

Responsabilitatea socială – instrument de management pentru administrația publică

Veronica BUTNARU,
master, lector superior universitar,
Academia de Administrare Publică

SUMMARY

The purpose of the article sets out to describe the role of Social Responsibility (SR) in government policy and examine its relevance to a particular sector, the regulated utilities. Current theoretical and political activities conducted at the national and international level, suggest a widespread interest shared by government, regarding the role of government for the natural environment, social development and social inclusion.

Republica Moldova este una dintre țările postcomuniste a cărei evoluție spre economia de piață și spre cultura occidentală este destul de lentă. Cauzele care au condus la această situație se regăsesc atât în condițiile economice profund înrăutățite în perioada comunistă, cât și în comportamentul clasei politice și administrative, o clasă birocratică și coruptă, cu o capacitate legislativă și managerială redusă.

Mutațiile intervenite în economia și societatea contemporană a Republicii Moldova au condus la promovarea în politicile Guvernului a conceptelor de *dezvoltare durabilă și responsabilitate socială*.

Dezvoltarea durabilă reprezintă capacitatea omenirii de a asigura continuu cerințele generației actuale, dar fără a le compromite pe cele ale generațiilor viitoare. [5]

Conceptul de dezvoltare durabilă a fost legat inițial de problemele de mediu și criza de resurse, în special cele energetice de acum trei decenii. Treptat, acest concept a evoluat și s-a impus ca atare în anul 1992, după Conferința privind mediul și dezvoltarea organizată de Națiunile Unite la Rio de Janeiro. Punctul de plecare în abordarea acestei probleme a fost reprezentat de Conferința pentru mediu de la Stockholm (1972), care a abordat pentru prima oară problema deteriorării mediului înconjurător

datorate activităților umane. Se aprecia că perpetuarea unei astfel de situații pune în pericol însuși viitorul omenirii. În anul 1983, printr-o rezoluție a Adunării Generale a Națiunilor Unite, se înființează Comisia Mondială pentru Mediu și Dezvoltare (WCDE). Prin activitatea sa aceasta a urmărit îndeaproape problema dezvoltării durabile.

Problematica dezvoltării durabile a fost dezbătută intens la Summit-ul Pământului de la Rio de Janeiro (1992), ocazie cu care a fost elaborat și un plan de acțiuni concrete pentru susținerea unei astfel de dezvoltări – Agenda 21. Preocupările legate de aceasta au continuat cu discuțiile ce au avut loc în cadrul Summit-ului pentru dezvoltare durabilă de la Johannesburg (2002).

Având în vedere strânsa legătură care există între problemele mediului, societății și activitățile economice, mai ales pe termen lung, s-a impus un nou concept – *responsabilitatea socială*.

La baza conceptului de responsabilitate socială se află responsabilitatea organizațiilor față de oameni, societate și mediu, care sunt sau pot fi afectate de activitățile acestora. Pe lângă contribuția organizațiilor la societate prin crearea de locuri de muncă, impozite și efecte economice colaterale, acestea pot, de asemenea, să dezvolte produse, servicii, metode de producție și

practici de afaceri care să contribuie la dezvoltarea societății și la protejarea mediului înconjurător.

Se consideră, că responsabilitatea socială poate fi privită și ca un principiu etic fundamental care exprimă față de „cine” și pentru „ce” este responsabilă o organizație, prin prisma sistemului etic acceptat și promovat de aceasta.

Literatura de specialitate consacră diverse moduri de definire a conceptului de responsabilitate socială. Comisia Europeană atribuie conceptului definiția de **„decizia benevolă a organizațiilor de a contribui la crearea unei societăți mai bune și a unui mediu mai curat.”** [3]

Comisia Europeană a avut un rol de pionierat în dezvoltarea de politici publice pentru a promova responsabilitatea socială încă din anul 2001, prin Cartea Verde (Green Paper) și instituirea *Forumului European Multistakeholder* privind responsabilitatea socială. În anul 2006, Comisia Europeană a publicat o nouă politică a cărei piesă centrală a fost sprijinul puternic pentru o inițiativă condusă de afaceri numită Alianța Europeană pentru Responsabilitate Socială, care va contribui la concilierea nevoilor economice, sociale și ale mediului înconjurător în Europa.

