

## Návod pro společenskou odpovědnost organizací

**Tento pracovní překlad je určen pouze pro účely seznámení s návrhem normy ISO/CD 26000. Nebyla provedena žádná jazyková korektura ani připomínkové řízení k obsahu překladu či terminologii. Návrh překladu k veřejnému připomínkování je předpokládán po zpracování ISO/DIS 26000.**

### Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Technické komise ISO obvykle připravují mezinárodní normy. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Mezinárodní normy jsou navrhovány podle pravidel Směrnice ISO/IEC, Část 2.

ISO 26000 byla vytvořena pracovní skupinou pro společenskou odpovědnost, která je zřízena přímo pod Technickým řídicím výborem ISO. Návrh mezinárodní normy, odsouhlasený pracovní skupinou, bude rozeslán členským organizacím k hlasování. Schválení mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75% hlasujících členských organizací.

Věnujte pozornost možnosti, že některá součást tohoto dokumentu podléhá patentovému právu. ISO není odpovědná za odhalení kteréhokoli nebo všech takových patentových práv.

Hlavním úkolem technických komisí je vytvářet mezinárodní normy.

### 0 Úvod

Organizace na celém světě, stejně jako jejich zainteresované skupiny, si stále více uvědomují potřebu společensky odpovědného chování. Záměrem společenské odpovědnosti je přispívat k udržitelnému rozvoji, zdraví

### Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

ISO 26000 was prepared by the ISO Technical Management Board Working Group on Social Responsibility. The Draft International Standard adopted by the Working Group will be circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

The main task of technical committees is to prepare International Standards.

### 0 Introduction

Organizations around the world, as well as their stakeholders, are becoming increasingly aware of the need for socially responsible behaviour. The aim of social responsibility is to contribute to sustainable

a blahobytu společnosti.

Výkonnost organizace ve vztahu ke společnosti, ve které působí a dopad jejích činností na životní prostředí se stává kritickou součástí měření její celkové výkonnosti a její schopnosti pokračovat v efektivním fungování. To je částečně odrazem rostoucího povědomí o důležitosti potřeby zajišťovat zdravý ekosystém, sociální rovnost a vedení organizací.

Organizace jsou vystaveny většímu dohledu ze strany různých zainteresovaných stran, včetně zákazníků nebo spotřebitelů, pracovníků a jejich odborových organizací, členů, společenství, nevládních organizací, studentů, finančníků, dárců, investorů, společností a dalších komerčních organizací. Vnímání výkonnosti organizace v oblasti společenské odpovědnosti může být ovlivňováno:

- pověstí
- její schopností přilákat a udržet pracovníky a pracovníce nebo členy, zákazníky, klienty nebo uživatele
- udržováním morálky, závazků a produktivity pracovníků
- pohledem investorů, dárců, sponzorů a finanční komunity a
- jejími vztahy s organizacemi, vládou, médii, dodavateli, partnery, zákazníky a společnostmi, ve které funguje.

Tato mezinárodní norma poskytuje návod k základním principům společenské odpovědnosti, hlavním předmětům a záležitostem náležícím do oblasti společenské odpovědnosti (viz tabulka 2) a k cestám implementace společensk odpovědného chování do existující strategie, systémů, praxí a procesů (viz obr 1) organizace. Tato norma zdůrazňuje význam výsledků a výkonnosti.

Norma je určená k použití provšechny organizace malé i velké, v rozvojových i rozvinutých zemích. Zatímco ne všechny části této normy jsou relevantní pro všechny organizace, všechny klíčové problémy pro ně relevantní jsou. Je individuální zodpovědností organizací identifikovat ty relevantní a významné podle důležitosti a pomocí dialogu se zainteresovanými stranami.

Vládní organizace si mohou přát využít tuto normu. Avšak tato není určena k nahrazení, alternování nebo k jakékoliv změně závazků států...

Tato mezinárodní norma je určena k dobrovolnému použití. Není určena pro účely certifikace, tvorby předpisů nebo pro použití v oblasti smluvních vztahů. Pro tyto účely není ani vhodná. Není jejím záměrem tvořit

development, health and the welfare of society.

An organization's performance in relation to the society in which it operates and its impact on the environment has become a critical part of measuring its overall performance and its ability to continue operating effectively. That is, in part, a reflection of the growing recognition of the need for ensuring healthy ecosystems, social equity and good organizational governance.

Organizations are subject to greater scrutiny by their various stakeholders, including customers or consumers, workers and their trade unions, members, the community, non-governmental organizations, students, financiers, donors, investors, companies and other entities. The perception of an organization's social responsibility performance can influence:

- the reputation;
- its ability to attract and retain men and women workers and/or members, customers, clients or users;
- the maintenance of employee's morale, commitment and productivity;
- the view of investors, donors, sponsors and the financial community; and
- its relationship with companies, governments, the media, suppliers, peers, customers and the community in which it operates.

This International Standard provides guidance on the underlying principles of social responsibility, the core subjects and issues pertaining to social responsibility (see Table 2) and on ways to integrate socially responsible behaviour into existing organizational strategies, systems, practices and processes (see Figure 1). This International Standard emphasizes the importance of results and improvements in performance.

This International Standard is intended to be useful to all types of organizations, whether large or small, and whether operating in the developed or developing world. While not all parts of this International Standard will be of equal use to all types of organizations, all core subjects are relevant to every organization. It is the individual organization's responsibility to identify what is relevant and significant for the organization to address, through its own considerations and through dialogue with stakeholders.

Governmental organizations may wish to use this International Standard. However, it is not intended to replace, alter or in any way change the obligations of the state.

This International Standard is for voluntary use and is not intended or appropriate for certification purposes, or regulatory or contractual use. It is not intended to create a non-tariff barrier to trade, nor is it intended to

překážku v mezinárodním obchodu, ani není určena k tomu být uváděna jako důkaz vývoje obvyklého mezinárodního práva.

Každá organizace je vyzývána k tomu, aby se stala společensky odpovědnější využitím této mezinárodní normy, vzetím na vědomí všech očekávání zainteresovaných stran, plněním požadavků aplikovatelných zákonů a respektování principů mezinárodních standardů chování.

Tato mezinárodní norma poskytuje organizacím návod ohledně integrace společensky odpovědného chování do již existujících strategií, systémů, postupů a procesů a klade důraz na dosahované výsledky a zvyšování výkonnosti.

Tato norma je určena k použití jako celek. Přesto mohou čtenáři, kteří mají zájem o specifické druhy informací o společenské odpovědnosti shledat následující výčet v tabulce 1 užitečným.

be cited as evidence of the evolution of customary international law.

Every organization is encouraged to become more socially responsible by using this International Standard, including taking into account the expectations of stakeholders, complying with applicable national laws, and respecting the principles of international norms of behaviour.

This International Standard provides guidance to organizations on the integration of socially responsible behaviour into existing organizational strategies, systems, practices and processes, and emphasizes results and improvements in performance.

Although the standard is meant to be read and used as a whole, readers looking for specific types of information on social responsibility may find the following outline in Table 1 useful.

**Table 1 — ISO 26000 outline**

Clause title	Clause number	Description of clause contents
Scope	Clause 1	Defines the content covered by this International Standard and identifies any limitations or exclusions.
Terms and definitions	Clause 2	Identifies and provides the meaning of key terms used in this International Standard. These terms are of fundamental importance for understanding social responsibility and using this International Standard.
Understanding social responsibility	Clause 3	Describes the factors, conditions and important issues that have influenced the development of social responsibility and that continue to affect its nature and practice. It also describes the concept of social responsibility itself - what it means and how it applies to organizations. The clause includes guidance for small and medium-sized organizations on the use of this International Standard.
Principles of social responsibility	Clause 4	Introduces and explains the principles of social responsibility.
Recognizing social responsibility and engaging stakeholders	Clause 5	Addresses two practices of social responsibility: an organization's recognition of its social responsibility, and the identification and engagement of its stakeholders.

Guidance on social responsibility core subjects	Clause 6	Explains the core subjects and associated issues relating to social responsibility (see Table 2). For each core subject, information has been provided on its scope, its relationship to social responsibility, relevant principles and considerations, and related actions and expectations.
Guidance on integrating social responsibility throughout an organization	Clause 7	Provides guidance on putting social responsibility into practice in an organization.
Annex on voluntary initiatives relating to social responsibility	Annex A	Presents a list of existing voluntary initiatives relating to social responsibility.
Abbreviations	Annex B	Presents a list of abbreviations used in this International Standard.
Bibliography	Includes references to authoritative international instruments and ISO Standards that have been referenced in the body of this International Standard as source material.	

Core subjects and issues
Core subject: Organizational governance
Core subject: Human rights
Issue 1: Due diligence
Issue 2: Human rights risk situations
Issue 3: Avoidance of complicity
Issue 4: Resolving grievances
Issue 5: Discrimination and vulnerable groups
Issue 6: Civil and political rights
Issue 7: Economic, social and cultural rights
Issue 8: Fundamental rights at work
Core subject: Labour Practices
Issue 1: Employment and employment relationships
Issue 2: Conditions of work and social protection
Issue 3: Social dialogue
Issue 4: Health and safety at work
Issue 5: Human development and training in the workplace
Core subject: The environment
Issue 1: Prevention of pollution
Issue 2: Sustainable resource use
Issue 3: Climate change mitigation and adaptation
Issue 4: Protection and restoration of the natural environment
Core subject: Fair operating practices
Issue 1: Anti-corruption
Issue 2: Responsible political involvement
Issue 3: Fair competition
Issue 4: Promoting social responsibility in the sphere of influence

Issue 5: Respect for property rights	6.6.7
Core subject: Consumer issues	6.7
Issue 1: Fair marketing, information and contractual practices	6.7.3
Issue 2: Protecting consumers' health and safety	6.7.4
Issue 3: Sustainable consumption	6.7.5
Issue 4: Consumer service, support, and dispute resolution	6.7.6
Issue 5: Consumer data protection and privacy	6.7.7
Issue 6: Access to essential services	6.7.8
Issue 7: Education and awareness	6.7.9
Core subject: Community involvement and development	6.8
Issue 1: Community involvement	6.8.3
Issue 2: Education and culture	6.8.4
Issue 3: Employment creation and skills development	6.8.5
Issue 4: Technology development	6.8.6
Issue 5: Wealth and income creation	6.8.7
Issue 6: Health	6.8.8
Issue 7: Social investment	6.8.9

**Figure 1 — ISO 26000 Overview**

Odkaz na jakoukoli normu, pravidlo nebo další dokument, který se vyskytuje v této mezinárodní normě znamená, že ISO schvaluje, nebo poskytuje takové normě, pravidlu nebo dokumentu zvláštní statut.

Tato mezinárodní norma byla vytvořena v rámci procesu, do kterého byla zapojena velká řada zainteresovaných stran, včetně expertů z přibližně osmdesáti zemí a 40 mezinárodních organizací nebo organizací s širokou regionální působností s různými pohledy na společenskou odpovědnost. Tito experti zastupovali šest různých skupin zainteresovaných stran: spotřebitele, vládu, průmysl, odbory, nevládní organizace (NGO) a služby, poradenství, výzkum a další. Byla vyvinuta maximální snaha k dosažení rovnovážného zastoupení rozvojových a rozvinutých zemí stejně jako rovného zastoupení mužů a žen v jednotlivých skupinách.

Ačkoliv bylo vyvinuto úsilí zajistit širokou a reprezentativní účast zástupců všech zainteresovaných stran, úplná rovnováha zainteresovaných stran byla narušena různými faktory, včetně dostupnosti zdrojů a znalosti anglického jazyka.

Reference to any standard, code or other initiative in this International Standard does not imply that ISO endorses or gives special status to that standard, code or initiative.

This International Standard was developed using a multi-stakeholder approach involving experts from more than 80 countries and 40 international or broadly-based regional organizations involved in different aspects of social responsibility. These experts represented six different stakeholder groups: consumers; government; industry; labour; non-governmental organizations (NGOs); and service, support, research and others.

In addition, specific provision was made to achieve a balance between developing and developed countries as well as a gender balance in drafting groups. Although efforts were made to ensure the broad and

representative participation of all the stakeholder groups, a full and equitable balance of stakeholders was constrained by various factors, including the availability of resources and the need for English language skills. Text in boxes represents supplementary guidance.

Čísla v závorkách jsou odkazy na číslo odkazu na citované dokumenty v bibliografii.

Text v závorkách reprezentuje dodatkové návody a příklady.

## Návod ke společenské odpovědnosti

### 1 Předmět

Tato mezinárodní norma poskytuje návod pro všechny typy organizací, bez ohledu na jejich velikost nebo umístění. Tento návod se týká:

- pojmů, termínů a definic, které se vztahují ke společenské odpovědnosti;
- pozadí, trendů a charakteristik společenské odpovědnosti;
- principů a postupů, vztahujících se ke společenské odpovědnosti;
- hlavních předmětů zájmu a problémů vztahujících se ke společenské odpovědnosti;
- integrování, implementace a podporování společensky odpovědného chování prostřednictvím organizace a její sféry vlivu;
- identifikování a zapojení zainteresovaných stran;
- závazků ke komunikování a výkonnosti komunikace ve vztahu ke společenské odpovědnosti a tím i
- přispívání k udržitelnému rozvoji.

Poskytnutím tohoto návodu tato norma má pomoci organizacím přispět k trvale udržitelnému rozvoji, včetně zdraví a blaha společnosti.

Tato mezinárodní norma vyzývá organizaci k provádění činností, které jdou nad rámec souladu s legislativou, s tím, že je bráno na vědomí, že soulad s legislativou je základní součástí společenské odpovědnosti jakékoli organizace.

Tato mezinárodní norma má podpořit jednotné porozumění záležitostem z oblasti společenské odpovědnosti. Je určena k doplnění dalších nástrojů a iniciativ, vztahujících se ke společenské odpovědnosti. Není záměrem je nahradit.

Při použití této mezinárodní norma je možné brát v úvahu společenské, environmentální, právní a organizační rozdíly, stejně jako různé ekonomické podmínky. Je ovšem nutné dodržovat mezinárodní standardy chování.

Tato mezinárodní norma není normou systémů managementu. Není určená, ani vhodná pro účely certifikace nebo pro použití při tvorbě předpisů, nebo pro

ce or examples.

Bracketed numbers in the text refer to the number of the cited reference in the Bibliography.

Text in boxes represents supplementary guidance or examples.

## Guidance on Social Responsibility

### 1 Scope

This International Standard provides guidance to all types of organizations, regardless of their size or location, on:

- concepts, terms and definitions relating to social responsibility;
- the background, trends and characteristics of social responsibility;
- principles and practices relating to social responsibility;
- core subjects and issues relating to social responsibility
- integrating, implementing and promoting socially responsible behaviour throughout the organization and its sphere of influence;
- identifying and engaging with stakeholders;
- communicating commitments and performance related to social responsibility; and hence
- contributing to sustainable development.

By providing this guidance, this International Standard is intended to assist organizations to contribute to sustainable development, including health and the welfare of society.

This International Standard encourages an organization to undertake activities that go beyond legal compliance, recognizing that compliance with law is a fundamental part of any organization's social responsibility.

This International Standard is intended to promote common understanding in the field of social responsibility. It is intended to complement other instruments and initiatives related to social responsibility, and not to replace them.

The application of this International Standard may take into consideration societal, environmental, legal and organizational diversity, as well as differences in economic conditions, while observing international norms of behaviour.

This International Standard is not a management system standard. It is not intended or appropriate for certification purposes or regulatory or contractual use.

smluvní účely.

## 2 Termíny a definice

Pro tuto mezinárodní normy platí následující termíny a definice.

### 2.1

#### **odpovědnost**

stav organizace, kdy akceptuje odpovědnost za svá rozhodnutí a opatření (činnosti) a kdy je za tato rozhodnutí a opatření (činnosti) odpovědná vůči svým orgánům vedení, právním autoritám a zejména zainteresovaným stranám

### 2.2

#### **spotřebitel**

individuální člen veřejnosti, který si pořizuje nebo užívá výrobky nebo služby pro soukromé účely

### 2.3

#### **zákazník**

organizace nebo jedinec, které si pořizují nebo užívají výrobky nebo služby pro komerční nebo soukromé účely

### 2.4

#### **povinná péče**

postup, při němž se vědomě a metodicky berou v úvahu veškeré skutečné a potenciální negativní dopady činnosti organizace a zachází se s nimi tak, aby se minimalizovalo nebo zcela odstranilo riziko sociálního nebo environmentálního poškození

### 2.5

#### **životní prostředí**

přirozené okolí, ve kterém organizace působí, včetně vzduchu, vody, půdy, přírodních zdrojů, flóry, fauny, lidí a jejich vztahů

POZNÁMKA Okolí v tomto kontextu sahá od vnitřního prostředí organizace po globální systém.

### 2.6

#### **etické chování**

Chování, které je v souladu s uznávanými principy správného a dobrého chování s ohledem na určitou situaci a je v souladu s mezinárodními standardy chování

### 2.7

#### **rovnost pohlaví**

spravedlivé zacházení s muži a ženami, v souladu s jejich specifickými potřebami a zájmy

POZNÁMKA To může zahrnovat rovné zacházení nebo zacházení, které je rozdílné, ale je považováno za stejné v oblasti práv, výhod, povinností a příležitostí.

### 2.8

#### **Vliv organizace**

Pozitivní, nebo negativní změna společnosti nebo životního prostředí, která je zcela nebo částečně výsledkem činností a rozhodnutí organizace

## 2 Terms and definitions

The following terms and definitions apply to this International Standard.

### 2.1

#### **accountability**

state of an organization accepting responsibility for its decisions and actions and being answerable to its governing bodies, legal authorities, and, more broadly, its other stakeholders regarding these decisions and actions

### 2.2

#### **consumer**

individual member of the general public purchasing or using goods or services for private purposes

### 2.3

#### **customer**

organization or person purchasing or using goods, property or services, for commercial or private purposes

### 2.4

#### **due diligence**

the process of conscientiously and methodically considering the actual and potential negative impacts of an organization's activities, and managing these with a view to minimizing or avoiding the risk of social or environmental harm

### 2.5

#### **environment**

natural surroundings in which an organization operates, including air, water, land, natural resources, flora, fauna, humans, and their interrelation

NOTE Surroundings in this context extend from within an organization to the global system

### 2.6

#### **ethical behaviour**

behaviour that is in accordance with accepted principles of right or good conduct in the context of a particular situation, and consistent with international norms of behaviour (2.10)

### 2.7

#### **gender equality**

fairness of treatment for women and men, according to their respective needs and interests

NOTE This may include equal treatment or treatment that is different but considered equivalent in terms of rights, benefits, obligations and opportunities

### 2.8

#### **impact of an organization**

any positive and negative change to society or the environment, wholly or partially resulting from an organization's activities and decisions

## 2.9

### **Iniciativa sociální odpovědnosti**

uspořádání, program nebo činnost zaměřené výslovně na dosažení určitého cíle týkajícího se společenské odpovědnosti

POZNÁMKA Iniciativy mohou být vyvíjeny, sponzorovány nebo prováděny jakýmkoliv typem organizace.

## 2.10

### **mezinárodní standardy chování**

očekávané hodnoty sociálně odpovědného organizačního chování odvozené z mezinárodního zvykového práva, obecně přijímané principy mezinárodního práva nebo mezivládních dohod (jako jsou smouvy nebo dohody), které jsou všobecně nebo téměř všeobecně uznávány

POZNÁMKA Přestože jsou tyto nástroje primárně vytvořeny pro státy, byly podrobně projednány a schváleny a vyjadřují cíle, o které mohou usilovat všechny organizace. Tyto nástroje náleží mezi základní položky a principy obsažené v této mezinárodní normě.

## 2.11

### **problematika společenské odpovědnosti**

specifická součást společenské odpovědnosti (2.18), podle které lze postupovat při snaze o příznivé výsledky pro organizaci anebo její zainteresované strany

## 2.12

### **vedení organizace**

systém, jehož prostřednictvím organizace činí a implementuje rozhodnutí ve snaze o dosažení svých cílů

## 2.13

### **princip**

základ pro rozhodování nebo chování

## 2.14

### **služba**

činnost organizace s účelem splnění poptávky nebo potřeby

## 2.15

### **sociální dialog**

všechny typy vyjednávání, konzultací, nebo jednoduše výměny informací mezi zástupci vlády, zaměstnavatelů a pracovníků, ohledně záležitostí společného zájmu, ve vztahu k finanční a sociální politice

POZNÁMKA V této mezinárodní normě je termín sociální dialog užit pouze ve významu užívaným ILO

## 2.16

### **společenská odpovědnost**

odpovědnost organizace za dopady jejích rozhodnutí a aktivit na společnost a životní prostředí a etické chování, které

- přispívá k udržitelnému rozvoji, zdraví a blahu společnosti;
- bere v úvahu očekávání zainteresovaných stran;
- je v souladu s aplikovatelnou legislativou a meziná-

## 2.9

### **initiative for social responsibility**

organization, programme or activity expressly devoted to meeting a particular aim relating to social responsibility

NOTE Initiatives can be developed, sponsored or administered by any type of organization.

## 2.10

### **international norms of behaviour**

expectations of socially responsible organizational behaviour derived from customary international law, generally accepted principles of international law, or intergovernmental agreements (such as treaties and conventions) that are universally or nearly universally recognized

NOTE Although these instruments are written primarily for states, they have been agreed in detailed negotiations and they express goals to which all organizations can aspire. These instruments pertain to the core subjects and social responsibility principles covered in this International Standard.

## 2.11

### **issue of social responsibility**

a specific item of social responsibility (2.18) that can be acted upon to seek favourable outcomes for the organization and/or its stakeholders

## 2.12

### **organizational governance**

system by which an organization makes and implements decisions in pursuit of its objectives

## 2.13

### **principle**

fundamental basis for decision making or behaviour

## 2.14

### **service**

action of an organization to meet a demand or need

## 2.15

### **social dialogue**

all types of negotiation, consultation or simply exchange of information between, or among, representatives of governments, employers and workers, on issues of common interest relating to economic and social policy

NOTE In this International Standard, the term "social dialogue" is used only in the meaning applied by the International Labour Organization (ILO).

## 2.16

### **social responsibility**

responsibility of an organization for the impacts of its decisions and activities on society and the environment, through transparent and ethical behaviour that

- contributes to sustainable development, health and the welfare of society;
- takes into account the expectations of stakeholders;
- is in compliance with applicable law and consis-



rodními standardy chování a

- je integrováno v rámci celé organizace a uplatňováno v jejích vztazích.

POZNÁMKA 1 Aktivita zahrnují produkty, služby a procesy.

POZNÁMKA 2 Vztahy jsou aktivity organizace v rámci její sféry vlivu.

## 2.17

### **sféra vlivu**

oblast, v jejímž rámci má organizace možnost ovlivňovat rozhodnutí nebo aktivity

POZNÁMKA Tato oblast může být vnímána v geografickém, stejně jako ve funkčním smyslu

## 2.18

### **zainteresovaná strana**

jedinec, nebo skupina se zájmem na jakýchkoli aktivitách nebo rozhodnutích organizace

## 2.19

### **zapojení zainteresovaných stran**

aktivity, nebo aktivity, které jsou prováděny za účelem vytvoření možností pro dialog mezi organizací a jednou, nebo více zainteresovaných stran, s cílem získat informační základnu pro rozhodnutí organizace

## 2.20

### **dodavatelský řetězec**

sled aktivit nebo stran, které poskytují produkty a služby organizaci

POZNÁMKA V některých zemích je tento termín chápán stejně jako (2.23). Nicméně pro účely této normy je užít jak je definováno výše.

## 2.21

### **udržitelný rozvoj**

rozvoj, který naplňuje potřeby současnosti, aniž by ohrozil schopnost budoucích generací naplňovat jejich vlastní potřeby

NOTE Pojem zahrnuje řešení ekonomických, sociálních a environmentálních faktorů a jejich vzájemných vztahů v rozhodovacích procesech a činnostech organizace.

## 2.22

### **transparentnost**

otevřenost ohledně opatření a dopadů a ochota komunikovat o nich jasným, správným a vyčerpávajícím způsobem

## 2.23

### **hodnotový řetězec**

úplná posloupnost činností nebo stran, které poskytují nebo získávají hodnotu v podobě výrobků nebo služeb

tent with international norms of behaviour; and

- is integrated throughout the organization and practiced in its relationships.

NOTE 1 Activities include products, services and processes

NOTE 2 Relationships refer to an organization's activities within its sphere of influence

## 2.17

### **sphere of influence**

area across which an organization has the ability to affect decisions or activities

NOTE Area can be understood in a geographic sense, as well as in a functional sense

## 2.18

### **stakeholder**

individual or group that has an interest in any activities or decisions of an organization

## 2.19

### **stakeholder engagement**

any activity or activities undertaken to create opportunities for dialogue between the organization and one or more of its stakeholders, with the aim of providing an informed basis for the organization's decisions

## 2.20

### **supply chain**

sequence of activities or parties that provides products and services to the organization

NOTE In some countries, the term supply chain is understood to be the same as value chain (2.23). However, for the purpose of this International Standard supply chain is used as defined above.

## 2.21

### **sustainable development**

development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs

NOTE This involves addressing economic, social and environmental factors and their interdependence in an organization's decision making and activities.

## 2.22

### **transparency**

openness about actions and impacts, and willingness to communicate these in a clear, accurate and complete manner

## 2.23

### **value chain**

entire sequence of activities or parties that provide or receive value in the form of products or services

NOTE 1 Parties that provide value include suppliers, out-

**POZNÁMKA 1** Stranami, které poskytují hodnotu, jsou dodavatelé, pracovníci zajišťující činnost dodavatelským způsobem a další.

**POZNÁMKA 1** Stranami, které získávají hodnotu, jsou zákazníci, spotřebitelé, klienti a další uživatelé.

## **2.26 ohrožená skupina**

Skupina jedinců s nějakou společnou charakteristikou, která je základem diskriminace nebo nepříznivých sociálních, ekonomických, kulturních, politických nebo zdravotních okolností a která způsobuje, že se jim nedostává prostředků k zajištění jejich práv nebo možností využívat rovných příležitostí

## **3 Porozumění společenské odpovědnosti**

### **3.1 Společenská odpovědnost organizací**

Termín společenská odpovědnost začal být široce používán na počátku sedmdesátých let dvacátého století. Různé aspekty společenské odpovědnosti byly ovšem předmětem aktivit organizací a vlád již od druhé poloviny devatenáctého století a v některých případech dokonce dříve.

Pozornost v oblasti společenské odpovědnosti se v minulosti soustředila především na komerční sféru. Termín „společenská odpovědnost organizací“ je pro většinu lidí stále povědomější než „společenská odpovědnost“ a i tam, kde se používají termíny „společenská odpovědnost“ a „společensky odpovědný“, stejně jako „společensky odpovědné investice“, se tyto termíny převážně vztahují k podnikatelským aktivitám.

Pohled na společenskou odpovědnost jako na něco, co lze aplikovat na všechny organizace se objevil ve chvíli, kdy různé druhy organizací, ne pouze ty z komerční sféry, rozpoznaly, že také mají odpovědnost za přispívání k udržitelnému rozvoji a blahu společnosti.

Prvky, které utváří společenskou odpovědnost odráží aktuální očekávání společnosti a proto se neustále mění podle toho, jak se mění zájmy společnosti a očekávání společnosti od organizace, která tyto zájmy odráží.

V počátcích se společenská odpovědnost soustředila na filantropické aktivity některých organizací, jako například přispívání na charitativní účely. Zásadní postupy v oblasti pracovních vztahů a postupy spravedlivého fungování se objevily přibližně stoletím, nebo i dříve. Časem se objevily další záležitosti, jako lidská práva, životní prostředí a ochrana spotřebitele a to podle toho, jak tyto záležitosti získávaly na pozornosti.

Klíčové záležitosti a problémy identifikované v této mezinárodní normě, odráží současnou správnou praxi. V budoucnu se jistě budou měnit a budou přibývat další problémy, které budou vnímány jako důležité součásti společenské odpovědnosti.

sourced workers and others.

**NOTE 2** Parties that receive value include customers, consumers, clients and other users.

## **2.26 vulnerable group**

group of individuals who share a characteristic that is the basis of discrimination or adverse social, economic, cultural, political or health circumstances, and that causes them to lack the means to achieve their rights or otherwise enjoy equal opportunities

## **3 Understanding social responsibility**

### **3.1 The social responsibility of organizations**

The term social responsibility came into widespread use in the early 1970s, although various aspects of social responsibility were the subjects of action by organizations and governments as far back as the late 19th century, and in some instances even earlier.

The attention to social responsibility has in the past primarily focused on business. The term ‘corporate social responsibility’ is still more familiar to most people than ‘social responsibility’, and even where ‘social responsibility’ or ‘socially responsible’ is used, as in ‘socially responsible investment’, it is mostly related to activities of business.

The view that social responsibility is applicable to all organizations has emerged as different types of organizations, not just those in the business world, recognized that they too had responsibilities for contributing to sustainable development and the welfare of society.

The elements of social responsibility reflect the expectations of society at a particular time, and are therefore ever-changing. As society’s concerns its expectations of organizations also change to reflect those concerns.

An early notion of social responsibility centred on philanthropic activities of some organizations such as giving to charity. Subjects such as labour practices and fair operating practices emerged a century or more ago. Other subjects, such as human rights, the environment and consumer protection were added over time when these subjects received greater attention.

The core subjects and issues identified in this International Standard reflect a current view of good practice. Views of good practice will undoubtedly change in the future, and additional issues may come to be seen as important elements of social responsibility.

lity.

### 3.2 Současné trendy ve společenské odpovědnosti

Z mnoha důvodů zájem o společenskou odpovědnost organizací roste.

Globalizace, jednoduché cestování a snažší možnost okamžité komunikace způsobují, že jedinci a organizace po celém světě se mohou snadněji dozvědět o aktivitách blízkých i vzdálených organizací. Tyto faktory poskytují organizacím příležitost těžit z možnosti učení se, jak věci dělat a jak řešit problémy. Také to znamená, že aktivity organizace jsou předmětem zvýšeného zájmu celé řady různých skupin a jednotlivců. Politiky a postupy aplikované organizací v různých místech mohou být okamžitě srovnávány.

Globální povaha některých environmentálních a zdravotních problémů a uznávání celosvětové odpovědnosti za boj s chudobou znamenají, že problémy, které mají souvislost s organizací mohou zahrnovat daleko širší oblast, než jen bezprostřední okolí organizace. Dokumenty, jako Rio Declaration on Environment and Development, ohannesburg Declaration on Sustainable Development a Millennium Development Goals zdůrazňují vzájemnou provázanost celého světa.

V několika posledních desetiletích vedle globalizace ve vyspělých zemích k růstu role a vlivu soukromého sektoru v globální ekonomice a s tím spojenému oslabení role sektoru veřejného v mnoha oblastech. NGO a organizace se stali poskytovateli mnoha služeb, obvykle poskytovanými vládou, zvláště v zemích kde vlády v historii čelily vážným a specifickým výzvám a omezením a díky tomu služby v oblasti zdravotnictví, vzdělávání a sociální péče poskytovaly organizace ze soukromého sektoru. Jak se rozšiřuje způsobilost vlád některých rozvojových zemí, mění se i role veřejného a soukromého sektoru.

Spotřebitelé, zákazníci investoři a dárci využívají v oblasti společenské odpovědnosti různými způsoby svůj finanční vliv na organizace. Očekávání společnosti ohledně výkonnosti organizace stále rostou. Legislativa obsahující „právo společnosti vědět“ dává v mnoha oblastech lidem přístup k podrobným informacím o provozu některých organizací. Rostoucí počet organizací dnes zveřejňuje výroční zprávy o udržitelnosti tak, aby plnily požadavky zainteresovaných stran ohledně informací o jejich výkonnosti.

Tyto a další faktory formují část dnešního kontextu společenské odpovědnosti a přispívají k tomu, že se po organizacích vyžaduje, aby prokazovaly svou společenskou odpovědnost.

### 3.3 Charakteristiky společenské odpovědnosti

#### 3.3.1 Obecně

Zásadní charakteristikou společenské odpovědnosti je ochota organizace převzít odpovědnost za dopady

### 3.2 Recent trends in social responsibility

For a number of reasons, interest in the social responsibility of organizations is increasing.

Globalization, greater ease of travel, and the availability of instant communications mean that individuals and organizations around the world are finding it easier to know about the activities of organizations both nearby and in distant locations. These factors provide the opportunity for organizations to benefit from learning about new ways of doing things and solving problems. They also mean that organizations' activities are subject to increased scrutiny by a wide variety of groups and individuals. Policies or practices applied by organizations in different locations can be readily compared.

The global nature of some environmental and health issues and recognition of worldwide responsibility for combating poverty mean that the issues relevant to an organization may extend well beyond those in the immediate area in which it is located. Documents such as the Rio Declaration on Environment and Development, the Johannesburg Declaration on Sustainable Development and the Millennium Development Goals emphasize this worldwide interdependence.

Over the past several decades, globalization has resulted in an increase in the role and influence of the private sector in the global economy and a smaller role for the public sector in many areas. NGOs and companies have become providers of many services usually offered by government, particularly in countries where governments have historically faced serious challenges and constraints, and have been unable to provide services in areas such as health, education and welfare. As the capability of those country governments expands, the roles of government and private sector organizations are undergoing change.

Consumers, customers, investors and donors are, in various ways, exerting financial influence over organizations in relation to social responsibility. Community expectations about the performance of organizations continue to grow. Community-right-to-know legislation in many locations gives people access to detailed information about the operations of some organizations. A growing number of organizations now produce social responsibility reports to meet stakeholders' needs for information about their performance.

These factors and others form part of the context for social responsibility today and contribute to the call for organizations to demonstrate their social responsibility.

### 3.3 Characteristics of social responsibility

#### 3.3.1 General

The essential characteristic of social responsibility is the willingness of an organization to take responsibility

svých aktivit a rozhodnutí na společnost a životní prostředí. To předpokládá jak transparentní, tak etické chování, které je v souladu s trvalou udržitelností, včetně zdraví a blaha společnosti a bere v úvahu očekávání zainteresovaných stran,

### 3.3.2 Očekávání společnosti

Společenská odpovědnost vyžaduje pochopení širšího zájmu a očekávání společnosti. Základní součástí společenské odpovědnosti respektování role zákona a soulad s právně závaznými povinnostmi. Společenská odpovědnost také vyžaduje identifikování dalších povinností, které nejsou právně závazné. Tyto povinnosti mohou vyplývat ze sdílených hodnot a mínění a etiky.

