

LA NUOVA ISO 26.000 SULLA RS
CARTA DEI VALORI DELLA COMUNITÀ MONDIALE
'Dalle buone intenzioni alle azioni giuste'

Giovanni Mattana, Presidente Commissione UNI sui Sistemi Gestione Qualità e membro Commissione sulla Responsabilità Sociale

L'uscita, avvenuta l'1.11.2010, della norma Iso 26.000 con il voto di 99 Nazioni e una maggioranza del 94 per cento, segna un evento epocale, da un lato conclusivo di un percorso di cinque anni, dall'altro iniziatore dell'avvio su scala mondiale di applicazione delle prassi della RS, oltre che di diffusione e interiorizzazione dei suoi principi.

*Commentando il voto finale, il presidente brasiliano del gruppo internazionale di lavoro, Jorge E.R. Cajazeira ha dichiarato: "un giorno le organizzazioni guarderanno alla Iso 26.000 e diranno: **come avremmo potuto sopravvivere sui mercati senza la responsabilità sociale?** Questo perché un giorno un gruppo di sognatori ha cercato di immaginare come poteva essere il futuro e ha lavorato duramente per cinque anni per realizzare questo obiettivo."*

'Qualità', che tratta il tema da cinque anni, ha seguito l'evoluzione dei lavori con vari articoli: ora, nel presente articolo, ne illustra la versione definitiva, ma pubblica anche un primo articolo di applicazione della norma stessa da parte di una importante organizzazione.

La tematica della Responsabilità sociale - Un rapido crescendo di interesse

Negli ultimi anni, il tema della responsabilità sociale è venuto aggregando vecchi e nuovi contenuti, e si è posto come un'esigenza sempre più forte e centrale per varie tematiche:

- le organizzazioni sono dei *sistemi aperti* in misura sempre maggiore, le relazioni e la reputazione hanno un peso rilevante e crescente;
- in esse il ruolo delle *parti interessate* sta crescendo di importanza;
- gli *aspetti etici* (di correttezza, di responsabilità, di trasparenza, di rispetto dei diritti fondamentali) possono condizionare fortemente l'economia ed i sistemi sociali;
- ma si è anche radicata la convinzione che, per gestire queste problematiche occorrono strumenti molto più forti di quelli utilizzati finora, con il coinvolgimento di una *maggior pluralità di attori*.

Il tema registra una straordinaria diffusione

Le tematiche che oggi rientrano nella RS hanno radici lontane, che trovano un rilancio a partire dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo (ONU, 1948), con compiti non solo degli Stati, e che si accompagnano alla nascita di molte altre istituzioni, tutte orientate a fissare nuove regole globali e strutture per applicarle.

Anche l'Unione Europea ha pubblicato nel 2001 un libro verde "Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese", seguito, nel luglio 2002, da un documento per la promozione della RS. In esso si afferma che "... *essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici applicabili, ma anche andare al di là investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.*" Secondo il Libro Verde U.E. "numerosi fattori alimentano l'evoluzione verso la RS":

- le nuove preoccupazioni e attese dei cittadini, dei consumatori, delle pubbliche autorità e degli investitori in vista della mondializzazione e delle trasformazioni industriali di grande portata,
- criteri sociali che influiscono sempre più sulle decisioni di investimento degli individui o delle istituzioni, sia in quanto consumatori che in quanto investitori,
- le inquietudini crescenti suscite dal deterioramento dell'ambiente provocato dall'attività economica,
- la trasparenza arrecata dai mezzi di comunicazione e dalle tecnologie moderne dell'informazione e della comunicazione nell'attività delle imprese.”

Come scrivevamo un anno fa “***si scrive responsabilità sociale, si legge sostenibilità e vantaggio competitivo***”. Ciò marca un grande cambiamento: il passare da una idea-guida che vedeva coinvolte poche aziende sensibili e lungimiranti, ad una nuova idea-guida che tocca necessariamente tutti, un'idea con la quale tutti dovranno fare i conti; e sarà avvantaggiato chi lo farà prima degli altri. Nella nuova norma si consolida un nesso essenziale tra RS e Sostenibilità

L'INIZIATIVA DELL'ISO SULLA RS

- Giugno 2004 - Conferenza di Stoccolma
- Ottobre 2004 - Decisione di preparare *uno Standard* sull'argomento (sarà la Norma ISO 26.000), non inteso per la certificazione di parte terza, basata su prestigio dell'ISO e valore del Consenso.
- Costituzione di un 'Gruppo di Lavoro' ISO/TMB/WG per preparare lo standard, (votazioni dagli Organismi di Normazione nazionali)
- Siglato un memorandum di Understanding fra ISO e ILO/OIL.
- Nuove regole rispetto ai Comitati Tecnici e diversa rappresentatività formale : presenza massima di sei delegati per ogni Nazione, in rappresentanza delle seguenti sei 'categorie' di Parti Interessate (uno per ciascuna) : industry, government, labour, consumers, NGOs and SSRO (Service, Support, Research and Others).

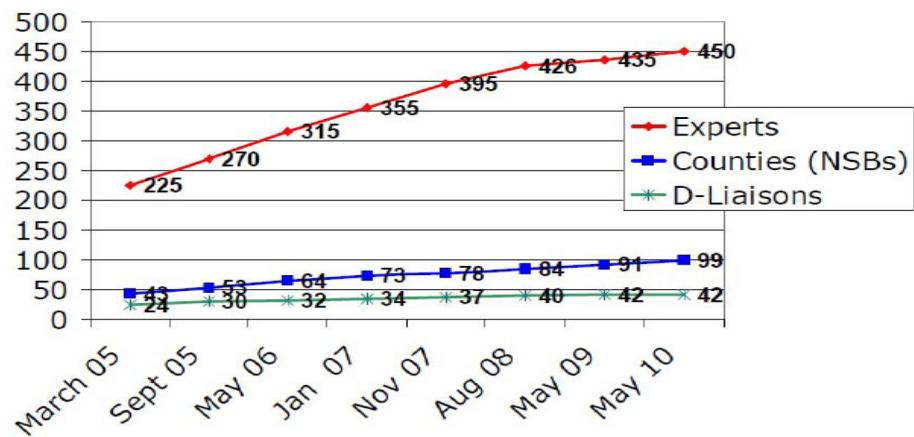
Un cammino impegnativo

WG SR Meetings



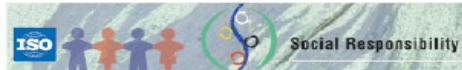
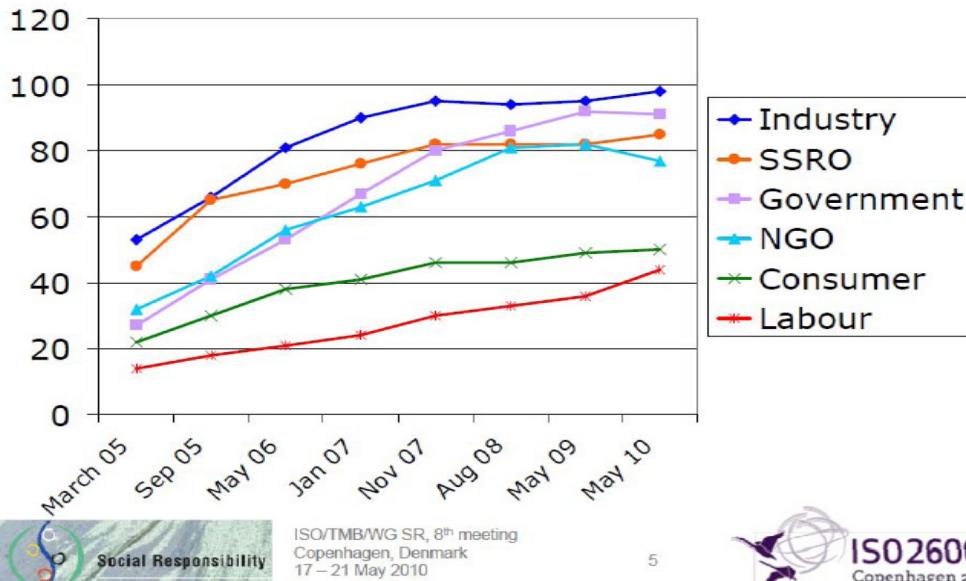
Members of the Working Group (2)

