



Dr Radoslav Raković,
Rukovodilac službe IMS
Član Stručnog saveta FQCE
Akademik IAS

IMS I DRUŠTVENA ODGOVORNOST ORGANIZACIJA IMS AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF ORGANISATIONS

Sadržaj: *U ovom radu razmotren je odnos integrisanog sistema menadžmenta (IMS) uspostavljenog u organizaciji i njene društvene odgovornosti. Činjenica da se organizacije ne sertifikuju prema standardu ISO 26000 vezanom za društvenu odgovornost već da se opredeljuju za pojedine segmente u kojima mogu dati suštinski doprinos društvenoj zajednici ukazuje na ulogu IMS kao dragocene osnove za aktivnost organizacija na tom planu. Razmatranja su ilustrovanja na primeru konkretne organizacije.*

Ključne reči: *Integrisani sistem menadžmenta (IMS), Društvena odgovornost organizacija (SCR)*

Abstract: *In this paper relationship between integrated management system (IMS) established within a company and its social responsibility is considered. The fact that companies are not certified as per standard ISO 26000 related to social responsibility but make a choice of particular segments in which their contribution to society is possible points out the role of IMS as very important basis for company activities in this area. These considerations are illustrated at example of a particular organization.*

Key words: *Integrated Management System (IMS), Corporate Social Responsibility (CSR)*

„Ko hoće nešto da učini, nađe način, ko neće ništa da učini, nađe opravdanje!“

Pablo Picasso

U poslednje vreme sve češće se govori o društvenoj odgovornosti organizacija (engl. *Corporate Social Responsibility* - CSR). U prvi mah, to izaziva nedoumicu kod većine, jer mnogi smatraju da organizacije postoje pre svega da bi obavljanjem svojih poslovnih aktivnosti obezbedile profit svojim vlasnicima. Naravno, to je u suštini tačno i niko to da dovodi u pitanje. Međutim, te organizacije ne postoje u nekom prostoru koji je potpuno odvojen od svog okruženja, bez obzira kojom se delatnošću bave, samo što je to nekada više, a nekada manje vidljivo. Sa jedne strane, organizacije se osnivaju tamo gde postoje uslovi da obavljaju svoju delatnost - hidroelektrane se ne grade tamo gde nema reke, softverske firme ne otvaraju se tamo gde nema kvalifikovanih ljudi koji bi u njima bili zaposleni, itd. Sa druge strane, organizacije svojim aktivnostima, zavisno o delatnosti kojom se bave, utiču na svoje okruženje bez obzira da li je u pitanju životna sredina ili društvena zajednica - kroz poslovne aktivnosti gradi se infrastruktura, zapošljavaju se ljudi, sprečavaju se migracije stanovništva, razvijaju se oblasti kao što su školstvo, zdravstvo, kultura, itd.

Tesna međusobna povezanost organizacija sa njihovim okruženjem predmet je međunarodnog standarda ISO 26000. Specifičnost ovog standarda u odnosu na ostale menadžment standarde ogleda se u tome što se organizacije prema njemu ne sertifikuju - on ne sadrži zahteve koje organizacija mora da ispuni, već predstavlja samo okvir za njihovo delovanje u sklopu osnovne delatnosti, uz uvažavanje užeg i šireg okruženja u kome tu delatnost ostvaruju. Po tome, ovaj standard je mnogo bliži modelima poslovne izvrsnosti.

Standardi serije 26000 - CSR

Prema standardu ISO 26000:2010 koji je kod nas preveden godinu dana kasnije kao SRPS ISO 26000:2011 [1] društvena odgovornost organizacije predstavlja “odgovornost organizacije za uticaje svojih odluka i aktivnosti na društvo i životnu sredinu kroz transparentno i etičko ponašanje tako da doprinese održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva, uzme u obzir očekivanja zainteresovanih strana, u saglasnosti je sa primenjivim zakonom i međunarodnim pravilima ponašanja, i integrisana je u celoj organizaciji i primenjena u njenim odnosima” (definicija 2.18).