Dacă în perioadele anterioare, când cerințele responsabilității sociale au început să fie conștientizate pentru prima dată, era evident caracterul voluntar al multor aspecte ale responsabilității sociale, putem susține că, în prezent, acest domeniu este reglementat atât de norme etice, cât și de norme juridice la nivel internațional. În acest fel, responsabilitatea socială, în raport cu componentele sale, a devenit atât o obligație etică, cât și una de natură juridică pentru orice stat.

Responsabilitatea socială stă la baza obiectivelor strategiei Europa-2020 pentru o creștere inteligentă, durabilă și inclusivă, incluzând și ținta de 75% pentru ocuparea forței de muncă. Comportamentul respon-

sabil este în mod important atunci când operatorii din sectorul privat prestează servicii publice. Ajutorul pentru atenuarea efectelor sociale ale actualei crize economice, incluzând șomajul, este parte a responsabilității sociale a unei organizații.

Lordul Holme Richard Watts definește responsabilitatea socială ca fiind **„un angajament continuu în domeniul afacerilor, în direcția unei comportări etice și a contribuției la dezvoltarea economică, concomitent cu o creștere a calității vieții personalului și a familiilor acestuia, dar și pentru comunitatea locală și societate în ansamblu.”** [2]

În literatura română, responsabilitatea socială este definită ca fiind **„ansamblul obligațiilor organizației față de grupurile din societate, altele decât cele care au interese în organizația respectivă.”** [1, p. 172] Sensurile, semnificațiile și cadrul instituțional în care funcționează conceptul de responsabilitate socială se asociază cu termenul de „responsabilitate publică” ce se regăsește frecvent în asociere cu „morală și etică” organizațiilor. Aspectul etic al responsabilității morale este legat de acțiunile întreprinse și de consecințele lor în plan social. De aceea, discursul despre responsabilitate nu poate fi rupt de discursul privind aspectele formalizate ale culturii organizaționale (coduri etice, coduri de conduită profesională) și de aspectele intrinseci și neformalizate – asumare, inițiativă organizațională, independență decizională și chiar rezistență la presiuni, în numele responsabilității publice, al legalității în integralitatea sa și al unei raționalități izvorâte din asumarea conștientă a misiunii.

O atare definiție este prevăzută în standardul *ISO 26000 Responsabilitatea socială: „Responsabilitatea socială este responsabilitatea unei organizații față de impactul deciziilor și activităților sale asupra societății și mediului.”* [4, p. 3] Standardul ISO 26000 a fost introdus pentru a promova dezvoltarea sustenabilă, oferind recoman-

dări pe care organizațiile le pot aplica pentru a încuraja comportamente responsabile din punct de vedere social. Organizațiile globale sunt încurajate să-și dezvolte strategiile de responsabilitate socială pe baza ISO 26000.

În acest sens, obligația managerului organizației este de a alege și aplica acțiunile care contribuie la bunăstarea individului în consens cu interesul societății și al organizației pe care o conduce.

Organizațiile publice, care neglijează includerea responsabilității sociale în strategiile, sistemele și practicile lor, vor deveni mai puțin competitive. Din ce în ce mai frecvent, clienții, personalul, partenerii de dezvoltare, guvernele și comunitățile decid să nu sprijine organizațiile, care nu se preocupă de binele planetei și al locuitorilor acesteia.

Evaluarea performanțelor este adecvată tuturor organizațiilor din sectoarele public și privat, din țările dezvoltate sau în curs de dezvoltare, precum și din economiile aflate în tranziție. Funcționează ca un instrument pentru identificarea gradului de performanță al organizației în momentul evaluării. Îmbunătățirea nivelului de performanță în adoptarea principiilor ISO 26000 privind consilierea în domeniul responsabilității sociale demonstrează în mod clar acțiunile pozitive întreprinse de organizație pentru a contribui la o dezvoltare sustenabilă.

