



# 26000

Smjernice o društvenoj odgovornosti

Otkrijte normu  
ISO 26000



Brošura *Otkrijte normu ISO 26000* daje osnovni uvid u dobrovoljnu međunarodnu normu ISO 26000:2010, *Smjernice o društvenoj odgovornosti*.

Ovaj savjetodavni dokument predstavlja veliku pomoć za organizacije u javnom i privatnom sektoru koje žele uvesti normu ISO 26000 kao način ostvarivanja prednosti društveno odgovornoga poslovanja.



Cilj je društvene  
odgovornosti  
pridonijeti održivomu  
razvoju.



### **Zašto je važna društvena odgovornost ?**

Organizacije širom svijeta i njihovi dionici postaju sve svjesniji potrebe za društveno odgovornim ponašanjem i prednosti takvoga ponašanja. Cilj je društvene odgovornosti pridonijeti održivomu razvoju.

Predanost organizacije dobiti društva i okoliša postali su presudan kriterij za mjerenje njezine sveukupne uspješnosti i njezine sposobnosti za nastavak učinkovitoga rada. To je djelomično odraz sve većega priznavanja potrebe da se osiguraju zdravi ekosustavi, društvena pravičnost i dobro organizacijsko upravljanje. Dugoročno, aktivnosti organizacije ovise o zdravlju svjetskih ekosustava. Organizacije su podvrgnute sve strožem motrenju svojih različitih dionika.



### **Koje se prednosti mogu ostvariti primjenom norme ISO 26000?**

Uspješnost organizacije u pogledu društvene odgovornosti može utjecati, između ostalog, na sljedeće:

- njezinu konkurentsku prednost
- njezin ugled
- njezinu sposobnost da privuče i zadrži radnike ili članove, kupce, klijente i korisnike
- održavanje morala, predanosti i produktivnosti zaposlenika
- stav ulagača, vlasnika, donatora, sponzora i financijske zajednice i
- njezin odnos s tvrtkama, vladama, medijima, dobavljačima, organizacijama iste razine, korisnicima i zajednicom u kojoj djeluje.

## Tko može ostvariti prednosti primjenom norme ISO 26000 i kako?

ISO 26000 daje smjernice svim organizacijama, bez obzira na njihovu veličinu ili smještaj o sljedećem:

1. pojmovima, nazivima i definicijama povezanim s društvenom odgovornošću
2. pozadini, trendovima i obilježjima društvene odgovornosti
3. načelima i postupcima koji se odnose na društvenu odgovornost
4. glavnim temama i pitanjima društvene odgovornosti
5. integraciji, provedbi i promicanju društveno odgovornoga ponašanja u svim segmentima organizacije i, putem politika i postupaka, unutar područja njezina utjecaja
6. utvrđivanju dionika i suradnji s njima
7. obavještavanju o preuzetim obvezama, rezultatima i drugim informacijama koje se odnose na društvenu odgovornost.

Norma ISO 26000 služi kao pomoć organizacijama u doprinosu održivomu razvoju. Potiče ih da iziđu iz okvira puke sukladnosti sa zakonima, priznajući da je sukladnost sa zakonima temeljna dužnost



Cilj je norme  
ISO 26000  
promicanje zajedničkog  
shvaćanja  
društvene  
odgovornosti.

svake organizacije i bitan dio njezinog programa društvene odgovornosti. Cilj je norme promicanje zajedničkog shvaćanja društvene odgovornosti i da bude dopuna drugim postojećim alatima i inicijativama, ali ne da ih zamijeni. Pri primjeni norme ISO 26000 organizacije trebaju uzeti u obzir društvenu, okolišnu, pravnu, kulturnu, političku i organizacijsku raznolikost te razlike u ekonomskim uvjetima, a da se istodobno pridržavaju međunarodnih norma ponašanja.