Přestože se budou v různých zemích a kulturách očekávání ohledně odpovědného chování lišit, měla by organizace uznávat a přijmout univerzálně platné hodnoty. Tato očekávání se odrážejí v mezinárodních konvencích a standardech chování, které jsou vytvářeny prostřednictvím mocenských mezivládních nástrojů, jako je Mezinárodní deklarace lidských práv.

Kapitola 6 se zabývá klíčovými subjekty společenské odpovědnosti. V rámci každého takového subjektu jsou popsány různé problémy, které umožní organizaci identifikovat své nejdůležitější dopady na společnost. U každého takového problému je pojednáno očekávání a opatření, prostřednictvím kterých by měly být tyto dopady ošetřeny.

### 3.3.3 Role zainteresovaných stran ve společenské odpovědnosti

Identifikace a zapojení zainteresovaných stran jsou základní praktiky společenské odpovědnosti. Pochopení, kdo má zájem na rozhodnutích a aktivitách organizace je nezbytné, aby bylo možné porozumět dopadům organizace a tomu, jakým způsobem lze tyto dopady zohlednit. Zainteresované strany mohou organizaci pomoci při identifikování relevantnosti problémů týkajících se aktivit organizace. Zainteresované strany ovšem nenahrazují širší společnost, která stanovuje standardy a očekávání ohledně chování. Z toho vyplývá, že některé záležitosti mohou být relevantní z hlediska společenské odpovědnosti organizace i přesto, že se k nim nepodařilo přiřadit žádnou zainteresovanou stranu a tyto záležitosti s ní konzultovat. Návod k očekáváním ohledně chování a dalších opatření, která mohou organizace provádět v rámci společenské odpovědnosti je uveden v kapitole 6.

### 3.3.4 Integrace společenské odpovědnosti

Protože se společenská odpovědnost zabývá dopady a možnými dopady činností a rozhodnutí organizace, tvoří nejdůležitější chování, kterému je nutné věnovat pozornost, neustálé a pravidelně prováděné aktivity organi-

and be accountable for the impacts its activities and decisions create on society and the environment. This implies both transparent and ethical behaviour

that contributes to sustainable development, including health and the welfare of society, takes into account the expectations of stakeholders, is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour, and is integrated throughout the organization and practised in its relationships.

### 3.3.2 The expectations of society

Social responsibility requires an understanding of the broader interests and expectations of society. A fundamental element of social responsibility is respect for the rule of law and compliance with legally binding obligations. Social responsibility also requires recognition of obligations to others that are not legally binding. These obligations may arise out of widely shared values and beliefs and ethics.

Although the expectations of responsible behaviour will vary between countries and cultures, organizations should recognize and accept the universally applicable values. These expectations are reflected in international conventions and norms of behaviour established through authoritative intergovernmental instruments such as the Universal Declaration on Human Rights.

Clause 6 considers the core subjects of social responsibility. Within each of these subjects various issues are described that will enable an organization to identify its most important impacts on society. Each issue also considers expectations and actions as to how these impacts should be addressed.

### 3.3.3 The role of stakeholders in social responsibility

The identification of and engagement with stakeholders are fundamental practices of social responsibility. Understanding who has an interest in the decisions and activities of an organization is necessary to understanding the impacts of the organization and how to address these impacts. Stakeholders can help an organization identify the relevance of issues to the activities of the organization. But stakeholders do not replace broader society in determining norms and expectations of behaviour, so a particular issue may be relevant to the social responsibility of an organization even if not specifically identified by the stakeholders it consults. Guidance on the expectations of behaviour and on other actions that organizations may take to address their social responsibility can be found in Clause 6.

### 3.3.4 The integration of social responsibility

Because social responsibility concerns the impacts and likely impacts of an organization's activities and decisions, the ongoing, regular daily activities of the organization constitute the most important behaviour

zace. Filantropie (přispívání na charitativní účely) může mít pozitivní dopad na společnost. Neměla by ale organizací využívána k tomu, aby se vyhnuly nutnosti starat se o dopady činností, které jsou zásadní pro účel existence organizace.

Dopady činností organizace mohou být značně ovlivněny jejími vztahy s dalšími organizacemi. Organizace může někdy potřebovat spolupráci s dalšími organizacemi, aby byla schopna vykonávat své odpovědnosti. To může zahrnovat partnerské organizace, konkurenci nebo organizace, které jsou součástí hodnotového řetězce.

### 3.3.5 Vztah mezi společenskou odpovědností a udržitelným rozvojem

Přestože hodně lidí nevnímá rozdíl mezi termíny společenská odpovědnost a udržitelný rozvoj a přestože jsou tyto dva termíny úzce spojené, jedná se ve skutečnosti o poměrně rozdílné koncepty.

**Udržitelný rozvoj** (2.23) je koncept, který byl poprvé představen v roce 1987 ve zprávě „Naše společná budoucnost“ (USR1) a byl nazván „globální agenda změn“. Jeho hlavními cíli jsou eliminace chudoby, zdraví pro každého a plnění potřeb společnosti při současném plnění ekologických limitů planety. Přestože od roku na značném množství mezinárodních konferencí – jako například The Rio Earth Summit v roce 1992 a World Summit for Sustainable Development v roce 2002 – byla opakována důležitost těchto cílů, existuje pouze velice málo důkazů o tom, že jsme se posunuli blíže ke splnění těchto cílů. Dosažení těchto cílů bude vyžadovat od organizací a jedinců provádění konkrétních opatření. Největší odpovědnost bude vyžadována od organizací a jedinců z bohatých národů.

**Společenská odpovědnost** (2.18) se soustřeďuje místo na celou planetu na organizaci. Společenská odpovědnost je nicméně úzce spojena s udržitelným rozvojem, protože překlenujícím cílem společenské odpovědnosti organizace by mělo být přispívání k udržitelnému rozvoji. 4. kapitola této mezinárodní normy identifikuje principy společenské odpovědnosti. 5. kapitola popisuje dva důležité postupy: jak mohou organizace rozpoznat svou společenskou odpovědnost a jak mohou identifikovat a zapojit zainteresované strany. 6. kapitola popisuje klíčové subjekty společenské odpovědnosti. Tyto principy, postupy a subjekty formují základ pro praktickou aplikaci společenské odpovědnosti v organizaci. Opatření společenské odpovědnosti organizace mohou smysluplně přispívat k udržitelnému rozvoji.

Je nutné zaznamenat, že udržitelný rozvoj je koncept, který je zásadně odlišný od společenské odpovědnosti nebo od udržitelného rozvoje konkrétní organizace. Udržitelný rozvoj se týká způsobu, kterým jsou plněny potřeby společnosti. Udržitelnost existence konkrétní organizace může, ale nemusí být v souladu s udržitelným rozvojem. To záleží na tom, jak je organizace vedena a řízena.

to be addressed. Philanthropy (giving to charitable causes) can have a positive impact on society. However, it should not be used by organizations to avoid addressing the impacts of the activities essential to the purpose of the organization.

The impacts of an organization's activities can be greatly affected by its relationships with other organizations. An organization may need to work with others in order to address its responsibilities. This can include peer organizations, competitors or parts of its value chain.

### 3.3.5 Relationship between social responsibility and sustainable development

Although many people use the terms social responsibility and sustainable development interchangeably, and there is a close relationship between the two, they are actually quite different concepts.

**Sustainable development** (2.23) is a concept that was first introduced in the 1987 report “Our Common Future” (USR1), and called “a global agenda for change.” Its challenging goals are the elimination of poverty, health for all, and meeting the needs of society while living within the planet's ecological limits. Although numerous international forums have reiterated the importance of these objectives over the years since 1987 – such as The Rio Earth Summit in 1992 and the World Summit for Sustainable Development in 2002 – there is little evidence that we have moved much closer to these goals. Achieving these goals will require concerted action by organizations and individuals, with particular responsibility required from those in affluent nations.

**Social responsibility** (2.18) has as its focus the organization, not the globe. Social responsibility is, however, closely linked to sustainable development because an overarching goal of an organization's social responsibility should be to contribute to sustainable development. Clause 4 of this International Standard identifies the principles of social responsibility. Clause 5 describes two important practices: how organizations recognize their social responsibility and how they identify and engage stakeholders. Clause 6 describes the core subjects of social responsibility. These principles, practices and subjects form the basis for an organization's practical application of social responsibility. The actions of a socially responsible organization can make a meaningful contribution to sustainable development.

It is important to note that sustainable development is a fundamentally different concept than the sustainability or ongoing viability of an individual organization. Sustainable development refers to the way in which society's needs are met. The sustainability of an individual organization may or may not be compatible with sustainable development, depending on the way the organization is conducted and managed.

### 3.4 Vlády a společenská odpovědnost

Tato mezinárodní norma je aplikovatelná na vládní organizace do té míry, do které jejich funkce blíží dalším organizacím, jako jsou producenti, kupci zboží a služeb, zaměstnavatelé atd. Záležitosti jako postupy v oblasti pracovních vztahů, ochrana životního prostředí a další základní předměty popsané v kapitole 6 jsou na vládní organizace aplikovatelné.

Tato mezinárodní norma se nicméně nezabývá oblastmi, které jsou výhradně záležitostmi veřejné politiky (legislativa, regulace a výkonná a soudní moc). Tyto oblasti jsou odpovědností vlád na místní, národní a mezinárodní úrovni. Stanovit, které činnosti by měla vláda vykonávat nebo které by měly být předmětem právně závazné regulace, mohou pouze politická rozhodnutí. Vládní autority nicméně mohou tento návod využít ke zohlednění oblasti společenské odpovědnosti ve svých politikách.

Vláda je v rámci této mezinárodní normy nazývána různě, například: veřejné autority, veřejný sektor, místní a obecní správa, vládní agentury a instituce, mezinárodní vládní organizace a regulační orgány. Kde je použit termín stát, hovoří se o mezinárodních povinnostech země, které přesahují pravomoc určité vlády.

## 4 Principy společenské odpovědnosti

### 4.1 Obecně

Společenská odpovědnost organizací zahrnuje principy chování, které je založeno na standardech, směrnících nebo pravidlech chování, které jsou považované za morální a správné v kontextu určité konkrétní situace. Toto chování by mělo zapadat do rámce cíle přispívat k udržitelnému rozvoji a blahu společnosti. Přestože neexistuje žádný vyčerpávající seznam principů společenské odpovědnosti, existuje široká shoda na tom, že by měly být aplikovány alespoň sedm principů, které jsou stanoveny níže. Organizace by navíc měla zvážit specifické principy pro každý klíčový subjekt, stanovený v kapitole 6.

### 4.2 Odpovědnost

Princip odpovědnosti stanovuje, že by organizace měla být odpovědná za své dopady do společnosti a životního prostředí.

Základním konceptem společenské odpovědnosti je, že organizace akceptuje morální povinnost být odpovědná za své dopady do společnosti a životního prostředí. To znamená, že by organizace měla přijmout příslušný dohled a povinnost na tento dohled reagovat.

Odpovědnost se vztahuje ke stavu, kdy je organizace schopna zodpovídat se ostatním. Odpovědnost stanovuje povinnost managementu zodpovídat se za řízení zájmů organizace a povinnost organizace zodpovídat

### 3.4 Governments and social responsibility

This International Standard is applicable to governmental organizations in so far as their functions resemble other organizations, as producers or buyers of goods or services, employers and so on. Issues such as labour practices, environmental protection and other core subjects described in Clause 6 are applicable to government organizations.

This International Standard does not, however, deal with areas that are unique to the realm of public policy (legislation, regulation and executive and judicial powers). This is the responsibility of governments at the local, national and international levels. Only political decisions can determine what activities should be undertaken by government or be subject to legally binding regulation. However, governmental authorities may wish to use the guidance to inform their policies in the area of social responsibility.

Government is called by many names throughout this International Standard, including: public authorities, public sector, local and municipal governments, governmental agencies and institutions, international governmental organizations, and regulatory authorities. When the term "state" is used, it denotes the international obligations of the country that transcend a particular government.

## 4 Principles of social responsibility

### 4.1 General

The social responsibility of organizations involves principled behaviour, that is, behaviour based on standards, guidelines or rules of conduct that are recognized as being moral and right usually in the context of specific situations. This behaviour should be within the context of an overarching goal of contributing to sustainable development and the welfare of society. Although there is no comprehensive list of principles for social responsibility there is widespread agreement that at least the seven principles outlined below should apply. In addition, organizations should consider the principles specific to each core subject outlined in Clause 6.

### 4.2 Accountability

The accountability principle states that: an organization should be accountable for its impacts on society and the environment.

The fundamental concept of social responsibility is that an organization accepts a moral obligation to be accountable for its impacts on society and the environment. This means that an organization should accept appropriate scrutiny and also accept a duty to respond to this scrutiny.

Accountability refers to the state of being answerable to others. Accountability imposes an obligation on management to be answerable to the controlling interests of the organization and with the obligation of the

se právním autoritám a respektovat zákony a předpisy. Odpovědnost znamená, že se organizace zodpovídá těm, kteří jsou ovlivněni jejími rozhodnutími a aktivitami, stejně jako se obecně zodpovídá společnosti za celkový dopad svých rozhodnutí a aktivit.

Přijetí povinnosti být odpovědný bude mít pozitivní efekt jak pro organizaci, tak pro společnost. Úroveň odpovědnosti by měla vždy korespondovat s velikostí nebo rozsahem pravomocí. Ti, kteří mají obrovskou odpovědnost se většinou více starají o kvalitu svých rozhodnutí a snaží se předcházet vzniku omylů. Odpovědnost také zahrnuje přijetí odpovědnosti

Organizace by se měla zodpovídat za:

- výsledky rozhodnutí a aktivit organizace, včetně nezamýšlených nebo nepředpokládaných zásadních souvislostí a
- zásadní dopady rozhodnutí a aktivit organizace na zainteresované strany.

### 4.3 Transparentnost

Princip transparentnosti stanovuje, že by organizace měla být transparentní v rozhodnutích a aktivitách, které mají dopad na ostatní.

Organizace by měla jasným, vyváženým a pravdivým způsobem a rozumným a dostatečným způsobem zveřejnit politiky, rozhodnutí a aktivity, za které má odpovědnost a to včetně existujících a potenciálních dopadů na společnost a životní prostředí. Tyto informace by měly být rychle a jednoduše dostupné pro ty, kteří byly, nebo mohou být organizací významně ovlivněni. Tyto informace by měly poskytovány včas, fakticky správné a prezentované jasným a objektivním způsobem, aby měly zainteresované strany možnost správně posuzovat

Transparentnost nenutí ke zveřejňování patentovaných informací, ani nezahrnuje poskytování informací, které jsou chráněné zákonem, nebo jejichž poskytování by jiným způsobem porušovalo právní povinnosti.

Organizace by měla být transparentní ohledně:

- způsobu, jakým rozhoduje, implementuje a přezkoumává a to včetně určení rolí, odpovědností a pravomocí pro všechny funkce, které v organizaci existují;
- standardů a kritérií, podle kterých organizace hodnotí svou výkonnost;
- účelu své existence, povahy svých aktivit a případů, kde jsou tyto aktivity prováděny;
- známých a pravděpodobných dopadů svých rozhodnutí a aktivit na ostatní a
- toho, koho považuje za své zainteresované strany.

organization to be answerable to legal authorities with respect to laws and regulations. Accountability implies that the organization is answerable to those affected by its decisions and activities, as well as to society in general for the overall impact on society of its decisions and activities.

Acceptance of a duty to be accountable will have a positive impact on both the organization and on society. The degree of accountability should always correspond to the amount or extent of authority. Those with ultimate accountability are likely to take greater care for the quality of their decisions and oversight. Accountability also encompasses accepting responsibility where wrongdoing has occurred, taking the appropriate measures to remedy the wrongdoing and taking action to prevent it from being repeated.

An organization should account for:

- the results of the organization's decisions and activities, including significant consequences, even if they were unintended or unforeseen; and
- the significant impacts of the organization's decisions and actions on stakeholders.

### 4.3 Transparency

The transparency principle states that: an organization should be transparent in its decisions and activities that impact on others.

An organization should disclose in a clear, balanced and truthful manner and to a reasonable and sufficient degree, the policies, decisions and activities for which it is responsible, including the actual and potential impacts on society and the environment. This information should be readily available and directly accessible by those who have been, or may be affected in significant ways by the organization. It should be timely, factual and presented in a clear and objective manner so as to enable stakeholders to accurately assess the impact that the organization's decisions or actions have on their respective interests.

Transparency does not require that truly proprietary information be made public, nor does it involve providing information that is legally protected or that would otherwise breach legal obligations.

An organization should be transparent regarding:

- the manner in which its decisions are made, implemented and reviewed, including the definition of the roles, responsibilities, accountabilities and authorities across the different functions in the organization;
- the standards and criteria against which the organization evaluates its own performance;
- its purpose, the nature of its activities and where they are conducted;
- the known or likely impacts of its decisions and activities on others; and
- who it believes its stakeholders to be.

#### 4.4 Etické chování

Princip etického chování stanovuje, že by se organizace vždy a za všech okolností měla chovat eticky.

Chování organizace by mělo odrážet uznávané etické principy nebo pravidla plnění povinností. Chování organizace by mělo být založeno na principech nebo pravidlech ohledně integrity, čestnosti, spravedlivosti a dozoru. Z těchto etických pravidel vyplývá zájem o druhé a o životní prostředí a závazek ke zohlednění zájmů zainteresovaných stran.

Organizace by měla přijmout a palikovat standardy etického chování, které jsou vhodné vzhledem k jejímu účelu a aktivitám. Organizace by měla vytvořit struktury vedení organizace, které napomáhají podpoře etického chování v rámci celé organizace a v rámci jejích vztahů s okolím.

Organizace by měly aktivně odporovat etické chování pomocí:

- podněcování a podporování zohledňování standardů etického chování;
- stanovení a sdělování standardů etického chování, které jsou nezbytné pro pracovníky, zejména pak pro ty, kteří mají možnost významně ovlivňovat hodnoty, kulturu, integritu, strategii a provoz organizace;
- minimalizace konfliktu zájmů v rámci celé organizace;
- stanovení peklenujících mechanismů a prvků řízení pro monitorování a vynucování etického chování;
- stanovení mechanismů pro usnadnění podávání zpráv o porušení etických standardů, které snižují obavy z represí a
- identifikování a oštření situací kdy neexistují místní zákony a předpisy, nebo kdy jsou tyto zákony a předpisy v konfliktu s etických chováním.

#### 4.5 Zainteresovaná strana

Princip zainteresovaných stran stanovuje, že by organizace měla respektovat a brát v úvahu zájmy zainteresovaných stran.

Přestože se cíle organizace mohou omezovat pouze na zájmy vlastníků, členů nebo zakladatelů, mohou existovat práva, požadavky nebo specifické zájmy dalších jednotlivců nebo skupin, které musí být vzaty v úvahu. Jednotlivci nebo skupiny, které mají nějaký zájem na aktivitách nebo rozhodnutích organizace, mohou být považovány za zainteresovanou stranu.

Organizace by si měla být vědoma jednotlivců nebo skupin, které mají zájem na jejích aktivitách nebo rozhodnutích. Ve většině případů je jednoduché těmto zájmům zainteresovaných stran porozumět. Není také těžké porozumět různým zájmům podílníků v rámci společnosti, obchodních partnerů a dodavatelů nebo lidí, kteří provádějí práce pro jakoukoli organizaci. Nicméně ne všechny zájmy jsou hned patrné. Zaintere-

#### 4.4 Ethical behaviour

The ethical behaviour principle states that: an organization should behave ethically at all times.

The behaviour of organizations should reflect recognized ethical principles or rules of duty. An organization's behaviour should be based on principles or rules concerning integrity, honesty, equity, stewardship and integrity. From these ethics flow a concern for others and the environment, and a commitment to address stakeholders' interests.

An organization should adopt and apply standards of ethical behaviour appropriate to its purpose and activities. Organizations should develop governance structures that help to promote ethical conduct within the organization and in its interactions with others.

Organizations should actively promote ethical conduct by:

- encouraging and promoting the observance of standards of ethical behaviour;
- defining and communicating the standards of ethical behaviour required for personnel and particularly for those that have the opportunity to significantly influence the values, culture, integrity, strategy and operation of the organization;
- minimizing conflicts of interest throughout the organization;
- establishing oversight mechanisms and controls to monitor and enforce ethical behaviour;
- establishing mechanisms to facilitate the reporting of violations of ethical standards without fear of reprisal; and
- recognizing and addressing situations where local laws and regulations do not exist or conflict with ethical behaviour.

#### 4.5 Stakeholder

The stakeholder principle states that: an organization should respect and consider the interests of its stakeholders.

Although an organization's objectives may be limited to the interests of its respective owners, members or constituents, other individuals or groups may also have rights, claims or specific interests that should be taken into account. Individuals or groups that have one or more interests in any activities or decisions of an organization can be considered an organization's stakeholders.

An organization should be aware of individuals and groups that have "stakes" or interests in its decisions or activities. Usually the interests of these stakeholders will be easy to understand. The various interests of shareholders in a corporation, of business partners and suppliers in a business enterprise or of people, who perform work for any organizations, are not difficult to understand. Not all interests will be readily



sované strany mohou mít navíc v rámci jedné organizace větší množství zájmů a dokonce zájmy, které jsou navzájem v konfliktu.

Organizace by:

- měla identifikovat zainteresované strany na základě toho, kdo může být ovlivněn jejími rozhodnutími a aktivitami;
- si měla být vědoma zájmů a potřeb zainteresovaných stran a respektovat je a reagovat na vyjádřené zájmy zainteresovaných stran;
- měla brát v úvahu různou schopnost zainteresovaných stran kontaktovat organizaci a zapojit se do jejích činností;
- měla brát v úvahu vztah zájmů zainteresovaných stran k širším zájmům společnosti a udržitelného rozvoje, stejně jako vztah zainteresovaných stran k organizaci;
- měla zvažovat pohled zainteresovaných stran, které by mohly být ovlivněny rozhodnutím a to i přesto, že nemají žádnou formální roli ve vedení organizace nebo si nejsou vědomy svých zájmů na rozhodnutích nebo aktivitách organizace.

#### 4.6 Pravidlo zákonnosti

Princip pravidla zákonnosti stanovuje, že by organizace měla respektovat pravidla legislativy.

Pravidlo zákonnosti se týká nadřazenosti zákona a zejména myšlenky, že žádný jedinec nestojí nad zákonem a že vláda také podléhá zákonům. Pravidlo zákonnosti je v kontrastu s přímým výkonem moci. Pravidlo zákonnosti předpokládá, že jsou zákony písemné, zveřejňované a spravedlivě vymáhané podle stanovených postupů. Z pohledu společenské odpovědnosti respektování pravidla zákonnosti znamená, že organizace je v souladu se všemy aplikovatelnými zákony a předpisy. To předpokládá, že by organizace měla učinit takové kroky, aby si byla vědoma aplikovatelných zákonů a předpisů, aby informovala ty, kteří jsou odpovědní za jejich dodržování a aby dohlížela, že dodržovány opravdu jsou. To znamená, že by organizace měla zajistit, že sleduje své vztahy a že jsou její aktivity vykonávány v rámci zamýšleného a relevantního právního rámce.

Organizace by měla:

- být v souladu s požadavky zákonů a předpisů ve všech oblastech, ve kterých organizace provádí své činnosti;
- zajišťovat, že její vztahy a aktivity fungují v rámci zamýšleného a relevantního právního rámce;
- být v souladu s vlastními stanovami, politikami, pravidly a postupy a spravedlivě a nestranně je aplikovat;
- identifikovat zákonná práva a právní zájmy zainteresovaných stran;
- být neustále informovaná o všech svých právních

apparent however. Moreover, stakeholders can have multiple interests and even interests that conflict with those of the organization.

An organization should:

- identify its stakeholders on the basis of those who may be or have been impacted by its decisions and activities;
- be conscious of and respect the interests and needs of the organization's stakeholders and respond to their expressed concerns;
- take into account the relative capacity of stakeholders to contact and engage the organization;
- take into account the relation of the stakeholder's interests to the broader interests of society and of sustainable development as well as the relation of the stakeholder to the organization; and
- consider the views of stakeholders that may be affected by a decision even if they have no formal role in the governance of the organization or are unaware of their interest in the decisions or activities of the organization.

#### 4.6 Rule of law

The rule of law principle states that: an organization should respect the rule of law.

The rule of law refers to the supremacy of law and, in particular, to the idea that no individual stands above the law and that government is also subject to law. The rule of law contrasts with the arbitrary exercise of power. Implicit in the rule of law is that laws are written, publicly disclosed and fairly enforced according to established procedures. In the context of social responsibility respect for the rule of law means that an organization complies with all applicable laws and regulations. This implies that an organization should take steps to be aware of applicable laws and regulations, to inform those within the organization responsible for observing them and to see that they are observed. It also means that an organization should ensure that its relationships are pursued and its activities are undertaken within the intended and relevant legal framework.

An organization should:

- comply with legal and regulatory requirements in all jurisdictions in which the organization operates;
- ensure that its relationships and activities fall within the intended and relevant legal framework;
- comply with its own by-laws, policies, rules and procedures and apply them fairly and impartially;
- recognize the legal rights and legitimate interests of stakeholders;
- remain informed of all legal obligations; and

povinnostech a

- pravidelně přezkoumávat soulad.

#### 4.7 Mezinárodní standardy

Princip mezinárodních standardů stanovuje, že by organizace měla respektovat relevantní mezinárodní standardy tam, kde jsou tyto standardy příznivější z hlediska udržitelného rozvoje a blaha společnosti.

Mezinárodní standardy jsou principy, očekávání nebo standardy chování, které jsou univerzálně, nebo téměř univerzálně uznávané a které jsou založené, nebo odvozené od běžného mezinárodního práva, obecně uznávaných principů mezinárodního práva nebo ze zdrojů veřejného mezinárodního práva, jako jsou smlouvy.

Organizace by:

- se měla vyhnout spoluúčasti na jakémkoli porušení standardů v situacích, kdy mezinárodní standard není respektován nebo dodržován státem;
- se měla snažit respektovat standard i v těch zemích, ve kterých není mezinárodní standard uznáván, nebo je dokonce v konfliktu s národní legislativou;
- měla v případech, kdy provádí své činnosti ve více než jedné zemi, přezkoumávat své činnosti ve všech zemích, ve kterých mohou nastat situace, ve které není možné být v souladu s místní legislativou a současně s mezinárodním standardem a
- měla používat dostupné prostředky pro spojování se s partnerskými a dalšími organizacemi za účelem ovlivnění autorit směrem k dodržování mezinárodních standardů.

#### 4.8 Lidská práva

Princip lidských práv stanovuje, že by organizace měla uznávat důležitost i univerzálnost lidských práv.

Organizace by:

- měla respektovat práva stanovená ve Všeobecné deklaraci lidských práv a svobod;
- měla akceptovat, že jsou tato práva univerzální, tedy že jsou aplikovatelná ve všech zemích, kulturách a situacích;
- se měla ze všech sil snažit respektovat lidská práva v situacích, kdy nejsou chráněna a vyhnout se tomu, aby z takových situací těžila a
- v situacích, kdy legislativa, zajišťující ochranu lidských práv neexistuje, je nedostatečná nebo není dodržovaná, by měla provádět opatření směrem k ovlivnění zákonů a předpisů a jejich používání tak, aby byly v souladu s mezinárodně uznávanými lidskými právy.

- periodically review its compliance.

#### 4.7 International norms

The international norms principle states that: an organization should respect relevant international norms where these norms are more favourable to sustainable development and the welfare of society.

International norms are principles, expectations or standards of behaviour that are universally, or nearly universally, recognized, and that are based on or derived from customary international law, generally accepted principles of international law, or from sources of public international law such as treaties.

An organization should:

- avoid becoming complicit in any breach of the norm in situations where an international norm is not respected or followed by the State;
- strive to respect the norm in countries where an international norm is not respected, or is conflicting with national law;
- where it has operations in more than one country, review their operations in any country where there may be situations of irreconcilable conflict between complying with national law and being consistent with an international norm; and
- use available means of association with peer and other organizations to influence authorities in the direction of compliance with international norms.

#### 4.8 Human rights

The human rights principle states that an organization should recognize both the importance and the universality of human rights.

An organization should:

- respect the rights set out in the Universal Bill of Human Rights;
- accept that these rights are universal, that is, they are applicable in all countries, cultures and situations;
- in situations where human rights are not protected, take steps to the best of its ability to respect human rights and avoid taking advantage of these situations; and
- in situations where the rule of law is absent, or where the law is either inadequate to protect human rights or where the law is not applied, take action to influence laws and regulations and their application in order to make them consistent with respect for internationally recognized human rights.

## 5 Uznávání společenské odpovědnosti a zapojení zainteresovaných stran

### 5.1 Obecně

Tato kapitola se týká dvou základních praktik společenské odpovědnosti. Těmito praktikami jsou uznání organizace své společenské odpovědnosti a identifikace a zapojení zainteresovaných stran. Stejně jako principy popsané v kapitole 4, i tyto praktiky by měl mít čtenář v paměti při čtení kapitoly 4, která popisuje klíčové subjekty apolečenské odpovědnosti.

Existují dva aspekty uznávání společenské odpovědnosti. Jedním aspektem je, že organizace by měla porozumět tomu, jak její rozhodnutí a aktivity dopadají na ostatní a na životní prostředí. Dalším aspektem je, že by organizace měla porozumět očekáváním společnosti ohledně zodpovědného chování ve vztahu k těmto dopadům. Uznání odpovědnosti zahrnuje identifikování problémů, které způsobují rozhodnutí a aktivity organizace a cest, jak tyto problémy ošetřit, aby organizace přispívala k udržitelnému rozvoji a blahu společnosti.

Uznání společenské odpovědnosti zahrnuje uznávání zainteresovaných stran. Jak je popsáno v kapitole 4, základním principem společenské odpovědnosti je, že by organizace měla respektovat a brát v úvahu zájmy zainteresovaných stran.

### 5.2 Uznávání společenské odpovědnosti

#### 5.2.1 Uznávání subjektů a očekávání ohledně odpovědnosti

Efektivním způsobem, jak může organizace identifikovat svou společenskou odpovědnost je, že se seznámí s problémy týkajícími se společenské odpovědnosti v rámci následujících klíčových témat.

- vedení organizace;
- lidská práva;
- praktiky z oblasti pracovních vztahů;
- životní prostředí;
- postupy spravedlivého fungování;
- spotřebitelské otázky a
- občanská angažovanost a rozvoj komunity.

Tato klíčová témata jsou pravděpodobnými ekonomickými, environmentálními a sociálními dopady, které by organizace měla zohlednit. O každém z těchto klíčových témat je pojednáno v kapitole 6. Popis každého klíčového tématu popisuje specifické problémy, které by organizace měla vzít v úvahu v rámci identifikování své společenské odpovědnosti. Ne všechny tyto problémy mohou být relevantní pro všechny organizace, klíčová témata se však týkají všech organizací.

Každého tématu je uvedeno několik opatření, která by měla organizace provést nebo několik očekávání

## 5 Recognizing social responsibility and engaging stakeholders

### 5.1 General

This Clause addresses two fundamental practices of social responsibility. These are an organization's recognition of its social responsibility and its identification and engagement of its stakeholders. As with the principles described in Clause 4, these practices should be kept in mind when reading Clause 6 on the core subjects of social responsibility.

There are two aspects of recognizing social responsibility. One aspect is that an organization should understand how its decisions and activities impact on others and the environment. The other aspect is that an organization should understand the society's expectations of responsible behaviour concerning these impacts. The recognition of responsibility involves identifying the issues raised by the organization's decisions and actions as well as the way these issues should be addressed so as to contribute to sustainable development and the welfare of society.

The recognition of responsibility involves the recognition of an organization's stakeholders. As described in Clause 4 a basic principle of social responsibility is that an organization should respect and consider the interests of its stakeholders.

### 5.2 Recognizing social responsibility

#### 5.2.1 Recognizing the subjects and expectations of responsibility

An effective way for an organization to identify its social responsibility is to become familiar with the issues concerning social responsibility in the following core subjects:

- organizational governance;
- human rights;
- labour practices;
- the environment;
- fair operating practices;
- consumer issues; and
- community involvement and development.

These core subjects cover the most likely economic, environmental and social impacts that should be addressed by organizations. Each of these core subjects is considered in Clause 6. The discussion of each core subject describes specific issues that an organization should take into account when identifying its social responsibility. All of the core subjects, but not all of the issues, have some relevance for every organization.

For each issue a number of actions that an organization should take or expectations with respect to how

ohledně chování organizace. V rámci stanovování své společenské odpovědnosti by organizace měla identifikovat všechny problémy, které jsou relevantní vzhledem k jejím aktivitám a zároveň také s nimi spojená opatření a očekávání. Další návod k identifikaci problémů je uveden v kapitolách 7.2 a 7.3.

Pro konkrétní organizaci nemusí být samozřejmě relevantní všechny problémy. Tato témata a navazující problémy mohou být navíc popisovány a kategorizovány různými způsoby. V kapitole 6 jsou u několika témat uvedeny důležité úvahy směrem ke zdraví a bezpečnosti, ekonomickým aspektům a dodavatelskému řetězci.

Dopady aktivit a rozhodnutí organizace by měly být posuzovány s ohledem na tyto problémy. Většina klíčových témat zahrnuje problémy, které se týkají téměř každé organizace. Většina organizací, například, zaměstnává lidi nebo je závislá na jiných organizacích, které lidi zaměstnávají a proto se jejich společenské odpovědnosti budou týkat alespoň některé problémy, spadající pod téma praktik v oblasti pracovních vztahů. Stejně tak bude mít většina organizací různé přímé, nebo nepřímé dopady na přirozené životní prostředí a jejich společenské odpovědnosti se budou týkat alespoň některé problémy, spadající pod téma životního prostředí.

Identifikace relevantních problémů by měla být nuselována posuzováním závažnosti dopadů organizace. Závažnost dopadu by měla být zvažována jak z hlediska dotčených zainteresovaných stran, tak z toho hlediska, jak takový dopad ovlivňuje širší zájmy společnosti a udržitelný rozvoj.

Uznávání společenské odpovědnosti může být usnadněno spoluprací s dalšími organizacemi. Například komerční organizace mohou brát v úvahu dopad svých aktivit na zákazníky, dodavatele, partnery a konkurenci.