Ghidul ISO de Responsabilitate Socială își propune, astfel, să ofere organizațiilor, indiferent de obiectivele și dimensiunea acestora, un set de instrumente clare și practice necesare pentru a-și defini o politică de responsabilitate socială; a integra în activitățile proprii principiile de responsabilitate socială; a-și identifica grupurile interesate și a le implica în deciziile care le pot afecta; a-și raporta performanța socială și a se dezvolta sustenabil. În felul acesta, standardul ISO 26000 încurajează organizațiile ca în deciziile și activitățile lor să se raporteze nu doar la obligațiile legale, ci la toate responsabilitățile sociale și față de mediul înconjurător.

Aceste aspecte formează fondul pentru o implicare activă a sectorului public, a celui privat și a celui neguvernamental în aplicarea unei strategii coerente de promovare a responsabilității sociale în Republica Moldova. În calitate de emitent și promotor al politicilor publice, Statul, prin autoritățile publice competente, are responsabilitatea de a crea condiții favorabile pentru dezvoltarea conceptului de responsabilitate socială.

Integrarea conceptului de responsabilitate socială în procesul de luare a deciziilor de către organizații are efecte pozitive imediate asupra beneficiarilor direcți, asupra comunităților și a societății în general. Crearea unui cadru legal de promovare a aplicării conceptului de responsabilitate socială la nivel național reprezintă un factor determinant de promovare a dezvoltării economice, a dezvoltării sustenabile a comunităților și societății.

Responsabilitatea față de comunitate și societate poate constitui un element de diferențiere foarte important între organizații, întrucât beneficiarii direcți și alți actori relevanți încep să fie mai receptivi la modalitățile în care organizațiile contribuie sau nu la dezvoltarea durabilă a societății: din ce în ce mai mulți beneficiari direcți consideră că o organizație ar trebui să fie implicată în rezolvarea problemelor sociale ale comunității în care activează, în timp ce unii beneficiari direcți au început să ia în calcul aspecte legate de ecologie atunci când cumpără un produs sau serviciu.

În cadrul organizațiilor, aplicarea responsabilității sociale vizează probleme cum ar fi recrutarea nediscriminatorie, motivarea personalului, încurajarea unui proces de învățare continuă, care au ca rezultat atragerea și menținerea unui personal competent, condiție-cheie pentru dezvoltarea economică durabilă a organizațiilor. În același timp, organizațiile trebuie să se preocupe de protejarea sănătății angajaților și de creșterea nivelului de securitate a muncii.

Din perspectiva responsabilității sociale, organizațiile trebuie să ofere consumatorilor produsele și serviciile cerute de către aceștia, într-o *manieră eficientă, etică și cu respectarea mediului înconjurător*. Un exemplu în acest sens îl reprezintă respectarea principiului realizării unor produse și servicii de care pot beneficia inclusiv persoanele cu handicap.

În Republica Moldova, conceptul de responsabilitate socială este încă în stadii incipiente de dezvoltare. Astfel, implicarea în campanii de responsabilitate socială este încă foarte slabă la acest nivel, dar în contextul globalizării și al integrării europene, companiile și organizațiile publice din Republica Moldova trebuie să adopte o atitudine socială responsabilă pentru a fi eficiente și eficace în managementul său.

Scopul implicării autorităților administrației publice este de a susține dezvoltarea condițiilor pentru aplicarea responsabilității sociale la nivelul companiilor și altor organizații, printr-o serie de măsuri active, în scopul creșterii motivației și capacității organizațiilor de a-și exercita responsabilitatea socială, prin măsuri de consiliere, prin deschidere la cooperare și parteneriate, dialog și prin schimb de experiență între autorități, sectorul privat și societatea civilă.

Practicarea responsabilității sociale este reprezentată de maximalizarea contribuției organizațiilor la dezvoltarea durabilă.