## Norma nije za certifikaciju

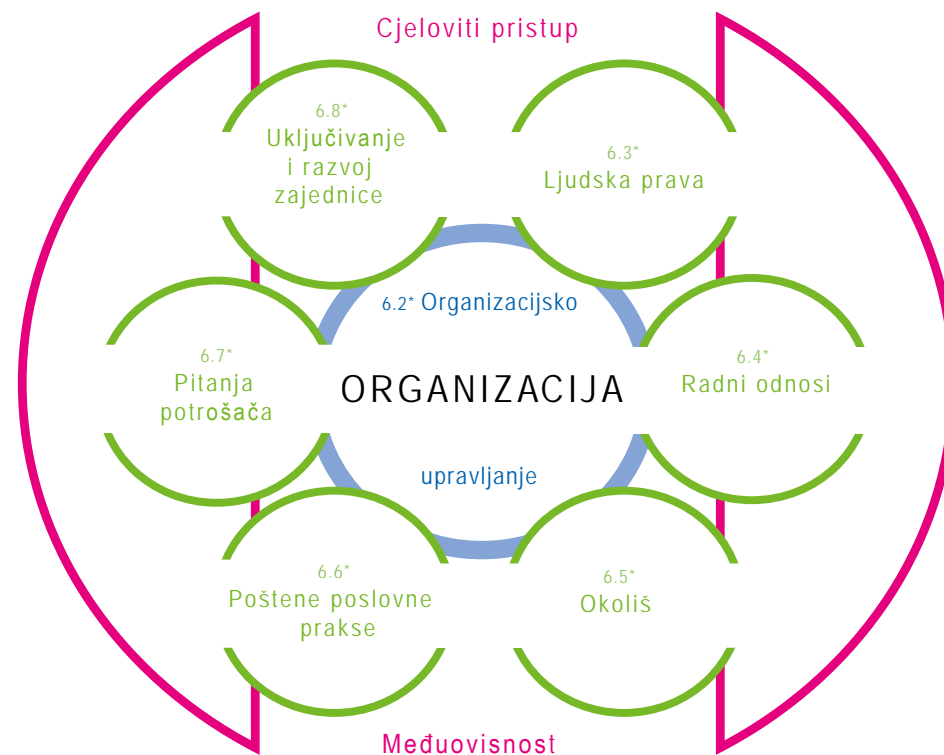
ISO 26000 nije norma za sustave upravljanja. Ne sadržava zahtjeve i ne može se upotrijebiti za certificiranje. Svaka ponuda za certificiranje ili izjava o certificiranosti prema normi ISO 26000 bila bi lažno prikazivanje namjene i svrhe ove međunarodne norme.



## Što konkretno sadržava norma ISO 26000?

Norma ISO 26000 obrađuje sedam glavnih tema društvene odgovornosti definiranih u normi i prikazanih na sljedećem grafikonu.

## Društvena odgovornost: 7 glavnih tema



\* Brojke se odnose na odgovarajuće točke u normi.



## Kratak pregled norme ISO 26000

Naslov točke	Broj točke	Opis sadržaja točke
Područje primjene	Točka 1	Određuje područje primjene norme ISO 26000 i utvrđuje određena ograničenja i iznimke.
Nazivi i definicije	Točka 2	Utvrđuje i daje definiciju ključnih naziva koji su od temeljne važnosti za razumijevanje društvene odgovornosti i primjenu norme ISO 26000.
Razumijevanje društvene odgovornosti	Točka 3	Opisuje važne čimbenike i uvjete koji su utjecali na razvoj društvene odgovornosti i dalje utječu na njezinu prirodu i praksu. Također opisuje sam pojam društvene odgovornosti, što znači i kako se primjenjuje na organizacije. Točka uključuje upute za male i srednje organizacije o primjeni norme ISO 26000.
Načela društvene odgovornosti	Točka 4	Predstavlja i objašnjava načela društvene odgovornosti.
Prepoznavanje društvene odgovornosti i suradnja s dionicima	Točka 5	Bavi se dvama postupcima društvene odgovornosti: postupak u kojemu organizacija prepoznaje svoju društvenu odgovornost i postupak u kojemu utvrđuje tko su njezini dionici i surađuje s njima. Daje upute o odnosu organizacije, njezinih dionika i društva, o prepoznavanju glavnih tema i pitanja društvene odgovornosti i o području utjecaja organizacije.