Growth since the start of the WG



Members of the Working Group (3)

Stakeholder balance - Development since the start of the WG



ISO/TMB/WG SR, 8th meeting
Copenhagen, Denmark
17 – 21 May 2010

5



Titolo della Nuova ISO 26.000: “*Guida alla responsabilità sociale*”

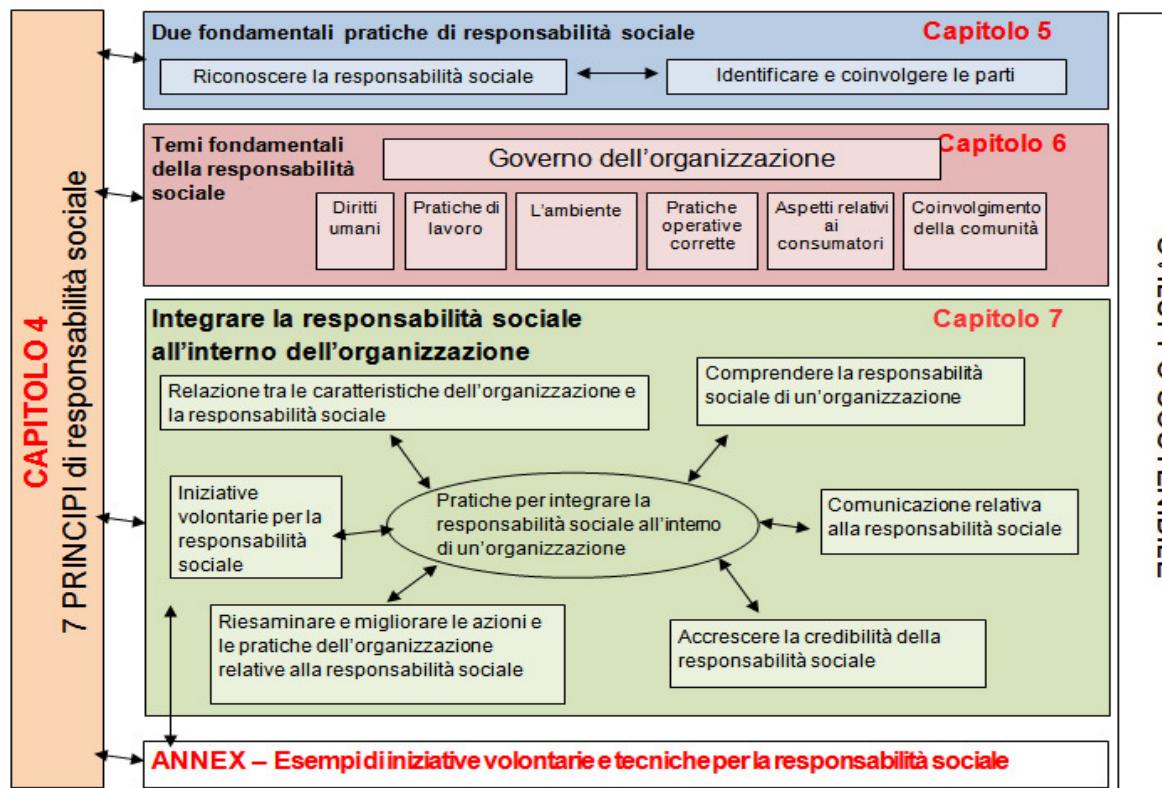
Emissione: 1 novembre 2010

Indice

- Scopo
- Termini, definizioni e termini abbreviati
- Comprendere la responsabilità sociale
- Principi di responsabilità sociale
- Riconoscere la RS e coinvolgere le PI
- Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale
- Guida per integrare la responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione
- Iniziative volontarie e tecniche per la responsabilità sociale
- Annex A (informative) Examples of voluntary initiatives and tools for social responsibility

Struttura della Iso 26000

E' riportata in figura 4



Può essere utile soffermarsi su tale struttura: Il cap. Cap.3-*Comprendere la responsabilità sociale*, introduce gli aspetti attuali della RS; il capitolo 4 contiene i sette principi di responsabilità sociale su cui l'intera norma è basata; la figura mostra i collegamenti del capitolo 4 con tutte le altre parti della norma. Il capitolo 5 considera due pratiche fondamentali per la responsabilità sociale nelle organizzazioni: *riconoscere la responsabilità sociale* e *identificare e coinvolgere le parti interessate*. Il capitolo 6 è dedicato ai temi fondamentali della responsabilità sociale; il capitolo 7 è dedicato alle pratiche per integrare la responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione; l'ANNEX raccoglie e esempi di iniziative volontarie e di tecniche per la responsabilità sociale applicate a qualcuno degli ambiti della responsabilità sociale oppure a tutti gli ambiti.

INTRODUZIONE

- Le organizzazioni di tutto il mondo, e i rispettivi stakeholder, stanno acquisendo sempre maggior consapevolezza della necessità e dei vantaggi di adottare un comportamento socialmente responsabile. L'obiettivo della responsabilità sociale è contribuire allo sviluppo sostenibile.
- Le prestazioni di un'organizzazione, in relazione alla società in cui opera e al suo impatto sull'ambiente, sono diventate una componente critica della misurazione delle sue prestazioni complessive e della sua capacità di continuare ad operare efficacemente. Ciò riflette, in parte, la crescente consapevolezza della necessità di garantire l'equilibrio degli ecosistemi, l'equità sociale e il buon governo dell'organizzazione.
- Nel lungo periodo, tutte le attività delle organizzazioni dipendono dalla salute degli ecosistemi mondiali. Le organizzazioni sono oggetto di un sempre più attento esame da parte dei loro svariati stakeholder. La percezione e la realtà delle

prestazioni di un'organizzazione in materia di responsabilità sociale possono influenzare, tra l'altro:

- il suo vantaggio competitivo; la sua reputazione;
 - la sua capacità di attirare e mantenere lavoratori o membri, acquirenti, clienti o utenti;
 - il mantenimento di motivazione, impegno e produttività dei dipendenti;
 - il punto di vista di investitori, proprietari, donatori, sponsor e della comunità finanziaria;
 - la sua relazione con le aziende, i poteri governativi, i mass media, i fornitori, le organizzazioni dello stesso tipo, i clienti e l'intera comunità in cui opera.
-
- Qualsiasi organizzazione è incoraggiata a diventare più responsabile socialmente mediante l'utilizzo della presente norma internazionale.
 - Preso atto che le organizzazioni sono attualmente in fasi diverse di comprensione e integrazione della responsabilità sociale, la presente norma internazionale ha l'intento di essere utile sia a quelle che iniziano ad affrontare i temi della responsabilità sociale sia a quelle più esperte nella sua attuazione.
 - Chi è agli inizi può trovare utile leggere e applicare la presente norma internazionale come testo introduttivo sulla responsabilità sociale, mentre chi è più esperto può utilizzarla per migliorare le prassi esistenti e integrare ulteriormente la responsabilità sociale nell'organizzazione.