Društvena odgovornost organizacija i vlada nije tema novijeg datuma - bila je prisutna još krajem XIX veka, ali je sâm termin prisutan poslednjih nekoliko decenija. U početku, akcenat je bio na društvenoj odgovornosti samih organizacija, koja se svodila se na razna davanja u dobrotvorne svrhe. Na žalost to je prisutno i danas - kada god započnete razgovor o društvenoj odgovornosti neke organizacije, ona počinje da vam pokazuje da je bila donator u nekim društvenim aktivnostima. Naravno, taj segment ne treba zanemarivati, jer mnoge sfere društvenog života bez toga ne bi mogle da funkcionišu, ali se ne može svoditi samo na to. Tu postoje i neke dileme:

- ◆ Da li je u redu to što neka organizacija ostvaruje svoje poslovanje u oblasti koja je štetna za ljude a onda se pojavljuje kao neko ko je „društveno odgovoran“ pomažući da se rešavaju problemi koji su tom delatnošću prouzrokovani (npr. organizacija se bavi proizvodnjom duvana a onda daje dobrotvorne priloge institucijama koje se bave lečenjem posledica upotrebe duvana)?
- ◆ Da li je društveno odgovorno da „kontroverzni biznismeni“ daju dobrotvorne priloge crkvi iako su do svog bogatstva došli kršeći elementarne principe za koje se crkva zalaže kroz deset Božijih zapovesti (ili im je to način da umire svoju savest, „operu“ novac ili ostvare poreske olakšice)?

U okviru standarda ISO 26000 problematika društvene odgovornosti sistematizovana je u sedam principa, dve osnovne prakse i sedam ključnih oblasti društvene odgovornosti [1].

Principi društvene odgovornosti navedeni su i opisani u glavi 4 standarda. Ako se podsetimo da je u standardima menadžmenta kvalitetom iz serije ISO 9000 definisano osam principa (u budućoj reviziji broj principa svodi se na sedam), a da evropski model poslovne izvrsnosti EFQM definiše 8 postulata, vidi se da je u sva tri slučaja broj principa / postulata sličan, tj. iznosi 7-8. To nije slučajno, jer predstavlja rezultat kompromisa između potrebe da broj principa bude što manji, kako bi se lakše pamtili, i potrebe da se iskaže suština onoga što leži u osnovi svakog od sistema. U pitanju su sledeći principi ([1],[2]):

- ◆ **Odgovornost (engl. *Accountability*):** Svaka organizacija, baveći se svojom delatnošću ostvaruje neki uticaj na društvo, ekonomiju, životnu sredinu i mora da bude svesna tog uticaja posebno ukoliko bi on mogao da bude negativan. Da bi bila društveno odgovorna, od organizacije se očekuje da preduzme neke mere kojima bi sprečila negativne uticaje ili ih bar ublažila, čak i onda ukoliko su oni nenamerni i nepredviđeni.