Organizace, která usiluje o uznání své společenské odpovědnosti by měla zvážit existující právně závazné i jiné povinnosti. Právně závazné povinnosti zahrnují aplikovatelné zákony a předpisy a sociální a environmentální záležitosti, které jsou vynutitelné v rámci smluvních vztahů. Organizace by měly brát v úvahu své závazky, které učinily v rámci své společenské odpovědnosti. Takovými závazky mohou být pravidla etického chování, směrnice nebo členské povinnosti v různých asociacích.

Uznávání společenské odpovědnosti je kontinuální proces. Stanovování potenciálních dopadů činností a rozhodnutí a jejich zohledňování by mělo být prováděno ve fázi plánování nových aktivit. Nepřetržitě probíhající aktivity by měly být, podle potřeby, přezkoumávány, aby bylo zajištěno, že je neustále zohledněna společenská odpovědnost organizace a aby bylo stanoveno, zda není potřeba vzít v úvahu nové problémy.

an organization should behave are provided. In determining its social responsibility an organization should identify each issue relevant to its activities together with these related actions and expectations. Additional guidance on identifying issues can be found in Clause 7.2 and 7.3.

Of course, not all issues may be relevant for a specific organization. Moreover, these subjects and their respective issues can be described or categorized in various ways. Some important considerations, including health and safety, economics and the supply chain, are dealt with under more than one subject in Clause 6.

The impacts of an organization's activities and decisions should be considered with respect to these issues. Most of the core subjects include issues that apply to almost any organization. For example, most organizations employ people or are dependent on other organizations that employ people, and therefore find at least some of the issues under the subject of labour practices relevant to their social responsibility. Similarly, most organizations will have, directly or indirectly, various impacts on the natural environment and find at least some of the issues under the subject of environment relevant.

The identification of relevant issues should be followed by the assessment of the significance of the organizations impacts. The significance of an impact should be considered both with reference to the stakeholders concerned, but also with an understanding on how the impact affects the broader interests of society and of sustainable development.

Recognizing social responsibility is helped by considering interactions with other organizations. For example, business organizations may consider the impact of their activities on customers, suppliers, partners and competitors.

An organization seeking to recognize its social responsibility should consider both the legally binding and other obligations that exist. Legally binding obligations include applicable laws and regulations, as well as obligations concerning social or environmental issues that may exist in enforceable contracts. Organizations should consider the commitments with respect to social responsibility that they have made. Such commitments could be in ethical codes of conduct or guidelines or in the membership obligations of associations to which they belong.

Recognizing social responsibility is a continuous process. Determining potential impacts of activities and decisions and taking these into account should be done during the planning stage of new activities. Ongoing activities should be reviewed as necessary in order to be confident that the social responsibility of the organization is still being addressed and to determine whether new issues need to be taken into account.

## 5.2.2 Rozsah společenské odpovědnosti

Společenská odpovědnost organizace se nemusí nezbytně omezovat na její vlastní aktivity. Mohou existovat i situace, ve kterých může mít organizace větší možnost ovlivňovat rozhodnutí a chování dalších subjektů v rámci své sítě aktivit a vztahů. Takové situace se považují za spadající do její sféry vlivu. V takových situacích by organizace měla přijmout některá opatření, která jsou přiměřená její schopnosti využít svůj vliv. Organizace nicméně nemůže být odpovědná za společenský dopad každé entity, na kterou může mít nějaký vliv.

V některých situacích je jak možné, tak vhodné, aby se organizace snažila ovlivnit chování dalších subjektů, zejména těch, na které má blízké vazby (například její atneři) nebo těch, u kterých předpokládá, že budou existovat problémy obzvláště závažné nebo relevantní vzhledem k její společenské odpovědnosti. S tím, jak organizace získává zkušenosti v oblasti společenské odpovědnosti, může vzrůstat její schopnost nebo přání zasahovat do aktivit jiných entit tak, aby podporovala společenskou odpovědnost

Sféra vlivu organizace může zahrnovat části hodnotového řetězce, nebo dokonce celý tento řetězec. Může také zahrnovat formální i neformální sdružení, kterých je organizace členem nebo na jejichž činnostech se účastní. Za určitých podmínek může sféra vlivu organizace zahrnovat také partnerské organizace nebo dokonce organizace, které jsou jejími konkurenty.

Hodnotový řetězec organizace zahrnuje činnosti:

- z hlediska řetězce za organizací (to je dodavatelský řetězec, například dodavatelé);
- z hlediska řetězce před organizací (jako jsou distributoři, zákazníci a spotřebitelé) a
- vůči organizaci paralelní (jako odvětvová sdružení a partneři).

## 5.3 Identifikování a zapojení zainteresovaných stran

### 5.3.1 Obecně

Identifikování a zapojení zainteresovaných stran jsou efektivními cestami, kterými může organizace zvažovat svou společenskou odpovědnost. Tyto činnosti se staly ústředními postupy, spojenými se společenskou odpovědností a organizace, které se snaží o to, aby byla uznávána jejich společenská odpovědnost, by se jim neměly vyhýbat.

### 5.3.2 Identifikace zainteresovaných stran

Zainteresovanými stranami jsou organizace a jednotlivci mající nějaký zájem, který zakládá jejich vztah s organizací. „Zájem“ v této souvislosti neznamená pouze zvědavost, ani koníčka nebo zálibu. Zájem se v tomto kontextu týká něčeho, co může být základem požadavku. Takové požadavky nemusí zahrnovat finanční nebo zákonná práva. Někdy může být takovým

## 5.2.2 The extent of social responsibility

The social responsibility of an organization is not necessarily limited to its own activities. There may also be situations where an organization more broadly has the ability to influence the decisions or behaviour of other actors within its web of activities and relationships. Such situations are considered to fall within an organization's sphere of influence. In these situations an organization should assume some measure of responsibility commensurate with its ability to exert influence. However, an organization cannot be held responsible for the social impacts of every entity over which it may have some influence.

In some cases it is both possible and appropriate for an organization to seek to influence the behaviour of other entities, particularly those with which it has close ties (such as its partners) or where it considers the issues to be particularly compelling or relevant to its social responsibility. As an organization gains experience in the area of social responsibility it may grow in its capacity and desire to intervene with other entities to advocate for social responsibility.

The sphere of influence of an organization can include parts of or even the whole value chain. It could also include the formal and informal associations of which an organization is a member or in which it participates. Under some circumstances, it would also include peer organizations or organizations that are considered competitors.

An organization's value chain includes activities:

- backward in the chain (that is in the supply chain, such as suppliers);
- forward in the chain (such as distributors, customers and consumers); and
- parallel to the organization (such as sector associations and partners).

## 5.3 Stakeholder identification and engagement

### 5.3.1 General

Identifying and engaging stakeholders are effective ways for an organization to consider its social responsibility. These activities have become central among the practices associated with social responsibility and should not be avoided by an organization that wants to be recognized for its social responsibility.

### 5.3.2 Stakeholder identification

Stakeholders are organizations or individuals that have one or more interests (or stakes) that establish a relationship with the organization. "Interest" in this sense does not mean "curiosity" nor does it refer to a hobby, avocation or pursuit. In this context interest refers to something that can be the basis of a claim. Such claims need not involve financial claims or legal

požadavkem jednoduše právo být vyslišen. Z pohledu společenské odpovědnosti může být důležitost nebo relevantnost zájmu stanovena prostřednictvím jeho vztahu k udržitelnému rozvoji a blahu společnosti.

Za zainteresované strany jsou obvykle považováni jednotlivci a jejich skupiny, které organizace ovlivňuje, nebo které s určitou pravděpodobností ovlivnit může. Porozumění tomu, jak jsou jedinci a jejich skupiny ovlivňovány organizací napomáhá identifikaci zájmů, které zakládají vztah s organizací. Proto identifikace dopadů aktivit a rozhodnutí organizace usnadňuje identifikaci nejdůležitějších zainteresovaných stran.

Pojetí zainteresovaných stran je velice široké a u každé organizace bude existovat celá řada zainteresovaných stran. Různé zainteresované strany mají navíc různé a někdy i protichůdné zájmy. Zainteresované strany mohou mít jak zájmy, které jsou zároveň zájmy organizace, tak zájmy, které jsou se zájmy organizace v konfliktu. Například zájmy členů určité komunity mohou být, vzhledem k určitému podnikatelskému subjektu pozitivní (například zaměstnanost) a zároveň, vzhledem ke stejnému podnikatelskému subjektu, negativní (například znečištění).

Některé zainteresované strany by měly být považovány za integrální součást organizace. To může zahrnovat členy nebo zaměstnance organizace, stejně jako akcionáře nebo vlastníky organizace. Mělo by být respektováno, že tyto zainteresované strany mají společný zájem na účelu existence organizace a jejím úspěchu. To ale neznamená, že by všechny jejich zájmy ohledně organizace budou stejné.

Zájmy většiny zainteresovaných stran mohou mít vztah ke společenské odpovědnosti organizace. Nejběžnější zájmy zainteresovaných stran budou souviset s širšími zájmy společnosti. Příkladem je dodavatel, který chce dostat zaplacen. Respektování a uznávání dluhů a smluvních povinností je základním zájmem společnosti.

Ne všechny zainteresované strany organizace jsou organizované skupiny, jejichž účelem je reprezentovat zájmy svých členů u konkrétních organizací. Mnoho zainteresovaných stran nemusí být žádným způsobem organizováno a to je důvodem toho, že mohou být chybně přehlédnuty nebo ignorovány. Organizace by měly brát v úvahu i takové zainteresované strany. Tento problém může být významný zejména s ohledem na ohrožené skupiny.

Organizace by měla zvažovat reprezentativnost a věrohodnost skupin, které chtějí reprezentovat zájmy specifických zainteresovaných stran. V některých případech, zejména u důležitých zájmů, nemusí být možné, aby je reprezentovala jakákoliv skupina. Například ani divoká zvěř, ani děti nemají možnost sdružovat se do organizovaných skupin, ani takové skupiny řídit. V takových situacích by měla organizace věnovat pozornost věro-

rights. Sometimes the claim can simply be the right to be heard. From the standpoint of social responsibility, the significance or relevance of an interest is best determined by its relationship to sustainable development and the welfare of society.

Individuals or groups that are affected, or likely to be affected, by an organization are usually considered to be among its stakeholders. Understanding how individuals or groups are affected by an organization's decisions or activities will make it possible to identify the interests that establish a relationship with the organization. Therefore identifying the impacts of an organization's activities or decisions will make it easier to identify the most important of an organization's stakeholders.

The meaning of "stakeholder" is very broad and organizations will have many stakeholders. Moreover, different stakeholders will have various and sometimes competing interests. Stakeholders can have both common and conflicting interests with an organization. For example community residents' interests could include the positive impacts of an enterprise such as employment, as well as the negative impacts of the same enterprise such as pollution.

Some stakeholders should be considered as an integral part of the organization. These could include the members or employees of the organization as well as the shareholders or other owners of the organization. It should be recognized that these stakeholders share a common interest in the purpose of the organization and in its success. This does not mean however that all of their interests with respect to the organization will be the same.

The interest of most stakeholders can be related to the social responsibility of the organization. The most ordinary interests of stakeholders can be related to the broader interests of society. An example is the supplier who wants to be paid. Honouring debts and contract obligations is essential to the interest of society.

Not all stakeholders of an organization belong to organized groups whose purpose is to represent their interests with respect to specific organizations. Many stakeholders may not be organized at all, and for this reason, may be wrongly overlooked or ignored. Organizations therefore should take into account that stakeholders may not be organized. This problem may be especially important with respect to vulnerable groups.

An organization should weigh the representativeness and credibility of groups claiming to speak on behalf of specific stakeholders. In some cases it will not be possible for important interests to be formally represented. For instance, neither wildlife nor children will own or control organized groups. In this situation an organization should give attention to the views of credible groups seeking to protect such interests.

hodným skupinám, které se snaží takové zájmy chránit.

Při identifikaci zainteresovaných stran se může organizace ptát na následující otázky:

- vůči komu existují právní povinnosti?
- kdo může být pozitivně, nebo negativně ovlivněn aktivitami organizace?
- kdy byl v minulosti zapojen do případů, kdy musely být řešeny obdobné problémy?
- kdo může organizaci pomoci při ošetření specifických dopadů?
- kdy by byl znevýhodněn v případě, že by nebyl zapojen?
- kdo je ovlivňován hodnotovým řetězcem?

Při ošetření své společenské odpovědnosti s ohledem na jakoukoli zainteresovanou stranu by organizace měla prozrát tři základní vztahy. Jedním je vztah mezi dopadem organizace a očekáváními ohledně odpovědného chování. Dalším klíčovým vztahem je vztah mezi zainteresovanou stranou a organizací. Posledním je vztah zájmu zainteresované strany k udržitelnému rozvoji a blahu společnosti. (Návod k této problematice je uveden u jednotlivých problémů, popsanych v kapitole 6)

Porozumění každému z těchto vztahů lze využít ke stanovení společenské odpovědnosti organizace vzhledem ke každé specifické zainteresované straně. Mělo by být samozřejmě vzato na vědomí, že jednotlivci a organizace mohou mít různé zájmy týkající se rozhodnutí a aktivit jakékoli specifické organizace.

### 5.3.3 Zapojení zainteresovaných stran

Zapojení zainteresovaných stran zahrnuje dialog mezi organizací a jednou, nebo více zainteresovanými stranami. Hlavním účelem zapojení zainteresovaných by mělo být lepší ošetření společenské odpovědnosti organizace. Přestože je nutné, aby organizace znala své zainteresované strany, nebude pro ni proveditelné, aby je všechny zapojila.

Ve většině situací bude nezbytné zapojit specifické zainteresované strany, aby bylo možné porozumět očekáváním ohledně odpovědnosti organizace za její dopady na společnost. Tato očekávání bude již organizace znát, nebo si je může sama zjistit. Taková očekávání lze nalézt v zákonech nebo předpisech, obecně uznávaných společenských a kulturních očekáváním a u specifických problémů v zavedených dobrých praxích. Očekávání ohledně zájmů zainteresovaných stran lze nalézt v části „Související opatření nebo očekávání“, která následuje po kapitole 6.

Existují nicméně důležité důvody, proč se organizace měl zapojit některé zainteresované strany. Zapojení zainteresovaných stran může být nezbytné pro splnění právních povinností, například vzhledem k zainteresovaným stranám nebo pracovníkům. Může být užitečné určit, jak nejlépe zvýšit pozitivní vlivy rozhodnutí a aktivit

To identify stakeholders, an organization might ask itself the following questions:

- to whom do legal obligations exist?
- who might be positively or negatively affected by the organization's activities?
- who has been involved when similar issues needed to be addressed?
- who can help an organization address specific impacts?
- who would be disadvantaged if they were excluded from the engagement?
- who is affected in the value chain?

In addressing its social responsibility with respect to any stakeholder, an organization should understand three key relationships. One is the relationship between an organization's impact and the expectations concerning responsible behaviour. Another key relationship is between the stakeholder and the organization. Yet another is the relationship of the stakeholder's interest to sustainable development and the welfare of society. (Assistance in this respect can be found in the issues described in Clause 6)

An understanding of each of these relationships can be used to determine an organization's social responsibility with respect to any specific stakeholder. Of course it should be recognized that individuals and organizations may have various interests with respect to the decisions and activities of any specific organization.

### 5.3.3 Stakeholder engagement

Stakeholder engagement involves dialogue between the organization and one or more of its stakeholders. The main aim of stakeholder engagement should be to better address an organization's social responsibility. Although it is important for an organization to know who its stakeholders are, it will not be possible for an organization to engage with all of its stakeholders.

In most situations it will not be necessary to engage specific stakeholders in order to understand the expectations concerning an organization's responsibility for its impacts on society. These expectations will already be known or can be learned by the organization itself. Such expectations are found in laws or regulations, widely accepted social or cultural expectations, and established best practices with respect to specific issues. Expectations concerning stakeholders' interests can be found in the "Related actions and/or expectations" sections following the description of various issues in Clause 6.

There are, however, important reasons for an organization to engage with some of its stakeholders. Stakeholder engagement may be necessary to fulfil legal obligations – for instance to shareholders or to employees. It can be used to determine how best to increase the beneficial effects of the organization's de-

organizace nebo jak snížit negativní vlivy. Zapojení zainteresovaných stran se může týkat spojení mezi zájmy zainteresovaných stran a odpovědností organizace vůči celé společnosti.

Organizace může využít zapojení zainteresovaných stran při řešení konfliktních zájmů. Konfliktní zájmy mohou existovat mezi organizací a zainteresovanou stranou nebo mezi různými zainteresovanými stranami. Zapojení zainteresovaných stran může zlepšit rozhodnutí organizaci pomocí lepšího pochopení pravděpodobných důsledků aktivit a dopadů. Zapojení zainteresovaných stran může být součástí neustálého učení se organizace a také prostředkem, pomocí kterého může organizace získat výhodu plynoucí z náhledu na problémy z různých perspektiv.

Dialog se zainteresovanými stranami může pomoci organizaci při přezkoumávání její výkonnosti tak, aby ji byla schopna zvyšovat. Může být také cestou, kterou může organizace zvyšovat svou transparentnost a důvěryhodnost svých sdělení. V některých případech může být vztah se zainteresovanými stranami základem pro spolupráci, jakou může být například partnerství.

Organizace by neměla využívat zapojení zainteresovaných stran jako prostředku k vyhnutí se již stanoveným očekáváním ohledně jejího chování. V co nejširším rozsahu by organizace a jednotlivci, identifikovaní jako zainteresované strany, měly mít skutečný zájem a v případě, kdy je to možné, by měly být nejrelevantnější, vzhledem k danému zájmu. Skutečné zapojení zainteresovaných stran není jenom záležitost vztahů s veřejností a mělo by být založeno na dobrých úmyslech.

Organizace by neměly vybírat skupiny, které chtějí zapojit tak, aby se vyhnuly nejvhodnějším a nejrelevantnějším zainteresovaným stranám. Místo toho by měl být vytvořen spravedlivý a vhodný proces pro zapojení nejvhodnějších zainteresovaných stran. Při zapojování zainteresovaných stran by organizace neměla dávat přednost těm organizovaným skupinám, které jsou „přátelštější“ nebo více podporují její cíle. Organizace by neměla vytvářet nebo podporovat skupiny s cílem vytvořit dojem, že komunikuje s partnerem, když tento partner není fakticky nezávislý.

Zapojení zainteresovaných stran bude smysluplnější, jestliže bude mít jasný účel, budou identifikovány zájmy zainteresovaných stran, vztahy, které tyto zájmy zakládají mezi organizací a zainteresovanou stranou, budou přímé a tyto zájmy budou relevantní a významné vzhledem k zájmům společnosti a udržitelnému rozvoji.

Zapojení zainteresovaných stran může mít různou podobu. Může být iniciováno organizací nebo může mít podobu odpovědi organizace jedné, nebo více zainteresovaných stran. Zapojení může mít podobu formálních, nebo neformálních setkání a různých formátů, jako individuální jednání, konference, workshopy, veřejná projednávání, diskuse, poradní komise, fóra, členství a účast v komunitách a asociacích, interaktivní internetová fóra, atd. Zapojení zainteresovaných stran je interak-

cions and activities or how to decrease any harmful effects. Stakeholder engagement can address the link between the stakeholders' interests and the responsibilities of the organization to society at large.

An organization can use stakeholder engagement to address conflicting interests – either between the organization and the stakeholder or between various stakeholders. Stakeholder engagement can inform an organization's decisions by helping it acquire a better understanding of the likely consequences of its actions and of its impacts that it would not otherwise have. It can be part of continuous learning and a means of providing the organization with the benefits associated with diverse perspectives.

Stakeholder dialogue can help an organization review its performance in order to improve it. It can also be a way in which an organization can increase its transparency and the credibility of its communications. In some cases the stakeholder relationship can become the basis for cooperative activity such as partnerships.

An organization should not use stakeholder engagement as a way of avoiding already established expectations concerning its behaviour. To the extent possible the organizations or individuals identified as stakeholders should have genuine interests and, where appropriate and practical, be the most representative of these interests. Genuine stakeholder engagement is not just a public relations exercise and should be based on good faith.

Organizations should not select organized groups with which to engage in a self interested way so as to avoid engaging the most appropriate or relevant stakeholders. Instead a fair and proper process based on engaging the most appropriate stakeholders should be developed. When engaging stakeholders an organization should not give preference to an organized group because it is more “friendly” or supports its goals more than another group. An organization should not form or support groups in order to give the appearance that it has a dialogue partner when the “partner” is not in fact truly independent.

Stakeholder engagement is more likely to be meaningful where there is a clear purpose, the stakeholder's interests are identified, the relationship that these interests establish between the organization and the stakeholder is direct or important, and where these interests are relevant and significant to the interests of society and sustainable development.

Stakeholder engagement can take many forms. It can be initiated by the organization or it can begin as a response by the organization to one or more stakeholders. It can take place in either informal or formal meetings and can follow a wide variety of formats such as individual meetings, conferences, workshops, public hearings, roundtable discussions, advisory committees, participation in multi-party forums, membership and participation in community groups and



tivní. Jeho zásadním znakem je, že obsahuje dvoucestnou komunikaci.

Zapojení zainteresovaných stran může být využito ke změně ve vztahu mezi organizací a zainteresovanými stranami. To nastane v případě, že organizace uzavře partnerství se jednou, nebo více zainteresovanými stranami s cílem dosáhnout cíle, který je přínosem pro obě strany. To může zahrnovat účast ve „sdruženích“ zainteresovaných stran nebo podnikání společných projektů. Takové „win-win“ vztahy nejsou možné se všemi zainteresovanými stranami. Jako to je u všech skutečných partnerských vztahů, všechny strany na sobě musí být skutečně nezávislé. Někdy jsou zainteresované strany zahrnuty ve formálních strukturách vedení, jako dozorčí rada nebo obdobný orgán vedení organizace.

Organizace by

- a) měla uznávat hodnotu zapojení zainteresovaných stran při vykonávání činností v rámci společenské odpovědnosti;
- b) měla využívat zapojení zainteresovaných stran k vyřešení konfliktů ohledně svých zájmů, zájmů zainteresovaných stran a společnosti jako takové;
- c) měla být vůči zainteresovaným stranám vnímavá a
- d) si měla být vědoma a měla by respektovat zájmy a potřeby zainteresovaných stran a jejich různé možnosti a schopnosti kontaktovat organizaci a zapojit se.

## 6 Návod ke klíčovým/základním tématům společenské odpovědnosti

### 6.1 Obecně

Aby organizace stanovila předmět své společenské odpovědnosti, relevantní problémy a své priority, měla by zohlednit následující klíčová témata:

- vedení organizace;
- lidská práva;
- praktiky z oblasti pracovních vztahů;
- životní prostředí;
- postupy spravedlivého fungování;
- spotřebitelské otázky a
- občanská angažovanost a rozvoj komunity.

Každé z těchto klíčových témat zahrnuje celou řadu problémů společenské odpovědnosti (2.9), které jsou popsány v této kapitole. U každého klíčového tématu je uveden přehled přínosů pro organizaci, souvisejících principů a úvah a očekávání nebo souvisejících opatření. (POZNÁMKA: Protože je společenská odpovědnost dynamická a odráží vývoj zájmu o společnost a životní prostředí, mohou se v budoucnu objevit nové problémy).

Vypořádání se s klíčovými tématy by mělo být založeno

other associations, interactive web based forums, etc. Stakeholder engagement is interactive. Its essential feature is that it involves two way communications.

Stakeholder engagement can be used to change the relationship between the organization and one or more of its stakeholders. This is true where the organization enters into a partnership with one or more of its stakeholders in order to achieve mutually beneficial goals. These could involve participation in “multi-stakeholder” groups or undertaking joint projects. Such “win-win” relationships will not be possible with all stakeholders. As with all genuine partnerships, all parties need to be truly independent. Sometimes stakeholders are included in the formal governance structures such as the Board of Directors or similar governing body of an organization.

An organization should:

- a) recognize the value of stakeholder engagement in addressing its social responsibility;
- b) use stakeholder engagement to reconcile conflicts involving its interests, those of its stakeholders and those of society as a whole;
- c) be responsive to its stakeholders; and
- d) be conscious of and respect the interests and needs of the organization's stakeholders and their relative capacity to contact and engage with the organization.

## 6 Guidance on social responsibility core subjects

### 6.1 General

To define the scope of its social responsibility, identify the relevant issues and to set up its priorities, an organization should address the following core subjects:

- organizational governance;
- human rights;
- labour practices;
- the environment;
- fair operating practices;
- consumer issues; and
- community involvement and development.

Each of these core subjects includes a range of issues of social responsibility (2.9) that are described in this clause. An overview presenting the benefits for the organizations, the corresponding principles and considerations as well as expectations and/or related actions are also provided for each core subject. (Note: Other issues can appear in the future as social responsibility is dynamic and reflects the evolution of the social and environmental concerns).

Dealing with these core subjects should be based on

na principech a postupech společenské odpovědnosti (kapitoly 4 a 5). Organizace by měla identifikovat a řešit všechna klíčová témata a problémy, které mají hlavní nebo relevantní vliv na její rozhodnutí a aktivity (viz kapitolu 5). V případě, kdy je to relevantní, by při posuzování relevantnosti problémů měly být vzaty v úvahu krátkodobé a dlouhodobé ekonomické cíle. Neexistuje žádné předem stanovené pořadí, ve kterém by organizace měla problémy řešit. To bude záviset na každé organizaci a její strategii.

Přestože je většina klíčových témat vzájemně propojených a vzájemně se doplňujících, je uznáváno, že podstata vedení organizace je poněkud jiná. Vedené organizace popisuje procesy rozhodování a dohledu, které usnadňují opatření v oblastech dalších klíčových témat.

Organizace by měla na klíčová témata pohlížet holisticky. Měla by tedy zvažovat všechna klíčová témata a problémy a jejich vzájemné vztahy, ne se soustřeďovat pouze na jeden problém. Jednotlivá zlepšení, mířená na specifický problém, by neměla negativně ovlivňovat jiné problémy nebo vytvářet negativní dopady na hodnotový řetězec, životní cyklus produktů, nebo zainteresované strany.

Dálší návod k implementaci společenské odpovědnosti je v kapitole 7.

the principles and practices of social responsibility (Clauses 4 and 5). An organization should identify and address all those core subjects and issues that have a bearing or relevant influence on its decision and activities (see Clause 5). When assessing relevance of issues, short and long term economic objectives should be taken into account where relevant. However, there is no pre-determined order in which an organization should address them; this will vary with the organization and its strategy.

Although most of the core subjects are interrelated and complementary, it is recognized that the nature of organizational governance is different. Organizational governance describes the decision-making and oversight processes that facilitate action on the other core subjects.

An organization should look at the core subjects holistically, that is, it should consider all core subjects and issues, and their interdependence, rather than just concentrate on a single issue. Particular improvements targeted at a specific issue should not adversely affect other issues or create adverse impacts in the value chain; life cycle of its products/services or its stakeholders.

Further guidance on implementation of social responsibility is provided in clause 7.

**Figure 1 — The seven core subjects at a glance**



## 6.2 Vedení organizace

### 6.2.1 Obecně o vedení organizace

#### 6.2.1.1 Organizace a jejich vedení

Vedení organizace je systém, prostřednictvím kterého organizace rozhoduje a implementuje svá rozhodnutí. V závislosti na typu organizace mohou být cíle stanovovány členy organizace, vlastníky, zakladateli a dalšími.

Systémy vedení organizace se mohou lišit na základě velikosti a typu organizace a ekonomických, politických, kulturních a společenských souvislostech, ve kterých organizace funguje. Přestože se mohou procesy a struktury vedení organizace lišit svou formou (formální i neformální), všechny organizace rozhodují a implementují rozhodnutí v rámci systému vedení organizace. Systém vedení organizace je určován osobou, nebo skupinou osob s pravomocemi a odpovědností za dosahování cílů organizace.

#### 6.2.1.2 Vedení organizace a společenská odpovědnost

Vedení organizace má ve smyslu společenské odpovědnosti zvláštní charakteristiku v tom, že je zároveň klíčovým tématem organizace i prostředkem pro zvyšování schopnosti organizace implementovat společensky odpovědné chování vzhledem k ostatním klíčovým tématům.

Tato zvláštní charakteristika vyplývá z toho, že organizace, která se snaží být společensky odpovědná, má systém rozhodování, který zavádí do praxe principy odpovědnosti, transparentnosti, etického chování, zvažování zájmů zainteresovaných stran a souladu s legislativou tak, jak je popisuje kapitola 4.

#### 6.2.1.3 Přínosy společensky odpovědného vedení organizace

Přijetí postupů společensky odpovědného vedení organizace podporuje rozhodování, které je více založeno na faktech. To je způsobeno tím, že je toto rozhodování založeno na lepším porozumění očekáváním společnosti a rizikům a příležitostem spojeným se společenskou odpovědností. Odpovědné vedení organizace může zlepšit vztahy organizace se zainteresovanými stranami. Ctěním zákonnosti vede k rozhodnutím, která budou pravděpodobněji mít podporu těch, kteří je implementují nebo těch, kteří jsou jimi ovlivněni. Může tedy vést ke zlepšení postupů managementu rizik a zlepšení pověsti organizace.

## 6.2.2 Principy a náměty ke zvážení

Efektivní vedení organizace, které se týká společenské odpovědnosti a dalších aspektů aktivit organizace, by mělo být založeno na zapracování principů a postupů odpovědnosti, transparentnosti, etického chování, zvažování zájmů zainteresovaných stran a souladu s legislativou do rozhodování a implementace rozhod-

## 6.2 Organizational governance

### 6.2.1 Overview of organizational governance

#### 6.2.1.1 Organizations and organizational governance

Organizational governance is the system by which an organization makes and implements decisions. Depending on the type of organization, these objectives may be defined by the organization's members, owners, constituents or others.

Governance systems may vary, depending on the size and type of organization and the economic, political, cultural and social contexts in which it operates. Although governance processes and structures take many different forms, both formal and informal, all organizations make and implement decisions within a governance system. The governance system within an organization is directed by the person or group of persons having the authority and responsibility for pursuing the organization's objectives [1, 2].

#### 6.2.1.2 Organizational governance and social responsibility

Organizational governance in the context of social responsibility has the special characteristic of being both a core subject on which organizations should act, and a means to increase the organization's ability to implement socially responsible behaviour in respect of the other core subjects.

This special characteristic arises from the fact that an organization aiming to be socially responsible has a decision-making system that incorporates, in practice, the principles of accountability, transparency, ethical conduct, consideration of stakeholders' interests and legal compliance, as described in Clause 4.

#### 6.2.1.3 Benefits to an organizations of socially responsible organizational governance

The adoption of socially responsible organizational governance practices encourages more informed decision-making based on an improved understanding of the expectations of society and of the risks and opportunities associated with social responsibility. Responsible organizational governance can improve the organization's relationship with its stakeholders. By fostering legitimacy it leads to decisions that are more likely to have the support and confidence of those implementing and/or affected by them. It can thus result in improved risk management practices and an enhanced reputation for the organization.

## 6.2.2 Principles and considerations

Effective governance, which applies to social responsibility and other aspects of organizational activity, should be based on incorporating the principles and practices of accountability, transparency, ethical conduct, consideration of stakeholders' interests and legal compliance into decision-making and implemen-

nutí.

### 6.2.3 Rozhodovací procesy a struktury

#### 6.2.3.1 Popis

Rozhodovací procesy a struktury podporující společenskou odpovědnost jsou takové, které podporují praktické použití principů a postupů, popsanych v kapitolách 4 a 5.

Každá organizace má nějaké rozhodovací procesy a struktury. V některých případech, například u velkých společností nebo vládních orgánů, jsou tyto systémy většinou formální, sofistikované a jsou dokonce předmětem zákonů a předpisů. V dalších případech, například v malých organizacích, jsou tyto systémy často neformální a není jasně určena úroveň pravomocí a odpovědnosti lidí, kteří činí rozhodnutí jménem organizace. Nicméně všechny organizace by měly zavést procesy, systémy a struktury, které umožňují organizaci aplikovat principy a postupy společenské odpovědnosti.

#### 6.2.3.2 Související opatření nebo očekávání

Organizace by měla pravidelně přezkoumávat své rozhodovací procesy a struktury tak, aby zvýšila svou schopnost:

- vytvářet a živit prostředí, ve kterém jsou uplatňovány principy transparentnosti, etického chování, odpovědnosti, souladu s legislativou a zvažování zájmů zainteresovaných stran;
- účinně využívat finanční, přírodní a lidské zdroje, při současném zajištění spravedlivého zastoupení dříve méně zastoupených skupin (ženy, rasové a etnické skupiny) ve vedoucích pozicích organizace;
- udržovat v rovnováze potřeby organizace a zainteresovaných stran, včetně potřeb současných i potřeb budoucích generací;
- vytvořit trvalý proces dvoucestné komunikace mezi organizací a zainteresovanými stranami, který bere v úvahu zájmy zainteresovaných stran;
- podněcovat zaměstnance ke většímu zapojení do rozhodování organizace v otázkách společenské odpovědnosti;
- delegovat pravomoci rovnoměrně s odpovědnostmi přijatými každým členem nebo zaměstnancem organizace;
- sledovat svá rozhodnutí, aby bylo zajištěno, že jsou dodržována a aby bylo možné stanovit odpovědnosti za negativní i pozitivní výsledky aktivit organizace.

tation [1, 2].

### 6.2.3 Decision-making processes and structures

#### 6.2.3.1 Description

Decision-making processes and structures conducive to social responsibility are those that promote the practical use of the principles and practices mentioned in Clauses 4 and 5.

Every organization has some form of decision-making process and structures. In some cases – such as large companies and governmental bodies – these systems are likely to be formal, sophisticated and even subject to laws and regulations. In other cases – as in small organizations – such systems are frequently informal and do not clearly define the level of authority and responsibility of people who make decisions on behalf of the organization. However, all organizations should put in place processes, systems and structures to make it possible for the organizations to apply the principles and practices of social responsibility [1, 2].

#### 6.2.3.2 Related actions and/or expectations

An organization should periodically review its decision-making processes and structures to enhance its ability to:

- create and nurture an environment where principles of transparency, ethical conduct, accountability, legal compliance and consideration of stakeholders' interests are practiced;
- efficiently use financial, natural and human resources, while ensuring fair representation of historically under-represented groups (including women and racial and ethnic groups) in senior positions in the organization;
- balance the needs of the organization and its stakeholders, including immediate needs and those of future generations;
- establish a permanent two-way communication process between the organization and its stakeholders that takes into account the interests of stakeholders;
- encourage greater participation by its employees in the organization's decision-making on social responsibility issues;
- delegate authority proportionately to the responsibilities assumed by each organization's member or employee; and
- keep track of decisions to ensure they are followed through and to determine responsibilities for the results of organization's activities, either positive or negative.