Cap.1-Scopo

Questa norma internazionale fornisce una guida a tutti i tipi di organizzazione, indipendentemente dalla loro dimensione o localizzazione, su vari aspetti quali:

- concetti e termini e definizioni relative alla responsabilità sociale
- fondamenti, tendenze e caratteristiche della responsabilità sociale
- principi e pratiche relative alla responsabilità sociale
- temi fondamentali della responsabilità sociale
- integrare, mettere in atto, e promuovere un comportamento socialmente responsabile in tutta l'organizzazione e attraverso le proprie politiche e pratiche connesse alla propria sfera d'influenza
- identificare e coinvolgere le parti interessate
- comunicare il proprio impegno e le proprie prestazioni nell'ambito della responsabilità sociale.

Ha l'intento di aiutare le organizzazioni a contribuire allo sviluppo sostenibile.

Incoraggia un'organizzazione ad intraprendere attività che vadano oltre il rispetto delle leggi, riconoscendo che l'adeguamento alle leggi è un fondamentale dovere di ogni organizzazione e una parte essenziale della sua responsabilità sociale.

Questa norma internazionale *non è un sistema di gestione e non è intesa per scopi di certificazione o uso contrattuale*.

La definizione di **Responsabilità sociale**

"Responsabilità da parte di un'organizzazione(2.12) , per gli impatti delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'ambiente(2.6), attraverso un comportamento etico e trasparente(2.7) , che

- *contribuisce allo sviluppo sostenibile(2.23), inclusa la salute e il benessere della società,*
- *tiene conto delle aspettative degli stakeholder(2.20),*

- è in conformità con la legge applicabile e coerente con le norme internazionali di comportamento(2.11),
- è integrato in tutta l'organizzazione(2.12) e messo in pratica nelle sue relazioni."

NOTA 1: il termine attività include prodotti, servizi e processi

NOTA 2: le relazioni si riferiscono alle attività di un'organizzazione all'interno della propria sfera d'influenza(2.19).

- (Accountability) responsabilità di rendere conto

Responsabilità di un'organizzazione di fornire risposte ai propri organi di governo, alle autorità legali e, più in generale, ai propri stakeholder, in merito alle decisioni e attività dell'organizzazione stessa.

- Sviluppo sostenibile

Sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle future generazioni di soddisfare i loro bisogni.

Nota Lo sviluppo sostenibile si riferisce all'integrazione degli obiettivi di una elevata qualità della vita, salute e prosperità con la giustizia sociale e il mantenimento della capacità della terra di supportare la vita in tutta la sua diversità. Questi obiettivi sociali, economici e ambientali sono interdipendenti e si rinforzano mutuamente. Lo sviluppo sostenibile può essere considerato come una maniera di esprimere le più ampie aspettative della società nel suo complesso.

La presente norma internazionale non contiene alcun requisito e pertanto non fa uso del termine "deve", che nel linguaggio ISO indica un requisito. Le raccomandazioni utilizzano il termine "dovrebbe". In alcuni Paesi, certe raccomandazioni della ISO 26000 sono incorporate nella legislazione e fanno parte dei requisiti di legge.

Il termine "potrebbe" è utilizzato per indicare che qualcosa è consentito. Il termine "può" è utilizzato per indicare che qualcosa è possibile, per esempio, che un'organizzazione o un individuo siano in grado di fare una determinata cosa.

Una norma internazionale che fornisce una guida non contiene requisiti ma potrebbe contenere raccomandazioni.

Cap.3-Comprendere la responsabilità sociale

Questo capitolo sviluppa varie tematiche e precisa:

In particolare il punto 3.3.1 recita: *La caratteristica essenziale della responsabilità sociale è la volontà di un'organizzazione ad incorporare considerazioni sociali ed ambientali nel proprio processo decisionale e nell'impegno a rendere conto dell'impatto delle proprie decisioni ed attività sulla società e sull'ambiente. Ciò implica un comportamento insieme etico e trasparente, che contribuisce allo sviluppo sostenibile, che tiene in conto gli interessi delle proprie parti interessate e che è in accordo con le leggi applicabili e i comportamenti e le norme internazionali; che è integrato in tutta l'organizzazione e messo in pratica nelle proprie relazioni.*

3.1 La responsabilità sociale delle organizzazioni: premesse storiche

3.2 Tendenze recenti della responsabilità sociale

3.3 Caratteristiche della responsabilità sociale

3.3.1 generalità

3.3.2 le aspettative della società

3.3.3 il ruolo delle parti interessate nella responsabilità sociale

3.3.4 integrare la responsabilità sociale

3.3.5 relazioni tra la responsabilità sociale e lo sviluppo sostenibile

3.4 Lo Stato e la responsabilità sociale

3.2-Tendenze recenti della responsabilità sociale

- Per svariate ragioni, la consapevolezza della responsabilità sociale delle organizzazioni è in aumento.
- Globalizzazione, maggior facilità alla mobilità e all'accessibilità e la crescente disponibilità di comunicazioni istantanee comportano che per gli individui e per le organizzazioni di tutto il mondo è ora molto più facile conoscere le decisioni e le attività delle organizzazioni vicine come di quelle più lontane. Questi fattori forniscono l'opportunità per le organizzazioni di apprendere nuove modalità per compiere attività e per risolvere problemi. Ciò significa che le decisioni e le attività delle organizzazioni sono sempre più oggetto d'esame da parte di svariati gruppi e individui, ed è più facile confrontare le politiche o pratiche applicate dalle organizzazioni nelle loro diverse ubicazioni.
- La natura globale di alcuni aspetti specifici ambientali e di salute, il riconoscimento mondiale della responsabilità nel combattere la povertà, la crescente interdipendenza tra finanza ed economia e catene del valore più disperse geograficamente comportano che ciò che è importante per un'organizzazione può estendersi rapidamente oltre la sua realtà più immediata e l'area specifica in cui l'organizzazione è ubicata. Strumenti quali la Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo^[158], la Dichiarazione di Johannesburg sullo sviluppo sostenibile^[151] gli Obiettivi di sviluppo del millennio^[153] e la Dichiarazione dell'ILO sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro^[154] evidenziano questa interdipendenza a livello mondiale.

Cap.4 - PRINCIPI di responsabilità sociale

Sono identificati nei seguenti

- Responsabilità di render conto
- Trasparenza
- Comportamento etico
- Rispetto degli interessi delle parti interessate
- Rispetto del principio di legalità
- Rispetto delle norme internazionali di comportamento
- Rispetto dei diritti umani

4.2 Responsabilità di render conto (*accountability*)

Una organizzazione dovrebbe essere responsabile di render conto del proprio impatto sulla società, sull'economia e sull'ambiente.

Tale principio suggerisce che un'organizzazione dovrebbe accettare un appropriato esame nonché accettare il dovere di rispondere a tale esame.