- ◆ Javnost u radu (engl. *Transparency*): Ovaj princip očekuje od organizacije da sve svoje odluke i aktivnosti učini dovoljno prepoznatljivim javnosti na jasan, tačan i kompletan način, posebno onima koji bi mogli biti izloženi tom uticaju. Naravno, ovaj princip nikako ne znači obavezu organizacije da otkriva one delove svojih aktivnosti koji su poverljivi tj. spadaju u njenu poslovnu tajnu.
- ◆ Etičko ponašanje (engl. *Ethical behaviour*): Koliko god bilo teško organizacijama da ostvaruju pozitivne finansijske rezultate u tržišnim okolnostima nije prihvatljivo da se ti rezultati ostvaruju po svaku cenu tj. uz kršenje ljudskih i društvenih normi. Smisao etičkog ponašanja u svetlu društvene odgovornosti svodi se na svesno odricanje od dobiti koju može doneti neetičko ponašanje jer to nije korektno prema drugima.
- ◆ Poštovanje interesa zainteresovanih strana (engl. *Respect for stakeholder interests*). U vezi sa poslovanjem organizacije postoji veći broj zainteresovanih strana, kako u njoj (zaposleni, rukovodstvo, akcionari) tako i van nje (kupci - korisnici, isporučioци - dobavljači ili podizvođači, banke, poslovni partneri, lokalna društvena zajednica, država), oni imaju svoje interese koje kroz organizaciju žele da ostvare i zato su tu, pa organizacija o tome treba da vodi računa. Jedan od ključnih elemenata u razumevanju ovog principa leži u tome da „interes” nije ružna reč, kako se to u našim uslovima tradicionalno tumači, već prirodna stvar. Naravno, da bi mogli da poštujemo, uzmemo u razmatranje i reagujemo na interese zainteresovanih strana moramo pre svega prepoznati te strane, koji su njihovi interesi, kakav je njihov uticaj na organizaciju, kako odluke i delatnost organizacije na njih utiče itd.
- ◆ Poštovanje vladavine prava (engl. *Respect for the rule of law*): Poslovanje svake organizacije treba da bude u okvirima zakonskih normi jer ni pojedinac ni organizacija nisu niti treba da budu iznad zakona. Ključno je da organizacija sagleda koji su zakoni i propisi primenjivi za njenu delatnost, da ih sprovodi i prati njihove promene. Međutim, ovde je potrebno posebno naglasiti društvenu odgovornost zakonodavca, jer svesno donošenje zakona sa određenim nedostacima koji odgovaraju nekim krugovima da kroz pronalaženja „rupa u zakonu” izigraju sistem i ostale učesnike sigurno ne doprinosi realizaciji ovog principa
- ◆ Poštovanje međunarodnih pravila ponašanja (engl. *Respect for international norms of behaviour*): Ovaj princip obuhvata dva segmenta - usklađivanje zakonske regulative sa međunarodnim pravilima i primenu međunarodnih pravila ponašanja u situacijama kada ne postoje zakoni ili adekvatna rešenja ili su im oni suprotni
- ◆ Poštovanje ljudskih prava (engl. *Respects for human rights*): Suština je da organizacija prepozna važnost i univerzalnost ljudskih prava zasnovanih na međunarodnoj povelji o ljudskim pravima i da ih primenjuje u svim situacijama i u svim zemljama u kojima deluje nezavisno od kulture i drugih specifičnosti koje su u njima prisutne. Pored toga, ovaj segment obuhvata poštovanje zakonodavstva vezanog za ravnopravnost polova, zabranu zlostavljanja na radu, zabranu diskriminacije, zaštitu podataka o ličnosti i slično.

Standard ISO 26000 prepoznaje dve prakse društvene odgovornosti - prepoznavanje društvene odgovornosti i identifikovanje i angažovanje zainteresovanih strana ([1],[2]). Prva praksa odnosi se na sagledavanje pitanja koja proističu iz odluka i delovanja organizacije, a koja imaju uticaj na njeno okruženje. To podrazumeva da postoje tri odnosa na koje treba obratiti pažnju - odnos organizacije i društva, odnos organizacije i zainteresovanih strana i odnos zainteresovanih strana i društva. U sklopu ovih odnosa ključno je prepoznati koje su to ključne teme i relevantna pitanja koja se tiču društvene odgovornosti (u ključnim temama više ćemo govoriti u nastavku) i koja je to sfera uticaja koju organizacija ima na društvo kao celinu. Druga praksa odnosi se na sagledavanje svih zainteresovanih strana u i van organizacije, prepoznavanje njihovih interesa i njihovo angažovanje u svim odlukama i aktivnostima organizacije koja su povezana sa tim interesima. Ono što čini ovaj segment složenim leži u činjenici što zainteresovanih strana može biti mnogo i što su njihovi interesi neki put

isprepletani i po prirodi suprostavljeni - na primer, organizacija svoj profit može da podeli zaposlenima kroz plate i akcionarima kao dividendu, što je za isti profit jedna stavka veća druga je manja, a kada je neko u poziciji da je istovremeno i akcionar i zaposleni (kao što je to kod nas čest slučaj, s obzirom na procese privatizacije) onda to dobija obrise konflikta interesa.

