خطرناک و سمّی: سازمانی که تولیدکننده یا مصرف‌کننده مواد شیمیایی خطرناک و سمّی است (اعم از مواد طبیعی و انسان‌ساخت) می‌تواند از طریق اثرات حاد (ناگهانی) یا مزمن (طولانی مدت) ناشی از انتشار یا تخلیه این مواد، زیست‌بوم‌ها و سلامت انسان‌ها را به شدت تحت تاثیر قرار دهد. این تاثیرات بر روی افراد بسته به سن و جنسیت آنان متفاوت است؛
- سایر اشکال آلودگی قابل شناسایی: فعالیت‌ها، محصولات و خدمات یک سازمان ممکن است باعث ایجاد اشکال دیگری از آلودگی شوند که تاثیر منفی بر سلامت و زیست سالم جوامع محلی بر جای می‌گذارد و تاثیر متفاوتی بر روی افراد دارد. این آلودگی‌های دریایی عبارتند از: سر و صدا، بو، تاثیرات بصری، آلودگی نوری، ارتعاشات، تشعشعات الکترومغناطیسی، پرتو افشانی، عوامل عفونت‌زا (مانند ویروس یا باکتری)، تشعشعات مربوط به منابع پراکنده/غیرنقطه‌ای یا بدون منبع مشخص، و خطرات بیولوژیکی (مانند گونه‌های مهاجم) و آلودگی‌های نفتی در دریاها و تالاب‌ها.

#### ۶-۵-۳-۲ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

- یک سازمان برای جلوگیری از ایجاد آلودگی در فعالیت‌های خود، بهتر است موارد زیر را در نظر بگیرد:
- جنبه‌ها و تاثیر تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود را بر محیط اطراف شناسایی کند؛
  - منابع آلودگی و پسماندهای مربوط به فعالیت‌های خود را شناسایی کند؛
  - اطلاعات مربوط به منابع مهم آلودگی ناشی از فعالیت سازمان و میزان کاهش آلودگی، مصرف آب، تولید پسماند و مصرف انرژی خود را اندازه‌گیری، ثبت و گزارش کند؛

---

۱- قانون مدیریت پسماند و آیین نامه اجرایی

۲- سازمان بر اساس مقررات و قوانین ملاک عمل سازمان حفاظت و محیط زیست کشور و کنوانسیون‌های بین‌المللی مرتبط نسبت به دفع و یا امحاء مواد مذکور اقدام می‌کند.

- اقدام‌های ناظر با هدف جلوگیری از آلودگی و تولید پسماند با استفاده از سلسله فعالیت‌های مدیریت پسماندها برای کاهش آن و اطمینان از مدیریت صحیح آلودگی و پسماندهای و اجتناب‌ناپذیر<sup>[118]</sup>، به اجرا درآورد؛
  - با جوامع محلی در خصوص آلاینده‌ها و پسماندهای بالفعل و بالقوه، مخاطرات سلامت مرتبط با آنها و راهکارهای جبرانی بالفعل و پیشنهادی، مشارکت و همکاری کند؛
  - اقدام‌هایی را در جهت کاهش و به حداقل رساندن آلودگی‌های مستقیم و غیرمستقیم در داخل حوزه کنترل یا نفوذ خود، به خصوص از طریق توسعه و ارتقای فرایند جذب سریع محصولات و خدماتی که دوستدار محیط زیست هستند، اجرا کند؛
  - میزان و نوع مواد سمّی و خطرزای اصلی که توسط سازمان استفاده یا تولید می‌شوند را مشخص و برای عموم آشکار کند؛ از جمله: مخاطرات شناخته شده این مواد بر روی سلامت انسان و محیط زیست در شرایط عادی و همچنین شرایط نشت تصادفی مواد؛
  - به صورت نظام‌مند موارد زیر را شناسایی کرده و از مصرف آنها پرهیز نماید:
  - مواد شیمیایی ممنوعه ذکر شده در قوانین داخلی کشور، یا مواد شیمیایی فهرست شده در پیمان‌ها/معاهدات بین‌المللی؛
- آن دسته از مواد شیمیایی که از سوی مراجع علمی یا هر ذی‌نفع دیگر با مبانی معقول و قابل تصدیق به عنوان موارد نگران‌کننده معرفی شده‌اند (تا حد ممکن). همچنین توصیه می‌شود هر سازمانی از مصرف این مواد توسط سازمان‌های تحت نفوذ خود جلوگیری کند. مواد شیمیایی که باید از آنها اجتناب شود شامل موارد زیر است اما به آنها محدود نمی‌شود: ترکیباتی که تخریب‌کننده لایه اوزون می‌شوند<sup>[168]</sup>، ترکیبات آلی پایدار<sup>۱</sup> <sup>[172]</sup> و مواد شیمیایی قیدشده در معاهده/پیمان روتردام<sup>[173]</sup>، مواد شیمیایی خطرزا و آفت‌کش‌ها (تعیین شده توسط سازمان جهانی بهداشت)، مواد شیمیایی که به عنوان سرطان‌زا (شامل دود ناشی از محصولات تنباکو) یا جهش‌زا<sup>۲</sup> شناخته می‌شوند، و مواد شیمیایی تاثیرگذار بر تولیدمثل که مختل‌کننده غدد درون‌ریز یا پایدار، زیست‌انباشت و سمّی<sup>۳</sup> هستند یا خیلی پایدار و خیلی زیست‌انباشت<sup>۴</sup> هستند.

---

1- Persistent Organic Pollutants(POPs)

2- Mutagenic

3- Persistent, bio-accumulative and toxic (PBTs)

4- Very persistent and very bio-accumulative (vPvBs)

- برنامه‌ای را برای پیشگیری و آمادگی در برابر حوادث محیط‌زیستی تدوین کند و یک طرح اضطراری را که کلیه حوادث جانی و مالی اعم از داخل یا خارج از حوزه سازمان، و کارگران، شرکا، ادارات، جوامع محلی و سایر ذی‌نفعان مرتبط را پوشش دهد، آماده کند. چنین برنامه‌ای بهتر است علاوه بر موارد بالا، شامل شناسایی خطرات و ارزیابی ریسک، شیوه‌های اطلاع‌رسانی و هشدار، نظام‌های ارتباطی، و آموزش و اطلاع‌رسانی عمومی نیز باشد.

#### ۴-۵-۶ مسائل محیط زیستی ۲: استفاده پایدار از منابع

##### ۱-۴-۵-۶ توصیف مسئله

به منظور اطمینان 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 تجدیدپذیری طبیعی آنها باشد. توصیه می‌شود سازمان با استفاده مسئولانه از الکتریسته، سوخت فسیلی، فلزات و مواد معدنی خام و پردازش شده (فرآوری شده)، زمین، آب و ترکیب یا جایگزینی منابع تجدیدناپذیر با منابع تجدیدپذیر به سمت منابع پایدار و تجدیدپذیر گام بردارد. به عنوان مثال با استفاده از فناوری‌های نوآورانه.

چهار محدوده کلیدی برای افزایش بازدهی عبارتند از:

- **کارایی انرژی / بازدهی و بهینه‌سازی مصرف انرژی:** توصیه می‌شود سازمان برنامه‌های کارایی انرژی را به منظور کاهش تقاضای انرژی در ساختمان‌ها، حمل و نقل، فرایندهای تولید، وسایل الکترونیکی و تجهیزات، ارائه خدمات یا سایر مقاصد به اجرا درآورد. همچنین توصیه می‌شود افزایش کارایی در مصرف انرژی به عنوان مکملی برای تلاش‌ها در پیشبرد استفاده پایدار منابع تجدیدپذیر مانند انرژی خورشیدی، انرژی گرمایی زمین، برق آبی، انرژی حاصل از جزر و مد و انرژی بادی و زیست توده‌ها باشد.

- **ذخیره‌سازی، استفاده و دسترسی به آب:** دسترسی به منابع قابل اطمینان و سالم آب آشامیدنی و خدمات بهداشتی یک نیاز اساسی و حقوق اولیه بشر می‌باشد. اهداف توسعه هزاره (مطابق با پیرایند ۱۲) تدارک دسترسی پایدار به آب آشامیدنی سالم را در برمی‌گیرند. توصیه می‌شود یک سازمان ذخیره و کاهش استفاده از آب و همچنین استفاده مجدد از آن را در فعالیت‌های خود بگنجانند و علاوه بر آن به کارگیری برنامه‌های مدیریت بهره‌وری آب از جمله شیرین‌سازی آب و دریاها برای دسترسی و ذخیره آب را در حوزه نفوذ خود ترویج دهد؛

- **کارایی در استفاده از مواد:** توصیه می‌شود سازمان برنامه‌های بهره‌وری مواد را به منظور کاهش اثرات منفی بر محیط زیست که از طریق مصرف مواد خام در فرایند تولید یا محصولات نهایی که در فعالیت‌های و یا ارائه خدمات خود به وجود می‌آیند، به کار گیرد. برنامه‌های بهره‌وری مواد براساس



شناسایی راه‌هایی به منظور افزایش بهره‌وری مصرف مواد خام در حوزه نفوذ یک سازمان می‌باشند. مصرف مواد باعث بروز اثرات زیست‌محیطی مستقیم و غیرمستقیم متعددی می‌شود. به‌عنوان مثال: تاثیرات فعالیت‌های بهره‌برداری از معادن و جنگل‌ها بر زیست‌بوم‌ها، تشعشعات و انتشار آلاینده‌های ناشی از مصرف، حمل و نقل و فرآوری مواد؛

– حداقل کردن منابع موردنیاز برای یک محصول: توصیه می‌شود به منابع مورد نیاز در زمان بهره‌برداری/استفاده از یک محصول توجه شود.

#### ۲-۴-۵-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان در خصوص کلیه فعالیت‌های خود:

- منابع انرژی، آب و سایر مواد مصرفی را شناسایی کند؛
- مصارف مهم خود از انرژی، آب و سایر منابع را اندازه‌گیری، ثبت و گزارش کند؛ (و در مواردی که درباره میزان برداشت از منابع سیاست‌گذاری می‌کند، تعادل بین میزان منابع آب تجدیدپذیر و میزان مصارف آب را مورد توجه قرار دهد).
- در سیاست‌گذاری و مدیریت بهره‌برداری از منابع طبیعی، رویکرد مدیریت به‌هم پیوسته منابع آب (IWRM) را مورد توجه و عمل قرار دهد.
- نسبت به اندازه‌گیری کارایی منابع را به منظور کاهش مصرف انرژی، آب و سایر مواد، با در نظر گرفتن بهترین شاخص‌های عملکرد و سایر معیارها اقدام نماید؛
- استفاده از منابع تجدیدناپذیر را در صورت امکان با منابع تجدیدپذیر، پایدار و دارای آثار سوء زیست‌محیطی ناچیز جایگزین کرده و یا تلفیق کند؛
- استفاده از مواد بازیافتی/ بازچرخانی مواد و استفاده مجدد از منابع آب را مورد توجه و عمل قرار دهد؛
- منابع آب را با رویکرد اطمینان از دسترسی منصفانه تمام مصرف‌کنندگان در داخل یک حوضه آبریز، مدیریت کند؛
- تهیه و تدارک کالا(خرید) به شکل/ فرایند تامین پایدار را ترویج کند؛
- به ترویج مسئولیت بلندمدت تولیدکننده توجه کند؛
- مصرف پایدار را ترویج کند؛
- بهره‌گیری از فناوری‌های سازگار با محیط زیست را مدنظر قرار دهد.

## ۵-۵-۶ مسائل محیط زیستی ۳: کاهش تغییرات اقلیمی و سازگاری با آن

### ۱-۵-۵-۶ توصیف مسئله

انتشار گازهای گلخانه‌ای (GHG)<sup>۱</sup> ناشی از فعالیت‌های بشر مانند دی‌اکسید کربن (CO<sub>2</sub>) و متان (CH<sub>4</sub>) و دی‌نیتروژن اکسید (نیتروز اکساید) (N<sub>2</sub>O)، به‌عنوان یکی از محتمل‌ترین عوامل تغییر جهانی اقلیم شناخته شده است، که تأثیر به‌سزایی بر محیط زیست طبیعی بشر<sup>[48]</sup> دارند. با توجه به روند تغییرات مشاهده‌شده، پیش‌بینی می‌شود که در آینده شاهد بالا رفتن دما، گرم شدن زمین، تغییر در الگوهای بارش، افزایش رویدادهای جوی شدید، بالا آمدن سطح آب دریاها (افزایش بلوم جلبکی، ماده‌زایی لاک پشت‌ها و سفیدشدگی مرجان‌ها)، کاهش منابع آب و تغییر در زیست‌بوم‌های کشاورزی و شیلات باشیم. پیش‌بینی می‌شود که تغییرات اقلیمی از مرحله‌ای عبور کند که بسیار شدیدتر از آن شود که قابل مواجهه باشد.

هر سازمان برای خروج بخشی از گازهای گلخانه‌ای (به صورت مستقیم یا غیرمستقیم) مسئول بوده و به طریقی از تغییرات اقلیمی تأثیر می‌پذیرد. الزاماتی برای سازمان‌ها برای به حداقل رساندن (کاهش) خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای و برنامه‌ریزی برای تغییرات اقلیمی (سازگاری) وجود دارد. سازگار شدن با تغییرات اقلیمی با اثرات اجتماعی همراه است که به صورت تأثیر بر سلامت، رفاه و حقوق بشر نمایان می‌شود.

### ۲-۵-۵-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

#### ۱-۲-۵-۵-۶ کاهش تغییرات اقلیمی

- برای کاهش اثرات بر فعالیت‌ها، محصولات و خدمات، سازمان در راستای تغییرات اقلیمی، توصیه می‌شود:
- منابع مستقیم و غیرمستقیم تجمیع شده خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای را شناسایی و مقیاس و دامنه مسئولیت خود را در این رابطه تعریف کند؛
  - خروجی‌های بیشترین گازهای گلخانه‌ای خود را ترجیحاً با استفاده از روش‌های تعیین‌شده در استانداردهای بین‌المللی، اندازه‌گیری، ثبت و گزارش کند<sup>[47]</sup> (برای دیدن برخی نمونه‌های مشوق‌ها و استانداردها به پیوست الف مراجعه شود)؛
  - اقدام‌هایی بهینه را برای کاهش تدریجی و به حداقل رساندن خروج مستقیم و غیرمستقیم گازهای گلخانه‌ای تحت کنترل خود اعمال کند و نیز مشوق اقدام‌های مشابه در حوزه اثرگذاری خود باشد؛
  - میزان و نوع استفاده از سوخت‌های عمده مصرفی را در سازمان بررسی کند و برنامه‌ای را به منظور بهبود بهره‌وری و اثربخشی به اجرا در آورد<sup>[146]</sup>. رویکرد چرخه عمر بهتر است به منظور حصول

- اطمینان از کاهش خالص انتشار گازهای گلخانه‌ای، حتی زمانی که فناوری‌ها و انرژی‌های تجدیدپذیر کم‌انتشار مورد توجه قرار می‌گیرند، در نظر گرفته شود؛
- از انتشار گازهای گلخانه‌ای (بلاخص آنهایی که موجب تخریب لایه ی اوزون می‌شوند) که از طریق مواردی همچون کاربری با تغییر کاربری اراضی، فرایندها یا تجهیزات، مانند وسایل گرمایشی و سرمایشی و هواسازها تولید می‌شوند، جلوگیری کند و یا آنها را کاهش دهد؛
- کاهش یا جلوگیری از انتشار گازهای گلخانه‌ای ناشی از کاربری و تغییر کاربری اراضی، فرایندها و یا تجهیزات؛
- اثرات تغییر آب و هوایی بر روی زیست‌بوم‌های مرجانی و از بین رفتن آن، بالا آمدن سطح دریاها را مدنظر قرار دهد؛
- صرفه‌جویی در مصرف انرژی را در سازمان هر جا که ممکن بود تحقق بخشد، که این امر می‌تواند شامل خرید کالاهایی با بازدهی بالای انرژی و توسعه خدمات و محصولات کارا در سازمان باشد؛
- به کاهش انتشار کربن، به‌وسیله تعیین شاخص‌های قابل اندازه‌گیری که منجر به حذف گازهای گلخانه‌ای می‌شود، توجه کند. به‌عنوان مثال: از طریق حمایت از برنامه‌های معتبر برای کاهش انتشار، جذب و ذخیره‌سازی کربن و ترکیب کربن و غیره به حذف آثار منفی کربن بپردازد.

#### ۶-۵-۵-۲ سازگاری با تغییرات اقلیمی

توصیه می‌شود سازمان برای کاهش آسیب‌پذیری نسبت به تغییرات اقلیمی، سازمان:

- آینده جهانی و محلی پیش‌بینی‌های اقلیمی را لحاظ کند تا بتواند ریسک‌ها را شناسایی کرده و سازگاری با تغییرات اقلیمی را در تصمیم‌گیری‌های خود نهادینه کند؛
- فرصت‌هایی را به منظور جلوگیری یا به حداقل رساندن آسیب‌های مرتبط با تغییرات اقلیمی شناسایی کرده و هر کجا که لازم بود از این فرصت‌ها برای سازگاری با این تغییرات بهره‌گیرد. (به پیرابند ۹ مراجعه شود)؛
- به پیاده‌سازی اقدام‌هایی جهت مواجهه با اثرات موجود یا پیش‌بینی شده در حوزه نفوذ خود بپردازد و در ایجاد ظرفیت سازگاری و انطباق برای ذی‌نفعان خود نیز سهیم باشد؛
- سازمان بهتر است خشکسالی و کم‌آبی را به عنوان یک پدیده موقت و گذرا تلقی نکند و رویکرد سازگاری با کم‌آبی را در برنامه‌ها و اقدام‌های خود لحاظ کند.
- شناسایی وضعیت موجود و پیش‌بینی تغییرات اقلیمی جهانی و محلی را برای شناسایی ریسک و سازگاری با آن و افزایش توان تاب‌آوری زیست‌گاه‌ها و کاهش اثرات آن در نظام تصمیم‌گیری‌ها در نظر گیرد؛

### پیرابند ۹- نمونه‌هایی از اقدام‌های سازگاری با تغییرات اقلیمی

این مثال‌ها عبارت است از:

- برنامه‌ریزی برای استفاده از زمین، منطقه‌بندی و طراحی و نگهداری زیرساخت، توجه به پیامدهای تغییرات اقلیمی و عدم قطعیت و احتمال رو به افزایش آب و هوای (تغییر اقلیم) نامناسب و طاقت‌فرسا شامل سیل، بادهای شدید، خشکسالی و کمبود آب یا گرمای شدید؛
- توسعه فناوری‌ها و فنون کشاورزی، صنعتی، پزشکی و غیره و در دسترس قرار دادن این فناوری‌ها برای کسانی که به آنها نیاز دارند. با لحاظ تضمین امنیت آب آشامیدنی، امنیت بهداشت، امنیت غذایی و سایر امکانات بهداشت حیاتی برای انسان؛
- حمایت از اقدام‌های منطقه‌ای به منظور کاهش آسیب‌پذیری در مقابل سیل، شامل احیای تالاب‌ها و کنترل سیل از این طریق و نیز استفاده کمتر از سطوح نفوذناپذیر در مناطق شهری؛ و
- ایجاد فرصت‌های گسترده به منظور افزایش میزان آگاهی از اهمیت سازگاری و اقدام‌های پیشگیرانه در جهت انعطاف‌پذیری جامعه (تاب‌آوری جامعه) از طریق آموزش و دیگر روش‌ها.

### ۶-۵-۶ مسائل محیط زیستی ۴: حفاظت از محیط زیست، تنوع زیستی و احیای زیستگاه‌های طبیعی

#### ۶-۵-۶-۱ توصیف مسئله

طی ۵۰ سال گذشته، فعالیت بشر زیست‌بوم‌ها را با سرعت و شدت بیشتری نسبت به هر برهه تاریخی دیگر تغییر داده است، تقاضای فزاینده استفاده از منابع طبیعی منجر به کمبود قابل توجه و بازگشت‌ناپذیر زیستگاه‌ها و تنوع زیستی بر روی کره زمین<sup>[119]</sup> شده است. مناطق وسیع شهری و روستایی نیز به علت اقدام‌های بشر دگرگون شده است.

سازمان‌ها می‌توانند در احیای و حفاظت از محیط زیست طبیعی، دریایی و زیست‌بوم‌های آن و نیز حفاظت از خدمات و کارکردهای مختلفی که زیست‌بوم‌ها فراهم می‌کنند (مانند غذا و آب، تنظیمات جوی، تشکیل خاک، تنوع زیستی، آلودگی دریایی و صیانت از زیست‌بوم‌های حساس ساحلی دریایی و فرصت‌های تفرجگاهی)<sup>[119]</sup>، بسیار مسئولانه‌تر عمل کنند.

جنبه‌های اصلی این موضوع عبارت است از:

- **ارج نهادن و حفاظت از تنوع زیستی:** تنوع زیستی به گوناگونی زندگی در تمامی شکل‌ها، سطوح و ترکیبات شامل تنوع در زیست‌بوم‌های طبیعی و دریایی، گونه‌های در معرض خطر انقراض و تنوع ژنتیکی است. حفاظت از تنوع زیستی با هدف تضمین بقای گونه‌های خاکی و آبی حساس، تنوع ژنتیکی و زیست‌بوم‌های طبیعی و دریایی صورت می‌گیرد<sup>[168][169]</sup>؛
- **ارج نهادن، حفظ و احیای خدمات زیست‌بوم‌ها:** زیست‌بوم‌ها از طریق تأمین خدماتی مانند غذا، آب، سوخت، خدمات گردشگری، کنترل سیلاب، خاک، گرده افشانی، ایلاف طبیعی، ارتقای فرهنگ

تفرجگاهی، جذب آلودگی و پسماندها و حمل و نقل به رفاه جامعه کمک می‌کنند. اگر زیست‌بوم‌ها تخریب شوند و از بین بروند، قابلیت خود را برای ارائه این خدمات از دست می‌دهند. هدف از حفاظت تنوع زیستی تضمین بقای گونه‌های زمینی و آبی، تنوع ژنتیکی و زیست‌بوم‌های طبیعی است. ارزش - گذاری منابع زیستی در بهینه کردن منابع و مصارف اقتصادی نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و لذا برآورد اقتصادی ارزش خدمات زیست‌بومی و تعیین خسارت‌های محیط زیستی ملاک عمل قرار گیرند؛

- استفاده پایدار از زمین و منابع طبیعی: پروژه‌های زمین‌بر سازمان با انجام پروژه بر روی زمین ممکن است زیستگاه، آب، خاک و زیست‌بوم‌ها را محافظت کنند یا باعث تخریب شوند<sup>[170][171]</sup>؛

- پیشبرد توسعه سازگار با محیط زیست شهری و روستایی: تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان می‌تواند اثر به‌سزایی بر محیط زیست شهری و روستایی و زیست‌بوم‌های مرتبط با آن داشته باشد. این تأثیرات به عنوان مثال با برنامه‌ریزی شهری، ساخت و ساز، سیستم حمل و نقل، مدیریت پسماند و فاضلاب و روش‌های کاربردی کشاورزی مرتبط است.

#### ۲-۶-۵-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان در مورد همه فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خود:

- اثرات بالقوه مضر بر خدمات زیست‌بوم و تنوع زیستی را شناسایی کرده و اقدام‌های لازم را برای از بین بردن و به حداقل رساندن این اثرات انجام دهد؛

- در مواردی که امکان‌پذیر و مناسب است، در زیست‌بوم‌های بازار مشارکت داشته باشد تا هزینه اثرات زیست محیطی را در شاخص‌های هزینه منابع داخلی در نظر گرفته در حفاظت از خدمات زیست محیطی ارزش اقتصادی ایجاد کند؛

- در محاسبات تغییرات خدمات زیست‌بومی ارزش اقتصادی کسب شده یا از دست رفته را برآورد کند.

- اولویت بالایی برای اجتناب از آسیب‌رسانی به زیست‌بوم‌های طبیعی و دریایی و در وهله دوم احیا و بازسازی آنها قائل شود و در نهایت اگر این دو اقدام میسر نباشد، از طریق اقدام‌هایی که منجر به تقویت اساسی خدمات زیست‌بوم در و عرضه خدمات زیست‌بومی می‌شود آسیب‌ها را جبران کند؛

- یک راهکار جامع را برای اداره زمین، آب، خاک، هوا، دریاها و زیست‌بوم‌ها به منظور ترویج و استفاده پایدار با یک شیوه منصفانه با رویکرد اجتماعی در نظر بگیرد؛

- برای حفاظت از گونه‌های بومی خاص و حساس و در معرض خطر و تهدید و یا زیستگاه‌های مورد تهدید اقدام‌هایی به عمل آورد؛

- به منظور کاهش اثرات محیط زیست احتمالی ناشی از تصمیم‌های مرتبط با کشاورزی و توسعه شهری و استفاده از زمین، ساحل و دریا برنامه‌ریزی کند و طرح‌ها و فعالیت‌های عملیاتی را براساس طرح آمایش سرزمین به اجرا در آورد؛

- در توسعه ساختمان‌ها و اقدام‌های ساخت و ساز، حفاظت از زیستگاه‌های طبیعی، تالاب‌ها، جنگل‌ها، زیستگاه‌ها و کریدورهای حیات وحش، مناطق حفاظت شده، محیط زیست ساحلی و دریایی و جزایر (سواحل، خورها و مصب‌ها) و زمین‌های کشاورزی حفاظت شود<sup>[128][169]</sup>؛
- فعالیت‌های کشاورزی، شیلات، توجه به حیوانات و جنگلداری پایدار را همان گونه که در استانداردها و گواهی‌نامه‌ها<sup>۱</sup> تعیین شده است، انجام دهد<sup>[37][175]</sup>؛
- سازمان‌ها برای خرید ملزومات خود از محصولاتی که بر پایه فرایندها و تکنولوژی‌های پایدار (سازگار و با محیط زیست) تولید شده‌اند، استفاده کنند.
- بخش بیشتری از تدارکات خود را از تأمین کنندگانی که از فرایندها و فناوری‌های پایدار استفاده می‌کنند، خریداری کند.
- حیات وحش و زیستگاه آنها را به عنوان قسمتی از تنوع زیستی که بهتر است حفاظت شوند در نظر بگیرد و حقوق آنها را نیز محترم بشمارد و از روش‌هایی که منجر به انقراض گونه‌ها یا گسترش و تکثیر گونه‌های مهاجم پرهیز کند.
- در برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های و پروژه‌های توسعه‌ای، تأمین حداقل نیاز محیط زیستی روخانه‌ها، تالاب‌ها و سایر پیکره‌های آبی و قراین آنها مورد توجه قرار گیرد.

## ۶-۶ رویه‌های کاری منصفانه

### ۱-۶-۶ مرور کلی بر رویه‌های کاری منصفانه

#### ۱-۱-۶-۶ سازمان‌ها و رویه‌های کاری منصفانه

رویه کاری منصفانه، به رفتارهای اخلاقی در ارتباط با سایر سازمان‌ها مربوط می‌شود. این رفتارها روابط میان سازمان‌ها و مؤسسات دولتی، روابط سازمان‌ها با شرکاء، مشتریان، تأمین کنندگان، پیمانکاران، رقبا و انجمن‌هایی که در آن عضو هستند را شامل می‌شود.

مسائل مربوط به رویه کاری منصفانه در حوزه‌های ضدفساد، مداخله مسئولانه در حوزه‌های عمومی، رقابت عادلانه، رفتار اجتماعی مسئولانه، ارتباط با سایر سازمان‌ها و رعایت حقوق مالکیت بروز می‌کنند.

### ۲-۱-۶-۶ رویه‌های کاری منصفانه و مسئولیت اجتماعی

در حوزه مسئولیت اجتماعی، رویه‌های کاری منصفانه به شیوه‌هایی اشاره می‌کند که سازمان از روابط خود با سایر سازمان‌ها برای ترویج نتایج مثبت، استفاده کند، نتایج مثبت با راهبری کردن و ترویج به‌کارگیری گسترده‌تر مسئولیت اجتماعی از طریق حوزه نفوذ سازمان، قابل دستیابی است.

---

۱- براساس قوانین و ضوابط معیارها و استانداردهای ملاک عمل سازمان حفاظت محیط زیست

## ۲-۶-۶ اصول و ملاحظات

رفتار اخلاق مدارانه برای ایجاد و تداوم روابط سازنده و مشروع میان سازمان‌ها ضروری است. بنابراین، رعایت، ترویج و تشویق استاندارد رفتارهای اخلاقی زمینه‌ساز رویه‌های کاری منصفانه است. جلوگیری از فساد و مداخله سیاسی مسئولانه به حاکمیت قانون، وفاداری به استانداردهای اخلاقی، پاسخگویی و شفافیت بستگی دارد. رقابت عادلانه و رعایت حقوق مالکیت بدون رابطه صادقانه برابر و منسجم میان سازمان‌ها غیرقابل دستیابی است.

## ۳-۶-۶ مسئله رویه‌های کاری منصفانه ۱: مبارزه با فساد

### ۱-۳-۶-۶ توصیف مسئله

فساد، سوءاستفاده از قدرت تفویض شده برای منافع شخصی است. فساد می‌تواند در اشکال مختلف ظاهر شود، به عنوان مثال پرداخت رشوه (پیشنهاد، قبول یا کمک به پرداخت رشوه به صورت پول یا کالا) به مقامات رسمی یا افراد در بخش خصوصی، تعارض منافع، کلاهبرداری، پولشویی و اختلاس، پنهان کاری، زیر پا گذاشتن عدالت و نفوذ تجاری غیر منصفانه.

فساد، کارایی و اعتبار اخلاقی سازمان را زیر سؤال می‌برد و ممکن است آن را در معرض پیگرد قانونی و تحریم‌های اداری و مدنی نیز قرار دهد. فساد منجر به نقض حقوق انسانی، فرسایش فرایندهای سیاسی، فقر جوامع و صدمه به محیط کسب و کار می‌شود. فساد همچنین در رقابت، توزیع ثروت و رشد اقتصادی اختلال ایجاد می‌کند.

### ۲-۳-۶-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود برای جلوگیری از فساد و رشوه، سازمان:

- ریسک‌های ناشی از فساد را شناسایی کند و سیاست‌ها و فعالیت‌هایی که با فساد، پرداخت‌های تسهیل کننده، رشوه و اخاذی مقابله می‌کنند را اجرا و حفظ کند؛
- اطمینان حاصل کند که رهبری سازمان مثال و نمونه‌ای از مقابله با فساد بوده و تعهد و نظارت را در اجرای سیاست‌های ضدفساد به کار می‌گیرد؛
- از کوشش کارکنان و نمایندگان خود برای ریشه‌کنی رشوه و فساد حمایت کند، آنها را آموزش دهد و انگیزه‌ها و مشوق‌هایی را برای پیشرفت کار در نظرگیرد؛
- کارکنان، شرکای تجاری و پیمانکاران خود را آموزش دهد و سطح آگاهی آنان را در زمینه فساد و مقابله با آن افزایش دهد؛

- کارکنان، شرکای تجاری، نمایندگان و تامین کنندگان خود را برای گزارش‌دهی نقض سیاست‌های سازمان، اعمال غیراخلاقی و رفتار غیرمنصفانه با بکارگیری ساز و کاری که فرایند گزارش‌دهی (سیستم گزارش دهی فساد) و پیگیری آن را بدون ترس از عواقب آن ممکن می‌سازد، تشویق کند؛
- نقض قوانین را به مراجع ذیصلاح قانونی اطلاع دهد؛ و
- از طریق تشویق کسانی که با آنها ارتباط کاری دارد نسبت به اتخاذ اقدام‌ها / شیوه‌های مشابه، با فساد مقابله کند.

#### ۴-۶-۶ مسئله رویه‌های کاری منصفانه ۲: مشارکت سیاسی مسئولانه

##### ۱-۴-۶-۶ توصیف مسئله

سازمان‌ها می‌توانند از روندهای سیاست‌گذاری عمومی حمایت کنند و توسعه سیاست عمومی که در کل به نفع جامعه است را تشویق کنند. توصیه می‌شود سازمان‌ها اعمال نفوذ ناروا را منع کرده و از رفتارهایی چون تقلب، ارعاب و اجبار و تهدید که می‌توانند موجب تضعیف روندهای سیاست‌گذاری عمومی شوند، اجتناب کنند.

#### ۲-۴-۶-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان:

- کارکنان و نمایندگان خود را آموزش داده و سطح آگاهی آنها را در خصوص همکاری و مشارکت مسئولانه در امور سیاسی و چگونگی مواجهه با تعارض منافع افزایش دهد؛
- در زمینه فعالیت‌های مرتبط با لابی‌گری، همکاری‌ها و مشارکت‌های سیاسی شفاف باشد؛
- سیاست‌ها و رهنمودهایی را برای مدیریت فعالیت‌های حامیان و طرفداران خود، ایجاد و نگهداری کند،
- از مداخلات سیاسی که در تلاش برای کنترل سیاست‌گذاران و تصمیم‌سازان در جهت اهداف خاص بوده یا بدین گونه برداشت می‌شوند، اجتناب کند؛ و
- از انجام فعالیت‌هایی که شامل، اطلاعات نادرست و انتشار آنها، تهدید و اجبار باشد، ممانعت کند.

#### ۵-۶-۶ مسئله رویه‌های کاری منصفانه ۳: رقابت منصفانه

##### ۱-۵-۶-۶ توصیف مسئله

رقابت منصفانه و گسترده، کارایی و نوآوری را ترغیب کرده، هزینه محصولات و خدمات را کاهش می‌دهد، نوآوری را ترویج می‌دهد، به سازمان‌ها این اطمینان را می‌دهد که دارای فرصت‌های یکسان بوده، مشوق توسعه محصولات و فرایندهای جدید یا بهبود یافته بوده و در بلندمدت، رشد اقتصادی و استانداردهای



زندگی را ارتقا می‌دهد. رفتارهای ضد رقابتی، خوشنامی سازمان را در برابر ذی‌نفعان آن به مخاطره انداخته و ممکن است باعث بروز مشکلات قانونی شود. زمانی که سازمان از ورود به رفتارهای ضد رقابتی پرهیز می‌کند، به ایجاد شرایطی که در آن این رفتارها تحمل نشوند کمک می‌کند که این موضوع به سود همه است.

اشکال متفاوتی از رفتار ضد رقابتی وجود دارد. که برخی از آن‌ها عبارتند از:

- تثبیت قیمت‌ها، زمانی که تمامی گروه‌ها برای فروش یک محصول یا خدمت در یک قیمت تباری کنند؛
- تخلف در مناقصات، زمانی که طرفین برای دستکاری در یک پیشنهاد قیمت رقابتی تباری کنند؛
- قیمت‌گذاری تهاجمی، زمانی که به فروش یک محصول با قیمت بسیار پایین بپردازند با این هدف که رقبا را از بازار بیرون رانده و شرایط ناعادلانه به آنان تحمیل کنند؛
- استفاده از افزونه‌های (رانت) اطلاعاتی و قانونی؛
- تباری پیمانکاران جز با کارفرمایان اصلی به منظور کاهش هزینه‌های تولید در ازای تنزل کیفیت، انحصار، زمانی که فرد یا سازمان تمام سهم بازار را در سلطه خود نگهدار می‌دارد.

#### ۲-۵-۶-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود برای ترویج رقابت منصفانه، سازمان:

- فعالیت‌های خود را با قوانین و مقررات رقابتی سازگار کرده و با مراجع ذی‌صلاح قانونی همکاری کند؛
- رویه‌ها و مقررات دیگری را برای جلوگیری از مشارکت یا هم‌دستی در رفتارهای ضد رقابتی تدوین کند؛
- سطح آگاهی کارکنان خود را در خصوص اهمیت انطباق با قوانین رقابتی و رقابت منصفانه افزایش دهد؛
- از فعالیت‌های ضد انحصار<sup>۱</sup> و در تضاد با بازارشکنی<sup>۲</sup> ضد دامپینگ/در تضاد با بازارشکنی) و سیاست‌های عمومی که رقابت را تشویق می‌کنند، حمایت کند؛
- نسبت به محیط اجتماعی که در آن فعالیت می‌کند، آگاه و حساس باشد و از شرایط اجتماعی (مانند فقر)، در جهت کسب مزیت رقابتی غیر منصفانه سوءاستفاده نکند.

---

1- Anti-trust

2- Anti-dumping

۶-۶-۶ مسئله رویه‌های کاری منصفانه ۴: ارتقای مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش

۱-۶-۶-۶ توصیف مسئله

یک سازمان می‌تواند از طریق تصمیم‌های خود در خصوص تامین و خرید بر سایر سازمان‌ها تاثیرگذار باشد. سازمان می‌تواند به کمک هدایت و راهبری در زنجیره ارزش، به‌کارگیری و حمایت از اصول و اقدام‌های مسئولیت اجتماعی را تقویت کند.

توصیه می‌شود یک سازمان تأثیرات بالقوه یا پیامدهای ناخواسته ناشی از تصمیم‌های خود در خصوص تامین و خرید را بر دیگر سازمان‌ها مدنظر قرار داده و توجه خود را به حذف یا کاهش هرگونه اثرات منفی احتمالی معطوف کند. این امر همچنین به افزایش فزاینده تقاضا برای محصولات و خدمات مسئول در قبال جامعه کمک می‌کند. توصیه نمی‌شود این اقدام‌ها به‌عنوان جایگزینی برای نقش مراجع قانونی در جهت پیاده‌سازی و اجرای قوانین و مقررات قلمداد شود.

هر سازمانی در زنجیره ارزش، مسئول رعایت قوانین و مقررات و همچنین اثرات فعالیت‌های خود بر جامعه و محیط‌زیست است.

۲-۶-۶-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان به‌منظور ارتقای مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش خود:

- معیارهای اخلاقی، اجتماعی، محیط زیستی و عدالت جنسیتی و همچنین ایمنی و سلامت را در شیوه‌ها و سیاست‌های خرید، توزیع و پیمانکاری خود به‌منظور ارتقا سازگاری با اهداف مسئولیت اجتماعی به‌کار بندد؛
- سایر سازمان‌ها را در اتخاذ سیاست‌های مشابه، به‌دور از افراط در رفتار ضدرقابتی در حین انجام این کار تشویق کند؛
- ارزیابی بایسته و پایش مناسب بر سازمان‌هایی که با آنها ارتباط دارد را از منظر جلوگیری از به‌خطر افتادن تعهدات سازمان در برابر مسئولیت اجتماعی، داشته باشد؛
- حمایت از سازمان‌های کوچک و متوسط، شامل ارتقا سطح آگاهی آنان نسبت به موضوع مسئولیت اجتماعی، ارائه مناسب‌ترین الگوها و روش‌ها و سایر کمک‌ها (مانند: فنی، ظرفیت‌سازی یا سایر منابع) به‌منظور تحقق اهداف مسئولیت اجتماعی را در نظر داشته‌باشد؛
- در افزایش سطح آگاهی نسبت به اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی در سازمان‌هایی که با آنها ارتباط دارد، فعالانه مشارکت داشته باشد؛ و
- ترویج رفتار منصفانه و عملی در خصوص هزینه‌ها و منافع پیاده‌سازی شیوه‌های مسئولیت اجتماعی در طول زنجیره ارزش، در صورت امکان شامل، افزایش ظرفیت سازمان‌ها در زنجیره ارزش برای دستیابی

به مقاصد مسئولیت اجتماعی. این موضوع شامل رویه‌ها/ اقدام‌های مکفی درخصوص خرید، حصول اطمینان از پرداخت قیمت‌های منصفانه، زمان تحویل مناسب و قراردادهای با ثبات است.