La responsabilità di rendere conto implica per la direzione l'obbligo di rispondere a coloro che hanno interessi di controllo sull'organizzazione ...

La responsabilità di rendere conto dell'impatto complessivo delle proprie decisioni ed attività sulla società e l'ambiente implica altresì che l'organizzazione risponda ai soggetti coinvolti dalle sue decisioni ed attività nonché alla società in generale, ...

Il grado di responsabilità può variare ma dovrebbe in ogni caso corrispondere all'entità o alla portata dell'autorità.

La responsabilità di rendere conto implica anche il farsi carico delle responsabilità in caso di azioni scorrette, adottando adeguate misure allo scopo di porvi rimedio e intraprendendo azioni volte a impedirne la reiterazione.

Un'organizzazione dovrebbe rendere conto di:

- impatti delle proprie decisioni ed attività sulla società, sull'ambiente e sull'economia, specialmente per ciò che concerne conseguenze particolarmente negative; e

- azioni intraprese al fine di impedire la reiterazione di impatti negativi imprevisti e involontari.

4.3 Trasparenza

Un'organizzazione dovrebbe essere trasparente nelle sue decisioni e attività che impattino sulla società e sull'ambiente.

Un'organizzazione dovrebbe divulgare in modo chiaro, accurato e completo, e ad un livello ragionevole e sufficiente, le politiche, le decisioni e le attività per le quali è responsabile, inclusi gli impatti sulla società e sull'ambiente, sia noti sia probabili.

Il principio della trasparenza non richiede che le informazioni in materia di proprietà siano rese pubbliche, né implica che si forniscano informazioni giuridicamente protette o che possano violare obblighi legali, commerciali, di sicurezza o di riservatezza personale.

Un'organizzazione dovrebbe essere trasparente in riferimento a:

- lo scopo, la natura e l'ubicazione delle sue attività;
- l'identità di coloro che hanno interessi di controllo sulle sue attività;
- il modo in cui le sue decisioni vengono prese, attuate e riesaminate, inclusa la definizione dei ruoli, delle responsabilità, delle posizioni con responsabilità di rendere conto e delle posizioni di autorità per le diverse funzioni dell'organizzazione;
- le norme e i criteri secondo cui l'organizzazione valuta la propria prestazione in relazione alla responsabilità sociale;
- la sua prestazione con riferimento agli aspetti specifici della responsabilità sociale pertinenti e significativi;
- le fonti, l'ammontare ed il modo di utilizzo dei suoi fondi;
- gli impatti noti e probabili delle sue decisioni ed attività sui propri stakeholder, sulla società, sull'economia e sull'ambiente;
- i suoi stakeholder e i criteri e le procedure utilizzati per identificarli, selezionarli e coinvolgerli.

4.4-Comportamento etico

Un'organizzazione dovrebbe comportarsi in maniera etica.

Il comportamento di un'organizzazione dovrebbe basarsi su valori quali onestà, equità e integrità. Questi valori implicano un'attenzione per le persone, gli animali e l'ambiente e un impegno ad affrontare l'impatto delle proprie attività e decisioni sugli interessi degli stakeholder. Un'organizzazione dovrebbe promuovere attivamente un comportamento etico:

- identificando e dichiarando i propri principi e valori fondamentali;
- sviluppando e utilizzando strutture di governo in grado di favorire la promozione di un comportamento etico all'interno dell'organizzazione, e nelle sue interazioni con gli altri;
- identificando, adottando e applicando norme di comportamento etico appropriate rispetto ai propri obiettivi e attività e coerenti con i principi descritti nella presente norma;
- definendo e comunicando le norme di comportamento etico attese dalla propria struttura di governo, dal personale, dai fornitori, dagli appaltatori, e quando appropriato, da proprietari, manager ...;
- prevenendo o eliminando, all'interno dell'organizzazione, conflitti di interesse che altrimenti potrebbero condurre a comportamenti non etici;
- stabilendo e mantenendo attivi meccanismi di supervisione e controllo per monitorare, supportare e far rispettare un comportamento etico;
- stabilendo e mantenendo attivi meccanismi per facilitare la segnalazione di comportamenti non etici senza timore di conseguenze negative;

4.5 Rispetto degli interessi delle parti interessate

Una organizzazione dovrebbe rispettare, considerare e rispondere agli interessi delle sue parti interessate

Un'organizzazione dovrebbe:

- identificare i propri stakeholder;
- riconoscere e avere la dovuta considerazione per gli interessi e per i diritti legali dei propri stakeholder e rispondere alle preoccupazioni da loro manifestate;
- riconoscere che alcuni stakeholder possono influire in modo significativo sulle attività dell'organizzazione;
- valutare e tenere in conto la capacità relativa degli stakeholder di prendere contatto, coinvolgersi e influenzare l'organizzazione;

4.6 Rispetto del principio di legalità

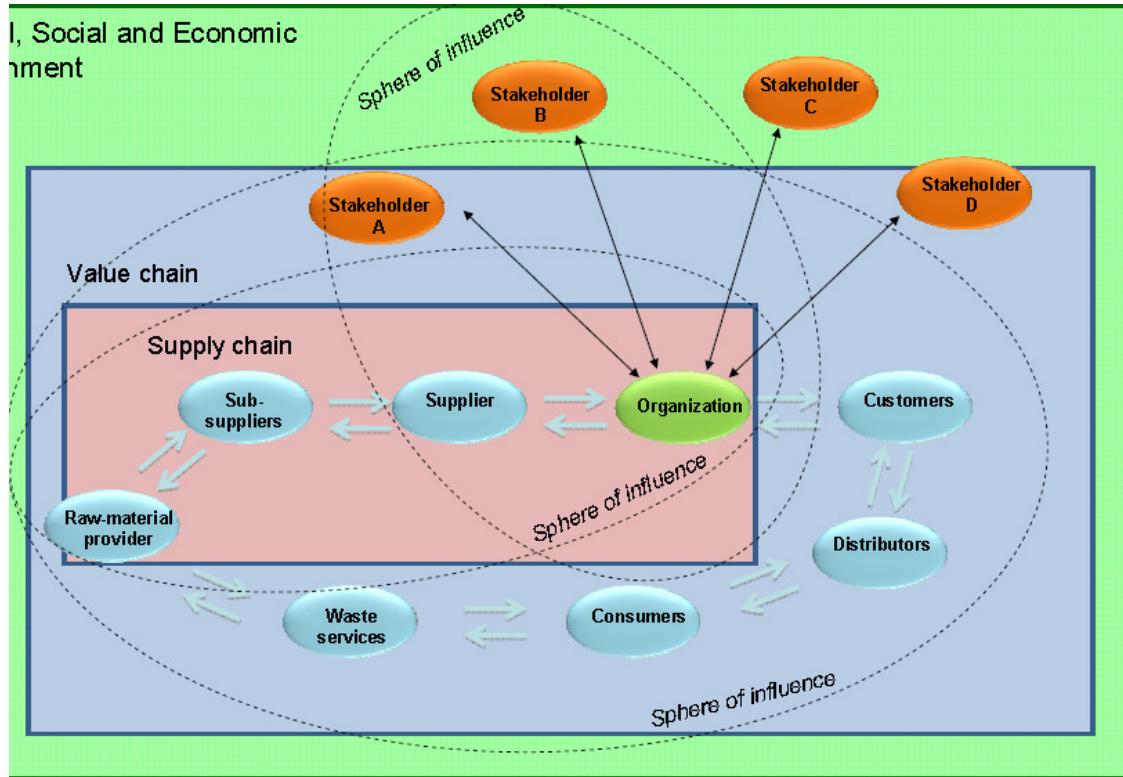
Un'organizzazione dovrebbe accettare che il rispetto del principio di legalità è obbligatorio. Il principio di legalità si riferisce alla supremazia della legge e, in particolare, all'idea che nessun individuo o organizzazione risiedono al di sopra della legge e che il governo è a propria volta soggetto alla legge. Il principio di legalità contrasta con l'esercizio arbitrario del potere. E' generalmente implicito nel principio di legalità che leggi e regolamenti siano scritti, diffusi al pubblico e fatti rispettare in modo imparziale secondo procedure prestabilite. Nel contesto della responsabilità sociale, il rispetto del principio di legalità significa che una organizzazione adempie a tutte le leggi e regolamenti applicabili.