Ključne oblasti društvene odgovornosti po standardu ISO 26000 zasnivaju se na prethodno iznetim principima i praksama društvene odgovornosti. Ove oblasti prikazane su na slici 1[1]:

- ♦ Upravljanje organizacijom (engl. *Organizational governance*)
- ♦ Ljudska prava (engl. *Human rights*)
- ♦ Praksa vezana za rad i radne odnose (engl. *Labour practice*)
- ♦ Životna sredina (engl. *The Environment*)
- ♦ Fer poslovna praksa (engl. *Fair operating practice*)
- ♦ Pitanja vezana za korisnike (engl. *Consumer issues*)
- ♦ Uključenje i razvoj šire društvene zajednice (engl. *Community involvement and development*)



Slika 1: Ključne oblasti društvene odgovornosti [1]

Upravljanje organizacijom je tema drugačija od ostalih, jer uzima u obzir celinu tj. međusobnu povezanost drugih tema, s obzirom da rešavanje jednog pitanja može podrazumevati kompromis u vezi drugih. Ova tema, generalno, predstavlja sistem uz pomoć koga organizacija donosi i sprovodi svoje odluke da bi ostvarila svoje ciljeve, a ujedno i preuzima odgovornost za uticaj svojih odluka i aktivnosti za društvenu odgovornost i integriše društvenu odgovornost na nivou cele organizacije. Može da uključi formalne mehanizme upravljanja (strukture, procesi) tako i one neformalne (kultura i vrednosti organizacije). Svakako, ključnu stvar u upravljanju organizacijom igra liderstvo, ali ne samo zbog spremnosti za donošenje odluka već i zbog motivacije zaposlenih da ih sprovede.

O *ljudskim pravima* već smo prethodno govorili u sklopu odgovarajućeg principa. Ova tema sadrži u sebi dve velike oblasti - građanska i politička prava (pravo na život, slobodu, jednakost pred zakonom, sloboda izražavanja, pravo na pravedno suđenje, ličnu imovinu i sl.) i ekonomska, društvena i prava vezana za kulturu (pravo na rad, hranu, najviši dostupan standard zdravlja, obrazovanje, socijalnu sigurnost). Na žalost, u ovoj oblasti u praksi se često susrećemo sa zloupotrebom koja se ogleda u tome da se posmatraju samo i isključivo prava - nešto što nam ide u korist - a zanemaruju obaveze, nešto što nam ne odgovara i što bi hteli da izbegnemo. Međutim, prava i obaveze su tesno povezani i ne mogu se posmatrati izolovano - ostvarivanje našeg prava ne može ići van granica kojima se ugrožava ostvarivanje istog takvog prava drugih ljudi. To je jedan od oblika Biblijskog principa „Ne čini drugome ono što ne želiš da tebi čine!”.

Tema koja se odnosi na *praksu vezanu za rad i radne odnose* uključuje sveukupnost odnosa od „regrutovanja” zaposlenih pa sve do raskida radnog odnosa, a između toga su raspoređivanje po radnim mestima i promena radnih mesta, unapređivanje kompetentnosti zaposlenih kroz obuku i razvoj veština, bezbednost i zdravlje na radu, uslovi rada, radno vreme i nadoknada za rad, disciplinske i žalbene procedure, prepoznavanje radničkih organizacija - udruženja i sl.