## 6.3 Lidská práva

### 6.3.1 Přehled lidských práv

#### 6.3.1.1 Organizace a lidská práva

Lidská práva jsou základní práva, na která mají nárok všechny lidské bytosti, protože jsou lidskými bytostmi s vnitřní touhou po svobodě, míru, zdraví a štěstí. Existují dvě širší kategorie lidských práv. První kategorie se týká občanských a politických práv a zahrnuje práva jako jsou právo na život a svobodu, právo na rovnost před zákonem a svobodu vyjadřování. Druhá kategorie se týká ekonomických, sociálních a kulturních práv a obsahuje práva jako je právo na práci, právo na jídlo, právo na zdraví, právo na vzdělání a právo na sociální jistoty.

Různá obecně zastávaná morální, právní a intelektuální přesvědčení jsou založena na předpokladu, že lidská práva mají přednost před zákony nebo kulturními tradicemi. Nadřazenost lidských práv zdůraznilo mezinárodní společenství v Mezinárodní listině lidských práv a v dalších základních nástrojích lidských práv, které jsou uvedeny v Rámečku č. 4.

I když se většina zákonů o lidských právech týká vztahu mezi státem a jednotlivci, všeobecně se uznává, že nestátní organizace mohou ovlivňovat lidská práva, a tak mají i povinnost je respektovat.

#### **Rámeček č. 4**

##### **Mezinárodní listina lidských práv a základní nástroje lidských práv**

Všeobecná deklarace lidských práv (Všeobecná deklarace)<sup>[112]</sup> je nezávazná deklarace, kterou přijalo Valné shromáždění OSN v roce 1948 a která je považována za nejuznávanější nástroj lidských práv. Je stěžejním dokumentem lidských práv a její jednotlivé části se staly součástí mezinárodního zvykového práva. Všeobecná deklarace, která uznává univerzální podstatu práv, ale zároveň si uvědomuje, že uplatňování práv si vyžaduje účast všech, vyzývá „všechny orgány společnosti“, aby přispěly k zajištění práv obsažených ve Všeobecné deklaraci. Všeobecná deklarace spolu s následnými mezinárodními pakty, které podrobněji popisují práva uvedená ve Všeobecné deklaraci, vychází ze základního principu, jímž je vnitřní důstojnost každého člena lidské rodiny.

Mezinárodní pakt o občanských a politických právech a Mezinárodní pakt o ekonomických, sociálních a kulturních právech jsou smlouvy, které přijalo Valné shromáždění v roce 1966 a které byly následně ratifikovány jednotlivými státy. Tyto dohody vstoupily v platnost v roce 1976. Označení Mezinárodní listina lidských práv se vztahuje na Všeobecnou deklaraci lidských práv, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech<sup>[102]</sup>,

Mezinárodní pakt o ekonomických, sociálních a kulturních právech<sup>[103]</sup> a opční protokoly k oběma těmto dohodám, z nichž jedna usiluje o zrušení trestu smrti<sup>[108]</sup>.

Kromě Mezinárodní listiny lidských práv existuje sedm základních mezinárodních nástrojů lidských práv, které

## 6.3 Human rights

### 6.3.1 Overview of human rights

#### 6.3.1.1 Organizations and human rights

také tvoří součást mezinárodních lidských práv a které se týkají vyloučení všech forem rasové diskriminace<sup>[100]</sup>, vyloučení všech forem diskriminace žen<sup>[91]</sup>, zabránění mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání<sup>[90]</sup>, práv dětí<sup>[93]</sup>, zapojování dětí do ozbrojeného konfliktu<sup>[105]</sup>, prodeje dětí, dětské prostituce a dětské pornografie<sup>[106]</sup>, ochrany práv migrujících pracovníků a jejich rodinných příslušníků<sup>[41][42][43][101]</sup>, ochrany všech osob před nuceným zmizením<sup>[99]</sup> a práv osob se zdravotním postižením<sup>[92]</sup>.

Jako celek představují tyto nástroje základ mezinárodních norem o všeobecných lidských právech. Tyto nástroje jsou pro státy, které je ratifikovaly, závazné. Některé z těchto dokumentů umožňují podávat jednotlivé stížnosti v souladu s procedurálními pravidly, která jsou uvedena v opčních protokolech.

### 6.3.1.2 Lidská práva a společenská odpovědnost

Lidská práva jsou základní práva, na která mají nárok všechny lidské bytosti. Státy jsou povinny ochraňovat lidská práva a jsou za jejich ochranu odpovědné. Organizace pak mají povinnost respektovat lidská práva, a to i ve své sféře vlivu. Uznávání a respektování lidských práv se všeobecně považuje za základní princip právních norem, koncepcí společenské spravedlnosti a slušnosti a za základní pilíř nejdůležitějších institucí ve společnosti, jakými jsou například soudní systémy. Význam, který se přisuzuje lidským právům, a uplatňování lidských práv jsou všeobecně považovány za měřítko civilizace.

### 6.3.1.2 Human rights and social responsibility

## 6.3.2 Principy a hlediska

## 6.3.2 Principles and considerations

### 6.3.2.1 Principy

### 6.3.2.1 Principles

Lidská práva jsou inherentní, nezcizitelná, univerzální, nedělitelná a vzájemně závislá. Tudíž tím, že jsou

- inherentní, patří každému; —
- nezcizitelná, lidé nemohou dát souhlas s tím, že se jich vzdají nebo že jim je může odebrat vláda nebo jiná instituce; —
- univerzální, vztahují se na všechny lidi bez ohledu na jakýkoli jejich stav; —
- nedělitelná, nelze selektivně opomíjet žádná lidská práva; a —

navzájem závislá, realizace jednoho práva přispívá k realizaci dalšího práva. —

### 6.3.2.2 Hlediska

### 6.3.2.2 Considerations

*Státy mají povinnost ochraňovat jedince a skupiny před zneužíváním lidských práv a zároveň ve své pravomoci naplňovat a respektovat lidská práva. Všeobecně se uznává, že organizace a jednotlivci mají schopnost přímo i nepřímo ovlivňovat lidská práva a že tak i činí. Organizace mají povinnost respektovat všechna lidská práva bez ohledu na to, zda stát není schopný nebo ochotný plnit svou povinnost ochrany. Respektovat lidská práva v podstatě znamená nevměšovat se do práv jiných a nezpůsobit jim újmu na lidských právech. Nepůsobit újmu neznamená pro organizace jen pasivní odpovědnost, ale obsahuje i pozitivní kroky. Plnění odpovědnosti respektovat lidská práva vyžaduje povinnou péči. Tam, kde stát nedodrží svou povinnost chránit, se může stát, že organizace bude muset přijmout další opatření k tomu, aby sama mohla respektovat lidská práva.*

*I když je mezinárodní právo závazné primárně vůči státům, existují některé základní normy trestního práva, které jsou závazné pro všechny jednotlivce a ze kterých vyplývá právní odpovědnost. Patří k nim zákaz mučení, zločinů proti lidskosti, zotročování a genocidy. Některé státy přijaly své vlastní zákony, aby mohly žalovat právní subjekty u národních soudů za určité mezinárodní zločiny.*

*Vně oblasti mezinárodního trestního práva určují nástroje lidských práv a jejich uplatňování a prosazování rozsah právních závazků organizací v otázkách lidských práv. Rozsah odpovědnosti organizace respektovat lidská práva je však širší než její právní odpovědnost, neboť její obecnou odpovědnost utvářejí také sociální očekávání.*

*Zúčastněné strany často očekávají, že organizace by se nejen měly vyhnout poškozování práv, ale že také mohou a měly by pozitivně přispívat k realizaci lidských práv tam, kde tak organizace může činit. Koncepce sféry vlivu se přitom dá použít k rozšiřování rozsahu příležitostí dané organizace podporovat lidská práva, a to i pokud jde o kategorie práv a vlastníků práv, u kterých mohou mít největší pozitivní dopad. K tomu, aby organizace jasněji pochopila, jak by mohla lidská práva nejlépe podpořit, může analyzovat, jakým disponuje vlivem, na které části svého okolí ho má, v jaké oblasti lidských práv může mít největší pozitivní vliv a jaké vlastníky práv by to ovlivnilo.*

*V celé řadě situací jsou sféra vlivu organizace a příležitosti k podpoře lidských práv největší u jejích vlastních činností a pracovníků s tím, že se může postupně rozšiřovat směrem ven, na dodavatelský řetězec, místní komunity a dál. V některých případech se organizace mohou rozhodnout zvětšit účinek této své činnosti nebo sféru vlivu spoluprací s jinými organizacemi a jednotlivci. Hodnocení příležitostí k akcím a působení závisí na konkrétních okolnostech, z nichž některé jsou specifické pro danou organizaci a jiné pro prostředí, ve kterém organizace působí (viz 7.3.2).*

### 6.3.3 Otázka č. 1 v lidských právech: Řádná péče

### 6.3.3 Human rights issue 1: Due diligence

#### 6.3.3.1 Popis problematiky

#### 6.3.3.1 Description of the issues

V kontextu společenské odpovědnosti patří k řádné péči skutečnost, že organizace svědomitě a metodicky zvažuje skutečné a možné negativní dopady svých aktivit a řídí je tak, aby na minimum snížila nebo vyloučila riziko sociálních škod nebo škod na životním prostředí. Ve specifické oblasti lidských práv to znamená řídit riziko poškození lidských práv tak, aby bylo možné se mu vyhnout. K řádné péči může patřit také ovlivňování chování ostatních tam, kde by mohli být příčinou porušování lidských práv. K tomu, aby respektovaly lidská práva, mají organizace odpovědnost za uplatňování řádné péče, díky níž si uvědomují, zjišťují, eliminují a řeší skutečné nebo potenciální negativní dopady na lidská práva následkem svých činností a následkem vztahů souvisejících s těmito činnostmi.

#### 6.3.3.2 Související akce a očekávání

- v jakémkoli procesu řádné péče by organizace měla brát do úvahy kontext země, ve které působí nebo ve které se odehrávají její činnosti, potenciální a skutečný dopad vlastních činností organizace na lidská práva a možnost zneužití lidských práv v důsledku akcí jiných subjektů nebo osob, jejichž činnost je úzce spjatá s činností organizace. Do procesu řádné péče by organizace měla způsobem, který odpovídá její velikosti a okolnostem, zařadit následující složky:

- koncepci lidských práv dané organizace, která je smysluplným návodem jak pro samotnou organizaci, tak pro ty, kteří jsou s organizací úzce spojení;
- prostředky, kterými se vyhodnotí, jaký dopad mohou mít stávající a navrhované činnosti na lidská práva;
- prostředky sjednocení koncepce lidských práv v celé organizaci; a
- prostředky sledování výsledků v průběhu doby, aby se mohly provést nezbytné změny v prioritách a přístupu.

Při zjišťování potenciálních oblastí aktivity by organizace měla usilovat o lepší pochopení výzev a dilemat z hlediska jednotlivců a skupin, kterým by mohla být způsobena újmy.

Kromě tohoto sebehodnocení může organizace v určitých případech zjistit, že je jak možné, tak vhodné snažit se při podpoře lidských práv ovlivňovat chování jiných subjektů, především těch, s nimiž má těsné vazby, nebo pokud si organizace uvědomuje, že dané problémy jsou pro její situaci zvláště závažné a podstatné. S tím, jak organizace získává zkušenosti v oblasti respektování lidských práv, může se zvýšit její schopnost a ochota intervenovat u jiných subjektů a obhajovat u nich respekt k lidským právům.

#### 6.3.4 Otázka č. 2 v lidských právech: Situace, které ohrožují lidská práva

##### 6.3.4.1 Popis problematiky

Existují určité okolnosti a prostředí, u kterých se zvyšuje pravděpodobnost, že organizace budou řešit úkoly a dilemata týkající se oblastí lidských práv.

##### 6.3.4.2 Související akce a očekávání

Organizace by měly být obzvláště opatrné, řeší-li situace, které se vyznačují některou z těchto charakteristik:

- konflikt<sup>[89]</sup> nebo extrémní politická nestabilita či absence politických a jiných občanských práv nebo

#### 6.3.3.2 Related actions and/or expectations

An organization should:

–

#### 6.3.4 Human rights issue 2: Human rights risk



bída, sucho, extrémní zdravotnické problémy nebo přírodní katastrofy;

- účast při těžbě nebo jiných činnostech, které mohou mít významný dopad na přírodní zdroje jako jsou voda, lesy nebo atmosféra a které často narušují či rozvracejí komunitu;

- blízkost činností ke komunitám domorodých národů<sup>[38][110]</sup>;

- činnosti, které mohou mít dopad na děti nebo kterých se účastní děti<sup>[93][105][106]</sup>;

- korupční prostředí;

- složité dodavatelské řetězce, které využívají i práci prováděnou na neoficiálním základě, tj. bez právní ochrany; nebo

- potřeba rozsáhlých opatření na zajištění bezpečnosti provozů nebo jiného majetku.

Při činnosti v prostředí, které se vyznačuje jednou či více uvedenými charakteristikami, se organizace budou pravděpodobně muset složitě rozhodovat, čím se mají řídit a jaký druh akce podniknout. Protože ani nemusí existovat žádný jednoduchý vzorec nebo řešení, organizace by každé své rozhodnutí měla postavit na respektování, prohlubování a obraně celkového dodržování lidských práv.

Ve své reakci by měla organizace uvážit potenciální důsledky svých akcí a volit akce tak, aby bylo skutečně dosaženo požadovaného cíle. Především je důležité nedopouštět se dalšího porušování lidských práv. Složitost situace by se neměla stát omluvou pro nečinnost.

### 6.3.5 Otázka č. 3 v lidských právech: Vyvarování se spoluviny

#### 6.3.5.1 Popis problematiky

Z právního hlediska se spoluvina definuje jako vědomé poskytnutí podstatné pomoci při zneužití nebo porušení lidských práv. Podle neprávního pohledu na spoluvinu může být organizace považována za spoluviníka, jestliže napomáhala při závadném jednání jiných a jestliže, pokud by uplatnila řádnou péči, byla by věděla, že takové činy budou mít závažný negativní dopad. Za spoluvinu může být považováno i pomlčení o závadném chování jiných nebo prospěch ze závadného chování jiných.

Existují tedy tři formy spoluviny:

- **Přímá spoluvina.** Organizace se jí dopouští, když vědomě napomáhá porušování lidských práv.

- **Spoluvina ve vlastním prospěchu.** Nastává, když má organizace prospěch přímo z porušování lidských práv, kterého se dopouští někdo jiný. K příkladům takové spoluviny patří situace, kdy organizace připustí zásah bezpečnostních sil na potlačení mírumilovnému protestu proti jejím činnostem nebo použití represivních opatření při hlídání svých zařízení, nebo ekonomický prospěch z toho, že dodavatel při práci porušuje základní práva.

- **Tichá spoluvina.** Může jít o situaci, kdy organi-

situations

#### 6.3.4.1 Description of the issues

**Organizations are more likely to face challenges and dilemmas in dealing with issues related to the protection and observance of human rights in certain circumstances and environments.**

#### 6.3.4.2 Related actions and/or expectations

**Organizations should take specific care when dealing with situations characterized by:**

- conflict [19] or extreme political instability, or situations of poverty, drought or natural disasters;
- involvement in extractive activities or other activities that might significantly affect natural resources such as water, forests or the atmosphere and often disrupt communities;
- proximity of operations to communities of indigenous peoples [20, 21];

zace neoznámí příslušným úřadům, že dochází k systematickému nebo trvalému porušování lidských práv, jako například když otevřeně nemluví o tom, že v oblasti pracovního práva dochází k otevřené diskriminaci konkrétních skupin.

#### **6.3.5.2 Související akce a očekávání**

Pokud jde o potenciální spoluvinu při narušování lidských práv, je velmi důležitou oblastí způsob řešení bezpečnosti:

- Organizace by měly prověřovat, zda jejich řešení problematiky bezpečnosti respektuje lidská práva a zda odpovídá mezinárodním normám a pravidlům pro prosazování práva.
- Postupy by měly obsahovat opatření, která zabraňují mučení, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo používání nepřiměřené síly.
- Bezpečnostní pracovníci (zaměstnanci i smluvní pracovníci) by měli být přiměřeně vyškolení, a to i v otázkách dodržování těchto norem lidských práv.
- Organizace by si měly stanovit jasná pravidla, na základě kterých si budou smluvně zajišťovat bezpečnostní službu a na základě kterých nebude možné najímat bezpečnostní pracovníky, kteří se v minulosti dopustili porušení lidských práv.
- Stížnosti týkající se bezpečnostních postupů nebo pracovníků by se měly řešit a prošetřovat ihned, a pokud možno nezávisle.
- Organizace v oblasti vojenské bezpečnosti nebo policejních služeb by měly přijímat taková opatření, která jim umožní předcházet jakémukoli porušování lidských práv. Mezi taková opatření patří například vhodné školení pracovníků, dohled nad nimi a sledování jejich chováním.

Organizace mohou rozpoznávat rizika spoluviny, předcházet jim nebo je řešit tím, že do svých postupů řádné péče začlení obvyklé prvky právních a sociálních měřítek.

#### **6.3.6 Otázka č. 4 v lidských právech: Řešení stížností**

##### **6.3.6.1 Popis problematiky**

I tam, kde instituce pracují optimálně, se mohou vyskytnout spory o dopadu činností organizací na lidská práva. V povinnosti státu chránit lidská práva hrají důležitou úlohu účinné mechanismy řešení stížností. Odpovědnost organizace za respektování lidských práv by tudíž také měla obsahovat prostředky, kterých by mohli využít ti, kdo se domnívají, že utrpěli újmu a chtějí na to organizaci upozornit a dosáhnout sjednání nápravy. Takovéto prostředky by bylo možné využít, aniž by bylo dotčeno právo poškozených řešit situaci a dosáhnout nápravy s pomocí příslušných právních prostředků. Tyto nestátní mechanismy by neměly podryvat posilování státních institucí, především justičních mechanismů, ale měly by nabízet další možnost postihu a nápravy.

##### **6.3.6.2 Související akce a očekávání**

Organizace by měla mít nastaveny nápravné mechanismy, které bude moci používat jak ona, tak zúčastněné strany. Aby tyto mechanismy byly účinné, měly by být:

- **legitimní** – což znamená, že by měly zahrnovat jasné, transparentní a dostatečně nezávislé struktury vedení a kontroly, které zajistí, že se žádná strana nějaké konkrétní stížnosti nebude moci vměšovat do pro-

cesu stížnosti.

- **přístupné** – to znamená, že jejich existence by měla být zveřejněná a že poškozeným stranám, pro které může být jejich dostupnost problematická kvůli jazyku, gramotnosti, informovanosti, finančním prostředkům, vzdálenosti nebo obavě z represe, se dostane přiměřené pomoci.
- **předvídatelné** – postupy by měly být jasné a známé s tím, že pro každé stádium bude jasně určený časový rámec a bude i přesně stanoveno, jakého výsledku se lze (a nelze) v něm domoci, a bude také určeno, jakým způsobem se každý výstup bude sledovat.
- **spravedlivé** – poškozené strany by měly mít přiměřený přístup k zdrojům informací, poradenství a odborným názorům, aby se mohly procesu stížnosti účastnit za spravedlivých a nestranných podmínek.
- **slučitelné s právy** – výsledky a nápravná opatření by měla být v souladu s mezinárodně uznávanými normami lidských práv.
- **transparentní** – i když bude někdy vhodné zachovat mlčenlivost, celý proces stížnosti a její výsledek by měly být dostatečně přístupné veřejné kontrole a veřejný zájem by měl mít přednost.

### 6.3.7 Otázka č. 5 v lidských právech: Diskriminace a ohrožené skupiny

#### 6.3.7.1 Popis problematiky

O diskriminaci se jedná, pokud jsou vybráni určití jednotlivci nebo určité skupiny proto, aby se jim odepřelo stejné zacházení nebo příležitosti jako ostatním a kdy je tento výběr založený na předsudku, a ne na legitimním důvodu. Za protiprávní důvody diskriminace jsou považovány například rasa, barva kůže, pohlaví, věk, státní příslušnost nebo národnost, etnický nebo sociální původ, příslušnost ke kastě, rodinný stav, sexuální orientace, zdravotní stav, jako např. HIV pozitivita, politická příslušnost<sup>[34][94][95][96][97][112]</sup>.

Určité další skutečnosti, jako například zdravotní postižení<sup>[41]</sup> a těhotenství se často také stávají důvodem pro nepatřičné a předpojaté znevýhodňování. Zákaz diskriminace je jedním ze základních principů mezinárodních lidskoprávních norem. Úplná a efektivní účast a zapojení všech jedinců, tj. včetně ohrožených skupin do společnosti přináší příležitosti všem organizacím i lidem, kterých se to týká. Každá organizace může velmi získat tím, když bude aktivně zajišťovat rovné příležitosti a respekt pro všechny jedince.

Skupiny, které trpěly trvalou diskriminací, takže se jejich znevýhodňování už utvrdilo, jsou ohroženy další diskriminací, a organizace by se tudíž měly pozorněji zaměřit na ochranu a respektování jejich lidských práv. I když ohrožené skupiny typicky tvoří jedinci, kteří odpovídají charakteristice uvedené v odstavci 6.3.7.2, mohou v konkrétní komunitě, ve které organizace působí, existovat i další ohrožené skupiny.

Diskriminace může být i nepřímá. Dochází k ní tehdy, jestliže zjevně neutrální skutečnost, kritérium nebo praxe by osoby, které vyznávají určité náboženství nebo víru, mají určité tělesné postižení, věk, sexuální orientaci nebo patří k určité rase, znevýhodnily ve srovnání s jinými osobami. O diskriminaci se však nejedná, jestliže tato skutečnost, toto kritérium či tato praxe jsou objektivně oprávněné nějakým legitimním cílem a jestliže

jsou prostředky k dosažení takového cíle vhodné a nutné.

### 6.3.7.2 Související akce a očekávání

Organizace by měla zajistit, že nebude diskriminovat či znevýhodňovat své zaměstnance, partnery, zákazníky, jiné zúčastněné strany, členy ani nikoho dalšího, s kým má jakýkoli kontakt nebo na koho může mít vliv.

---

## Rámeček č. 5

---

### Ohrožené skupiny

**Ženy** tvoří polovinu světové populace, ale často se jim odpírá přístup k zdrojům a příležitostem za stejných podmínek, jaké mají muži.

**Zdravotně postižení lidé** jsou často ohrožení, částečně kvůli nesprávným představám o jejich způsobilosti a schopnostech.

**Děti** jsou zvláště ohroženým segmentem společnosti, částečně kvůli svému závislému postavení.

**Domorodé národy** požívají domorodá práva, což jsou kolektivní práva, která jim byla udělena k tomu, aby tyto národy mohly pokračovat ve svém odlišném, tradičním způsobu života. Domorodá práva jsou ustavována na podporu sebeurčení domorodých národů a tradičních komunit a na podporu jejich svobodného rozhodování o otázkách, jako jsou například využívání půdy, na které tradičně žijí, řízení zdrojů, vzdělávání, soudní systém a systém prosazování práva.

**Migranti a migrující pracovníci** a jejich rodinní příslušníci mohou být také ohroženou skupinou.

Mezi **další ohrožené skupiny**, které jsou často diskriminované, patří osoby považované za „nizkou kastu“ a někdy označované jako „nedotknutelní“. Měla by především dbát, aby nediskriminovala tyto ohrožené skupiny (viz také Rámeček č. 5):

- **Ženy.** Ženy mají právo požívat bez diskriminace všech lidských práv, a to v oblasti vzdělání, zaměstnání a ekonomické a sociální aktivity a rovněž právo samostatně se rozhodovat o sňatku, rodinných záležitostech a právo rozhodovat se v otázkách vlastního reprodukčního zdraví. Organizace by ve svých koncepcích a činnostech měla respektovat práva žen a podporovat rovné zacházení pro muže a ženy v ekonomické, sociální a politické oblasti<sup>[91]</sup>.

- **Lidé se zdravotním postižením.** Organizace by se měla podílet na zajišťování toho, že mužům a ženám se zdravotním postižením se dostává důstojného zacházení, nezávislosti a plné účasti ve společnosti. Organizace by se například tam, kde to je možné, měly snažit o přístupnost zařízení pro lidi se zdravotním postižením.<sup>[92]</sup>

- **Děti.** V činnostech, které budou nebo mohou mít dopad na děti, by měl být primárním hlediskem nejlepší zájem dětí. Vždy by měly být respektovány a zohledněny zásady obsažené v Úmluvě o právech dítěte,

mezi něž patří nediskriminace, právo dítěte na život, přežití, vývoj a svobodu vyjadřování<sup>[93][105][106]</sup>.

- **Domorodé národy.** Organizace by při své činnosti měla brát do úvahy a respektovat práva domorodých národů (viz Rámeček č. 5)<sup>[38][110]</sup>.

- **Migranti a migrující pracovníci.** Organizace by měla respektovat práva migrantů, migrujících pracovníků a jejich rodinných příslušníků a měla by přispívat k posilování klimatu respektu k jejich právům<sup>[41][42][43][101]</sup>.

- **Ostatní.** Organizace by měla respektovat práva všech lidí, bez ohledu na kasty nebo třídy.

Kdykoli je to možné, organizace by měla také přispívat k nápravě diskriminace nebo dědictví minulé diskriminace. Například by měla vyvíjet zvláštní úsilí, aby využívala organizace nebo obchodovala s organizacemi, které provozují osoby z historicky diskriminovaných skupin, tam, kde to přichází do úvahy, podporovala snahy o zlepšení přístupu k vzdělání, infrastrukturu nebo sociálním službám pro osoby, jimž je plný přístup k nim odpírán.

### 6.3.8 Otázka č. 6 v lidských právech: Občanská a politická práva

#### 6.3.8.1 Popis problematiky

Občanská a politická práva jsou absolutní práva, jako je právo na život, ochrana před mučením, právo na osobní bezpečnost, právo na vlastní majetek, svoboda a integrita osobnosti, právo na řádný soud a spravedlivé slyšení před soudem, pokud osoba čelí trestnímu obvinění. K těmto právům dále patří svoboda přesvědčení a svoboda projevu, právo na pokojné shromažďování a svobodné sdružování, svoboda vyznávat a projevovat náboženství, svoboda vyznávat víru, právo na ochranu proti protiprávnímu zasahování do soukromého života, do rodiny, domova nebo korespondence, právo na soukromí, na přístup k veřejným službám a právo na účast ve volbách<sup>[102][108]</sup>.

#### 6.3.8.2 Související akce a očekávání

Organizace by vždy měla respektovat jednotlivá práva, včetně takových jako jsou:

- právo člověka na život;
- právo na svobodu přesvědčení a projevu. Organizace by neměla potlačovat názory nebo přesvědčení žádného člověka, i když tento člověk vyjadřuje kritiku organizace interně nebo i externě;
- právo na pokojné shromažďování a svobodné sdružování;
- právo vyhledávat, přijímat a poskytovat informace a myšlenky s pomocí jakýchkoli prostředků, bez ohledu na národní hranice; a
- právo na řádný soud a spravedlivé slyšení před přijetím jakýchkoli interních kárných opatření. Jakákoli kárná opatření by měla být přiměřená a neměl by mezi ně patřit fyzický trest nebo nelidské či ponižující zacházení.

### 6.3.9 Otázka č. 6 v lidských právech: Ekonomická, sociální a kulturní práva

#### 6.3.9.1 Popis problematiky

Každá osoba má jako člen společnosti ekonomická, sociální a kulturní práva, která jsou nezbytná pro její důstojnost a osobní rozvoj. K těmto právům patří nedis-

kriminovaný přístup k zdravotní péči, vzdělání, práci, jídlu, náboženství a kultuře a skutečná příležitost účastnit se bez diskriminace na rozhodování, které prohlubuje pozitivní postupy a zabraňuje negativním postupům v otázkách zdraví, vzdělání, práce, jídla, náboženství, náboženství a kultury<sup>[103]</sup>.

### **6.3.9.2 Související akce a očekávání**

Organizace mají odpovědnost respektovat požívání ekonomických, sociálních a kulturních práv. Organizace by měla tato práva respektovat uplatňováním řádné péče, aby zajistila, že nevykonává činnost, která překáží nebo zabraňuje požívání takových práv. Organizace by také ve vhodných případech měla podporovat užívání těchto práv. Organizace by měla rovněž brát do úvahy různé úlohy a postavení vlád, organizací a jednotlivců při poskytování takových práv. Organizace by měla uznávat, že každý člověk má právo na vzdělání, zdraví a životní úroveň, která je přiměřená fyzickému a psychickému zdraví a prosperitě jeho samotného a jeho rodinných příslušníků. Součástí tohoto práva je právo na stravu, oděv, bydlení, zdravotní péči a potřebnou sociální ochranu, jakou je právo na zabezpečení v nezaměstnanosti, nemoci, invaliditě, při ovdovění, ve stáří nebo dalších případech nedostatku prostředků na obživu za okolností, na které daná osoba nemá vliv. Organizace by také ve své činnosti měla vycházet z ideálu, že cílem vzdělání by měl být plný rozvoj lidské osobnosti a důstojnosti.

Organizace mohou přispět k respektování těchto práv tím, že se zdrží akcí, které překáží nebo zabraňují realizaci takových práv, a ještě více tím, že taková práva ve vhodných případech pomohou zajistit. Níže jsou uvedeny dva příklady takového přístupu.

- Organizace by neměla přímo nebo nepřímo omezovat nebo odpírat přístup k základním produktům nebo zdrojům, jako je například voda. Jde kupříkladu o to, že výrobní proces by neměl narušovat dodávky pitné vody, jsou-li její zdroje omezené.

- Organizace by měla respektovat právo každého člověka těšit se největšímu možnému fyzickému a psychickému zdraví. V tomto smyslu by měla organizace zhodnotit možné dopady svých činností, výrobků, služeb a také nových projektů na lidská práva a zdraví a bezpečnost, a to včetně lidských práv a zdraví a bezpečnosti místních obyvatel, spotřebitelů a odběratelů či zákazníků.

Ekonomická, sociální a kulturní práva by měla být zvažována také v místním kontextu těch, kdo tato práva mají. Další pokyny týkající se souvisejících akcí a očekávání jsou uvedeny v části 6.8, která se zabývá účastí a rozvojem komunity.

### **6.3.10 Otázka č. 8 v lidských právech: Základní práva v práci**

#### **6.3.10.1 Popis problematiky**

Základní práva v práci stanovila a určila Mezinárodní organizace práce (ILO)<sup>[19]</sup>. Jsou to:

- svoboda sdružování a skutečné uznávání práva na kolektivní vyjednávání<sup>[27][66]</sup>;
- vyloučení všech forem nucené nebo nedobrovolné práce<sup>[15][25]</sup>;
- skutečné odstranění dětské práce<sup>[44][45][79][80]</sup>; a

- odstranění diskriminace v práci<sup>[20][22][23]</sup>.

### 6.3.10.2 Související akce a očekávání

I když jsou tato práva v mnoha zemích zajištěna zákonem, organizace by i tak měly nezávisle na nich zajišťovat řešení následujících oblastí práv:

- **Svoboda sdružování a právo na kolektivní vyjednávání**<sup>[27][66]</sup>

Zastupitelské organizace, které si pracovníci vytvářejí nebo jejichž členy se stávají, by měly být uznávány pro účely kolektivního vyjednávání. Podmínky práce mohou být stanoveny dobrovolným kolektivním vyjednáváním, pokud se tak pracovníci rozhodnou. Zástupcům pracovníků by měla být poskytnuta vhodná zařízení, která jim umožní provádět svou činnost efektivně a vykonávat svou úlohu nerušeně. Kolektivní smlouvy by měly obsahovat ustanovení o řešení sporů. Zástupci pracovníků by měly dostávat informace, které jim umožní vést smysluplná jednání. Více informací především o svobodě sdružování a právu na kolektivní vyjednávání, viz část. 6.4.

- **Nucená práce**<sup>[15][25]</sup>. Organizace by se neměla podílet na žádném využívání nucené nebo nedobrovolné práce ani z ní těžit. Od žádného člověka by se neměla očekávat žádná práce nebo služba pod hrozbou jakéhokoli trestu nebo není-li vykonávána dobrovolně. Organizace by neměla využívat práce vězňů nebo z ní těžit, s výjimkou případu, kdy vězni byli odsouzeni řádným soudem a na jejich práci dohlíží a řídí ji nějaký orgán veřejné moci. Kromě toho by práci vězňů neměly využívat soukromé organizace, s výjimkou případů, kdy je tato práce vykonávána dobrovolně, o čemž svědčí mimo jiné i spravedlivé a slušné pracovní podmínky.

**Dětská práce**<sup>[44][45][79][80]</sup>. Organizace by se neměly podílet na žádném využívání dětské práce ani z ní těžit. Minimální věk pro zaměstnání se určuje podle mezinárodních pravidel. Mezinárodní pracovní normy stanovují jako minimální věk všeobecně 15 let a v některých rozvojových zemích je tento věk 14 let (viz Tabulka č. 3). Lehká práce, která nepoškozuje dítě nebo která nenarušuje jeho školní docházku nebo jiné činnosti nutné pro plný rozvoj dítěte (jako např. rekreační aktivity), se nepovažuje za dětskou práci. Děti a osoby mladší 18 let by neměly vykonávat žádnou práci, která by svým charakterem nebo okolnostmi, za kterých je vykonávána, mohla narušovat jejich zdraví, bezpečnost nebo morálku. Pokud organizace zjistí, že v jejich činnostech nebo sféře vlivu se používá dětská práce, měla by se postarat nejen o to, že takové dítě už dál nebude tuto práci vykonávat, ale měla by také zajistit, aby mu byla poskytnuta vhodná alternativa, kterou je především vzdělání.

- **Nediskriminace**<sup>[20][22][23]</sup>. Organizace by měly kontrolovat, zda se v jejich koncepcích práce nevyskytují genderové, etnické, rasové nebo jiné předsudky a zda jsou výdělky, pracovní podmínky a strategie přijímání pracovníků založeny na požadavcích dané práce. Organizace by také měly přijímat opatření, s jejichž pomocí zabrání obtěžování na pracovišti.