Cap. 5 -Relazioni tra una organizzazione, le sue Parti Interessate e la Società

Due pratiche fondamentali per la responsabilità sociale nelle organizzazioni: riconoscere la responsabilità sociale e identificare e coinvolgere le parti interessate.

Un'organizzazione dovrebbe comprendere tre relazioni (vedere figura 2):

- tra l'organizzazione e la società: un'organizzazione dovrebbe comprendere e riconoscere il modo in cui le proprie decisioni e attività impattano sulla società e sull'ambiente. Un'organizzazione dovrebbe, inoltre, capire quali sono le aspettative di comportamento responsabile che ha la società nei confronti di questi impatti. Tutto ciò dovrebbe essere fatto prendendo in considerazione i temi fondamentali e gli aspetti specifici della responsabilità sociale (vedere punto 5.2.2);
- tra l'organizzazione e i propri stakeholder: un'organizzazione dovrebbe essere consapevole della diversità dei propri stakeholder, ossia i vari individui o gruppi i cui interessi potrebbero essere influenzati dalle decisioni e attività dell'organizzazione (vedere punto 3.3.1);
- tra gli stakeholder e la società: un'organizzazione dovrebbe comprendere la relazione tra gli interessi degli stakeholder da lei stessa influenzati da una parte e le aspettative della società dall'altra. 5.3-IDENTIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER.



Examples of the sphere of influence of an organization (schematic view)

Cap.6 - Guida ai temi fondamentali della responsabilità sociale

Il Cap. 6 presenta l'assetto delle tematiche considerate come *nucleo centrale* della RS, identificate in figura: 6.2 Governance dell'organizzazione, 6.3 Diritti umani, 6.4 Pratiche di lavoro, 6.5 L'ambiente, 6.6 Pratiche operative corrette, 6.7 Aspetti specifici riferiti ai consumatori, 6.8 Coinvolgimento e sviluppo della comunità

Cap.6- Temi

- **Tema 2: Governance dell'organizzazione**

- 1: governance e RS
- 2: principie considerazioni
- 3: processi decisionali e strutture
- 4: attese e azioni correlate

- **Tema 3: Diritti umani**

- 1: dovuta diligenza
- 2: situazioni di rischio per i diritti umani
- 3: evitare la connivenza
- 4: risoluzione delle controversie
- 5: discriminazione e gruppi vulnerabili
- 6: diritti civili e politici – discriminazioni e gruppi vulnerabili
- 7: diritti economici, sociali e culturali
- 8: principi fondamentali e diritti del lavoro

- **Tema 4: Pratiche di lavoro**

- 1: occupazione e relazioni industriali
- 2: condizioni di lavoro e protezione sociale
- 3: dialogo sociale
- 4: salute e sicurezza sul lavoro
- 5: sviluppo delle risorse umane e formazione – sul lavoro

- **Tema 5: L'ambiente**

- 1: prevenzione dell'inquinamento
- 2: uso sostenibile delle risorse
- 3: mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento
- 4: protezione dell'ambiente e ripristino degli habitat naturali

- **Tema 6: Pratiche operative corrette**

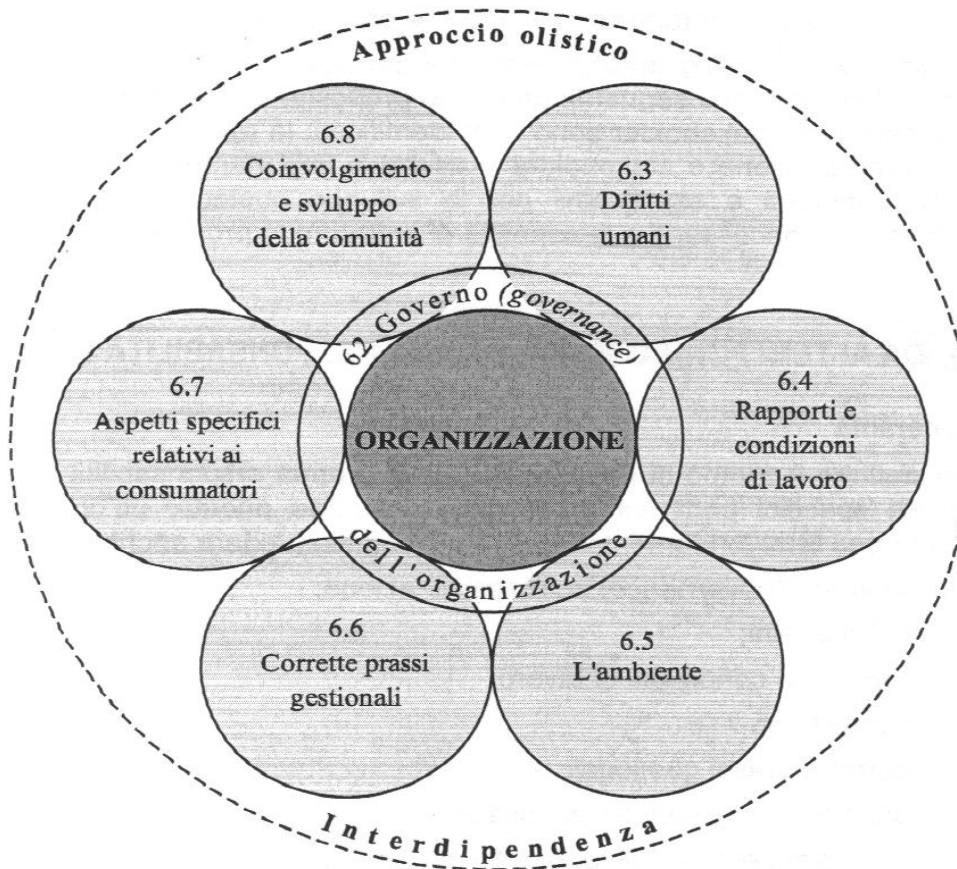
- 1: lotta alla corruzione
- 2: coinvolgimento politico responsabile
- 3: concorrenza leale
- 4: promuovere la responsabilità sociale nella catena del valore
- 5: rispetto dei diritti di proprietà

- **Tema 7: Aspetti specifici riferiti ai consumatori**

- 1: comunicazione commerciale onesta, correttezza dell'informazione e degli aspetti contrattuali
- 2: protezione della salute e sicurezza dei consumatori
- 3: consumo sostenibile
- 4: servizi ai consumatori, assistenza e risoluzione dei reclami e delle dispute
- 5: protezione dei dati e della riservatezza del consumatore
- 6: accesso ai servizi essenziali
- 7: educazione e consapevolezza

- **Tema 8: Coinvolgimento e sviluppo della comunità**

- 1: coinvolgimento della comunità
- 2: educazione e cultura
- 3: creazione di occupazione e sviluppo delle capacità
- 4: sviluppo e accesso alla tecnologia
- 5: creazione di benessere e reddito
- 6: salute
- 7: investimenti sociali



6.6.3-Corrette prassi gestionali –

Aspetto specifico n. 1: *Lotta alla corruzione*

6.6.3.1 Descrizione dell'aspetto specifico

La corruzione è un abuso di potere per ottenere un profitto personale. La corruzione può assumere molte forme. Esempi includono corruzione (sollecitare, offrire o accettare una tangente in denaro o in natura) di funzionari pubblici o persone del settore privato, conflitto di interessi, frode, riciclaggio di denaro, appropriazione indebita, ricettazione, intralcio alla giustizia, millantato credito verso chiunque.