Autoritățile administrației publice responsabile trebuie să emită ordine și instrucțiuni pentru asigurarea unui management responsabil din punct de vedere social în următoarele domenii de interes general:

Mediul înconjurător. Responsabilitatea organizațiilor în ceea ce privește protecția mediului înconjurător trebuie extinsă la întreaga activitate a acestora (dezvoltare de servicii, producție, achiziții, distribuție, recomandări pentru utilizarea de către beneficiarii direcți, activități cu caracter administrativ, cerințe de protecția mediului pentru furnizori etc.), astfel încât să se asigure cel

mai mic impact posibil asupra mediului înconjurător.

Prevenirea și combaterea corupției. Asigurarea unui nivel maximal de transparență în activitățile organizațiilor poate preveni deciziile eronate sau imorale. Prin urmare, organizațiile trebuie să fie preocupate cu privire la problematicile și dilemele legate de corupție, conflicte de interese și imparțialitate.

Egalitatea de gen. Competiția deschisă pentru diferite locuri de muncă în societate promovează atât echitate, cât și eficiență economică.

Cercetarea, dezvoltarea și dezvoltarea competențelor. Organizațiile trebuie să manifeste interes în privința activităților de cercetare și dezvoltare și trebuie să dezvolte strategii și departamente proprii de cercetare și dezvoltare. În ceea ce privește dezvoltarea competențelor, statul are un rol important în promovarea îmbunătățirii cunoștințelor funcționarilor publici și a altor părți interesate în domeniul responsabilității sociale.

Integrarea și asigurarea de oportunități în carieră pentru grupuri dezavantajate. Organizațiile trebuie să fie proactive în recrutarea de personal din grupuri minoritare, dintre bătrâni calificați și din rândul persoanelor defavorizate și cu dezabilități. Guvernul trebuie să ofere, de asemenea, sprijin organizațiilor care oferă astfel de oportunități prin diverse stimulente.

În Republica Moldova există un decalaj între așteptările cetățenilor și ceea ce percep ei ca fiind în realitate realizările organizațiilor publice. Acest decalaj este cauzat în parte de cazuri de comportament iresponsabil din partea unor funcționari publici, precum și de modul în care unele organizații publice își exagerează meritele în domeniul social sau al mediului. Uneori, decalajul este cauzat de unele organizații care dau dovadă de o înțelegere limitată a așteptărilor societății în evoluție rapidă, precum și de cunoașterea insuficientă, din partea

cetățenilor, a realizărilor organizațiilor și a dificultăților cu care se confruntă în activitatea lor. Performanțele și abordările în sfera responsabilității sociale a organizațiilor publice și altor tipuri de organizații din Republica Moldova pot influența aspecte-cheie privind: reputația, abilitatea de a atrage și menține personalul, membrii, clienții sau utilizatorii, percepțiile finanțatorilor, relațiile cu mass-media, furnizorii, contractorii, comunitatea.

Republica Moldova are nevoie de solidaritate, de responsabilitate socială și de o bună guvernare, care să promoveze interesele națiunii, puse în acord cu interesele partenerilor noștri europeni. Avem nevoie de stabilitate politică, economică și socială, de politici sociale echitabile, de consolidarea democrației, a statului și a instituțiilor sale, de creșterea capacității lor administrative prin promovarea responsabilității sociale la nivel național.

BIBLIOGRAFIE

1. Burduș E. Management comparat. Ed. Economică, București, 2001, p. 172.
2. Baker M. Corporate social responsibility - What does it mean? [On-line]: <<http://www.mallenbaker.net/csr/definition.php>>.
3. European Commission Green Paper, p. 5. [On-line]: <http://ec.europa.eu/green-papers/index_en.htm>.
4. ISO 26000: 2010 Guidance on social responsibility, Geneva, 2010, p. 3.
5. Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future, 1987. [On-line]: <<http://www.un-documents.net/ocf-02.htm#I>>.

Prezentat: 16 octombrie 2015.

E-mail: manager.women@gmail.com