

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST (CSR)

HODNOCENÍ CSR ORGANIZACÍ

v Programu
Národní ceny ČR
za společenskou
odpovědnost



VEŘEJNÝ SEKTOR

PUBLIKAČNÍ ŘADA NÁRODNÍ POLITIKY KVALITY

RADA KVALITY ČR

55

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST (CSR)

HODNOCENÍ CSR ORGANIZACÍ VEŘEJNÉHO SEKTORU V PROGRAMU Národní ceny ČR za společenskou odpovědnost

Zpracovali: Ing. Alena Plášková, CSc., Ing. Pavel Ryšánek
Vydání první, 2013 © Rada kvality ČR

Obsah

1. Úvod	5
2. Hodnocení společenské odpovědnosti (CSR)	7
3. Hodnocení společenské odpovědnosti v ČR	11
4. Metoda KORP	13
5. Bodové hodnocení KORP	17
6. Celkové hodnocení Zprávy o CSR organizace veřejného sektoru (VS)	25
7. Doporučení k implementaci CSR v organizaci VS	27
8. Závěrem	31
Přílohy:	
1. Pokyny pro vypracování Zprávy o CSR (sebehodnotící zprávy)	33
2. Zpráva o CSR (vzor formuláře)	43
3. Dotazník pro vypracování sebehodnotící zprávy (vzor)	47

1. ÚVOD

Problematika udržitelného rozvoje je v současnosti prosazována takovými principy, jako jsou odpovědnost a transparentnost v aktivitách organizace. Respekt vůči lidským právům, akce proti korupci a úplatkářství, i zvýšený dialog mezi státními i soukromými organizacemi. Kořenem této koncepce je především odpovědná kompenzace dopadů činností organizací na své zaměstnance, na životní prostředí i na kvalitu života občanů především v místní komunitě. Aby byla organizace v dnešním světě dlouhodobě a trvale úspěšná, musí naplnit nová očekávání (místní komunita, zaměstnanci apod.) – být tzv. společensky odpovědná (Společenská odpovědnost – Corporate Social Responsibility – CSR).

Společensky odpovědné organizace se chovají tak, aby zohlednily potřeby svého vnitřního i vnějšího prostředí, aby přispívaly k udržitelnému rozvoji, byly transparentní a obecně napomáhaly celkovému zlepšování stavu společnosti v rámci, i nad rámec svého působení.

Být společensky odpovědný znamená trvalý závazek chovat se eticky, pečovat o životní prostředí, dodržovat zásady ekonomického hospodaření a zasazovat se o zlepšování kvality života zaměstnanců a jejich rodin, stejně jako místního společenství a společnosti jako celku.

Jaký je přínos prosazování principů CSR pro organizace veřejného sektoru?

- zvýšená image úřadu (organizace);
- zvýšená loajalita a produktivita zaměstnanců i možnosti přilákat a udržet si kvalitní zaměstnance;
- lepší příležitosti pro inovace;
- snižování nákladů na risk management;
- hospodárnější využívání veřejných prostředků;
- zlepšený dialog a budování vztahů důvěry s okolím a z toho vyplývající vzájemné pochopení;
- přímé finanční úspory spojené zejména s ekologickou praxí;
- vyšší spokojenost občanů (zákazníků);
- možnost lepší synergie cílů rozvoje regionu s rozvojovými cíli podnikatelů, neziskových organizací a úřadů.

Prosazováním principů CSR se vytváří nová kvalita vztahů mezi podnikatelskou sférou, státními orgány a organizacemi, nevládními organizacemi jako zástupci občanů (spotřebitelů) i samotnými občany. Projevuje se ve spolupráci s vládou a nevládními organizacemi, kde působení aktérů nezávisí ani na autoritě, ani na tržních vztazích. Vzniká jistá reciprocita založená na sdílených zájmech a hodnotách (lze doložit řadou partnerství napříč sektory). Dochází k angažování se ve veřejné politice a ke společnému řízení a realizaci projektů ve společnosti.

Cílem této publikace je informovat veřejnost o aktivitách Rady kvality ČR v oblasti společenské odpovědnosti, o Národní ceně ČR za společenskou odpovědnost (NC-CSR) a postupech hodnocení v NC-CR. Publikace obsahuje všechny dokumenty potřebné ke zpracování „Zprávy o CSR“ organizace českou originální metodou KORP pomocí sebehodnocení, která může sloužit jak podklad pro hodnocení organizace v Národní ceně ČR za společenskou odpovědnost i jako veřejný dokument pro zainteresované strany.