La corruzione indebolisce l'efficacia e la reputazione etica di un'organizzazione e può renderla soggetta ad azione penale, oltre che a sanzioni civili ed amministrative. La corruzione può portare violazione dei diritti umani, erosione dei processi politici, impoverimento delle società e danni all'ambiente. Può inoltre snaturare la concorrenza, la distribuzione della ricchezza e la crescita economica.

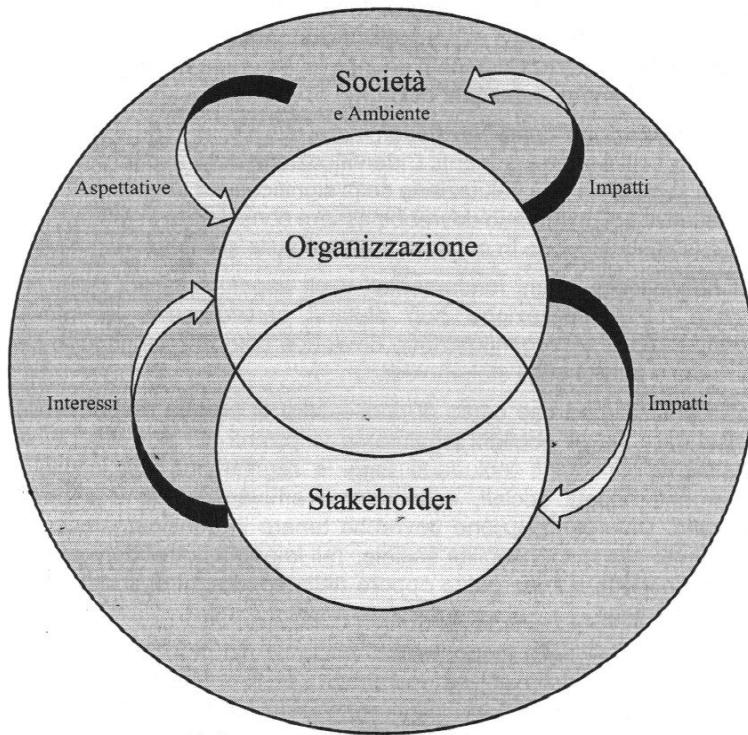
6.6.3.2 Azioni ed aspettative correlate

Per prevenire la corruzione, un'organizzazione dovrebbe:

- identificare i rischi di corruzione e attuare e mantenere politiche e pratiche che contrastano la corruzione e l'estorsione;
- assicurarsi che la propria leadership sia esempio di lotta alla corruzione e fornisca impegno, incoraggiamento e sorveglianza per l'attuazione di politiche di lotta alla corruzione;

- sostenere e formare i propri dipendenti e rappresentanti nei loro sforzi per estirpare tutte le forme di corruzione e fornire incentivi al progresso;
- accrescere la consapevolezza dei propri dipendenti, rappresentanti, appaltatori e fornitori sulla corruzione e su come contrastarla;

Relazione tra un'organizzazione, i propri stakeholder e la società



Cap. 7- Guida per integrare la responsabilità sociale all'interno dell'organizzazione

Raccoglie un ampio ventaglio di raccomandazioni su come introdurre e far crescere nelle organizzazioni le pratiche della RS nel proprio business. L'Appendice raccoglie un ampio elenco di iniziative, già in atto, a livello internazionale o settoriale.

Un box considera in particolare le *microimprese*:

Applicare la responsabilità sociale non significa necessariamente prendere iniziative complesse e costose. Nella realtà spesso le piccole-medie organizzazioni rappresentano un contesto favorevole per applicare la responsabilità sociale: in genere sono più flessibili, e hanno buoni rapporti con la comunità.

Le seguenti considerazioni possono essere di aiuto:

- Sfruttare il fatto che di solito il rapporto con le parti interessate è più semplice e più diretto
- Prendere in considerazione tutti i temi base della responsabilità sociale (6.), ma selezionare quanto applicabile (non tutte le voci sono pertinenti)
- Il concentrarsi su poche voci può essere più veloce
- Può essere di aiuto il cercare assistenza da agenzie pubbliche, associazioni di categoria, guide specifiche per l'applicazione di questa Standa
- Fare accordi di rete con organizzazioni simili o di filiera

Più in dettaglio, il contenuto del capitolo 7 è il seguente

7.1 Generalità

7.2 Relazione tra le caratteristiche dell'organizzazione e la responsabilità sociale

7.3 Comprendere la responsabilità sociale di una organizzazione, cioè determinare la rilevanza, valutare la sfera di influenza di una organizzazione esercitare la influenza, fissare priorità nell'affrontare i temi fondamentali e i risultati da ottenere

7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale all'interno di una organizzazione

7.4.2 fissare le politiche di un'organizzazione per la responsabilità sociale

- L'organizzazione è guidata dai suoi obiettivi, aspirazioni, valori, etica e strategia, interpretati dalle convinzioni e dalle azioni della sua leadership. La responsabilità sociale, per diventare parte importante ed efficace del funzionamento di una organizzazione dovrebbe essere incorporata in tali aspetti. Alcuni dei modi per farlo sono: Includere la responsabilità sociale nella Vision dell'organizzazione
- Incorporare nella sua Mission dei punti specifici di riferimento ad aspetti della responsabilità sociale.
- Adottare Codici di condotta o Etici che traducano l'impegno dell'organizzazione verso la responsabilità sociale in appropriati comportamenti.
- Includere la responsabilità sociale come un elemento chiave della strategia dell'organizzazione attraverso la sua integrazione dei sistemi, nelle politiche, nei processi e nel processo decisionale.
- Trasferire le priorità relative ai temi chiave in obiettivi della gestione operativa, misurabili o verificabili, e in piani dettagliati per raggiungere gli obiettivi.

7.4.3 aumentare consapevolezza e costruire competenza per la responsabilità sociale

Introdurre la responsabilità sociale nei criteri di Governance e considerare come gestire i propri impatti sui temi chiave della Responsabilità Sociale (6.)