Smjernice o glavnim temama društvene odgovornosti	Točka 6	Objašnjava glavne teme i pitanja povezana s društvenom odgovornošću. Za svaku glavnu temu daju se informacije o njezinu opsegu, odnosu prema društvenoj odgovornosti, povezanim načelima i razmatranjima te povezanim radnjama i očekivanjima.
Smjernice o integraciji društvene odgovornosti u sve segmente organizacije	Točka 7	Daje upute o praktičnome ostvarivanju društvene odgovornosti u organizaciji. To uključuje sljedeće: razumijevanje društvene odgovornosti organizacije, integraciju društvene odgovornosti u sve segmente organizacije, komunikaciju povezanu s društvenom odgovornošću, poboljšanje vjerodostojnosti organizacije u pogledu društvene odgovornosti, procjenu napretka i poboljšanje uspješnosti te vrednovanje dobrovoljnih inicijativa za društvenu odgovornost.
Primjeri dobrovoljnih inicijativa i alata za društvenu odgovornost	Dodatak A	Daje nekonačan popis dobrovoljnih inicijativa i alata za društvenu odgovornost koji se bave aspektima jedne teme ili više tema, ili integracijom društvene odgovornosti u sve segmente organizacije.
Skraćeni nazivi	Dodatak B	Sadržava skraćene nazive koji se upotrebljavaju u normi ISO 26000
Bibliografija		Uključuje upućivanja na mjerodavne međunarodne instrumente i ISO-ove norme na koje se upućuje u normi ISO 26000 kao na izvorne materijale.

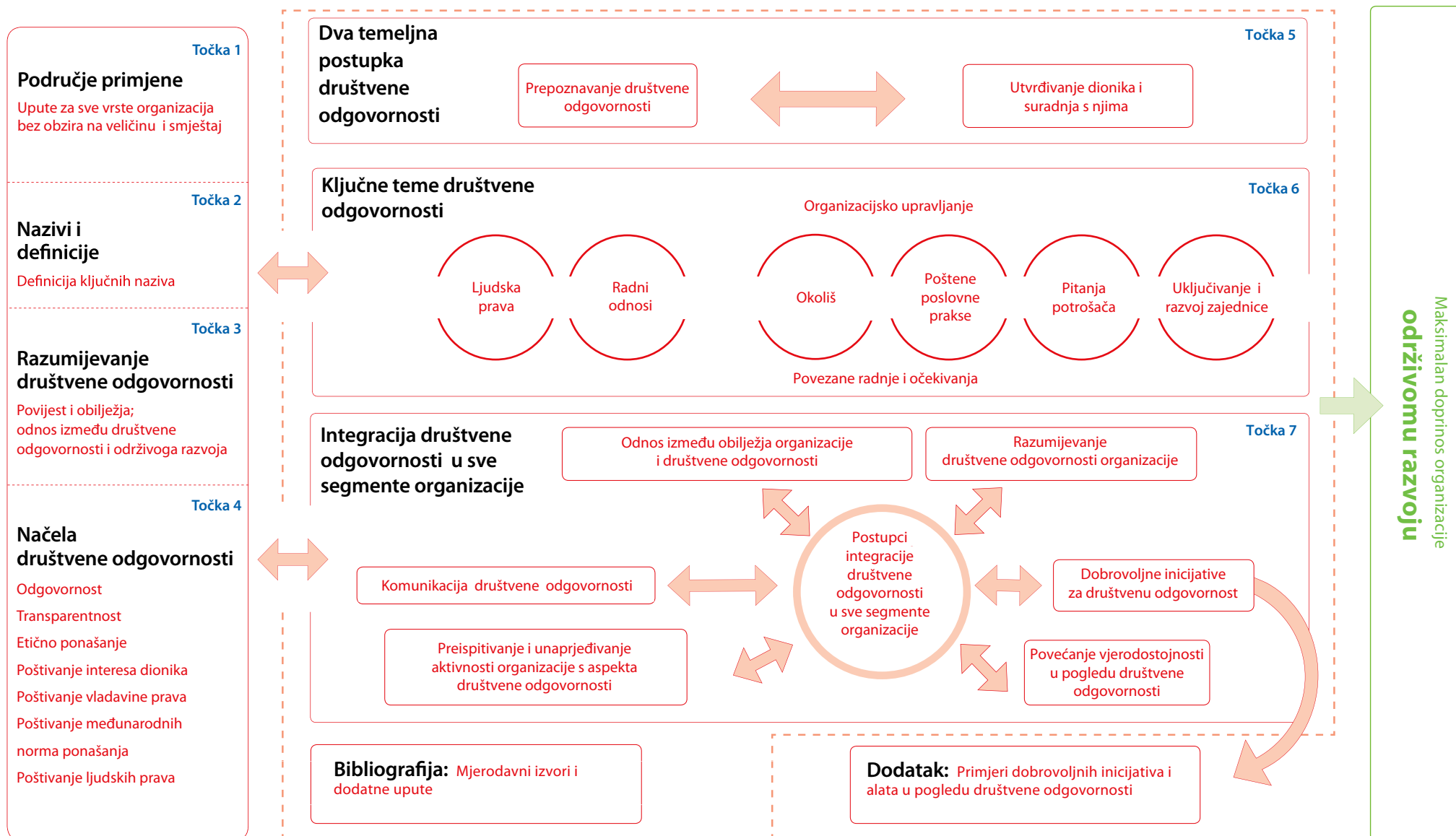
## Glavne teme i pitanja društvene odgovornosti kojima se bavi ISO 26000