#### ۷-۶-۶ مسئله رویه‌های کاری منصفانه ۵: احترام به حقوق مالکیت

##### ۱-۷-۶-۶ توصیف مسئله

حق مالکیت، به عنوان یکی از حقوق اساسی انسان که در اعلامیه جهانی حقوق بشر نیز به آن اشاره شده است. حق مالکیت، شامل مالکیت مادی و معنوی از جمله حقوق صنعتی، ادبی و هنری و فکری، شامل سود از زمین و سایر دارایی‌های فیزیکی، حق تألیف، حق ثبت اختراع، سرمایه‌ها، ارث، سود حاصل از مشارکت‌های قانونی و سایر حقوق مادی و معنوی می‌شود. این موضوع می‌تواند گستره بزرگتری از اموال و دارایی‌ها را شامل شود؛ از جمله دانش بومی گروه‌های خاص از مردم مانند افراد بومی یا مالکیت معنوی کارکنان یا سایرین.

به رسمیت شناختن حقوق مالکیت باعث ارتقای سرمایه‌گذاری و امنیت سرمایه‌گذاری، اقتصادی و فیزیکی و تشویق خلاقیت و نوآوری می‌شود.

#### ۲-۷-۶-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان:

- سیاست‌ها و شیوه‌هایی را که رعایت حقوق مالکیت و دانش بومی را ارتقا می‌دهد به اجرا درآورد؛
- بررسی‌های مناسب را برای اطمینان یافتن از وجود مالکیت مشروع برای استفاده یا فروش یا واگذاری اموال و دارایی‌ها به عمل آورد؛
- در فعالیت‌هایی که حقوق مالکیت را نقض می‌کنند اعم از سوءاستفاده از موقعیت، جعل و تقلب و استفاده غیرقانونی از حق تألیف دیگران، وارد نشود؛
- هزینه‌های جبرانی منصفانه متناسب را برای دارایی که در تصرف دارد یا از آن استفاده می‌کند، بپردازد؛
- انتظارات جامع، حقوق بشر و نیازهای اولیه فردی را هنگام بهره‌برداری و حفاظت از حقوق مالکیت مادی و معنوی خود، لحاظ کند.

۶-۷ مسائل مربوط به مصرف‌کننده

۶-۷-۱ مرور کلی بر مسائل مربوط به مصرف‌کننده

۶-۷-۱-۱ سازمان‌ها و امور مربوط به مصرف‌کنندگان

سازمان‌هایی که محصولات و خدمات را به مصرف‌کنندگان و همچنین سایر مشتریان ارائه می‌کنند در برابر آنها مسئولیت‌هایی دارند که این مسئولیت‌ها عمدتاً در ارتباط با مشتریانی است که با هدف تجاری خرید می‌کنند. اما مسائلی که در این بند به آن پرداخته شده است عمدتاً افرادی را در برمی‌گیرد که با اهداف شخصی (مصرف‌کنندگان)، خرید می‌کنند.

مسئولیت‌ها شامل ارائه آموزش و ارائه اطلاعات دقیق، استفاده از اطلاعات بازاریابی و فرایندهای قراردادی عادلانه، شفاف و مفید، ارتقای مصرف پایدار و طراحی محصولات و خدماتی است که امکان دسترسی را برای همگان و در موارد مناسب برای گروه‌های آسیب‌پذیر نیز فراهم می‌کند، اصطلاح مصرف‌کننده به آن دسته از افراد یا گروه‌هایی اطلاق می‌شود که از خروجی تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان استفاده می‌کنند و لزوماً به این معنا نیست که مصرف‌کنندگان مبلغی را برای محصولات و خدمات پرداخت کنند. این مسئولیت‌ها همچنین شامل کاهش ریسک‌های ناشی از استفاده محصولات یا خدمات از طریق طراحی، ساخت، توزیع، ارائه اطلاعات، خدمات پشتیبانی، گارانتی و ضمانت نامه و رویه‌ها و دستورالعمل‌های استرداد و فراخوانی نیز هست. بسیاری از سازمان‌ها اطلاعات فردی را جمع‌آوری می‌کنند یا به کار می‌گیرند و مسئولیت حفاظت از امنیت این اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کنندگان را نیز برعهده دارند.

اصول این بند برای تمامی سازمان‌ها هنگامی که به نقش ارائه خدمات به مصرف‌کنندگان می‌پردازند، قابل اجرا است. با این حال، این مسائل بسته به نوع سازمان (نهادهای دولتی و غیردولتی، خدمات عمومی، سازمان‌های رفاه محلی و دیگر سازمان‌ها) ممکن است بسیار متفاوت باشند.

سازمان‌ها از طریق محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهند و اطلاعاتی که مورد استفاده، اصلاح و بازیابی فراهم می‌کنند، فرصت قابل توجهی برای مشارکت در مصرف پایدار و توسعه پایدار دارند.

۶-۷-۱-۲ مسائل مربوط به مصرف‌کننده و مسئولیت اجتماعی

مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی مصرف‌کنندگان در میان سایر موضوعات به فعالیت‌های بازاریابی عادلانه، حفاظت از ایمنی و سلامت، مصرف پایدار، حل اختلافات و جبران خسارات، حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی دسترسی به محصولات و خدمات ضروری، در نظر گرفتن نیازهای افراد کم‌برخودار و آسیب‌دیده و آموزش به مصرف‌کنندگان وابسته است. راهنماهای سازمان ملل<sup>[155]</sup> در زمینه حمایت حقوق مصرف‌کننده، اطلاعات اساسی در مورد مسائل مربوط به مصرف‌کننده و مصرف پایدار را ارائه می‌کنند (به پیرابند ۱۰ مراجعه شود).

پیرابند ۱۰- راهنماهای سازمان ملل درباره حمایت از حقوق مصرف‌کننده

راهنماهای سازمان ملل در زمینه حمایت از حقوق مصرف‌کننده، مهم‌ترین سند بین‌المللی در حوزه حمایت از حقوق مصرف‌کننده است. مجمع عمومی سازمان ملل، در سال ۱۹۸۵ با اجماع نظر این راهنماها را تدوین کرده است. در سال ۱۹۹۹، این راهنماها برای دربرگرفتن بخش‌هایی در مورد مصرف پایدار گسترش یافتند. آنها دولت‌ها را موظف کردند تا: از حقوق مصرف‌کنندگان در مقابل خطراتی که سلامت و ایمنی آنها را تهدید می‌کند، محافظت کنند، منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان را ارتقا داده و حفظ کنند، این امکان را برای مصرف‌کنندگان فراهم کنند تا از روی آگاهی و اطلاعات تصمیم بگیرند، آموزش را برای مصرف‌کنندگان فراهم کنند، شرایط جبران خسارت مؤثر برای مصرف‌کننده را تامین کنند، روش‌های مصرف پایدار را گسترش دهند و آزادی ایجاد تشکلهای حقوق مصرف‌کنندگان را تضمین کنند<sup>[155]</sup>.

اصول حمایت از مصرف‌کننده در متن راهنمای سازمان ملل با جزئیات شرح داده شده است و عموماً به عنوان «حقوق مصرف‌کننده» در نظر گرفته می‌شوند<sup>[144]</sup>.

۶-۷-۲ اصول و ملاحظات

۶-۷-۲-۱ اصول

راهنماهای سازمان ملل<sup>[155]</sup> برای حمایت از حقوق مصرف‌کننده و پیمان بین‌المللی در حوزه حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی<sup>[144]</sup>، اصولی را در رابطه با شیوه‌های اقدام‌های مسئولانه اجتماعی در رابطه با نیازهای مشروع مصرف‌کننده بیان می‌کند، که شامل رضایت از تأمین نیازهای اساسی، حق برخورداری از استانداردهای مناسب زندگی مانند غذا، پوشاک و مسکن، بهبود مستمر شرایط زندگی و در دسترس بودن محصولات و خدمات ضروری و مسائل تامین مالی است. این اصول همچنین شامل حق ارتقای ترویج توسعه عادلانه، برابر و پایدار اقتصادی، توسعه اجتماعی و محیط زیستی می‌شوند. این نیازهای مشروع شامل موارد زیر هستند:

- ایمنی: حق دسترسی به محصولات غیرخطرناک و حفاظت مصرف‌کنندگان در برابر تهدیدهای سلامتی و ایمنی که از فرایندهای تولید، محصولات و خدمات ناشی می‌شوند؛
- اطلاع‌رسانی: دسترسی مصرف‌کنندگان به اطلاعات کافی تا بتوانند بر اساس تصمیم‌های فردی و نیازهای خود انتخاب کنند و در مقابل تبلیغات با برچسب‌های گمراه‌کننده یا غیرواقع محافظت شوند؛
- انتخاب: ترویج و حفاظت از منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان، شامل اینکه حق انتخاب از میان طیف گسترده‌ای از محصولات و خدمات ارائه شده با قیمت‌های رقابتی بوده و از کیفیت مطلوب آنها اطمینان داشته باشند؛
- شنیده شدن صدای مصرف‌کنندگان: آزادی عمل برای تشکیل انجمن و سازمان‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده برای مشتریان و سایر سازمان‌ها یا گروه‌های مرتبط و فراهم شدن فرصتی برای اظهارنظر آنها در فرایندهای تصمیم‌گیری، به‌ویژه در سیاست‌گذاری‌های دولتی، توسعه محصولات و خدمات؛

- **جبران خسارات:** فراهم شدن جبران خسارت مؤثر برای مصرف‌کننده، به ویژه در قالب حل و فصل منصفانه دعاوی که از جمله جبران خسارت برای ارائه اطلاعات نادرست و محصولاتی که بد تولید شده‌اند یا خدماتی که رضایت مصرف‌کننده را تأمین نمی‌کنند؛
- **آموزش مصرف‌کننده:** آموزش مصرف‌کنندگان، مشتمل بر آموزش اثرات محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی ناشی از انتخاب مصرف‌کنندگان، آنها را قادر می‌سازد تا محصولات و خدمات را به صورت آگاهانه و مستقل انتخاب کنند. این آموزش‌ها همچنین مصرف‌کنندگان را از حقوق و مسئولیت‌های خود و چگونگی عمل به آنها را آگاه می‌سازد؛
- **محیط زیست سالم:** محیطی است که تهدیدی برای زیست بهتر نسل‌های حال و آینده<sup>[160]</sup> به شمار نمی‌آید. مصرف پایدار شامل در نظر گرفتن نیازهای نسل‌های حال و آینده در ارتباط با تولید محصولات و ارائه خدمات به شیوه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی پایدار است.
- سایر اصول عبارت است از:
  - **احترام به حق / رعایت حریم خصوصی:** این بند از ماده ۱۲ بیانیه جهانی حقوق بشر<sup>[156]</sup> گرفته شده است، که هیچ فردی مورد مداخله خودسرانه حریم خصوصی، خانواده، خانه یا موارد مرتبط قرار نگیرد، یا خوشنامی و اعتبار آن شخص مورد تعرض واقع نشود، همچنین هر فرد این حق را دارد که در مقابل چنین مداخله با حملاتی تحت حمایت قانون قرار بگیرد؛
  - **رویکرد پیشگیرانه:** این بند از بیانیه ریو در مورد محیط زیست و توسعه<sup>[158]</sup> و بیانیه‌ها و توافق‌نامه‌های بعدی<sup>[130][145][172]</sup> گرفته شده است. در مواردی که تهدیدهایی مبنی بر آسیب جدی یا جبران‌ناپذیر به محیط زیست یا سلامت انسان وجود دارد، عدم اطمینان کامل علمی نباید به عنوان دلیلی برای به تعویق انداختن اقدام‌های کم‌هزینه برای جلوگیری از تخریب محیط زیست یا آسیب به سلامت انسان مورد استفاده قرار گیرد؛
  - **عدالت جنسیتی و توانمندسازی زنان:** این بند از بیانیه جهانی حقوق بشر (عدالت جنسیتی) و اهداف توسعه هزاره گرفته شده است (به پیرامون‌های ۲ و ۱۲ مراجعه شود). این اصل مبانی تکمیلی برای تجزیه و تحلیل مسائل مصرف‌کننده را ارائه می‌کند و نیز از تداوم کلیشه‌های جنسیتی جلوگیری می‌کند (به پیرامون ۱۲ مراجعه شود)؛
  - **طراحی‌های جهان شمول:** طراحی محصولات و فضاهایی است که تا حد امکان، بدون نیاز به انطباق و یا طراحی ویژه، برای همه مردم قابل استفاده باشد. هفت اصل مرتبط با طراحی‌های جهان شمول

---

۱- محیطی که دارای حداقل‌های زندگی سالم مطابق با استانداردهای کمی و کیفی تعیین‌شده در بخش‌های مختلف آب، هوا، خاک و تنوع زیستی باشد.

[منبع: سند ملی علمی و فرهنگی محیط زیست جمهوری اسلامی ایران]

عبارت است از: استفاده عادلانه، انعطاف پذیری در مصرف، استفاده آسان و خلاقانه، اطلاعات قابل درک و پذیرش خطا، تلاش فیزیکی کم و ایجاد مقیاس و فضا برای دسترسی و استفاده آسان<sup>[40][134]</sup>.

#### ۶-۷-۲-۲ ملاحظات

اگرچه این مسئولیت اصلی دولت است که از رعایت به حق تأمین نیازهای اولیه اطمینان یابد، سازمان نیز می‌تواند در تحقق این حق مشارکت داشته باشد. به‌ویژه در حوزه‌هایی که دولت نیازهای اولیه مردم را برآورده نمی‌کند، سازمان‌ها بهتر است نسبت به تأثیر اقدام‌های خود بر توانایی مردم در کسب نیازهای اولیه، حساس باشند. سازمان‌ها بهتر است از انجام اقدام‌هایی که این توانایی را به خطر می‌اندازد، پرهیز کنند.

اقتضای آسب‌پذیر، توانایی‌های متفاوتی دارند. آنها به‌عنوان مصرف‌کننده نیازهای خاصی دارند که بهتر است به آنها توجه شود و در برخی موارد محصولات و خدمات بهتر است با نیازهای آنها مناسب سازی شود این دسته از افراد نیازهای خاصی دارند چرا که ممکن است حقوق و مسئولیت‌های خود را نشانند، و یا نتوانند بر اساس دانش خود عمل کنند. آنها همچنین ممکن است از خطرات احتمالی مرتبط با محصولات و خدمات بی‌اطلاع بوده یا نتوانند قضاوت‌های درستی داشته باشند.

#### ۶-۷-۳ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۱: بازاریابی منصفانه، اطلاعات واقعی و بی‌طرفانه و قراردادهای منصفانه

##### ۶-۷-۳-۱ توصیف مسئله

بازاریابی عادلانه، اطلاعات واقعی و بی‌طرفانه و اقدام‌های قراردادی عادلانه، اطلاعات مربوط به محصولات و خدمات را به‌گونه‌ای ارائه می‌دهد که توسط مصرف‌کنندگان قابل درک باشد. این اطلاعات این امکان را به مصرف‌کننده می‌دهد که تصمیم‌های آگاهانه درباره مصرف و خرید اتخاذ کند و ویژگی‌های محصولات و خدمات مختلف را با هم مقایسه کند. شیوه‌های قراردادی عادلانه با هدف حفاظت از منافع مشروع هم‌تأمین‌کنندگان و هم مصرف‌کنندگان در کاهش عدم تعادل در قدرت مذاکره در گروه‌ها انجام می‌شوند.

بازاریابی عادلانه می‌تواند شامل ارائه اطلاعات در مورد اثرات اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی در کل چرخه عمر و زنجیره ارزش باشد. جزئیات محصولات و خدمات ارائه‌شده توسط تأمین‌کنندگان نقش مهمی را در تصمیم‌گیری‌های خرید ایفا می‌کنند، زیرا این اطلاعات ممکن است تنها داده‌هایی باشد که به راحتی در دسترس مصرف‌کنندگان قرار می‌گیرد. بازاریابی و اطلاعات ناعادلانه ناقص، گمراه‌کننده یا فریبنده، می‌تواند منجر به خرید محصولات و خدماتی شود که نیاز مصرف‌کننده را برآورده نمی‌کند و منجر به اتلاف پول، منابع و زمان می‌شود، ممکن است حتی برای مصرف‌کننده یا محیط زیست خطرناک باشند. همچنین می‌تواند منجر به کاهش اعتماد مصرف‌کننده شود به طوری که مصرف‌کنندگان نداند به چه کسی یا چه چیزی اعتماد کند.

این موضوع می‌تواند بر رشد بازارها برای محصولات و خدمات پایدارتر تاثیر نامطلوب بگذارد.

۶-۷-۳-۲ انتظارها و اقدام‌های مرتبط

در هنگام برقراری ارتباط با مصرف‌کنندگان، یک سازمان بهتر است:

- در هیچ‌گونه فعالیت فریبکارانه، گمراه‌کننده، ناعادلانه، مبهم و غیرشفاف، شامل حذف اطلاعات مهم، وارد نشود؛
- اطلاعات مرتبط را به شکلی شفاف به‌گونه‌ای به اشتراک گذارد که امکان دسترسی و مقایسه آسان اطلاعات برای انتخاب آگاهانه توسط مصرف‌کننده، فراهم آید؛
- تبلیغات و بازاریابی را به روشنی مشخص کند؛
- به‌وضوح تمامی قیمت‌ها و مالیات‌ها، شرایط و ضوابط محصولات و خدمات (و سایر لوازم جانبی مورد نیاز برای استفاده) و هزینه‌های تحویل محصول را شفاف کند؛
- وقتی سازمان به مصرف‌کننده اعتباری اهدا می‌کند، بهتر است جزئیات مربوط به نرخ بهره واقعی سالانه و نرخ درصد سالانه APR<sup>۱</sup> که شامل هزینه‌های درگیر می‌شود، تعداد پرداخت‌ها و سررسید پرداخت‌ها را نیز ارائه دهد؛
- در صورت درخواست، قادر باشد که ادعاها و اظهارات را با ارائه دلیل و مدرک/ حقایق و اطلاعات اثبات کند؛
- از متن، صدا یا تصاویری که کلیشه‌سازی را در رابطه با جنسیت، مذهب، نژاد، قومیت گروه‌های آسیب‌پذیر و ارتباطات، معلولیت و روابط شخصی، تداوم می‌بخشد، استفاده نکند؛
- در تبلیغات و بازاریابی منافع گروه‌های آسیب‌پذیر از جمله کودکان را مورد توجه قرار دهید و در فعالیت‌هایی که به ضرر منافع آنها است، شرکت نکند؛
- اطلاعات کامل، دقیق، قابل درک و قابل مقایسه را در محل فروش و مطابق با مقررات به زبان‌های رسمی و نیز رایج در زمینه‌های زیر ارائه دهد:
- در تمام جنبه‌های مربوط به محصولات و خدمات از قبیل محصولات سرمایه‌گذاری و تامین سرمایه، چرخه عمر کامل محصول را در نظر بگیرد؛
- جنبه‌های کلیدی کیفیت محصولات و خدمات با استفاده از فرایند آزمون استاندارد شده، تعیین شوند و در صورت امکان با عملکرد متوسط یا بهترین عملکرد مقایسه شوند. ارائه چنین اطلاعاتی بهتر است محدود به شرایطی باشد که مناسب و عملی بوده و به مصرف‌کنندگان کمک کند؛

---

1- Annual Percentage Rate



- جنبه‌های ایمنی و سلامت محصولات و خدمات، مانند استفاده بالقوه خطرناک، استفاده از مواد خطرناک یا حاوی مواد شیمیایی خطرناک و محصولاتی که در طول چرخه عمر خود مواد خطرناک آزاد می‌کنند مورد توجه قرار گیرند؛
- اطلاعات مربوط به دسترسی به محصولات و خدمات؛
- محل سازمان، آدرس پستی، شماره تلفن و پست الکترونیکی سازمان، هنگامی که از فروش از راه دور، داخلی یا برون مرزی از طریق ابزارهایی مانند اینترنت، تجارت الکترونیک یا سفارش پستی استفاده می‌کند، قید شود؛

قراردادهایی را منعقد کند که:

- شفاف، خوانا و قابل فهم بوده و با زبانی ساده نوشته شده باشند؛
- از پذیرش بندهای ناعادلانه قرارداد مانند مواردی چون حذف ناعادلانه مسئولیت، حق یک جانبه تغییر قیمت‌ها و شرایط، انتقال ریسک ورشکستگی مصرف‌کنندگان، یا قراردادهای طولانی مدت و به کارگیری شیوه‌های تهاجمی اعطای وام، از جمله نرخ‌های اعتباری نامعقول اجتناب ورزد؛
- اطلاعات روشن و کافی درباره قیمت‌ها، ویژگی‌ها، تعاریف، شرایط، هزینه‌ها و تاریخ قرارداد و شرایط فسخ قرارداد ارائه کند؛
- شیوه‌های رسیدگی به اختلاف فی‌مابین مصرف‌کننده و سازمان در نظر گرفته شود.

#### ۴-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۲: حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف‌کنندگان

#### ۱-۴-۷-۶ توصیف مسئله

حفاظت از سلامت و ایمنی مصرف‌کنندگان شامل ارائه محصولات و خدمات سالم و ایمن است که ریسک زیان‌آور غیرقابل قبول را به هنگام استفاده یا مصرف به همراه ندارند. این حفاظت بهتر است موارد استفاده و سوء استفاده قابل پیش‌بینی از محصولات و خدمات، هر دو را پوشش دهد<sup>[124][155]</sup> دستورالعمل‌های روشن برای استفاده ایمن که شامل مونتاژ و نگهداری نیز می‌شود، قسمت مهمی در حفاظت از سلامت و ایمنی به شمار می‌آیند.

اعتبار و خوشنامی یک سازمان ممکن است مستقیماً تحت تاثیر سلامت و ایمنی مصرف‌کنندگان قرار گیرد. محصولات و خدمات بهتر است فارغ از وجود یا عدم وجود الزامات قانونی ایمنی، ایمن باشند. ایمنی شامل پیش‌بینی ریسک‌های احتمالی برای جلوگیری از هرگونه خطر یا آسیب است. از آنجا که همه ریسک‌ها قابل پیش‌بینی یا حذف (اضافه) نیستند، معیارهای حفاظت از ایمنی بهتر است روش‌هایی را برای استرداد یا فراخوانی محصول دربرداشته باشند.

## ۶-۷-۴-۲ انتظارها و اقدام‌های مرتبط

به منظور حفاظت از ایمنی و سلامت مصرف‌کنندگان، سازمان بهتر است اقدام‌های زیر را انجام دهد و توجه ویژه‌ای به گروه‌های آسیب‌پذیر (با توجه ویژه به کودکان) که ممکن است ظرفیت تشخیص یا ارزیابی خطرات احتمالی را نداشته باشند، معطوف دارد. یک سازمان بهتر است:

- محصولات و خدماتی را ارائه کند که در شرایط عادی و منطقی قابل پیش‌بینی استفاده، برای مصرف‌کنندگان و دیگران، اموال آنها و محیط زیست ایمن باشد.
- کافی بودن قوانین سلامت، ایمنی، مقررات، استانداردها و سایر ویژگی‌ها را به منظور توجه به تمامی جنبه‌های سلامت و ایمنی<sup>[1][2][3][34][35]</sup> مورد ارزیابی قرار دهد. در جایی که شواهدی وجود دارد که پایبندی به الزامات بیشتر، به طور قابل توجهی به حفاظت بهتری می‌انجامد، سازمان بهتر است؛ از پایبندی به حداقل الزامات مربوط به ایمنی، فراتر رود؛ به عنوان مثال: وقوع حوادث مربوط به محصولات و خدمات که در پی مطابقت با حداقل الزامات حادث می‌شوند، یا در دسترس بودن محصولات و طرح‌های آنها که می‌توانند تعداد و با شدت این حوادث را کاهش دهد؛
- زمانی که محصولی پس از توزیع در بازار، خطری پیش‌بینی نشده از خود برجای می‌گذارد، دارای نقص جدی بوده و یا حاوی اطلاعاتی نادرست و گمراه‌کننده است، سازمان بهتر است خدمات را متوقف کرده یا محصولاتی که هنوز در زنجیره توزیع قرار دارند، خارج کند. سازمان بهتر است با به کارگیری اقدام‌های مناسب و استفاده از رسانه به منظور دسترسی به افرادی که این محصولات یا خدمات را خریداری کرده است، به فراخوانی محصولات بپردازد و ضرر و زیان وارده به آنها را جبران کند. استفاده از ابزارهایی برای ردیابی در زنجیره ارزش می‌تواند مناسب و مفید باشد؛
- ریسک‌های موجود در طراحی محصولات را به حداقل برساند؛
- گروه‌های مصرف‌کننده احتمالی، استفاده مورد نظر و سوءاستفاده قابل پیش‌بینی از فرایند، محصول یا خدمات و همچنین خطرات ناشی از آنها را در تمامی مراحل و شرایط استفاده، شناسایی کند و در برخی موارد محصولات و خدمات ویژه‌ای برای گروه‌های آسیب‌پذیر ارائه دهد؛
- خطرات وارده به هر کاربر با گروه تماس از جمله زنان باردار را با در نظر گرفتن ریسک شناسایی شده، تخمین زده و ارزیابی کند؛
- ریسک‌های موجود را به ترتیب این اولویت‌ها کاهش دهد: طراحی ذاتا ایمن، وسایل حفاظتی و فراهم کردن اطلاعات برای کاربران؛
- از طراحی مناسب اطلاعات درباره محصول یا خدمات با در نظر داشتن نیازهای متفاوت مصرف‌کنندگان و رعایت ظرفیت‌های محدود یا متفاوت آنها خصوصا زمان لازم برای پردازش اطلاعات، اطمینان حاصل کنند؛

- در توسعه محصول، از استفاده از مواد شیمیایی مضر، از جمله (اما نه محدود) سرطان‌زا، جهش‌زا، مواد سمّی برای تولیدمثل، با ماندگاری بالا و دارای خاصیت تجمع زیستی خودداری کند. در صورتی که محصولات حاوی این مواد برای فروش عرضه شوند، باید دارای برچسب واضح باشند؛
- در صورت لزوم، قبل از معرفی محصولات و خدمات، ارزیابی خطرات مربوط به سلامت انسان را انجام دهد، از مواد جدید، فناوری‌ها یا روش‌های تولید، مستندسازی کرده و در دسترس مصرف‌کنندگان قرار دهد.
- اطلاعات ایمنی حیاتی با استفاده از نمادها، ترجیحاً نمادهایی که مورد قبول بین‌المللی هستند، علاوه بر اطلاعات متنی، در اختیار مصرف‌کننده قرار گیرد؛
- مصرف‌کنندگان را در استفاده صحیح از محصولات راهنمایی کند و آنها را نسبت به خطرات احتمالی و عادی قابل پیش‌بینی مربوط به استفاده از محصول، آگاه سازد؛ و
- تدابیری اتخاذ کند تا از نایمن شدن محصولات در نتیجه جابه‌جایی و ذخیره‌سازی نادرست، هنگامی که در اختیار مصرف‌کننده قرار دارد، جلوگیری شود.

#### ۵-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۳: مصرف پایدار

##### ۱-۵-۷-۶ توصیف مسئله

مصرف پایدار، مصرف محصولات و منابع در یک سطح سازگار با توسعه پایدار است. این مفهوم توسط اصل هشتم بیانیه ریو در زمینه محیط زیست و توسعه<sup>[158]</sup> مطرح شده است، بدین معنی که برای رسیدن به توسعه پایدار و کیفیت بالاتر زندگی برای همه افراد، دولت‌ها بهتر است الگوهای ناپایدار تولید و مصرف را کاهش داده و حذف کنند. مصرف پایدار همچنین نگرانی در مورد حمایت از حیوانات و اجتناب از خشونت علیه آنان را نیز در برمی‌گیرد<sup>[175]</sup>.

نقش یک سازمان در رشد مصرف پایدار به محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهد، چرخه عمر و زنجیره ارزش آنها و ماهیت اطلاعاتی که در اختیار مصرف‌کننده قرار می‌دهد، خلاصه می‌شود.

میزان فعلی مصرف به وضوح ناپایدار است و به آسیب‌های زیست محیطی و کاهش منابع کمک می‌کند مصرف‌کنندگان با رعایت اصول اخلاقی، اجتماعی، اقتصادی و محیط زیستی براساس اطلاعات دقیق در تصمیم‌گیری‌های مربوط به خرید و انتخاب نقش مهمی در توسعه پایدار ایفا می‌کنند.

##### ۲-۵-۷-۶ انتظاراتها و اقدام‌های مربوط

در صورت لزوم یک سازمان برای کمک به مصرف پایدار، بهتر است:

- آموزش مؤثر در توانمندسازی مصرف‌کنندگان به منظور درک تاثیر انتخاب محصولات و خدمات بر سلامت خود و محیط زیست را ترویج دهند. در مورد نحوه اصلاح الگوهای مصرف و ایجاد تغییرات لازم توصیه‌های عملی ارائه کند؛
- محصولات و خدماتی سودمند به لحاظ اجتماعی و محیط زیستی و یا در نظر گرفتن چرخه عمر ارائه کنند و اثرات سوء بر محیط زیست و جامعه را به شیوه‌های زیر کاهش دهد:
- هر نوع تأثیر منفی محصولات و خدمات بر سلامت و محیط زیست را در صورت امکان حذف کرده یا به حداقل برساند و به هنگام وجود جایگزین‌های مؤثرتر و کم‌ضررتر به ارائه محصولات یا خدماتی که دارای اثرات نامطلوب کمتری بر جامعه و محیط زیست هستند، پردازد؛
- طراحی محصولات و بسته‌بندی را به گونه‌ای که به آسانی قابل استفاده مجدد، اصلاح یا بازیافت باشند، انجام دهد و در صورت امکان خدماتی در زمینه بازیافت یا دفع، ارائه و پیشنهاد کند؛
- اولویت دادن به استفاده از منابعی که می‌تواند به توسعه پایدار کمک می‌کند؛
- محصولات با کیفیت و با عمر بیشتر و قیمت مناسب ارائه کند؛
- اطلاعات از نظر علمی قابل اعتماد، سازگار، حقیقی، دقیق، قیاس‌پذیر و قابل تایید در رابطه با عوامل محیط زیست و اجتماعی مرتبط با تولید و توزیع محصولات و خدمات به مصرف‌کنندگان سازمان ارائه دهد، این اطلاعات شامل کارایی منابع با در نظر داشتن زنجیره ارزش است [12][13][14][15]؛
- اطلاعاتی در مورد محصولات و خدمات شامل کارایی/عملکرد، تاثیر بر سلامت، کشور مبدأ، کارایی انرژی (در صورت امکان) محتویات یا ترکیبات (شامل استفاده از ارگانوسم‌ها و نانوذرات اصلاح شده ژنتیکی، در صورت وجود)، موارد مربوط به حمایت از حیوانات (شامل استفاده از حیوانات برای آزمون در صورت لزوم)، استفاده ایمن، نگهداری ذخیره‌سازی و دفع محصولات و بسته‌بندی آنها به مصرف‌کننده ارائه دهد؛
- از طرح‌های برچسب‌گذاری قابل اطمینان و مؤثر که به طور مستقل تأیید شده است با دیگر طرح‌های تأیید شده مانند: برچسب محصولات دوستدار محیط زیست با فعالیت‌های ممیزی، استفاده کنند تا جنبه‌های مثبت محیط زیست، بازدهی انرژی و دیگر شاخص‌های مفید اجتماعی و محیطی خدمات و محصولات را انتقال دهند [13][14][15].

۶-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۴: خدمت به مصرف‌کننده، پشتیبانی و حل اختلاف و شکایت

۱-۶-۷-۶ توصیف مسئله

خدمت به مصرف‌کننده، پشتیبانی و حل شکایت و اختلاف، سازوکارهایی هستند که یک سازمان برای پاسخ به نیازهای مصرف‌کننده پس از خریداری یا تأمین محصولات و خدمات به کار می‌گیرد. این سازوکارها شامل

نصب و راهاندازی مناسب، ضمانت‌نامه و تعهد قانونی، پشتیبانی فنی (خدمات پس از فروش) در زمینه مصرف و نیز مفاد مربوط به عودت، تعمیر و نگهداری می‌شوند.

محصولات و خدماتی که عملکرد رضایت‌بخشی، به دلیل نقص یا خرابی یا در نتیجه استفاده نادرست، ندارند ممکن است منجر به نقض حقوق مصرف‌کننده، همچنین اتلاف پول، منابع و زمان شوند.

سازمان‌ها بهتر است با رعایت منشور حقوق مصرف‌کننده (ارائه فاکتور، شرایط تعویض و مرجوعی نرخ‌گذاری، سیستم بارکد، معرفی نحوه ثبت شکایت) اقدام کنند.

تأمین‌کنندگان محصولات و خدمات می‌توانند با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت، رضایت مصرف‌کننده را افزایش و میزان شکایات را کاهش دهند. آنها بهتر است آگاهی روشنی در زمینه استفاده صحیح و نیز در زمینه اعاده یا جبران خسارت کارکرد معیوب یک کالا در اختیار مصرف‌کننده بگذارند. آنها همچنین می‌توانند بر اثربخشی رویه‌های خدمات پس از فروش، پشتیبانی و حل اختلاف، با کمک نظرسنجی از مصرف‌کنندگان، نظارت کنند.

#### ۶-۷-۶-۲ انتظارات و اقدام‌های مربوط

توصیه می‌شود سازمان:

- اقدام‌های لازم برای جلوگیری از وقوع شکایات<sup>[4]</sup> نظیر پیشنهاد به مصرف‌کنندگان (از جمله خریداران از طریق فروش از راه دور/ اینترنتی) تعیین کند، که اختیار بازگرداندن محصولات در یک دوره زمانی مشخص یا روش‌های جبرانی دیگر را ارائه کند؛
- شکایت را بررسی کند و فعالیت‌های خود را در پاسخ به شکایات بهبود بخشد؛
- در صورت امکان، تعهدنامه‌های قانونی ارائه دهد که از زمان ضمانت‌نامه قانونی بیشتر باشد و برای زمان مورد انتظار عمر محصول مناسب باشد؛
- به روشنی اطلاعات مربوط به چگونگی دسترسی به خدمات پس از فروش پشتیبانی، حل اختلاف و سازوکارهای جبران خسارت را در اختیار مصرف‌کننده قرار دهد<sup>[5][6]</sup>؛
- سیستم‌های مشاوره و پشتیبانی کافی و مؤثری ارائه دهد؛
- تعمیر و نگهداری را با قیمت قابل قبول ارائه کند و اطلاعات در مورد در دسترس بودن لوازم یدکی محصولات را به سهولت در اختیار مصرف‌کنندگان بگذارد؛
- از رویه‌های حل اختلاف، حل کشمکش و جبران خسارت بر مبنای استانداردهای ملی و بین‌المللی (ISO 10002) استفاده کند، به نحوی که برای مصرف‌کنندگان بدون هزینه یا با کمترین هزینه<sup>[5][6]</sup> باشد و نیازی به صرف نظر کردن مصرف‌کنندگان از حقوق خود برای اقامه دعوی و جبران خسارت نباشد.

- از روش‌های نوین نظارت و بازرسی به منظور رسیدگی به شکایات و حل اختلافات با امکان رصد و گزارش‌گیری از نتایج شکایات‌ها استفاده کند.

#### پیرابند ۱۱- حل اختلاف

خانواده استانداردهای مدیریت کیفیت سازمان ISO، مجموعه‌ای از سه استاندارد راهنما را در بردارد که مربوط به قواعد رضایت مشتری (که برای کاهش احتمال بوجود آمدن شکایات طراحی شده است)، رسیدگی به شکایات و حل اختلاف بیرونی (در شرایطی که شکایات در درون سازمان قابل حل نیستند) طراحی شده است. این سه استاندارد در کنار هم یک رویکرد منظم برای جلوگیری از طرح شکایات، رسیدگی به آنها و حل اختلاف دارند. سازمان‌ها همچنین می‌توانند بر اساس نیازها و موقعیت‌ها، یک یا چند استاندارد را به کار گیرند. راهنمایی این استانداردها به سازمان‌ها در جهت انجام تعهدات خود برای جبران خسارت مشتریان و فرصت دادن به آنها برای شنیده شدن، کمک می‌کند. این استانداردها عبارت است از:

- استاندارد ISO 10001، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای سازمان‌ها<sup>[4]</sup>، این استاندارد در توسعه و اجرای مؤثر، عادلانه و دقیق اصول رفتاری کمک می‌کند

- استاندارد ISO 10002، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها<sup>[5]</sup>، این استاندارد، راهنمایی را برای چگونگی پاسخگویی عادلانه و مؤثر به شکایات مربوط به محصولات و خدمات ارائه می‌کند.

- استاندارد ISO 10003، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای حل و فصل اختلاف برون سازمانی<sup>[6]</sup>، این استاندارد مربوط به شرایطی است که سازمان‌ها قادر به حل شکایات از طریق سازوکارهای داخلی رسیدگی به شکایات نیستند.

#### ۶-۷-۷ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۵: حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کننده

##### ۶-۷-۷-۱ توصیف مسئله

حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کنندگان به منظور حراست از حق حریم خصوصی بنا شده است و از طریق محدود کردن انواع اطلاعات جمع‌آوری شده و نیز راه‌های کسب، استفاده و حفاظت این اطلاعات امکان‌پذیر است. افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی (شامل تراکنش مالی) و آزمایش ژنتیک و نیز رشد پایگاه‌های داده در مقیاس بزرگ، نگرانی در مورد چگونگی حفاظت از اطلاعات خصوصی مصرف‌کننده، به‌ویژه در مورد اطلاعات قابل شناسایی فردی را ایجاد می‌کند <sup>[36][123][124][125]</sup>.

سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از سیستم‌های دقیق برای به دست آوردن، استفاده و محافظت از داده‌های مصرف‌کننده، اعتبار خود و اعتماد مصرف‌کنندگان را حفظ کنند.

##### ۶-۷-۷-۲ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

برای جلوگیری از نقض حریم خصوصی در حین جمع‌آوری و پردازش اطلاعات، یک سازمان بهتر است:

- جمع‌آوری اطلاعات شخصی را تنها به اطلاعاتی که برای تهیه محصولات با خدمات ضروری هستند یا با آگاهی و موافقت داوطلبانه مصرف‌کننده به دست می‌آیند، محدود کند؛

- از ارائه پیشنهادهای خاص یا از استفاده از خدماتی که مشروط به توافق مصرف‌کنندگان برای استفاده ناخواسته از اطلاعات برای اهداف بازاریابی هستند، خودداری کند؛
- اطلاعات را تنها با روش‌های قانونی و عادلانه به دست آورد؛
- هدف از گردآوری اطلاعات را قبل یا در هنگام جمع‌آوری اطلاعات شخصی مشخص کند؛
- اطلاعات شخصی مصرف‌کنندگان برای مقاصدی غیر از آنچه مشخص شده از جمله بازاریابی در دسترس قرار نگیرد یا افشا نشود، مگر با رضایت آگاهانه و داوطلبانه مصرف‌کننده یا در مواقع لازم توسط قانون؛
- این حق را برای مصرف‌کنندگان قائل شود تا به بررسی وجود اطلاعات از آنان نزد سازمان پردازند و مطابق قانون، این اطلاعات را به چالش بکشند. در صورت لزوم این اطلاعات بهتر است حذف، تصحیح، تکمیل یا تغییر داده شوند؛
- اطلاعات شخصی با استفاده از ضمانت امنیتی مناسب محافظت شود؛
- در مورد تحولات، عملیات و سیاست‌های مربوط به داده‌های شخصی آزادانه رفتار شود و راه‌های آسانی را برای اثبات وجود، ماهیت و کاربردهای اصلی داده‌های شخصی ارائه دهد؛
- هویت و مکان معمول فرد مسئول حفاظت اطلاعات در سازمان (برخی مواقع کنترل‌کننده اطلاعات نامیده می‌شود) را آشکار کند، و این را به دلیل رعایت اقدام‌های بالا و قوانین قابل اجرا مسئول بداند.

#### ۸-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف‌کننده: ۶ دسترسی به خدمات ضروری

#### ۱-۸-۷-۶ توصیف مسئله

اگرچه دولت مسئول تضمین رعایت حق برآوردن نیازهای اساسی است، اما در بسیاری از شرایط، دولت حفاظت از این حق را تضمین نمی‌کند. حتی در مواردی که برخی نیازهای اساسی مانند حق مراقبت‌های بهداشتی و سلامتی برآورده شوند، حق دسترسی به خدمات ضروری، مانند برق، گاز، آب، تلفن، ارتباطات، خدمات فاضلاب زهکشی و ارتباطات ممکن است کاملاً به دست نیاید. یک سازمان می‌تواند در برآورده شدن این حقوق مشارکت داشته باشد<sup>[155]</sup>.

#### ۲-۸-۷-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

سازمان که خدمات ضروری را ارائه می‌کند، توصیه می‌شود:

- از ارائه خدمات ضروری به مصرف‌کنندگان در صورت عدم پرداخت صورتحساب‌های خود بدون در نظر گرفتن مهلت مناسب برای پرداخت خودداری کنند؛ همچنین بهتر است در صورت عدم پرداخت صورتحساب به قطع جمعی خدمات برای تمامی مصرف‌کنندگان بدون در نظر گرفتن پرداخت جریمه متوسل نشود؛

- در تعیین قیمت‌ها و هزینه‌ها، هر جا که مجاز باشد به افراد نیازمند تعرفه یارانه‌ای پیشنهاد دهد؛
- در ارائه اطلاعات مربوط به تعیین قیمت‌ها و هزینه‌ها شفاف عمل کند؛
- پوشش خدمات خود را گسترش داده و فارغ از هرگونه تبعیض برای همه گروه‌های مصرف‌کننده، خدمات مشابه/ بدون تبعیض با کیفیتی یکسان ارائه دهد؛
- هرگونه توقف یا کاهش عرضه را منصفانه با قوانین موضوعه را برای همه گروه‌های مصرف‌کننده مدیریت کنند؛<sup>۱</sup>
- سامانه‌های خود را برای کمک به پیشگیری از اختلال در ارائه خدمات، نگهداری و به‌روزرسانی کند.

#### ۹-۷-۶ مسئله مربوط به مصرف‌کننده ۷: آموزش و آگاهی

##### ۱-۹-۷-۶ توصیف مسئله

اقدام‌های آموزشی و آگاهی‌بخش به مصرف‌کنندگان این امکان را برای آنان فراهم می‌کند تا از حقوق و مسئولیت‌های خود به خوبی آگاه و مطلع شوند، نقش فعالی را برعهده گیرند، تصمیم‌های آگاهانه‌تری در ارتباط با خرید اتخاذ کنند و با مسئولیت‌پذیری مصرف کنند. مصرف‌کنندگان محرومی که در مناطق شهری و روستایی ساکن هستند، مانند مصرف‌کنندگان کم‌درآمد و کم‌سواد، نیاز ویژه‌ای به آموزش و افزایش آگاهی دارند. زمانی که میان یک سازمان و مصرف‌کننده قراردادی رسمی منعقد می‌شود، سازمان بهتر است اطمینان حاصل کند که مصرف‌کننده از تمام مقررات و حقوق قابل اجرا به نحو مناسبی مطلع شده است. هدف از آموزش مصرف‌کننده، تنها انتقال دانش نیست، بلکه توانمندسازی آنان برای عمل به آن دانش است، که شامل توسعه مهارت‌هایی برای ارزیابی محصولات و خدمات و انجام مقایسه بین محصولات و خدمات مختلف می‌شود. همچنین هدف آموزش به مصرف‌کننده، ایجاد آگاهی در مورد تأثیر انتخاب‌های مصرف‌بر دیگران و نیز بر توسعه پایدار است<sup>[154]</sup>. آموزش مصرف‌کننده، در صورت آسیب دیدن مصرف‌کننده هنگام استفاده از محصولات و خدمات، از سازمان سلب مسئولیت نمی‌کند.

#### ۲-۹-۷-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

- در آموزش مصرف‌کنندگان، سازمان در صورت امکان بهتر است موارد زیر را در نظر گیرد:
- ایمنی و سلامت، شامل خطرات محصول؛
- اطلاعات در مورد قوانین و مقررات مناسب، روش‌های جبران خسارت و سازمان‌ها و مؤسسات مرتبط با حمایت از حقوق مصرف‌کننده؛
- برچسب‌گذاری محصولات و خدمات و اطلاعات ارائه‌شده در کتاب‌های راهنما و دستورالعمل‌ها؛

---

۱- در راستای ماده ۲۵ قانون بهبود مستمر کسب و کار



- اطلاعات در مورد اندازه و وزن، قیمت‌ها، کیفیت، شرایط اعتباری و در دسترس بودن خدمات ضروری؛
- ارائه اطلاعاتی پیرامون ریسک و احتیاط‌های مرتبط با استفاده از محصول؛
- محصولات و خدمات مالی و تامین سرمایه؛
- حفاظت و صیانت از محیط زیست؛
- استفاده بهینه از مواد، انرژی و آب و ارتقای سواد/ آگاهی بخشی عمومی شهروندان در حوزه آب و انرژی؛
- مصرف پایدار؛
- دفع مناسب مواد بسته‌بندی، ضایعات و محصولات؛
- استفاده از ظرفیت‌های موسسات آموزشی یا سازمان‌های متولی در امر آموزش.

#### ۸-۶ جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی

##### ۱-۸-۶ مرور کلی بر جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی

امروزه رابطه سازمان‌ها با جوامعی که در آن فعالیت می‌کنند تا حد زیادی پذیرفته شده است. این ارتباط باید بر اساس جلب مشارکت جامعه محلی باشد تا بتواند منجر به توسعه آن جامعه شود.

مشارکت جامعه محلی، چه به صورت فردی و چه از طریق انجمن‌هایی که به دنبال افزایش منافع عمومی هستند موجب تقویت جوامع مدنی می‌شود. سازمان‌هایی که با جوامع محلی و نهادهای آنها بر اساس احترام رفتار می‌کنند، ارزش‌های مدنی و دموکراتیک را منعکس و تقویت می‌کند.

جامعه محلی، در این بند، به محل استقرار یا سایر سکونت‌گاه‌های اجتماعی واقع در نواحی جغرافیایی که به لحاظ فیزیکی نزدیک به سایت‌های سازمان هستند سازمان یا نواحی تأثیر آن اطلاق می‌شود. محدوده و اعضای جامعه متأثر از سازمان به میزان و ماهیت آن اثرات بستگی دارد. اما عموماً عبارت جامعه به گروهی از افراد که ویژگی‌های مشترک دارند، اشاره می‌کند. به‌عنوان مثال، اعضای یک جامعه مجازی دغدغه مسئله مشخصی را دارند.

مشارکت جامعه محلی و توسعه جامعه محلی، قسمت‌های جدایی‌ناپذیر توسعه پایدار هستند.

مشارکت جامعه محلی فراتر از شناسایی و مشارکت دادن ذی‌نفعان در بحث تأثیرات فعالیت‌های یک سازمان است و حمایت و ایجاد رابطه با جامعه محلی را نیز شامل می‌شود و علاوه بر موارد گفته شده، شامل شناسایی ارزش‌های جامعه محلی است. مشارکت جامعه محلی باید با این پیش‌فرض صورت گیرد که سازمان خود نیز یکی از ذی‌نفعان جامعه محلی است که منافع مشترکی با جامعه دارد.

مشارکت سازمان در توسعه جامعه می‌تواند به ارتقاء سطح به زیستن در جامعه کمک کند این توسعه معمولاً به معنای بهبود کیفیت زندگی مردم است. توسعه جامعه یک فرایند خطی نیست بلکه روندی طولانی‌مدت است که منافع گوناگون و متضادی را در برمی‌گیرد. خصوصیت‌های فرهنگی و تاریخی، هر جامعه را منحصر به فرد می‌سازد و بر امکان‌های آینده آن تأثیر می‌گذارد. بنابراین، توسعه جامعه نتیجه ویژگی‌های فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی بوده و به خصوصیات نیروهای اجتماعی حاضر در جامعه بستگی دارد. ذی‌نفعان جامعه محلی ممکن است منافع متفاوت و حتی متناقض در جامعه داشته باشند. ارتقای زیست بهتر جامعه نیازمند متعهد بودن به مسئولیت‌هایی مشترک برای رسیدن به هدفی مشترک است.

مسائل مرتبط با توسعه جامعه که یک سازمان می‌تواند در آن سهیم باشد مشتمل بر ایجاد اشتغال از طریق گسترش و تنوع‌بخشی به فعالیت‌های اقتصادی و توسعه فناوری است. توسعه جامعه همچنین می‌تواند، به‌وسیله سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی برای خلق ثروت و درآمد از طریق توسعه اقتصادی محلی، گسترش آموزش و برنامه‌های توسعه مهارت‌ها، ارتقا و حفظ فرهنگ و هنر و ارائه یا ارتقای خدمات سلامت جامعه محقق شود. توسعه جامعه می‌تواند شامل تقویت نهادهای اجتماعی، توانمندسازی جوامع محلی، گروه‌ها و انجمن‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO)، برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی، محیط زیستی و شبکه‌های محلی متشکل از نهادهای متعدد باشد.

توسعه جامعه محلی معمولاً زمانی اتفاق می‌افتد که نیروهای اجتماعی برای تقویت مشارکت عمومی تلاش می‌کنند و مترصد حقوق برابر و استانداردهای زندگی متعالی بدون تبعیض برای تمام شهروندان باشند. توسعه جامعه با رفتار مسئولانه اجتماعی افزایش می‌یابد.

سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی که به توسعه جامعه کمک می‌کنند، می‌توانند به حفظ و بهبود روابط سازمان با جوامع کمک کنند و لزومی نیست که این فعالیت‌ها در راستای فعالیت‌های اصلی سازمان باشند (به زیربند ۶-۸-۹ مراجعه شود).

درحالی‌که برخی از جنبه‌های اقدام‌های مورد بحث در این قسمت می‌تواند به عنوان اقدام‌های خیریه تلقی شود، اما فعالیت‌های خیریه به تنهایی هدف نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سازمان را محقق نمی‌کند (همانطور که در زیربند ۳-۳-۴ مورد بحث قرار گرفت).

## ۲-۸-۶ اصول و ملاحظات

### ۱-۲-۸-۶ اصول

علاوه بر اصول مسئولیت اجتماعی که در بند ۴ ذکر شده، اصول دیگری نیز در جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی قابل اعمال هستند که در ادامه به آن‌ها اشاره خواهد شد. توصیه می‌شود هر سازمان:

- در رویکرد جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی، خود را بخشی از جامعه و نه جدا از آن لحاظ کند؛

- حقوق اعضای جامعه را در رابطه با تصمیم‌گیری در خصوص جامعه خود به رسمیت بشناسد و به آن احترام بگذارد و به این ترتیب، بنا به روش انتخابی آنها، روش‌هایی را برای افزایش منابع و فرصت‌های اجتماعی دنبال کند؛
- در هنگام تعامل با جامعه، مشخصه‌های/ویژگی‌های اصلی جامعه اعم از فرهنگ‌ها، مذاهب، سنت‌ها و تاریخ جامعه را شناسایی کرده و مورد توجه قرار دهد؛ و
- ارزش و اهمیت کار مشارکتی را به رسمیت شناخته و به حمایت از تبادل تجربیات، منابع و فعالیت‌ها بپردازد.

#### ۶-۸-۲-۲ ملاحظات

بیانیه کپنهاگ<sup>[157]</sup> «نیاز فوری برای مقابله با چالش‌های عمیق اجتماعی به‌ویژه فقر، بیکاری و محرومیت اجتماعی» را به رسمیت می‌شناسد. اعلامیه و برنامه عملی اعلامیه کپنهاگ، جامعه بین‌الملل را به غلبه بر فقر و دستیابی به هدف حق انتخاب آزادانه مشاغل مولد با دستمزد مناسب و همچنین تقویت نهادینه‌سازی اجتماعی برای دستیابی به اهداف توسعه، متعهد کرده است.

بیانیه توسعه هزاره سازمان ملل متحد اهدافی را تعیین می‌کند که به برطرف کردن چالش‌های اصلی توسعه در جهان کمک خواهند کرد (به پیرابند ۱۲ مراجعه شود). این بیانیه<sup>[153]</sup> تأکید کرده است که اگرچه توسعه باید در ابتدا در راستای سیاست‌گذاری‌های عمومی بوده و توسط آنها راهبری شود، اما فرایند توسعه به کمک همه سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی، بزرگ و کوچک بستگی دارد. جلب مشارکت جامعه محلی سهم به‌سزایی در دستیابی به این اهداف در سطح محلی دارد.

بیانیه ریو درباره محیط‌زیست و توسعه در دستور کار ۲۱ تصریح شده است که فرایندی برای ایجاد یک برنامه اقدام جامع است و می‌تواند به‌صورت محلی توسط سازمان‌ها در تمام حوزه‌هایی که فعالیت‌های انسانی بر محیط زیست و جامعه اثر می‌گذارد، اجرا شود.

#### پیرابند ۱۲- اهداف توسعه هزاره

اهداف توسعه هزاره (MDGs)<sup>[153]</sup> اهدافی برای پاسخگویی به چالش‌های اصلی توسعه در سطح جهان هستند که هشت هدف را در برمی‌گیرند و باید تا سال ۲۰۱۵ نیز تحقق یابند. اهداف توسعه هزاره از اقدام‌ها و اهداف مندرج در بیانیه هزاره سازمان ناشی می‌شوند. این هشت هدف عبارت است از:

- ۱- ریشه‌کنی فقر و گرسنگی مفرط؛
- ۲- دسترسی همگانی به آموزش اولیه؛
- ۳- ارتقای برابری جنسیتی و توانمندسازی زنان؛
- ۴- کاهش مرگ و میر کودکان؛
- ۵- بهبود سلامت مادران؛
- ۶- مبارزه با HIV/AIDS، مالاریا و سایر بیماری‌ها؛
- ۷- تضمین پایداری محیط زیست؛

۸- گسترش یک مشارکت جهانی برای توسعه؛

اهداف توسعه هزاره به ۱۸ هدف کمی تقسیم می‌شوند که با ۴۸ متغیر شاخص اندازه‌گیری می‌شود.

هر سازمان باید هنگام تعامل با جامعه محلی، حمایت از سیاست‌گذاری‌های عمومی مرتبط را در نظر گیرد. این امر ممکن است فرصت‌هایی را برای به دستیابی به نتایج مطلوب برای ترویج توسعه پایدار از طریق چشم‌انداز و درک مشترک از اولویت‌های توسعه و مشارکت‌های مرتبط را به حداکثر برساند.

سازمان‌ها اغلب برای دفاع و پیشبرد منافع خود به مشارکت و همکاری با سایر ذی‌نفعان می‌پردازند.

با آن حال، این همکاری‌ها باید منافع اعضای خود را بر مبنای رعایت حقوق افراد و گروه‌های دیگر مدنظر قرار دهند و همواره در راستای افزایش رعایت حاکمیت قانون و فرایندهای دموکراتیک اقدام کنند.

سازمان پیش از تصمیم‌گیری در مورد رویکرد مشارکت و توسعه جامعه محلی، بهتر است در خصوص تأثیرات بالقوه خود بر جامعه تحقیق کرده و برای کاهش تأثیرات منفی و بهینه‌سازی تأثیرات مثبت برنامه-ریزی کند.

توصیه می‌شود یک سازمان به هنگام برنامه‌ریزی برای مشارکت و توسعه جامعه، باید به دنبال برقراری تعامل با طیف گسترده‌ای از ذی‌نفعان خود باشد (به زیربندهای ۴-۵، ۵-۳ و بند ۷ مراجعه کنید). علاوه بر این، شناسایی و مشاوره و در صورت امکان، حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر مورد تبعیض واقع شده یا کمتر دیده شده، اهمیت به‌سزایی دارد.

مهم‌ترین زمینه‌ها برای ایجاد مشارکت و توسعه جامعه، بستگی به جامعه خاص مورد نظر و نیز دانش منحصر به‌فرد، منابع و ظرفیتی دارد که هر سازمان با خود به آن جامعه عرضه می‌کند.

برخی از فعالیت‌های یک سازمان ممکن است منحصراً برای کمک به توسعه جامعه در نظر گرفته شود؛ اما ممکن است سایر فعالیت‌های آن سازمان اهداف شخصی سازمان را دنبال کند که به طور غیرمستقیم به ارتقای توسعه عمومی جامعه کمک کند.

سازمان می‌تواند با نهادینه‌سازی مفهوم مشارکت جامعه در تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود، تأثیرات منفی را به حداقل برساند یا از آنها اجتناب کند و منافع حاصل از فعالیت‌ها و توسعه پایدار را در جامعه به حداکثر برساند. سازمان می‌تواند از مهارت‌های تخصصی خود برای مشارکت جامعه استفاده کند (به پیرابند ۱۳ مراجعه شود).

#### پیرابند ۱۳- کمک به توسعه جامعه از طریق فعالیت‌های اصلی سازمان

چند نمونه از روش‌هایی که از طریق آن فعالیت‌های اصلی سازمان می‌توانند به توسعه جامعه کمک کنند، عبارت است از:

- یک شرکت که تجهیزات کشاورزی را می‌فروشد، می‌تواند آموزش‌های مربوط به فنون کشاورزی را ارائه دهد؛
- شرکتی که قصد احداث جاده (راه ارتباطی) را دارد می‌تواند جامعه را در مرحله برنامه‌ریزی مشارکت دهد تا مشخص شود چگونه راهی که ساخته می‌شود نیازهای جامعه را نیز برآورده کند. (برای مثال: فراهم کردن امکان دسترسی برای کشاورزان محلی)؛

- اتحادیه‌های اصناف می‌توانند از طریق شبکه اعضای خود برای انتشار اطلاعاتی در زمینه بهداشت و سلامت جامعه بهره گیرند؛
- یک صنعت با مصرف آب بالا می‌تواند با تأسیس کارخانه تصفیه آب برای برطرف کردن نیازهای خود، برای جامعه محلی اطراف خود نیز آب سالم فراهم کند؛
- یک انجمن حفاظت از محیط زیست که در یک منطقه دوردست فعالیت می‌کند، می‌تواند منابع مورد نیاز برای فعالیت‌های خود را از تجار و تولیدکنندگان محلی خریداری کند؛
- یک باشگاه تفریحی می‌تواند امکانات خود را برای فعالیت‌های آموزشی در اختیار بزرگسالان بی‌سواد جامعه محلی قرار دهد.

یک سازمان ممکن است با بحران‌های جنگی و یا شرایط دیگر که موجب اختلال در زندگی جامعه، تشدید مشکلات اقتصادی و اجتماعی جامعه و یا افزایش ریسک نقض حقوق انسانی، می‌شوند، مواجه شود (به زیربند ۶-۳-۴ مراجعه شود). نمونه‌هایی از چنین شرایطی عبارت است از: فوریت‌های مربوط به امنیت غذایی، بلایای طبیعی مانند سیل، خشکسالی، سونامی و زلزله، جابه جایی جمعیت و درگیری‌های مسلحانه. سازمان‌هایی که شرکا و یا ذی‌نفعانی در یک منطقه آسیب‌دیده دارند یا در آن منطقه فعالیت می‌کنند، بهتر است به رفع و یا بهبود این شرایط کمک کنند و یا ممکن است آنها مایل به انجام این کار بر مبنای مسائل انسان‌دوستانه باشند.

سازمان‌ها می‌توانند از طرق مختلف، از امداد رسانی گرفته تا تلاش‌هایی برای بازسازی، یاری‌رسان باشند. در هر حال، بهتر است برای کاهش درد و رنج انسان‌ها اقدام‌هایی انجام شود و آسیب‌پذیرترین اقشار جامعه در شرایط خاص، از جمله زنان و کودکان، مورد توجه ویژه قرار گیرند. کرامت انسانی و حقوق همه قربانیان باید محترم شمرده شده و مورد حمایت قرار گیرد.

در شرایط بحران داشتن عکس‌العمل هماهنگ بسیار مهم است، از این‌رو همکاری با مقامات دولتی و در صورت امکان، سازمان‌های بین‌المللی بشردوستانه و دیگر نهادهای مرتبط، از اهمیت به‌سزایی برخوردار است.

### ۳-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۱: مشارکت جامعه محلی

#### ۱-۳-۸-۶ توصیف مسئله

مشارکت جامعه محلی، همکاری فعالانه سازمان با جامعه به شمار می‌آید. این مشارکت اهدافی چون پیشگیری از وقوع مشکلات و حل آنها، تقویت همکاری با سازمان‌های محلی و ذی‌نفعان را دنبال می‌کند و علاقه سازمان برای حضور در جامعه به عنوان شهروند سازمانی خوب را نشان می‌دهد. این کار به عنوان جایگزینی برای مسئولیت سازمان در قبال تأثیرات بر اجتماع و محیط زیست قلمداد نمی‌شود. به طور کلی سازمان‌ها از طریق همکاری و حمایت از نهادهای مدنی و مشارکت در شبکه‌های گروهی و فردی که جامعه مدنی را تشکیل می‌دهند، به جوامع خود کمک می‌کنند.

مشارکت جامعه محلی همچنین به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با نیازها و اولویت‌های جامعه آشنا شوند، به‌نحوی که تلاش‌های توسعه‌ای و سایر اقدام‌های سازمان با نیازها و اولویت‌های جامعه هماهنگ باشد. به عنوان مثال یک سازمان می‌تواند از طریق حضور در نشست‌ها/مجامع ایجاد شده توسط مقامات محلی و انجمن‌های ساکنان و یا ایجاد چنین مجامعی به مشارکت در جامعه بپردازد.

برخی از جوامع بومی، انجمن‌های محلی یا شبکه‌های اینترنتی، بدون تشکیل یک «سازمان رسمی» مشغول به فعالیت هستند. سازمان‌ها بهتر است توجه داشته باشد که انواع مختلفی از گروه‌ها، رسمی و غیررسمی وجود دارد که می‌توانند به توسعه کمک کنند توصیه می‌شود سازمان‌ها حقوق فرهنگی، اجتماعی و سیاسی این گروه‌ها را رعایت کنند.

بسیار مهم است که اقدام‌ها در راستای مشارکت در جامعه رعایت حاکمیت قانون را تایید کند و فرایندهای مشارکتی نیز حقوق افراد را رعایت کرده و به دیدگاه‌های دیگران برای بیان و دفاع از منافع خود توجه کنند.

#### ۶-۸-۳-۲ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان:

- در تعیین اولویت‌های سرمایه‌گذاری اجتماعی و فعالیت‌های توسعه جامعه محلی با گروه‌های نماینده جامعه مشورت کند. سازمان بهتر است توجه ویژه‌ای نسبت به گروه‌های آسیب‌پذیر و گروه‌هایی که مورد تبعیض و کم‌توجهی قرار گرفته‌اند، داشته باشد تا با آنها به‌گونه‌ای مشارکت داشته باشد که به افزایش امکانات و رعایت حقوق آنها کمک کند؛
- با جوامع در مورد شرایط توسعه که آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مشورت کند و خود را با آنها تطبیق دهد. مشاوره بهتر است مقدم بر اجرای اقدام‌های مرتبط با توسعه بوده و بر اساس اطلاعات کامل، دقیق و قابل دسترس باشد؛
- تا حد امکان و به‌صورت مناسب با هدف کمک به منفعت/خیر همگانی و اهداف توسعه جوامع با انجمن‌های محلی و سازمان‌های مردم‌نهاد مشارکت کند؛
- روابط شفاف خود را با مقامات محلی و نمایندگان سیاسی به دور از هر گونه رشوه یا اعمال نفوذ نامناسب حفظ کند؛
- مردم را به داوطلب شدن در انجام خدمات اجتماعی تشویق و حمایت کند؛ و
- به تدوین سیاست‌ها و ایجاد، اجرا، نظارت و ارزشیابی برنامه‌های توسعه کمک کند. در این راستا، یک سازمان بهتر است حقوق افراد را رعایت کند و نظرات دیگران را برای بیان و دفاع از منافع خود مورد توجه قرار دهد؛
- ملزومات و انگیزه برای مشارکت خودانگیخته جوامع محلی را فراهم کند. مشارکت «هدایت‌شده و بالا به پایین» کارساز نیست؛

- نسبت به تهیه و ارائه پیوست اجتماعی<sup>۱</sup> (ارزیابی اثرات اجتماعی) پیش از اجرای برنامه ها، طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای خود، اقدام کنند. توصیه می‌شود سازمان‌ها گزارش مصوب مطالعات پیوست اجتماعی این برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌ها را پیش از اجرای آنها به مدت حداقل شش ماه بر روی تارنمای مربوط به اشتراک عموم بگذارند.

#### ۴-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۲: آموزش و فرهنگ

##### ۱-۴-۸-۶ توصیف مسئله

آموزش و فرهنگ مبنا و سنگ بنای توسعه اجتماعی و اقتصادی و قسمتی از هویت جامعه هستند. حفظ و ترویج فرهنگ و ارتقا آموزش سازگار با حقوق بشر اثرات مثبتی در انسجام و توسعه اجتماعی دارد<sup>[151]</sup>.

##### ۲-۴-۸-۶ انتظارات و اقدام‌های و مرتبط

توصیه می‌شود سازمان:

- آموزش و پرورش را در همه سطوح ترویج و حمایت کند و در جهت بهبود کیفیت و دسترسی به آموزش، ارتقا دانش محلی و کمک به ریشه‌کن کردن بی‌سوادی مشارکت کند؛

- به‌ویژه، فرصت‌های یادگیری را برای گروه‌های آسیب‌پذیر یا تبعیض‌پذیر واقع شده تقویت کند؛

- ثبت‌نام کودکان در آموزش رسمی را تشویق کرده و در رفع موانع تحصیل کودکان (مانند کودکان کار)<sup>[135]</sup> کمک کند؛

- فعالیت‌های فرهنگی را در صورت لزوم ترویج دهد، فرهنگ‌های محلی و سنت‌های فرهنگی را که در راستای رعایت اصول حقوق بشر هستند به رسمیت بشناسد و برای آنها ارزش قائل شود؛

- به حقوق شهروندی احترام گذارد و اقدام‌هایی را برای حمایت از فعالیت‌های فرهنگی که موجب توانمندسازی گروه‌هایی که به‌صورت طولانی مدت محروم یا کم برخوردار بوده‌اند را در راستای مقابله با تبعیض انجام دهد؛

- تسهیل آموزش حقوق بشر و افزایش آگاهی را مدنظر قرار دهد؛

- به حفظ و حفاظت از میراث فرهنگی کمک کند، به‌ویژه در مواردی که فعالیت‌های سازمان بر آن تأثیر می‌گذارد<sup>[161][163][164]</sup>؛

- در صورت لزوم، استفاده از دانش بومی جوامع محلی را ترویج دهد<sup>[75]</sup>.

---

۱- موضوع تصویب نامه شماره ۳۴۷۲۳/ت/۵۵۶۱۸ ه مورخ ۴/۴/۹۹ هیئت وزیران

۵-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۳: اشتغال‌زایی و توسعه مهارت‌ها

۱-۵-۸-۶ توصیف مسئله

اشتغال یک هدف بین‌المللی شناخته‌شده مربوط به توسعه اقتصادی و اجتماعی است. تمام سازمان‌های کوچک و بزرگ می‌توانند از طریق اشتغال‌زایی در کاهش فقر و توسعه اقتصادی و اجتماعی سهیم باشند. برای ایجاد اشتغال، کارفرمایان بهتر است راهنمایی‌های مرتبط ارائه‌شده در زیربند ۳-۶ و ۴-۶ را رعایت کنند.

توسعه مهارت‌های متناسب با کسب و کار یک مؤلفه اساسی در ارتقا سطح اشتغال و کمک به افراد در تأمین کار شایسته و مولد است و برای توسعه اقتصادی و اجتماعی حیاتی است.

۲-۵-۸-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود یک سازمان:

- اثرات تصمیم‌های سرمایه‌گذاری خود را بر اشتغال‌زایی تحلیل کنند و در صورت صرفه و ماندگاری اقتصادی در راستای فقرزدایی از طریق اشتغال‌زایی سرمایه‌گذاری مستقیم کنند؛
- تأثیر انتخاب فناوری بر اشتغال را در نظر گیرد و در جایی که به لحاظ اقتصادی ماندگاری درازمدت داشته باشد، فناوری‌هایی را انتخاب کند که موجب افزایش فرصت‌های شغلی در دراز مدت می‌شوند؛
- تأثیر تصمیم‌های برون‌سپاری بر اشتغال‌زایی، هم در تصمیم‌گیری‌های درون سازمانی و هم بر سازمان‌های بیرونی که تحت تاثیر این تصمیم‌ها قرار می‌گیرند را بررسی کند؛
- مزایای (امنیت شغلی) اشتغال مستقیم را نسبت به استفاده از کار موقت مدنظر قرار دهد؛
- مزایای اشتغال‌زایی به‌نحوی باشد ویژگی‌های کار شایسته را مدنظر قرار دهد؛
- شرکت در برنامه‌های توسعه مهارت‌های محلی و ملی، از جمله برنامه‌های کارآموزی، برنامه‌های متمرکز بر گروه‌های خاص محروم (کمتر برخوردار)، برنامه‌های یادگیری مادام‌العمر و طرح‌های شناسایی و صدور گواهی‌نامه مهارت‌ها را در نظر بگیرد؛
- همکاری سایر نهادهای جامعه (انجمن‌ها، نهادها و غیره) به ارتقا و بهبود برنامه‌های توسعه مهارت در جوامعی که این مهارت‌ها به طور مناسب و کافی مورد توجه قرار نمی‌گیرند، کمک کنند؛
- توجه ویژه به گروه‌های آسیب‌پذیر در راستای اشتغال و ظرفیت‌سازی؛
- کمک به ارتقا چارچوب‌های لازم برای اشتغال‌پذیری و توسعه کسب و کار با رویکرد رشد فراگیر را در نظر بگیرد؛



- در اجرای طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای، سازمان علاوه بر اولویت‌بخشی به جذب نیروی انسانی بومی در انجام امور عمومی و خدماتی، در انجام امور تخصصی نیز در شرایط برابر از نیروی کار صاحب صلاحیت جوامع محلی استفاده کند.

#### ۶-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۴: توسعه فناوری و دسترسی به آن

##### ۱-۶-۸-۶ توصیف مسئله

برای کمک به پیشرفت اقتصادی و اجتماعی، جوامع و نیاز اعضای آنها، در کنار موارد دیگر، به دسترسی کامل و ایمن به فناوری مدرن نیاز دارند. سازمان‌ها می‌توانند به توسعه جوامعی که در آنها فعالیت می‌کنند از طریق اعمال دانش تخصصی، مهارت‌ها و فناوری به طریقی که موجب تقویت توسعه منابع انسانی و بکارگیری فناوری کمک کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات از مهم‌ترین خصیصه‌های زندگی معاصر به‌شمار رفته و مبنای مهمی برای بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی هستند. دسترسی به اطلاعات، کلید غلبه بر نابرابری موجود بین کشورها، مناطق، نسل‌ها، جنسیت و غیره قلمداد می‌شود. سازمان می‌تواند از طریق آموزش، مشارکت و اقدام‌های دیگر باعث تقویت دسترسی بهینه به این فناوری‌ها شود.

##### ۲-۶-۸-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان به شیوه‌های زیر در توسعه فناوری در جامعه مشارکت کند:

- به نحوی در توسعه فناوری‌های نوآورانه مشارکت کند که به حل مسائل اجتماعی و محیط زیستی در جوامع محلی کمک کند؛

- در توسعه فناوری‌های به‌صرفه که به آسانی قابل جایگزین هستند و تأثیر مثبت به‌سزایی بر ریشه‌کنی فقر و گرسنگی دارند، مشارکت کند؛

- در صورت امکان از نظر اقتصادی، نسبت به توسعه دانش بومی بالقوه اقدام کند و در حین توسعه دانش و فناوری، رعایت به حقوق جامعه را نیز مدنظر قرار دهد؛

- مشارکت با سازمان‌هایی مانند دانشگاه‌ها یا آزمایشگاه‌های تحقیقاتی را به‌منظور افزایش توسعه علمی و فناوری با شرکای جامعه لحاظ کند و افراد محلی را در این کار به استخدام درآورد/ از نیروی کار محلی در این راستا بهره‌گیرد [124]؛

- در صورتی که از نظر اقتصادی امکان‌پذیر باشد، روش‌های انتقال و نشر فناوری را فراهم کند. در صورت لزوم یک سازمان بهتر است شرایط و ضوابط معقولی را برای اخذ مجوز یا انتقال فناوری تعیین کرده تا به توسعه محلی کمک کند. ظرفیت جامعه برای مدیریت فناوری بهتر است در نظر گرفته شده و افزایش داده شود.

۶-۸-۷ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۵: خلق ثروت و درآمدزایی

۶-۸-۷-۱ توصیف مسئله

بنگاه‌ها، اتحادیه‌ها، تشکل‌ها<sup>۱</sup> و تعاونی‌های رقابتی و متنوع، نقش مهمی در ایجاد درآمد و ثروت در هر جامعه دارند. این سازمان‌ها می‌توانند محیطی ایجاد کنند که موجب رونق کارآفرینی و ایجاد منافع پایدار در جوامع باشد. سازمان‌ها می‌توانند از طریق برنامه‌های آموزشی، ترویجی، کارآفرینی، تقویت تأمین‌کنندگان محلی و اشتغال اعضای جامعه، همچنین از طریق تلاش‌های گسترده‌تر برای تقویت منابع اقتصادی و روابط اجتماعی که رفاه اقتصادی و اجتماعی را تسهیل و یا منافع اجتماع را تأمین می‌کنند در خلق ثروت و درآمدزایی به‌نحو مثبتی اثرگذار باشند. همچنین سازمان‌ها می‌توانند از طریق کمک به ایجاد ثروت و درآمد در سطح محلی و ارتقای توزیع عادلانه منافع اقتصادی میان اعضای جامعه، نقش مهمی را در کاهش فقر ایفا کنند. برنامه‌های کارآفرینی و تعاونی‌هایی که زنان را مدنظر قرار می‌دهند از اهمیت خاصی برخوردار هستند، چرا که توانمندسازی زنان به افزایش رفاه و به زیستن جامعه به طور گسترده‌ای کمک می‌کند.

ثروت و درآمدزایی نیز به توزیع عادلانه منافع فعالیت اقتصادی بستگی دارد. دولت‌ها برای دستیابی درآمد به منظور رسیدگی به مسائل مهم توسعه به تعهدات مالیاتی سازمان‌ها، متکی هستند.

در بسیاری از شرایط، انزوای فیزیکی، اجتماعی و اقتصادی جوامع می‌تواند مانعی برای توسعه آنها باشد. سازمان‌ها می‌توانند با درگیر کردن افراد محلی، گروه‌ها و سازمان‌های محلی در فعالیت‌ها یا زنجیره ارزش خود، نقش مثبتی در توسعه جوامع داشته باشند. به این ترتیب، ملاحظات توسعه جامعه می‌تواند به قسمتی جدایی‌ناپذیر از فعالیت‌های اصلی سازمان تبدیل شود.

سازمان‌ها از طریق تبعیت از قوانین و مقررات در توسعه مشارکت می‌کنند. در برخی مواقع، عدم تبعیت از چارچوب‌های قانونی توسط برخی از گروه‌ها و جوامع محلی نتیجه فقر یا توسعه نیافتگی است. در این شرایط، سازمانی که درگیر گروه‌هایی است که خارج از چارچوب قانونی فعالیت می‌کنند، بهتر است هدف خود را بر کاهش فقر و ارتقا توسعه قرار دهند. سازمان همچنین بهتر است به دنبال ایجاد فرصت‌هایی باشد که این گروه‌ها را قادر به مطابقت بیشتری با قانون، به‌ویژه در مورد روابط اقتصادی کند.

۶-۸-۷-۲ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان:

- اثرات اقتصادی و اجتماعی ورود یا خروج از جامعه را در نظر بگیرید، از جمله اثرات آن بر منابع اساسی مورد نیاز برای توسعه پایدار جامعه؛
- از ابتکار عمل‌های مناسب به منظور ارتقاء تنوع فعالیت‌های اقتصادی موجود در جامعه حمایت کند؛

---

۱- تشکل‌هایی که جایگاه قانونی داشته باشند و به‌موجب قانون ایجاد شده باشند.

