

I.S.O. 26000 responsabilitatea socială în instituțiile publice – trecerea de la bunele intenții la bunele acțiuni

Veronica BUTNARU,
magistru, lector superior universitar,
Academia de Administrare Publică
de pe lângă Președintele Republicii Moldova

SUMMARY

The ISO 26000 scope clearly states „This International Standard is not a management system standard. It is not intended or appropriate for certification purposes or regulatory or contractual use. Any offer to certify, or claims to be certified, to ISO 26000 would be a misrepresentation of the intent and purpose and a misuse of this International Standard. As this International Standard does not contain requirements, any such certification would not be a demonstration of conformity with this International Standard.” This statement includes that ISO 26000 cannot be used as basis for audits, conformity tests and certificates, or for any other kind of compliance statements. However, the practical value of ISO 26000 might be limited if it merely provided a common understanding of social responsibility instead of also facilitating management routines and practices leading to social responsibility. Despite the non-certifiability some scholars see distinct elements of a management system standard also in ISO 26000. As a guidance document the ISO 26000 is an offer, voluntary in use, and encourages organizations to discuss their social responsibility issues and possible actions with relevant stakeholders.

Organizația Internațională de Standardizare (I.S.O.) are un număr de 163 de organisme internaționale de standardizare din țări mari și mici, industrializate, în curs de dezvoltare și în tranziție, din toate regiunile lumii. Portofoliul I.S.O. de peste 18.400 de standarde oferă companiilor, guvernului și societății resursele necesare dezvoltării durabile din punct de vedere economic, precum și al mediului și social.

Standardul I.S.O. contribuie la dezvoltarea lumii în care trăim. Facilitează tranzacțiile economice, reprezintă o sursă de informație sigură, încurajează progresele din tehnologie și este adeptul unui management bun și al practicilor de evaluare a conformității.

Standardele I.S.O. oferă soluții și beneficii pentru aproape toate sectoarele de activitate, inclusiv agricultura, construcțiile, ingineria mecanică, manufactura, distribuția, transporturile, aparatura medicală, tehnologiile de informații și comunicații, mediul, energia, managementul calității, evaluarea și serviciile conformității.

I.S.O. dezvoltă standarde numai în dome-

niile în care pe piață există cerere. Cercetarea este făcută de experți în obiectul extras direct din sectoarele industrial, tehnic și al afacerilor, ei identificând necesitatea pentru un standard I.S.O. și, prin urmare, aplicând conceptul. Acestor experți li se alătură profesioniștii care posedă cunoștințe relevante, cum ar fi reprezentanții agențiilor guvernamentale, ai laboratoarelor de teste, ai asociațiilor de consumatori și ai academiilor, precum și reprezentanții organizațiilor guvernamentale și nonguvernamentale.

Organizația Internațională de Standardizare (I.S.O.) a lansat pe 01 noiembrie 2010 unul dintre cele mai așteptate standarde internaționale ISO 26000 care este un standard internațional ce furnizează linii directe privind responsabilitatea socială (R.S.) Standardul este destinat organizațiilor de toate tipurile, din sectorul public sau privat, din țările dezvoltate, în curs de dezvoltare sau în tranziție.

Dintre toate grupurile constituite pentru elaborarea unui standard ISO, I.S.O./G.T. R.S. a fost cel mai important, cu cea mai largă bază

în ceea ce privește reprezentarea părților interesate. Cu ocazia ultimei sale reuniuni din iulie 2010, I.S.O./G.T. R.S. cuprindea 450 de experți participanți și 210 observatori din 99 de state membre ale I.S.O., precum și 42 de organizații de legătură. Au fost prezente șase grupuri principale de părți interesate: industria, guvernele, organizațiile din domeniul muncii, consumatorii, organizațiile neguvernamentale, serviciile, consultanța, cercetarea etc., păstrându-se un echilibru între zonele geografice și între bărbați și femei.

Totuși ideea de responsabilitate socială (R.S.) este relativ recentă și abia începe să-și croiască drum. De-a lungul genezei sale, conceptul de R.S. a fost dinamic și a constituit o sursă de polemică.

Mult așteptatul *ISO 26000 – liniile directe privind responsabilitatea socială* – va adăuga valoare activităților existente privind responsabilitatea socială (R.S.) și va extinde înțelegerea și implementarea R.S. prin faptul că:

- prezintă un consens internațional asupra a ceea ce înseamnă R.S. și temele la care trebuie să se refere organizația;
- furnizează linii directe pentru transformarea principiilor în acțiuni efective;
- cuprinde cele mai bune practici deja stabilite și le diseminează la nivel mondial pentru binele comunității internaționale.

Standardul ISO 26000 își propune să ajute organizațiile să *contribuie la dezvoltarea durabilă*. El are ca obiectiv încurajarea organizațiilor să facă mai mult decât să respecte legea, recunoscând că aceasta este o datorie fundamentală pentru orice organizație și o parte esențială a responsabilității sale sociale.