### Rámeček č. 6 – Dětská práce

Úmluva ILO<sup>[44][79]</sup> tvoří pro národní právní řády rámec, podle něhož tyto stanoví pro zaměstnání nebo práci minimální věk, který nesmí být nižší než věk pro ukon-

čení povinné školní docházky, a rozhodně ne nižší než 15 let. V zemích s méně rozvinou ekonomikou a vzdělávacími zařízeními může být tento minimální věk dokonce jen 14 let. V případě „lehké práce“ je možné povolovat výjimky a stanovit tento věk na 13 nebo 12 let<sup>[44][45]</sup>

. Minimální věk pro rizikovou práci, tj. práci, která by svým charakterem nebo okolnostmi, za kterých je vykonávána, mohla narušovat zdraví, bezpečnost nebo morálku dětí, platí pro všechny země jako minimální věk hranice 18 let<sup>[79][80]</sup> (viz Tabulka č. 3).

Termín „dětská práce“ by neměl být zaměřován s termínem „práce mladistvých“ nebo „práce studentů“, která může být jak přípustná ze zákona, tak žádoucí, jestliže se provádí jako součást skutečného vyučného nebo vyučovacího programu, který respektuje příslušné zákony a nařízení.

Dětská práce je druhem vykořisťování, které je porušením lidských práv. Dětská práce poškozuje fyzický, sociální, duševní, psychologický a duchovní vývoj dítěte. Dětská práce připravuje dívky a chlapce o jejich dětství a důstojnost. Je jim znemožněno vzdělávání a mohou být kvůli práci odloučeni od svých rodin. Děti, které nedokončí základní vzdělání, s největší pravděpodobností zůstanou negramotné a nikdy nezískají kvalifikaci, kterou by potřebovaly k tomu, aby dostaly práci, díky níž by mohly přispět k vývoji moderní ekonomiky. V konečném součtu tak dětská práce vede k nekalifikovanosti pracovníků, a ohrožuje tak zlepšování kvalifikace a odbornosti pracovních sil a budoucí ekonomický a sociální rozvoj.

Organizace by měly usilovat o odstranění všech forem dětské práce. Snahy o odstranění nejhorších forem dětské práce by se neměly používat k ospravedlnění ostatních forem dětské práce. Organizace by měly posoudit různé podmínky dívek a chlapců a různé způsoby, jakými jsou ovlivněny děti z etnické populace nebo z diskriminované populace tak, aby preventivní a nápravná opatření mohla být cílená a účinná. Pokud organizace zjistí, že pro ni pracují děti pod zákonem stanovenou věkovou hranicí, měla by se postarat o to, aby práci přestaly vykonávat. Organizace by také v rozsahu, v jakém to bude možné, měla dětem, které byly takto z práce vyřazeny, a jejich rodinám pomoci v přístupu k přiměřeným službám a reálným alternativním možnostem, s jejichž pomocí by se zajistilo, aby dítě neskončilo ve stejné nebo ještě horší situaci s tím, že bude pracovat někde jinde nebo bude jinak vykořisťované.

**Tabulka č. 3 — Minimální věk pro přijetí do zaměstnání**

	<b>Rozvinuté země</b>
<b>Obvyklá práce</b>	15 let
<b>Riziková práce</b>	18 let
<b>Lehká práce</b>	13 let



## 6.4 Praktiky z oblasti pracovních vztahů

### 6.4.1 Přehled praktik z oblasti pracovních vztahů

#### 6.4.1.1 Organizace a praktiky z oblasti pracovních vztahů

Praktiky organizace v oblasti pracovních vztahů zahrnují všechny politiky a praktiky, týkající se práce vykonávané v rámci organizace, organizací nebo jejím jménem.

Tento pojem přesahuje vztahy organizace a jejích přímých zaměstnanců a odpovědnosti, které organizace může mít v rámci pracovních prostor, které vlastní nebo které má pod přímou kontrolou. Praktiky v oblasti pracovních vztahů zahrnuje odpovědnost organizace za práci vykonávanou jinými jejím jménem, včetně nasmulované práce.

Praktiky v oblasti pracovních vztahů zahrnuje najímání a podporu pracovníků, disciplinární postupy a postupy při vyřizování stížností, převod a přemísťování pracovníků, ukončování pracovních poměrů, výcvik a rozvoj dovedností, zdraví, bezpečnost a hygienu práce a jakékoli politiky nebo praktiky ovlivňující pracovní podmínky. Praktiky v oblasti pracovních vztahů také zahrnují uznávání organizace pracovníků a zastoupení a účast organizace v kolektivním vyjednávání, sociálním dialogu a jednáních tripartity tak, aby byla organizace schopna ošetřit sociální problémy týkající se zaměstnanosti.

#### 6.4.1.2 Praktiky z oblasti pracovních vztahů a společenská odpovědnost

Tvorba pracovních míst, stejně jako platy a další kompenzace, placené za provedenou práci patří mezi nejdůležitější ekonomické a sociální dopady organizace. Smysluplná a produktivní práce je důležitou součástí rozvoje člověka prostřednictvím zlepšování životních standardů plnou a jistou zaměstnaností. Nezaměstnanost a nejistota zaměstnání jsou hlavní příčiny sociálních problémů. Praktiky v oblasti pracovních vztahů mají hlavní dopad

#### 6.4.1.3 Přínosy společensky odpovědných praktik z oblasti pracovních vztahů pro organizaci

Společensky odpovědné praktiky v oblasti pracovních vztahů mohou mít významný pozitivní dopad na schopnost organizace najímat, motivovat a udržet si zaměstnance a tím také na zvýšení schopnosti organizace dosahovat svých cílů. Odpovědné praktiky v oblasti pracovních vztahů mají obecně vliv na zvýšenou výkonnost zaměstnanců v oblasti bezpečnosti a zdraví a mohou vést k většímu zapojení zaměstnanců do identifikace rizik a příležitostí v oblasti společenské odpovědnosti. Odpovědné praktiky v oblasti pracovních vztahů mohou mít také pozitivní dopad na reputaci organizace.

## 6.4 Labour practices

### 6.4.1 Overview of labour practices

#### 6.4.1.1 Organizations and labour practices

The labour practices of an organization encompass all policies and practices relating to work performed within, by or on behalf of the organization.

As such, the term extends beyond the relationship of the organization with its direct employees or the responsibilities that the organization may have at a workplace that it owns or directly controls. Labour practices include the responsibilities of the organization for work performed on its behalf by others, including subcontracted work.

Labour practices include the recruitment and promotion of workers; disciplinary and grievance procedures; the transfer and relocation of workers; termination of employment; training and skills development; health, safety and industrial hygiene; and any policy or practice affecting conditions of work. Labour practices also include the recognition of worker organizations and representation and participation by the organization in collective bargaining, social dialogue and tripartite consultation to address social issues related to employment.

#### 6.4.1.2 Labour practices and social responsibility

The creation of jobs, as well as wages and other compensation paid for work performed are among an organization's most important economic and social impacts. Meaningful and productive work is an essential element in human development through the improvement of standards of living through full and secure employment. Its absence is a primary cause of social problems. Labour practices have a major impact on respect for the rule of law and on the sense of fairness present in society: socially responsible labour practices are essential to social justice and stability.

#### 6.4.1.3 Benefits to an organization of socially responsible labour practices

Socially responsible labour practices can have a significant positive impact on an organization's ability to recruit, motivate and retain its employees, thereby enhancing its ability to attain its objectives. Responsible labour practices generally encourage improved safety and health performance of employees, and can result in greater engagement of employees in identifying social responsibility risks and opportunities. Responsible labour practices can also positively impact on an organization's reputation.

## 6.4.2 Principy a náměty ke zvážení

### 6.4.2.1 Principy

Základním principem, uvedeným v ILO's 1944 Declaration of Philadelphia [39], je, že práce není komoditou. To znamená, že muži a ženy by neměly být brány jako produkční faktory a nemělo by se na ně nahlížet z hlediska stejných tržních sil, které se vztahují na ostatní komodity.

### 6.4.2.2 Náměty ke zvážení

Je důležité rozlišit mezi vládou ve smyslu její role jako orgánu státu a vládou v roli zaměstnavatele. Vládní organizace nebo organizace se s majetkovou účastí státu nemají stejné odpovědnosti za své praktiky v oblasti pracovních vztahů, jako ostatní organizace.

## 6.4.2 Principles and considerations

### 6.4.2.1 Principles

The fundamental principle, enshrined in the ILO's 1944 Declaration of Philadelphia [39], is that labour is not a commodity. This means that women and men workers should not be treated as a factor of production and subject to the same market forces that apply to commodities. The inherent vulnerability of workers and the need to protect their basic rights is reflected in the Universal Declaration of Human Rights and the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights [5]. The principles involved include the right of everyone to gain a living by freely chosen work, and the right to just and favourable conditions of work.

### 6.4.2.2 Considerations

Many internationally recognized human rights are related to labour. The right of all workers to form or join their own organizations and to collectively bargain with their employer, as well as to be free from discrimination with respect to employment and occupation, and from child labour and forced labour are all basic human rights: as such they are dealt with in greater detail in Clause 7.3. These rights are also recognized by the ILO as fundamental rights at work and are expressed in eight Conventions referred to as the Core Conventions [27]. Many other ILO Conventions and Recommendations also give practical meaning to the provisions in the Universal Declaration of Rights and its two covenants mentioned in Clause 6.3 (Box 1).

The primary responsibility for ensuring fair and equitable treatment for workers lies with governments. This is achieved through the formulating of legislation consistent with the Universal Declaration of Human Rights and the principles underlying relevant ILO labour standards, the upholding of those laws, and ensuring that workers and organizations have the necessary access to justice in the event that they are not upheld.

Where governments have failed to legislate or uphold such laws, organizations operating in those environments, rather than taking advantage of any such failures, should abide by the principles underlying to these international instruments and the spirit or intent of the law. A major consideration is that co-operation and collective bargaining should be the basis for organizations behaving in a socially responsible manner.

It is important to distinguish between the government in its role as organ of state as considered above, and the role of government in its role as an employer. Government bodies or state owned organizations have the same responsibilities for their labour practices as other organizations.

### 6.4.3 Problém praktik v oblasti pracovních vztahů 1<sup>o</sup>: Zaměstnanost a vztahy k zaměstnanosti

#### 6.4.3.1 Popis problému

Důležitost

### 6.4.3 Labour practices issue 1: Employment and employment relationships

#### 6.4.3.1 Description of the issue

The significance of employment for human development is universally accepted. As employers, organizations contribute to one of the most widely accepted objectives of society, namely the improvement of standards of living through full and secure employment.

Every country provides a legal framework within which work is to be performed. Despite a range of different legal systems, the employment relationship is a universal concept, which recognizes that most workers in a position of subordination to, and dependency on, the person or organization for whom they perform work should not be treated as if they are equal parties in a commercial relationship with their employer. That difference is the underlying basis for labour law or employment law.

The employment relationships confer rights and impose obligations on both employers and employees in the interest of society.

Not all work is performed within an employment relationship. Work and services are also performed by men and women who are self-employed. Even here, however, the importance of the appropriate legal and institutional framework to both society and the individual performing work should be recognized. All parties to a contract are entitled to understand their rights and responsibilities and to have recourse in the event that the terms of the contract are not respected [40].

In this context labour is understood to be work performed for compensation and does not include activities undertaken by genuine volunteers. However the policies and measures that all organizations should adopt to discharge and fulfil obligations relating to such things as criminal liability and duty of care need to be taken into account where volunteers are involved.

#### 6.4.3.2 Související opatření a očekávání

Organizace by:

- 
- 
- 

#### 6.4.3.2 Related actions or expectations

An organization should:

- be confident that all work performed is performed by women and men who are legally recognized as employees or who are legally recognized as being self-employed;
- not seek to avoid the obligation that law places on the employer by disguising relationships that would otherwise be recognized as an employment relationship under law;
- recognize the importance of secure employment to both the individual worker and to society. Use active workforce planning to avoid the use of work performed on a casual basis or the excessive use of work performed on a temporary basis, except where the nature of the work is genuinely short

- term or seasonal;
- provide reasonable notice, timely information and, with worker representatives where they exist, jointly consider how to mitigate adverse effects to the greatest possible extent when considering changes in its operations, such as closures that affect employment; [41, 42];
- eliminate discrimination in employment practices and offer equal opportunities to women, workers with disabilities [43, 44, 45] and other vulnerable groups, such as young or older workers, migrants and indigenous peoples [21];
- not engage in arbitrary or discriminatory dismissal practices [41, 42];
- contract out work only to organizations that are legally recognized or are otherwise able and willing to assume the responsibilities of an employer and to provide decent work. This excludes labour intermediaries who are not legally recognized and other arrangements for the performance of work that do not confer legal rights on those performing the work [46, 47]. In this regard, it should take steps to confirm that the organizations with which it deals, for instance suppliers and sub-contractors, are legitimate enterprises whose labour practices require that all work be performed within the appropriate legal and institutional framework;
- not benefit from unfair, exploitative or abusive labour practices of their partners, suppliers or sub-contractors. An organization should accept responsibility for work done on its behalf by other organizations commensurate with the degree of control that it exercises and with the potential that the rights of the workers concerned may not be respected [48]. Depending on these circumstances, reasonable efforts to address these responsibilities could include establishing contractual obligations on suppliers and subcontractors; unannounced visits and inspections; and exercising due diligence in supervising contractors and intermediaries. Where suppliers and subcontractors are expected to comply with a code of labour practice, the code should be consistent with the Universal Declaration of Human Rights and the principles underlying relevant ILO labour standards (see Clause 7.6.6 for additional information about responsibilities in the supply chain); and
- where operating internationally give priority to the employment, occupational development, promotion and advancement of nationals of the host country. This includes sourcing and distributing through local enterprises where practical [48].

## Box 2 – Mezinárodní organizace práce

### Box 2– The International Labour Organization

The International Labour Organization is a United Nations agency with a tripartite structure (governments, workers and employers) that was established for the purpose of setting international labour standards. These minimum standards are applicable to workers everywhere, and are intended to prevent

unfair competition based on exploitation and abuse. ILO standards are technically well informed and have the support of employers, workers and governments, whose tripartite negotiation at the global level leads to their adoption. The meaning and proper application of ILO standards have been elaborated through the ILO supervisory mechanisms, and this jurisprudence can be a source of guidance and good practice. ILO Conventions and Recommendations, together with the ILO Declaration on fundamental principles and rights at work 1998 [27] and the ILO's Tripartite Declaration of principles concerning multinational enterprises and social policy 1977 (last revised 2006) [48], constitute the most authoritative guidance with respect to labour practices and some other important social issues. The ILO seeks to promote opportunities for women and men to obtain decent and productive work, which it defines as work performed in conditions of freedom, equity, security and human dignity.

#### **6.4.4 Problém praktik v oblasti pracovních vztahů 2: Pracovní podmínky a sociální ochrana**

##### **6.4.4.1 Popis problému**

#### **6.4.4 Labour practices issue 2: Conditions of work and social protection**

##### **6.4.4.1 Description of issue**

Conditions of work include wages and other forms of compensation, working time, rest periods, holidays, disciplinary and dismissal practices, maternity protection, work-life balance and many other subjects. Many of the conditions of work are determined by national laws and regulations or by legally binding agreements between those for whom work is performed and those who perform work. The employer can determine many of the conditions of work.

Conditions of work determine quality of the life of workers and their families. They also form a base for national economies. Fair and appropriate consideration should be given to the quality of conditions of work.

Social protection refers to all guarantees against the reduction or loss of income in case of employment injury, illness, maternity, parenthood, old age, unemployment, disability or any other financial hardship. Social protection plays an important role in preserving human dignity and establishing a sense of fairness and social justice.

##### **6.4.4.2 Související opatření nebo očekávání**

##### **6.4.4.2 Related actions or expectations**

An organization should:

- confirm that the conditions of work comply with national laws and regulations and are at least consistent with relevant international labour standards;
- respect higher levels of provision established through other applicable legally binding agreements;
- observe at least those minimum provisions defined in international labour standards as established by the ILO, where national legislation is silent, accordingly;

- provide decent conditions of work in respect of wages [49, 50, 51, 52, 53], hours of work [54, 55, 56, 57, 58], weekly rest holidays [59, 60, 61, 62, 63], health and safety [26, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75] and maternity protection [76, 77, 78] and they should not be less favourable to the workers than those offered by other comparable employers in the country and locality concerned [46, 47];
- provide the best possible wages and other conditions of work in accordance with national law and practice, for example, as included in relevant collective bargaining. Organizations should pay wages at least adequate for the needs of workers and their families, taking into account the general level of wages in the country, the cost of living, social security benefits, and the relative living standards of other social groups, as well as economic factors, including the requirements of economic development, levels of productivity and the desirability of attaining and maintaining a high level of employment. In reaching a balance between these concerns, the organization should bargain collectively with the workers; [46, 47]
- pay wages directly to the workers concerned, subject only to any restrictions or deductions permitted by law or collective agreement; [49, 50, 51, 52, 53]
- recognize that, within the context of the country in which it is operating, 1429 it has obligations concerning the provision of social protection for workers and should not seek to evade these obligations; [48]
- respect the right of men and women workers to adhere to normal or agreed working hours established in law, regulations or collective agreements. In any event, workers should not on a regular basis be required to work in excess of 48 hours per week [49, 50, 51, 52, 53]. Workers should also be provided with at least one day off for every seven-day period, and entitled to paid annual leave of at least three weeks [54, 55, 56, 57, 58];
- compensate workers for overtime in accordance with national law and practice. When requesting workers to work overtime, an organization should take into account the particular vulnerabilities of the workers concerned and any hazards inherent in the work. An organization should respect laws and regulations prohibiting mandatory and non-compensated overtime [49, 50, 51, 52, 53], and always respect the basic human rights of workers concerning forced labour [30]; and
- wherever possible allow observance of national or religious traditions and customs with respect to weekly rest.

### **6.4.5 Problém praktik v oblasti pracovních vztahů 3: Sociální dialog**

#### **6.4.5.1 Popis problému**

### **6.4.5 Labour practices issue 3: Social dialogue**

#### **6.4.5.1 Description of the issue**

Social dialogue includes all types of negotiation, consultation or exchange of information between or among representatives of governments, employers and workers on subjects of common interest relating to economic and social issues. It could take place between employer and employee representatives, on matters affecting their interests, and could also include governments where broader issues, such as legislation and national social policy, are at stake.

Social dialogue requires independent parties. Genuine worker representatives are freely elected, in accordance with national laws, regulations or collective agreements, by either the members of their trade union or by the workers concerned. They are not individuals designated by the government or the employer. Social dialogue takes various forms including enterprise-level information and consultation mechanisms (such as Works Councils) and collective bargaining. Trade unions, as the chosen representatives of workers, have a particularly important role to play in social dialogue.

Social dialogue is based on the recognition that employers and workers have both competing and common interests, and plays a significant role in the industrial relations and the governance of many countries.

Effective social dialogue provides a mechanism for developing policy or finding solutions to problems that takes into account the priorities and needs of both employer and workers, and thus results in outcomes that are meaningful and sustainable for both the organization and society. Social dialogue can contribute to establishing participation and democratic principles in the workplace and to healthy labour-management relations thus minimizing the resort to costly industrial disputes and encouraging investment. Social dialogue can be the best means for managing change. It can be used to design skills development programmes contributing to human development and enhancing productivity, or to minimize the negative social effects of changes in the operations of organizations.

Social dialogue can take many forms and can occur at various levels. Workers may wish to form groups with a broader occupational, inter-occupational or geographical coverage. Employers and workers are in the best position to decide jointly the most appropriate level, by adopting framework agreements supplemented by local organization level agreements.

Social dialogue may at times address contentious issues, in which case the parties can establish a dispute resolution process. Social dialogue can also concern grievances for which a complaints mechanism is important, particularly in countries where the fundamental principles and rights at work are not adequately protected.

International social dialogue is a growing trend, and includes international Work Councils in Europe and global dialogue and agreements between organizations operating internationally and international trade union organizations.

#### **6.4.5.2 Související opatření nebo očekávání**

#### **6.4.5.2 Related actions or expectations**

An organization should [79, 80, 81]:

- recognize the importance of social dialogue institutions and applicable collective bargaining structures including at the international level for organizations;
- participate in relevant employers' organizations as a means of creating opportunities for social dialogue and extending their expression of social responsibility through such channels;
- not oppose or discourage in any way the exercise by workers of their right to form or join their own organizations or to bargain collectively;
- not dismiss or otherwise discriminate against workers, threaten to relocate or outsource jobs or to thwart workers who seek to form or join their own organizations and to bargain collectively;
- provide duly designated worker representatives with access to authorized decision makers, access to workplaces and to those they represent, to facilities necessary to perform their role and to information that will allow them to have a true and fair picture of the organization's finances and activities; and
- not encourage governments to restrict the exercise of the internationally recognized rights of freedom of association and collective bargaining nor participate in incentive schemes based on such restrictions.

#### **6.4.6 Problém praktik v oblasti pracovních vztahů 4: Zdraví a bezpečnost při práci**

#### **6.4.6 Labour practices issue 4: Health and safety at work**

##### **6.4.6.1 Popis problému**

Zdraví a bezpečnost při práci se týká podpory a udržování co nejvyšší úrovně fyzického, mentálního a společenského blaha pracovníků a prevence ...

##### **6.4.6.1 Description of the issue**

Health and safety at work concerns the promotion and maintenance of the highest degree of physical, mental and social well-being of workers and prevention of departures from health caused by working conditions, the protection of workers from risks adverse to health and the adaptation of the occupational environment to the physiological and psychological capabilities of workers.

Finanční a sociální náklady společnosti, které se týkají nemocí z povolání, pracovních úrazů a úmrtí jsou vysoké.

The financial and social costs to society of work-related illness, injuries and death are high. Pollutants and other workplace hazards that are harmful for workers may also have impacts on communities and or the environment. For more information on environmental hazards see Clause 6.5. Health and safety issues arise over dangerous equipment, processes, practices and substances (chemical, physical and biological).



Společensky odpovědné postupy v oblasti zdraví a bezpečnosti mohou snižovat náklady, zlepšit morálku a zvýšit produktivitu.

#### 6.4.6.2 Související opatření nebo očekávání

Organizace by:

- se měla snažit pochopit a řídit rizika zdraví a bezpečnosti v rámci jejích činností, měla by také porozumět správným postupům, které by měly být dodržovány a poskytovat bezpečnostní vybavení nezbytné pro prevenci nemocí z povolání a pracovních úrazů a pro vypořádání se se stavy nouze;
- měla analyzovat pracovní úrazy a nemoci z povolání a problémy, na které upozornili pracovníci tak, aby těmto záležitostem porozuměla a byla informována o různých způsobech, kterými mohou být ovlivněni její pracovníci;
- měla porozumět a aplikovat principy pracovní hygieny, včetně hierarchie způsobů řízení, kterými jsou nahrazení, technická opatření, pracovní postupy, administrativní opatření a OOPP;
- měla uznávat, že psychosociální nebezpečí na pracovišti jsou příčinou stresu a nemocí z povolání;
- měla mít politiku zdraví a bezpečnosti, která jasně stanovuje, že žádná fáze provozu nebo administrativy organizace není důležitější než bezpečnost a zdraví a že bezpečnost a zdraví jsou integrálními součástmi všech činností organizace;
- měla poskytovat přiměřený výcvik v rámci všech relevantních oblastí a všech relevantních pracovníků;
- měla respektovat princip, podle kterého
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Socially responsible health and safety practices can reduce costs, improve morale and increase productivity.

#### 6.4.6.2 Related actions or expectations

An organization should [26, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75]:

- seek to understand and control the health and safety risks involved in its activities. It should also understand the proper procedures that should be followed and provide the safety equipment needed for the prevention of occupational diseases, accidents and for dealing with emergencies;
- analyze work accidents and diseases and problems raised by workers so as to understand and be able to advise on the different ways in which women and men are affected;
- understand and apply principles of industrial hygiene including the hierarchy of controls, that is substitution, engineering, work procedures, administrative and personal protective equipment;
- recognize that psychosocial hazards in the workplace is the cause of stress and occupational ill-health;
- have a health and safety policy that clearly states that no phase of operation or administration of the organization is more important than safety and health and that safety and health is an integral part of all of its activities;
- provide adequate training and capacity building in all relevant subjects to all relevant personnel;
- respect the principle that health and safety measures should not involve expenditures by workers; and
- adopt health and safety systems that are based on the participation of the workers concerned and that recognize and respect the rights of workers to:
  - full and accurate information concerning the health and safety risks and the best practices used to address these risks;
  - freely inquire into and to be consulted on all aspects of their health and safety related to their work;
  - refuse work which is reasonably considered as posing an imminent and serious danger to their life or health or to the lives and health of others;
  - seek outside advice on health and safety issues;
  - report health and safety matters to the authorities;
  - participate in health and safety processes and decisions; and

–

### **Box 3 – Společné komise pracovníků a managementu v oblasti zdraví a bezpečnosti**

#### **6.4.7 Problém praktik v oblasti pracovních vztahů 5: Rozvoj člověka**

##### **6.4.7.1 Popis problému**

##### **6.4.7.2 Související opatření nebo očekávání**

- be free of reprisals for doing any of these things.

### **Box 3 – Joint labour-management health and safety committees**

Joint labour-management health and safety committees can be the most valuable part of the organization's health and safety programme. Joint committees can perform important roles such as information gathering, the development and dissemination of safety manuals and training programmes, the reporting, recording and investigation of accidents, inspections and responding to problems raised by employees. Worker representatives on these committees should not be appointed by management but elected by the workers themselves. Membership in these committees should be equally divided among management and worker representatives and should include women and men whenever possible. The committees should be of sufficient size for all shifts, sections and locations to be represented. They should not be considered a substitute for trade unions or works councils.

#### **6.4.7 Labour practices issue 5: Human development**

##### **6.4.7.1 Description of the issue**

Human development includes the process of enlarging people's choices by expanding human capabilities and functioning, thus enabling women and men to lead long and healthy lives, to be knowledgeable and to have a decent standard of living. Human development also includes access to political, economic and social opportunities for being creative and productive and enjoying self-respect and a sense of belonging to a community.

Human development can be a labour practice as employers can use workplace policy and initiatives to further human development by addressing important social issues, such as fighting discrimination, balancing family responsibilities and promoting health and well-being.

Human development can also be a labour practice as it includes increasing the capacity and employability of individuals. Employability refers to the experiences, competencies and qualifications that increase an individual's capacity to secure and retain decent work. Organizations have every interest in facilitating the education, training and lifelong learning of workers, as these things contribute significantly to promoting the interests of the organizations themselves – as well as those of the individual workers, the economy and society as a whole – in terms of the capacities, motivation, effectiveness, productivity and overall performance of the men and women whom they employ.

##### **6.4.7.2 Related actions or expectations**

An organization should [82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91]:

- provide access to skills development and training and opportunities for career advancement to workers on an equal and non-discriminatory basis;
- respect the family responsibilities of workers by providing reasonable working hours and through other policies and facilities, such as childcare facilities and parental leave, that can help workers achieve a proper work-life balance;
- not discriminate on the basis of race, colour, gender, sexual orientation, religion, political affiliation, nationality, social origin, age or HIV/AIDS status on any basis in employment practices; this includes recruitment, selection, access to training, promotion and termination;
- take positive actions to provide for the protection and advancement of vulnerable groups such as indigenous and migrant workers as well as workers with disabilities;
- establish or participate in appropriate programmes that address issues such as youth unemployment or the underemployment of women; and
- establish joint labour-management programmes that promote health and well-being. The impact of infectious disease and substance abuse, for example, affect both the performance of the organization and the overall health of society.

## – 6.5 Životní prostředí

### 6.5.1 Celkové hledisko životního prostředí

#### 6.5.1.1 Organizace a životní prostředí

Rozhodnutí a činnosti organizací mají vždy dopad na přírodní prostředí bez ohledu na to, kde jsou umístěny. Tyto dopady mohou být spojeny s využíváním živých a neživých zdrojů organizacemi, produkcí znečištění a odpadů a s následky činností, produktů a služeb organizací na přírodní lokality. Aby snížily své environmentální dopady, měly by organizace přijmout integrovaný přístup, který bere v úvahu širší hospodářské, společenské a environmentální důsledky jejich rozhodnutí a činností.

#### 6.5.1.2 Životní prostředí a společenská odpovědnost

Společnost čelí mnohým environmentálním výzvám včetně vyčerpávání přírodních zdrojů, znečištění, změn klimatu, ničení přírodních stanovišť, ztrát druhů a zhroutení celých ekosystémů. Jelikož světová populace a spotřeba rostou, stávají se tyto problémy hrozbou pro bezpečnost člověka, pro zdraví a blaho společnosti. Environmentální problémy na místní, regionální a globální úrovni jsou vzájemně propojeny. Jejich řešení vyžaduje komplexní, systematický a kolektivní přístup.

Environmentální odpovědnost je předpokladem pro přežití a prosperitu lidského rodu. Proto tedy je důležitým aspektem společenské odpovědnosti. Environmentální problémy jsou těsně spojeny s lidskými právy,

## – 6.5 The Environment

### 6.5.1 Overview of the environment

#### 6.5.1.1 Organizations and the environment

The decisions and activities of organizations invariably have an impact on the natural environment, no matter where they are located. These impacts may be associated with the organization's use of living and non-living resources, the generation of pollution and wastes, and the implications for the organization's activities, products and services on natural habitats. To reduce their environmental impacts, organizations should adopt an integrated approach that takes into consideration the wider economic, social and environmental implications of their decisions and activities.

#### 6.5.1.2 The environment and social responsibility

Society is facing many environmental challenges including the depletion of natural resources, pollution, climate change, destruction of habitats, loss of species and the collapse of whole ecosystems. As the world population grows and consumption increases, these issues are becoming increasing threats to human security, and the health and well-being of society. Environmental issues at the local, regional and global level are interconnected. Addressing them requires a comprehensive, systematic and collective approach.

Environmental responsibility is a precondition for the survival and prosperity of human beings. It is therefore an important aspect of social responsibility. Environmental issues are closely linked to human rights,

zapojením a rozvojem společenstev (komunit) a dalšími základními tématy společenské odpovědnosti. Vyžadují rovněž patřičné zvážení vzdělávání, neboť environmentální vzdělávání je nezbytné pro podporu rozvoje udržitelných společností a životních stylů.

## 6.5.2 Zásady a hlediska

### 6.5.2.1 Zásady

Organizace by měla respektovat a podporovat dále uvedené environmentální zásady:

- **environmentální odpovědnost**  
Zároveň s plněním národních požadavků právních předpisů má organizace přijmout odpovědnost za environmentální zátěže způsobené jejími činnostmi, produkty a službami ve venkovských nebo městských oblastech a v širším přírodním prostředí. Má pracovat na zlepšení svého fungování (své výkonnosti), ať se jedná o fungování pod vlastní kontrolou nebo ve své sféře (oblasti) vlivu.
- **přístup předběžné opatrnosti**  
Organizace má u environmentálních problémů podporovat přístup předběžné opatrnosti. Tam, kde hrozí vážná nebo nenapravitelná škoda, nemá být nedostatek vědecké jistoty zneužit jako důvod pro odklad nákladově efektivních opatření k zabránění poškození životního prostředí (viz Zásada 15 Deklarace z Ria<sup>[114]</sup>). Při provádění posouzení rizik pro lidské zdraví a životní prostředí, měly by být pro řešení nejistot nebo chybějících dat uplatňovány konzervativní předpoklady.
- **řízení environmentálních rizik**  
K posouzení a snížení environmentálních rizik z činností, produktů a služeb má organizace uplatňovat programy používající hlediska vycházející z rizik a udržitelnosti. Aby snížila environmentální, zdravotní a bezpečnostní zátěže způsobené nehodami, a aby sdělovala informace o environmentálních incidentech příslušným úřadům a místní veřejnosti, má organizace rozvíjet a implementovat činnosti zvyšující uvědomění a postupy reakce na havárie.
- **odpovědnost znečišťovatele**  
Organizace má nést náklady související se znečištěním způsobenými jejími činnostmi, produkty a službami v rozsahu buď environmentálních zátěží na společnost a vyvolaných nápravných akcí, nebo v rozsahu míry o kterou znečištění překračuje přípustnou (přijatelnou) úroveň (viz Zásada 16 Deklarace z Ria<sup>[114]</sup>). Organizace má používat zásadu odpovědnosti znečišťovatele pro internalizaci nákladů spojených se znečištěním a má kvantifikovat ekonomické a environmentální přínosy prevence znečištění oproti pouhému snižování dopadů znečištění.

### 6.5.2.2 Hlediska

Ve svých činnostech environmentálního managementu má organizace z pohledu významnosti posuzovat a podle potřeby používat dále uvedené přístupy a techni-

community involvement and development, and other social responsibility core subjects. They also require due consideration of education, as environmental education is fundamental in promoting the development of sustainable societies and lifestyles.

## 6.5.2 Principles and considerations

### 6.5.2.1 Principles

An organization should respect and promote the following environmental principles:

- **environmental responsibility**  
Along with meeting national statutory and regulatory requirements, an organization should accept responsibility for the environmental burdens caused by its activities, products and services in rural or urban areas and the broader natural environment. It should act to improve its own performance, as well as **performance** within its control or sphere of influence.
- **precautionary approach**  
An organization should support a precautionary approach to environmental challenges. Where there are threats of serious or irreversible damage, lack of full scientific certainty should not be used as a reason for postponing cost-effective measures to prevent environmental degradation (see Principle 15 of the Rio Declaration<sup>[114]</sup>). When carrying out human health and environmental risk assessments, conservative assumptions should be made to address uncertainties or data gaps.
- **environmental risk management**  
An organization should implement programmes using a risk-based and sustainability perspective to assess and reduce environmental risks from activities, products and services. An organization should develop and implement awareness-raising activities and emergency response procedures to reduce environmental, health and safety burdens caused by accidents and to communicate information about environmental incidents to appropriate authorities and local communities.
- **polluter pays**  
An organization should bear the cost of pollution caused by its activities, products and services according to the extent of either the environmental burden to society and the remedial action required, or the degree to which the pollution exceeds an acceptable level (see Principle 16 of the Rio Declaration<sup>[114]</sup>). An organization should use the polluter pays principle to internalize the cost of pollution and quantify the economic and environmental benefits of preventing pollution rather than mitigating its impacts.