- به تامین کنندگان محلی کالاها و خدمات اولویت دهد و در صورت امکان به توانمندسازی تامین کنندگان محلی بپردازد؛
- ابتکار عمل‌هایی برای تقویت توانایی و فرصت‌های تامین کنندگان محلی برای مشارکت در زنجیره‌های ارزش را با توجه ویژه به گروه‌های کمتر برخوردار جامعه در نظر بگیرد؛
- کمک به سازمان‌ها را برای فعالیت در چارچوب قانونی مناسب در نظر بگیرید؛
- با سازمان‌هایی که به دلیل سطح پایین توسعه در تامین نیازهای قانونی مشکل دارند فقط در موارد زیر فعالیت اقتصادی داشته باشند:
  - زمانی که هدف، رفع و کاهش فقر باشد؛
- فعالیت‌های این سازمان‌ها در زمینه رعایت حقوق بشر باشد منوط به اینکه این سازمان‌ها به طور مستمر به سمت انجام فعالیت‌های خود در چارچوب قانونی مناسب حرکت کنند؛
- در برنامه‌ها و مشارکت‌های طولانی مدتی که به اعضای جامعه به ویژه زنان و دیگر گروه‌های اجتماعی کم برخوردار و اقشار آسیب‌پذیر در جهت ایجاد کسب و کار و تأسیس تعاونی‌ها در راستای بهبود بهره‌وری و ترویج کارآفرینی حمایت کنند. به عنوان مثال: این برنامه‌ها ممکن است شامل ارائه آموزش برنامه‌ریزی کسب و کار، بازاریابی، استانداردهای کیفی مورد نیاز برای تامین کنندگان، کمک‌های مدیریت و فنی، دسترسی به تامین منابع مالی و تسهیل سرمایه‌گذاری مشترک باشد؛
- مشوق استفاده بهینه از منابع در دسترس از جمله مراقبت (نگهداری) صحیح از حیوانات اهلی باشد؛
- راهکارهای مناسب برای دسترسی آسان‌تر سازمان‌های جوامع محلی به مایحتاج و امکانات را مورد توجه قرار دهد، برای مثال از جمله طریق در اختیار قراردادن مشخصات فنی و اطلاعات مرتبط با فرصت‌های خرید موجود؛
- از سازمان‌ها و افرادی که محصولات و خدمات مورد نیاز جامعه را فراهم می‌کنند، حمایت کرده و ایجاد اشتغال محلی و ارتباط با بازارهای محلی، منطقه‌ای و شهری را که برای رفاه جامعه مفید هستند، در اولویت قرار دهد؛
- راه‌های مناسب برای کمک به توسعه انجمن‌های کارآفرینان منطقه محور را در نظر گیرد؛
- دیون مالیاتی خود را پرداخت کند و اطلاعات لازم برای تعیین درست میزان مالیات قابل پرداخت را در اختیار مسئولان و مقامات مرتبط قرار دهد؛
- به وظایف قانونی خود در مستمری و حقوق بازنشستگی کارکنان عمل کند.

۸-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۶: سلامت

۱-۸-۸-۶ توصیف مسئله

سلامت یک جزء ضروری زندگی در جامعه و یک حق شناخته شده بشری است. تهدیدهای سلامت عمومی می‌توانند اثرات جدی بر جامعه داشته و روند توسعه را مختل کنند. بنابراین، تمام سازمان‌ها، بزرگ یا کوچک، بهتر است حق بر سلامت را رعایت کرده و با ابزارهای خود به شکل مقتضی در ارتقا و بهبود سلامت، پیشگیری از تهدیدهای سلامت و بیماری‌ها و در کاهش هرگونه آسیب به جامعه مشارکت کنند (همچنین به زیربندهای ۶-۴-۶، ۶-۵-۶ و ۶-۷-۴ مراجعه شود). این امر می‌تواند شامل شرکت در پوشش‌های سلامت عمومی نیز باشد. سازمان‌ها همچنین بهتر است در صورت امکان در جهت بهبود دسترسی به خدمات سلامت به خصوص از طریق تقویت و حمایت از خدمات عمومی مشارکت کنند. حتی در جوامعی که دولت مسئول تأمین سیستم سلامت عمومی است، تمام سازمان‌ها می‌توانند در بهبود سلامت آن جوامع مشارکت کنند. یک جامعه سالم از فشار بر بخش عمومی می‌کاهد و فضای اجتماعی و اقتصادی مناسبی را برای همه سازمان‌ها ایجاد می‌کند.

۲-۸-۸-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

توصیه می‌شود سازمان:

- به دنبال از بین بردن اثرات منفی هرگونه فرایند تولید محصول و یا خدمات ارائه شده توسط سازمان، بر سلامت جامعه باشد؛
- ترویج سلامتی را در نظر داشته باشد. برای مثال: توزیع و دسترسی به داروها و واکسیناسیون را تسهیل کند و مشوق سبک زندگی سالم باشد که شامل: ورزش و تغذیه مناسب، تشخیص زودهنگام بیماری‌ها، افزایش آگاهی نسبت به روش‌های پیشگیری از بارداری و پرهیز از مصرف محصولات و مواد ناسالم میشوند. تغذیه کودکان در این زمینه بهتر است مورد توجه خاص قرار گیرد؛
- در جهت افزایش آگاهی در زمینه تهدیدهای سلامتی و بیماری‌های خطرناک مانند HIV/AIDS، و بیماری‌های همه‌گیر (کرونا)، بیماری شایع سرطان، بیماری‌های قلبی، مالاریا، سل و چاقی مفرط مشارکت کند؛
- مشارکت در برنامه‌های غربالگری بیماری‌های شایع از قبیل سرطان و غیره با اولویت بر غربالگری کارکنان و خانواده کارکنان سازمان؛
- ایجاد گسترش فرهنگ خود مراقبتی از طریق برپایی پوشش‌ها، غرفه‌های سلامت و پوشش‌های سلامت؛
- مشارکت در بهبود ساختار شبکه بهداشتی درمانی و مشارکت در برنامه‌های ارتقای آمادگی سیستم سلامت؛
- مشارکت در ساخت و تجهیز مراکز بهداشتی درمانی در مناطق کم برخوردار؛

- مشارکت در تامین هزینه‌های درمانی و بیماران خاص و گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه؛
- حمایت از سازمان‌ها و تشکل‌های مردم‌نهادی که در حوزه سلامت ارائه خدمت می‌کنند.
- از دسترسی همگانی و طولانی مدت به خدمات ضروری برای مراقبت‌های سلامتی، آب سالم و بهداشت مناسب به منظور جلوگیری از بیماری‌ها، حمایت کند.

#### ۹-۸-۶ مسئله جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی ۷: سرمایه‌گذاری اجتماعی

##### ۱-۹-۸-۶ توصیف مسئله

سرمایه‌گذاری اجتماعی زمانی صورت می‌گیرد که سازمان‌ها منابع خود را در ابتکار عمل‌ها و برنامه‌هایی که هدف آنها بهبود جنبه‌های اجتماعی حیات جامعه است، سرمایه‌گذاری کنند. انواع سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی ممکن است شامل این موارد شوند:

پروژه‌های مربوط به آموزش، تحصیل، فرهنگ، مراقبت‌های سلامتی، درآمدزایی، توسعه زیرساخت‌ها، دسترسی بهتر به اطلاعات و یا هر فعالیت دیگری که احتمالاً موجب ارتقای اقتصادی و اجتماعی می‌شود.

به منظور شناسایی فرصت‌ها برای سرمایه‌گذاری اجتماعی، یک سازمان بهتر است مشارکت خود را با نیازها و اولویت‌های جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند و همچنین با در نظر گرفتن اولویت‌هایی که توسط سیاست‌گذاران ملی و محلی تعیین شده است، همسو کند. تبادل اطلاعات، مشاوره و مذاکره ابزارهای مفیدی در همکاری برای شناسایی فرصت‌ها و اجرای سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی هستند.

سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی مانع انجام فعالیت‌های نوع دوستانه (مانند کمک‌های بلاعوض، کارهای داوطلبانه و کمک‌های مالی / خیریه) نمی‌شوند.

سازمان‌ها همچنین بهتر است مشوق مشارکت جامعه محلی در طراحی و پیاده‌سازی پروژه‌ها باشند. این امر می‌تواند به بقا و موفقیت پروژه‌ها هنگامی که سازمان دیگر درگیر پروژه‌ها نیست، کمک کند. سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی بهتر است پروژه‌هایی را که در بلندمدت قابلیت رشد و ترقی دارند و به توسعه پایدار کمک می‌کنند، در اولویت قرار دهند. (سازمان‌ها همچنین بهتر است مشارکت جامعه را در طراحی و اجرای پروژه‌ها تشویق کنند زیرا این امر می‌تواند به بقا و رونق پروژه‌ها در زمانی که سازمان دیگر درگیر آن نیست کمک کند. سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی بهتر است پروژه‌هایی را که در بلندمدت قابل اجرا هستند و به توسعه پایدار کمک می‌کنند، در اولویت قرار دهند)

##### ۲-۹-۸-۶ انتظارات و اقدام‌های مرتبط

به سازمان توصیه می‌شود:

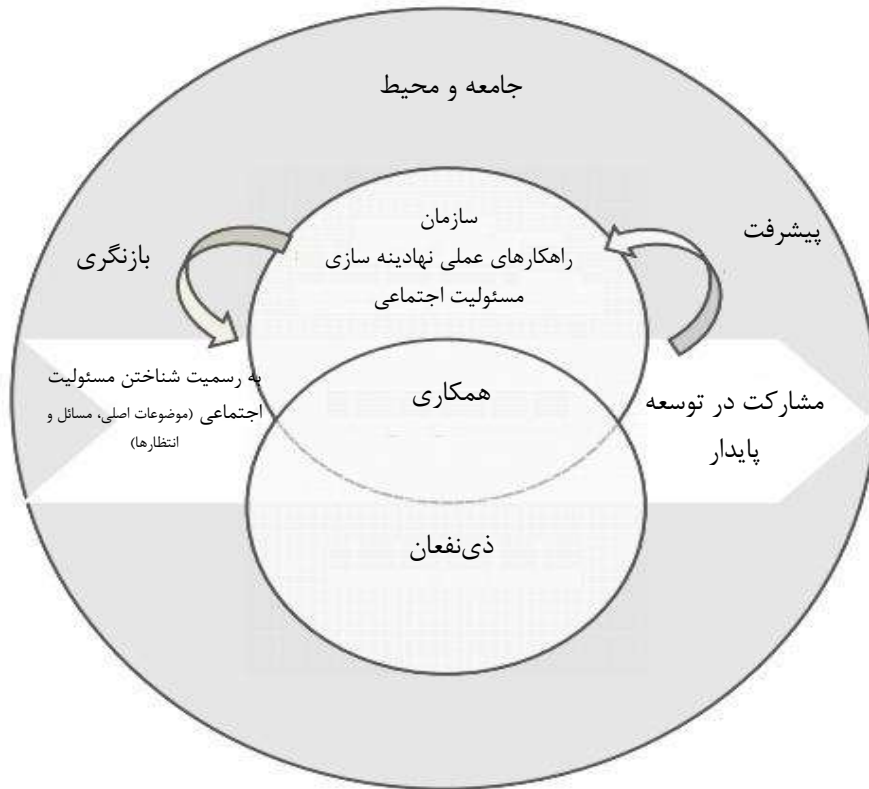
- ترویج ارتقای توسعه جامعه در برنامه‌ریزی پروژه‌های سرمایه‌گذاری اجتماعی را مورد توجه قرار دهد. تمامی اقدام‌ها بهتر است فرصت‌هایی را برای شهروندان، به عنوان مثال از طریق افزایش خرید محلی و هر گونه برون‌سپاری در جهت حمایت از توسعه جامعه محلی، فراهم کند؛
- از اقدام‌هایی که موجب وابستگی دائمی یک جامعه به فعالیت‌های نوع دوستانه/خیرخواهانه سازمان، حضور مداوم یا حمایت آن می‌شود، اجتناب کند؛
- ابتکار عمل‌های موجود مرتبط با جامعه خود را ارزیابی کرده و به جامعه و افراد درون سازمان گزارش داده و پیشرفت‌های محتمل را شناسایی کند؛
- با دیگر نهادها از جمله دولت، بنگاه‌های تجاری یا سازمان‌های مردم‌نهاد در جهت هم‌افزایی و استفاده بهینه از منابع تکمیلی، دانش و مهارت‌ها همکاری کند؛ و
- در برنامه‌هایی که دسترسی به مواد غذایی و سایر کالاهای ضروری را برای گروه‌های آسیب‌پذیر و یا مورد تبعیض واقع شده و افراد کم‌درآمد فراهم می‌کند، با لحاظ اهمیت توجه به قابلیت‌ها، منابع و فرصت‌های این افراد مشارکت کند.

## ۷ راهنمای نهادینه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

### ۱-۷ کلیات

بندهای قبلی این استاندارد اصول، موضوعات اصلی و مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی را مشخص کرده است. این بند، راهنمایی برای اجرایی کردن مسئولیت اجتماعی در سازمان ارائه می‌کند. در اغلب موارد، سازمان‌ها می‌توانند با گسترش سیستم‌های موجود، سیاست‌ها، ساختارها و شبکه‌های سازمان، مسئولیت اجتماعی را به اجرا درآورند، اگرچه برخی فعالیت‌ها احتمالاً با شیوه‌های جدید و با در نظر گرفتن طیف گسترده‌تری از عوامل انجام می‌شوند.

برخی سازمان‌ها ممکن است فنونی برای معرفی رویکردهای جدید در فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری خود، همراه با سیستم‌های مؤثر برای ارتباطات و بازنگری داخلی بنا نهاده باشند. برخی دیگر، نظام‌های کمتر توسعه‌یافته‌ای برای راهبری سازمان یا سایر جنبه‌های مسئولیت اجتماعی دارند. راهنمایی‌های زیر به منظور کمک به همه سازمان‌ها، صرف‌نظر از نقطه شروع، به منظور نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی و مطابق با شیوه‌ای که فعالیت می‌کنند، در نظر گرفته شده است (به شکل ۴ مراجعه شود).



شکل ۴- نهادینه سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

## ۲-۷ رابطه ویژگی‌های سازمان با مسئولیت اجتماعی

به منظور ایجاد مبنای آگاهانه برای نهادینه‌سازی مسئولیت‌های اجتماعی در کل سازمان، مفید است که سازمان چگونگی ارتباط میان ویژگی‌های کلیدی خود و مسئولیت اجتماعی را مشخص کند (به بند ۵ مراجعه شود). این بررسی همچنین به شناسایی و تعیین مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی و شناسایی ذی‌نفعان سازمان کمک خواهد کرد. در صورت امکان این بررسی باید شامل موارد ذیل باشد:

- نوع، هدف، ماهیت عملیات و اندازه سازمان؛
- حوزه‌هایی که سازمان در آن فعالیت می‌کند، شامل:
- یک چارچوب قانونی محکم برای تنظیم بسیاری از تصمیم‌ها و فعالیت‌های مربوط به مسئولیت‌های اجتماعی وجود دارد؛ و
- ویژگی‌های اجتماعی، محیط زیستی و اقتصادی حوزه‌های عملیاتی؛
- هرگونه اطلاعاتی درباره تاریخچه عملکرد سازمان در مورد مسئولیت اجتماعی؛
- ویژگی‌های نیروی کار یا کارکنان سازمان شامل نیروهای کار قراردادی؛
- سازمان‌های تابعه که سازمان با آن‌ها مشارکت می‌کند:

- فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط این سازمان‌ها انجام می‌شود؛ و
  - کدها یا سایر الزامات مرتبط با مسئولیت اجتماعی که توسط این سازمان‌ها ترویج می‌شوند؛
  - مأموریت، چشم‌انداز، ارزش‌ها، اصول و منشور اخلاقی / رفتاری خود سازمان؛
  - دغدغه‌های ذی‌نفعان داخلی و بیرونی مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
  - ساختارها و ماهیت تصمیم‌گیری در سازمان؛
  - زنجیره‌های ارزش سازمان.
- همچنین برای سازمان مهم است که از نگرش فعلی، میزان تعهد و درک مسئولیت اجتماعی توسط رهبری خود، آگاه باشد. درک کامل سازمان از اصول، موضوعات اصلی و منافع مسئولیت اجتماعی به نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در درون سازمان و حوزه نفوذ آن کمک شایانی خواهد کرد.

### ۳-۷ درک مسئولیت اجتماعی سازمان

#### ۱-۳-۷ ارزیابی بایسته

ارزیابی بایسته در حیطه مسئولیت اجتماعی، فرایندی جامع و کنشگرانه برای شناسایی اثرات بالفعل و بالقوه منفی اجتماعی، محیط زیستی و اقتصادی تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های یک سازمان با هدف کاهش آن اثرات است.

همچنین ارزیابی بایسته ممکن است منجر به تأثیرگذاری بر رفتار دیگران شود، به خصوص در جایی که ممکن است سازمان به‌عنوان یکی از عوامل شریک در نقض حقوق بشر یا سایر موضوعات، شناخته شود.

در هر ارزیابی بایسته، یک سازمان باید ماهیت کشوری که در آن کار می‌کند یا فعالیت‌هایی که در آن صورت می‌گیرد؛ تأثیرات بالفعل و بالقوه فعالیت‌های خود و احتمال پیامدهای منفی ناشی از اقدام‌های دیگر نهادها و یا اشخاصی که فعالیت‌هایشان ارتباط زیادی با سازمان دارد را در نظر گیرد.

فرایند ارزیابی بایسته، متناسب با اندازه و شرایط سازمان بهتر است شامل موارد زیر باشد:

- سیاست‌های سازمانی مرتبط با موضوع اصلی مرتبط که راهنمایی مفید را برای افراد درون سازمان و افرادی که رابطه نزدیکی با سازمان دارند، ارائه می‌کند؛
- ابزارهای ارزیابی چگونگی توانایی تأثیرگذاری فعالیت‌های موجود و پیشنهادی بر اهداف سیاستی؛
- ابزارهای نهادینه‌سازی موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان؛
- ابزارهای ردیابی عملکرد سازمان در طول زمان به منظور قادر بودن در ایجاد تنظیمات ضروری در اولویت‌ها و رویکرد؛ و
- اقدام‌های مناسب برای پاسخ به اثرات منفی تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌ها.



در جهت شناسایی زمینه‌های بالقوه اقدام‌های یک سازمان بهتر است تمام تلاش خود را به منظور درک بهتر چالش‌ها و معضلات از دیدگاه افراد و گروه‌های بالقوه آسیب‌دیده، به کار گیرد.

علاوه بر این خودارزیابی، سازمان ممکن است دریابد که در برخی موارد، این امکان و تناسب وجود دارد تا برای تأثیر بر رفتار دیگر نهادها و افزایش عملکرد خود در حوزه مسئولیت اجتماعی تلاش شود، به خصوص در مورد آنهایی که ارتباط نزدیکی با سازمان دارند یا جایی که سازمان به خصوص مسائل هنگامی که سازمان در حوزه بهبود عملکرد مسئولیت اجتماعی تجربه کسب می‌کند، ممکن است ظرفیت و تمایل سازمان به همکاری با دیگر نهادها در جهت حمایت از این هدف گسترش یابد.

### ۲-۳-۷ تعیین ارتباط و اهمیت مسائل و موضوعات اصلی برای یک سازمان

#### ۱-۲-۳-۷ تعیین میزان ارتباط

همه موضوعات اصلی، اما نه همه مسائل، به همه سازمان‌ها ارتباط دارند. یک سازمان بهتر است تمام موضوعات اصلی را برای شناسایی مسائل مرتبط بررسی کند.

در صورت لزوم در شروع فرایند شناسایی، سازمان باید:

- طیف کاملی از فعالیت‌های خود را فهرست کند؛
  - ذی‌نفعان را شناسایی کند (به زیربند ۵-۳ مراجعه شود)؛
  - حوزه فعالیت‌های خود و سازمان‌های تحت نفوذ آن را شناسایی کند. (در نظر داشته باشد) تصمیم‌ها و فعالیت‌های تأمین‌کنندگان و پیمانکاران، می‌تواند مسئولیت اجتماعی سازمان را تحت تأثیر قرار دهد؛
  - تعیین کند که کدام موضوعات و مسائل اصلی در هنگام انجام این فعالیت‌ها ممکن است در حوزه نفوذ یا درون زنجیره ارزش سازمان، رخ دهد. همچنین یک سازمان بهتر است با در نظر گرفتن قوانین حاکم؛
  - بررسی وسیعی از اشکال تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان که می‌تواند بر ذی‌نفعان و توسعه پایدار تأثیر گذارد.
  - بررسی اشکالی که ذی‌نفعان و موضوعات مسئولیت اجتماعی می‌توانند بر تصمیم‌ها، فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان تأثیر بگذارند؛ و
  - تمامی موضوعات مسئولیت اجتماعی مرتبط با فعالیت‌های روزانه و دیگر مسائلی که تنها در شرایط بسیار خاص رخ می‌دهند را مورد شناسایی قرار دهد.
- اگرچه خود سازمان ممکن است باور داشته باشد که مسئولیت اجتماعی خود را درک می‌کند (به زیربند ۵-۲-۳ مراجعه شود)، اما بهتر است مشارکت ذی‌نفعان را نیز در فرایند شناسایی برای گسترش

چشم‌انداز، موضوعات و مسائل اصلی در نظر گیرد. تشخیص این مسائل بسیار مهم است، اگر چه ممکن است ذی‌نفعان نتوانند موضوعات مرتبط را شناسایی کنند.

در بعضی موارد، سازمان ممکن است فرض کند به دلیل اینکه در حوزه‌هایی فعالیت می‌کند که قانون به موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی می‌پردازد، پس پیروی از قانون برای اطمینان از پاسخ به تمام مسائل مربوط به موضوعات اصلی کافی است. اما بررسی دقیق موضوعات و مسائل اصلی در بند ۶، ممکن است برخی مسائل مرتبطی را آشکار کند. که مقررات مربوط به آن وجود ندارد صراحت کافی برخوردار نیست.

حتی برای مسائل یا موضوعات اصلی تحت پوشش قانون، پاسخگویی به پیروی از قانون در برخی موارد، ممکن است اقدام‌هایی فراتر از انطباق ساده با آن را شامل شود. به عنوان مثال، اگرچه برخی قوانین و مقررات محیط زیستی میزان انتشار آلاینده‌های هوا یا آب را به مقادیر یا سطح خاصی محدود می‌کند، اما یک سازمان بهتر است از بهترین اقدام برای کاهش بیشتر انتشار این آلاینده‌ها یا تغییر فرایندهای خود، به منظور حذف کامل این قبیل آلاینده‌ها استفاده کند. نمونه‌های دیگر، مدرسه‌ای است که به طور داوطلبانه تصمیم به استفاده مجدد از آب باران برای اهداف بهداشتی می‌گیرد و بیمارستانی که تصمیم دارد نه تنها قوانین مربوط به اقدام‌های مرتبط با نیروی کار خود را رعایت کند، بلکه برنامه خاصی را برای حمایت از تعادل کار و زندگی کارکنان خود نیز راه‌اندازی کند.

#### ۷-۳-۲- تعیین اهمیت

هنگامی که یک سازمان طیف وسیعی از موضوعات مرتبط با تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود را شناسایی کرد، بهتر است با دقت به موارد شناسایی شده نگاه کند و مجموعه‌ای از معیارها را برای تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدام یک از موضوعات از اهمیت بیشتری برای سازمان برخوردار است، تهیه کند.

معیارهای احتمالی عبارت است از:

- میزان اثرات مسئله بر ذی‌نفعان و توسعه پایدار؛
- تاثیر بالقوه اقدام یا عدم اقدام بر مسئله؛
- سطح دغدغه ذی‌نفعان در مورد آن مسئله؛
- شناسایی انتظارات اجتماعی از رفتار مسئولانه در مورد این اثرات.

مسائلی که عموماً با اهمیت در نظر گرفته می‌شوند عبارتند از:

عدم پیروی از قوانین، تناقض با هنجارهای رفتاری بین‌المللی، نقض احتمالی حقوق انسانی، اقدام‌هایی که می‌توانند زندگی و سلامت را به خطر بیندازد و اقدام‌هایی که می‌توانند به طور جدی تأثیر منفی بر محیط زیست بگذارند.

### ۳-۳-۷ حوزه نفوذ سازمان

#### ۱-۳-۳-۷ ارزیابی حوزه نفوذ سازمان

حوزه‌های نفوذ سازمان از منابعی که در زیر آورده شده است نشأت می‌گیرد:

- مالکیت و حکمرانی: این مورد شامل نوع و میزان مالکیت یا حق نمایندگی در هیئت مدیره یک سازمان مرتبط را شامل می‌شود (در صورت وجود).
- رابطه اقتصادی: این مورد شامل سطح روابط اقتصادی و اهمیت نسبی آن رابطه برای هر یک از سازمان‌ها است. هرچه سازمان اهمیت بیشتر داشته باشد می‌تواند نفوذ بیشتری بر روی سازمان دیگر داشته باشد؛
- اختیارات قانونی / سیاسی: این امر برای مثال مبتنی بر مقررات قراردادهای لازم‌الاجرا یا وجود یک اختیار قانونی است که به سازمان توانایی تحمیل رفتارهای خاص به دیگران را می‌دهد؛
- افکار عمومی: این مورد، توانایی سازمان در تأثیرگذاری بر افکار عمومی و اثرات افکار عمومی بر عواملی که سازمان تلاش می‌کند بر آنها تأثیر داشته باشد را شامل می‌شود.
- تأثیرگذاری یک سازمان ممکن است به عوامل مختلفی از جمله نزدیکی فیزیکی، محدوده، قدمت و استحکام رابطه بستگی داشته باشد.

#### ۲-۳-۳-۷ اعمال نفوذ

سازمان می‌تواند از طریق اعمال نفوذ خود بر دیگران، در جهت افزایش اثرات مثبت بر توسعه پایدار یا به حداقل رساندن اثرات منفی یا هر دوی آنها عمل کند. به سازمان توصیه می‌شود به هنگام ارزیابی حوزه نفوذ و تعیین مسئولیت‌های خود، ارزیابی بایسته بکار بندد.

روش‌های اعمال نفوذ عبارت است از:

- تنظیم مقررات یا مشوق‌های قراردادی؛
- بیانیه‌های عمومی سازمان؛
- جلب مشارکت جامعه محلی، رهبران سیاسی، معتمدین محلی (که صاحب نفوذ اجتماعی می‌باشند)، و سایر ذی‌نفعان؛
- تصمیم‌گیری در مورد سرمایه‌گذاری؛
- به اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات؛
- انجام پروژه‌های مشترک؛
- ایجاد تعهد نسبت به تعامل مسئولانه و استفاده از روابط رسانه‌ای؛

- ترویج نمونه‌های موفق؛

- ایجاد مشارکت با انجمن‌های صنفی، سازمان‌ها و دیگران.

توصیه می‌شود یک سازمان جنبه‌های محیط زیستی، اجتماعی و حکمرانی و نیز مسئولیت اجتماعی سازمان‌هایی را که با آنها در ارتباط است یا قصد برقراری ارتباط با آنها را دارد، در نظر گیرد.

یک سازمان می‌تواند از طریق تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر ذی‌نفعان تأثیر بگذارد. علاوه بر این، از طریق ارائه اطلاعاتی که پایه و اساس این تصمیم‌ها و فعالیت‌ها را مشخص می‌سازد نیز می‌تواند ذی‌نفعان را تحت تأثیر قرار دهد.

اعمال نفوذ یک سازمان بهتر است همیشه با رفتارهای اخلاقی و سایر اصول و اقدام‌های مسئولیت اجتماعی هدایت شود (به بندهای ۴ و ۵ مراجعه شود). هنگام اعمال نفوذ، یک سازمان ابتدا بهتر است جلب مشارکت در گفتگو را با هدف ارتقا آگاهی از مسئولیت اجتماعی و تشویق رفتار مسئولانه اجتماعی در نظر گیرد. اگر گفتگو موثر نباشد، بهتر است اقدام‌های جایگزین از جمله تغییر ماهیت ارتباط در نظر گرفته شود.

در موقعیت‌هایی که سازمان، کنترل میدانی بر دیگران دارد، مسئولیت آن برای اقدام مشابه با مسئولیت در شرایطی است که سازمان کنترل رسمی دارد. کنترل میدانی/ واقعی بیانگر وضعیتی است که یک سازمان توانایی تحمیل تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود را به دیگر گروه‌ها داشته باشد، حتی اگر اختیار قانونی یا رسمی انجام آن را نداشته باشد.

#### ۷-۳-۴ اولویت‌بندی برای پرداختن به مسائل و موضوعات اصلی

سازمان بهتر است اولویت‌های خود را برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در تمام سازمان و اقدام‌های روزمره آن تعیین کند و به آن متعهد باشد. اولویت‌ها بهتر است از میان مسائلی که مهم و مرتبط در نظر گرفته می‌شوند، انتخاب شوند (به زیربند ۷-۳-۲ مراجعه شود). ذی‌نفعان نیز بهتر است در شناسایی اولویت‌ها مشارکت داده شوند (به ۵-۳ مراجعه شود). احتمال دارد که اولویت‌ها در طول زمان تغییر یابند.

سازمان‌ها بهتر است موارد زیر را برای تعیین اینکه آیا اقدامی برای پرداختن به یک موضوع از اولویت بالایی برخوردار است یا خیر، در نظر بگیرند:

- عملکرد فعلی سازمان با توجه به پیروی از قانونی، استانداردهای بین‌المللی، هنجارهای رفتاری بین‌المللی، پیشرفته‌ترین و بهترین روش‌ها؛

- اطمینان از این مسئله تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر توانایی سازمان در رسیدن به اهداف مهم دارد؛

- تأثیر بالقوه اقدام مرتبط در مقایسه با منابع مورد نیاز برای اجرا؛

- مدت زمان رسیدن به نتایج مطلوب؛

- اطمینان از اینکه در صورت عدم رسیدگی سریع، هزینه قابل توجهی به دنبال خواهد داشت؛ و

- سهولت و سرعت اجرا که ممکن است بر افزایش آگاهی و انگیزه برای اقدام در خصوص مسئولیت اجتماعی در درون سازمان تأثیر داشته باشد.  
ترتیب اولویت‌ها در بین سازمان‌ها متفاوت است.

علاوه بر تعیین اولویت‌ها برای اقدام‌های فوری، سازمان می‌تواند اولویت‌هایی را برای در نظر گرفتن مسائلی که مربوط به تصمیم‌ها و فعالیت‌های مورد انتظار سازمان در آینده، مانند ساخت و ساز، استخدام نیروی جدید و به‌کارگیری پیمانکاران یا فعالیت‌های جذب سرمایه مشخص کند.  
اولویت‌ها بهتر است در بازه زمانی معین و متناسب برای سازمان بازنگری و به‌روز شوند.

#### ۷-۴ اقدام‌های مورد نیاز نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان

##### ۷-۴-۱ افزایش آگاهی و ایجاد ظرفیت‌سازی برای مسئولیت اجتماعی

ایجاد مسئولیت اجتماعی در همه ابعاد فعالیت یک سازمان، تعهد و درک همه‌جانبه آن را در همه سطوح می‌طلبد. در مراحل اولیه تلاش‌های سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی، ایجاد آگاهی بهتر است بر افزایش درک جنبه‌های مسئولیت اجتماعی شامل اصول، موضوعات اصلی و مسائل متمرکز باشد.

تعهد و درک بهتر است از بالاترین سطح سازمان شروع شود. درک مزایای مسئولیت اجتماعی برای سازمان، می‌تواند نقش اساسی در ایجاد تعهد رهبری سازمان ایفا می‌کند. بنابراین بهتر است تلاش شود تا رهبری سازمان درک کاملی از پیامدها و مزایای مسئولیت اجتماعی داشته باشد.

برخی از کارکنان و قسمت‌های سازمان بیش از سایرین علاقه‌مند و پذیرای اقدام در عمل به مسئولیت اجتماعی هستند. سازمان‌ها بهتر است که تلاش‌های اولیه خود را روی چنین بخش‌های پذیرای متمرکز کند تا معنای مسئولیت اجتماعی را در عمل نشان دهند.

ایجاد فرهنگ مسئولیت اجتماعی در داخل سازمان ممکن است مدت زمان قابل توجهی طول بکشد، اما پیشرفت این موضوع با روش نظام‌مند و عمل بر مبنای ارزش‌ها و فرهنگ موجود، در بسیاری از سازمان‌ها مؤثر بوده است.

ایجاد ظرفیت برای اجرای اقدام‌های مسئولیت اجتماعی می‌تواند تقویت یا توسعه مهارت‌ها را در برخی حوزه‌های فعالیت مانند مشارکت ذی‌نفعان و بهبود دانش و درک کاربرد موضوعات اصلی به همراه داشته باشد. در این راستا سازمان‌ها بهتر است به بهترین شکل از دانش و مهارت‌های موجود افراد درون سازمان بهره‌گیرند. همچنین در صورت لزوم، سازمان بهتر است ایجاد ظرفیت و آموزش مدیران و کارکنان در زنجیره ارزش را نیز مدنظر قرار دهد. آموزش ویژه و تخصصی در برخی مسائل نیز می‌تواند مفید باشد.

برای نهادینه شدن موثر مسئولیت اجتماعی، سازمان ممکن است نیاز به تغییر در فرایندهای تصمیم‌گیری و حکمرانی را شناسایی کند که منجر به آزادی، اقتدار و انگیزه بیشتر برای پیشنهاد رویکردها و ایده‌های جدید

شود. سازمان همچنین ممکن است دریابد که بهتر است ابزار خود را برای پایش و سنجش برخی از جنبه‌های عملکرد خود بهبود بخشد.

آموزش و یادگیری مستمر در افزایش آگاهی و ایجاد ظرفیت برای مسئولیت اجتماعی نقش اساسی دارد. در این راستا، آموزش برای توسعه پایدار مسیر جدیدی را برای توانمندسازی افراد برای رسیدگی به مسائل مسئولیت اجتماعی از طریق تشویق آنها در جهت توجه به ارزش‌هایی که موجب اقدام‌های فعالانه و کنشگرانه می‌شود، ایجاد می‌کند<sup>[162]</sup>.

#### ۷-۴-۲ تعیین مسیر سازمان به سوی مسئولیت اجتماعی

بیانیه‌ها و اقدام‌های راهبری سازمان همراه با اهداف، آرمان‌ها، ارزش‌ها، اصول اخلاقی و راهبردهای سازمان، مسیر سازمان را تعیین می‌کنند. برای اینکه مسئولیت اجتماعی قسمت مهم و مؤثری از کارکرد سازمان باشد، توصیه می‌شود مسئولیت اجتماعی در این جنبه‌های سازمان منعکس شود.

بهتر است سازمان مسیر خود را طوری تعیین کند که مسئولیت اجتماعی را به قسمتی جدایی‌ناپذیر از سیاست‌ها، فرهنگ سازمانی، راهبردها، ساختارها و عملکرد خود تبدیل کند. برخی از روش‌هایی که می‌تواند برای انجام این کار انجام توصیه شود:

- در آرمان‌ها یا بیانیه چشم‌انداز سازمان به اینکه چگونه فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی بر عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود، اشاره شود.
- در هدف یا بیانیه مأموریت سازمان، شفاف و مختصر به جنبه‌های مهم مسئولیت اجتماعی از جمله اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی که به تعیین نحوه عملکرد سازمان کمک می‌کند، اشاره شود.
- تدوین و اتخاذ منشور اخلاقی مکتوب که تعهد سازمان به مسئولیت اجتماعی را از طریق تفسیر اصول و ارزش‌ها به بیانیه‌هایی در مورد رفتار مناسب، مشخص می‌کند. این منشور بهتر است بر مبنای اصول و راهنماهای مسئولیت اجتماعی که در بند ۴ و ۶ ذکر شدند، باشند؛
- مسئولیت اجتماعی را به عنوان عنصر کلیدی راهبردهای سازمان از طریق نهادینه آن در نظام‌ها، فرایندها و تصمیم‌گیری، در نظر گیرد؛
- اولویت‌های اقدام در زمینه مسائل و موضوعات اصلی را با راهبردها، فرایندها و زمان‌بندی‌ها به اهداف سازمانی قابل مدیریت تبدیل کند. اهداف بهتر است مشخص و قابل اندازه‌گیری یا قابل تأیید باشند. استفاده از اطلاعات ذی‌نفعان در کمک به انجام این فرایند نیز ارزشمند است. برنامه‌های تفصیلی برای دستیابی به این اهداف، شامل مسئولیت‌ها زمان‌بندی‌ها، بودجه و تأثیر آن بر سایر فعالیت‌های سازمان، بهتر است جزء مهمی در تدوین اهداف و راهبردها برای رسیدن به آنها باشند.
- سازمان تدوین گزارش مسئولیت اجتماعی (گزارش پایداری) را در برنامه‌های عملکرد سالانه لحاظ کند.

### ۳-۴-۷ ایجاد مسئولیت اجتماعی در حکمرانی، نظام‌ها و فرایندهای سازمانی

یکی از راه‌های مهم و مؤثر برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان، حکمرانی سازمانی است، نظامی که بر اساس آن تصمیم‌ها در جهت نیل به اهداف، اتخاذ و اجرا می‌شوند.

توصیه می‌شود سازمان به صورت روش مند و بر اساس وجدان کاری خود، تأثیرات مرتبط با هر یک از موضوعات اصلی و همچنین اثرات سازمان را در حوزه نفوذ خود به منظور کاهش خطر آسیب محیط زیستی و اجتماعی و افزایش فرصت‌ها و اثرات مثبت کنترل و مدیریت کند.

هنگام تصمیم‌گیری، از جمله مربوط به فعالیت‌های جدید، توصیه می‌شود سازمان اثرات احتمالی تصمیم‌های خود بر ذی‌نفعان را در نظر بگیرد. برای انجام این کار، سازمان بهتر است بهترین راه‌های به حداقل رساندن اثرات زیان‌بار فعالیت‌های خود و افزایش اثرات مفید اقدام‌های خود بر جامعه و محیط زیست را در نظر داشته باشد. منابع و برنامه‌ریزی مورد نیاز برای این هدف، بهتر است هنگام تصمیم‌گیری در نظر گرفته شود.