Jasno je da je *odgovornost prema životnoj sredini* jedna od ključnih tema odnosa organizacije prema društvu u kome deluje, posebno u situaciji kada je njena delatnost povezana sa korišćenjem komponenata i tehnologija koje bi mogle ugroziti životnu sredinu. Suština je u preventivnom pristupu i sprovođenju mera predostrožnosti, a ukoliko dođe do problema, najveći teret pada upravo na zagađivača koji mora da plati drugima zbog šteta koju im je naneo. Društveno odgovorna organizacija se mora, koliko god je to moguće, orijentisati ka korišćenju „čistijih” tehnologija i proizvodnje koja je ekološki efikasna, koja vodi računa o racionalnom korišćenju resursa, u kome stalno prati i preispituje svoj uticaj na životnu sredinu i edukuje ljude podižući svest o tome. U okviru teme vezane za životnu sredinu ključna pitanja su prevencija zagađenja, održivo korišćenje resursa, ublažavanje klimatskih promena i zaštita i obnavljanje životne sredine

Tema „*fer poslovna praksa*” bavi se odnosom organizacije sa drugim organizacijama. Obuhvata čitav niz pitanja kao što su borba protiv korupcije, odgovorno političko uključivanje, zdrava konkurencija, promovisanje društvene odgovornosti u lancu vrednosti, poštovanje svojinskih prava itd. U suštini teme leži uvažavanje drugih koji se bave istim poslom kao i sebe samog. Možda je ovu temu najlakše razumeti ako posmatrate sportiste i ideju „fer pleja” - svako od njih trenira sa željom da postigne neke rezultate i ostvari neke svoje ambicije. Na putu ka ostvarenju tih rezultata i ambicija stoje drugi sportisti koji i sami imaju ambiciju da ostvare isto to. Ostvarenje rezultata i ambicija imaće smisla samo ukoliko su ostvareni u skladu sa pravilima igre, a ne tako što će se protivnik namerno povrediti, podmititi sudija ili neki protivnički igrač.

Suština teme vezane za *društveno odgovorno ponašanje organizacije prema korisniku* - potrošaču je u tome da se korisnik - potrošač korektno informiše o karakteristikama proizvoda bez dovođenja u zabludu, da mu se pruži mogućnost da bira proizvod iz ponuđenog asortimana u skladu sa svojim željama i mogućnostima, da mu se na određen način pomogne da lakše prepozna svoj interes, da mu se pruži bezbedan proizvod, da se izade u susret njegovim žalbama i da prati njegovo zadovoljstvo, za poštuje njegovu privatnost itd.

Tema vezana za *uključenje i razvoj šire društvene zajednice* odnosi se na angažovanje organizacije kojim se doprinosi razvoju društvene zajednice. Na neki način, ona se prožima sa svim temama o kojima smo do sada govorili, ali uz dodatnu komponentu koja naglasak stavlja na aktivnom pristupu. Ključno je da društveno odgovorna organizacija mora biti svesna svog mesta i uloge u društvu, šta se od nje očekuje i kako je okruženje doživljava. Taj odnos je obostran - on je koristan i za društvenu

zajednicu i za samu organizaciju. Bez dovoljne kupovne moći stanovništva, nema kupovine proizvoda pa je i delatnost organizacije ugrožena, bez stvaranja uslova za normalan život i napredak ljudi će odlaziti u druge krajeve ili države, u organizacijama neće biti dovoljno ljudi ni po broju ni po stručnom profilu, nestajaće njihovo tržište, što može ugroziti opstanak organizacije itd.

Principi, prakse i teme vezane za društvenu odgovornost predstavljaju deo celokupnog konteksta društvene odgovornosti u kome organizacija deluje. Ovaj kontekst prikazan je na slici 2 ([1],[2]). Naravno, odnos organizacije prema društvenoj odgovornosti proističe iz niza specifičnosti kao što su delatnost i veličina, lokacije na kojima deluje (lokalno ili na širem prostoru), struktura zaposlenih, sektorske organizacije u kojima deluje, kakva je njena misija, vizija, sistem vrednosti, strategija i strategijski ciljevi, vlasnička struktura i način odlučivanja i sl.