2. HODNOCENÍ SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

2.1 VŠEOBECNĚ

Často diskutovanou otázkou v minulosti bylo, zda CSR hodnotit externím posuzovatelem, či nikoliv. Interní hodnocení a sdělování výsledků zainteresovaným osobám je běžnou praxí vyspělých organizací. Současná praxe ve světě ukazuje, že dnes již existuje řada organizací, kterým ověřuje (z důvodů věrohodnosti) jejich „Zprávy o CSR“ třetí nezávislá strana.

Zdůvodnění:

- všeobecné trendy zkrášlovat (vylepšovat) výsledky, pokud není následná kontrola;
- nezbytnost předávat pravdivé informace zainteresovaným stranám;
- potřeba pracovat se zpětnou vazbou a ujednocovat názory a měřítka;
- získávat informace pro benchmarking;
- snaha dodržovat celosvětové trendy;
- **PODSTATNÉ – zvýšení důvěry v organizaci;**
- požadavky a doporučení EU.

2.2 SDĚLENÍ EVROPSKÉ KOMISE Z LISTOPADU 2011

Sdělení EK COM (2011) 61 final „Obnovená strategie 2011–2014 pro CSR“ navazuje na „Zelenou knihu“ vydanou Evropskou komisí v roce 2001 a prohlášení EU v roce 2006. Zabývá se požadavky na státní orgány (motivace firem, podpora realizace CSR v oblasti propagace a informačních aktivit), ale i doporučeními pro firmy a organizace pro růst ekonomiky a konkurenceschopnosti s využitím pozitivních přínosů zavedeného systému CSR. EK rozhodla i o tom, že bude vyhlášena Evropská cena za CSR. První Evropská cena za CSR má být udělena v červnu 2013. Ocenění budou vítězové Národních cen jednotlivých států vytvořených podle jejich vlastních schémat a to ve dvou kategoriích. Národní cena ČR za společenskou odpovědnost vznikla jako jedna z prvních v EU.

2.3 NĚKTERÉ ZNÁMÉ METODY HODNOCENÍ

- OECD Guidelines for Multinational Enterprises (OECD);
- ISO 26000 (International Organization for Standardization);
- AA 1000 Account Ability/Assurance Standard (nezisková – Anglie);
- SAN Ltd. (Social Audit Network, nezisková – Anglie);
- ETHIBEL (sociální audity) „Ethibel Quality Label“ (Belgie);
- EFQM (Model excellence);
- SA 8000 – SAI – Social Accountability International – (nezisková – USA) – certifikační systém;
- Global Reporting Initiative (GRI);
- Národní program posuzování shody systému společenské odpovědnosti (ČR)

2.3.1 OECD GUIDELINES FOR MULTINATIONAL ENTERPRISES

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) vydala v roce 2000 poslední verzi svých Směrnic, které obsahují řadu doporučení formulovaných vládami, týkající se odpovědného chování nadnárodních korporací. Tato verze byla v roce 2011 aktualizována formou dodatku. Mezi doporučovaná témata patří zejména politika organizace, řízení organizace, transparentnost a otevřenost, zaměstnanecké vztahy, životní prostředí, boj proti korupci, výsledky hospodaření organizace, řízení rizik, korektní konkurenční boj.

2.3.2 ISO 26000

Norma ISO 26000 – Pokyny pro oblast společenské odpovědnosti předkládá komplexní charakteristiku celého konceptu systému managementu společenské odpovědnosti. Zahrnuje všeobecně uznávané principy CSR, možné oblasti pro volbu aktivit, jejich implementaci a hodnocení. Lze ji považovat za „kuchařku“ pro ty, kteří neznají nebo tápou, jak principy společenské odpovědnosti aplikovat.

Tato norma neslouží k hodnocení úrovně CSR, není ani určená k certifikaci, znamená však soubor informací a doporučení k aplikaci CSR v organizaci. Norma si stanovila několik základních cílů, především:

- poskytnout organizacím návod pro budování CSR;
- identifikovat a vtáhnout zainteresované strany;
- zvýšit důvěryhodnost Zpráv o CSR;
- zvýšit spokojenost zákazníků;
- zdůraznit nezbytnost růstu výkonnosti;
- být konzistentní se stávajícími systémovými normami.