سازمان بهتر است مطمئن شود که اصول مسئولیت اجتماعی (به بند ۴ مراجعه شود) در حکمرانی و نحوه اداره سازمان به‌کارگرفته می‌شود و در ساختار و فرهنگ سازمانی خود اعمال می‌شود. توصیه می‌شود سازمان رویه‌ها و فرایندهای خود را در بازه زمانی معین و مناسب بازنگری کند، تا اطمینان یابند که مسئولیت اجتماعی سازمان را در نظر می‌گیرند.

برخی از رویه‌های مفید عبارت است از:

- حصول اطمینان از اقدام‌های مدیریتی منعکس شده و توجه کردن (رسیدگی) به مسئولیت اجتماعی سازمان در آن‌ها؛
- شناسایی راه‌هایی که با استفاده از آنها اصول، مسائل و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی در قسمت‌های مختلف سازمان، اعمال می‌شود؛
- توجه به اندازه و ماهیت سازمان، ایجاد قسمت‌ها یا گروه‌های درون سازمانی برای بازنگری و تجدیدنظر در رویه‌های عملیاتی به‌گونه‌ای که با اصول و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی سازگار باشد؛
- به هنگام اجرای ماموریت‌های ذاتی سازمان موضوع مسئولیت اجتماعی را مدنظر قرار دهد؛
- لحاظ کردن مسئولیت اجتماعی با شیوه‌های خرید و سرمایه‌گذاری، مدیریت منابع انسانی و سایر کارکردهای سازمانی؛
- انجام مسئولیت اجتماعی، به‌عنوان یکی از معیارها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد (درونی و بیرونی) سازمان‌ها لحاظ شود.

ارزش‌ها و فرهنگ موجود سازمان می‌تواند تأثیر به‌سزایی در سهولت و سرعت نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان داشته باشد. برای برخی از سازمان‌ها، هنگامی که ارزش‌ها و فرهنگ از قبل با

مسئولیت‌های اجتماعی هم‌سو هستند، روند نهادینه‌سازی ممکن است کاملاً آسان باشد. در برخی دیگر، برخی از قسمت‌های سازمان ممکن است مزایای مسئولیت اجتماعی را شناسند و در برابر تغییر مقاومت نشان دهند. تلاش‌های نظام‌مند در مدت زمان طولانی می‌تواند نهادینه‌سازی رویکرد مسئولانه اجتماعی این قسمت‌ها را تحت تأثیر قرار دهد.

همچنین تشخیص این نکته نیز مهم است که فرایند نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان به یکباره یا با سرعت یکسان برای همه مسائل و موضوعات اصلی اتفاق نمی‌افتد. تهیه برنامه‌ای برای پرداختن به برخی از مسائل مسئولیت اجتماعی در کوتاه‌مدت و برخی در یک دوره طولانی‌تر می‌تواند مفید باشد. چنین طرحی بهتر است واقع‌بینانه باشد و قابلیت‌های سازمان، منابع موجود و اولویت مسائل و اقدام‌های مرتبط را در نظر بگیرد (به زیربند ۷-۳-۴ مراجعه شود).

## ۷-۵ ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

### ۷-۵-۱ نقش ارتباطات در مسئولیت اجتماعی

بسیاری از اقدام‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی نوعی از ارتباط داخلی و خارجی را در برمی‌گیرند. ارتباطات در بسیاری از کارکردهای مختلف مسئولیت اجتماعی از جمله موارد زیر حیاتی است:

- افزایش آگاهی در داخل و خارج از سازمان در مورد استراتژی‌ها و اهداف، برنامه‌ها، عملکرد و چالش‌های مسئولیت اجتماعی؛
- رعایت اصول مسئولیت اجتماعی در بند ۴؛
- کمک به تعامل و ایجاد گفتگو با ذی‌نفعان؛
- رسیدگی به الزامات قانونی و دیگر الزامات به‌منظور افزایش اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
- نشان دادن چگونگی انجام تعهدات سازمان در مورد مسئولیت اجتماعی و پاسخگویی به منافع ذی‌نفعان و انتظارات جامعه به طور کلی؛
- ارائه اطلاعات در مورد تأثیرات فعالیت‌ها، محصولات/کالاها و خدمات سازمان از جمله جزئیات نحوه تغییر تأثیرات در طول زمان؛
- کمک به مشارکت و ایجاد انگیزه در کارمندان و دیگران برای حمایت از فعالیت‌های سازمان در مسئولیت اجتماعی؛
- تسهیل مقایسه با سازمان‌های هم‌تا که می‌تواند باعث بهبود عملکرد در مسئولیت اجتماعی شود؛ و
- افزایش خوشنامی سازمان برای اقدام مسئولانه اجتماعی، صراحت، صداقت و پاسخگویی، به‌منظور تقویت اعتماد ذی‌نفعان به سازمان.



## ۲-۵-۷ ویژگی‌های اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی

توصیه می‌شود اطلاعات مربوط به مسئولیت اجتماعی مشخصه‌های زیر را دارا باشند:

- کامل باشند: اطلاعات بهتر است به تمامی فعالیت‌ها و تاثیرات قابل توجه مرتبط با مسئولیت اجتماعی بپردازد.
- قابل درک باشند: توصیه می‌شود اطلاعات قابل درک با توجه به دانش و زمینه فرهنگی، اجتماعی، آموزشی و اقتصادی افرادی که در ارتباطات دخیل هستند، فراهم شود. زبان مورد استفاده و نوع ارائه مطالب و همین طور چگونگی سازماندهی آن، بهتر است قابل دسترس برای ذی‌نفعانی باشد که قصد دریافت اطلاعات را دارند؛
- پاسخگو باشند: بهتر است اطلاعات در راستای پاسخگویی به دغدغه‌های ذی‌نفعان باشد؛
- دقیق باشند: توصیه می‌شود اطلاعات مبتنی بر واقعیت و درست باشد و جزئیات کافی را که مفید و مناسب هدف آن هستند، تامین کند؛
- متوازن و متعادل باشند: توصیه می‌شود اطلاعات معقول و منصفانه باشد و نباید اطلاعات منفی مرتبط با تاثیر فعالیت‌های سازمان حذف شود؛
- به‌موقع باشند: اطلاعات قدیمی ممکن است گمراه‌کننده باشد. در مواردی که اطلاعات به تشریح فعالیت‌ها در یک بازه زمانی خاص می‌پردازد، شناسایی بازه زمانی به ذی‌نفعان اجازه می‌دهد که عملکرد سازمان را با عملکرد قبلی آن و عملکرد سایر سازمان‌ها مقایسه کنند؛
- در دسترس باشند: توصیه می‌شود اطلاعات در مورد مسائل خاص در دسترس ذی‌نفعان مرتبط قرار گیرد.

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

انواع متعدد و مختلفی از ارتباطات در رابطه با مسئولیت اجتماعی وجود دارد. برخی نمونه‌های آن عبارت است از:

- جلسات یا گفتگو با ذی‌نفعان؛
- ارتباط با ذی‌نفعان درباره موضوعات یا پروژه‌های خاص مسئولیت اجتماعی. در صورت امکان، این ارتباط بهتر است شامل گفتگو با ذی‌نفعان باشد؛
- ارتباط بین مدیریت و کارکنان یا اعضای سازمان برای افزایش آگاهی عمومی و حمایت از مسئولیت اجتماعی و فعالیت‌های مرتبط با آن. اگر این ارتباط به شکل گفتگو باشد، موثرتر است؛
- فعالیت‌های تیمی بر نهادهای سازنده سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان متمرکز است؛

- ارتباط با ذی‌نفعان در رابطه با ادعاهای مربوط به مسئولیت اجتماعی مرتبط با فعالیت‌های سازمان. صحت این ادعاها می‌تواند از طریق بازنگری و حصول اطمینان داخلی راستی‌آزمایی شوند، برای افزایش اعتبار صحت این ادعاها می‌تواند از حصول اطمینان از عوامل خارجی نیز بهره‌مند شد. در صورت امکان، ارتباطات بهتر است فرصت‌هایی برای دریافت بازخورد ذی‌نفعان را فراهم کند؛
  - ارتباط با تامین‌کنندگان درباره الزامات خرید مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
  - ارتباط با عموم جامعه درباره شرایط اضطراری که مسئولیت اجتماعی سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. قبل از وقوع این شرایط اضطراری، این ارتباطات بهتر است با هدف افزایش آگاهی و آمادگی ذی‌نفعان باشد به هنگام وقوع شرایط اضطراری، سازمان بهتر است ذی‌نفعان را مطلع نگه دارد و درمورد اقدام‌های لازم اطلاع‌رسانی کند؛
  - ارائه اطلاعات درباره کالا و محصولات سازمان از قبیل برچسب‌گذاری کالا، اطلاعات کالا و سایر اطلاعات مورد نیاز مصرف‌کننده. ایجاد فرصت‌هایی برای دریافت بازخورد می‌تواند این‌گونه ارتباط را بهبود بخشد؛
  - چاپ مقاله‌ها و یادداشت‌های تخصصی درمورد جنبه‌های مسئولیت اجتماعی در مجلات یا خبرنامه‌ها که با هدف اطلاع‌رسانی به سازمان‌های همسان؛
  - تبلیغات یا دیگر بیانیه‌های عمومی برای ترویج برخی جنبه‌های مسئولیت اجتماعی؛
  - ارائه پیشنهاد به نهادهای دولتی یا مجامع عمومی؛
  - گزارش عمومی دوره‌ای به همراه فرصت‌هایی برای انعکاس بازخورد و نظر ذی‌نفعان (به پیرابند ۱۴ مراجعه شود).
- روش‌ها و رسانه‌های مختلفی وجود دارد که ممکن است برای برقراری ارتباط استفاده شود. این موارد شامل جلسات، رویدادهای عمومی، انجمن‌ها، گزارش‌ها، خبرنامه‌ها، مجلات، پوسترها، تبلیغات، نامه‌ها، پست صوتی، اجرای زنده، ویدئو، تارنماها، پادکست‌ها (پخش صوتی تارنما)، وبلاگ‌ها (انجمن‌های گفتگوی تارنما)، درج کالا و برچسب‌ها است. همچنین امکان برقراری ارتباط از طریق رسانه‌ها با استفاده از بیانیه‌های مطبوعاتی، مصاحبه‌ها، سرمقاله‌ها و مقالات وجود دارد.

#### پیرابند ۱۴- گزارش‌دهی در زمینه مسئولیت اجتماعی

توصیه می‌شود سازمان در بازه زمانی مناسب، عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی را به ذی‌نفعانی که تحت تاثیر عملکرد سازمان هستند، گزارش دهد. تعداد فزاینده‌ای از سازمان‌ها به‌طور متناوب به ذی‌نفعان خود درباره عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی گزارش می‌دهند. گزارش به ذی‌نفعان می‌تواند از راه‌های مختلفی انجام شود، از جمله برگزاری جلسات با ذی‌نفعان، نامه‌هایی که فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی سازمان را در یک دوره معین ارائه دهد و اطلاعات موجود در وبسایت و گزارش‌های دوره‌ای مسئولیت اجتماعی. در گزارش به ذی‌نفعان، توصیه می‌شود سازمان اطلاعاتی را درباره اهداف و عملکرد خود در مورد موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی ارائه دهد. این گزارش بهتر است شامل نحوه و زمان مشارکت ذی‌نفعان در

گزارش‌دهی مسئولیت اجتماعی سازمان باشد. توصیه می‌شود سازمان تصویر عادلانه و کامل از عملکرد خود در مورد مسئولیت اجتماعی از جمله دستاوردها، کمبودها و روش‌های مقابله با کمبودها را ارائه دهد. سازمان ممکن است انتخاب کند که همه فعالیت‌های خود را یک زمان یا فعالیت‌های یک منطقه یا محل مشخص را به تفکیک گزارش کند. گروه‌های جامعه محلی معمولاً گزارش‌های کوچک‌تر مربوط به یک محل خاص را مفیدتر از گزارش تمام سازمانی می‌دانند. انتشار گزارش مسئولیت اجتماعی می‌تواند یک جنبه ارزشمند از فعالیت‌های سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی باشد. در تهیه گزارش مسئولیت اجتماعی، سازمان بهتر است موارد زیر را در نظر بگیرد:

- توصیه می‌شود دامنه یا مقیاس گزارش سازمان متناسب با اندازه و ماهیت سازمان باشد؛
- سطح جزئیات می‌تواند میزان تجربه سازمان در این گونه گزارش‌دهی را نشان دهد. در برخی موارد، سازمان‌ها تلاش‌های خود را با گزارش‌های محدود از تعداد اندکی از جنبه‌های مسئولیت اجتماعی آغاز می‌کنند و در سال‌های بعد با به‌دست آوردن تجربه و اطلاعات کافی برای گزارش جامع‌تر، حوزه پوشش خود را گسترش می‌دهند؛
- این گزارش بهتر است چگونگی تصمیم‌گیری سازمان در مورد موضوعات تحت پوشش و نحوه رسیدگی به این مسائل را شرح دهد؛
- گزارش بهتر است اهداف و عملکرد کالا و خدمات سازمان، را در چارچوب توسعه پایدار نشان دهد؛ و
- گزارش با توجه به ماهیت سازمان و نیازهای ذی‌نفعان می‌تواند به شکل‌های مختلفی ارائه شود که شامل ارسال گزارش الکترونیکی، نسخه اینترنتی قابل تبادل و نسخه چاپی می‌شود. همچنین ممکن است این گزارش، مستقل یا قسمتی از گزارش سالانه سازمان باشد.

اطلاعات بیشتر در رابطه با گزارش‌دهی در مورد مسئولیت اجتماعی را می‌توان از ابتکارهای و ابزارهای گزارش‌دهی در سطح جهانی، ملی یا قسمت خاص در پیوست الف بدست آورد. (همچنین برای راهنمایی ارزیابی ابتکارهای برای مسئولیت اجتماعی به زیربند ۷-۸ مراجعه کنید).

#### ۴-۵-۷ گفتگو با ذی‌نفعان در ارتباطات مسئولیت اجتماعی

سازمان می‌تواند از طریق گفتگو با ذی‌نفعان، از دریافت و تبادل اطلاعات مستقیم در مورد نظرات ذی‌نفعان بهره‌مند شود. سازمان بهتر است به دنبال گفتگو با ذی‌نفعان خود باشد تا:

- کفایت و اثربخشی محتوا، رسانه، تناوب و دامنه ارتباط را ارزیابی کنید تا در صورت لزوم آنها را بهبود بخشد؛
- اولویت‌ها برای محتوای ارتباطات آینده تعیین شود؛
- تایید صحت اطلاعات گزارش شده به‌وسیله ذی‌نفعان موجب تضمین صحت اطلاعات خواهد بود (در صورت استفاده از این روش صحت‌سنجی)؛
- شناسایی تجارب موفق.

## ۶-۷ افزایش اعتبار در خصوص مسئولیت اجتماعی

### ۱-۶-۷ روش‌های افزایش اعتبار سازمانی

سازمان با استفاده از روش‌های مختلفی می‌تواند اعتبار خود را ایجاد کند. یکی از این راه‌ها، مشارکت دادن ذی‌نفعان است که گفتگو با ذی‌نفعان را دربرمی‌گیرد و یکی از راه‌های مهم بالابردن اطمینان و اعتماد نسبت به این امر، درک منافع و اهداف همه شرکا و ذی‌نفعان است. این گفتگو اعتماد ایجاد کرده و اعتبار را افزایش می‌دهد. مشارکت ذی‌نفعان می‌تواند مبنایی برای درگیر کردن آنها در تایید ادعاهای سازمان در ارتباط با عملکرد خود باشد. سازمان و ذی‌نفعان می‌توانند تمهیداتی برای ذی‌نفعان در نظر بگیرند تا آنها بتوانند به صورت دوره‌ای، جنبه‌های مختلف عملکرد سازمان را بازنگری یا پایش کنند.

اعتبار سازمان در رابطه با برخی مسائل می‌تواند از طریق همکاری در طرح‌های خاصی که منجر به صدور گواهی‌نامه می‌شود، افزایش یابد. نوآوری‌هایی برای تایید ایمنی کالا یا تایید فرایندها یا محصولات نسبت به اثرات محیط زیستی آنها، اقدام‌های مرتبط با نیروی کار و سایر جنبه‌های مسئولیت اجتماعی توسعه داده شده است. این گونه طرح‌ها بهتر است مستقل و معتبر باشند. در برخی موقعیت‌ها برای ایجاد اعتبار، سازمان گروه‌های مستقل را در فعالیت‌های خود درگیر می‌کند. یک نمونه آن، ایجاد کمیته‌های مشورتی یا کمیته‌های بازنگری از افرادی است که بر اساس اعتبار خود انتخاب شده است.

در مواردی سازمان‌ها برای ایجاد یا ترویج رفتار مسئولانه اجتماعی در حوزه فعالیت خود یا در جوامع مرتبط، به انجمن‌هایی متشکل از سازمان‌های هم‌تا و همکار خود می‌پیوندند.

سازمان‌ها ممکن است اعتبار خود را از طریق تعهدهای مرتبط با تاثیرات خود، اجرای اقدام‌های مناسب، ارزیابی عملکرد و گزارش پیشرفت و کاستی‌ها افزایش دهند.

### ۲-۶-۷ افزایش اعتبار گزارش‌ها و ادعاها درباره مسئولیت اجتماعی

روش‌های زیادی برای افزایش اعتبار گزارش‌ها و ادعاهای پیرامون مسئولیت اجتماعی وجود دارد که شامل موارد زیر است:

- گزارش‌دهی در مورد عملکرد مسئولیت اجتماعی به شکلی قابل قیاس در طول زمان و با گزارش سازمان‌های هم‌تا، با درک اینکه ماهیت گزارش‌ها به نوع، اندازه و ظرفیت سازمان بستگی دارد؛
- ارائه توضیحی مختصر در مورد برخی عناوین حذف‌شده که در گزارش مطرح نشده است تا نشان دهد که سازمان تمام تلاش خود را برای پوشش مسائل قابل توجه به کار می‌بندد؛
- استفاده از فرایندی دقیق و مسولانه برای تایید که در آن بتوان اطلاعات و داده‌ها را با استفاده از یک منبع موثق جهت بررسی صحت و دقت آنها، ردیابی کرد؛
- بهره‌مندی از کمک فرد یا افراد مستقل از فرایند آماده‌سازی گزارش‌ها در داخل و خارج از سازمان به منظور انجام فرایند بررسی و تایید؛

- انتشار بیانیه‌ای در گزارش که تائید صحت اطلاعات را به عنوان بخشی از آن اعلام می‌کند (انتشار بیانیه‌ای به عنوان قسمتی از گزارش در تایید گزارش)؛
- استفاده از گروه‌های ذی‌نفع در تعیین این امر که گزارش‌ها منعکس‌کننده مسائل قابل توجه و مرتبط سازمان و همچنین پاسخگوی نیازهای ذی‌نفعان هستند و مسائل موردنظر را به‌طور کامل تحت پوشش قرار می‌دهند؛
- برداشتن قدم‌های بیشتر در جهت ایجاد شفافیت از طریق ارائه اطلاعات به نوع و شکلی که به سادگی توسط دیگران قابل تایید هستند. برای مثال به جای ارائه اطلاعات آماری در مورد عملکرد، یک سازمان می‌تواند به ارائه جزئیاتی در رابطه منابع اطلاعات و فرایندهای مورد استفاده برای توسعه اطلاعات آماری موجود بپردازد. در برخی موارد، سازمان می‌تواند اعتبار ادعاهای خود را در رابطه با زنجیره تامین از طریق ارائه فهرستی از مکان‌های انجام فعالیت افزایش دهد؛
- ارائه گزارش مطابق با راهنماهای گزارش‌دهی یک سازمان مستقل بیرونی؛
- توصیه می‌شود سازمان‌ها گزارش پایداری را هر سال را تهیه و در تارنمای سازمان برای عموم به اشتراک بگذارند یا منتشر کنند.

#### ۳-۶-۷ حل تعارض‌ها یا اختلاف‌نظر میان سازمان و ذی‌نفعان

سازمان حین انجام فعالیت‌های خود در زمینه مسئولیت اجتماعی ممکن است با یکی از ذی‌نفعان یا گروهی از آنها دچار تعارض شود. مثال‌های خاص از انواع تعارض‌ها و سازوکارهای پرداختن به آنها در مفاد حقوق بشر (به زیربند ۶-۳-۶ مراجعه شود) و مسائل مصرف‌کننده (به زیربند ۶-۷-۶ مراجعه شود) پوشش داده شده است. روش‌های رسمی حل تعارض‌ها یا اختلاف‌نظرها معمولاً قسمتی از توافق‌های نیروی کار را تشکیل می‌دهند.

سازمان بهتر است سازوکارهایی را برای حل تعارض‌ها یا اختلاف نظر با ذی‌نفعان ایجاد کند که این سازوکار متناسب با نوع تعارض یا اختلاف نظر با ذی‌نفعان آسیب‌دیده است. این سازوکارها شامل موارد زیر هستند:

- مذاکره مستقیم با ذی‌نفعان تاثیر پذیرفته؛
- تهیه اطلاعات مکتوب برای رفع به سوء تفاهم‌ها؛
- برگزاری گردهمایی‌هایی که ذی‌نفعان و سازمان بتوانند دیدگاه‌های خود را مطرح کنند و به دنبال راه حل باشند؛
- روش‌های رسمی رسیدگی به شکایات؛
- رویه‌های میانجی‌گری و داوری؛
- سازوکارهایی که امکان گزارش اشتباهات را بدون ترس از تلافی فراهم می‌کنند؛

- سایر انواع رویه‌های حل شکایات.

توصیه می‌شود سازمان اطلاعات دقیق در مورد رویه‌های موجود برای حل تعارض‌ها و اختلاف‌نظرها را در دسترس ذی‌نفعان خود قرار دهد. این رویه‌ها بهتر است عادلانه و شفاف باشد. اطلاعات دقیق‌تر در مورد رویه‌های مربوط به حقوق بشر و موضوعات مصرف‌کننده تحت موضوعات اصلی که در بند ۶ آمده، شرح داده شده است.

## ۷-۷ بازنگری و بهبود اقدام‌ها و فعالیت‌های سازمان مربوط به مسئولیت اجتماعی

### ۱-۷-۷ کلیات

عملکرد موثر مسئولیت اجتماعی تاحدی به تعهد، نظارت دقیق، ارزشیابی و بازنگری فعالیت‌های انجام شده، میزان پیشرفت صورت گرفته، دستیابی به اهداف مشخص، منابع استفاده شده و به سایر جنبه‌های تلاش‌های سازمان بستگی دارد.

در وهله اول هدف اصلی پایش یا مشاهده مداوم فعالیت‌های مربوط به مسئولیت‌های اجتماعی، اطمینان از انجام فعالیت‌ها در راستای اهداف سازمان، شناسایی هرگونه اتفاقات بحرانی یا غیرمعمول و ایجاد اصلاحات در چگونگی انجام اقدام‌ها و فعالیت‌ها است.

بازنگری عملکرد، در دوره‌های مناسب، می‌تواند برای تعیین پیشرفت مسئولیت اجتماعی، کمک به حفظ تمرکز خوب برنامه‌ها، شناسایی حوزه‌های لازم برای تغییر و مشارکت در بهبود عملکرد استفاده شود. ذی‌نفعان می‌توانند نقش مهمی در بازنگری عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی ایفا کنند.

علاوه بر بررسی فعالیت‌های موجود، سازمان بهتر است همگام با تغییرات شرایط و انتظارات، در جریان توسعه قوانین و مقررات موثر بر مسئولیت اجتماعی و به‌وجود آمدن فرصت‌های جدید برای افزایش تلاش‌ها در زمینه مسئولیت اجتماعی، باشد. این زیربنای برخی از روش‌هایی را که سازمان‌ها می‌توانند از آنها برای پایش، بازنگری و بهبود عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی استفاده کنند، شرح می‌دهد.

### ۲-۷-۷ پایش فعالیت‌ها در زمینه مسئولیت اجتماعی

برای اطمینان از اثربخشی و بازدهی مسئولیت اجتماعی در همه قسمت‌های سازمان، نظارت بر عملکرد جاری فعالیت‌های مربوط به موضوعات اصلی و مسائل مرتبط، دارای اهمیت فراوانی است. بدیهی است که میزان این کوشش با محدوده موضوعات اصلی مورد بررسی، اندازه و ماهیت سازمان و سایر عوامل تغییر می‌کند.

هنگامی که در مورد فعالیت‌های مورد پایش تصمیم‌گیری می‌شود، سازمان بهتر است بر فعالیت‌هایی قابل توجه و مهم تمرکز کند و در پی آن باشد که نتایج پایش به آسانی قابل درک، قابل اطمینان، به‌موقع و پاسخگوی دغدغه‌های ذی‌نفعان باشد.

روش‌های گوناگونی برای پایش عملکرد مسئولیت اجتماعی می‌تواند به کار روند که شامل بازنگری‌هایی با فواصل زمانی مناسب، بهینه‌کاو و جویاشدن بازخورد ذی‌نفعان می‌شود. سازمان‌ها اغلب می‌توانند از طریق

مقایسه ویژگی‌ها و عملکرد خود با فعالیت‌های سایر سازمان‌ها، دید وسیع‌تری نسبت به برنامه‌های خود پیدا می‌کنند. چنین مقایسه‌هایی ممکن است بر اقدام‌های مرتبط با موضوعات اصلی خاص یا رویکرد وسیع‌تر در جهت نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در سراسر سازمان تمرکز کند.

یکی از متداول‌ترین روش‌ها، اندازه‌گیری با استفاده از شاخص‌ها می‌باشد. یک شاخص بیانگر اطلاعات کیفی یا کمی در مورد نتایج یا خروجی‌های عملکرد سازمان است که قیاس‌پذیر بوده و تغییرات را در طول زمان نشان می‌دهد. شاخص‌ها می‌توانند برای مثال دستیابی به اهداف پروژه را در طول زمان، مورد پایش یا ارزیابی قرار دهند. شاخص‌ها باید واضح، معنی‌دار، عملی، قیاس‌پذیر، دقیق، معتبر و قابل اطمینان باشند، جزئیات بیشتر در مورد انتخاب و استفاده از شاخص‌ها در بسیاری از منابع مسئولیت اجتماعی و پایداری در دسترس است.

با وجود آسانی استفاده از شاخص‌هایی که نتایج کمی را در بردارند، ممکن است استفاده از آنها برای تمامی جنبه‌های مسئولیت اجتماعی مناسب نباشد. در حوزه حقوق بشر به عنوان مثال: دیدگاه‌های زنان و مردان درباره اینکه آیا با آنها منصفانه رفتار می‌شود می‌تواند معنادارتر از شاخص‌های کمی در مورد تبعیض باشد. شاخص‌های کمی مربوط به نتایج حاصل از نظرسنجی‌ها یا بحث‌های گروهی متمرکز می‌تواند با شاخص‌های کیفی که دیدگاه‌ها، روندها، شرایط یا وضعیت را توصیف می‌کنند، همراه باشد. علاوه بر این، تشخیص این مطلب که مسئولیت اجتماعی افزون‌تر از دستاوردهای خاص در فعالیت‌های قابل سنجشی مانند کاهش آلودگی و پاسخ به شکایات است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از آنجایی که مسئولیت اجتماعی مبتنی بر ارزش‌ها، به کارگیری اصول مسئولیت‌پذیری و نگرش‌های اجتماعی است، نظارت می‌تواند رویکردهای ذهنی‌تر مانند مصاحبه، مشاهده و سایر روش‌ها برای ارزیابی رفتار و تعهدات را در برگیرد.

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

علاوه بر نظارت و پایش روزانه فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی، سازمان بهتر است برای تعیین نحوه عملکرد خود نسبت به اهداف و مقاصد مسئولیت اجتماعی و شناسایی تغییرات مورد نیاز در برنامه‌ها و رویه‌های خود، در فواصل زمانی مناسب بررسی‌های دوره‌ای انجام دهد.

همچنین، این ارزیابی‌ها بهتر است بررسی جنبه‌هایی از عملکرد که سنجش آنها آسان نیست مانند نگرش به مسئولیت اجتماعی، نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی درون سازمان، پایبندی به اصول، بیانیه‌های ارزش و اقدام‌ها را شامل شود. همکاری ذی‌نفعان در چنین ارزیابی‌هایی می‌تواند ارزشمند باشند.

انواع سوالاتی که طی ارزیابی‌های دوره‌ای می‌توانند مطرح شوند، عبارت است از:

- آیا اهداف و مقاصد مطابق با انتظار حاصل شده است؟ (آیا اهداف و مقاصد پیش‌بینی شده، به دست آمده است؟)

- آیا راهبردها و فرایندها با اهداف تعیین‌شده مطابقت دارند؟

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

- آیا اهداف مناسب بوده است؟

- چه کاری می‌توانست بهتر انجام شود؟

- آیا همه اشخاص مرتبط در این امر مشارکت داشته است؟

براساس نتایج این ارزیابی‌ها، سازمان بهتر است به اعمال تغییراتی که هرگونه ناکارآمدی برنامه‌ها را اصلاح کرده و سبب بهبود عملکرد در زمینه مسئولیت اجتماعی می‌شود را در دستور کار قرار دهد.

#### ۴-۷-۷ افزایش قابلیت اطمینان داده‌ها و جمع‌آوری و مدیریت اطلاعات

سازمان‌هایی که ملزم به ارائه داده‌های عملکرد به دولت، سازمان‌های غیردولتی، سازمان‌های دیگر و یا مردم بوده یا ملزم به حفظ پایگاه‌های داده حاوی اطلاعات حساس هستند، می‌توانند اطمینان خود را نسبت به سازوکارهای جمع‌آوری و مدیریت داده‌ها با بررسی دقیق و جزئی نظام‌ها افزایش دهند. هدف چنین بازنگری‌هایی عبارت است از:

- افزایش اطمینان سازمان نسبت به صحت و دقت داده‌های ارائه‌شده به دیگران؛

- بهبود اعتبار داده‌ها و اطلاعات؛

- تایید قابلیت اطمینان سیستم‌ها برای حفاظت از امنیت و محرمانه‌بودن داده‌ها، در صورت لزوم.

چنین بررسی‌های مفصّلی ممکن است به دلیل الزامات قانونی یا سایر الزامات برای نشر داده‌ها در مورد انتشار گزاهای گلخانه‌ای یا آلاینده‌ها، الزامات ارائه داده‌های برنامه به نهادهای تامین بودجه یا بخش‌های نظارتی، شرایط گواهی‌ها و مجوزهای محیط زیستی و نگرانی‌ها برای حفاظت از اطلاعات شخصی مانند داده‌های پزشکی، مالی یا جزئیات فردی انجام شود.

به عنوان قسمتی از این ارزیابی‌ها، گروه‌ها یا افراد مستقل، داخل یا خارج از سازمان، بهتر است روش‌های جمع‌آوری، ثبت، ذخیره‌سازی، مدیریت و استفاده از داده‌ها توسط سازمان را بررسی کنند. این بازنگری‌ها می‌تواند به شناسایی آسیب‌پذیری نظام‌های جمع‌آوری و مدیریت داده‌ها کمک کند. از جمله آسیب‌هایی همچون ناشی از ورود داده‌های اشتباه یا اجازه دسترسی به افراد غیر مجاز به داده‌ها.

نتایج بازنگری به سازمان کمک می‌کند تا نظام‌ها را تقویت کند و آنها را بهبود بخشد. درستی و قابلیت اطمینان داده‌ها همچنین از طریق آموزش مناسب فراهم‌کنندگان داده‌ها، پاسخگویی شفاف درمورد درستی داده‌ها، بازخورد مستقیم به افرادی که مرتکب اشتباه می‌شوند و فرایندهای سنجش کیفیت داده، که داده‌های گزارش‌شده را با داده‌های پیشین و نیز داده‌هایی از شرایط مشابه مقایسه می‌کنند، می‌تواند بهبود یابد.



## ۵-۷-۷ بهبود عملکرد

بر مبنای بازنگری‌های دوره‌ای یا در سایر فاصله‌های زمانی مناسب، سازمان بهتر است راه‌هایی را برای بهبود عملکرد خود در زمینه مسئولیت اجتماعی در نظر گیرد. بهتر است از نتایج بازنگری برای کمک به بهبود مستمر در مسئولیت اجتماعی سازمان استفاده شود. بهبود مسئولیت اجتماعی می‌تواند اصلاح اهداف و مقاصد برای انعکاس تغییر شرایط یا آرزوی دستاوردهای بزرگتر را در برگیرد. به طور کلی، دامنه فعالیت‌ها و برنامه‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی می‌تواند گسترش یابد. تدارک منابع اضافی یا متفاوت برای فعالیت‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی نیز موضوعی است که باید مورد توجه قرار گیرد. همچنین پیشرفت‌ها می‌تواند شامل برنامه‌ها یا فعالیت‌هایی برای بهره‌برداری از فرصت‌های جدید باشد.

دیدگاه‌های ذی‌نفعان در طول بازنگری‌ها می‌تواند به سازمان در شناسایی فرصت‌های جدید و انتظارات تغییر یافته کمک کند. این بازنگری‌ها بهتر است به سازمان در جهت بهبود عملکرد فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی کمک کند.

به منظور تشویق برای تحقق اهداف و مقاصد سازمانی، برخی از سازمان‌ها دستاوردهای خود را در زمینه اهداف خاص مسئولیت اجتماعی با ارزیابی‌های عملکرد سالانه یا فصلی/دوره‌ای مدیران اجرایی و ارشد پیوند می‌دهند. این گونه اقدام‌های تاکید می‌کند که عملکرد سازمان در زمینه مسئولیت اجتماعی به‌عنوان یک تعهد جدی در نظر گرفته می‌شود.

## ۸-۷ اقدام‌های داوطلبانه در زمینه مسئولیت اجتماعی

### ۱-۸-۷ کلیات

بسیاری از سازمان‌ها با هدف کمک به سایر سازمان‌هایی که در پی مسئولیت‌پذیری بیشتر اجتماعی هستند، ابتکارهای را به صورت داوطلبانه انجام می‌دهند. در مواردی، ابتکارها مسئولیت اجتماعی در واقع سازمان‌هایی را شکل می‌دهد که به صراحت برای پرداختن به جنبه‌های مختلف مسئولیت اجتماعی ایجاد شده‌اند. بدین ترتیب طرح‌های متنوع بسیاری در دسترس سازمان‌های علاقه‌مند به مسئولیت اجتماعی قرار می‌گیرد، که برخی از آنها شامل مشارکت یا حمایت از سایر سازمان‌ها می‌شود.

برخی از این نوآوری‌ها برای مسئولیت اجتماعی به یک یا چند جنبه از موضوعات یا مسائل اصلی می‌پردازند؛ سایر ابتکارها به راه‌های گوناگون نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در تصمیم‌ها و فعالیت‌های سازمان می‌پردازند. برخی از نوآوری‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی، ابزار ویژه یا راهنماهای عملی را برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان ایجاد می‌کنند، یا آنها را ترویج می‌دهند. برخی دیگر بر آوردن حداقل انتظارات در زمینه مسئولیت اجتماعی را توسعه و ترویج می‌دهند.

این انتظارات به شکل‌های مختلفی مانند منشور اخلاقی، توصیه‌نامه‌ها، راهنماها، بیانیه‌ها در مورد اصول و ارزش‌ها دیده می‌شود. برخی دیگر از این نوآوری‌ها به وسیله قسمت‌های مختلف و برای پاسخ به برخی

چالش‌های مختص یک قسمت توسعه داده شده است. وجود ابتکار عمل در حوزه مسئولیت اجتماعی در یک قسمت خاص لزوماً به این معنا نیست که آن قسمت مسئولانه‌تر و یا به صورت بالقوه مضرتر عمل می‌کند.

#### ۲-۸-۷ ماهیت داوطلبانه مشارکت

مشارکت سازمان در هیچ یک از نوآوری‌های مسئولیت اجتماعی یا استفاده آنها از ابزارها، الزامی نیست. افزون بر این، مشارکت در این ابتکار عمل با استفاده از ابزارهای مرتبط با آن، به‌تنهایی شاخص قابل اطمینانی برای مسئولیت اجتماعی سازمان نیست. در ارزیابی نوآوری‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی، سازمان بهتر است آگاه باشد که هر اقدامی از نظر ذی‌نفعان لزوماً قابل قبول یا معتبر نیست. همچنین بهتر است سازمان بی‌طرفانه مشخص کند که آیا ابتکار عمل خاص در آنجا به مسئولیت‌پذیری سازمان در قبال جامعه کمک می‌کند یا اینکه عمدتاً شکلی از روابط عمومی یا ابزاری برای حفظ خوشنامی اعضا یا سازمان‌های مشارکت‌کننده است.

از سوی دیگر، مسئولیت‌پذیری اجتماعی بهتر است به‌عنوان گونه‌ای از مدیریت ریسک برای سازمان مطرح نباشد. یک مسئله مهم در مورد ارزیابی نوآوری در زمینه مسئولیت اجتماعی این است که آیا آن اقدام به صورت یک‌سویه می‌تواند انتظارات پیشاپیش ساخته و شناخته‌شده از رفتار مسئولانه اجتماعی را دوباره تفسیر کند.

مشارکت مؤثر با ذی‌نفعان و نظام‌های چندذی‌نفعی حکمرانی و توسعه از ویژگی‌های کلیدی در تمایز برخی نوآوری‌ها در حوزه مسئولیت اجتماعی از دیگر اقدام‌ها است. چرا که در برخی مواقع، نوآوری‌های توسعه‌یافته برای یک قسمت یا یک نوع سازمان، ممکن است دارای ساختارهای حکمرانی تک‌ذی‌نفعی تشخیص داده شوند. البته، بهتر است این امر در نظر گرفته شود که آیا آن نوآوری‌ها با ورودی‌ها و درگیری سازمان‌های دارای دغدغه و ذی‌نفعانی که احتمالاً تحت پوشش هستند، توسعه یافته است.

سازمان ممکن است مشارکت در یک یا چند نوآوری در زمینه مسئولیت اجتماعی یا استفاده از ابزارهای مرتبط را مفید بداند. مشارکت بهتر است به طریقی هدایت شود که منجر به اقدام معینی درون سازمان مانند جلب حمایت یا آموختن از دیگران شود. مشارکت زمانی می‌تواند ارزشمند باشد که سازمان شروع به استفاده از ابزار یا راهنماهای عملی که همراه با اقدام‌های نوآورانه کند.