Glavne teme i pitanja	Obrađeno u podtočki
Glavna tema: Upravljanje organizacijom	6.2
Glavna tema: Ljudska prava	6.3
Pitanje 1: Dubinska analiza	6.3.3
Pitanje 2: Rizične situacije povezane s ljudskim pravima	6.3.4
Pitanje 3: Izbjegavanje sudionništva	6.3.5
Pitanje 4: Rješavanje pritužaba	6.3.6
Pitanje 5: Diskriminacija i ranjive skupine	6.3.7
Pitanje 6: Građanska i politička prava	6.3.8
Pitanje 7: Ekonomska, socijalna i kulturna prava	6.3.9
Pitanje 8: Temeljna načela i prava pri radu	6.3.10
Glavna tema: Radni odnosi	6.4
Pitanje 1: Zapošljavanje i radni odnos	6.4.3
Pitanje 2: Uvjeti rada i socijalna zaštita	6.4.4
Pitanje 3: Socijalni dijalog	6.4.5
Pitanje 4: Zdravlje i sigurnost na radu	6.4.6
Pitanje 5: Razvoj ljudi i izobrazba na radnom mjestu	6.4.7
Glavna tema: Okoliš	6.5
Pitanje 1: Sprječavanje onečišćenja	6.5.3
Pitanje 2: Održiva uporaba resursa	6.5.4
Pitanje 3: Ublažavanje i prilagodba klimatskim promjenama	6.5.5
Pitanje 4: Zaštita okoliša, bioraznolikost i obnova prirodnih staništa	6.5.6

Glavne teme i pitanja	Obrađeno u podtočki
Glavna tema: Poštene poslovne prakse	6.6
Pitanje 1: Sprječavanje korupcije	6.6.3
Pitanje 2: Odgovorno političko djelovanje	6.6.4
Pitanje 3: Pošteno tržišno natjecanje	6.6.5
Pitanje 4: Promicanje društvene odgovornosti u vrijednosnome lancu	6.6.6
Pitanje 5: Poštivanje prava vlasništva	6.6.7
Glavna tema: Pitanja potrošača	6.7
Pitanje 1: Pošteno oglašavanje, točno i nedvosmisleno obavještavanje i poštenu postupci ugovaranja	6.7.3
Pitanje 2: Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača	6.7.4
Pitanje 3: Održiva potrošnja	6.7.5
Pitanje 4: Služba i podrška za korisnike, rješavanje reklamacija i sporova	6.7.6
Pitanje 5: Zaštita i privatnost podataka o potrošačima	6.7.7
Pitanje 6: Pristup nužnim uslugama	6.7.8
Pitanje 7: Obrazovanje i podizanje svijesti	6.7.9
Glavna tema: Uključivanje i razvoj zajednice	6.8
Pitanje 1: Uključivanje zajednice	6.8.3
Pitanje 2: Obrazovanje i kultura	6.8.4
Pitanje 3: Otvaranje radnih mjesta i razvoj vještina	6.8.5
Pitanje 4: Razvoj tehnologije i pristup tehnologiji	6.8.6
Pitanje 5: Stvaranje bogatstva i dohotka	6.8.7
Pitanje 6: Zdravlje	6.8.8
Pitanje 7: Socijalne investicije	6.8.9

## Shematski prikaz norme ISO 26000

Sljedeći grafikon daje prikaz norme ISO 26000 i odnosa među pojedinim točkama norme.