### 6.5.2.2 Considerations

In its environmental management activities, an organization should assess the relevance of, and employ as appropriate, the following approaches and

ky:

- **management životního cyklu**

Tento přístup spojuje ekonomické, sociální a environmentální dimenze činností, produktů a služeb napříč jejich životním cyklem – od nerostných surovin a výroby energie, přes výrobu a užití po odstranění nebo recyklaci na konci životního cyklu. Organizace má brát v úvahu environmentální dopady svých činností, produktů a služeb v jejich celém životním cyklu;

- **čistší produkce a ekoeфекtivnost**

Jde o strategie pro uspokojování lidských potřeb účinnějším využíváním zdrojů a produkováním menšího znečištění a méně odpadů. Vážná pozornost je věnována zlepšování u zdroje spíše než na konci procesu nebo činnosti. Čistší a bezpečnější produkce a přístupy ekoeфекtivnosti zahrnují: zlepšování praxe údržby, aktualizaci nebo zavedení nových technologií nebo procesů, snížení množství použitých materiálů a energie, eliminace nebo bezpečné nakládání s toxickými a nebezpečnými materiály a odpady a zlepšování designu produktů a služeb.

- **přístup z pohledu systému výrobek-slужba**

Tento přístup může být použit pro přesun pozornosti od prodeje nebo poskytování produktů k prodeji nebo poskytování systémů produktů nebo služeb, které společně splňují potřeby spotřebitele. Systémy výrobek-slужba zahrnují leasing produktu, pronájem nebo společný nájem produktu, sdílení produktu a služby na splátky. Tyto systémy mohou snížit používání materiálů, odpoutat výnosy od materiálových toků a zapojit dotčené strany do podpory rozšířené odpovědnosti výrobce v průběhu celého životního cyklu produktu a doprovodné služby.

- **používání environmentálně šetrných technologií a praxe**

Organizace má usilovat o přijetí, a tam, kde je to vhodné, o podporu vývoje a šíření environmentálně šetrných technologií a služeb (viz Zásada 9 Deklarace z Ria<sup>[14]</sup>).

- **udržitelná nákupní politika**

Při svých rozhodováních o nákupech má organizace vzít v úvahu environmentální a sociální výkonnostní parametry pořizovaného produktu nebo služby v průběhu jejich celého životního cyklu, a tam, kde je to možné má dát přednost environmentální a sociální výkonnosti stanovené na základě kritérií pro ekoznačení.

### 6.5.3 Environmentální problematika 1: Prevence znečištění

#### 6.5.3.1 Popis problematiky

Organizace může zlepšit svou environmentální výkonnost pomocí prevence znečištění zahrnující emise do ovzduší, emise do vod, produkci pevného a kapalného odpadu, kontaminaci území a půdy, užívání a odstraňování toxických a nebezpečných odpadů a další znečištění pocházející z jejich činností, produktů a služeb.

techniques:

- **life cycle management**

This approach links the economic, social and environmental dimensions of activities, products and services throughout their life cycle – from raw materials and energy generation, through production and use, to end-of life disposal or recovery. An organization should consider the environmental impacts its of activities, products and services over their life cycle;

- **cleaner production and eco-efficiency**

These are strategies for satisfying human needs by using resources more efficiently and by generating less pollution and waste. An important focus is on making improvements at the source rather than at the end of a process or activity. Cleaner and safer production and eco-efficiency approaches include: improving maintenance practices, upgrading or introducing new technologies or processes, reducing materials and energy use, eliminating or safely managing toxic and hazardous materials and wastes, and improving product and service design.

- **a product-service system approach**

This can be used to shift the focus from selling or providing products to selling or providing a system of products and services that jointly fulfil consumer needs. Product-service systems include product lease, product renting or sharing, product pooling and pay-for- service. Such systems can reduce material use, decouple revenues from material flows, and involve stakeholders in promoting extended producer responsibility through the life cycle of the product and accompanying service.

- **use of environmentally sound technologies and practices**

An organization should seek to adopt and, where appropriate, promote the development and diffusion of environmentally sound technologies and services (see Principle 9 of the Rio Declaration<sup>[14]</sup>).

- **sustainable procurement**

In its purchasing decisions, an organization should take into account the environmental and social performance of the product or service being procured, over its entire life cycle, and where possible should prioritize environmental and social performance on the basis of eco-labelling criteria.

### 6.5.3 Environmental issue 1: Prevention of pollution

#### 6.5.3.1 Description of the issue

An organization can improve its environmental performance by preventing pollution including emissions to air, discharges to water, the generation of solid or liquid waste, contamination of land and soils, the use and disposal of toxic and hazardous chemicals, and other pollution from its activities, products and ser-

Specifičtější různé formy znečištění zahrnují:

– **emise do ovzduší**

Emise do ovzduší vypouštěné organizací, zahrnující znečišťující látky jako jsou olovo, rtuť, prchavé organické látky (VOCs), oxid siřičitý (SO<sub>2</sub>), oxidy dusíku (NO<sub>x</sub>), dioxiny, částice a látky ničící ozón, mohou způsobit environmentální a zdravotní dopady, které mohou působit na muže a ženy různou měrou. Tyto emise mohou pocházet přímo ze zařízení organizace nebo mohou být způsobeny nepřímo používáním jejích produktů nebo služeb nebo produkcí elektřiny, kterou spotřebovávají.

– **vypouštění do vod**

Organizace může způsobit znečištění vody přímým, úmyslným nebo havarijním vypouštěním do povrchových vodních těles, nebo neúmyslným výtokem (splachem) do povrchových vod nebo infiltrací do podzemních vod. Tato vypouštění mohou pocházet přímo ze zařízení organizace nebo mohou být způsobeny nepřímo používáním jejích produktů nebo služeb.

– **odpady**

Činnosti, produkty a služby organizace mohou vést k produkci kapalných nebo pevných odpadů, které v případě, že je s nimi nesprávně nakládáno, mohou způsobit znečištění ovzduší, vod, území a půdy. Odpovědné odpadové hospodářství usiluje o zamezení vzniku odpadů a postupuje podle hierarchie omezování odpadů: omezení zdrojů, opětovné použití, recyklace a opětovné zpracování, úprava odpadů a odstranění odpadů.

– **úniky toxických a nebezpečných chemikálií**

Organizace používající nebo vyrábějící toxické a nebezpečné chemikálie (ať přirozeně se vyskytující tak vyrobené člověkem) mohou negativně ovlivnit ekosystémy a lidské zdraví prostřednictvím akutních (bezprostředních) nebo chronických (dlouhodobých) dopadů způsobených emisemi nebo úniky. Tyto emitované nebo uniklé toxické a nebezpečné chemikálie mohou působit na muže a ženy různou měrou.

– **další identifikovatelné formy znečištění**

Činnosti, produkty a služby organizace mohou být příčinou dalších forem znečištění, které negativně ovlivňují zdraví a pohodu lidí, a které mohou ovlivnit muže a ženy různou měrou. Tyto formy zahrnují hluk, zápach, světelné znečištění, vibrace, záření, infekční agens (například virové nebo bakteriální), plošné zdroje emisí a biologické zdroje rizika (například invazivní druhy).

### 6.5.3.2 Související akce a/nebo očekávání

Aby zlepšila výkonnost svých činností, produktů a služeb v prevenci znečištění, má organizace:

- identifikovat zdroje znečištění a odpadů spojených s jejími činnostmi, produkty a službami. Tyto zdroje mohou zahrnovat emise do ovzduší, vypouštění do vod a horninového prostředí (podloží), odstraňování

vices. More specifically, the different forms of pollution involve the following:

– **emissions to air**

An organization's emissions to air of pollutants such as lead, mercury, volatile organic compounds (VOCs), sulphur dioxide (SO<sub>2</sub>), nitrogen oxides (NO<sub>x</sub>), dioxins, particulates and ozone-depleting substances can cause environmental and health impacts that can affect men and women differently. These emissions may come directly from an organization's facilities, or be caused indirectly by the use of its products or services or the generation of the electricity it consumes.

– **discharges to water**

An organization may cause water to become polluted through direct, intentional or accidental discharges into surface water bodies, or unintentional runoff to surface water or infiltration to ground water. These discharges may come directly from an organization's facilities, or be caused indirectly by the use of its products or services.

– **waste**

An organization's activities, products and services may lead to the generation of liquid or solid waste that, if improperly managed, can cause contamination of air, water, land and soils. Responsible waste management seeks avoidance of waste and follows the waste reduction hierarchy of: source reduction, reuse, recycle and reprocess, waste treatment and waste disposal.

– **release of toxic and hazardous chemicals**

An organization utilizing or producing toxic and hazardous chemicals (both naturally occurring and anthropogenic) can adversely affect ecosystems and human health through acute (immediate) or chronic (long-term) impacts resulting from emissions or releases. These can affect men and women differently.

– **other identifiable forms of pollution**

An organization's activities, products and services may cause other forms of pollution that negatively affect the health and well-being of communities, and that can affect men and women differently. These include noise, odour, visual, vibration, radiation, infectious agents (for example, viral or bacterial), non-point source emissions and biological hazards (for example, invasive species).

### 6.5.3.2 Related actions and/or expectations

To improve performance of its activities, products and services in the prevention of pollution, an organization should:

- identify the sources of pollution and waste related to its activities, products and services. These can include emissions to air, discharges to water and land, waste disposal, release of toxic and



odpadů, úniky toxických a nebezpečných chemikálií a další formy znečištění;

- přijímat opatření, zaznamenávat a podávat zprávy o svých významných zdrojích znečištění;
- zavést opatření zaměřená na prevenci znečištění a odpadů, s použitím hierarchie omezování odpadů a zajišťující správné řízení nevyhnutelného znečištění a odpadů<sup>[116]</sup>;
- uveřejňovat informace o množství a druzích relevantních a významných používaných a vypouštěných toxických a nebezpečných materiálů, včetně informací o známých rizicích těchto materiálů pro lidské zdraví a životní prostředí;
- zavést program pro systematické identifikování a předcházení, v rámci své sféry vlivu, používání zakázaných chemikálií a, tam kde je to možné, používání chemikálie identifikované vědeckými orgány a veřejností jako předmět zájmu. Chemikálie, které by měly být vyloučeny zahrnují (ale ne pouze): látky ničící ozón<sup>[117]</sup>, perzistentní organické polutanty (POPs)<sup>[123]</sup> a chemikálie zahrnuté do Rotterdamské úmluvy<sup>[124]</sup>, nebezpečné pesticidy (tak jak jsou definovány Světovou zdravotnickou organizací) a chemikálie definované jako karcinogenní (včetně expozice kouři z tabákových výrobků), mutagenní chemikálie a rovněž chemikálie, které mají účinek na reprodukci, které jsou endokrinně narušující, nebo perzistentní, bioakumulující a toxické (PBTs); a
- zavést program prevence chemických nehod a přípravy na ně a havarijní plán týkající se nehod a incidentů jak na lokalitě tak mimo ni a zahrnující všechny významné dotčené (zúčastněné) strany (včetně pracovníků, partnerů, úřadů a místní veřejnosti). Program zahrnuje, mezi jinými záležitostmi, identifikaci a hodnocení rizik, postupy pro oznamování a komunikační systémy, stejně jako vzdělávání a informování veřejnosti.

#### 6.5.4 Environmentální problematika 2: Udržitelné využívání zdrojů

##### 6.5.4.1 Popis problematiky

Aby byla zajištěna dostupnost zdrojů v budoucnosti, musí se změnit současné vzorce spotřeby a výroby tak, aby fungovaly v mezích únosnosti Země. Udržitelné využívání zdrojů znamená, že zdroje jsou využívány v míře, která je menší nebo rovna míře jejich přirozeného doplňování (obnovy). Organizace může přispět k udržitelnému využívání zdrojů odpovědnějším používáním elektřiny, paliv, surovina zpracovávaných materiálů, území a vody a kombinováním nebo nahrazováním neobnovitelných zdrojů obnovitelnými zdroji. Tři klíčové oblasti pro zlepšení účinnosti jsou:

- **energetická účinnost**  
Organizace může zavést programy energetické účinnosti ke snižování spotřeby energie v budovách, dopravě, výrobních procesech, zařízeních a elektronických přístrojích a v

hazardous chemicals and other forms of pollution;

- measure, record and report on its significant sources of pollution;
- implement measures aimed at preventing pollution and waste, using the waste reduction hierarchy, and ensuring proper management of unavoidable pollution and waste<sup>[116]</sup>;
- publicly disclose the amounts and types of relevant and significant toxic and hazardous materials used and released, including the known human health and environmental risks of these materials;
- implement a programme to systematically identify and prevent, within its sphere of influence, the use of banned chemicals and, where possible, the use of chemicals identified by scientific bodies and the public as of being of concern. Chemicals to avoid include, but are not limited to: ozone-depleting substances<sup>[117]</sup>, persistent organic pollutants (POPs)<sup>[123]</sup> and chemicals covered under the Rotterdam Convention<sup>[124]</sup>, hazardous pesticides (as defined by the World Health Organization), and chemicals defined as carcinogenic (including exposure to smoke from tobacco products), mutagenic, as well as chemicals that affect reproduction, are endocrine disrupting, or persistent, bio-accumulative and toxic (PBTs); and
- implement a chemical accident prevention and preparedness programme and an emergency plan covering accidents and incidents both on- and off-site, and involving all relevant **stakeholders** (including workers, partners, authorities and local communities). This includes, among other matters, hazard identification and risk evaluation, notification procedures and communication systems, as well as public education and information.

#### 6.5.4 Environmental issue 2: Sustainable resource use

##### 6.5.4.1 Description of the issue

To ensure the availability of resources in the future, current patterns of consumption and production need to change so that they operate within the Earth's carrying capacity. The sustainable use of a resource means that it is used at a rate that is less than, or equal to, its rate of natural replenishment. An organization can progress towards sustainable resource use by using electricity, fuels, raw and processed materials, land and water more responsibly, and by combining or replacing non-renewable with renewable resources. Three key areas for efficiency improvements are:

- **energy efficiency**  
An organization can implement energy efficiency programmes to reduce the energy demand for buildings, transportation, production processes, appliances and electronic equipment and the

poskytování služeb. Zlepšování účinnosti používání energie rovněž vyžaduje komplexní úsilí ke zvýšení udržitelného používání alternativních zdrojů jako je biomasa.

- **ochrana vod a dostupnost vody**  
Organizace může chránit vodu a dělat rozhodnutí, která chrání korektní a udržitelný přístup ke zdrojům sladké vody v rámci povodí, ve kterém se vyskytuje. Vody, včetně zásobování nezávadnou, důvěryhodnou pitnou vodou a sanitárními službami, je elementární lidskou potřebou základním lidským právem. Cíle rozvoje milénia (Rámeček 12) zahrnují poskytování udržitelného přístupu k nezávadné pitné vodě.
- **materiálová účinnost**  
Organizace může zavést programy materiálové účinnosti ke snižování environmentální zátěže způsobené používáním surovin pro výrobní procesy nebo pro dokončené produkty používané v jejích činnostech a/nebo v dodávce jejích služeb. Používání materiálů způsobuje četné přímé a nepřímé environmentální zátěže spojené například s vlivem na ekosystémy z důlní činnosti nebo z lesnictví a s emisemi pocházejících z užívání, dopravy a zpracování materiálů.

#### 6.5.4.2 Očekávání a/nebo související akce

Ve vztahu ke všem svým činnostem, produktům a službám má organizace:

- identifikovat zdroje energie, vody a další spotřebu materiálů;
- měřit, zaznamenávat a podávat zprávy o svých významných užitích energie, vody a dalších materiálů;
- zavést opatření k efektivitě zdrojů pro snížení svého používání energie, vody a dalších materiálů, za zohlednění indikátorů nejlepší praxe a dalších srovnávacích nástrojů;
- doplnit nebo nahradit neobnovitelné zdroje obnovitelnými zdroji a zdroji s nízkými dopady; a
- řídit hospodaření se zdroji vody tak, aby byl v rámci povodí zajištěn rovný (korektní) přístup všem.

#### 6.5.5 Environmentální problematika 3: Zmírňování změn klimatu a adaptace na změny klimatu

##### 6.5.5.1 Popis problematiky

Je uznáváno, že emise skleníkových plynů (GHG) pocházejících z lidských aktivit, jako jsou oxid uhličitý (CO<sub>2</sub>) a methan (CH<sub>4</sub>) pravděpodobně způsobuje globální změny klimatu, což má významný dopad na přírodní prostředí a prostředí člověka<sup>[14]</sup>. Mezi pozorovanými a předpokládanými trendy jsou: zvýšení teplot, změny v rozložení srážek, častější výskyty extrémních povětrnostních situací, zvýšení hladin moří, změny v ekosystémech, zemědělství a rybářství. Předpokládá se, že změny klimatu mohou překročit bod, za nímž by změny mohly být drastičtější a obtížně

provision of services. Efficiency improvements in energy use also need to complement efforts to advance sustainable use of alternative resources such as biomass.

- **water conservation and access to water**  
An organization can conserve water and make decisions that protect fair and sustainable access to freshwater resources within its watershed. Water, including the provision of safe, reliable drinking water and sanitation services, is a fundamental human need and a basic human right. The Millennium Development Goals (Box 12) include the provision of sustainable access to safe drinking water.
- **materials efficiency**  
An organization can implement materials efficiency programmes to reduce the environmental burden caused by the use of raw materials for production processes or for finished products used in its activities and/or in the delivery of its services. Materials use causes numerous direct and indirect environmental burdens, associated, for example, with the impact on ecosystems of mining and forestry, and the emissions resulting from the use, transport and processing of materials.

#### 6.5.4.2 Expectations and/or related actions

In relation to all its activities, products and services, an organization should:

- identify the sources of energy, water and other material usage;
- measure, record and report on its significant uses of energy, water and other materials;
- implement resource efficiency measures to reduce its use of energy, water and other materials, considering best practice indicators and other benchmarks;
- complement or replace non-renewable resources with alternative renewable and low impact sources; and
- manage water resources to ensure fair access for all users within a watershed.

#### 6.5.5 Environmental issue 3: Climate change mitigation and adaptation

##### 6.5.5.1 Description of the issue

It is recognized that greenhouse gas (GHG) emissions from human activities, such as carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) and methane (CH<sub>4</sub>), are the very likely cause of global climate change, which is having significant impacts on the natural and human environment<sup>[14]</sup>. Among the trends observed and anticipated are: rising temperatures, changes in rainfall patterns, more frequent occurrences of extreme weather events, rising sea levels, and changes to ecosystems, agriculture and fisheries. It is anticipated that climate change may pass a point beyond which changes



zvladatelné.

Každá organizace je odpovědná za nějaké emise skleníkových plynů (ať přímé nebo nepřímé) a bude nějakým způsobem ovlivněna změnou klimatu. Z toho pro organizaci vyplývají důsledky jak ve smyslu minimalizace jejich emisí skleníkových plynů (zmírňování) tak rovněž v plánování z ohledem na měnící se klima (adaptace). Adaptování se na klimatické změny má sociální důsledky ve formě dopadů na zdraví, prosperitu a lidská práva.

### 6.5.5.2 Očekávání a/nebo související akce

#### 6.5.5.2.1 Zmírňování změn klimatu

Aby snížila dopady změn klimatu na své činnosti, produkty a služby, má organizace:

- identifikovat zdroje přímých a nepřímých emisí skleníkových plynů a určit své hranice (rozsah) odpovědnosti;
- měřit, zaznamenávat a podávat zprávy o svých významných emisích skleníkových plynů, s přednostním použitím metod definovaných v mezinárodně odsouhlasených normách (viz některé příklady iniciativ a norem v Příloze A);
- zavést opatření pro postupné snížení a minimalizování přímých a nepřímých emisí skleníkových plynů pod vlastní kontrolou nebo ve své sféře (oblasti) vlivu;
- snížit svou závislost na fosilních palivech a využívat nízkoemisní technologie a obnovitelnou energii s cílem snížení emisí skleníkových plynů celého životního cyklu a má přitom mít na mysli možné environmentální a sociální následky zvýšeného užívání takových zdrojů,
- předcházet únikům skleníkových plynů (zvláště těch, které také způsobují úbytek ozónu) z procesů nebo zařízení včetně otopných, ventilačních a klimatizačních jednotek;
- směřovat k uhlíkové neutralitě zaváděním opatření na kompenzaci zbývajících skleníkových plynů, například pomocí zachytu uhlíku nebo podpůrných programů na snižování emisí; a
- zvažovat příležitosti pro emisní obchodování. Podobné tržní nástroje a rozvojové mechanismy, které používají uznávané metody a jsou připraveny v rámci mezinárodních dohod jako je Rámcová úmluva OSN o změnách klimatu (UNFCCC)[104].

#### 6.5.5.2.2 Adaptace na změny klimatu

Pro snížení náchylnosti ke změnám klimatu organizace má:

- zvažovat budoucí klimatické projekce za účelem identifikace rizik a integrování adaptace na změny klimatu do svých rozhodovacích procesů. To se má provést proto, aby zavedla opatření pro reagování na stávající nebo předpokládané dopady, a aby u zájmových stran (stakeholderů) své sféry vlivu

would be far more drastic and difficult to address.

Every organization is responsible for some GHG emissions (either directly or indirectly) and will be impacted in some way by climate change. There are implications for organizations both in terms of minimizing their own GHG emissions (mitigation), as well as planning for a changing climate (adaptation). Adapting to climate change has social implications in the form of impacts on health, prosperity and human rights.

### 6.5.5.2 Expectations and/or related actions

#### 6.5.5.2.1 Climate change mitigation

To mitigate climate change impacts related to its activities, products and services, an organization should:

- identify the sources of direct and indirect GHG emissions and define its boundaries (scope) of responsibility;
- measure, record and report on its significant GHG emissions, preferably using methods defined in internationally agreed standards (see Annex A for some examples of initiatives and standards);
- implement measures to progressively reduce and minimize the direct and indirect GHG emissions within its control and sphere of influence;
- reduce its dependence on fossil fuels and make use of low-emission technologies and renewable energy with the aim of reducing the life cycle GHG emissions, bearing in mind the possible environmental and social consequences of increased use of such sources;
- prevent the release of GHG emissions (particularly those also causing ozone depletion) from processes or equipment including heating, ventilation and air conditioning units;
- aim for carbon neutrality by implementing measures to offset remaining GHG emissions, for example through carbon capture or by supporting emissions reduction programmes; and
- consider opportunities for emissions trading, similar market instruments and development mechanisms that use recognized methodologies and are provided under international agreements such as the UN Framework Convention on Climate Change (UNFCCC)[104].

#### 6.5.5.2.2 Climate change adaptation

To reduce vulnerability to climate change, an organization should:

- consider future climate projections to identify risks and integrate climate change adaptation into its decision making. This should be done to implement responsive measures to existing or anticipated impacts and to increase the capacity of stakeholders within its sphere of influence to

- zvýšila schopnost adaptace; a
- identifikovat příležitosti pro zabránění škodám nebo minimalizování škod z přírodních katastrof spojených s klimatickými změnami a tam, kde je to možné, využít příležitosti pro přizpůsobení měnícím se podmínkám.

#### **Box 9 Příklady akcí adaptace na změny klimatu, přijímaných veřejnými organizacemi a dalšími organizacemi**

Mezi příklady jsou:

- plánování využívání území, rajonizace a navrhování a udržování infrastruktury za zvažování důsledků měnícího se klimatu, a větší klimatické neurčitosti a možnosti zvýšené drsnosti počasí včetně záplav, prudkých větrů nebo intenzivního (extrémního) horka; a
- rozvoj zemědělských, průmyslových, lékařských a celé řady dalších technologií a technik, a jejich zpřístupnění pro ty, kteří je potřebují, zabezpečení nezávadnosti pitné vody, sanitárních služeb, potravin a dalších zdrojů urgentně nezbytných pro lidské zdraví.

#### **6.5.6 Environmentální problematika 4: Ochrana a obnova přírodního prostředí**

##### **6.5.6.1 Popis problematiky**

V minulých 50 letech lidská činnost změnila ekosystémy rychleji a intenzivněji než v kterémkoli období historie. Rychle rostoucí poptávka po přírodních zdrojích vyústila do podstatné a často nezvratné ztráty přírodních stanovišť a diverzity života na Zemi<sup>[81]</sup>. Rozsáhlé oblasti - ať městské nebo venkovské - byly lidskou činností přeměněny.

Organizace se může stát společensky odpovědnější pomocí činností na ochranu a obnovu přírodního prostředí a jeho ekosystémů svými poskytovatelskými (zásobovacími) službami (například potraviny a voda), regulačními činnostmi (například regulací klimatu), kulturními službami (například rekreace) a podpůrnými službami (například tvorba půdy)<sup>[81]</sup>. Klíčové aspekty této problematiky zahrnují:

- **služby hodnocení, ochrany a obnovy ekosystému**  
Ekosystémy přispívají k blahu společnosti tím, že poskytují služby jako jsou potraviny, voda, palivo, kontrola záplav, půda, opylovači, přírodní vlákna, rekreace a absorpce znečištění a odpadů. Když jsou ekosystémy degradovány nebo zničeny, ztrácejí schopnost poskytovat tyto služby.
- **hodnocení a ochrana biodiverzity**  
Biodiverzita je různorodostí života ve všech jeho formách, úrovních a kombinacích. Zahrnuje diverzitu ekosystémů, druhů a genetickou diverzitu<sup>[118]</sup>. Ochrana biodiverzity má za cíl zajistit přežití pozemských a vodních druhů, genetické variability a přírodních systémů<sup>[119][120]</sup>.

adapt; and

- identify opportunities to avoid or minimize damage from natural disasters associated with climate change and take advantage of opportunities, where possible, to adjust for changing conditions.

#### **Box 9 Examples of adaptation actions, taken by public organizations and others**

Examples include:

- planning for land use, zoning and infrastructure design and maintenance taking account of the implications of a changing climate and greater climatic uncertainty, and the possibility of increasingly severe weather including floods, high winds or intense heat; and
- developing agricultural, industrial, medical and a range of other technologies and techniques and making them accessible to those in need, ensuring the security of drinking water, sanitation, food and other resources critical to human health.

#### **6.5.6 Environmental issue 4: Protection and restoration of the natural environment**

##### **6.5.6.1 Description of the issue**

Over the past 50 years, human activity has changed ecosystems more rapidly and extensively than in any comparable period in history. Rapidly growing demand for natural resources has resulted in a substantial and often irreversible loss of habitat and the diversity of life on earth<sup>[81]</sup>. Vast areas – both urban and rural – have been transformed by human action.

An organization can become more socially responsible by acting to protect and restore the natural environment and its ecosystems with their provisioning services (for example, food and water), regulating services (for example, climate regulation), cultural services (for example, recreation) and supporting services (for example, soil formation)<sup>[81]</sup>. Key aspects of this issue include:

- **valuing, protecting and restoring ecosystem services**  
Ecosystems contribute to the well-being of society by providing services such as food, water, fuel, flood control, soil, pollinators, natural fibres, recreation and the absorption of pollution and waste. As ecosystems are degraded or destroyed, they lose the ability to provide these services.
- **valuing and protecting biodiversity**  
Biodiversity is the variety of life in all its forms, levels and combinations. This includes ecosystem diversity, species diversity and genetic diversity<sup>[118]</sup>. Protecting biodiversity aims to ensure the survival of terrestrial and aquatic species, genetic variability and natural ecosystems<sup>[119][120]</sup>.

- **udržitelné využívání území a přírodních zdrojů**  
Projekty organizace na využití území mohou chránit nebo degradovat přírodní stanoviště, vodu, půdu a ekosystémy<sup>[121][122]</sup>
- **podpora environmentálně zdravého městského a venkovského rozvoje**  
Rozhodnutí a provoz organizací mohou mít významné dopady na městské a/nebo venkovské prostředí a s nimi spojené ekosystémy. Mohou být spojeny například s výstavbou měst, budovami a stavbami, dopravními systémy, odpadovým a kanalizačním hospodářstvím a použitými zemědělskými technikami.
- **using land and natural resource sustainably**  
An organization's land use projects may protect or degrade habitat, water, soils and ecosystems<sup>[121][122]</sup>.
- **advancing environmentally sound urban and rural development**  
Decisions and operations of organizations can have significant impacts on the urban and/or rural environment and its related ecosystems. These can be associated with, for example, urban planning, building and construction, transport systems, waste and sewage management, and agricultural techniques applied.

#### 6.5.6.2 Očekávání a/nebo související akce

Ve vztahu ke všem svým činnostem, produktům a službám organizace má:

- identifikovat potenciální negativní dopady na služby ekosystému a biodiverzitu a přijímat opatření k odstranění nebo minimalizaci těchto dopadů;
- tam, kde je to schůdné a přiměřené účastnit se v tržních mechanismech na internalizaci nákladů způsobených environmentálních zátěží a vytvářet ekonomickou hodnotu v ochraně služeb ekosystémů;
- dát nejvyšší prioritu zamezení ztrát přírodních ekosystémů, poté obnově ekosystémů a nakonec, jestliže předcházející dva typy akcí nejsou možné, kompenzaci ztrát prostřednictvím akcí, které časem povedou k čistému zisku v ekologických službách;
- zvažovat integrovanou strategii pro správu území, vod a ekosystémů, která podporuje ochranu a udržitelné využívání sociálně spravedlivým způsobem;
- přijímat opatření k zachování všech endemických nebo ohrožených druhů nebo přírodních stanovišť, které mohou být negativně ovlivněny;
- osvojit si plánovací, návrhovou a provozní praxi zohledňující možné environmentální zátěže vyplývající z jejích rozhodnutí o využití území, včetně rozhodnutí spojených se zemědělským a městským rozvojem;
- zahrnout ochranu přírodních stanovišť, mokřadů, lesa, biokoridorů, chráněných území a zemědělské půdy do rozvoje stavebního prostředí (prostředí výstavby)<sup>[88][116][120]</sup>
- osvojit si udržitelnou zemědělskou, rybářskou, chovatelskou (péče o zvířata) a lesnickou praxi tak, jak je definována v nejvýznamnějších normách a certifikačních schématech (programech);
- využívat postupně zvyšující se podíl produktů od dodavatelů, kteří splňují požadavky norem a certifikačních systémů (příklady viz Příloha A a Bibliografie); a
- vyhnout se přístupům, které vedou k vyhubení druhů nebo k šíření či nárůstu počtu invazních
- identify potential adverse impacts on ecosystem services and biodiversity and take measures to eliminate or minimize these impacts;
- where feasible and appropriate, participate in market mechanisms to internalize the cost of environmental burdens caused and create economic value in protecting ecosystem services;
- give highest priority to avoiding the loss of natural ecosystems, then to restoring ecosystems, and finally, if the former two actions are not possible, to compensating for losses through actions that will lead to a net gain in **ecological services** over time;
- consider an integrated strategy for the administration of land, water and ecosystems that promotes conservation and sustainable use in a socially equitable way;
- take measures to preserve any endemic or endangered species or habitats that may be adversely affected;
- adopt planning, design and operating practices considering the possible environmental burdens resulting from its land use decisions, including decisions related to agricultural and urban development;
- incorporate the protection of natural habitat, wetlands, forest, wildlife corridors, protected areas and agricultural lands into the development of the **built environment**<sup>[88][116][120]</sup>;
- adopt sustainable agricultural, fishing, animal welfare and forestry practices as defined in leading standards and certification schemes;
- progressively use a greater proportion of products from suppliers meeting the requirements of standards and certification schemes (see for example Annex A and Bibliography); and
- avoid approaches that lead to the extinction of species or the distribution or **proliferation** of

druhů.

invasive species.

## 6.6 Čestná (korektní) výrobní praxe

- organizace měla poskytovat ucelené, přesné, pochopitelné a porovnatelné informace o:
  - všech relevantních aspektech produktů, včetně finančních a investičních produktů, v ideálním případě v rámci celého životního cyklu produktu;
  - klíčových aspektech kvality produktů, stanovené pomocí standardizovaných procedur zkoušení a kde je to možné, porovnané s průměrnou výkonností nebo nejlepší praxí. Poskytování takových informací by mělo probýhat pouze v případech, kdy je relevantní, praktické a kdy to může spotřebiteli pomoci;
  - aspektech zdraví a bezpečnosti produktů jako jsou nebezpečné materiály a nebezpečné chemické látky obsažené, nebo dodávané s produkty a
  - v případě domácího nebo zahraničního prodeje na dálku (včetně internetového prodeje, elektronického obchodu a poštovních objednávek), fyzickou adresu organizace, telefonní čísla a e-mailové adresy.
- organizace měla užívat smlouvy, které:
  - neobsahují nespravedlivé smluvní podmínky, jako jsou omezení nebo zrušení záruky, právo jednostranně měnit ceny a podmínky, přenášení rizika platební neschopnosti na spotřebitele nebo nadměrně dlouhé smlouvy a
  - poskytují jasné a dostatečné informace o cenách, podmínkách a nákladech.

### 6.7.4 Problém týkající se spotřebitelů 2: Ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitelů

#### 6.7.4.1 Popis problému

Ochrana zdraví a bezpečnosti spotřebitelů zahrnuje poskytování produktů, které jsou bezpečné a které při svém určeném, nebo předpokládatelném použití nebo spotřebě nepředstavují pro spotřebitele nepřijatelné riziko. Důležitou součástí ochrany zdraví a bezpečnosti jsou také jasné pokyny pro bezpečné použití.

Rychlé tempo změn v návrhu a konstrukci produktů a použitých materiálech znamená, že produkty mohou být používány již v době, kdy ještě neexistují dostatečné požadavky pedpisů na bezpečnost. Globalizace vedla k nárůstu mezinárodního pohybu produktů. To vytváří tlak na tvorbu základních postupů pro testování a na vytváření předpisů.

Dopad produktů organizace na zdraví a bezpečnost

## 6.6 Fair operating practices

- provide complete, accurate, understandable and comparable information on:
  - all relevant aspects of products or services, including financial and investment products, ideally taking into account the full life cycle;
  - the key quality aspects of products and services determined using standardized test procedures, and compared, when possible, to average performance or best practice. Provision of such information should be limited to circumstances where it is appropriate and practical and would assist consumers;
  - health and safety aspects of products and services, such as hazardous materials and hazardous chemicals contained in or released by products; and
  - the organization's physical address, telephone number and e-mail address, when using domestic or cross-border distance selling, including by means of the Internet, e-commerce, or mail order.
- use contracts that:
  - do not include unfair contract terms, such as the exclusion of liability, the right to unilaterally change prices and conditions, the transfer of risk of insolvency to consumers or unduly long contract periods; and
  - provide clear and sufficient information about prices, terms, conditions and costs.

### 6.7.4 Consumer issue 2: Protecting consumers' health and safety

#### 6.7.4.1 Description of the issue

Protection of consumers' health and safety involves the provision of products and services that are safe and that do not carry unacceptable risk of harm when used or consumed by consumers as directed or indicated, or when they are misused in a reasonably foreseeable way. Clear instructions for safe use are also an important part of the protection of health and safety.