2.3.3 AA 1000 ACCOUNTABILITY/ASSURANCE STANDARD

AA 1000 je obecně aplikovatelná řada norem z roku 2008 pro všechny typy organizací (privátní i vládní), jejímž cílem je prověření důvěryhodnosti organizací – zásady, pravidla dialogu se zainteresovanými stranami a požadavky na systém managementu společenské odpovědnosti včetně kvality Zpráv o CSR (reportu) v oblasti ekonomické, environmentální, sociální i etické odpovědnosti. Vlastníkem normy je nezisková organizace Account Ability se sídlem v Anglii, jejímž cílem je podpora férového podnikání.

2.3.4 SAN LTD. (SOCIAL AUDIT NETWORK)

Nezisková organizace působící v Anglii. Provádí sociální audity. Cílem je pomáhat organizacím získávat údaje o dopadech jejich aktivit pro zainteresované strany, podávat reporty v oblasti sociální, environmentální a ekonomické a zabezpečovat informace pro plánování budoucích aktivit organizace a zlepšování procesů.

2.3.5 ETHIBEL

Belgická organizace, provádí rovněž sociální audity, v rámci auditů ověřuje, jak organizace plní očekávání svých stakeholders. Uděluje značku „ETHIBEL Quality Label“. Součástí hodnocení je i etické chování organizace při výrobě a poskytování služeb.

2.3.6 MODEL EXCELENCE EFQM

Všeobecně známý model Excelence EFQM (Evropská nadace pro management kvality) je uznávaným nástrojem zvyšování konkurenceschopnosti a zlepšování všech činností organizací s využitím sebehodnocení a benchmarkingu. Devítikriteriální model vychází z předpokladů špičkového řízení a vedení (Leadership), dokonalé strategie, zajištěných zdrojů, partnerství a zvládnutých procesů. Tomu pak odpovídají výsledky jak směrem k zaměstnancům, tak i k ostatním zainteresovaným stranám a společnosti (ekologie, vztahy k regionu, dárcovství apod.). Model umožňuje hodnocení pomocí tzv. metodiky RADAR.

2.3.7 SA 8000 (SOCIAL ACCOUNTABILITY)

SA 8000 je certifikační normou, která stanovuje požadavky v oblasti dětské práce, nucené práce, BOZP, diskriminace, pracovní doby, práva na shromažďování a odměňování. Stanoví ovšem i základní požadavky na systém managementu. Tvůrcem normy je nezisková nevládní organizace Social Accountability International (SAI) v USA. Tato organizace má s touto problematikou velké zkušenosti a snaží se o zachování vysoké mezinárodní prestiže. Certifikaci podle této normy mohou provádět pouze certifikační orgány, které jsou touto organizací akreditovány. V ČR je podle této normy certifikováno několik podniků. Dle názoru Rady kvality ČR, norma obsahuje většinu požadavků, které jsou v českých podmínkách dlouhodobě bez problémů naplňovány (dětská práce, nucená práce apod.), systémové požadavky pak řeší normy řady ISO 9000, ISO 14000 a OHSAS 18000.

2.3.8 GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Global Reporting Initiative je organizace, která vytvořila soustavu ukazatelů vhodných k implementaci a porovnatelnému měření a hodnocení společenské odpovědnosti organizací. GRI je velká mezinárodní organizace, disponující experty v mnoha zemích světa. Její centrum je v Amsterodamu. Podrobnosti o jejím složení a činnostech lze najít na <http://www.globalreporting.org>.

Základním kamenem soustavy jsou metodiky pro zveřejňování udržitelnosti (Sustainability Reporting Guidelines). Poslední verze Metodik, známá jako G3.1, byla zveřejněna v roce 2011. Zprávy o udržitelném rozvoji, založené na soustavě GRI, lze použít pro porovnávání chování organizací s ohledem k zákonům, normám, vyhláškám, standardům chování a dobrovolným iniciativám, stejně jako pro porovnávání chování organizací v čase. Zprávy prokazují angažovanost organizací v oblasti udržitelného rozvoje ve stanovených oblastech.

Základní předpoklady pro využití metodiky GRI v praxi:

- CSR je součástí systému řízení organizace.
- CSR je budována ve třech sloupech – ekonomickém, environmentálním a sociálním.

2.3.9 Normativní dokument Rady kvality ČR

Dokument „Národní program posuzování shody systému managementu společenské odpovědnosti“ zpracovala Rada kvality ČR s cílem umožnit českým organizacím prokázat svoji úroveň aplikace CSR akreditovaným certifikátem. Akreditačním orgánem je Český institut pro akreditaci o.p.s. (ČIA).