## Kako organizacija treba pristupiti primjeni norme ISO 26000?

Nakon razmatranja obilježja društvene odgovornosti i njezina odnosa s održivim razvojem (točka 3), predlaže se da organizacija prouči načela društvene odgovornosti opisana u točki 4. Pri ostvarivanju društvene odgovornosti organizacije trebaju poštovati i uključivati ta načela, zajedno s načelima koja se odnose na određenu glavnu temu (točka 6).

Prije analiziranja glavnih tema i pitanja društvene odgovornosti te svake povezane radnje i očekivanja (točka 6), organizacija treba razmotriti dva temeljna postupka društvene odgovornosti: prepoznavanje društvene odgovornosti u svojem području utjecaja te utvrđivanje dionika i suradnju s njima (točka 5).

Kad se shvate načela i utvrde glavne teme i odgovarajuća važna pitanja društvene odgovornosti, organizacija treba nastojati uključiti društvenu odgovornost u sve svoje odluke i aktivnosti primjenjujući smjernice



Organizacija treba  
razmotriti dva  
temeljna postupka  
društvene  
odgovornosti.

dane u točki 7. To obuhvaća integraciju društvene odgovornosti u politiku organizacije, organizacijsku kulturu, strategije i poslovanje, izgradnju unutrašnje kompetencije za društvenu odgovornost, uspostavu unutrašnje i vanjske komunikacije o društvenoj odgovornosti i redovito ocjenjivanje tih radnji i postupaka povezanih s društvenom odgovornošću.

Daljnje upute o ključnim temama i postupcima integracije društvene odgovornosti mogu se naći u mjerodavnim izvorima (Bibliografija) i različitim dobrovoljnim inicijativama i alatima (od kojih su neki primjeri prikazani u Dodatku A).

Pri pristupanju društvenoj odgovornosti i njezinu ostvarivanju krovni je cilj organizacije da maksimalno poveća svoj doprinos održivom razvoju.





### Gdje se može nabaviti norma ISO 26000 i drugi izvori ?

- Norma ISO 26000 može se kupiti kod nacionalnih članova ISO-a, koji su popisani s punim podacima za kontakt na internetskoj stranici ISO-a [www.iso.org/isomembers](http://www.iso.org/isomembers). Može se kupiti i preko ISO-ove internetske trgovine (ISO Webstore) na internetskoj stranici ISO-a [www.iso.org](http://www.iso.org).
- Kod članova ISO-a mogu se dobiti dodatne obavijesti o normi ISO 26000. Neki članovi ISO-a mogu ponuditi seminare ili savjetovanja o toj normi
- Više informacija može se dobiti na internetskoj stranici ISO-a ( [www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr) ).

ISO norme pomažu da se uklone zapreke međunarodnoj trgovini, čime se olakšava globalna razmjena i promiče održivi rast.

### Što je ISO ?

ISO, Međunarodna organizacija za normizaciju, razvija međunarodne norme u otvorenom i nepristranom procesu koji se temelji na konsenzusu.



### Još korisnih poveznica

- *ISOfocus*, časopis koji je zaštitni znak ISO-a, izlazi šest puta godišnje na engleskome i francuskome jeziku [www.iso.org/isofocus](http://www.iso.org/isofocus)
- ISO-ove videosnimke [www.youtube.com/PlanetISO](http://www.youtube.com/PlanetISO)
- Slijedite nas na Twitteru [www.twitter.com/isostandards](http://www.twitter.com/isostandards)
- Pridružite nam se na Facebooku [www.facebook.com/isostandards](http://www.facebook.com/isostandards)

## O HZN-u

Nacionalno je normirno tijelo u Republici Hrvatskoj Hrvatski zavod za norme (HZN). Hrvatski zavod za norme je član Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), Međunarodnoga elektrotehničkog povjerenstva (IEC), Europskog odbora za normizaciju (CEN), Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC) i Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI) (status: NSO member).

### HZN – Hrvatski zavod za norme

Ulica grada Vukovara 78

10000 Zagreb

Hrvatska

e-pošta: [hzn@hzn.hr](mailto:hzn@hzn.hr)

mrežne stranice: [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr)

### Međunarodna organizacija za normizaciju

ISO Central Secretariat

1, chemin de la Voie-Creuse

Case postale 56

CH – 1211 Genève 20

Switzerland

**iso.org**

© ISO, 2014  
All rights reserved