سازمان‌ها از نوآوری در زمینه مسئولیت اجتماعی برای شناخته شدن استفاده کنند. برخی نوآوری‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان معیار معتبری برای شناخت عموم از عملکرد یا انطباق شرکت در رابطه با شیوه‌های خاص یا مسائل خاص محسوب می‌شوند. راهنمای عملی ارائه‌شده به‌وسیله این نوآوری‌ها می‌تواند از ابزارهای خودارزیابی تا تایید شخص ثالث متفاوت باشد.

#### ۳-۸-۷ ملاحظات

برای تشخیص اینکه آیا سازمان بهتر است در ابتکار عمل در مسئولیت اجتماعی شرکت داشته باشد یا از آنها استفاده کند، توصیه می‌شود موارد زیر را در نظر بگیرد:

- آیا ابتکار عمل با اصول ذکرشده در بند ۴ سازگاری دارد؛
  - آیا این اقدام، راهنماهای عملی و ارزشمندی را برای کمک به سازمان برای پرداختن به موضوع یا مسئله اصلی فراهم می‌کند و یا به سازمان کمک می‌کند که مسئولیت‌های اجتماعی را در فعالیتهای خود نهادینه کند؛
  - آیا این اقدام برای آن نوع خاص سازمان در حوزه‌های مورد علاقه آن طراحی شده است؛
  - آیا این اقدام به صورت محلی یا منطقه‌ای قابل اجرا است، یا دارای گستره جهانی است و آیا این اقدام به تمام انواع سازمان‌ها مرتبط می‌شود؛
  - آیا این اقدام به سازمان در جهت دسترسی به گروه‌های خاصی از ذی‌نفعان کمک می‌کند؛
  - نوع سازمان یا سازمان‌هایی که برنامه را تیم نوآوری‌ها را توسعه دادند و مدیریت می‌کنند، مانند دولت، سازمان‌های مردم‌نهاد، نیروی کار، بخش خصوصی یا دانشگاهی؛
  - خوشنامی سازمان یا سازمان‌هایی که نوآوری را تدوین و اداره می‌کنند با در نظر گرفتن اعتبار و صداقت آنها؛
  - ماهیت فرایند تدوین و توسعه نوآوری، به عنوان مثال: اینکه این نوآوری به وسیله فرایند چند ذی‌نفعی، شفاف، باز و در دسترس و با مشارکت کشورهای توسعه‌یافته و در حالت توسعه تدوین و اداره می‌شود؛
  - در دسترس بودن نوآوری، به عنوان مثال: اینکه سازمان باید برای همکاری قراردادی امضا کند، یا پیوستن به آن اقدام یا برنامه مستلزم صرف هزینه از سوی سازمان است.
- با توجه به این عوامل و سایر عوامل سازمان بهتر است در نحوه تفسیر نتایج محتاط باشد. به عنوان مثال: پذیرش گسترده نوآوری ممکن است دلیلی بر امکان‌پذیری انجام آن، ارزش، خوشنامی و ارتباط آن باشد، اما با این وجود امکان دارد که این ابتکار عمل الزامات سختگیرانه کمتری نیز داشته باشد. در مقابل، ممکن است نوآوری‌های جدیدی که گستردگی کمتری دارند و ارزش و امکان‌پذیری آنها هنوز اثبات نشده، خلاقانه یا چالش برانگیزتر باشد. با این حال، ممکن است نوآوری‌های رایگان و در دسترس جذاب به نظر آیند، اما طرحی که هزینه‌ای به همراه داشته باشد، امکان دارد که به‌روز نگه داشته شود و بنابراین در بلندمدت ارزش بیشتری خواهد داشت. این امر که یک نوآوری یا ابزار مجانی است یا هزینه‌ای در بردارد، بهتر است به عنوان نشانه‌ای از شایستگی آن ابتکار یا ابزار خاص نباشد.
- بازنگری دوره‌ای ارزش، مرتبط بودن برنامه با فعالیت شرکت و قابلیت اجرایی هر نوآوری انتخابی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

#### ۴-۸-۷ نکاتی درمورد پیوست الف

پیوست الف، فهرست اجمالی از نوآوری‌ها و اقدام‌های داوطلبانه و ابزارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی را در بردارد. این نوآوری‌ها و ابزارها توسط کارشناسان کارگروه ISO 26000 در طول تدوین این استاندارد، با

استفاده از مجموعه خاصی از شاخص‌ها که در پیوست الف توضیح داده شده، شناسایی شده است. این معیارها لزوماً به معنای قضاوت سازمان ISO در مورد ارزش یا کارایی هیچ یک از نوآوری‌ها یا ابزارهای مسئولیت اجتماعی نیست. همچنین، نوآوری‌ها یا ابزارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی که در پیوست الف ذکر شده است، دلالت بر تایید از سوی سازمان ISO نیست. ویژگی‌های مهم هر نوآوری که نمی‌تواند به شکل عینی از نظر این استاندارد اندازه‌گیری شوند (مانند تاثیرگذاری، اعتبار، مشروعیت قانونی و ماهیت آنها) در این قسمت مورد توجه واقع نشده است. بنابراین، چنین ویژگی‌های بهتر است به طور مستقیم توسط افرادی که از این نوآوری و ابزارها استفاده می‌کنند، مورد بررسی قرار گیرند. راهنمایی‌هایی در مورد سایر جنبه‌های مهم نوآوری‌ها که هنگام ارزیابی آنها بهتر است در نظر گرفته شود، در پیرابند ۱۵ آورده شده است.

#### پیرابند ۱۵- طرح‌های قابل تایید مرتبط با منافع اقتصادی و تجاری

برخی اقدام‌های (البته نه تمامی آنها) مرتبط با مسئولیت اجتماعی که در پیوست الف آورده شده است، امکان تایید و صدور گواهینامه توسط موسسات مستقل بیرونی را دارد، حتی در برخی موارد اجرای اقدام‌های منوط به تایید و گواهی آنها خواهد بود. اینکه اقدام‌هایی امکان تایید دارند یا نیازمند آن هستند، بهتر است دلیلی برای ارزشمند بودن آنها قلمداد نشود. پیاده سازی و اجرای هر یک از اقدام‌ها و ابزارهایی که در پیوست الف ذکر شده است (حتی آن دسته از اقدام‌هایی که دارای گواهینامه هستند) نمی‌تواند برای ادعای انطباق با ISO 26000 استفاده از آن یا اجرای آن مورد استفاده قرار گیرد.

صرف‌نظر از اینکه این اقدام‌ها، برنامه‌ها و ابزارها در سازمان‌های تجاری یا غیرانتفاعی اجرا می‌شوند، برخی از آنها مرتبط با منافع تجاری و اقتصادی هستند، برای مثال: برای برخی بهتر است هزینه استفاده از آن را پرداخت کرد یا برای برخی دیگر بهتر است حق عضویت یا هزینه تایید و صدور گواهینامه را در نظر گرفت. استفاده از اقدام یا ابزاری با هدف ترویج یک محصول یا سازمان، مثال دیگری از چنین روابط اقتصادی است. وجود چنین منافع به خودی خود جنبه منفی اقدام‌ها، برنامه‌ها یا ابزارهای مسئولیت اجتماعی را نشان نمی‌دهد، حتی ممکن است برای مدیریت اقدام‌های یک سازمان و جبران هزینه‌ها ضروری باشد و یا وسیله‌ای قانونی برای مطلع ساختن ذی‌نفعانی از مشخصه‌های محصولات و سازمان به شمار آیند. هرچند زمانی که اقدام‌های مرتبط با منافع اقتصادی مورد بررسی قرار گیرند، کاربر این استاندارد بهتر است منافع تجاری و همچنین تضاد منافع را نیز مورد توجه قرار دهد. برای مثال سازمانی که مدیریت یکی از طرح‌های مسئولیت اجتماعی را برعهده دارد، ممکن است اولویت نادرست و افراطی را برای کسب درآمد با توجه به مفاد گواهینامه‌ها و در بررسی ضرر و زیان الزامات مورد نیاز چنین گواهینامه‌ای قائل شود. بنابراین، ارزیابی اعتبار سازمان در مدیریت این اقدام‌ها یا ابزارها به هنگام ارتباط آنها با منافع اقتصادی و تجاری اهمیت خاصی دارد.

## پیوست الف

### (آگاهی‌دهنده)

#### نمونه‌هایی از ابتکارهای داوطلبانه و ابزارهای مسئولیت اجتماعی

در استفاده از این پیوست، لازم است به خاطر داشته باشید که ISO 26000 یک استاندارد سیستم مدیریت نبوده و قرار نیست از آن برای صدور گواهینامه یا مقاصد نظارتی یا قراردادی استفاده شود و مناسب این اهداف نیست. هرگونه پیشنهاد برای ارائه گواهی ISO 26000 یا ادعایی مبنی بر آن، بیان نادرستی از اهداف و مقاصد این استاندارد بین‌المللی است.

اطلاعات موجود در این ضمیمه صرفاً به منظور ارائه نمونه‌های بیشتری از راهنمایی داوطلبانه در مورد مسئولیت اجتماعی است. در حالی که این ابتکارهای راهنمایی مفیدی درباره مسئولیت اجتماعی در اختیار می‌گذارد اما به منزله پیش شرطی که هر سازمان مجاب باشد در مسئولیت اجتماعی خود در هر یک از این طرح‌ها شرکت کند یا از هر یک از این ابزارها استفاده کند، نیست.

این پیوست فهرست اجمالی از ابتکارهای داوطلبانه و ابزار مسئولیت اجتماعی را ارائه می‌دهد. هدف این پیوست ارائه نمونه‌هایی از ابتکارها و ابزارهای موجود بوده که ممکن است راهنمایی‌های بیشتری در مورد موضوعات اصلی و شیوه‌های تجمیعی تجربیات در حوزه مسئولیت اجتماعی ارائه دهند.

برای درک و اجرای بهتر مسئولیت اجتماعی، کاربران همچنین ترغیب به استفاده از کتاب‌نامه که بخشی جدایی‌ناپذیر از ISO 26000 است، می‌شوند. کتاب‌نامه مرجعی است از ابزارهای بین‌المللی که منبع معتبری برای توصیه‌های این استاندارد بین‌المللی، محسوب می‌شوند.

در راستای اهداف این استاندارد بین‌المللی، ابتکار مسئولیت اجتماعی به «برنامه یا فعالیتی که صریحاً برای رسیدن به هدفی خاص مربوط به مسئولیت اجتماعی باشد» اطلاق می‌شود (مطابق با زیربند ۲-۱۰). ابزاری مسئولیت اجتماعی به یک نظام، روش یا وسایل مشابه مربوط به یک ابتکار بخصوص که برای کمک به سازمان‌ها در رسیدن به یک هدف مشخص در مسئولیت اجتماعی طراحی شده است، اشاره دارد.

این پیوست به دو جدول تفکیک شده است (جدول الف-۱، «بین‌بخشی»): ابتکارهای و ابزاری که در بیش از یک بخش استفاده می‌شود و (جدول الف-۲: «بخش‌های مجزا») مواردی که فقط در بخش‌های خاص دولتی یا خصوصی اعمال می‌شود.

ابتکارهای بین‌بخشی مسئولیت اجتماعی مندرج در جدول الف-۱ شامل سه نوع ابتکار عمل است:

«ابتکارهای بین‌دولتی» (که توسط سازمان‌های بین‌دولتی تعیین و مدیریت می‌شود)؛ «ابتکارهای چنددلی‌نفعی» (که از طریق عملکرد چند ذی‌نفع گسترش یافته یا اداره می‌شوند)؛ و «ابتکارهای یک‌طرفه» (که با عملیات یک ذی‌نفع توسعه یافته، یا اداره می‌شوند).

ابتکارهای بخشی مسئولیت اجتماعی مندرج در جدول الف-۲ به ابتکارهایی گفته می‌شود که توسط بخش‌های خاصی (مانند کشاورزی، فناوری اطلاعات، خدمات عمومی، گردشگری و غیره) در تلاش برای رفع برخی از چالش‌های خاص ایجاد شده است. همه بخش‌هایی که ابتکارهای خود را توسعه داده‌اند در این پیوست نیامده‌اند و ضمن اینکه تمام ابتکارها مربوط به بخش‌های ذکر شده نیز الزاماً در این جدول مطرح نشده است. وجود ابتکار عمل در یک بخش خاص به معنای مسئولیت‌پذیری بیشتر آن بخش و یا مضر بودن آن نیست.

برای هر ابتکار یا ابزاری که در جدول‌ها آمده است، سازمان یا سازمان‌هایی که ابتکار یا ابزاری را راه‌اندازی کرده‌اند، مشخص می‌شوند و اطلاعات مربوط به موضوعات اصلی ISO 26000 یا شیوه‌های ادغام مسئولیت اجتماعی که به آن مربوط است، ارائه می‌شود. یک آدرس اینترنتی با توضیح مختصری از اهداف مورد نظر و کاربران بالقوه ابتکار یا ابزار و جزئیاتی در مورد اینکه آیا برای استفاده از ابتکار یا ابزار مورد نظر نیاز به عضویت هست یا خیر هم ارائه می‌شود. همچنین اطلاعاتی در مورد مشارکت بین دولتی و ذی‌نفعان در ابتکار عمل یا توسعه ابزار یا مدیریت آن و همچنین وجود یا عدم وجود صدور گواهی‌نامه برای ابتکار و ابزار هم در اختیار قرار می‌گیرد.

اطلاعات موجود در این پیوست توسط کارشناسانی که در تهیه این استاندارد بین‌المللی مشارکت داشتند، تدوین شده است. این اطلاعات بازتابی از وضعیت زمان تکمیل این استاندارد بین‌المللی است و در صورت اصلاح و بازنگری استاندارد بین‌المللی توسط ISO این اطلاعات هم مجدداً بررسی می‌شود. با درک اینکه اطلاعات موجود در این پیوست کامل نیست و مسئولیت اجتماعی زمینه‌ای است که به طور دائم در حال رشد است، به سازمان‌هایی که احتمالاً از این ابتکارهای یا ابزارها استفاده می‌کنند؛ توصیه می‌شود که در مورد ابتکارهای قابل اجرا در کشور، منطقه یا بخش خود، اطلاعات به‌روز شده را در منابع دیگر هم جستجو کنند.

ابتکار داوطلبانه یا ابزار مسئولیت اجتماعی، در صورتی که تمام معیارهای زیر را داشته باشد در این پیوست آمده است:

- نشانگر جنبه‌های یک یا چند موضوع اصلی یا جنبه‌های ادغام مسئولیت اجتماعی باشد (همانطور که در بندهای ۵، ۶ و ۷ این استاندارد شرح داده شده است)؛
- به صورت خاص و ویژه برای استفاده در یک کشور یا توسط سازمان‌های یک کشور حتی فعالیت در خارج از کشور، طراحی نشده باشد؛
- در حال حاضر در بیش از یک کشور استفاده شود؛
- برای استفاده توسط یک سازمان یا گروهی از سازمان‌ها (منظور زیرمجموعه‌های یک هولدینگ که با داشتن مالکان یا شرکای مشترک به هم مرتبط می‌شوند) طراحی نشده باشد؛

- ابزار یا ابتکار خلاقانه بدون هیچ هزینه در دسترس عموم باشد (یادآوری- واقعیت این است که سازمانی که مسئولیت ابتکار یا ارائه ابزاری را برعهده دارد ممکن است فعالیت‌های دیگری داشته باشد که شامل هزینه‌ای برای کاربران می‌شود، مانند هزینه عضویت یا هزینه خدمات)، این گونه هزینه‌ها مانع درج ابتکار عمل یا ابزار در این فهرست نیست (صرف‌نظر از اینکه هزینه ممکن است به نوعی با ابتکار عمل یا ابزار مرتبط باشد)؛
- اساساً با هدف سود مالی توسط یک سازمان خصوصی «برای نفع مالی» تهیه و تدوین نشده باشد؛ و
- حداقل مطابق یکی از زبان‌های رسمی ISO باشد.

#### پیرا بند ۱۶- تایید نشدن ابتکارهای توسط ISO

معیارهای نشان داده شده در بالا، قضاوت سازمان ISO درباره ارزش یا اثربخشی هیچ یک از ابتکارهای یا ابزارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی ذکر شده در این پیوست نیست. این معیارها صرفاً به منظور فراهم آوردن مبنایی عینی برای شناسایی نمونه‌ای از ابتکارهایی و ابزارهایی است که ممکن است در بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار بگیرد.

برای مشخص کردن اینکه آیا از هر یک از این ابتکارها یا ابزارها استفاده می‌شود یا نه، سازمان باید ملاحظات ارائه شده در زیربند ۷-۸ را در نظر داشته باشد. حتی اگر این پیوست حاوی برخی از اقدام‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی که شامل صدور گواهی‌نامه است، باشد، لازم نیست برای هر کدام از این اقدام‌ها گواهی داده شود تا به عنوان پیروی از رهنمودهای این استاندارد بین‌المللی محسوب شود (به پیرا بند ۱۵ مراجعه شود).

این واقعیت وجود دارد که ابتکار یا ابزار گنجانده شده در این فهرست به معنای اخذ هیچ نوع تایید از سازمان ISO نیست. علاوه بر آن، ویژگی‌های مهم مربوط به ابتکار عمل که در محدوده این استاندارد قابل اندازه‌گیری نیستند مانند ماهیت اثربخشی، اعتبار، مشروعیت و نمایندگی آن در اینجا مورد توجه قرار نمی‌گیرند. چنین خصوصیتی باید مستقیماً توسط کسانی ارزیابی شود که از این ابتکار یا ابزار استفاده می‌کنند.

جدول الف - ۱ - نمونه‌هایی از ابتکارهای بین‌بخشی

(برای بیش از یک بخش از فعالیت به‌کار گرفته می‌شود، همچنین به زیربند ۷-۸ و متن مقدماتی این پیوست مراجعه کنید)  
اطلاعات موجود در این پیوست بازتابی از وضعیت موجود در زمان تکمیل این استاندارد بین‌المللی است. با درک اینکه این اطلاعات کامل نیست و مسئولیت اجتماعی موضوعی است که به‌طور دائم در حال گسترش است، توصیه می‌شود اطلاعات به‌روز شده را در منابع دیگر جستجو کنید.

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |  |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|---|--|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |            |           |   |  |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2           | 6.8<br>CID | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR |   | 6.2<br>OG  |
|  |   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           |   | * شاخص زیربندهای پیوست استاندارد ISO 26000: زیربند 6.2 حکمرانی سازمانی؛ زیربند 6.3 حقوق بشر؛ زیربند 6.4 رویه‌های مرتبط با نیروی کار؛ زیربند 6.5 محیط؛ زیربند 6.6 رویه‌های کاری منصفانه؛ زیربند 6.7 موضوعات مصرف‌کننده؛ زیربند 6.8 جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی؛ زیربند 5.2 به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 5.3 شناسایی و مشارکت ذی‌نفعان؛ زیربند 7.2 رابطه ویژگی‌های سازمان با مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.3 درک مسئولیت اجتماعی سازمان؛ زیربند 7.4 روش‌ها برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان؛ زیربند 7.5 ارتباطات درمورد مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.6 افزایش اعتبار در مورد مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.7 بررسی و بهبود اقدام‌ها و عملکردهای سازمان در رابطه با مسئولیت اجتماعی |
| <b>بخش ۱: ابتکارها بین‌دولتی</b>   |   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           |   |  |
| (ابتکارها و ابزارهایی که تحت مسئولیت مستقیم نهادهای بین‌دولتی مانند آژانس‌های سازمان ملل متحد هستند)   |   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           |   |  |
| فهرست کنترلی در اختیار شرکت‌ها می‌گردد تا متمرکز بر فعالیت‌های بالقوه در هنگام بررسی خطرات و مشکلات اخلاقی در کشورهایی که حکمرانی ضعیفی دارند، از آنها استفاده شود.<br><a href="http://www.oecd.org/">www.oecd.org/</a>  |   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           |   | OECD<br>ابزار آگاهی از<br>خطر برای<br>شرکت‌های<br>چندملیتی در<br>مناطق با<br>حکمرانی ضعیف  |
| گروه کاری اختصاص داده شده به شفافیت شرکت‌ها و مسائل حسابداری آنها. مواردی که در حسابداری و گزارش‌گری سازمانی مورد توجه قرار گرفته است از جمله: اجرای استانداردهای بین‌المللی گزارش‌گری مالی (IFRS)، حسابداری توسط SMEها (بنگاه‌های اقتصادی متوسط و کوچک)، شفاف‌سازی حکمرانی سازمانی، گزارش مسئولیت سازمانی و گزارش‌های زیست‌محیطی. گروه‌های ذی‌نفع هر ساله برای بحث و گفتگو در مورد موضوعاتی که این گروه با آنها درگیر هستند به توافق می‌رسند. برای همه سازمان‌ها در دسترس و رایگان است.<br><a href="http://www.unctad.org/isar">www.unctad.org/isar</a> |   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |            |           |   | UNCTAD<br>کارگروه بین‌دولتی<br>متخصصان<br>بین‌المللی<br>استانداردهای<br>حسابداری و<br>گزارش‌گیری<br>(ISAR)   |



| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| ابتکار عمل وابسته به UNEP در دسترس کلیه سازمان‌ها است. تبادل اطلاعات در مورد چگونگی دستیابی سازمان‌ها به کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای را تسهیل می‌کند. یک هیئت مدیره منتخب از ذی‌نفعان بر این برنامه نظارت می‌کنند.<br><a href="http://www.unep.org/climateneutral/">http://www.unep.org/climateneutral/</a>   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |               |            | X          |            |            |           |           | UNEP<br>شبکه بی‌طرف<br>آب‌وهوایی  |
| ابتکار برای کارشناسان سازمان‌های فعال در زمینه مدیریت چرخه زندگی است. حق عضویت سالانه دارد. نیروهای ویژه متشکل از دبیرخانه‌های سازمان ملل و شرکت‌کنندگان سهامدار به دنبال توسعه توانایی و آموزش در رویکردهای چرخه زندگی هستند. وابسته به برنامه محیط زیست سازمان ملل است.<br><a href="http://lcinitiative.unep.fr/">http://lcinitiative.unep.fr/</a>   | X   |     | X   | X   |     |     |     | X   | X             |            | X          | X          |            |           |           | UNEP<br>ابتکار چرخه<br>زندگی  |
| ابتکار عمل سازمان ملل متحد برای سازمان‌های تجاری است که در دسترس ذی‌نفعان مشارکت‌کننده سازمان‌ها قرار می‌گیرد و ایشان، متعهد می‌شوند راهبردها و عملیات خود را براساس ده اصل اساسی تعریف کنند: اصولی در زمینه‌های حقوق بشر، کار، محیط زیست و مبارزه با فساد، و اقدام در حمایت از اهداف گسترده‌تر سازمان ملل. به عنوان یک بستر داوطلبانه، سازمان‌ها موظف هستند سالانه در مورد تلاش برای اجرای اصول از طریق سیاست‌ها و روش‌ها گزارش دهند. قرارداد جهانی سازمان ملل متحد ابزارها و راهنمایی‌های موجود را در راستای زمینه‌های اصلی به منظور کمک به سازمان‌های شرکت‌کننده ارتقاء داده است. برای استفاده از این ابتکار نیاز به پرداخت هزینه نیست.<br><a href="http://www.unglobalcompact.org/">www.unglobalcompact.org/</a> |   |     |     | X   |     |     |     |     |               | X          | X          | X          | X          |           |           | قرارداد جهانی<br>سازمان ملل متحد  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| ابزار برنامه‌ریزی و خودارزیابی برای افزایش تأثیر رشد و کمک به توسعه پایدار برای مشارکت‌کنندگان دولتی و خصوصی. به‌صورت رایگان در دسترس همه سازمان‌ها است. UNIDO مشاوران را برای انتشار رویکردها و فنون مدیریت (مسئولیت اجتماعی شرکت) (CSR) در سازمان‌ها در سراسر جهان آموزش می‌دهد.<br><a href="http://www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html">www.unglobalcompact.org/Issues/partnerships/pat.html</a>  |   |     |     | X   |     |     | X   |     | X             |            |            |            |            |           |           | UNGC<br>.UNDP ،<br>UNITAR<br>مشارکت سازمان<br>ملل ابزار ارزیابی   |
| ابتکاری است با حمایت UNIDO که جامعه هدف آن بنگاه‌های اقتصادی کوچک و متوسط است. برای استفاده از این ابتکار پرداخت حق عضویت و هزینه لازم نیست. چارچوبی ساختاریافته و نرم‌افزاری تحلیلی برای کمک به SMEها (بنگاه‌های اقتصادی متوسط و کوچک) که رویکردها و فنون مدیریت CSR (مسئولیت اجتماعی شرکت) را ارائه می‌دهد. <a href="http://www.unido.org/reap">www.unido.org/reap</a>  | X   |     | X   | X   | X   |     | X   | X   |               |            | X          | X          | X          | X         |           | UNIDO<br>مسئولیت<br>کارآفرینان<br>دستاوردها برنامه  |
| <b>بخش ۲: ابتکارهای چندذی‌نفعی</b><br>(ابتکارهای یا ابزارهایی که از طریق عملیات چند ذی‌نفع ارتقاء یافته یا مدیریت می‌شوند)  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           |   |
| مبتنی بر عضویت است و برای کلیه سازمان‌ها و افراد قابل دسترس است و هزینه عضویت دارد. توجه و تمرکز بر اطمینان از پایداری و ارائه گزارش‌های مسئولیت اجتماعی و تعامل ذی‌نفعان است. سه استاندارد تبیین‌شده و برای استفاده سازمان‌ها در نظر گرفته شده است:<br>• AA 1000APS اصول کلی پاسخگویی را ارائه می‌دهد؛<br>• AA 1000AS الزاماتی را برای تضمین پایداری در اختیار می‌گذارد؛<br>• AA 1000SES چارچوبی برای مشارکت ذی‌نفعان فراهم می‌کند<br><a href="http://www.accountability21.net">www.accountability21.net</a> | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | مسئولیت،<br>پاسخگویی<br>مجموعه AA<br>1000   |
| مرجعی برای کسب اطلاع از رعایت حقوق بشر در کشورهای خاص. انتشار «اصول حقوق بشر برای شرکت‌ها» را در چارچوب فهرست کنترلی در اختیار می‌گذارد. <a href="http://www.amnesty.org">www.amnesty.org</a>   |   | X   |     | X   |     |     |     |     |               |            |            |            |            | X         |           | اصول حقوق بشر<br>عفو بین‌الملل برای<br>شرکت‌ها  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| ابتکار صنعت که روی تجارب کارگری زنجیره‌های تأمین عمده شرکت‌های بزرگ خرده فروش در کشور تمرکز دارد. بیشتر اعضای آن خرده‌فروشان و شرکت‌های بازاریابی هستند که حق عضویت پرداخت کرده و توافق می‌کنند که تأمین‌کنندگان را بر اساس کدهای رفتاری ممیزی و نظارت کنند. ابتکار عمل برای تایید حساب- رسان است. <a href="http://www.bs-ci-eu.org">www.bs-ci-eu.org</a>   |   |     |     | X   |     | X   | X   | X   |               | X          | X          | X          | X          |           |           | ابتکار انطباق<br>اجتماعی تجارت<br>(BSCI)  |
| سازمانی است که به دنبال ارتقا اخلاق تجاری در آلمان و اروپا است. این سازمان ابزارهای آموزش و مدیریت، از جمله "چارچوب حکمرانی" در زمینه‌های حقوقی، اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی را محیا می‌کند. آلمانی است<br><a href="http://www.dnwe.de/wertemanagement.php">www.dnwe.de/wertemanagement.php</a><br>(German)   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | مرکزی برای اصول<br>اخلاق تجاری<br>(ZfW)<br>سیستم مدیریت<br>ارزش   |
| استفاده مبتنی بر عضویت، عمدتاً مورد استفاده سازمان- های زیست‌محیطی با حضور سرمایه‌گذارانی که به دنبال استفاده از بازارهای سرمایه برای تعامل شرکت‌ها در زمینه‌های زیست‌محیطی و حکمرانی هستند. از شرکت- ها دعوت می‌شود تا اصول Ceres را حمایت و اجرا کنند. اجرای این اصول همراه با حساسی و گزارش‌دهی عمومی است. حق عضویت دریافت می‌شود. شرکت‌های عضو در زمینه مسائل محیط زیست و مدیریت آنها می‌توانند کمک فنی بگیرند.<br><a href="http://www.ceres.org">www.ceres.org</a> |   |     | X   | X   |     |     |     |     |               |            | X          |            |            |           |           | ائتلاف برای اصول<br>اقتصاد مسئول در<br>برابر محیط زیست<br>(Ceres)   |
| تبادل بین‌المللی اطلاعات در مورد CSR (مسئولیت اجتماعی شرکت) را ارتقاء می‌دهد. برای تبدیل شدن به «سازمان شریک» همکاری و کسب تأیید آن لازم است. شبکه توسط شرکت مستقر در انگلستان اداره می‌شود (BITC).<br><a href="http://www.csr360.org">www.csr360.org</a>   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | CSR<br>(مسئولیت<br>اجتماعی شرکت)<br>۳۶۰ شبکه<br>شرکای جهانی   |
| ابزاری برای «ارزیابی خود» که برای استفاده در مدیریت CSR طراحی شده است. پیش از این بنیاد اروپا برای مدیریت کیفیت، EFQM بود که سازمانی بر مبنای عضویت است و در دسترس سازمان‌های تجاری، دولتی و غیرانتفاعی است و حق عضویت دارد. این سازمان تبادل اطلاعات را تسهیل می‌کند و به اعضا خدمات می‌دهد.<br><a href="http://www.efqm.org">www.efqm.org</a>   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | EFQM<br>چارچوبی برای<br>CSR و مدل<br>تعالی سازمانی  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| عضویت در این سازمان برای شرکت‌ها، NGO ها و سازمان‌های صنفی خاص امکان‌پذیر است. هدف این است که شرکت‌های تأمین منابع با NGO ها و اتحادیه‌های کارگری همکاری کنند و در مورد بهترین روش‌های اجرای کدهای زنجیره تأمین اطلاعات بدست آورند. ایشان حق عضویت پرداخت می‌کنند و متعهد به اجرای قوانین کار برای تأمین‌کنندگان خود و گزارش‌دهی فعالیت‌ها و رعایت سایر مقررات می‌شوند.<br><a href="http://www.ethicaltrade.org/">www.ethicaltrade.org/</a>   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |               |            |            | X          | X          |           |           | ETI<br>ابتکار عمل تجارت<br>اخلاقی   |
| سازمانی مبتنی بر عضویت سالانه و برای ارتقا اخلاق در تجارت ایجاد شده است. سازماندهی کنفرانس‌ها و انتشار موضوعات در این حوزه برعهده دارد. همچنین شبکه‌های ملی موضوعی خاص را برای کارکنان اخلاق سازمانی و سایر متخصصان سازمان می‌دهد.<br><a href="http://www.eben-net.org">www.eben-net.org</a>  |   | X   |     |     | X   |     | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | شبکه اخلاق<br>تجارتی اروپا<br>(EBEN)  |
| ابتکار عمل چندذی‌نفعی برای رسیدگی به شیوه‌های کار در زنجیره تأمین راه‌اندازی شده است. مشارکت‌کنندگان شامل شرکت‌ها، کالج‌ها و دانشگاه‌ها و NGOها هستند. شرکت‌های حاضر باید نظارت و رسیدگی بر شرایط کار تأمین‌کنندگان خود داشته باشند. FLA گزارش‌های عمومی را تهیه و منتشر می‌کند.  | X   | X   | X   | X   |     | X   | X   |     |               |            |            | X          | X          | X         |           | انجمن کار عادلانه<br>FLA  |
| ابتکاری که معیارهایی را در مورد استقرار، اجرا و ارزیابی سیستم مدیریت اخلاق و مسئولیت اجتماعی ارائه می‌دهد.<br><a href="http://www.foretica.es">www.foretica.es</a> (Spanish)  |   |     |     |     |     |     |     | X   | X             | X          | X          | X          |            |           | X         | FORÉTICA<br>SGE 21<br>سیستم مدیریت<br>اخلاقی و<br>مسئولیت<br>اجتماعی شرکت                                 |
| ابتکاری که توسط UNEP و CERES راه‌اندازی شده است (موجود در این پیوست) که شاخص مدل‌ها، دستورالعمل‌ها و ابزارهای پشتیبانی در مورد گزارش‌دهی پایدار را ارائه می‌دهد. ذی‌نفعان سازمانی جهانی راهنمایی و حکمرانی را در اختیار قرار می‌دهند. دستورالعمل‌ها، الحاقیه‌ها و پیوست‌های آن به صورت رایگان در وب‌گاه‌های خود بارگذاری می‌شود. برای مطالب آموزشی مرتبط هزینه جزئی در نظر گرفته می‌شود. ابزارهای آن عبارتند از:<br>• رهنمودهای گزارش‌دهی پایدار (شاخص‌ها و اصول)؛<br>• الحاقیه‌های متفاوت برای بخش‌های خاص (ساخت‌وساز، ارتباطات از راه دور، آژانس‌های عمومی و غیره)؛<br>• شیوه‌نامه‌های مرزی (حوزه نفوذ و تحلیل اثرات)<br><a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a> | X   | X   | X   |     | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | ابتکار گزارش‌دهی<br>جهانی (GRI)<br>رهنمودهای<br>گزارش‌دهی پایدار  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| این سازمان ملی حقوق بشر پروژه‌ای در مورد حقوق بشر و تجارت تعریف کرده است که اطلاعاتی در مورد وضعیت حقوق بشر در کشورهای مختلف ارائه می‌دهد. همچنین ابزارها و راهنماهای مدیریتی را پیشنهاد می‌دهد که گاهی اوقات بابت آن هزینه دریافت می‌شود. ارزیابی انطباق با حقوق بشر ابزاری است که بسیار استنادانه طراحی شده است و از طریق وب و به صورت برخط و با دریافت هزینه در دسترس است. «بررسی سریع HRCA» با جزئیات کمتر به صورت رایگان قابل دسترس است.<br><a href="http://www.humanrightsbusiness.org">www.humanrightsbusiness.org</a> | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   | X   |               | X          |            | X          | X          |           |           | موسسه حقوق بشر<br>دانمارک ارزیابی<br>انطباق با حقوق<br>بشر  |
| سازمانی عضویتی برای سازمان‌های بین‌المللی تنظیم-کننده استاندارد اجتماعی و زیست‌محیطی است. این سازمان استانداردهای داوطلبانه و ارزیابی انطباق مربوط به مسائل اجتماعی و زیست‌محیطی را ترویج می‌دهد. ابزاری را برای تنظیم استاندارد و ارزیابی فراهم می‌کند. حق عضویت دارد.<br><a href="http://www.isealalliance.org">www.isealalliance.org</a>   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | اتحادیه بین‌المللی<br>اعتباربخشی<br>اجتماعی و<br>محیطی<br>(ISEAL)   |
| برنامه تبادل اطلاعات با عضویت همراه با پرداخت هزینه دارد. برای کمک به سازمان‌ها در انطباق با الزامات قانونی در مورد مواد شیمیایی موجود در محصولات، قالب‌های صفحه داده را برای توصیف و انتقال اطلاعات در مورد مواد شیمیایی در اختیار قرار می‌دهد. مواد موجود در محصولات و همچنین زیرساخت IT برای تبادل صفحه‌های داده استفاده می‌شود. برای انتشار برنامه‌های خود جلسات آموزشی و تمرینی برگزار می‌کند.<br><a href="http://www.jamp-info.com/englis">http://www.jamp-info.com/englis</a>  | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X             | X          | X          | X          |            |           |           | کنسرسیوم ارتقا<br>مدیریت مقالات<br>مشترک<br>(JAMP)  |
| توافقاتی که بین شرکت‌های فراملیتی (TNEs) و فدراسیون جهانی اتحادیه‌ها (GUFs) مذاکره شده است و هدف آن پرداختن به ابزاری برای رفع مشکلات عمدتاً مربوط به روش‌های کار در فعالیتهای یک شرکت چندملیتی خاص در سطح بین‌المللی است.<br><a href="http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70">http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70</a>   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   | X   | X             |            | X          | X          | X          |           |           | توافق‌نامه چارچوب<br>بین‌المللی   |
| سازمان مبتنی بر عضویت برای تعیین استانداردهای اجتماعی و زیست‌محیطی و همراه با صدور گواهی‌نامه برای تولیدکنندگان در حوزه‌های جنگلداری، کشاورزی و گردشگری. آموزش و سایر کمک‌های فنی را برای صنایعی که فعالیت آنها گواهی‌نامه‌ای دارد را ارائه می‌دهد.<br><a href="http://www.rainforest-alliance.org">www.rainforest-alliance.org</a>   | X   | X   | X   | X   |     |     |     | X   |               |            | X          | X          | X          |           |           | پیمان جنگل‌های<br>بارانی  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| استاندارد رایگان سیستم مدیریت برای هر سازمانی که بخواهد سیستم مدیریت انطباق اخلاقی و قانونی ایجاد کند.<br><a href="http://r-pec.reitaku-u.ac.jp/">http://r-pec.reitaku-u.ac.jp/</a> (Japanese)  | X   |     |     | X   |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | R-pec<br>اخلاقی / حقوقی<br>استاندارد سیستم<br>مدیریت انطباق   |
| این سند راهنما به سازمان‌ها در مورد چگونگی کمک به توسعه پایدار مشاوره رایگان می‌دهد.<br><a href="http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp">http://www.projectsigma.co.uk/Guidelines/default.asp</a>   | X   | X   | X   | X   |     |     | X   | X   | X             |            |            |            | X          | X         | X         | پروژه سیگما<br>دستورالعمل‌های<br>سیگما  |
| مجموعه ای از ابزارهای تجزیه و تحلیل و آموزش و پشتیبانی از SME ها (بنگاه‌های متوسط و کوچک) در آمریکای لاتین برای کمک به بهبود ابتکارهای و تجربیات در حوزه مسئولیت اجتماعی آنها.<br><a href="http://www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm">www.produccionmaslimpia-la.net/herramientas/index.htm</a> (Spanish)  |   |     |     | X   |     |     | X   | X   | X             |            |            |            | X          | X         |           | پاسخگویی<br>همبستگی<br>اجتماعی<br>از آمریکای لاتین  |
| ابتکار عمل چند ذی‌نفع برای پرداختن به تجارب کارگری است. استاندارد قابل رسیدگی SA 8000 را برای محل کار تنظیم می‌کند. کتابچه راهنمای پیاده‌سازی سیستم مدیریت زنجیره تأمین با مسئولیت اجتماعی و سایر ابزارها را تولید می‌کند. آموزش و کمک فنی به حسابرسان، کارگران، تأمین‌کنندگان و مشتریان می‌دهد. سازمان مستقل، خدمات اعتباربخشی پاسخگویی اجتماعی (SAAS) و ارائه‌دهندگان گواهی-نامه SA 8000 را معتبر می‌کند.<br><a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a> | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   | X   |               | X          |            |            | X          | X         |           | پاسخگویی<br>اجتماعی<br>بین‌المللی (SAI)   |
| سازمانی غیرانتفاعی و بین‌المللی درخصوص توسعه پایدار است. TNS مدلی را برای برنامه‌ریزی سیستم‌های پیچیده ارائه می‌دهد و همچنین ابزارهایی را به صورت رایگان در دسترس می‌گذارد تا افراد و سازمان‌ها قادر به یادگیری و کمک در راستای توسعه پایدار شوند.<br><a href="http://www.thenaturalstep.org">www.thenaturalstep.org</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | گام طبیعی<br>بین‌المللی<br>(TNS)  |
| سازمان مردم‌نهاد عضویتی غیردولتی که برنامه مبارزه با فساد دارد. ابزار و داده‌هایی را برای سازمان‌ها، بخش‌های خاص اقتصادی و سازمان‌های دولتی فراهم می‌کند. نمونه‌هایی از ابزارها عبارتند از: • اصول تجارت برای مقابله با رشوه‌خواری، کدهای داوطلبانه چندذی-نفعی • گزارش جهانی فساد • شاخص درک فساد • شاخص پرداخت‌کنندگان رشوه • فشارسنج جهانی فساد • پیمان یکپارچگی<br><a href="http://www.transparency.org">www.transparency.org</a>                                | X   | X   |     |     |     |     |     | X   |               | X          |            |            |            |           | X         | شفافیت بین‌المللی<br>(TI) ابزار متنوع   |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |  |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|---|--|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |   |  |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR |   | 6.2<br>OG  |
| <b>بخش ۳: ابتکارهای تک‌ذی‌نفعی</b><br>(ابتکارهای و ابزارهایی که از طریق فرایندهای تک‌ذی‌نفع تدوین و اجرا می‌شوند)   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |  |
| شبکه‌های از بازرگانان، با اشتراکات ملی، که به دنبال ارتقا اصول اخلاق، همکاری و گفتگو بین مدیران، مقامات دولتی و شهروندان هستند. اصول تجارت، شرحی از اصول را برای پیروی از اخلاق در تجارت ارائه می‌دهد.<br><a href="http://www.cauxroundtable.org">www.cauxroundtable.org</a>  |   |     |     |     |     |     |     | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X   | اصول میزگرد<br>کاکس برای<br>تجارت  |
| فدراسیون جهانی گروه‌های مصرف‌کننده. این منشور بهترین شیوه‌های تجاری و حقوق مصرف‌کننده را در زمینه‌های مورد علاقه مصرف‌کنندگان ارائه می‌دهد. برای عضویت و داشتن حق رأی در کدها و منشورها باید هزینه پرداخت شود.  | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |               | X          | X          | X          |            |           |   | منشور بین‌المللی<br>مصرف‌کنندگان<br>برای تجارت<br>جهانی                  |
| عضویت، ابتکار عمل مبتنی بر هزینه برای شرکت‌های اروپایی و سازمانهای ملی CSR. انجام پروژه‌ها، سازماندهی جلسات و انتشار نشریات را در دستور کار دارد. جعبه ابزار مجموعه‌ای است مبتنی بر وب و شامل راهنماها و سایر مطالبی است که از طریق پروژه‌هایی با اعضا و ذینفعان آنها تولید می‌شود.<br><a href="http://www.csreurope.org">www.csreurope.org</a>   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |               | X          | X          | X          | X          | X         | X   | جعبه ابزار اروپایی<br>CSR  |
| سازمانی برزیلی که بر روی ارتقاء مسئولیت اجتماعی در بخش تجارت تمرکز دارد. چندین ابزار CSR را بصورت رایگان فراهم کرده، از جمله مجموعه‌ای از شاخص‌های CSR<br><a href="http://www.ethos.org.br">www.ethos.org.br</a>  | X   |     |     | X   | X   | X   |     | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X   | موسسه<br>شاخص‌های<br>CSR<br>موسسه  |
| کد رفتار داوطلبانه جهانی درخصوص عملکرد اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی را شامل می‌شود. سازمان‌ها متعهد می‌شوند که در سیاست‌گذاری داخلی، آموزش و گزارش‌دهی این اصول را رعایت کنند. برای استفاده از کد پرداخت هیچ هزینه و حق عضویتی لازم نیست. در شکل‌دهی کد مشارکت هیچ ذینفعی دخیل نیست.<br><a href="http://www.thesullivanfoundation.org/">http://www.thesullivanfoundation.org/</a>  |   | X   | X   |     | X   |     |     | X   | X             |            | X          |            | X          | X         |   | اصول بین‌المللی<br>مسئولیت<br>اجتماعی سالیوان                            |
| IBLF یک بنیاد غیرانتفاعی است که توسط سازمان‌های بزرگ تجاری پشتیبانی می‌شود و مشارکت تجاری را در حوزه توسعه پایدار بهبود می‌بخشد. این مجموعه نشریات و ابزارهای مختلفی مانند حقوق بشر: راهنمای مرجع تجاری ترجمه شده است. در سال ۲۰۰۷ IBLF به همراه شرکت بین‌المللی مالی بانک جهانی راهنمای ارزیابی تأثیر حقوق بشر در تهیه پیش‌نویس آزمایشی مسیر مدیریت را منتشر کردند.<br><a href="http://www.iblf.org/resources/guides.aspx">http://www.iblf.org/resources/guides.aspx</a> |   |     |     | X   |     |     |     |     |               |            | X          | X          | X          | X         |   | مجمع بین‌المللی<br>رهبران مشاغل<br>(IBLF)<br>ارزیابی تأثیرات<br>حقوق بشر |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا<br>ابزار<br>(فهرست‌شده<br>توسط سازمان<br>به ترتیب حروف<br>الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| سازمان تجارت جهانی مبتنی بر عضویت و پرداخت هزینه با کسب منافع تجاری ایجاد شده است. این طرح ابتکارهای و ابزارهای زیادی را در رابطه با جنبه‌های مختلف مسئولیت اجتماعی طراحی کرده است، از جمله:<br>آیین‌نامه تلفیقی ICC تبلیغات و ارتباطات بازاریابی<br>• دستورالعمل نه مرحله ای ICC برای رفتار تجاری مسئولانه<br>• راهنمایی ICC در مورد مسئولیت زنجیره تامین<br>• راهنمای ICC برای تامین مسئولانه منابع<br>• منشور تجارت ICC برای توسعه پایدار<br><a href="http://www.iccwbo.org">www.iccwbo.org</a> | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | اتاق بازرگانی<br>بین‌المللی (ICC)<br>ابزارها و ابتکارهای<br>مختلف   |
| یک کد رفتار داوطلبانه برای اقدام‌های ضد رشوه که مستلزم تعهد در برابر تحمل صفر رشوه توسط شرکت‌های امضا کننده است.<br>مبتنی بر عضویت اما بدون پرداخت هزینه عضویت است. توسط ذی‌نفعان از طریق سه کارگروه و هیئت مدیره اداره می‌شود.<br><a href="http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm">http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm</a>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            | X          |            |            |           |           | مشارکت در<br>راستای خلاقیت<br>در مقابل فساد<br>(PACI)<br>اصول<br>تجاری مقابله با<br>رشوه                  |
| سازمان مبتنی بر عضویت عمدتاً معطوف به شرکت‌های بزرگ است. حق عضویت سالانه دارد. این طرح ابتکارهای و ابزارهای بسیاری را در دسترس عموم قرار داده است، از جمله:<br>ابزار جهانی آب • بهبود مشارکت ذی‌نفعان: اندازه‌گیری تأثیر • حکمرانی سازمانی: ابزار مدیریت مسئله • توسعه پایدار: ابزاری برای یادگیری • چندین اسناد راهنما، ابتکارهای و ابزارهای متعدد دیگر درباره موضوعات خاص اجتماعی و زیست‌محیطی.<br><a href="http://www.wbcsd.org">www.wbcsd.org</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | شورای تجارت<br>جهانی توسعه<br>پایدار<br>(WBCSD)<br>ابتکارهای و<br>ابزارهای مختلف                          |
| استاندارد حسابداری و گزارشگری آزادانه برای شرکت‌ها برای گزارش در مورد انتشار شش گاز گلخانه‌ای تحت پوشش شیوه‌نامه کیوتو کنوانسیون چارچوب سازمان ملل متحد در مورد تغییرات آب‌وهوایی. ابزارهای مختلفی برای کمک به شرکت‌ها در محاسبه آلاینده‌ها فراهم می‌کند.<br><a href="http://www.ghgprotocol.org">www.ghgprotocol.org</a>  |   |     | X   |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | WBCSD و<br>موسسه منابع<br>جهانی (WRI)<br>پروتکل گاز<br>گلخانه‌ای  |