In particolare:

- rivedere le implicazioni dei temi chiave sui propri processi e procedure
- identificare i modi con cui applicare i temi pertinenti
- sviluppare un piano per inserire le tematiche di responsabilità sociale, articolato e graduato sulle singole voci, con obiettivi e indicatori;
- incorporare la responsabilità sociale nelle pratiche di acquisto e negli investimenti;

monitorare e riesaminare periodicamente l'avanzamento del piano (anche utilizzando quesiti del tipo: *che cosa ha funzionato bene? Perché non ha funzionato? Cosa potrebbe essere fatto meglio? Quanto il personale è stato coinvolto?*)

7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale, cioè caratteristiche dell'informazione relative alla responsabilità sociale, tipi di comunicazione sulla responsabilità sociale, dialogo con le parti interessate sulla comunicazione relativa alla responsabilità sociale

7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale

7.6.2 rinforzare la credibilità dei rapporti e dei reclami sulla responsabilità

7.6.3 risolvere i conflitti o i disaccordi tra una organizzazione e le sue parti interessate

7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le pratiche dell'organizzazione relative alla RS

7.7.2 monitorare le attività sulla responsabilità sociale

7.7.3 rivedere i progressi e le performance di una organizzazione sulla responsabilità sociale

7.7.4 rinforzare l'affidabilità dei dati e la raccolta e gestione delle informazioni

7.7.5 migliorare le performance

7.8 Iniziative volontarie per la responsabilità sociale

In sintesi la Norma raccomanda di *mappare e fare*

- Considerare tutti i temi della norma e tutte le aree dell'organizzazione
 - Individuare quelle non applicabili
 - Fissare gradi di rilevanza
 - Identificare le best practices
 - Identificare le aree non completamente coperte
 - Fare il piano d'azione e
 - Comunicarlo
 - E dar conto dell'avanzamento in modo trasparente (bilancio sociale..)
-c'è chi lo sta già facendo

Box 16 - Iniziative certificabili e iniziative connesse a interessi commerciali o economici

- Alcune iniziative di responsabilità sociale (ma non tutte), elencate nell'appendice A, includono la possibilità di certificazione rispetto all'iniziativa da parte di terze parti indipendenti. In alcuni casi, la certificazione costituisce un requisito per l'uso dell'iniziativa. Il fatto che un'iniziativa includa la possibilità o la richiesta di certificazione non dovrebbe essere interpretato come indicativo del valore di quella iniziativa. L'attuazione di qualsiasi strumento o iniziativa elencati nell'appendice A, compresi quelli che prevedono la certificazione, non può essere utilizzata per asserire la conformità alla ISO 26000 o per dimostrare la sua adozione o attuazione.

Box 11 - Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori

- Le Linee guida delle Nazioni Unite sulla tutela dei consumatori sono il documento internazionale più importante per quanto riguarda la protezione dei consumatori.
- L'Assemblea generale delle Nazioni Unite ha adottato le linee guida nel 1985 in modo consensuale. Nel 1999 sono state ampliate per includere disposizioni sul consumo sostenibile.
- Esse invitano gli Stati a proteggere i consumatori dai pericoli per la salute e la sicurezza, promuovere e proteggere gli interessi economici dei consumatori, consentire scelte informate da parte dei consumatori, educare i consumatori, rendere disponibili risarcimenti efficaci per i consumatori, promuovere modelli di consumo sostenibile e garantire la libertà di costituire associazioni di consumatori^[155].
- Questi principi di protezione dei consumatori sono elaborati e dettagliati nel testo delle Linee guida ONU e sono comunemente indicati con il termine "diritti dei consumatori".^[144]

Box 3 — ISO 26000 e organizzazioni medio -piccole -SMO

Questo box considera principalmente le microimprese.

Applicare la responsabilità sociale non significa necessariamente prendere iniziative complesse e costose.

- Nella realtà spesso le piccole-medie organizzazioni rappresentano un contesto favorevole per applicare la responsabilità sociale: in genere sono più flessibili, e hanno buoni rapporti con la comunità. Le seguenti considerazioni possono essere di aiuto:Sfruttare il fatto che di solito il rapporto con le parti interessate è più semplice e più diretto

- Prendere in considerazione tutti i temi base della responsabilità sociale (6.), ma selezionare quanto applicabile (non tutte le voci sono pertinenti)
- Il concentrarsi su poche voci può essere più veloce
- Può essere di aiuto il cercare assistenza da agenzie pubbliche, associazioni di categoria, guide specifiche per l'applicazione di questa Norma
- Fare accordi di rete con organizzazioni simili o di filiera

L' ANNEX della norma

- Contiene un'ampia rassegna di documenti ed iniziative e prassi relative ai punti specifici dei capitoli 6 e 7 della norma (ben 76 iniziative, suddivise in intergovernative, intersetoriali e settoriali)
- Per fare un esempio , nell'Annex si vede come la Accountability, con la sua serie di norme AA 1000 tocca tutti i punti della norma.
- Al momento questo Annex costituisce una panoramica molto importante per iniziative di tutto il mondo nel campo della responsabilità sociale

Si riportano due pagine di esempio.

prospetto A.1 Esempi di iniziative intersetoriali
 (si applica a più di un settore di attività, vedere anche punto 7.8 e testo introduttivo della presente appendice)
Le informazioni nella presente appendice rispecchiano la situazione al momento del completamento della stesura della presente norma internazionale. Si riconosce che le informazioni presentate non sono esaustive e che la responsabilità sociale è un campo in continuo sviluppo, quindi si consiglia di cercare informazioni aggiornate da altre fonti.

| ORGANIZZAZIONE INIZIATIVA O STRUMENTO (elencati per organizzazione in ordine alfabetico in ciascuna sezione) | Il segno "X" indica che l'iniziativa/strumento si riferisce ad almeno un tema o un aspetto compreso nel punto corrispondente. Questo non è un segno di compatibilità né di approvazione con la ISO 26000 | | | | | | | | | | Informazioni aggiuntive (includono una breve descrizione oggettiva dell'iniziativa/strumento; la partecipazione degli stakeholder nel governo dell'iniziativa/strumento; il destinatario finale e le condizioni di accesso; se è destinata alla certificazione o meno; un sito web per ulteriori informazioni) | | | | | | |
|--|--|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|---|-----|-----|--|-----|-----|-----|-----|--|---|
| | TEMI FONDAMENTALI ^{*)} | | | | | | | PRATICHE PER INTEGRARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE ^{*)} | | | | | | | | | |
| | 6.2 OD | 6.3 HR | 6.4 Lab | 6.5 Env | 6.6 FOP | 6.7 Con | 6.8 CID | 5.2 | 5.3 | 7.2 | 7.3 | 7.4 | 7.5 | 7.6 | 7.7 | | |
| ^{*)} Indice dei punti della ISO 26000: 6.2 Governo (governance) dell'organizzazione; 6.3 Diritti umani; 6.4 Rapporti e condizioni di lavoro; 6.5 L'ambiente; 6.6 Corrette prassi gestionali; 6.7 Aspetti specifici relativi ai consumatori; 6.8 Coinvolgimento e sviluppo delle comunità; 5.2 Riconoscere la responsabilità sociale; 5.3 Identificazione e coinvolgimento degli stakeholder; 7.2 Relazione tra le caratteristiche di un'organizzazione e la responsabilità sociale; 7.3 Comprendere la responsabilità sociale di un'organizzazione; 7.4 Pratiche per integrare la responsabilità sociale in tutta l'organizzazione; 7.5 Comunicazione relativa alla responsabilità sociale; 7.6 Accrescere la credibilità della responsabilità sociale; 7.7 Riesaminare e migliorare le azioni e le prassi di un'organizzazione relativa alla responsabilità sociale. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sezione 1: INIZIATIVE INTERGOVERNATIVE (Iniziative e strumenti sotto la diretta responsabilità di un'organizzazione intergovernativa, quali per esempio le agenzie delle Nazioni Unite) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OECD Risk Awareness Tool for Multinational Enterprises in Weak Governance Zones | X | X | X | | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | Fornisce una lista di controllo che le aziende possono usare quando esaminano i rischi e i dilemmi etici concernenti le proprie attività potenziali in Paesi dove il Governo è debole. www.oecd.org/ |
| UNCTAD Intergovernmental Working Group of Experts on International Standards of Accounting and Reporting (ISAR) | X | | X | X | X | | X | X | | | | X | | | | | Gruppo di lavoro dedicato alla trasparenza aziendale e ai problemi contabili a livello aziendale. I problemi affrontati nell'ambito della contabilità e dei rapporti aziendali comprendono: attuazione degli International Financial Reporting Standards (IFRS), contabilità delle PMI, divulgazione del governo aziendale, rapporti sulla responsabilità aziendale e rapporti ambientali. I gruppi di stakeholder si riuniscono annualmente per discutere e approvare metodi per affrontare i problemi trattati dal gruppo. Aperto a tutte le organizzazioni. Non è prevista alcuna quota di adesione. www.unctad.org/isar |
| UNEP Climate Neutral Network | | | | X | | | | | | | | X | X | X | | | Iniziativa affiliata all'UNEP, aperta a tutte le organizzazioni. Facilita lo scambio di informazioni sulle modalità grazie alle quali le organizzazioni possono ottenere riduzioni nelle emissioni di gas serra. Un consiglio di amministrazione di stakeholder nominati sovrintende il programma. http://www.unep.org/climateneutral/ |
| UNEP Life Cycle Initiative | | | | X | X | | X | X | | | | X | X | | | | Iniziativa aperta agli esperti di organizzazioni attive nel campo della gestione del ciclo di vita. È prevista una quota di adesione annuale. Task force composta da segreterie ONU e da stakeholder partecipanti che cercano di sviluppare capacità e formazione nell'ambito degli approcci di gestione del ciclo di vita. Iniziativa affiliata al programma ambientale delle Nazioni Unite. http://lciinitiative.unep.fr/ |