Slika 2: Kontekst društvene odgovornosti organizacije ([1],[2])

Prepoznavanje društvene odgovornosti organizacije je polazna osnova za sve aktivnosti na tom polju, a zasniva se pre svega na nekom obliku procene stanja organizacije, utvrđivanju u kojoj meri su teme o kojima smo govorili relevantne za tu organizaciju, kakva je sfera uticaja organizacije i koji su njeni prioriteti i očekivanja. U sledećem segmentu sprovode se konkretni aktivnosti kojima se tematika društvene odgovornosti integriše u svakodnevne aktivnosti organizacije - uspostavljanje strategije delovanja u toj oblasti, formiranje akcionih planova, podizanje svesti i kompetentnosti za društvenu odgovornost, ugradnja društvene odgovornosti u upravljanje, sisteme i procedure organizacije itd. Poseban značaj ima komuniciranje o društvenoj odgovornosti, posebno sa zainteresovanim stranama, da bi se kroz dijalog sagledali njihovi interesi i one informisale o namerama organizacije. U prilogu standarda ISO 26000 nalazi se čitav niz primera dobrovoljnih inicijativa i instrumenata u vezi sa društvenom odgovornošću kako unutar pojedinih sektora tako i između njih. Jasno je da su mogućnosti veoma velike, praktično neiscrpne i samo ih treba prepoznati i primeniti u skladu sa svojim mogućnostima.

Društvena odgovornost organizacija i IMS

Iz svega što je prethodno navedeno jasno je da postoji tesna povezanost društvene odgovornosti sa drugim sistemima menadžmenta, objedinjenih u okviru integrisanog sistema menadžmenta (IMS) u organizaciji. Ta povezanost je manje ili više vidljiva od standarda do standarda, a ostvaruje se na dva globalna načina:

- ◆ Sistemski, kroz globalni pristup uređenju poslovnih procesa u okviru standarda menadžmenta kvalitetom, odnosno globalni pristup upravljanja rizicima
- ◆ Konkretno i neposredno kroz mere i aktivnosti povezane sa zaštitom životne sredine, bezbednošću i zdravljem na radu, bezbednošću hrane, bezbednošću informacija, energetskim menadžmentom itd.

Može se na neki način reći da ovi standardi pomažu organizaciji da svoju privrženost društveno odgovornom ponašanju manifestuje kroz sagledavanje svojih aktivnosti u svetlu tema kojima se pojedini standardi bave, da uredi svoje aktivnosti u tim oblastima, da prati svoje uticaje i da ih blagovremeno koriguje ukoliko preti opasnost da oni postanu negativni. Na taj način, IMS predstavlja dragocen okvir i osnovu društvene odgovornosti jer su sve aktivnosti na njenoj implementaciji na liniji sveobuhvatnog pristupa organizacije ovoj oblasti.

Na osnovu praktičnih iskustava preduzeća Energoprojekt Entel a.d. (u daljem tekstu: ENTEL) u implementaciji IMS-a ([3],[4]) mogu se sagledati elementi društvene odgovornosti u pojedinim menadžment standardima:

- ◆ Životna sredina predstavlja jednu od ključnih oblasti društvene odgovornosti organizacija, pa je ona tesno povezana sa standardom za menadžment zaštitom životne sredine ISO 14001 [5]. Organizacija mora da sagleda da li i na koji način njena delatnost utiče na životnu sredinu i da preduzme sve zakonske i druge mere kako bi taj uticaj sprečila ili ga bar svela na prihvatljiv nivo. To se pre svega odnosi na izbor "čistih" tehnologija i na disciplinovano ponašanje kada je reč o ispuštanju ekološki opasnih materija u okruženje. U slučaju ENTEL-a kao organizacije koja se bavi konsultantskim uslugama u oblastima energetike, vodoprivrede, telekomunikacija i zaštite životne sredine najveći uticaj ostvaruje se kroz izradu projektne dokumentacije jer eventualni propusti u tom segmentu mogu imati velike posledice. Na žalost, ENTEL nema mogućnosti neposrednog uticaja na to da li će se projekti realizovati ili ne, jer to je u domenu odgovornosti samog investitora - projektnom dokumentacijom npr. može biti predviđeno odsumporavanje dimnih gasova na nekoj termoelektrani, ali konačnu odluku donosi investitor jer je u pitanju sistem koji je veoma skup. Slična situacija postoji i u aktivnostima nadzora nad izgradnjom - glavna odgovornost za zaštitu životne sredine na gradilištu je na glavnom izvođaču, a uloga ENTEL-a je da kroz nadzor daje sugestije izvođaču i investitoru. Najveću mogućnost neposrednog regulisanja ove teme ENTEL ima u sopstvenom objektu, ali i tu ona nije potpuna jer se objekat deli sa drugim organizacijama u sklopu sistema Energoprojekt, pa se koordinacija aktivnosti obavlja kroz posebno koordinaciono telo za IMS, čije osnivanje je inicirao ENTEL.
- ◆ Organizacija mora da obezbedi maksimalne uslove za očuvanje bezbednosti i zdravlja na radu zaposlenih i svih onih koji dolaze u dodir sa procesom rada. To se pre svega odnosi na sistemsko eliminisanje svih elemenata procesa rada koji mogu ugroziti bezbednost i zdravlje ljudi i na disciplinovano sprovođenje mera u praksi. U slučaju ENTEL-a kroz projektну dokumentaciju na nivou glavnih projekata pripremaju se posebni elementi vezani za bezbednost i zdravlje na radu. Aktom o proceni rizika [2] utvrđeno je da ne postoje radna mesta sa povišenim rizikom, a u spostvenim radnim prostorijama ENTEL kao organizacija ima odgovornost kako za zaposlene tako i za ostale koji se tu mogu naći (posetioci, lica na praksi itd). Pored toga, neophodno je poštovanje mera na gradilištima koje predviđa glavni izvođač uz praćenje njegovih aktivnosti i davanje sugestija izvođaču i investitoru.

- ◆ Kroz sistem menadžmenta bezbednošću informacija organizacija mora da obezbedi očuvanje poverljivosti, integriteta i raspoloživosti informacija ne samo kada je reč o poslovnim podacima već i u segmentu podataka o ličnosti sa kojima dolazi u dodir po prirodi svoje delatnosti. To je najdirektnija implementacija segmenata društvene odgovornosti koji se odnosi na ljudska prava. ENTEL je implementirao i sertifikovao sistem menadžmenta bezbednošću informacija koji, uz sve ostale elemente, značajnu pažnju poklanja čuvanju informacija o pojedincima prikupljenih u sklopu sistema upravljanja razvojem kadra.
- ◆ Organizacija mora da organizuje svoj tehnološki proces tako da se što racionalnije ponaša u pogledu utroška neobnovljivih izvora energije, da što efikasnije koristi raspoložive energetske resurse i da što je moguće više primenjuje obnovljive izvore energije. U tom smislu ENTEL je učinio značajan napor kako bi afirmisao problematiku energetskog menadžmenta. Pre svega, ENTEL je prva organizacija u Srbiji koja je sertifikovala sistem energetskog menadžmenta. U stručnom smislu, u okviru svoje delatnosti u oblasti energetike, ENTEL je bio inicijator i učesnik većeg broja projekata [6] - poboljšanja energetske efikasnosti u javnim objektima u Srbiji (škole, bolnice, ustanove socijalne zaštite), korišćenje energije vetra kako u planinskom tako i ravničarskom području, primena solarne energije (uključujući i mini solarnu elektranu na krovu poslovne zgrade), uspostavljanje mehanizama praćenja i merenja potrošnje električne i toplotne energije u poslovnoj zgradi itd.
- ◆ Organizacija mora da obezbedi da se u svim “karikama” lanca ishrane, ukoliko se njena delatnost na njega odnosi, primene svi relevantni standardi i zakonska regulativa i da eliminišu svi elementi koji nose potencijalnu opasnost po zdravlje ljudi. Ovo je posebno delikatno s obzirom da je ishrana neizbežni deo svakodnevnog života i da potencijalni problem ugrožava celu populaciju. ENTEL nije organizacija koja se bavi delatnostima vezanim za hranu.