The rapid pace of change in product design, construction and materials means that products and services may be in use before appropriate regulatory safety requirements are in place. Globalization has led to the increase in cross-border movement of products and sourcing of services, which puts strain on regulatory and testing resources.

An organization's reputation may be directly affected

spotřebitelů může mít přímý vliv na její pověst.

Produkty by měly být bezpečné, bez ohledu na to, zda existují legislativní požadavky na jejich bezpečnost. Bezpečnost zahrnuje předvídání potenciálních rizik, která by mohla vést ke ohrožení nebo poškození. Protože ne všechna rizika lze předvídat, opatření na ochranu bezpečnosti zahrnují mechanismy stahování produktů.

#### 6.7.4.2 Související opatření nebo očekávání

Při ochraně zdraví a bezpečnosti spotřebitelů by měla organizace učinit následující opatření. Měla by při tom věnovat zvláštní pozornost ohroženým skupinám, které nemusí být schopny rozpoznat nebo posoudit potenciální nebezpečí. Měla by:

- poskytovat produkty, které jsou za normálních a rozumně předvídatelných podmínek užití bezpečné pro uživatele, jejich majetek, další osoby a životní prostředí;
- posuzovat přiměřenost zákonů, předpisů, norem a dalších specifikací v oblasti bezpečnosti a zdraví, aby si byla jista, že zohledňují všechny aspekty zdraví a bezpečnosti. Organizace by měly jít nad rámec těchto minimálních požadavků na bezpečnost v případě, že existují důkazy, že vyšší požadavky mohou zajistit výrazně vyšší ochranu. Takové situace mohou vyplývat z nehod, které vznikly u produktů, které jsou v souladu s minimálními požadavky, nebo z existence produktů nebo návrhů produktů, které mohou snížit četnost a závažnost nehod;
- minimalizovat rizika v rámci návrhu produktů:
  - identifikovat potenciální skupiny uživatelů a věnovat zvláštní pozornost ohroženým skupinám;
  - identifikovat zamýšlené použití a rozumně předvídatelné použití produktu nebo procesu a nebezpečí, která vznikají ve všech fázích a za všech podmínek použití produktu;
  - odhadnout a zhodnotit rizika, která vyplývají z identifikovaných nebezpečí u všech identifikovaných uživatelů nebo skupin uživatelů, včetně těhotných žen a
  - snižovat rizika prostřednictvím následující posloupnosti priorit: bezpečný návrh, ochranná zařízení a informace pro uživatele.
- se při vytváření produktů vyhnout použití chemikálií, které jsou klasifikované jako karcinogeny, mutageny, toxické pro reprodukci, nebo které jsou trvanlivé a bioakumulativní. Pokud jsou takové produkty nabízeny k prodeji, měly by být jasně označeny;
- v případě, že je to proveditelné a vhodné a v případě, že to může pomoci spotřebitelům, provádět posuzování rizik produktů v oblasti lidského zdraví ještě před tím, než jsou použity nové materiály nebo metody výroby nebo poskytování služby a případně poskytovat relevantní dokumentaci;

by the impact on consumers' health and safety of its products and services.

Products and services should be safe, regardless of whether or not legal safety requirements are in place. Safety includes anticipation of potential risks to avoid harm or danger. As not all risks can be foreseen, measures to protect safety include mechanisms for product withdrawal and recall.

#### 6.7.4.2 Related actions and/or expectations

In protecting the health and safety of consumers, an organization should take the following actions and pay special attention to vulnerable groups that might not have the capacity to recognize or assess potential dangers. It should:

- provide products and services that, under normal and reasonably foreseeable conditions of use, are safe for users, their property, other persons and the environment;
- assess the adequacy of health and safety laws, regulations, standards and other specifications to address all health and safety aspects. Organizations should go beyond these minimum safety requirements where there is evidence that these higher requirements would achieve significantly better protection, as indicated by the occurrence of accidents involving products or services that conform to the minimum requirements, or the availability of products or product designs that can reduce the number and/or severity of accidents;
- minimize risks in the design of products:
  - identify the likely user group(s) and give special care to vulnerable groups;
  - identify the intended use and the reasonably foreseeable misuse of the product, process or service and hazards arising in all the stages and conditions of use of the product or service;
  - estimate and evaluate the risk to each identified user/contact group, including pregnant women, arising from the hazards identified; and
  - reduce the risk by using the following order of priority: inherently safe design, protective devices and information for users.
- in product development, avoid the use of chemicals that are classified as carcinogenic, mutagenic, toxic for reproduction, or that are persistent and bio-accumulative. If such products are offered for sale, they should be clearly labelled;
- where practical and appropriate and where it would assist consumers, perform a human health risk assessment of products and services before the introduction of new materials or production methods and, when appropriate, make relevant documentation available;

- navíc k textovým informacím zprostředkovat spotřebitelům nezbytné informace ohledně bezpečnosti prostřednictvím značení, v ideálním případě mezinárodně odsouhlaseného;
  - instruovat spotřebitele ohledně správného použití produktů a informovat je o rizicích zamýšleného nebo předvídatelného použití;
  - přijmout opatření, která zabraňují tomu, aby se produkty staly nebezpečnými nesprávným použitím nebo skaldováním u spotřebitelů a
  - v případě, že produkt po svém umístění na trh představuje nepředvídané nebezpečí, má vážný nedostatek nebo obsahuje matoucí nebo nesprávné informace, stáhnout všechny produkty, které jsou ještě v distribučním řetězci a stáhnout také všechny dodané produkty prostřednictvím vhodných opatření a médií, kterými lze kontaktovat osoby, které si produkt pořídily.
- convey vital safety information to consumers, wherever possible using symbols, preferably internationally agreed ones, in addition to the textual information;
  - instruct consumers in the proper use of products and inform them of the risks involved in intended or normally foreseeable use;
  - adopt measures that prevent products from becoming unsafe through improper handling or storage while in the care of consumers; and
  - when a product, after having been placed on the market, presents an unforeseen hazard, has a serious defect or contains misleading or false information, withdraw all products that are still in the distribution chain, and recall products using appropriate measures and media to reach people who purchased the product.

### 6.7.5 Problém týkající se spotřebitelů 3: Udržitelná spotřeba

#### 6.7.5.1 Popis problému

Udržitelná spotřeba je spotřeba produktů a zdrojů v míře konzistentní s udržitelným rozvojem. Tento koncept byl představen v osmém principu Rio Declaration on Environment and Development, který stanovuje, že aby bylo možné dosáhnout udržitelného rozvoje a vyšší kvality života všech lidí, měly by státy omezovat, nebo eliminovat neudržitelné vzory výroby, poskytování služeb a spotřeby. Udržitelná spotřeba také zahrnuje starost o etické chování ohledně blaha zvířat.

Role organizace v udržitelné spotřebě vychází z produktů, které nabízí, procesů výroby a poskytování služeb, které používá a povahy informací, které poskytuje spotřebitelům.

Současná úroveň spotřeby je jasně neudržitelná, přispívá k poškozování životního prostředí a plýtvání zdroji. Spotřebitelé hrají ústřední roli v udržitelné spotřebě prostřednictvím svých nákupních rozhodnutí.

#### 6.7.5.2 Související opatření nebo očekávání

Aby přispívala k udržitelné spotřebě, měla by organizace podle okolností:

- nabízet spotřebitelům společensky a environmentálně prospěšné produkty a snižovat negativní dopady na životní prostředí a společnost prostřednictvím:
  - nabízení produktů, které fungují co nejúčinněji v rámci celého životního cyklu;
  - chovu zvířat způsobem, který respektuje jejich fyzickou integritu a nezahrnuje krutost;
  - kde je to možné, eliminace nebo minimalizace jakýchkoli negativních dopadů produktů na zdraví a

### 6.7.5 Consumer issue 3: Sustainable consumption

#### 6.7.5.1 Description of the issue

Sustainable consumption is consumption of products and resources at rates consistent with sustainable development. The concept was promoted by Principle 8 of the Rio Declaration on Environment and Development, which states that to achieve sustainable development and a higher quality of life for all people, states should reduce and eliminate unsustainable patterns of production and consumption. Sustainable consumption also encompasses a concern for ethical behaviour regarding animal welfare.

An organization's role in sustainable consumption arises from the products and services it offers, the production processes it uses and the nature of the information it provides to consumers.

Current rates of consumption are clearly unsustainable, contributing to environmental damage and resource depletion. Consumers play a pivotal role in fostering sustainable development through their purchasing decisions.

#### 6.7.5.2 Related actions and/or expectations

To contribute to sustainable consumption, organizations, where appropriate, should:

- offer consumers socially and environmentally beneficial products and services and reduce adverse impacts on the environment and society by:
  - offering products and services that operate as efficiently as possible, considering the full life cycle;
  - breeding and keeping animals in a way that respects their physical integrity and avoids cruelty;
  - eliminating, where possible, or minimizing any negative health and environmental impacts of pro-

životní prostředí, jako je hluk nebo odpady;

- navrhování produktů a jejich balení tak, že je co nejvíce zjednodušeno jejich opětovné použití, oprava nebo recyklace a v případě, že je to možné, nabízení nebo navrhování recyklace a likvidačních služeb;
- poskytování spotřebitelům a zákazníkům viditelných informací o životním prostředí a společenských faktorech, které se vztahují k produkci a dodávání produktů, včetně informací o efektivnosti využití zdrojů v rámci celého hodnotového řetězce (pokud to je relevantní);
- poskytování informací o společenské odpovědnosti organizací, poskytujících produkty;
- poskytování informací o udržitelnosti produktů, včetně informací o výkonnosti, zemi původu, energetické účinnosti (kde je to možné), obsahu ingrediencí (v případě, kde je to relevantní včetně geneticky modifikovaných organismů), dopadech na zdraví, aspektech vztahujících se k blahu zvířat, bezpečném použití, údržbě, skaldování a likvidace produktů a jejich obalů a
- používání systémů ekoznačení nebo jiných způsobů srovnávání při sdělování environmentálních a sociálních kvalit produktů a
- umožňovat spotřebitelům přístup k produktům s využitím principů univerzální konstrukce, například prostřednictvím:
  - navrhování produktů které mohou být flexibilně používány osobami s různým nářadím, přístupem nebo schopnostmi a poskytování informací o jejich dostupnosti a
  - poskytování informací o produktech, které jsou dostupné pro handicapované osoby.

ducts and services, such as noise and waste;

- designing products and packaging so that they can be easily reused, repaired or recycled and, if possible, offering or suggesting recycling and disposal services;
- providing consumers and customers with traceable information about the environmental and social factors related to production and delivery of their products or services, including information on resource efficiency where relevant, taking the value chain into account;
- providing consumers with information about the social responsibility of organizations providing products and services;
- providing consumers with information about the sustainability of products and services, including on performance, country of origin, energy efficiency (where applicable), contents or ingredients (including, where relevant, use of genetically modified organisms), impacts on health, aspects related to animal welfare, safe use, maintenance, storage and disposal of the products and their packaging; and
- making use of eco-label schemes and/or other benchmarks to communicate the environmental and social qualities of products and services; and
- give consumers access to products and services, using the principles of universal design, for example, by:
  - designing products that can be used flexibly by people with different tools, access or abilities and providing information on their accessibility; and
  - providing information about products and services that is accessible to people with disabilities.

#### **6.7.6 Problém týkající se spotřebitelů 4: Služby zákazníkům, podpora a řešení sporů**

##### **6.7.6.1 Pops problému**

Služby zákazníkům, podpora, vyřizování stížností a řešení sporů jsou mechanismy, které organizace využívá k řešení potřeb spotřebitelů poté, co jsou produkty koupeny nebo dodány. Takové mechanismy zahrnují záruky a garance, technickou podporu ohledně použití, stejně jako podmínky vracení, opravy a údržby.

Produkty, které neposkytují uspokojivou výkonnost, ať už z důvodů vad nebo poruch nebo jako výsledek nesprávného použití, mohou vést k porušení práv spotřebitelů, stejně jako k plýtvání penězi, zdroji a časem.

Poskytovatelé produktů mohou zvyšovat spokojenost spotřebitelů a snižovat počet stížností prostřednictvím vyšší kvality nabízených produktů. Měly by spotřebitelům poskytovat jasné instrukce ohledně správného použití

#### **6.7.6 Consumer issue 4: Consumer service, support, and dispute resolution**

##### **6.7.6.1 Description of the issue**

Consumer service, support, complaint and dispute resolution are the mechanisms an organization uses to address the needs of consumers after products and services are bought or provided. Such mechanisms include warranties and guarantees, technical support regarding use, as well as provisions for return, repair and maintenance.

Products or services that do not provide satisfactory performance, either because of flaws or breakdowns or as a result of misuse, may result in a violation of consumer rights as well as a waste of money, resources and time.

Providers of products or services can increase consumer satisfaction and reduce levels of complaints by offering high quality products and services. They should provide clear advice to consumers on appro-

tí a možných odškodněních v případě vadné výkonnosti. Mohou také monitorovat efektivnost svých poprodejních služeb, podpory a postupů řešení sporů prostřednictvím dotazování u svých uživatelů.

#### 6.7.6.2 Související opatření nebo očekávání

Organizace by:

- měla provádět předběžná opatření k předcházení stížnostem prostřednictvím možnosti vrátit produkty ve stanoveném časovém úseku nebo možnosti dalších vhodných opravných prostředků a to i spotřebitelům, kteří si pořízují produkty prostřednictvím vzdáleného prodeje;
- měla přezkoumávat stížnosti a zlepšovat postupy odezvy na ně;
- měla, je-li to relevantní, nabízet záruky, které překračují časové úseky garantované zákonem a které jsou vhodné vzhledem k předpokládané životnosti produktu;
- měla jasně sdělovat spotřebitelům, jakým způsobem mohou získat poprodejní služby a podporu a jak mohou využít řešení sporů a nápravné mechanismy;
- měla nabízet přiměřenou a účinnou podporu a asistenční systém;
- měla nabízet údržbu a opravu za přiměřenou cenu a zpřístupnit informace o očekávané dostupnosti náhradních součástí a
- měla používat alternativní řešení sporů, řešení konfliktů a nápravné postupy, které jsou založeny na národních nebo mezinárodních normách, jsou bezplatné a způsobují spotřebitelům minimální náklady a které nevyžadují, aby se spotřebitelé vzdaly svého práva hledat právní řešení.

#### Box 11 Řešení sporů

Součástí řady norem managementu kvality ISO 9000 jsou také tři normy, které obsahují návod k: pravidlům chování pro zvýšení spokojenosti zákazníka, která jsou navrhována tak, aby snižovala pravděpodobnost vzniku stížností; vyřizování stížností a externímu řešení sporů v situacích, kdy nemohou být stížnosti vyřízeny interně. Společně tyto tři normy poskytují systematický přístup k předcházení a vyřizování stížností a řešení sporů. Organizace mohou využít jednu, dvě nebo všechny tyto normy a to v závislosti na okolnostech a jejich potřebách. Návod, obsažený v těchto normách, může organizacím pomoci při plnění jejich povinností poskytovat spotřebitelům opravné prostředky a možnost být vyslyšeni. Jedná o následující normy:

- ISO 10001, *Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro pravidla chování pro organizace*. V případě, že organizace poskytují zákazníkům předběžné závazky ohledně jejich produktů (pravidla chování), snižují pravděpodobnost vzniku stížností. V případě, že stížnost vznikne, pomáhá

přípate use and recourse or remedies for faulty performance. They can also monitor the effectiveness of their after-sales services, support and dispute resolution procedures by surveys of their users.

#### 6.7.6.2 Related actions and/or expectations

An organization should:

- engage in precautionary measures to prevent complaints by offering consumers, including those who obtain the products through distance selling, the option to return products within a specific time period or obtain other appropriate remedies;
- review complaints and improve practices in response to these complaints;
- if relevant, offer warranties that exceed periods guaranteed by law and are appropriate for the expected length of product life;
- clearly communicate to consumers how they can access after-supply services and support as well as dispute resolution and redress mechanisms;
- offer adequate and efficient support and advice systems;
- offer maintenance and repair at a reasonable price and make information readily accessible on the expected availability of spare parts for products; and
- make use of alternative dispute resolution, conflict resolution and redress procedures that are based on national or international standards, are free of charge or are at minimal cost to consumers, and that do not require consumers to waive their rights to seek legal recourse.

#### Box 11 Dispute resolution

As part of the ISO 9000 family of quality management standards, there is a set of three guidance standards pertaining to: customer satisfaction codes designed to decrease the likelihood of complaints arising, for complaints handling and for external dispute resolution in those situations where the complaints cannot be resolved within the organization. Taken together, the three standards provide a systematic approach to customer complaints prevention and handling and dispute resolution. Organizations can also use one or two of these standards, depending on their needs and circumstances. The guidance in these standards assists organizations in meeting their obligations to provide consumers with redress and give them an opportunity to be heard. The standards operate as follows:

- ISO 10001, *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organization*. When organizations provide customers with up-front commitments concerning their products and services (codes), they decrease the likelihood of complaints arising. If complaints arise,



obsah pravidel stranám při porozumění očekávání a správnému chování. Norma pomáhá organizacím při vytváření a implementaci efektivních, spravedlivých a přesných pravidel chování.

ISO 10002, *Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích*. Tato mezinárodní norma poskytuje návod k tomu, jak mohou organizace spravedlivě a efektivně nakládat se stížnostmi ohledně jejich produktů. Systematický přístup při vyřizování stížností může hrát důležitou roli při zvyšování spokojenosti zákazníka.

ISO 10003, *Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro externí řešení sporů organizací*. Tato mezinárodní norma se věnuje takovým situacím, kdy organizace musí být schopny vyřídit stížnost pomocí interních procesů vyřizování stížností. Pro tyto situace poskytuje návod, týkající se vytváření a implementace efektivních procesů externího řešení sporů, jako jsou mediace, arbitráž nebo služby ombudsmana.

the content of codes assists the parties in understanding the expectations of appropriate behaviour. The standard assists organizations in developing and implementing effective, fair and accurate codes of conduct.

ISO 10002, *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations*. This International Standard provides guidance on how organizations can fairly and effectively address complaints about their products or services. A systematic approach to complaints handling can play an important role in enhancing customer satisfaction.

ISO 10003, *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations*. This International Standard addresses those situations where organizations have been unable to resolve complaints through their internal complaints handling mechanisms. It does this by providing guidance concerning the development and implementation of effective external dispute resolution processes such as mediation, arbitration or ombuds services.

## 6.7.7 Problém týkající se spotřebitelů 5: Ochrana dat a soukromí spotřebitelů

### 6.7.7.1 Popis problému

Ochrana dat a soukromí spotřebitelů má chránit práva spotřebitelů na soukromí, prostřednictvím omezování typů informací, které jsou shromažďovány a způsobů, kterými jsou tyto informace získávány, používány a zabezpečovány.

Rosotoucí využití elektronické komunikace, včetně elektronických finančních transakcí, stejně jako růst rozsáhlých databází, zvyšují zájem o ochranu soukromí spotřebitelů, zejména s ohledem na informace, které lze přiřadit ke konkrétní osobě.

Organizace mohou podporovat udržování své pověsti a důvěry spotřebitelů prostřednictvím používání důsledného systému získávání, používání a ochrany dat spotřebitelů.

### 6.7.7.2 Související opatření nebo očekávání

Pro ochranu sběru a zpracovávání osobních dat před narušením soukromí by organizace:

- měla omezovat sběr osobních dat na informace, které jsou nezbytné pro poskytování produktů nebo které jsou poskytované plně informovaným spotřebitelem na základě jeho dobrovolného souhlasu;
- měla získávat data legálními a čestnými způsoby;
- měla specifikovat účel, pro který jsou osobní data sbírána a to buď před, nebo v okamžiku sběru těchto dat;
- neměla zveřejňovat, zpřístupňovat nebo jiným způsobem používat osobní data pro jiné, než specifikované účely, včetně marketingu, mimo případy, kdy je

## 6.7.7 Consumer issue 5: Consumer data protection and privacy

### 6.7.7.1 Description of the issue

Consumer data protection and privacy are intended to safeguard consumers' rights of privacy by limiting the types of information that are gathered and the ways in which such information is obtained, used and secured.

Increasing use of electronic communication, including for financial transactions, as well as growth in large-scale databases, raises concerns about how consumer privacy can be protected, particularly with respect to personally identifiable information.

Organizations can help to maintain their credibility and the confidence of consumers through the use of rigorous systems for obtaining, using and protecting consumer data.

### 6.7.7.2 Related actions and/or expectations

To prevent personal data collection and processing from infringing privacy, an organization should:

- limit the collection of personal data to information that is either essential for the provision of products or services or provided with the informed and voluntary consent of the consumer;
- obtain data by lawful and fair means;
- specify the purpose for which personal data are collected, either before or at the time of data collection;
- not disclose, make available or otherwise use personal data for purposes other than those specified, including marketing, except with the informed

takové použití odsouhlaseno plně informovaným spotřebitelem na základě jeho dobrovolného souhlasu nebo na základě zákona;

- měla spotřebitelům dávat právo ověřovat si, zda organizace má nějaká data, která se k nim vztahují a odvolávat se proti tomu v souladu se zákonem. V případě, že je takové odvolání úspěšné, měla by být tato data vymazána, opravena, doplněna nebo změněna;
- měla chránit osobní data přiměřenými bezpečnostními prostředky;
- měla být otevřená ohledně vývoje, postupů a politik týkajících se osobních dat a měla by poskytovat rychle dostupné způsoby zjišťování existence, povahy a hlavního použití osobních dat a
- měla zveřejňovat identitu a adresu osoby, odpovědné za ochranu dat v organizaci (někdy je tato osoba nazývána ředitel pro oblast dat) a zajistit, že je tato osoba odpovědná za soulad s výše uvedenými opatřeními.

#### **6.7.8 Problém týkající se spotřebitelů 6: Přístup k nezbytným službám**

##### **6.7.8.1 Popis problému**

Přestože je za zajišťování dodržování práva na uspokojování základních potřeb odpovědný stát, existuje mnoho oblastí nebo podmínek, kdy stát zabezpečení tohoto práva nezajišťuje nebo zajistit nemůže. I v případě, kdy existuje zabezpečení uspokojování základních potřeb, nemusí být právo na nezbytné služby, jako je elektřina, plyn, voda a telefon, plně zajištěno. Organizace může přispívat k zajištění tohoto práva.

##### **6.7.8.2 Související opatření nebo očekávání**

Organizace, která dodává nezbytné služby by:

- neměla odepírat nezbytné služby na základě neplacení bez toho, aby dala spotřebitelům možnost žádat o přiměřený časový rámec pro vyrovnaní plateb;
- měla při nastavování priorit a poplatků nabízet tarif, který poskytuje podporu pro ty, kteří ji potřebují;
- měla fungovat transparentním způsobem a měla by poskytovat informace vztahující se ke kalkulaci cen a poplatků;
- se neměla uchýlit k hromadnému odepření služeb, v případě nezaplacení účtů kolektivně placených skupinou spotřebitelů, protože toto odepření služeb penalizuje všechny spotřebitele bez ohledu na to, kdo zaplatil a kdo ne;
- měla řídit jakékoli omezení nebo přerušení dodávek spravedlivým způsobem tak, aby se vyhla diskriminaci jakékoli skupiny spotřebitelů a
- měla neustále udržovat a aktualizovat systém, který

and voluntary consent of the consumer or by the authority of law;

- provide consumers with the right to confirm whether the organization has data relating to them and to challenge this data, as defined in law. If the challenge is successful, the data should be erased, rectified, completed or amended;
- protect personal data by reasonable security safeguards;
- open about developments, practices and policies with respect to personal data, and provide readily available ways of establishing the existence, nature and main uses of personal data; and
- disclose the identity and usual location of the person responsible for data protection in the organization (sometimes called the data controller), and hold this person accountable for complying with the above measures.

#### **6.7.8 Consumer issue 6: Access to essential services**

##### **6.7.8.1 Description of the issue**

Although the state is responsible for ensuring that the right to satisfaction of basic needs is respected, there are many locations or conditions in which the state does not or cannot ensure that this right is protected. Even where satisfaction of some basic needs is protected, the right to essential services, such as electricity, gas, water, and telephone, may not be fully protected. An organization can contribute to the fulfilment of this right.

##### **6.7.8.2 Related actions and/or expectations**

An organization that supplies essential services should:

- not disconnect essential services for non-payment without providing the consumers with the opportunity to seek reasonable timeframes to make the payment;
- in setting priorities and charges, offer a tariff that will provide a subsidy to those who are in need;
- operate in a transparent manner, providing information related to the setting of prices and charges;
- not resort to collective disconnection of services that penalize all consumers regardless of payment, in cases of non-payment of bills payable collectively by a group of consumers;
- manage any curtailment or interruption of supply in an equitable manner, avoiding discrimination against any groups of consumers; and
- continuously maintain and upgrade their systems

pomáha předcházet přerušení dodvek služeb.

to help prevent disruption of service.

### **6.7.9 Problém týkající se spotřebitelů 7: Vzdělávání a vědomí závažnosti**

### **6.7.9 Consumer issue 7: Education and awareness**

#### **6.7.9.1 Popis problému**

Inciciativy ohledně vzdělávání a vědomí závažnosti umožňují, aby byly spotřebitelé dobře informovaní, vědomí si svých práv a odpovědností, aby častěji přebírali aktivní roli a byli schopni činit informovaná nákupní rozhodnutí a odpovědně spotřebovávali. Zvláštní potřebu vzdělávání a zvýšené vědomí závažnosti mají znevýhodnění spotřebitelé ve venkovských i městských oblastech. To zahrnuje nízkopříjmové spotřebitele a spotřebitele s nízkou, nebo nulovou gramotností.

#### **6.7.9.1 Description of the issue**

Education and awareness initiatives enable consumers to be well informed, conscious of their rights and responsibilities, more likely to assume an active role and to be able to make knowledgeable purchasing decisions and consume responsibly. Disadvantaged consumers in both rural and urban areas, including low-income consumers and those with low or non-existent literacy levels, have special needs for education and increased awareness.

Cílem vzdělávání spotřebitelů není jen předávání znalostí, ale také poskytování praxe v chování se podle těchto vědomostí. To zahrnuje rozvoj dovedností při posuzování produktů a srovnávání produktů. Jeho záměrem je také zvyšování vědomí závažnosti dopadů spotřebních rozhodnutí na ostatní a na udržitelný rozvoj. Vzdělávání nezabývá organizaci odpovědnosti za škodu, která je spotřebiteli způsobena při používání produktů.

The aim of consumer education is not only to transfer knowledge, but also to provide practice in acting on this knowledge, including developing skills for assessing products and services and for making comparisons. It is also intended to raise awareness about the impact of consumption choices on others and on sustainable development. Education does not exempt an organization from being responsible if a consumer is harmed when using products and services.

#### **6.7.9.2 Související opatření nebo očekávání**

Při vzdělávání spotřebitelů by organizace měla podle okolností zohledňovat:

- zdraví a bezpečnost, včetně nebezpečí produktu;
- informace o příslušných předpisech, způsobech odvolání se a agenturách a organizacích na ochranu spotřebitele;
- značení produktů a informace poskytované v manuálech a instrukcích;
- informace o váhách a mírách, cenách, kvalitě, podmínkách úvěru a dostupnosti nezbytných služeb;
- finanční a investiční produkty;
- ochranu životního prostředí;
- účinnost použitých materiálů, energie a vody;
- udržitelnou spotřebu a
- likvidaci obalů produktů.

#### **6.7.9.2 Related actions and/or expectations**

In educating consumers, an organization, when relevant, should address:

- health and safety, including product hazards;
- information on appropriate regulations, ways of obtaining redress and agencies and organizations for consumer protection;
- product and service labelling and information provided in manuals and instructions;
- information on weights and measures, prices, quality, credit conditions and availability of essential services;
- financial and investment products;
- environmental protection;
- efficient use of materials, energy and water;
- sustainable consumption; and
- disposal of packages and products.

### **6.8 Občanská angažovanost a rozvoj komunity (Komunitní angažovanost a rozvoj)**

### **6.8 Community involvement and development**

#### **6.8.1 Přehled občanské angažovanosti a rozvoje komunity**

#### **6.8.1 Overview of community involvement and development**

#### **(Přehled problematiky komunitní angažovanosti a rozvoje)**

Dnes je obecně uznáváno, že by organizace měla mít vazby na komunitu, ve které působí. Tyto vazby mohou být založeny na občanské angažovanosti a přispívání k rozvoji komunity. občanská angažovanost a rozvoj komunity jsou integrální součástí udržitelného rozvoje.

It is widely accepted today that organizations should have a relationship with the communities in which they operate. This relationship may be based on community involvement to contribute to community development. Community involvement and develop-

Občanská angažovanost – individuální, nebo prostřednictvím asociací, které usilují o zlepšení veřejného života – pomáhá upevňovat společnost. Organizace, které se zdvořilým způsobem zapojují do fungování komunit a jejich institucí vyjadřují a upevňují demokratické a občanské hodnoty.

*(V současnosti se všeobecně uznává, že organizace by měly rozvíjet vztahy s komunitami, v nichž působí. Takový vztah může být založen na angažovanosti vedené s cílem přispět k rozvoji komunity. Komunitní angažovanost a rozvoj komunity jsou nedílnou součástí požadavku na udržitelný rozvoj v obecném měřítku. Komunitní angažovanost – ať individuální nebo prostřednictvím sdružení, která se snaží rozvíjet společenské dobro – pomáhá posilovat občanskou společnost. Organizace, které se vhodným způsobem zapojují do života komunity a jejích institucí, vyjadřují a posilují demokratické a občanské hodnoty.)*

Pro účely této kapitoly „komunita“ obecně znamená residenční nebo jiné společenské osídlení, které se nachází ve fyzickém sousedství sídla, nebo sídel organizace. Za určitých podmínek může být však tento termín definován a chápán širěji, například jako virtuální komunita zabývající se určitou etnickou skupinou nebo rozvojovým problémem. Vztahy s komunitou se budou lišit podle podstaty, velikosti a mise organizace.

*(Pro účely tohoto článku se „komunitou“ obecně myslí sídelní a jiná sociální společenství, nacházející se ve fyzické blízkosti základny nebo základny dané organizace. Za určitých okolností by nicméně mohl být tento výraz definován a chápán v širším smyslu, například ve smyslu virtuální komunity spojené s určitou etnickou skupinou nebo rozvojovou problematikou. Vztahy s komunitou se budou lišit podle povahy, velikosti a poslání organizace.)*

## 6.8.2 Principy a náměty ke zvážení

### **(Zásady a úvahy)**

Občanská angažovanost jde nad rámec identifikování a zapojení zainteresovaných stran ve vztahu k dopadům činnosti organizace. Zahrnuje také podporu a identifikování se s komunitou. Ze všeho nejdůležitější je, že znamená přijetí hodnot komunity. Občanská angažovanost by měla vycházet z uznání, že je organizace zainteresovanou stranou komunity a že má s ostatními členy komunity společný zájem. Efektivní občanská angažovanost může zvýšit jak kvalitu života komunity, tak schopnost organizace dosahovat svého účelu (to je někdy nazýváno „společenská licence pro fungování“). Občanská angažovanost je také klíčovým podpůrným prostředkem pro organizaci při identifikování způsobů, kterými může nejefektivněji přispívat k rozvoji komunity.

*(Komunitní angažovat jde za hranice prosté identifikace a zapojení zúčastněných stran s ohledem na dopad provozní činnosti dané organizace; zahrnuje rovněž podporu komunity a ztotožnění se s ní. Především pak znamená uznání hodnoty příslušné komunity. Komunitní angažovanost organizace by měla vycházet z uznání, že organizace je součástí komunity a že má významné společné zájmy se všemi členy komunity. Efektivní ko-*

ment are both integral parts of broader sustainable development. Community involvement – either individually or through associations seeking to enhance the public good – helps to strengthen civil society. Organizations that engage in a respectful manner with the community and its institutions reflect and reinforce democratic and civic values.

For the purposes of this clause, “community” generally refers to the residential or other social settlement located in physical proximity to the organization’s base or bases. However, in some circumstances the term might be defined and understood on a wider basis, for instance a virtual community concerned with a particular ethnic group or development issue. Relationships with the community will vary according to the nature, size and mission of an organization.

## 6.8.2 Principles and considerations

Community involvement goes beyond identifying and engaging stakeholders in relation to the impacts of an organization’s operations; it also encompasses support of and identification with the community. Above all, it entails acknowledging the value of the community. An organization’s community involvement should arise out of recognition that the organization is a stakeholder in the community having significant common interests with all members of the community. Effective community involvement can increase both the quality of community life and the ability of the organization to achieve its own purposes (sometimes referred to as “social licence to operate”). Community involvement is also the key means of helping an organization to identify the ways that it can most effectively contribute to community development.

*munitní angažovanost může přispět jak ke zvýšení kvality komunitního života tak schopnosti organizace dosáhnout svých vlastních záměrů (někdy označovaných jako "sociální oprávnění k vlastní provozní činnosti"). Komunitní angažovanost je také klíčovým prostředkem, který organizaci pomáhá nacházet způsoby, jak co nejefektivněji přispět k rozvoji komunity.)*

Přispívání organizace k rozvoji komunity podporuje prosazování vyšší životní úrovně komunity. Rozvoj je zlepšování kvality života populace. Skládá se z růstu a diversifikace ekonomických aktivit, které lépe uspokojí potřeby společnosti. Rovnoměrné rozdělování výstupů ekonomického růstu je také nezbytné pro odstranění chudoby a nerovnoprávnosti, realizaci ekonomických a sociálních práv lidí a je přínosné pro celou společnost. Sociální roviny rozvojových procesů se vztahují k podmínkám, které utvářejí právo na přiměřené životní podmínky, jako je právo na zdraví a vzdělání. Práva na přiměřené životní podmínky také zahrnují občanská a politická práva stanovená v rámci demokratických institucí a právních norem.