V říjnu 2012 proběhly ověřovací audity pilotních certifikačních organizací a nová služba (akreditace certifikačních orgánů k certifikaci CSR) byla vyhlášena ČIA v prvním čtvrtletí 2013.

Dalším krokem je příprava Národní normy pro oblast certifikace systému managementu CSR (3. čtvrtletí 2013).

3. HODNOCENÍ SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI V ČR

3.1 VŠEOBECNĚ

Ve snaze podpořit metodické přístupy k budování CSR a vytvořit rámec pro jednotný způsob posuzování zpráv o CSR v České republice vytvořili Národní informační středisko podpory kvality ve spolupráci se Sdružením Korektní podnikání a Sdružením pro oceňování kvality národní metodiku pro hodnocení CSR, kterou nazvali KORP.

Ta vychází ze znalostí:

- soustavy ukazatelů GRI (Sustainability Reporting Guidelines);
- modelu excelence EFQM – metodiky sebehodnocení (2013);
- metodiky sebehodnocení dle modelu CAF 2013.

Za nedostatky známých metod hodnocení CSR, viz kap. 2) lze považovat především **nepropojenost** mezi tím, co organizace koná, a tím, jaké výsledky je schopna deklarovat v daných oblastech. Jestliže si přečteme řadu zpráv o CSR zjistíme i další fakt: organizace si zpravidla nestanovují cílové hodnoty, jichž chtějí v jednotlivých aktivitách dosáhnout. V jejich zprávách jsou deklarovány dosažené výsledky, avšak ne v porovnání s tím, čeho mělo být dosaženo, nebo bylo předem stanoveno. V modelu hodnocení v rámci Národní ceny ČR za CSR bylo využito dlouholetých pozitivních zkušeností s Modelem excelence EFQM, a dále i zkušeností s hodnocením organizací v Modelu CAF (The Common Assessment Framework). Metodika KORP byla pilotně ověřena v roce 2007 a od roku 2009 uděluje Rada kvality ČR Národní cenu ČR za společenskou odpovědnost.

Zvláštní pozornost věnuje program Národní ceny ČR za CSR organizačnímu zabezpečení CSR v organizaci, což je základní předpoklad pro začlenění CSR do systému managementu organizace a především pro úzké propojení předpokladů (co a jak děláme) s dosahovanými výsledky.

3.2 POSTUP HODNOCENÍ (metoda KORP)

Postup hodnocení je založen na dvou krocích:

- Posouzení managementu a organizačního zabezpečení CSR v organizaci (13 otázek).
- Hodnocení úrovně plnění požadavků na CSR organizace dle požadavků „DOTAZNÍKU“ (příloha č. 3).

3.2.1 MANAGEMENT A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ CSR

V této části uchazeč uvádí základní informace o CSR organizace ve volně psaném textu v rozsahu a obsahu dle pokynů (NPK-13-01 – příloha č. 1).

1. Představitel vedení pro CSR a stanovené oblasti jeho působnosti (odpovědnosti a pravomoci).
2. Jmenování týmu CSR.
3. Identifikování relevantních zainteresovaných stran včetně způsobů komunikace a oblastí spolupráce.
4. Oblasti působnosti, strategie a cíle CSR v organizaci.
5. Výcvik pracovníků v CSR týmové práci.
6. Dokumenty o CSR.

7. Záznamy o CSR.
8. Management (řízení) dokumentů a záznamů.
9. Provázání činností spojených s CSR s běžnými pracovními činnostmi (viz vazba na procesní model a jiné modely používané v organizaci; například v souběhu se systémy managementu QMS, EMS, BOZP, bezpečnost informací).
10. Organizační zabezpečení tvorby Zprávy o CSR.
11. Systém zlepšování – identifikace silných stránek a příležitostí ke zlepšování.
12. Monitorování a měření v oblasti CSR.
13. Audity a systém hodnocení shody s legislativou, předpisy a přijatými závazky.

3.2.2 DOTAZNÍK

V jednotlivých subkritériích (ekonomika, environment, sociální oblast) je hodnocena úroveň aplikace zásad CSR v organizaci a to v částech „předpoklady“ a „výsledky“. Uchazeč vyplňuje dotazník přímo ve formuláři, který obdrží po přihlášení se do programu NC-CSR. Předpokládají se stručné odpovědi s odkazem na důkazy. Případné tabulky, obrázky, nebo fotografie lze uvádět v příloze.