Kad se ovi zahtevi pogledaju na jednom mestu, moglo bi se zaključiti da su možda preveliki, a neki su možda skloni da zaključe da će organizaciji ostati premalo vremena i resursa da se bavi svojom osnovnom delatnošću ako se svim ovim elementima bude bavila. Na prvi pogled delimično su u pravu. Međutim, treba imati u vidu dve činjenice - prva, da nije lako biti odgovoran ni u čemu, a pogotovo u jednoj ovako širokoj oblasti, i druga, da smo kroz društvenu odgovornost odgovorni i prema samima sebi i svom potomstvu. Ključna stvar je ono što moramo raščistiti sami sa sobom - ne možemo se pre podne, u svojoj organizaciji, ponašati prema društvu oko nas neodgovorno, a po podne, kao građani očekivati da se neko drugi ponaša odgovorno prema nama. Istovremeno, to ne može biti svedeno na opredeljenje pojedinca, već mora biti ugrađeno u stratezijska opredeljenja organizacije [7] kako bi organizacija dostizala ta opredeljenja uporedo sa obavljanjem svojih osnovnih delatnosti. Upravo je to segment u kome IMS dolazi do izražaja, jer se upravo kroz uspostavljanje, održavanje i unapređenje IMS-a u organizaciji koordinirano vodi računa o svim aspektima njenog delovanja.

Zaključak

Iz svega navedenog može se zaključiti da integrisani sistem menadžmenta koji je uspostavljen u nekoj organizaciji predstavlja dragocen okvir za realizaciju njenih aktivnosti kako u segmentu obavljanja osnovne delatnosti tako i u segmentu odnosa organizacije prema svom okruženju u najširem smislu te reči. Kroz održavanje i unapređivanje IMS-a u organizaciji istovremeno se podstiču i razvijaju mogućnosti kroz koje organizacija ostvaruje taj odnos kao sastavni deo stratezijskog opredeljenja organizacije. Svaki rezultat na tom planu je značajan posebno zato što formalno nije obaveza organizacije već rezultat podizanja svesti pojedinaca i organizacije kao celine. Time dobijaju svi, od društva i organizacije pa do svakog pojedinca, bez obzira da li je on toga svestan ili ne.

Literatura

- [1] ISO 26000:2010 (SRPS ISO 26000:2011) Guidance of Social responsibility (Uputstvo o društvenoj odgovornosti)
- [2] Raković R: *Integrirani sistem menadžmenta - teorija i praksa* (Stylos - Građevinska knjiga, Beograd, 2014)
- [3] Raković R: „Uspostavljanje IMS u organizaciji - praktična iskustva“ (Časopis Kvalitet God. XXI, br. 9-10, 2011, str. 65-68)
- [4] Dokumenti IMS u ENTEL-u
- [5] Jovanović J, Krivokapić Z, Vujović A: „Društveno odgovorno poslovanje – veza sa standardom ISO 14001“ (Časopis Kvalitet & izvrsnost, God. III, br. 9-10, 2014, str. 33-37)
- [6] Raković R, Grujić J, Petrović Bećirović S: „Neki aspekti praktične primene sistema energetskeg menadžmenta“ (Časopis Energetika, ekonomija, ekologija, Broj 3-4, Godina XV, Mart 2013, 49-56)
- [7] Jovanović Đ: „Društveno odgovorno poslovanje kao poslovna strategija savremene organizacije“ (Časopis Kvalitet & izvrsnost, God. III, br. 9-10, 2014, str. 52-56)