*(Příspěvek organizace k rozvoji pomáhá při dosažení vyšších úrovní prosperity v komunitě. Rozvoj znamená zlepšení kvality života obyvatel. Zahrnuje zintenzívnění a diverzifikaci ekonomických aktivit, které lépe uspokojí potřeby společnosti. Vyvážené rozdělování výsledků ekonomického růstu je nezbytné také k vymýcení chudoby a nerovností, k naplnění ekonomických a sociálních práv lidí a prospěje celé společnosti. Sociální dimenze rozvojového procesu souvisí s podmínkami, které zakládají právo na slušnou životní úroveň, právo na zdraví a právo na vzdělání; tyto dimenze zahrnují také občanská a politická práva manifestovaná existencí demokratických institucí a zákonností<sup>[102][103]</sup>.)*

Kodaňská deklarace rozpoznává „urgentní potřebu řešit vážné sociální výzvy, zejména chudobu, nezaměstnanost a vylučování ze společnosti“. Kodaňská deklarace a Akční program zavazuje mezinárodní komunitu k boji proti chudobě, cíli produktivního a svobodně voleného zaměstnání a podpoře sociální integraci prvořadých cílů rozvoje. UN Millenium Declaration znovu zdůraznila, že přestože by rozvoj měl být veden a hnán zejména veřejnými politikami, závisí proces rozvoje na přispěvcích všech organizací, veřejných i soukromých, malých i velkých. The Millenium Declaration stanovuje cíle, prostřednictvím kterých lze dosáhnout hlavních světových rozvojových výzev (další informace viz Box 12). Občanská angažovanost pomáhá na místních úrovních k dosahování těchto cílů.

*(Kodaňská deklarace<sup>[113]</sup> uznává „naléhavou potřebu řešit vážné sociální výzvy, zejména chudobu, nezaměstnanost a sociální vylučování“. Kodaňská deklarace a akční program zavázaly mezinárodní společenství k tomu, aby se překonání chudoby, produktivní a svobodně volené zaměstnání a posílení sociální integrace staly hlavními cíli rozvoje. Miléniová deklarace OSN<sup>[109]</sup> znovu zdůraznila, že i když by měl být rozvoj veden a řízen především prostřednictvím veřejných politik, závisí tento rozvojový proces*

An organization's contribution to development helps to promote higher levels of well-being in the community. Development is the improvement in the quality of living of a population. It comprises the increase and diversification of economic activities that will better satisfy the needs of society. A balanced distribution of the outputs of economic growth is also necessary to eradicate poverty and inequalities, realize people's economic and social rights and benefit society as a whole. The social dimensions of the development process are related to the conditions that constitute the right to a decent standard of living, such as the right to health and the right to education; they also include civil and political rights manifested in democratic institutions and the rule of law.

The Copenhagen Declaration recognizes the "urgent need to address profound social challenges, especially poverty, unemployment and social exclusion". The Copenhagen Declaration and Programme of Action pledged the international community to make the conquest of poverty, the goal of productive and freely chosen employment and the fostering of social integration overriding objectives of development. The UN Millennium Declaration re-emphasized that although development should be guided and driven primarily by public policies, the development process depends on the contributions of all organizations, public and private, large and small. The Millennium Declaration sets out goals by which the world's main development challenges can be met (see Box 12 for further information). Community involvement helps to contribute, at a local level, to the achievement of these goals.

*na přínosu všech organizací, veřejných a soukromých, velkých i malých. Miléniová deklarace stanoví cíle, jejichž naplněním budou moci být splněny hlavní úkoly světového rozvoje (viz rámeček 12 s dalšími údaji). Komunitní angažovanost pomůže přispět, tj. na místní úrovni, k dosažení těchto cílů. )*

#### Box 12 Millenium Development Goals

The Millenium Development Goals (MDG) je šest cílů, kterých má být dosaženo do roku 2015. Tyto cíle reagují na hlavní výzvy světového rozvoje. MDG jsou sepsány na základě opatření a cílů obsažených v Millenium Declaration, kterou přijalo 189 národů a kterou podepsalo 147 hlav států a vlád v průběhu UN Millenium Summit v září 2000. MDG se dále dělí do 21 kvantifikovatelných cílů, které jsou měřitelné 59 indikátory.

Osm MDG je:

1. Zabránit extrémní chudobě a hladu
2. Dosáhnou všeobecné základní vzdělanosti
3. Podpořit rovnost pohlaví a zplnomocnit ženy
4. Snížit úmrtnost dětí
5. Zlepšit zdraví novorozenců
6. Bojovat proti HIV/AIDS, malárii a dalším nemocem
7. Zajistit udržitelnost životního prostředí
8. Vytvořit globální partnerství pro rozvoj

#### Box 12 Millennium Development Goals

The Millennium Development Goals (MDGs) are eight goals to be achieved by the year 2015 that respond to the world's main development challenges. The MDGs are drawn from the actions and targets contained in the Millennium Declaration that was adopted by 189 nations and signed by 147 heads of state and governments during the UN Millennium Summit in September 2000. The MDGs break down into 21 quantifiable targets that are measured by 59 indicators.

The eight MDGs are:

1. Eradicate extreme poverty and hunger
2. Achieve universal primary education
3. Promote gender equality and empower women
4. Reduce child mortality
5. Improve maternal health
6. Combat HIV/AIDS, malaria and other diseases
7. Ensure environmental sustainability
8. Develop a global partnership for development

#### Rámeček 12 Rozvojové cíle milénia

*Rozvojové cíle milénia (Millennium Development Goals – MDGs)<sup>[109]</sup> je soubor osmi cílů, kterých má být dosaženo do roku 2015 a které odpovídají na světové hlavní rozvojové výzvy. MDGs tvoří akce a konkrétní cíle obsažené v Miléniové deklaraci, kterou schválilo 189 zemí a podepsalo 147 hlav států a vlád na Miléniovém summitu OSN v září 2000. MDGs se člení do 21 kvantifikovatelných konkrétních cílů, které se měří podle 59 ukazatelů.*

*K osmi MDGs patří následující:*

1. Odstranit extrémní chudobu a hlad
2. Dosáhnout základního vzdělání pro všechny
3. Prosazovat rovnost pohlaví a posílit roli žen
4. Snížit dětskou úmrtnost

Key areas of community development to which an organization can contribute include creating employment through expanding and diversifying economic activities and technological development. It can also contribute through social investments in wealth and income creation through local economic development initiatives; expanding education and skills development programmes; cultural preservation and providing community health services.

- |   |
|---|
| <p>5. Zlepšit zdraví matek</p> <p>6. Bojovat s HIV/AIDS, malárií a dalšími nemocemi</p> <p>7. Zajistit udržitelný rozvoj životního prostředí</p> <p>8. Vytvořit globální partnerství pro rozvoj</p> |
|---|

Klíčové oblasti rozvoje komunit, ke kterým organizace může přispívat, zahrnují vytváření pracovních míst prostřednictvím rozšiřování a diversifikace ekonomických aktivit a technologického rozvoje. Může také přispívat prostřednictvím sociálních investic do tvorby bohatství a příjmu pomocí místních ekonomických rozvojových iniciativ; rozšiřování vzdělání a programů rozvoje dovedností; ochrany kultury a poskytování zdravotnických služeb komunitě.

*(Ke klíčovým oblastem komunitního rozvoje, ke kterým může organizace přispět, patří tvorba pracovních míst cestou rozšíření a diverzifikace ekonomických aktivit a technologického rozvoje. Organizace může rovněž přispět formou sociálních investic do tvorby bohatství a příjmů vynakládaných v souladu s místními iniciativami ekonomického rozvoje, prostřednictvím programů rozšířeného vzdělání a kvalifikačního rozvoje, ochranou kulturních statků a poskytováním zdravotních služeb komunitě.)*

*Které oblasti jsou v daném místě nejdůležitější, to bude záviset na konkrétní komunitě a unikátních znalostech, zdrojích a kapacitě, které mohou jednotlivé organizace komunitě poskytnout. To je rovněž důvod, proč je komunitní angažovanost organizací tak důležitá. Organizace už může být aktivně zapojená do života komunity a zaměřovat se na určitý aspekt jejího rozvoje v rámci svého základního poslání. V dané oblasti přitom může působit nevládní organizace, která napomáhá ke gramotnosti žen, a činí tak v partnerství s různými komunitními institucemi. V takových případech může organizace na základě dialogu vedeného s komunitou rozhodnout, že nejvíce přispěje k rozvoji komunity, když se bude nadále zaměřovat na své základní poslání. Jiná organizace však může na základě dialogu s komunitou zjistit, že má odbornou způsobilost, například ve formě znalosti bezpečnostních a zdravotních procesů, z níž by mohly značně těžit i jiné organizace v dané komunitě a která by tedy mohla představovat její hlavní příspěvek. Proto je třeba zapojit se do života komunity, poučit se o jejích rozvojových problémech a přispívat pak, kdykoli to bude možné.*

The areas that are the most important will depend on the particular community and the unique knowledge, resources and capacity each organization brings to the community. This is why community involvement is so important. An organization may already be actively involved in the community and focused on a particular aspect of community development as part of its core mandate. For example, an NGO that promotes women's literacy can engage in partnership with various community institutions. In such cases, the organization, in dialogue with the community, may decide that the best way for it to contribute to community development is to continue to focus on its core mandate. Another organization may discover through dialogue with the community that it has expertise, such as knowledge of safety and health processes, from which other organizations in the community could greatly benefit and which could be its primary contribution. It is important to become involved in the community, learn about community development issues and contribute wherever possible.

*Organizace bývají často vyzývány úřady nebo jinými organizacemi k zapojení se do úsilí o překonání problémů a výzev, kterým komunity čelí. Organizace se mohou dokonce ujmout vůdčí role v tomto směru, a to prostřednictvím programů na podporu komunit a přispívat tak svými zdroji a znalostmi. Příspěvek organizace k rozvoji komunity povede k lepším výsledkům, když je tato činnost realizována po konzultacích s místními komunitami, aby tak bylo zaručeno, že budou zohledněny jejich priority. Příspěvek je přitom třeba poskytnout způsobem dokládajícím respektování práva členů komunity přijímat rozhodnutí o životě jejich komunity. Čím více bude taková činnost prováděna v partnerství s komunitami, tím větší bude pravděpodobnost, že její výsledky poslouží rozvojovým účelům komunity a že zůstane udržitelná.*

*Sladěnost komunitní angažovanosti organizace s prioritami místní a/nebo celostátní politiky zaručí maximální rozvojové výsledky. Tento přístup je důležitý rovněž pro dosažení vzájemného prospěchu ze sdílené vize a společného chápání rozvojových priorit a partnerství a pro posílení udržitelných výsledků intervencí.*

*Komunitní rozvoj je něčím více než jen pouhou dobročinnou činností a neměl by být uplatňován jako náhrada za spoluúčast jinými sociálně odpovědnými způsoby. Není to izolovaný dar komunitě, spíše trvalý vztah mezi organizací a komunitou, v níž organizace působí.*

*Za příspěvek k rozvoji komunity mohou být považovány základní provozní činnosti organizace, které bezděčně přinášejí místní komunitě prospěch. Začleněním konceptu komunitní angažovanosti do každodenních aktivit může organizace maximalizovat přínos těchto aktivit a udržitelnost rozvoje komunity. Organizace může v rámci komunitní angažovanosti využít své vnitřní báze dovedností, a to za poměrně málo vícenákladů (viz rámeček 13).*

#### **Box 13 Přispívání k rozvoji komunity prostřednictvím hlavních činností organizace**

##### **Přínos k rozvoji komunity základními aktivitami organizace**

*Několik příkladů, jak mohou základní aktivity organizace přispět k rozvoji komunity:*

- maximalizovat příležitosti organizace k přispění formami, které by jinak nebyly možné (například formou školení v oboru moderních zemědělských technik);
- zapojit komunit už v plánovacím stadiu, například před vlastním vybudováním přístupové cesty pro organizaci, s cílem zjistit, jak by měl být podobný plán upraven, aby odpovídal potřebám komunity (například poskytnutí přístupu místním zemědělcům);

Organizations are frequently invited by authorities or other organizations to get involved in efforts to overcome problems and challenges that communities face. Organizations may even take the lead through specific programmes in support of communities, contributing with resources and knowledge. An organization's contribution to community development has better results when implemented through consultation with local communities to ensure that their priorities are taken into account. The contribution should also be carried out in a manner that shows respect for the community members' right to make decisions regarding the life of their community. The greater the extent to which activities are carried out in partnership with communities, the greater the likelihood that they will serve their development purpose and remain sustainable.

Aligning the organization's involvement in the community with local and/or national policy priorities maximizes development outcomes. This approach is also important to achieve the mutual benefits of a shared vision and common understanding of development priorities and partnerships and to promote sustainable outcomes of interventions.

Community development is much more than just philanthropy, and should not be used as a substitute for participating in other socially responsible ways. It is not an isolated gift to the community, rather it is an ongoing relationship between the organization and the community in which it is operating.

The organization's core operations that provide unintentional benefit to the local community may be considered as a contribution to community development. By integrating the concept of community involvement into the organization's day-to-day activities, the organization can maximize the benefits of those activities and sustainable development within the community. An organization can use its inherent skills base for community involvement at relatively little additional cost (see Box 13).

#### **Box 13 Contributing to community development through an organization's core activities**

Some examples of ways in which an organization's core activities can contribute to community development are:

- maximizing opportunities for the organization to contribute what otherwise would not be possible (for example, training in modern farming techniques);
- engaging the community at the planning stage before building an access road for the organization to identify how the plan could be modified to also meet the needs of the community (for example, providing access by local farmers);



- využít členskou síť odborové organizace k šíření informací o správných zdravotních praktikách mezi širší komunitou; a
- průmyslový podnik s velkou spotřebou vody, který staví úpravnu vody pro vlastní potřebu, by pak mohl poskytovat čistou vodu i místní komunitě.

- use by trade unions of their membership networks to disseminate information about good health practices to the broader community; and
- a water intensive industry building a water purification plant for its own needs could also provide clean water to the local community.

### 6.8.3 Problém občanské angažovanosti a rozvoje komunity 1: Občanská angažovanost

#### *Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 1: komunitní angažovanost*

##### 6.8.3.1 Popis problému

##### **Popis tématu**

*Komunitní angažovanost znamená aktivní zapojení organizace do života komunity. Je to přístup zaměřený na řešení problémů, posilování partnerství s místními organizacemi a zúčastněnými stranami a vyjadřuje přání stát se jako organizace občanem dané komunity. Organizace pomáhají svým komunitám prostřednictvím své spoluúčasti v občanských institucích a jejich podporou a cestou zapojení se do sítí skupin a jednotlivců vytvářejících občanskou společnost.*

*Komunitní angažovanost znamená rovněž důležitý první krok a je dále pro organizaci užitečná na cestě k seznámení se s potřebami a prioritami komunity, aby tak rozvojové úsilí organizace odpovídalo stejnému úsilí komunity. K organizačním strukturám, které pomohou organizacím se zapojit, by mohla například patřit relevantní fóra transparentním způsobem ustavená místními úřady a sdruženími obyvatel.*

*Organizace vytvářejí často sdružení s jinými, která jsou určená na obhajobu a rozvoj jejich vlastních zájmů. Tato sdružení by však měla reprezentovat zájmy svých členů i s respektováním práv jiných skupin a jednotlivců postupovat stejným způsobem a měly by vždy působit způsobem, který zvyšuje dodržování zákonnosti a demokratických procesů.*

*Při provádění svých aktivit v rámci komunitní angažovanosti může organizace spolupracovat s širokou škálou jednotlivců nebo skupin. Některé tradiční nebo původní komunity, sousedská sdružení nebo internetové sítě se projevují jako uskupení bez vytvoření formální „organizace“. Organizace by měla respektovat kulturní, sociální a politická práva takových skupin, ale vystrážat se účasti na závadném jednání, což by mohlo nastat v případě, kdy se podobné skupiny chtějí vyhýbat sociálně účelným platbám (například daním nebo přiměřeným mzdám), nebo zakrývat nelegální aktivity. Organizace by si měla být vědoma toho, že existuje mnoho typů skupin s různou úrovní formální podoby a měla by zaručit, že její komunitní angažovanost bude sloužit k posilování respektu pro zákonnost a demokracii.*

### 6.8.3 Community involvement and development issue 1: Community involvement

##### 6.8.3.1 Description of the issue

Community involvement is an organization's proactive outreach to the community. It is an approach aimed at problem solving, fostering partnerships with local organizations and stakeholders and aspiring to be a good organizational citizen of the community. Organizations contribute to their communities through their participation in, and support for, civil institutions and through involvement in networks of groups and individuals that constitute civil society.

Community involvement also is an important first step and has continuing value for organizations to familiarize themselves with community needs and priorities, so that the organization's developmental efforts are compatible with those of the community. Structures to help organizations become involved could include, for example, relevant forums established by local authorities and residents' associations in a transparent manner.

Organizations often join associations with others to defend and advance their own interests. However, these associations should represent their members' interests on the basis of respecting the rights of other groups and individuals to do the same, and they should always operate in a way that increases respect for the rule of law and for democratic processes.

Through its community involvement activities an organization can engage with a wide range of individuals or groups. Some traditional or indigenous communities, neighbourhood associations or internet networks express themselves without constituting a formal "organization". An organization should respect the cultural, social and political rights of such groups, but avoid becoming complicit in wrongful acts, as might be the case if such groups intend to evade socially useful payments (for example, taxes or appropriate wages) or to conceal illegal activities. An organization should be aware that there are many types of groups with varying levels of formality and should ensure that its community involvement serves to promote respect for the rule of law and democracy.

### 6.8.3.2 Očekávání nebo související opatření

#### Očekávání a/nebo příslušné akce

Organizace by měla:

- *přispívat k demokratickým procesům svou vhodnou a transparentní účastí na politickém procesu, respektující práva a názory druhých, když vyjadřují a hájí své zájmy, včetně účasti na formulování politiky a na vyhlásování, provádění, monitorování a hodnocení rozvojových programů;*
- *udržovat transparentní vztahy s úředníky místní správy a politickou reprezentací, tj. vztahy prosté jakékoli korupce nebo nevhodného ovlivňování;*
- *systematicky se radit s reprezentativními komunitními skupinami při určování priorit sociálních investic a aktivit zaměřených na rozvoj komunity a uznávat práva členů komunity rozhodovat o životě své komunity a usilovat přitom o maximalizaci kapacit, zdrojů a příležitostí těchto komunit;*
- *vykonávat všechny aktivity způsobem, který neporušuje smysl nebo znění zákona;*
- *účastnit se podle potřeby aktivit místních sdružení, se záměrem přispívat tak k společenskému dobru a naplnění rozvojových cílů komunit; a*
- *jednat s opomíjenými, nereprezentovanými nebo nedostatečně reprezentovanými skupinami v komunitě a zapojovat je způsobem, který napomůže rozšiřování jejich možností a zaručí uplatňování jejich práv.*

### 6.8.4 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 2: vzdělání a kultura

#### 6.8.4.1 Popis tématu

Vzdělání je základem veškerého sociálního a ekonomického rozvoje. Kultura představuje důležitou složku života komunity a identity její společnosti. Podpora vzdělávání a podpora a ochrana kulturních statků má pozitivní vliv na sociální soudržnost a rozvoj<sup>[107]</sup>.

#### 6.8.4.2 Očekávání a/nebo příslušné akce

Organizace může přispívat následujícími způsoby:

- rozvíjet a podporovat vzdělání na všech úrovních a zapojit se do akcí zaměřených na zvýšení kvality vzdělání, rozvoj místních znalostí a na vymýcení negramotnosti;
- podporovat zapojení dětí do formálního vzdělávacího procesu a přispívat k odstraňování bariér, které brání dětem ve vzdělání, jakou například představuje dětská práce<sup>[93]</sup>;
- rozvíjet kulturní činnost, respektovat a oceňovat místní kulturu a kulturní tradice, stejně jako respektovat zásady lidských práv. Akce na podporu kulturních aktivit, které posilují identitu historicky znevýhodněných skupin, mají zvláštní význam jako prostředek boje proti diskri-

### 6.8.3.2 Expectations and/ or related actions

An organization should:

- contribute to democratic processes through appropriate and transparent participation in the political process that respects the rights and views of others to express and defend their interests, including policy formulation and the establishment, implementation, monitoring and evaluation of development programmes;
- maintain transparent relationships with local government officials and political representatives, free from bribery or improper influence;
- systematically consult representative community groups in determining priorities for social investment and community development activities, and recognize the rights of community members to decide about the life of their community and, in so doing, to maximize their own capabilities, resources and opportunities;
- conduct all activities in a manner that does not violate the spirit or content of the law;
- participate in local associations, as appropriate, with the objective of contributing to the public good and the development objectives of communities; and
- consult marginalized, unrepresented and under-represented groups in a community and involve them in a way that helps to expand their options and secure their rights.

minaci;

- pomáhat udržovat a chránit kulturní dědictví, zejména když je ovlivňuje provozní činnost organizace<sup>[98]</sup>; a
- rozvíjet využívání znalostních systémů původních a tradičních komunit<sup>[38]</sup>.

### **6.8.5 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 3: tvorba pracovních míst a rozvoj kvalifikací**

#### **6.8.5.1 Popis tématu**

Zaměstnanost je mezinárodně uznávaným cílem z pohledu ekonomického rozvoje. Vytvářením pracovních míst mohou všechny organizace, velké i malé, významně přispět ke snížení chudoby a posílení ekonomického rozvoje. Při vytváření pracovních míst je třeba uplatňovat požadavky uvedené v bodě 6.3 o lidských právech a v bodě 6.4 o pracovně-právních postupech. Organizace se mohou také zasazovat o rámcové podmínky, které jsou nezbytné k tvorbě pracovních míst, jako je zákonnost, politická stabilita a ekonomická svoboda.

Rozvoj kvalifikací je nezbytnou složkou rozvoje zaměstnanosti a pomoci poskytované lidem k tomu, aby si mohli opatřit slušnou a produktivní práci a je životně důležitou podmínkou ekonomického a sociálního rozvoje.

#### **6.8.5.2 Očekávání a/nebo příslušné akce**

Organizace může přispívat následujícími způsoby:

- zvážit dopad svých investičních rozhodnutí na tvorbu pracovních míst a kde je to ekonomicky schůdné provádět přímé investice, které pomohou cestou zvyšování zaměstnanosti zmírnit chudobu;
- zvážit dopad technologické volby na zaměstnanost a kde je to ekonomicky schůdné z dlouhodobějšího pohledu zvolit technologie, které maximalizují počet pracovních příležitostí;
- zvážit dopad nákupu služeb mimo vlastní podnik na tvorbu pracovních míst, a to jak v organizaci, která přijímá takové rozhodnutí, tak v externích organizacích, které budou takovým rozhodnutím dotčeny;
- zvážit ve větším rozsahu ekonomický a sociální dopad příchodu organizace do dané komunity nebo odchodu z ní;
- zvážit možnost dávat přednost místním dodavatelům výrobků a služeb a přispět tak k rozvoji místních dodávek, kdekoli to bude možné a proveditelné;
- zvážit účast na místních a celostátních programech rozvoje kvalifikací, včetně učňovských programů, programů zaměřených na zvlášť znevýhodněné skupiny, programů celoživotního vzdělávání a systémů uznávání a certifikace kvalifikací;
- pokud v komunitě neprobíhají žádné programy rozvoje kvalifikací, zvážit pomoc při zakládání takových programů v partnerství s jinými aktéry v komunitě; a
- zvážit svou účast na přípravě rámcových podmínek, které jsou nezbytné pro tvorbu pracovních míst.

## **6.8.6 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 4: technologický rozvoj a přístup**

### **6.8.6.1 Popis tématu**

*Aby pomohly posílit ekonomický a sociální rozvoj, musí mít země mezi jiným přístup k moderní technologii. Organizace mohou přispět k rozvoji komunit, v nichž působí, uplatňováním speciálních znalostí, dovedností a technologie způsobem, který napomáhá rozvoji lidských zdrojů a šíření technologií.*

*Pro požadavky současného života je příznačné využívání informačních a komunikačních technologií, které jsou navíc cenným základem mnoha dalších ekonomických aktivit. Organizace může přispět k lepšímu přístupu k těmto technologiím prostřednictvím školení, různých partnerství a dalších akcí.*

### **6.8.6.2 Očekávání a/nebo příslušné akce**

*Organizace může přispívat k technologickému rozvoji komunity následujícími způsoby:*

- *zvážit možnost příspěvku na rozvoj nízkonákladových sociálních technologií, které jsou snadno reprodukovatelné a mají značný sociální dopad na vymýcení chudoby a hladu;*
- *zvážit možnost, když to bude ekonomicky proveditelné, rozvoje potenciálních místních znalostí a technologií při respektování práv komunity na tyto znalosti nebo technologie;*
- *zvážit možnost zapojit se do partnerství s místními organizacemi (například vysokými školami nebo výzkumnými laboratořemi), včetně zaměřených na vědecký a technologický rozvoj, a to s partnery z místní komunity, kteří na tyto práce zaměstnávají místní lidi<sup>[84]</sup>;*  
*a*
- *zavést postupy, které umožní transfer a šíření technologie, kdekoli to bude ekonomicky schůdné. Kde to bude vhodné, měla by organizace stanovit rozumné podmínky pro poskytnutí licencí nebo transfer technologie, aby tím přispěla k místnímu rozvoji.*

## **6.8.7 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 5: tvorba bohatství a příjmů**

### **6.8.7.1 Popis tématu**

*Konkurenceschopné a různorodé podniky a družstva jsou hlavním motorem tvorby bohatství v každé komunitě. Programy na rozvoj podnikání a zakládání družstev, které se zaměřují na ženy, jsou zvláště důležité, protože se všeobecně uznává, že posílením role žen se značně přispěje k blahobytu společnosti.*

*Tvorba bohatství a příjmů závisí také na spravedlivém rozdělování přínosů ekonomické činnosti (například prostřednictvím daní, mezd a zisků). Dodržování daňových povinností je nezbytnou podmínkou k tomu, aby vlády mohly generovat příjmy a využít je na řešení kritických rozvojových problémů. Příjmy z daní znamenají pro komunitní úřady prostředky potřebné ke správě a rozvoji infrastruktury a zajišťují sociální statky, jako jsou vzdělávací a zdravotní služby a sociální dotace potřebným. Všechny tyto akce pomáhají přímo či nepřímo*

zvyšovat příjmy.

*Pro společnost je nanejvýš důležité, aby byly ekonomické aktivity prováděny v příslušném právním rámci. Organizace, která provádí aktivity mimo právní rámec, aby se vyhnula dodržování zákonů a předpisů, nebo placení daní, podkopává zákonnost a nečestným způsobem konkuruje organizacím, které zákony a předpisy dodržují. Organizace by proto měla respektovat příslušné právní rámce a vystříhat se účasti na, nebo prospěchu z ekonomických aktivit prováděných způsobem, který znamená obcházení, nebo který ohrožuje znění nebo účel zákonů a předpisů.*

*Má se nicméně za to, že za jistých okolností je provozní činnost mimo vyhlášený právní rámec důsledkem chudoby nebo nepříznivých rozvojových podmínek. V takových situacích by měla organizace, která spolupracuje se skupinami působícími mimo právní rámec, usilovat o zmírnění chudoby a podporu rozvoje. Předmětná organizace by se přitom měla snažit vytvářet příležitosti, které podobným skupinám umožní dosáhnout větší a nakonec plné shody se zákonem. Při jednání se skupinami nebo jednotlivci, kteří působí mimo příslušný právní rámec, by organizace měla také uvážit pokyny uvedené v bodě 6.8.3.*

*V situacích, kdy se široce uplatňuje názor, že právní rámec by měl být změněn, může organizace zvážit možnost usilovat o změnu prostřednictvím vhodného politického procesu, měla by však dbát na nezbytnost respektovat zákonnost a zásady a očekávání, co do sociální odpovědnosti.*

#### **6.8.7.2 Očekávání a/nebo příslušné akce**

Organizace by měla:

- plnit své daňové povinnosti a poskytovat úřadům nezbytné informace pro správné stanovení splatných daní<sup>[84]</sup>;
- podílet se na ekonomických aktivitách, a to v největším možném rozsahu, s organizacemi, které působí v příslušném právním a institucionálním rámci;
- podílet se na ekonomických aktivitách s organizacemi, které mají kvůli nízké úrovni rozvoje potíže se splněním legislativních požadavků, jen když:
- je účelem takové činnosti řešení extrémní chudoby; nebo
- lze rozumně očekávat, že dodavatele konzistentně přecházejí na provádění svých aktivit v příslušném právním a institucionálním rámci;
- pomáhat organizacím k tomu, aby mohly působit v příslušném právním rámci;
- snažit se využívat přírodní zdroje udržitelným způsobem, který pomáhá zmírnit chudobu<sup>[107]</sup>;
- s výhradou platných zákonů a předpisů snažit se získat předem informovaný souhlas místní komunity s využitím místních přírodních zdrojů a respektovat tradiční způsob využívání přírodních zdrojů místním obyvatelstvem, zejména původními obyvateli a tradičními komunitami<sup>[38]</sup>;

- zvážit příspěvek na programy, které zajišťují zranitelným skupinám a lidem s nízkým příjmem přístup k potravinám a dalším životně důležitým výrobkům a vzít přitom v úvahu význam pomoci ke zvýšení jejich kapacit, zdrojů a příležitostí. Zvláštní pozornost je třeba přitom věnovat výživě dětí;
- zvážit příspěvek na programy, které pomáhají členům komunity, zejména pak ženám, při zakládání podniků a družstev, při zvyšování produktivity a efektivním využívání dostupných zdrojů; a
- zvážit možnost podpory podnikatelů, kteří dodávají komunitě potřebné výrobky a služby a kteří mohou vytvářet místní pracovní příležitosti.

## **6.8.8 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 6: zdraví**

### **6.8.8.1 Popis tématu**

Zdraví je základní složkou života společnosti a uznávaným lidským právem. Ohrožení veřejného zdraví může mít značně silné dopady na komunity a bránit jejich rozvoji. Proto by všechny organizace, velké i malé, měly v rámci svých možností přispívat k podpoře zdraví prostřednictvím prevence, nebo v případě nutnosti cestou zmírnění škod pro komunitu (viz také 6.5 a 6.7.4). Měly by také přispívat, kdykoli to bude možné, ke zlepšení přístupu lidí k zdravotním službám. Dokonce i v komunitách, kde je úkolem státu vybudovat a provozovat systém veřejného zdravotnictví, mohou všechny organizace zvážit možnost přispívat nějakým způsobem k ochraně zdraví. Vysoká zdravotní úroveň komunity snižuje zátěž, kladenou na veřejný sektor a přispívá ke zdravému ekonomickému a sociálnímu prostředí pro všechny organizace.

### **6.8.8.2 Očekávání a/nebo příslušné akce**

Organizace může přispívat následujícími způsoby:

- zvážit možnost pomáhat k dosažení dobré zdravotní situace, například podporou přístupu k lékům a očkování a podněcováním zdravého životního stylu, včetně tělesného cvičení a správné výživy a odrazováním od spotřeby nezdravých látek;
- pomáhat zvýšit informovanost o vážných nemocích a jejich prevenci, například – s ohledem na místní okolnosti a priority – o HIV/AIDS, rakovině, onemocnění srdce, malárii a tuberkulóze;
- podporovat přístup k základním službám zdravotní péče, k čisté vodě a vhodným hygienickým zařízením kvůli prevenci nemocí; a
- snažit se minimalizovat nebo zcela vyloučit negativní zdravotní důsledky nějakých výrobních procesů, výrobků nebo služeb, prováděných nebo poskytovaných organizací.

## **6.8.9 Komunitní angažovanost a rozvoj – téma 7: sociální investice**

### **6.8.9.1 Popis tématu**

O sociálních situacích hovoříme, když organizace investují vlastní zdroje do infrastruktury nebo jiných programů, určených ke zlepšení sociálních aspektů života

komunity, jako jsou hygienická zařízení, dodávka nezávadné pitné vody, zdraví, bydlení a potravinová bezpečnost. Sociální investice jsou nástrojem, jehož prostřednictvím mohou organizace přispívat k rozvoji komunit, v nichž působí. Obecně platí, že sociální investice jsou aktivity, které nejsou přímo spojeny s nebo zamýšleny k rozvoji základních provozních činností organizace. Sociální investice jsou však zpravidla určeny k udržení a rozvoji vztahů, které mají organizace se svými komunitami.

Při hledání příležitostí k vynakládání sociálních investic by organizace měla sladit svůj příspěvek s potřebami a prioritami komunit, v nichž organizace působí. Sdílení informací, konzultace a vzájemná jednání jsou užitečnými nástroji pro participativní přístup k identifikaci a provádění sociálních investic (viz 6.8.2).

#### **6.8.9.2 Očekávání a/nebo příslušné akce**

Organizace by měla:

- zvážit možnost, pokud to bude reálné, vynaložit sociální investice v komunitě nebo komunitách, v nichž působí. Mezi vhodné typy sociálních investic patří projekty týkající se vzdělávání, výcviku, kultury, zdravotní péče, tvorby příjmů, rozvoje infrastruktury, zlepšení přístupu k informacím nebo jakákoli jiná aktivita, která s určitou pravděpodobností přispěje k ekonomickému nebo sociálnímu rozvoji
- hledat oblasti, v nichž by se daly základní schopnosti organizace využít k budování kapacit v komunitě, rozšířit tak vlastní odborné znalosti a přispívat komunitě efektivnějším způsobem;
- uznat, že sociální investice nevyklučují jiné sociální akce a dobročinné aktivity (například poskytování dotací, dobrovolnická činnost a dary). Tyto akce by však měly být sladěny s celkovými cíli, které má organizace v oblasti budování kapacit. Měly by se zaměřovat na poskytování zdrojů komunitě prostřednictvím programů nebo projektů na podporu dlouhodobého rozvoje;
- podporovat projekty sociálních investic, které jsou životaschopné v dlouhodobém horizontu a které přispějí k udržitelnému rozvoji, díky zapojení komunity do fáze jejich navrhování i provádění. Zapojení komunity pomůže k přežití a prosperujícímu fungování projektů, i když se už organizace nebude účastnit;
- brát v úvahu podporu komunitního rozvoje při plánování projektů sociálních investic. Všechny akce by měly vést k rozšíření příležitostí, které budou mít občané k dispozici, například formou místně zadávaných zakázek a externě zajišťovaných služeb, s cílem takto pomoci místnímu rozvoji;
- zvážit, jak prospět komunitě zohledněním priorit vyhlášených místními nebo celostátními politiky. Tímto způsobem by bylo možné zlepšit účinky vlastních sociálních investic a jejich udržitelnost;
- vyhýbat se akcím, které udržují závislost komunity na dobročinných aktivitách organizace, její průběžné přítomnosti a podpoře; a
- posoudit existující iniciativy určené ve prospěch

Označení ČSN, např: ČSN EN XXXX-X

*komunity, zajistit zpětnou vazbu a zhodnocení jejich úspěšnosti a udržitelnosti a zjišťovat, co by se dalo zlepšit.*



## **Bibliografie**

- [1] Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie
- [2] Text bibliografie Text bibliografie Text bibliografie

Označení ČSN, např: ČSN EN XXXX-X

## **Rejstřík**

**T**

text rejstříku