3.2.3 SEBEHODNOCENÍ V NC-CSR

Sebehodnocení je metoda, kterou tým CSR jmenovaný vrcholovým vedením posuzuje dle požadavků Národní ceny ČR za CSR (ve smyslu ustanovení bodu 3.1) jednotlivé aktivity organizace v oblasti CSR (více viz bod 5.1.5).

- V části „management a organizační zabezpečení CSR v organizaci“ je nutné dokládat jednotlivá vyjádření konkrétními důkazy.
- Při vyplňování „Dotazníku“ je právem týmu CSR posoudit, která témata a oblasti nejsou pro organizaci relevantní. Těmi se dále nezabývají a nemají vliv na konečné hodnocení organizace. V části „výsledky“ se vedle důkazů předpokládá hodnocení trendů a plnění cílů.

Výsledky činnosti týmu CSR by měl být návrh „Zprávy o CSR“, včetně stanovení silných stránek a příležitostí na zlepšování. V této etapě je vhodné provést i bodování. Rada kvality ČR doporučuje provést bodování dle návodu v kapitole 5 – bodové hodnocení klasické. Zprávu o CSR organizace by mělo schválit vedení organizace.

3.2.4 EXTERNÍ HODNOCENÍ

- Pro potřeby NC-CSR provádí hodnocení skupina (nejméně dva) kvalifikovaných hodnotitelů NC-CSR.
- Hodnotitelé posuzují Zprávu o CSR organizace metodou KORP – viz kap. 4.
- Jsou hodnoceny jak informace uvedené uchazečem v části management a organizační zabezpečení CSR, tak výsledky organizace uvedené ve vyplněném „Dotazníku“ (příloha č. 3).

4. METODA KORP

- Metoda je určena pro interní i externí hodnocení úrovně CSR organizace.
- Základem této metody je sebehodnocení (interní tým hodnotitelů), případně externí hodnocení třetí, nezávislou stranou.
- Úroveň plnění požadavků v oblasti CSR organizace je posuzována ve třech pilířích – ekonomickém, environmentálním a sociálním. Hodnotí se nejen výsledky, ale i předpoklady. Samostatně je hodnocena oblast managementu a organizačního zabezpečení CSR a integrace do systému managementu organizace (viz kap. 3.2.1).
- Každý pilíř CSR (ekonomika, environment, sociální oblast) je v metodice označen jako kritérium a je charakterizován soubory otázek v částech „předpoklady“ a „výsledky“. Otázky, které jsou tematicky soustředěny do bloků (subkritéria) plně postihují rozsah a úroveň činnosti organizace v dané oblasti jak v části předpoklady, tak i v části výsledky. Bez managementem organizace vytvořených předpokladů lze jen obtížně očekávat excelentní výsledky.
- Pro každé subkritérium jsou hodnoceny samostatně předpoklady a výsledky.
- U každého subkritéria předpokladů je uvedena skupina témat, kterými by se měli členové týmů i hodnotitelé zabývat.
- U každého subkritéria výsledků je uvedena skupina oblastí, kterými by se měli členové týmů i hodnotitelé zabývat.
- Povinností a právem externích hodnotitelů je posoudit, která témata a oblasti nejsou pro hodnocenou organizaci relevantní. Těmi se dále nezabývají.
- Hodnotitelé jsou kvalifikovaní a jejich postupy jsou harmonizovány.
- Hodnocení probíhá ve dvou fázích: hodnocení zprávy o CSR organizace hodnotitelem (týmem hodnotitelů) a následné hodnocení na místě u žadatele.
- Výsledkem hodnocení je inspekční zpráva, kterou organizace obdrží.
- Inspekční zpráva zdůrazňuje silné stránky organizace v oblasti CSR i příležitosti pro zlepšování.
- Inspekční zpráva obsahuje i bodové hodnocení, kterého organizace dosáhla.
- Inspekční zpráva je podkladem pro:
 - vedení organizace při sestavování Výroční zprávy o hospodaření a plánování zlepšování;
 - Radu kvality ČR (zpětná vazba).

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ

Jednotlivé oblasti výsledků a témata předpokladů jsou zpracovány v rámci modelu KORP tak, aby byl vytvořen ucelený systém. Pro zpracovatele zpráv o CSR, zvláště v malých organizacích, se může zdát jejich výčet složitý a náročný. Systém je dimenzován tak, aby v souladu s mezinárodními zvyklostmi umožnil hodnocení pro největší organizace. Organizace s jednodušším provozem, především malé, mohou nerelevantní témata a oblasti vyloučit, aniž by to snížilo jejich skóre. Vyloučené oblasti a témata se při hodnocení nezapočtou do bodování, které tedy výsledek organizace neovlivní.