El vizează promovarea unei înțelegeri comune în domeniul responsabilității sociale, completarea celorlalte instrumente și inițiative de responsabilitate socială, nu înlocuirea lor. La aplicarea ISO 26000, se recomandă ca organizația să țină seama de diferențele sociale, de mediu, juridice, culturale, politice și de diversitatea organizațiilor, precum și de diferențele condițiilor economice, în concordanță cu standardele internaționale de comportament.

Standardul este destinat organizațiilor de toate tipurile, din sectorul public sau privat, din țările dezvoltate, în curs de dezvoltare sau în tranziție. ISO 26000 va ajuta toate tipurile

de organizații – indiferent de mărime, activitate sau locație – să funcționeze într-o manieră corespunzătoare responsabilității sociale, furnizând:

- conceptele, termenele și definițiile referitoare la responsabilitatea socială;
- originile, tendințele și caracteristicile responsabilității sociale;
- principiile și practicile în materie de responsabilitate socială;
- subiectele centrale ale responsabilității sociale;
- domeniile de acțiune ale responsabilității sociale;
- integrarea, concretizarea și promovarea unui comportament social responsabil în cadrul organizației prin politicile și practicile ei, legate de sfera sa de influență;
- identificarea factorilor interesați și dialogul cu aceștia;
- comunicarea angajamentelor și performanțelor în materie de responsabilitate socială.

Fiecare organizație este invitată să devină mai responsabilă social prin aplicarea acestui standard internațional. Recunoscând faptul că organizațiile sunt la niveluri diferite de înțelegere și integrare a responsabilității sociale, acest standard internațional este destinat să fie utilizat atât de cei care încep să abordeze responsabilitatea socială cât și de cei mai experimentați în aplicarea ei. Debutanții pot găsi utilă parcurgerea și aplicarea acestui standard internațional de la început până la sfârșit, ca un manual de responsabilitate socială, în timp ce utilizatorul experimentat poate alege să-l utilizeze pentru îmbunătățirea practicilor sale existente și pentru integrarea în continuare a responsabilității sociale în organizația sa.

ISO 26000 este un puternic instrument de responsabilitate socială, care își propune să ajute instituțiile publice din Republica Moldova, să treacă de la bunele intenții la bunele acțiuni. Nu are deci scopuri de certificare ca standardele ISO 9001:2008 și 14001:2004.

Comisia Europeană și-a revizuit recent definiția responsabilității sociale a instituțiilor, alegând o definiție apropiată de cea a ISO 26000. Ea a confirmat caracterul multidimensional al responsabilității sociale, subliniind subiectele principale ale ISO 26000. Aceasta a

făcut din ISO 26000 unul din cele trei referențiale pe care le recomandă instituțiilor europene, pentru a le ajuta să progreseze pe calea implementării responsabilității sociale.

Implementarea sistemului managerial bazat pe ISO 26000 în cadrul instituțiilor publice va adăuga valoare activităților existente privind responsabilitatea socială (R.S.) și va extinde înțelegerea și implementarea R.S. prin faptul că:

- prezintă un consens internațional asupra a ceea ce înseamnă R.S. și temele la care trebuie să se refere instituția;

- furnizează linii directoare pentru transformarea principiilor în acțiuni efective;

- cuprinde cele mai bune practici deja stabilite și le diseminează la nivel mondial pentru binele comunității internaționale.

ISO 26000 va conține recomandări pentru managementul instituției, nu cerințe și nu se va utiliza pentru certificare.

Pentru orice instituție publică, dezvoltarea durabilă înseamnă nu doar furnizarea de servicii care să satisfacă clientul și realizarea acestora fără să afecteze mediul, ci și acționarea într-o manieră guvernată de responsabilitatea socială.

Presiunea pentru aplicarea acestor principii vine din partea clienților, consumatorilor, guvernelor, asociațiilor și publicului larg. În același timp, liderii vizionari ai instituțiilor recunosc faptul că succesul durabil trebuie construit pe practici credibile și pe prevenirea unor astfel de activități, cum ar fi serviciile medicale necalitative.

Pe de-o parte, au fost formulate numeroase declarații la nivel înalt privind principiile referitoare la R.S., pe de altă parte, există multe programe și inițiative individuale privind R.S.. Provocarea este cum să fie puse principiile în practică și cum să se implementeze R.S. efectiv și eficient când chiar sensul „responsabilității sociale” poate varia de la un program la altul. În plus, inițiativele anterioare s-au focalizat pe „responsabilitatea socială corporatistă”, în timp ce ISO 26000 furnizează linii directoare nu numai pentru organizații comerciale, ci și pentru instituțiile de toate tipurile care activează în sectorul public.

Datorită experienței I.S.O. de a atinge două niveluri de consens – între principalele

categorii de factori interesați și între țări, ISO 26000 promovează o înțelegere globală relevantă asupra semnificației responsabilității sociale și necesității instituțiilor de a acționa având în vedere aspectele responsabilității sociale.