جدول الف - ۲ - نمونه‌هایی از ابتکارهای بین‌بخشی

(برای بیش از یک بخش از فعالیت به‌کار گرفته می‌شود، همچنین به زیربند ۷-۸ و متن مقدماتی این پیوست مراجعه کنید)  
اطلاعات موجود در این پیوست بازتابی از وضعیت موجود در زمان تکمیل این استاندارد بین‌المللی است. با درک اینکه این اطلاعات کامل نیست و مسئولیت اجتماعی موضوعی است که به‌طور دائم در حال گسترش است، توصیه می‌شود اطلاعات به‌روز شده را در منابع دیگر جستجو کنید.

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار (فهرست‌شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |            |            |           |  |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|---|------------|------------|-----------|--|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی*   |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |   |            |            |           |  |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2           | 6.8<br>CID | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP |   | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG  |
| * شاخص زیربندهای پیوست استاندارد ISO 26000: زیربند 6.2 حکمرانی سازمانی؛ زیربند 6.3 حقوق بشر؛ زیربند 6.4 رویه‌های مرتبط با نیروی کار؛ زیربند 6.5 محیط؛ زیربند 6.6 رویه‌های کاری منصفانه؛ زیربند 6.7 موضوعات مصرف‌کننده؛ زیربند 6.8 جلب مشارکت و توسعه جامعه محلی؛ زیربند 5.2 به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 5.3 شناسایی و مشارکت ذی‌نفعان؛ زیربند 7.2 رابطه ویژگی‌های سازمان با مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.3 درک مسئولیت اجتماعی سازمان؛ زیربند 7.4 روش‌ها برای نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی در کل سازمان؛ زیربند 7.5 ارتباطات درمورد مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.6 افزایش اعتبار در مورد مسئولیت اجتماعی؛ زیربند 7.7 بررسی و بهبود اقدام‌ها و عملکردهای سازمان در رابطه با مسئولیت اجتماعی | <b>بخش: کشاورزی</b>   |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |   |            |            |           |  |
| فهرست کنترلی سازمانی متشکل از خرده‌فروشان قند، سرمایه‌گذاران، تجار، تولیدکنندگان و سازمان‌های غیردولتی که اصول و معیارهایی را با هدف پرداختن به موضوعات مختلف اجتماعی و زیست‌محیطی در تولید شکر تعیین کرده است. هزینه‌های عضویت برای حضور در کمیته راهبری، مشاور ویژه در یک گروه کاری یا عضویت در گروه کاری دریافت می‌شود.<br><a href="http://www.bettersugarcane.org">www.bettersugarcane.org</a>   |   |     |     | X   | X   | X   | X   | X             | X          |            |            | X   | X          |            |           | ابتکار نیشکر بهتر (BSI)                                |
| سازمان مبتنی بر عضویت تولیدکنندگان قهوه، سازمان‌های «تجارت و صنعت» (خرده‌فروشان، بازاریابان و تولیدکنندگان برند) و جامعه مدنی (NGOها و اتحادیه‌های کارگری) برای بهبود شرایط اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در تولید قهوه تاسیس شده‌اند. این برنامه شامل یک کد مشترک برای جامعه قهوه (C4)، «سیستم تأیید» و پشتیبانی فنی برای تولیدکنندگان است. اعضا در ابتکارهای و اقدام‌های راستی‌آزمایی شرکت می‌کنند.<br><a href="http://www.4c-coffeeassociation.org/">www.4c-coffeeassociation.org/</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X   | X          | X          | X         | کد مشترک برای رفتار جامعه مرتبط با قهوه (C4) کد رفتاری |
| یک شرکت مادر برای برچسب‌گذاری ابتکارهای در ۲۰ کشور از طریق شبکه‌ای از سازمان‌های صدور گواهی‌نامه و تولیدکنندگان. صدور گواهی‌نامه مطابق با استانداردهای تجارت عادلانه چه به‌صورت خاص بخشی و چه عمومی. اعضای دارای مجوز می‌توانند از علامت صدور گواهی‌نامه استفاده کرده و در مجمع عمومی و هیئت مدیره شرکت کنند.<br><a href="http://www.fairtrade.net">www.fairtrade.net</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X   | X          | X          | X         | سازمان‌های بین‌المللی تجارت مشروع (FLO)                |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار<br>(فهرست‌شده توسط<br>سازمان به ترتیب<br>حروف الفبا در زیر هر<br>بخش) |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |   |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |   |
| GAP به روش‌های خوب کشاورزی اشاره دارد. یک انجمن غیرانتفاعی برای تعیین استانداردهای داوطلبانه برای صدور گواهی‌نامه محصولات و روش‌های کشاورزی است. اعضا برای شرکت در تدوین این استانداردها هزینه پرداخت می‌کنند.<br><a href="http://www.globalgap.org">www.globalgap.org</a>   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |               | X          |            | X          | X          |           |           | جهانی G.A.P   |
| سازمانی برای مبارزه با کار کودکان و سایر اقدام‌های سودجویانه در حوزه کار در صنعت کاکائو ایجاد شده است. سازمان‌های شرکت کننده شامل نشانه‌های بزرگ شکلات، پردازنده‌های کاکائو و همچنین NGOها و سازمان‌های صنفی هستند.<br><a href="http://www.cocoainitiative.org">www.cocoainitiative.org</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |               |            |            | X          | X          | X         |           | ابتکار بین‌المللی کاکائو  |
| سازمانی مبتنی بر عضویت متشکل از گروه‌های کشاورزی و تولیدکننده که محصولات صادراتی گرمسیری را کشت می‌دهند. با تشویق کشاورزان به رعایت استانداردهای شبکه کشاورزی پایدار و ایجاد انگیزه در بازرگانان و مصرف‌کنندگان برای حمایت از پایداری، به دنبال گسترش بهترین روش مدیریت در سراسر زنجیره ارزش کشاورزی است.<br><a href="http://www.rainforest-alliance.org/agricultureure.cfm?id=">www.rainforest-alliance.org/agricultureure.cfm?id=</a>  | X   |     |     | X   |     |     |     |     | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | استانداردهای شبکه کشاورزی پایدار پیمان جنگل‌های بارانی  |
| ابتکار صدور گواهی‌نامه بر اساس آیین‌نامه رفتاری که معیارهای اجتماعی و زیست‌محیطی را برای شیوه‌های مسئولانه کشاورزی و مدیریت کارآمد در مزرعه تعیین می‌کند. از حساب‌سازان شخص ثالث استفاده می‌کند. در حال حاضر بر تولید قهوه، کاکائو، چای و شیره خرما تمرکز دارد. خدمات شامل یک سیستم ردیابی و پایش است که محصول معتبر را از طریق زنجیره‌ای از تولید کنندگان تا واسطه‌ها دنبال می‌کند تا مسیر چرخش محصول قابل ردیابی باشد.<br><a href="http://www.utzcertified.org">www.utzcertified.org</a> |   | X   | X   | X   |     |     | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | UTZ<br>تاییدشده   |
| سازمان مبتنی بر حق عضویت شرکت‌های شکلات‌سازی، پردازنده‌ها و بازرگانان کاکائو و انجمن‌های صنفی. پشتیبان برنامه‌های ترویج کشاورزی پایدار و سازگار با محیط زیست، توسعه جامعه، استانداردهای کار و بازدهی بهتر و عادلانه<br><a href="http://www.worldcocoaafoundation.org">www.worldcocoaafoundation.org</a>  |   | X   | X   | X   |     | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         |           | بنیاد جهانی کاکائو  |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |   |  |   |   |   | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار<br>(فهرست‌شده توسط<br>سازمان به ترتیب<br>حروف الفبا در زیر هر<br>بخش) |            |            |            |   |           |           |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|---|--|---|---|---|---|------------|------------|------------|---|-----------|-----------|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |   |  |   |   |   | 6.8<br>CID  | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab  | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 |               |   |  |   |   |   |   |            |            |            |   |           |           |
| <b>بخش: پوشاک</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |   |  |   |   |   |   |            |            |            |   |           |           |
| انجمن بین‌المللی متشکل از سازمان‌های ملی در ۱۲ کشور اروپایی که به بهبود شرایط کار در صنعت پوشاک و دفاع از حقوق کارگران در این صنعت خواهان تغییر اختصاص دارد. CCC در مورد موارد خاص فعالیت می‌کند و برای حل آنها با شرکت‌ها و مقامات درگیر می‌شود. CCC همچنین اطلاعاتی در مورد شرایط کار و شیوه‌های کار در صنعت فراهم می‌کند و یک کد معیار دارد.<br><a href="http://www.cleanclothes.org">www.cleanclothes.org</a> |   |     |     | X   |     | X   | X   |     |               |   |  | X | X |   |   | X          | X          |            | پوشش لباس‌های پاک<br>(CCC)                          |           |           |
| سازمانی چند ذی‌نفعی برای رسیدگی به شیوه‌های کار در زنجیره تأمین بخش پوشاک و کفش راه‌اندازی شد. شرکت‌های تأمین منابع با مشارکت سالانه، تصویب آیین‌نامه کار و رعایت سایر الزامات به عضویت FWF در می‌آیند. شرکت‌ها هر سال از نظر انطباق با کد ارزیابی می‌شوند.<br><a href="http://www.fairwear.nl">www.fairwear.nl</a> (Dutch)   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |               |   |  |   |   |   |   | X          | X          |            | بنیاد پوشاک خوب<br>(FWF)                            |           |           |
| ابتکاری که هدف آن ارائه اطلاعات در مورد خط-مشی خرده‌فروشی خز (پوست حیوانات) به مصرف‌کنندگان است. هدف این طرح خاتمه دادن به فروش محصولات خز در سراسر خرده-فروشی‌ها و با پشتیبانی از خرده‌فروشی است که کتباً متعهد به اجرای سیاست بدون خز شده‌اند.<br><a href="http://www.information.com/ffr.php">www.information.com/ffr.php</a>  |   |     | X   |     |     |     |     |     |               |   |  |   |   | X |   | X          |            |            | برنامه خرده‌فروشی بدون<br>خز                        |           |           |
| <b>بخش: سوخت زیستی</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |   |  |   |   |   |   |            |            |            |   |           |           |
| سازمان مبتنی بر عضویت و پرداخت حق عضویت است که زمینه گفتگوی ذی‌نفعان در مورد اصول و معیارهای تولید سوخت‌های زیستی را تسهیل می‌کند.<br><a href="http://cgse.epfl.ch/page65660.html">http://cgse.epfl.ch/page65660.html</a>   |   |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X |  |   |   |   |   | X          | X          | X          | میزگرد در مورد سوخت<br>های زیستی پایدار             |           |           |
| <b>بخش: ساخت و ساز</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |   |  |   |   |   |   |            |            |            |   |           |           |
| استفاده برای هر سازمانی در صنعت ساخت‌وساز آزاد است. حق عضویت سالانه دارد. یک برنامه کاری مشترک برای ارتقاء ساخت‌وساز پایدار با چشم‌انداز چرخه زندگی است. اعضا در این برنامه شرکت می‌کنند تا ابزارها و ابتکارهایی را برای حمایت از برنامه کاری ارائه دهند. این برنامه در مشارکت با برنامه محیط زیست سازمان ملل است.<br><a href="http://www.unepsbci.org">www.unepsbci.org</a>                                      | X   | X   |     | X   |     |     |     |     |               |   |  |   |   |   |   | X          |            |            | ابتکارهای ساخت و ساز<br>پایدار و آب و هوایی<br>UNEP |           |           |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار<br>(فهرست شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |   |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|--|---|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |  |   |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |  |   |
| <b>بخش: شیمیایی</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           |  |   |
| سازمانی مبتنی بر پرداخت حق عضویت برای شرکت‌های شیمیایی است. تمرکز بر سلامت، ایمنی و تأثیرات زیست‌محیطی محصولات و فرایندها دارد. برنامه‌های نظارتی که تولید و استفاده از محصولات شیمیایی و زنجیره تأمین را پوشش می‌دهد.<br><a href="http://www.responsiblecare.org">www.responsiblecare.org</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | X  | شورای بین‌المللی<br>انجمن‌های شیمیایی<br>مراقبت مسئولانه  |
| <b>بخش: کالاهای مصرفی / خرده‌فروشی</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           |  |   |
| سازمانی صنعتی برای رسیدگی به روش کار در زنجیره تأمین راه‌اندازی شده است. عضویت برای خرده‌فروشان و سایر شرکت‌هایی است که واردکننده یا بازاریاب کالایی هستند. از شرکت‌های عضو انتظار می‌رود تأمین‌کنندگان خود را بر اساس کد رفتار BSCI نظارت و ممیزی کنند. BSCI به ممیزان گواهی تایید می‌دهد.<br><a href="http://www.bsci-eu.org">www.bsci-eu.org</a> | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |               |            | X          | X          | X          | X         |           |  | ابتکار انطباق اجتماعی<br>تجارت (BSCI)   |
| <b>بخش: الکترونیک</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           |  |   |
| سازمان مبتنی بر عضویت با حق عضویت سالانه بر اساس درآمد شرکت و وضعیت عضویت. اعضا موظف به اجرای کدهای رفتاری هستند. یک هیئت مدیره متشکل از ذی‌نفعان این صنعت، راهنمایی و مرور بر کار سازمان را برعهده دارد.<br><a href="http://www.eicc.info/">http://www.eicc.info/</a>  |   | X   | X   |     |     |     |     |     | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         |  | ائتلاف شهروندی صنعت<br>الکترونیک کدهای<br>رفتاری صنعت الکترونیک   |
| سازمانی مبتنی بر عضویت است و کدهای رفتاری که ارائه می‌دهد برای بهبود عملکرد اجتماعی و زیست‌محیطی در صنعت الکترونیک تدوین شده است.<br><a href="http://www.zvei.de">www.zvei.de</a> (German)  | X   |     | X   |     |     |     |     | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X         | X  | Zentralverband der<br>Deutschen<br>Elektro- und<br>Elektronikindustrie<br>منشور اخلاقی / رفتاری<br>مسئولیت اجتماعی<br>شرکت‌ها |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار (فهرست‌شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |   |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|---|---|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |   |   |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR |   | 6.2<br>OG   |
| <b>بخش: انرژی</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |   |
| سازمانی صنعتی برای تولید نیروگاه آبی است. ابزارها و نشریات مختلفی را تولید و در دسترس عموم قرار می‌دهد. رهنمودهای پایدار آن توصیه‌هایی درباره اقدام‌های اقتصاد، اجتماعی و زیست‌محیطی دارد.<br><a href="http://www.hydropower.org">www.hydropower.org</a>   | X   |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             |            |            | X          |            | X         |   | IHA<br>رهنمودهای پایداری  |
| <b>بخش: قابل استخراج</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |   |
| ابتکار عمل چندذی‌نفعی متشکل از دولت‌ها، شرکت‌ها، سازمان‌های جامعه مدنی و سرمایه‌گذاران که از افشای اطلاعات و تأیید پرداخت شرکت‌ها و درآمد دولت در بخش‌های نفت، گاز و معدن پشتیبانی می‌کند. شرکت‌های مشارکت‌کننده موافقت می‌کنند که پرداخت‌ها را به دولت‌ها گزارش دهند و دولت‌های مجری نیز موافقت می‌کنند که مبالغ دریافتی از شرکت‌ها را گزارش دهند. سازمان‌های جامعه مدنی در تدوین برنامه‌های خاص و نظارت بر آنها شرکت می‌کنند.<br><a href="http://eiti.org">http://eiti.org</a> |   |     |     |     |     |     |     |     | X             | X          |            |            |            |           |   | ابتکارهای شفافیت صنایع استخراجی (EITI)  |
| سازمانی صنعتی برای شرکت‌های تولیدکننده نفت و گاز که نشریات و ابزارهای مختلفی را در دسترس عموم می‌گذارد مانند:<br>- جعبه ابزار آموزش حقوق بشر برای صنعت نفت و گاز؛<br>- راهنمای صنعت نفت و گاز در مورد گزارش پایداری داوطلبانه؛<br>- رهنمودهای صنعت نفت برای گزارش انتشار گازهای گلخانه‌ای؛<br>- راهنمای فعالیت در مناطق درگیر مناقشات صنعت نفت و گاز.<br><a href="http://www.ipieca.org">www.ipieca.org</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             |            | X          | X          | X          | X         |   | انجمن بین‌المللی حفاظت از محیط‌زیست صنعت نفت (IPIECA) ابزارها و ابتکارهای مختلف |
| سازمانی صنعتی برای شرکت‌های معدن و فلزات و انجمن‌های صنایع وابسته به آن. اعضا متعهد به پذیرش یک چارچوب توسعه پایدار متشکل از ۱۰ اصل می‌شوند.<br><a href="http://www.icmm.com/our-work/sustainable-workframework">http://www.icmm.com/our-work/sustainable-workframework</a>  | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             | X          | X          | X          | X          | X         | X   | چارچوب توسعه پایدار شورای بین‌المللی معدن و فلزات (ICMM)                        |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار<br>(فهرست‌شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|--|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |           |  |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR | 6.2<br>OG |  |
| این اصول که ابتکار آن توسط دولت‌های انگلیس و آمریکا بوده است، راهنمایی‌هایی را برای شناسایی خطرات امنیتی حقوق بشر و شرکت‌ها و سازمان‌های غیردولتی ارائه می‌دهد. در مورد تعامل و همکاری با نیروهای امنیتی دولتی و خصوصی، راهنمایی بیشتری در دسترس است. برای استفاده از این اصول پرداخت هزینه لازم است.<br><a href="http://www.voluntaryprinciples.org">www.voluntaryprinciples.org</a>  | X   |     |     | X   |     |     |     |     |               |            |            | X          | X          | X         |           | اصول داوطلبانه امنیت و حقوق بشر  |
| <b>بخش: امور مالی / سرمایه‌گذاری</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           |  |
| معیاری در حوزه مالی برای تعیین، ارزیابی و مدیریت ریسک اجتماعی و زیست‌محیطی در تأمین مالی پروژه.<br><a href="http://www.Equator-Principles.com">www.Equator-Principles.com</a>  |   | X   | X   | X   |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |           | اصول Equator   |
| رهنمود گزارش‌دهی در حوزه موضوعات زیست‌محیطی، اجتماعی و حکمرانی که منتشر شده و معیاری است برای تحلیلگران مالی در مورد چگونگی نهادینه‌سازی با ESG در تحلیل‌های خود   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   |     |               | X          | X          | X          | X          | X         | X         | راهنمای گزارش‌دهی ESG و نهادینه‌سازی در تحلیل مالی   |
| چارچوبی برای سرمایه‌گذاران ارائه می‌دهد تا وظایف امانتداری (یا معادل آن) خود را با توجه به مسائل مربوط به حکمرانی محیطی، اجتماعی و سازمانی انجام دهند. چارچوب توسط یک گروه ذی‌نفع منصوب شده از میان متخصصان ساخته می‌شود. عضویت از طریق پیشنهاد داوطلبانه است.<br><a href="http://www.unpri.org">www.unpri.org</a>   | X   |     | X   | X   | X   |     | X   | X   | X             |            |            | X          |            |           | X         | اصول سرمایه‌گذاری مسئولانه (PRI)   |
| سازمانی غیر انتفاعی و نیازمند عضویت که به اعضا این امکان را می‌دهد تا انتشار و آلاینده‌گی کربن در عملیات خود را محاسبه و دریابند و میزان در معرض خطر قرار گرفتن آب‌وهوا را ارزیابی کنند. شرکت‌ها می‌توانند از این روش استفاده کرده و اطلاعاتی را که در وب‌سایت CDP در دسترس است و می‌تواند توسط موسسات مالی در تعیین بازده کربن مرتبط به تأمین مالی و سرمایه‌گذاری های موسسه مالی ایجاد شده را مورد استفاده قرار دهند.<br><a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a> | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |               |            |            | X          |            |           |           | پروژه افشای کربن   |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)  | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار<br>(فهرست‌شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |  |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--|--|
|  | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |  |  |
|  | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR |  | 6.2<br>OG  |
| ابتکار عمل مبتنی بر عضویت و حق عضویت است. برای کلیه سازمان‌های بخش مالی قابل استفاده است. برای توسعه و بهبود و گسترش ارتباط بین محیط و عملکرد پایدار و مالی با سازمان‌های مشارکت‌کننده همکاری می‌کند. ذی‌نفعان پیشنهاد پروژه و مشارکت در توسعه پروژه می‌دهند.<br><a href="http://www.unepfi.org">www.unepfi.org</a>  | X   | X   |     | X   |     |     |     |     |               |            |            | X          |            |           | X  | ابتکار مالی UNEP                                 |
| سازمان عضویتی بانک جهانی در راستای توسعه استانداردها و اصول صنعت خدمات مالی برای مبارزه با فساد و پولشویی. نمایندگان ذی‌نفعان، استانداردها و اصولی را تدوین می‌کنند که در دسترس عموم قرار می‌گیرد.<br><a href="http://www.wolfsberg">http://www.wolfsberg</a>  | X   |     | X   | X   |     |     |     | X   | X             | X          |            |            |            | X         | X  | گروه ولفسبرگ اصل مبارزه با پولشویی پول ولفسبرگ   |
| <b>بخش: شیلات</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |  |  |
| ابتکار صدور گواهی‌نامه و مهر تایید محیط زیستی برای روش‌های فعالیت پایدار در حوزه شیلات. شامل کدهای رفتاری صید مسئولانه<br>- کد عملکرد مناسب برای تعیین استانداردهای اجتماعی و زیست‌محیطی،<br>- رهنمودهای مربوط به مهر تایید زیست‌محیطی برای ماهی و محصولات شیلاتی از Marine Capture Fisheries<br>هزینه ای برای صدور گواهی‌نامه و مهر تایید در نظر گرفته شده است.<br><a href="http://www.msc.org">www.msc.org</a> | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |               | X          | X          | X          |            |           |  | شورای نظارت دریایی                               |
| <b>بخش: جنگلداری</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |  |  |
| گروهی مبتنی بر پرداخت حق عضویت که عضویت آن برای افراد و سازمان‌ها آزاد است. اعضا در حکمرانی و بهبود سیاست‌ها کمک می‌کنند. FSC یک سیستم صدور گواهی‌نامه است که خدماتی در خصوص وضع استانداردها، بیمه علائم تجاری و اعتبارسنجی به شرکت‌ها، سازمان‌ها و جوامع علاقه‌مند به جنگلداری مسئول ارائه می‌دهد.<br><a href="http://www.fsc.org/">http://www.fsc.org/</a>   | X   |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X             |            |            | X          | X          | X         |  | شورای نظارت بر جنگل (FSC)                        |
| PEFC یک سازمان مادر برای به رسمیت شناختن متقابل طرح‌های صدور گواهی‌نامه در مدیریت پایدار جنگل‌ها است. این سازمان‌ها، سازمان‌هایی ملی هستند که شرایط حکمرانی و شناخت گروه‌های عضو را فراهم می‌کنند.<br><a href="http://www.pefc.org">http://www.pefc.org</a>  | X   | X   |     | X   | X   |     | X   | X   | X             |            |            | X          | X          | X         |  | برنامه تایید طرح‌های صدور گواهی‌نامه جنگل (PEFC) |

| اطلاعات تکمیلی<br>(شامل شرح مختصر از ابتکار عمل یا ابزار است. مشارکت ذی‌نفعان در اداره آن، جامعه هدف و شرایط دسترسی. آیا گواهی‌نامه دارد یا خیر و یک وب‌گاه یا تارنما برای ارائه اطلاعات بیشتر)   | نشانه X نشان می‌دهد که ابتکار یا ابزار حداقل به آن جنبه یا مسئله در زیربند فرعی مربوط اشاره دارد. |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           | سازمان<br>ابتکار عمل یا ابزار (فهرست‌شده توسط سازمان به ترتیب حروف الفبا در زیر هر بخش) |  |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|------------|------------|------------|------------|-----------|---|--|
|   | تمرینات نهادینه‌سازی<br>مسئولیت اجتماعی*  |     |     |     |     |     |     |     | موضوعات اصلی* |            |            |            |            |           |   |  |
|   | 7.7   | 7.6 | 7.5 | 7.4 | 7.3 | 7.2 | 5.3 | 5.2 | 6.8<br>CID    | 6.7<br>Con | 6.6<br>FOP | 6.5<br>Env | 6.4<br>Lab | 6.3<br>HR |   | 6.2<br>OG  |
| <b>بخش: فناوری اطلاعات</b>  |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |  |
| سازمانی مبتنی بر پرداخت حق عضویت که برای همه شرکت‌ها و سازمان‌های مرتبط با صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات قابل استفاده است. راهنما و ابزار ارزیابی را در دسترس اعضا قرار می‌دهد تا عملکرد پایدار اعضا بهبود یابد.<br><a href="http://www.gesi.org">www.gesi.org</a>   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     | X             |            |            | X          |            |           |   | UNEP و اتحادیه بین‌المللی ارتباطات (ITU)<br>ابتکار جهانی پایداری الکترونیک (GeSI)                                |
| <b>بخش: حمل و نقل</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |  |
| نمابندگی بین‌المللی صنعت حمل و نقل جاده‌ای. با هدف ارتقا مسئولیت اجتماعی در آن بخش شکل گرفته است.<br><a href="http://www.iru.org/index/en_iru_com_cas">www.iru.org/index/en_iru_com_cas</a>   |   |     |     | X   |     |     |     |     |               | X          |            | X          |            |           |   | اتحادیه بین‌المللی حمل‌ونقل جاده‌ای منشوری برای توسعه پایدار   |
| <b>بخش: گردشگری و سفر</b>   |   |     |     |     |     |     |     |     |               |            |            |            |            |           |   |  |
| کد رفتار داوطلبانه که سازمان‌ها را ملزم به اجرای شش معیار با هدف مراقبت از کودکان در برابر استثمار جنسی در بخش سفر و گردشگری می‌کند. را در اختیار می‌گذارد. یک کیت آموزش رایگان در زمینه اجرای این معیارها. CPAT USA دبیرخانه این مجموعه است.<br><a href="http://www.ecpat.net">www.ecpat.net</a><br><a href="http://www.thecode.org">www.thecode.org</a> | X   |     |     | X   |     |     |     |     |               |            |            |            | X          |           |   | ائتلاف سازمان‌های مرتبط با جهانگردی. کدهای رفتاری برای حمایت از کودکان در برابر سو استفاده جنسی در سفر و گردشگری |
| ابتکار پیمان جنگل‌های بارانی، برنامه محیط زیست سازمان ملل، بنیاد سازمان ملل و سازمان جهانی گردشگری سازمان ملل متحد، شامل انجمن‌های مختلف صنعتی و سازمان‌های غیردولتی. معیارهای گردشگری پایدار اساس درک مشترک از معنای گردشگری پایدار در نظر گرفته شده است.<br><a href="http://www.sustainabletourismcriteria.org">www.sustainabletourismcriteria.org</a>  | X   |     |     | X   |     |     |     | X   | X             |            |            | X          |            |           |   | معاهده جنگل‌های بارانی و سایر شرکا مشارکت جهانی معیارهای گردشگری پایدار  |



پیوست ب

(آگاهی‌دهنده)

نمادها و کوتاه‌نوشت‌ها

| عنوان فارسی   | عنوان انگلیسی  | نماد یا کوتاه‌نوشت |
|---|--|--------------------|
| نرخ سالانه  | Annual Percentage Rate   | APR                |
| متان  | Methane  | CH <sub>4</sub>    |
| دی اکسید کربن   | Carbon Dioxide   | CO <sub>2</sub>    |
| مسئولیت اجتماعی سازمانی                                   | Corporate Social Responsibility                                  | CSR                |
| گاز گلخانه‌ای   | greenhouse gas   | GHG                |
| ویروس نقص ایمنی انسانی / سندرم و نقص ایمنی اکتسابی (ایدز) | Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome | HIV/AIDS           |
| سازمان جهانی کار  | International Labour Organization                                | ILO                |
| هدف توسعه هزاره   | Millennium Development Goal                                      | MDG                |
| سازمان غیردولتی (مردم‌نهاد)                               | Non-Governmental Organization                                    | NGO                |
| اکسید نیتروژن   | Nitrogen oxide   | NO <sub>x</sub>    |
| دی نیتروژن مونوکسید یا نیتروز اکسید                       | Nitrous oxide  | N <sub>2</sub> O   |
| ایمنی و بهداشت شغلی                                       | Occupational safety and Health                                   | OSH                |
| ترکیبات پایدار، زیست‌انباشت و سمی                         | Persistent, Bioaccumulative and toxic substance                  | PBT                |
| آلاینده‌های آلی پایدار                                    | Persistent Organic Pollutant                                     | POP                |
| سازمان کوچک و متوسط                                       | Small and Medium-sized Organization                              | SMO                |
| اکسید گوگرد   | Sulphur oxide  | SO <sub>x</sub>    |
| سازمان ملل متحد   | United Nations   | UN                 |
| کنوانسیون چارچوب سازمان ملل متحد در مورد تغییرات اقلیمی   | United Nations Framework Convention on Climate Change            | UNFCCC             |
| ترکیب آلی فرار  | Volatile Organic Compound  | VOC                |
| بسیار پایدار و بسیار زیست‌انباشت                          | Very persistent and Very bio-Accumulative                        | VPvB               |
| سازمان تجارت جهانی  | World Trade Organization   | WTO                |

پیوست پ

(آگاهی‌دهنده)

تغییرات اعمال شده در این استاندارد در مقایسه با استاندارد منبع

پ-۱ بخش‌های حذف شده

- زیربندهای 6.3.1، 6.3.2، 6.3.4.2، 6.3.6.2، 6.3.7، 6.3.8.2، از استاندارد ISO 26000 با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور حذف شد.
- box 6 از استاندارد ISO 26000 با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور حذف شد.

پ-۲ بخش‌های جایگزین شده

- زیربند ۳-۶ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۱-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.1 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۲-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.2.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۳-۳ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.3 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۳-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.3.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربندهای ۳-۶-۴ و ۴-۳-۶-۱ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربندهای 6.3.4 و 6.3.4.1 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۵ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.5 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۳-۶-۵-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.5.2 از استاندارد منبع شد.