Table A.1 – Examples of cross-sectoral initiatives for SR

| ORGANIZATION INITIATIVE OR TOOL (Listed by organization in alphabetical order under each section) | The "X" mark indicates that the initiative/tool refers to at least one aspect or issue included in the corresponding sub-clause. <i>It is not a sign of compatibility with, or endorsement by, ISO 26000</i> | | | | | | | | | | | | | | Additional information (Includes a brief objective description of the initiative/tool; stakeholder participation in its governance; its target audience and conditions for access; whether it is for certification or not; and a website for further information) | | |
|---|---|-----------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|--|
| | CORE SUBJECTS* | | | | | | | PRACTICES FOR INTEGRATING SOCIAL RESPONSIBILITY* | | | | | | | | | |
| | 6.2 0.0 | 6.3 HR | 6.4 Lab. | 6.5 Inv. | 6.6 F&P | 6.7 Csr | 6.8 Cld | 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7 6.8 | 7.2 | 7.3 | 7.4 | 7.5 | 7.6 | 7.7 | | | |
| *ISO 26000 sub-clauses index: 6.2 Organizational governance; 6.3 Human rights; 6.4 Labour practices; 6.5 Environment; 6.6 Fair operating practices; 6.7 Consumer issues; 6.8 Community involvement and development; 6.2 Recognizing social responsibility; 6.3 Stakeholder identification and engagement; 7.2 The relationship of an organization's characteristics to social responsibility; 7.3 Understanding the social responsibility of an organization; 7.4 Practices for integrating social responsibility throughout an organization; 7.5 Communication on social responsibility; 7.6 Enhancing credibility regarding social responsibility; 7.7 Reviewing and improving an organization's actions and processes related to social responsibility. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Section 2: MULTI-STAKEHOLDER INITIATIVES (Initiatives involving multiple organizations and their processes) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AccountAbility The AA1000 Series | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Membership-based organization open to all organizations and individuals. Membership fees. Focus is on assurance of sustainability and social responsibility reports and on stakeholder engagement. Has developed three standards intended for use by any organization: <ul style="list-style-type: none">AA1000APS - provides general principles of accountabilityAA1000AS - provides requirements for conducting sustainability assuranceAA1000SES - provides a framework for stakeholder engagement www.accountability21.net | |
| Amnesty International Human Rights Principles for Companies | X | | | | | | | | X | X | | | | | | Membership organization open to individuals that seek to promote respect for human rights. A source for information on respect for human rights in specific countries. Publication "Human Rights Principles for Companies" includes a checklist. www.amnesty.org | |
| Business Social Compliance Initiative (BSCI) | X | X | X | X | | X | X | X | | | | | | | | Industry initiative that focuses on labour practices in the supply chains of mainly large retail companies. Most members are retailers and marketing companies who pay membership fees and agree to audit suppliers against a code of conduct. The initiative certifies the auditors. www.bsci-eu.org | |
| Centre for Business Ethics (ZME) Values Management System | X | X | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X | | | Organization that seeks to promote business ethics in Germany and Europe. It provides a "governance framework" on legal, economic, ecological, social issues. www.zme.de/wertemanagement.php (German) | |
| Ceres Ceres Principles | | | | X | | | | | | X | X | | | | | Membership-based organization of mainly environmental organizations together with investors who seek to use capital markets in order to engage companies on environmental and governance issues. Companies are invited to endorse the Ceres principles. Implementation of these principles involves audits and public reporting. Fee charged for membership. Member companies have access to technical assistance on environmental issues and their management. www.ceres.org | |
| CSR360 Global Partner Network | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Promotes the international exchange of information on CSR. A contribution and approval is required to become a "partner organization". Network is convened by UK-Based Business in the Community (BITC). www.cs360.org | |
| EFQM Framework for CSR and Excellence Model | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | A "self-assessment" tool designed to be used in the management of CSR. Formerly the European Foundation for Quality Management EFQM is a membership organization open to business, government and non profit organizations. Fees required. The organization facilitates the exchange of information and provides services to members. www.efqm.org | |

Table A.2 — Examples of sectoral initiatives

CONCLUSIONI

- La norma costituisce una base culturale mondiale, come una CARTA DEI VALORI DELLA COMUNITÀ MONDIALE
 - L'uscita della iso 26.000 sulla responsabilità sociale rappresenta un contributo importantissimo per la sensibilizzazione mondiale verso la tematica trattata, ma anche una importante unificazione degli approcci per la sua messa in pratica; ciò costituisce il punto di partenza per un più ampio e proficuo scambio di esperienze e di dati per estenderne più velocemente la diffusione.

- A livello delle singole imprese è uno strumento per crescere in consapevolezza, in sensibilità, in azioni. E si stanno applicando metriche di misurazione, confronto, emulazione.
Ma si sta anche connettendo il livello micro con il livello macro.
- **A LIVELLO MACRO E' UNA GUIDA ALLA GOVERNANCE DEL MONDO**
È la sfida epocale della sostenibilità
È la sfida di coerenza tra gli ambiti economico, sociale, ambientale, e la necessità di governance unitaria e di metriche complessive.
Anche su questo fronte ci sono già iniziative avviate.
- Essa costituisce
.... un grande appuntamento col futuro