Liniile directoare cuprinse în ISO 26000 sunt inspirate de cele mai bune practici dezvoltate de inițiativele de responsabilitate socială ale sectorului public. Ele sunt corelate și complementare cu declarațiile și convențiile relevante ale Națiunilor Unite și instituțiilor specializate ale acestora, în special I.L.O. (Organizația Internațională a Muncii), cu care I.S.O. a stabilit un acord, pentru a asigura concordanța cu standardele de muncă ale I.L.O. I.S.O. a semnat, de asemenea, un acord cu U.N.G.C.O. (Biroul Internațional pentru Convenții al I.L.O.) și cu O.E.C.D. (Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică) pentru a crește colaborarea în vederea elaborării standardului ISO 26000.

Obiectivul final vizat de managementul instituției publice, prin practicarea responsabilității sociale, va conduce la maximalizarea contribuției acestora la dezvoltarea durabilă a sectorului public în Republica Moldova. Acest tip de abordare va implica aplicarea unui set de principii în activitatea instituției:

1. *Principiul responsabilității* se referă la răspunderea pe care managementul instituției publice trebuie s-o manifeste pentru impactul deciziilor și activităților proprii asupra societății, economiei. Acest principiu presupune ca managementul instituțiilor publice să fie responsabil față de cei ce pot fi afectați în urma activităților desfășurate de aceasta.

2. *Principiul comportamentului etic* presupune ca managerii instituțiilor publice și personalul să acționeze într-o manieră responsabilă din punct de vedere etic. Comportamentul organizațional trebuie să se bazeze pe valori, precum *onestitatea, echitatea și integritatea*. Aceste valori implică o preocupare față de oameni și un angajament de a administra impactul activităților și deciziilor asupra intereselor diverselor părți vizate sau afectate.

3. *Principiul transparenței* presupune ca managementul instituției publice să manifeste transparență cu privire la deciziile și activitățile proprii cu impact asupra societății.

Acest tip de informații trebuie să fie cât mai clar, obiectiv și ușor accesibil tuturor celor ce au fost, sunt sau pot fi afectați de diverse acțiuni.

4. *Principiul respectului față de părțile interesate* presupune manifestarea respectului, considerației și integrarea intereselor diverselor părți interesate sau vizate de activitățile și deciziile instituției. Deși obiectivele instituției pot fi limitate la interesele membrilor, alte persoane sau grupuri pot avea, de asemenea, drepturi, cerințe sau interese specifice ce trebuie să fie luate în calcul de managementul instituției.

5. *Principiul respectului față de statul de drept* presupune ca managementul instituției să considere respectul față de statul de drept ca obligatoriu. În contextul responsabilității sociale, acesta presupune ca managementul instituției să respecte legile aplicabile, să se informeze cu privire la acestea și să-i informeze pe cei responsabili la nivel intern pentru implementarea măsurilor adecvate.

6. *Principiul cooperării și coerenței.* Managementul instituției trebuie să-și dovedească disponibilitatea pentru cooperare cu alte instituții publice interesate sau afectate de o anumită inițiativă, asigurând, în acest fel, o concepție coerentă asupra obiectivelor ce trebuie îndeplinite și a măsurilor ce urmează a fi luate.

7. *Principiul managementului performant.* Conform acestui principiu, managementul instituției trebuie să stabilească acțiuni clare și eficiente pe baza unor standarde de calitate și să aibă capacitatea de a răspunde rapid unor necesități sociale.

8. *Principiul predictibilității.* Conform aces-

tui principiu managementul instituției trebuie să fie conștient de responsabilitățile sociale ce revin instituției și să le aplice în mod strategic și coerent în activitatea curentă.

9. *Principiul respectului față de drepturile omului și alte norme și standarde internaționale.* Principiul presupune recunoașterea și respectarea drepturilor omului și a altor norme internaționale, în funcție de specificul activității instituției.

Avantajele pe care le va avea o instituție publică în urma implementării unui sistem de management bazat pe responsabilitate socială:

- angajament demonstrat pentru etica responsabilă din punct de vedere social;
- reputație sporită ca instituție responsabilă sub aspect social;
- încrederea beneficiarilor, clienților și o percepție pozitivă din partea partenerilor de dezvoltare;
- un moral îmbunătățit al angajaților;
- un mediu de lucru corect, sigur și echitabil;
- condiții de lucru îmbunătățite;
- transparență în activitate prin conformitate verificată independent;
- diferențiere față de alte instituții medicale.

Pentru mulți dintre noi, necesitatea responsabilității sociale poate părea logică. Ne așteptăm ca organizațiile să-și asume acțiunile, să dea dovadă de transparență, respectând etica și apărând valorile.

Lumea tolerează tot mai puțin atelierele clandestine, salariile de mizerie, pagubele care afectează mediul și alte lucruri similare.

BIBLIOGRAFIE

1. Frost Roger. *ISO 26000, responsabilité sociétale*. – Genève: L'Essentiel, 2010.
2. <<http://www.iso.org/iso/iso26000>>
3. Abrudan I., Bucur M. *Responsabilitatea socială în contextul dezvoltării durabile – aspecte specifice pentru România*. În volumul Conferinței „Responsabilitatea socială corporativă și dezvoltarea durabilă,” 10 aprilie 2009, București. – București: Comunicare.ro, 2009.

Prezentat: 12 februarie 2013.

E-mail: 11iarna@mail.ru