- زیربند ۶-۳-۶ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.6 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۷-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.7.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۸ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.8 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۹ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.9 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۹-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.9.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۱۰ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.10 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۱۰-۲ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.10.2 از استاندارد منبع شد.
- زیربند ۶-۳-۱۰-۳ در این استاندارد با توجه به معیارها و شرایط موجود در کشور جایگزین زیربند 6.3.10.3 از استاندارد منبع شد.

### پ-۳ بخش‌های اضافه‌شده

- در مقدمه، جمله «برای انواع سازمان‌های خصوصی، دولتی، تعاونی و نهادهای عمومی و بخش‌های غیرانتفاعی، اعم از کوچک یا بزرگ و نوع فعالیت آنها که در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه فعالیت می‌کنند» اضافه شد.
- در مقدمه، پاراگراف «این استاندارد در چارچوب نظام حقوقی ملی و منطبق با اصول بنیادین حقوق بشر تفسیر و تحلیل می‌شود و همچنین این استاندارد در بند حقوق بشر از بیانات مقام معظم رهبری و بیاینه‌های گام دوم انقلاب جمهوری اسلامی استفاده شده است» اضافه شد.
- در جدول ۱ ردیف ۳، عبارت «به عنوان راهنما برای سازمان‌های خصوصی، دولتی، تعاونی و نهادهای عمومی و بخش‌های غیرانتفاعی و خرد، کوچک و متوسط» اضافه شد.
- در بند ۲ زیربند ۲-۲۸ اضافه شد.
- در زیربند ۳-۳، عبارت «هنجارهای رفتاری ملی» اضافه شد.

- در زیربند ۳-۴، عبارت «شفافیت: سازمان‌ها ضمن ایجاد بخش مستقل و قابل مشاهده در تارنمای سازمان، و انتشار و به اشتراک گذاشتن گزارش مسئولیت اجتماعی (گزارش پایداری) هر سال تهیه و در تارنمای سازمان برای عموم» اضافه شد.
- در زیربند ۴-۴، عبارت «رفتار اخلاقی: تدوین منشور اخلاقی با رویکرد مسئولیت اجتماعی سازمانی» اضافه شد.
- در زیربند ۴-۶، عبارت «فعالیت‌های سازمان با تمام قوانین و مقررات مربوط کشور» اضافه شد.
- در زیربند ۴-۷، عبارت «توصیه می‌شود سازمان از مشارکت در فعالیت‌های سازمان‌های دیگر که با هنجارهای رفتاری ملی و بین‌المللی سازگار نیست، اجتناب کند» اضافه شد.
- در زیربند ۴-۸، عبارت «حقوق قیدشده در اعلامیه جهانی حقوق بشر در مواردی که در چارچوب قوانین و مقررات ملی کشور رعایت می‌شود و در صورت امکان به ترویج آن پردازد» اضافه شد؛
- در زیربند ۲-۳-۵، عبارت «مردمی که در روستاها و مراکز پیرامونی شرکت زندگی می‌کنند بر فعالیت‌های شرکت اثر جدی دارند و جز ذی‌نفعان سازمان محسوب می‌شوند.» اضافه شد.
- در زیربند ۲-۳-۲-۶، عبارت‌های «سازمان‌ها با تکیه بر نظام حکمرانی سازمانی / شرکتی استقرار یافته، مدیریت پایدار و مسئولانه سازمان را برنامه‌ریزی کنند.» و «مدیریت یکپارچه ریسک‌های سازمانی را در جنبه‌های اقتصادی، محیط زیستی و اجتماعی تقویت کنند.» اضافه شد.
- در زیربند ۲-۲-۳-۶، عبارت «باتوجه به تضمین حقوق همه آحاد ملت در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، سازمان‌ها مکلف به رعایت حقوق عامه هستند و بنا به قاعده لاضرر و لا ضرار فی‌الاسلام و تصریح قانون اساسی، سازمان‌ها نیز مانند اشخاص نمی‌توانند اعمال حق خویش را وسیله اضرار به غیر یا تجاوز به منافع عمومی قرار دهد.» اضافه شد.
- در زیربند ۲-۲-۳-۶، عبارت «همچنین، در جهت رفع تبعیضات ناروا و ایجاد امکانات عادلانه برای همه، در تمام زمینه‌های مادی و معنوی و ایجاد محیط مساعد برای رشد فضایل اخلاقی بر اساس ایمان و تقوی و مبارزه با کلیه مظاهر فساد و تباهی، توصیه می‌شود که سازمان‌ها آموزش حقوق بشر برای ارتقای آگاهی از آن را میان صاحبان حق و آنهایی که ظرفیت تاثیرگذاری بر آنان را دارند تسهیل کنند.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۴-۶، عبارت «با عنایت به سیاست‌های کلی نظام ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، جامعه ایرانی دارای چشم‌انداز یک جامعه توسعه یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیائی و تاریخی خود و متکی بر اصول اخلاقی و ارزشهای اسلامی، ملی و انقلابی، با تأکید بر: مردم‌سالاری دینی، عدالت اجتماعی، آزادیهای مشروع، حفظ کرامت و حقوق انسان‌ها و بهره‌مند از امنیت اجتماعی و قضائی» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۳-۱، عبارت «زیرا برخورداری از سلامت، رفاه و امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، بدور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب از ویژگی‌های جامعه ایرانی و یک مسئولیت همگانی اجتماعی است که شامل سازمان‌ها نیز می‌شود.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۲، عبارت «با عنایت به تأکید قانون اساسی بر تأمین حقوق همه جانبه افراد از زن و مرد و ایجاد امنیت قضایی عادلانه برای همه و تساوی عموم در برابر قانون، یک سازمان بهتر است سازوکارهای جبرانی برای استفاده خود و ذی‌نفعان ایجاد کند یا در دسترس بودن آن‌ها را تضمین کند. اثربخشی این ساز و کارها مستلزم آن است که آنها.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۱، عبارت «همه شهروندان از کرامت انسانی و تمامی مزایای پیش‌بینی‌شده در قوانین و مقررات به نحو یکسان بهره‌مند هستند و اعمال هرگونه تبعیض ناروا به‌ویژه در دسترسی شهروندان به خدمات عمومی نظیر خدمات بهداشتی و فرصت‌های شغلی و آموزشی و مشارکت و فعالیت اقتصادی ممنوع است.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۱، عبارت «برخوردار از سلامت، رفاه و امنیت غذایی، تأمین اجتماعی، فرصت‌های برابر، توزیع مناسب درآمد، نهاد مستحکم خانواده، به دور از فقر، فساد، تبعیض و بهره‌مند از محیط زیست مطلوب، حقوقی همگانی است که همه افراد ملت اعم از زن و مرد به صورت یکسان از آن برخوردار بوده و و رنگ، نژاد، زبان و مانند اینها سبب امتیاز نخواهد بود و منع تبعیض یک اصل مهم مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها است.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۱، عبارت «در نظام حقوقی ایران باتوجه به ارزش والای زن در دین اسلام، ایجاد زمینه رشد هماهنگ و متوازن ابعاد مادی و معنوی در زندگی فردی و اجتماعی و با عنایت به آزادی مسئولانه زنان و کرامت انسانی آنها مورد تأکید قرار گرفته است.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۱، عبارت «ایجاد خوداتکایی برای خانواده‌های مستضعف و تقویت تأمین اجتماعی و ایجاد نظام جامع تأمین اجتماعی برای حمایت از حقوق محرومان و مبارزه با فقر در سیاست‌های کلی نظام مورد تأکید قرار گرفته است.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۲، عبارت «با هدف برخورداری از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۳-۱، عبارت «حق افراد است که آزادانه و بدون تبعیض و با رعایت قانون، شغلی را که به آن تمایل دارند انتخاب کنند و به آن اشتغال داشته باشند. اصول و حقوق اساسی مربوط به کار متمرکز بر مسائل نیروی کار مبتنی بر کار شایسته است.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۳-۱۰-۳، مورد فرصت‌های برابر و بدون تبعیض<sup>[55][57][58]</sup>، عبارت «با عنایت بر تاکید در جهت تحقق عدالت اجتماعی و ایجاد فرصت‌های برابر و ارتقاء سطح شاخص‌هایی از قبیل آموزش، سلامت، تأمین غذا، افزایش درآمد سرانه و مبارزه با فساد.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۴-۲-۲، مورد رویه‌های مرتبط با نیروی کار اقدام‌های و انتظارهای مرتبط، عبارت «شرایط کاری منطبق با اصول و شاخص‌های کار شایسته را فراهم کند و دستمزد متناسب با ارزش ایجاد شده و بهره‌وری نیروی کار باشد.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۵-۱-۲، عبارت «مسئولیت اجتماعی در واقع مترتب بر فعالیت‌های افراد و جوامع انسانی ایجاد می‌شود و از این منظر که هر فعالیتی به هر نحو تاثیرات مثبت و منفی متفاوتی بر محیط زیست و منابع زیستی دارد، لذا برآورد اقتصادی و میزان خسارت‌های ناشی از این فعالیت‌ها در دو جهت فروسایبی و یا تخریب محیط زیست (کمی و کیفی) حائز اهمیت است و ابعاد اقتصادی تاثیرات محیط زیستی در مسئولیت اجتماعی به نحوی در مجموعه حیطه اقتصادی فعالیت‌ها لحاظ می‌شوند. پایداری توسعه منوط به حفظ خدمات زیست‌بوم است و لذا تبیین ارزش اقتصادی خدمات زیست‌بومی معیار خوبی بر نحوه انطباق با مسئولیت‌های اجتماعی ناشی از فعالیت‌های تاثیرگذار بر محیط زیست است. بنابراین رعایت کلیه قوانین، اسناد بالادستی، مصوبات هیئت دولت، آیین‌نامه‌های اجرایی، شیوه‌نامه‌ها، الزامات، ضوابط و استانداردهای ملاک عمل مراجع ذی‌صلاح قانونی در کلیه مراحل و فعالیت‌های سازمان اعم از استقرار، تاسیس، بهره‌برداری، تولید، توزیع، حمل‌ونقل الزامی است.» اضافه شده است.
- در زیربند ۶-۵-۲-۱، عبارت «بدیهی است برآورد خسارت‌ها و تاثیرات بر ارزش اقتصادی منابع یکی از ارکان این ارزیابی خواهد بود. از سویی ارزیابی زیست محیطی استراتژیک (SEA) به‌عنوان یک فرایند و رویکرد نظام‌مند و نوین در عالی‌ترین سطوح تصمیم‌گیری در جهت دستیابی به توسعه پایدار که با شناسایی، پیش‌بینی و ارزیابی اثرات و پیامدهای زیست محیطی به مدیریت و بهره‌برداری صحیح و کارا از منابع پایه و طبیعی کمک می‌کند و دستیابی به الگوی مطلوب زیست محیطی جهت تامین نیازهای اساسی توأم با حفظ توان سرزمینی در بلندمدت را هموار می‌کند باید مدنظر قرار گیرد.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۵-۲-۲، عبارت «همچنین سازمان/دستگاه دولتی یا غیردولتی مجری طرح‌های توسعه‌ای لازم است تاثیرات ناشی از اجرا و بهره‌برداری طرح‌ها را بر روی محیط زیست منطقه مورد پایش و ارزشیابی قرار دهد.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۵-۳-۱، عبارت «پدیده گردوغبار از مسائل مهم طبیعی در مناطق خشک و نیمه‌خشک به شمار می‌آید که اغلب دستکاری‌های انسان در طبیعت مانند مصرف و بهره‌برداری بیش از اندازه منابع آبی، از بین بردن پوشش گیاهی، تغییر کاربری اراضی و تخریب و فرسایش خاک باعث ایجاد و تشدید کانون‌های گرد و غبار و در نهایت افزایش وقوع و رخداد این پدیده شده که آثار و آسیب‌های

زیادی را بر بخش‌های محیط‌زیست، سلامت، اقتصاد و اجتماع خواهد گذاشت. کنترل و کاهش این پدیده نیازمند مدیریت اراضی غبارخیز زراعی، مرتعی، تالاب‌ها، اراضی بدون پوشش و دیگر زمین‌های با پتانسیل تولید گرد و غبار با جلوگیری از تخریب منابع گیاهی، منابع آب و خاک است. دستیابی به این امر نیازمند مشارکت در همه سطوح اجتماعی از جمله بخش دولتی (مطابق با آیین‌نامه اجرایی مقابله با پدیده گردوغبار)، خصوصی، NGO ها و همچنین مشارکت های مردم محلی می باشد.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۴-۱، عبارت «علاوه بر آن شیرین‌سازی آب و دریاها برای دسترسی و ذخیره آب را در حوزه نفوذ» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۴-۲، عبارت «(و در مواردی که درباره میزان برداشت از منابع سیاست‌گذاری می‌کند، تعادل بین میزان منابع آب تجدیدپذیر و میزان مصارف آب را مورد توجه قرار دهد). در سیاست‌گذاری و مدیریت بهره‌برداری از منابع طبیعی، رویکرد مدیریت به‌هم پیوسته منابع آب (IWRM) را مورد توجه و عمل قرار دهد. بهره‌گیری از فناوری‌های سازگار با محیط زیست را مدنظر قرار دهد.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۵-۱، عبارت «افزایش بلوم جلبکی، ماده‌زایی لاک پشت‌ها و سفید شدگی مرجان‌ها»، کاهش منابع آب» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۵-۲، عبارت «سازمان بهتر است خشکسالی و کم‌آبی را به عنوان یک پدیده موقت و گذرا تلقی نکند و رویکرد سازگاری با کم‌آبی را در برنامه‌ها و اقدام‌های خود لحاظ کند.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۶-۱، عبارت «ارزش‌گذاری منابع زیستی در بهینه کردن منابع و مصارف اقتصادی نقش تعیین‌کننده‌ای دارند و لذا برآورد اقتصادی ارزش خدمات زیست‌بومی و تعیین خسارت‌های محیط زیستی ملاک عمل قرار گیرند.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۶-۲، عبارت «در برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های و پروژه‌های توسعه‌ای، تامین حداقل نیاز محیط زیستی روخانه‌ها، تالاب‌ها و سایر پیکره‌های آبی و قراین آنها مورد توجه قرار گیرد و سازمان‌ها برای خرید ملزومات خود از محصولاتی که بر پایه فرایندها و فناوری‌های پایدار(سازگار با محیط زیست) تولید شده‌اند، استفاده کنند.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۵-۶-۱، عبارت «استفاده از افزونه‌های (رانت) اطلاعاتی و قانونی، تباری پیمانکاران جز با کارفرمایان اصلی به منظور کاهش هزینه‌های تولید در ازای تنزل کیفیت، انحصار، زمانی که فرد یا سازمان تمام سهم بازار را در سلطه خود نگه می‌دارد.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۷-۳-۲، عبارت «شیوه‌های رسیدگی به اختلاف فیما بین مصرف‌کننده و سازمان در نظر گرفته شود.» اضافه شد.

- در زیربند ۶-۷-۶-۱، عبارت «ارائه فاکتور، شرایط تعویض و مرجوعی نرخ‌گذاری، سیستم بارکد، معرفی نحوه ثبت شکایت) اقدام کنند.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۷-۶-۲، عبارت «از روش‌های نوین نظارت و بازرسی به منظور رسیدگی به شکایات و حل اختلافات با امکان رصد و گزارش‌گیری از نتایج شکایات‌ها استفاده کند.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۷-۹-۲، عبارت «استفاده بهینه از مواد، انرژی و آب و ارتقای سواد/ آگاهی بخشی عمومی در حوزه آب و انرژی شهروندان؛ استفاده از ظرفیت‌های موسسات آموزشی یا سازمان‌های متولی در امر آموزش» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۸-۳-۲، عبارت «نسبت به تهیه و ارائه پیوست اجتماعی<sup>۱</sup> (ارزیابی اثرات اجتماعی) پیش از اجرای برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای خود، اقدام کنند. توصیه می‌شود سازمان‌ها گزارش مصوب مطالعات پیوست اجتماعی این برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌ها را پیش از اجرای آنها به مدت حداقل شش ماه بر روی تارنمای مربوط به اشتراک عموم بگذارند.» اضافه شد.
- در زیربند ۶-۸-۵-۱، عبارت «توسعه مهارت‌های متناسب با کسب و کار یک مؤلفه اساسی در ارتقا سطح اشتغال و کمک به افراد در تأمین کارشایسته و مولد است و برای توسعه اقتصادی و اجتماعی حیاتی است.» اضافه شد.
- در زیربند ۸-۷-۲، عبارت «به وظایف قانونی خود در مستمری و حقوق بازنشستگی کارکنان عمل کند.» اضافه شد.
- در زیربند ۷-۴-۲، مورد «تعیین مسیر سازمان به سوی مسئولیت اجتماعی سازمان در تدوین گزارشی مسئولیت اجتماعی (گزارش پایداری) را در برنامه‌های عملکرد سالیانه لحاظ کند.» اضافه شد.
- در زیربند ۷-۴-۳، مورد «ایجاد مسئولیت اجتماعی در حکمرانی: نظام‌ها و فرایندهای سازمانی: انجام مسئولیت اجتماعی، به عنوان یکی از معیارها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌ها لحاظ شود.» اضافه شد.
- در زیربند ۷-۶-۲، مورد «افزایش اعتبار گزارش‌ها و ادعاها درباره مسئولیت اجتماعی: توصیه می‌شود سازمان‌ها گزارش پایداری را هر سال را تهیه و در تارنمای سازمان برای عموم به اشتراک بگذارند یا منتشر کنند.» اضافه شد.

---

۱- موضوع تصویب نامه شماره ۳۴۷۲۳/ت/۵۵۵۶۱۸ مورخ ۹۹/۴/۴ هیئت وزیران



## کتابنامه

- [1] ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان، با استفاده از استاندارد ISO 9000: 2015، تدوین شده است.
- [2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، سیستم‌های مدیریت کیفیت- الزامات، با استفاده از استاندارد ISO 9001: 2015، تدوین شده است.
- [3] ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۴: سال ۱۳۹۱، مدیریت برای موفقیت پایدار سازمان- رویکرد مدیریت کیفیت، با استفاده از استاندارد ISO 9004: 2009، تدوین شده است.
- [4] ISO 10001, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۱۰۰۰۱: سال ۱۳۹۷، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای آیین کار برای سازمان‌ها، با استفاده از استاندارد ISO 10001: 2018، تدوین شده است.
- [5] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۹۷، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایت‌ها در سازمان‌ها، با استفاده از استاندارد ISO 10002: 2018، تدوین شده است.
- [6] ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۱۰۰۰۳: سال ۱۳۹۹، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی‌هایی برای حل و فصل اختلاف برون سازمانی، با استفاده از استاندارد ISO 10003: 2018، تدوین شده است.
- [7] ISO 14001, Environmental management systems — Requirements with guidance for use  
یادآوری - استاندارد ملی ایران- ایزو ۱۴۰۰۱: سال ۱۳۹۷، سیستم‌های مدیریت زیست محیطی- الزامات همراه با راهنمای استفاده، با استفاده از استاندارد ISO 14001: 2015، تدوین شده است.
- [8] ISO 14004, Environmental management systems — General guidelines on principles, systems and support techniques  
یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۵۸۶: سال ۱۳۹۷، سیستم‌های مدیریت محیط زیست- راهنمای عمومی برای استقرار، با استفاده از استاندارد ISO 14004: 2016، تدوین شده است.
- [9] ISO 14005, Environmental management systems — Guidelines for the phased implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲۱۴۷۵: سال ۱۳۹۵، سامانه‌های مدیریت زیست محیطی - راهنمایی‌هایی برای اجرای مرحله‌ای سامانه مدیریت زیست محیطی، شامل به‌کارگیری ارزیابی عملکرد زیست محیطی، با استفاده از استاندارد ISO 14005: 2010، تدوین شده است.

[10] ISO 14006, Environmental management systems — Guidelines for incorporating ecodesign

[11] ISO 14015, Environmental management — Environmental assessment of sites and organizations (EASO)

[12] ISO 14020, Environmental labels and declarations — General principles

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۲۰: سال ۱۳۸۷، برچسب‌ها و اظهاریه‌های زیست محیطی - اصول کلی، با استفاده از استاندارد ISO 14020: 2000، تدوین شده است.

[13] ISO 14021, Environmental labels and declarations — Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۹۴۶: سال ۱۳۹۷، برچسب‌ها و اظهاریه‌های محیط‌زیستی - ادعاهای محیط‌زیستی خوداظهاری (برچسب‌گذاری محیط‌زیستی نوع II)، با استفاده از استاندارد ISO 14021: 2016، تدوین شده است.

[14] ISO 14024, Environmental labels and declarations — Type I environmental labelling — Principles and procedures

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۴: سال ۱۳۹۷، برچسب‌ها و اظهاریه‌های محیط‌زیستی - برچسب‌گذاری محیط‌زیستی نوع اول - اصول و روش‌های اجرایی، با استفاده از استاندارد ISO 14024: 2018، تدوین شده است.

[15] ISO 14025, Environmental labels and declarations — Type III environmental declarations — Principles and procedures

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۹۴۵: سال ۱۳۹۷، برچسب‌ها و اظهاریه‌های محیط‌زیستی - اظهاریه‌های محیط‌زیستی نوع III - اصول و روش‌های اجرایی، با استفاده از استاندارد ISO 14025: 2006، تدوین شده است.

[16] ISO 14031, Environmental management — Environmental performance evaluation — Guidelines

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۱۵۷۶۰: سال ۱۳۹۷، مدیریت زیست محیطی - ارزشیابی عملکرد زیست محیطی - راهنمایی‌ها، با استفاده از استاندارد ISO 14031: 2013، تدوین شده است.

[17] ISO 14040, Environmental management — Life cycle assessment — Principles and framework

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۴۰: سال ۱۳۸۶، مدیریت زیست محیطی - ارزیابی چرخه حیات - اصول و چارچوب، با استفاده از استاندارد ISO 14040: 2006، تدوین شده است.

[18] ISO 14044, Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۴۴: سال ۱۳۸۶، مدیریت زیست محیطی - ارزیابی چرخه حیات - الزامات و راهنمایی‌ها، با استفاده از استاندارد ISO 14044: 2006، تدوین شده است.

[19] ISO 14045, Environmental management — Eco-efficiency assessment of product systems — Principles, requirements and guidelines

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۱۴۱: سال ۱۳۹۳، مدیریت زیست محیطی - ارزیابی کارایی زیست محیطی سیستم‌های محصول - اصول، الزامات و راهنماها، با استفاده از استاندارد ISO 14045: 2012، تدوین شده است.

[20] ISO/TR 14047, Environmental management — Life cycle impact assessment — Examples of application of ISO 14044

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۹۹۷: سال ۱۳۹۸، مدیریت محیط زیست - ارزیابی چرخه حیات - مثال‌های گویا درباره نحوه به کارگیری استاندارد ایران - ایزو ۱۴۰۴۴ برای موقعیت‌های ارزیابی پیامد، با استفاده از استاندارد ISO/TR 14047: 2012، تدوین شده است.

[21] ISO/TS 14048, Environmental management — Life cycle assessment — Data documentation format

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۲۲۲۹۲: سال ۱۳۹۶، مدیریت محیط زیستی - ارزیابی چرخه حیات - قالب مستندسازی داده، با استفاده از استاندارد ISO/TS 14048: 2002، تدوین شده است.

[22] ISO/TR 14049, Environmental management — Life cycle assessment — Examples of application of ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۲۲۶۵۴: سال ۱۳۹۷، مدیریت محیط‌زیستی - ارزیابی چرخه حیات - مثال‌هایی از نحوه کاربرد استاندارد ISO 14044 در تعریف هدف، دامنه و آنالیز فهرست موجودی، با استفاده از استاندارد ISO/TR 14049: 2012، تدوین شده است.

[23] ISO 14050, Environmental management — Vocabulary

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۴۰۵۰: سال ۱۳۸۵، مدیریت زیست محیطی - واژه نامه، با استفاده از استاندارد ISO 14050: 2002، تدوین شده است.

[24] ISO 14051, Environmental management — Material flow cost accounting — General framework

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۱۶۴۴۸: سال ۱۳۹۱، مدیریت زیست محیطی - حسابداری هزینه جریان مواد - چارچوب عمومی، با استفاده از استاندارد ISO 14051: 2011، تدوین شده است.

[25] ISO/TR 14062, Environmental management — Integrating environmental aspects into product design and development

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۱۶۸: سال ۱۳۹۴، مدیریت زیست محیطی - نهادینه‌سازی جنبه‌های زیست محیطی در طراحی و توسعه محصول، با استفاده از استاندارد ISO/TR 14062: 2002، تدوین شده است.

[26] ISO 14063, Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples

[27] ISO 14064-1, Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals

**یادآوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۱۱۲۶۵-۱: سال ۱۳۹۸، گازهای گلخانه‌ای - قسمت ۱: ویژگی‌ها با راهنمایی در سطح سازمان برای مقدارسنجی و گزارش‌دهی انتشار و حذف گازهای گلخانه‌ای، با استفاده از استاندارد ISO 14064-1: 2018، تدوین شده است.

[28] ISO 14064-2, Greenhouse gases — Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲-۱۱۲۶۵: سال ۱۳۸۸، گازهای گلخانه‌ای - قسمت دوم - ویژگی‌ها و راهنمایی در سطح پروژه برای کمی‌سازی، پایش و گزارش‌دهی کاهش انتشار یا افزایش حذف گازهای گلخانه‌ای، با استفاده از استاندارد ISO 14064-2: 2006، تدوین شده است.

[29] ISO 14065, Greenhouse gases — Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies

یادآوری - استاندارد ملی ایران شماره ۲۲۴۳۶: سال ۱۳۹۶، گازهای گلخانه‌ای - الزاماتی برای نهادهای صحنه‌گذاری و تصدیق گازهای گلخانه‌ای مورد استفاده در تایید صلاحیت یا سایر اشکال شناسایی شده، با استفاده از استاندارد ISO 14065: 2013، تدوین شده است.

[30] ISO 14066, Greenhouse gases — Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams

[31] ISO 14067-1, Carbon footprint of products — Part 1: Quantification

[32] ISO 14067-2, Carbon footprint of products — Part 2: Communication

[33] ISO 14069, GHG — Quantification and reporting of GHG emissions for organizations (Carbon footprint of organization) — Guidance for the application of ISO 14064-1

[34] ISO 19011, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۹۲، رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت، با استفاده از استاندارد ISO 19011: 2011، تدوین شده است.

[35] ISO 22000, Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو ۲۲۰۰۰: سال ۱۳۹۹، سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی - الزامات هر سازمان در زنجیره مواد غذایی، با استفاده از استاندارد ISO 22000: 2018، تدوین شده است.

[36] ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements

یادآوری - استاندارد ملی ایران - ایزو-آی‌ای‌سی ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، سیستم‌های مدیریت ایمنی مواد غذایی - الزامات هر سازمان در زنجیره مواد غذایی، با استفاده از استاندارد ISO/IEC 27001: 2013، تدوین شده است.

[۳۷] استاندارد ملی ایران شماره ۲-۷۲۱۶: سال ۱۳۷۶، ارزیابی زیست‌شناختی وسایل پزشکی - قسمت دوم: الزامات بهزیستی حیوانات

[38] ISO Guide 64, Guide for addressing environmental issues in product standards

[39] ISO/IEC Guide 2:2004, Standardization and related activities — General vocabulary

[40] ISO/IEC Guide 71:2001, Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities

[41] African Union Convention on Preventing and Combating Corruption, 2003

- [42] A/HRC/8/5 United Nations, 7 April 2008, Protect, Respect and Remedy: a Framework for Business and Human Rights; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, John Ruggie
- [43] A/HRC/8/16 United Nations, 15 May 2008, Clarifying the Concepts of “Sphere of influence” and “Complicity”; Report of the Special Representative of the Secretary-General on the Issue of Human Rights and Transnational Corporations and other Business Enterprises, John Ruggie
- [44] Council of Europe Civil Law Convention on Corruption. 1999
- [45] Council of Europe Criminal Law Convention on Corruption. 1998
- [46] European Union, Convention drawn up on the basis of Article K.3 (2) (c) of the Treaty on European Union on the fight against corruption involving officials of the European Communities or officials of Member States of the European Union
- [47] Intergovernmental Panel on Climate Change: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. 2006
- [48] Intergovernmental Panel on Climate Change: Fourth Assessment Report; Climate Change 2007: Synthesis Report (Summary for Policymakers). 2007
- [49] International Labour Organization (ILO): Abolition of Forced Labour Convention (No. 105). 1957
- [50] International Labour Organization (ILO): Chemicals Convention (No. 170). 1990
- [51] International Labour Organization (ILO): Chemicals Recommendation (No. R177). 1990
- [52] International Labour Organization (ILO): Code of Practice on Protection of Workers' Personal Data. 1997
- [53] International Labour Organization (ILO): Communications within the Undertaking Recommendation (No. 129). 1967
- [54] International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work. 1998
- [55] International Labour Organization (ILO): Discrimination (Employment and Occupation) Convention (No. 111). 1958
- [56] International Labour Organization (ILO): Employment Relationship Recommendation (No. 198). 2006
- [57] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Convention (No. 100). 1951
- [58] International Labour Organization (ILO): Equal Remuneration Recommendation (No. 90). 1951
- [59] International Labour Organization (ILO): Examination of Grievances Recommendation (No. 130). 1967
- [60] International Labour Organization (ILO): Forced Labour Convention (No. 29). 1930
- [61] International Labour Organization (ILO): Forty-Hour Week Convention (No. 47). 1935

- [62] International Labour Organization (ILO): Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention (No. 87). 1948
- [63] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Convention (Revised) (No. 132). 1970
- [64] International Labour Organization (ILO): Holidays with Pay Recommendation (No. 98). 1954
- [65] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention (No. 1). 1919
- [66] International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Commerce and Offices) Convention (No. 30).1930
- [67] International Labour Organization (ILO): Social Justice Declaration. 2008
- [68] International Labour Organization (ILO): Home Work Convention (No. 177). 1996
- [69] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Convention (No. 142). 1975
- [70] International Labour Organization (ILO): Human Resources Development Recommendation (No. 195).2004
- [71] International Labour Organization (ILO): ILO Code of Practice on HIV/AIDS and the world of work.2006
- [72] International Labour Organization (ILO): ILO Constitution (including Declaration of Philadelphia). 1944
- [73] International Labour Organization (ILO): ILO Occupational Health and Safety Guidelines. 2001
- [74] International Labour Organization (ILO): ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. Third Edition. 2006
- [75] International Labour Organization (ILO): Indigenous and Tribal Peoples Convention (No. 169). 1989
- [76] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Convention (No. 183). 2000
- [77] International Labour Organization (ILO): Maternity Protection Recommendation (No. 191). 2000
- [78] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers (Supplementary Provisions) Convention (No. 143). 1975
- [79] International Labour Organization (ILO): Migrant Workers Recommendation (No. 151). 1975
- [80] International Labour Organization (ILO): Migration for Employment Convention (Revised) (No. 97).1949
- [81] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Convention (No. 138). 1973
- [82] International Labour Organization (ILO): Minimum Age Recommendation (No. 146). 1973

- [83] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Convention (No. 131). 1970
- [84] International Labour Organization (ILO): Minimum Wage Fixing Recommendation (No. 135). 1970
- [85] International Labour Organization (ILO): Night Work Convention (No. 171). 1990
- [86] International Labour Organization (ILO): Night Work Recommendation (No. 178). 1990
- [87] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Convention (No. 161). 1985
- [88] International Labour Organization (ILO): Occupational Health Services Recommendation (No. 171). 1985
- [89] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [90] International Labour Organization (ILO): Occupational Safety and Health Recommendation (No. 164). 1981
- [91] International Labour Organization (ILO): Older Workers Recommendation (No. 162). 1980
- [92] International Labour Organization (ILO): Paid Educational Leave Convention (No. 140). 1974
- [93] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Convention (No. 175). 1994
- [94] International Labour Organization (ILO): Part-Time Work Recommendation (No. 182). 1994
- [95] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Convention (No. 181). 1997
- [96] International Labour Organization (ILO): Private Employment Agencies Recommendation (No. 188). 1997
- [97] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Convention (No. 95). 1949
- [98] International Labour Organization (ILO): Protection of Wages Recommendation (No. 85). 1949
- [99] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Claims (Employer's Insolvency) Convention (No. 173). 1992
- [100] International Labour Organization (ILO): Protection of Workers' Health Recommendation (No. 97). 1953
- [101] International Labour Organization (ILO): Protocol of 2002 to the Occupational Safety and Health Convention (No. 155). 1981
- [102] International Labour Organization (ILO): Reduction of Hours of Work Recommendation (No. 116). 1962
- [103] International Labour Organization (ILO): Right to Organise and Collective Bargaining Convention (No. 98). 1949

- [104] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Convention (No. 184). 2001
- [105] International Labour Organization (ILO): Safety and Health in Agriculture Recommendation (No. 192).2001
- [106] International Labour Organization (ILO): Social Security (Minimum Standards) Convention (No. 102) (Part VIII, Articles 46-52). 1952
- [107] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Convention (No. 158). 1982
- [108] International Labour Organization (ILO): Termination of Employment Recommendation (No. 166). 1982
- [109] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Convention (No. 106).1957
- [110] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Commerce and Offices) Recommendation (No. 103). 1957
- [111] International Labour Organization (ILO): Weekly Rest (Industry) Convention (No. 14). 1921
- [112] International Labour Organization (ILO): Welfare Facilities Recommendation (No. 102). 1956
- [113] International Labour Organization (ILO): Workers' Representatives Convention (No. 135). 1971
- [114] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Convention (No. 156).1981
- [115] International Labour Organization (ILO): Workers with Family Responsibilities Recommendation (No. 165). 1981
- [116] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Convention (No. 182). 1999
- [117] International Labour Organization (ILO): Worst Forms of Child Labour Recommendation (No. 190).1999
- [118] International Maritime Organization (IMO): Convention on the Prevention of Marine Pollution by Dumping of Wastes and Other Matter (London Convention). 1972
- [119] Millennium Ecosystem Assessment 2005; and United Nations Environment Programme (UNEP): Global Environment Outlook. 2007
- [120] Organization of American States (OAS): Inter-American Convention against Corruption. 1996
- [121] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions. 1997
- [122] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce. 1999



- [123] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for the Security of Information Systems and Networks: Towards a culture of security. 2002
- [124] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines for Multinational Enterprises: Review. 2000
- [125] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data. 2002
- [126] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Principles of Corporate Governance. 2004
- [127] Organization for Economic Co-operation and Development (OECD): OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. 2007
- [128] The Convention on Wetlands of International Importance especially as Waterfowl Habitat (Ramsar Convention). 1971
- [129] The Geneva Convention relative to the Treatment of Prisoners of War and the Geneva Convention relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War. 1949
- [130] United Nations (UN): Cartagena Protocol on Biosafety to the Convention on Biological Diversity. 2000
- [131] United Nations (UN): Convention against Corruption. 2005
- [132] United Nations (UN): Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment. 1984
- [133] United Nations (UN): Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women. 1979
- [134] United Nations (UN): Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its Optional Protocol. 2006
- [135] United Nations (UN): Convention on the Rights of the Child. 1989
- [136] United Nations (UN): Declaration of Commitment on HIV/AIDS. 2001
- [137] United Nations (UN): Declaration on the Elimination of All Forms of Intolerance and of Discrimination Based on Religion or Belief. 1981
- [138] United Nations (UN): Declaration on the Rights of Persons Belonging to National or Ethnic, Religious and Linguistic Minorities. 1992
- [139] United Nations (UN): Durban Declaration from the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance. 2006
- [140] United Nations (UN): International Convention for the Protection of All Persons from Enforced Disappearance. 2006
- [141] United Nations (UN): International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination. 1965
- [142] United Nations (UN): International Convention on the Protection of the Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families. 1990
- [143] United Nations (UN): International Covenant on Civil and Political Rights. 1966

- [144] United Nations (UN): International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. 1966
- [145] United Nations (UN): UN Framework Convention on Climate Change. 1992
- [146] United Nations (UN): Kyoto Protocol to the United National Framework Convention and Climate Change. 1997
- [147] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the involvement of children in armed conflict. 2000
- [148] United Nations (UN): Optional Protocol to the Convention on the Rights of the Child on the sale of children, child prostitution and child pornography. 2000
- [149] United Nations (UN): Report of the Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15, September 1995
- [150] United Nations (UN): Report of the World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance, Durban, 31 August - 8 September 2001
- [151] United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg, South Africa, 26 August - 4 September 2002
- [152] United Nations (UN): Second Optional Protocol to the International Covenant on Civil and Political Rights, aiming at the abolition of the death penalty. 1989
- [153] United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution 55/2 of 8 September 2000
- [154] United Nations (UN): United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples. 2007
- [155] United Nations (UN): United Nations Guidelines for Consumer Protection, UN Doc. No.A/C.2/54/L.24.1999
- [156] United Nations (UN): Universal Declaration of Human Rights. 1948
- [157] United Nations (UN): World Summit for Social Development. Report of the World Summit for Social Development. Document A/CONF. 166/9, 1995. Copenhagen Declaration on Social Development.1995
- [158] United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development. 1992
- [159] United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD): Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure. 2006
- [160] United Nations Economic Commission for Europe (UNECE): Aarhus Convention on Access to Information, Public Participation in Decision-Making and Access to Justice in Environmental Matters (25 June 1998)
- [161] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Declaration against the intentional destruction of cultural heritage. 2003
- [162] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): United Nations Decade for Education for Sustainable Development (2005-2014) International Implementation Scheme. 2005

- [163] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention for the Safeguarding of the Intangible Cultural Heritage. 2003
- [164] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions. 2005
- [165] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO): Universal Declaration on Bioethics and Human Rights. 2006
- [166] United Nations Environment Programme (UNEP): Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer. 1987
- [167] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on Biological Diversity. 1992
- [168] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora. 1973
- [169] United Nations Environment Programme (UNEP): Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals. 1979
- [170] United Nations (UN): Convention to Combat Desertification. 1994
- [171] United Nations Environment Programme (UNEP): Regional Seas Conventions and Programmes. 1974
- [172] United Nations Environment Programme (UNEP): Stockholm Convention on Persistent Organic Pollutants (POPs). 2001
- [173] United Nations (UN), United Nations Environment Programme (UNEP), Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO): Rotterdam Convention on the Prior Informed Consent (PIC) Procedure for Certain Hazardous Chemicals and Pesticides in International Trade. 2004
- [174] United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future. 1987
- [175] World Organisation for Animal Health (OIE): Terrestrial Animal Health Code, Section 7 Animal Welfare. 2009