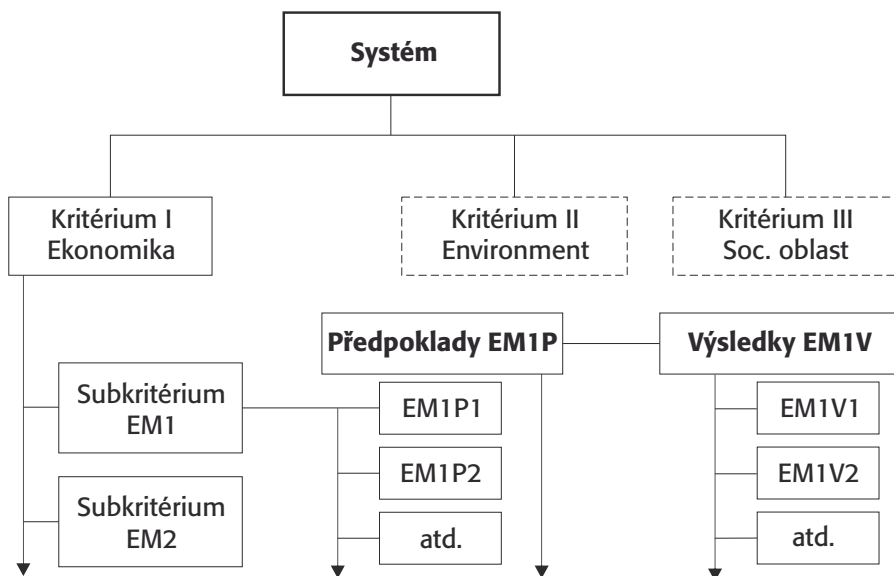
4.1 VÝKLAD POJMŮ (KORP)

- **Systém CSR** Systém managementu společenské odpovědnosti (CSR management systém) soubor vzájemně provázaných činností v organizaci, který naplňuje strategii a stanovené cíle CSR.
- **Pilíř (kritérium)** (Ekonomika, Environment, Sociální odpovědnost).
- **Subkritérium** Definovaná část kritéria.
- **Předpoklady** Část subkritéria, která dokladuje, jak jsou požadavky subkritéria implementovány v systému managementu organizace.
- **Výsledky** Část subkritéria, která dokladuje, jakých výsledků organizace dosáhla.
- **Témata** Jednotlivé číslované otázky v částech Předpoklady.
- **Oblasti** Jednotlivé číslované otázky v částech Výsledky.
- **Inspekční zpráva** Zpráva zpracovaná hodnotitelem (hodnotitelským týmem) o posouzení systému CSR organizace. V jejím závěru je uvedeno bodové hodnocení, hlavně ale silné stránky a příležitosti na zlepšování.
- **Hodnocení** Postup, který pracovníci 3. strany uplatňují při posuzování, jak organizace plní jednotlivé požadavky NC-CSR.
- **Sebehodnocení** Postup, který pracovníci organizace uplatňují při posuzování, jak organizace z jejich pohledu plní jednotlivé požadavky předpisu NC-CSR.

4.2 SYMBOLY (ZNAČENÍ) – PŘÍKLADY

- EM kritérium ekonomika
- EM2 subkritérium (v pilíři ekonomickém)
- EM2P subkritérium EM2 – předpoklady
- EM2P1 subkritérium EM2 – předpoklady – téma EM2P1
- EM2P2 subkritérium EM2 – předpoklady – téma EM2P2
- EM2V subkritérium EM2 – výsledky
- EM2V1 subkritérium EM2 – výsledky – oblast EM2V1
- EG kritérium environment
- SO kritérium sociální odpovědnost

4.3 SCHÉMA MODELU KORP (příklad)



4.4 PŘEHLED KRITÉRIÍ A SUBKRITÉRIÍ

Kritérium „pilíř“	Subkritérium	Panel „předpoklady“	Panel „výsledky“
Ekonomika EM	EM1 – Ekonomická výkonnost EM2 – Přímé ekonomické vlivy na komunitu EM3 – Nepřímé ekonomické vlivy na komunitu	EM1P EM2P EM3P	EM1V EM2V EM3V
Environment (životní prostředí) EG	EG1 – Personální zajištění ochrany životního prostředí EG2 – Shoda s legislativou EG3 – Environmentální dopady spotřeb energií a dalších zdrojů EG4 – Environmentální dopady výroby, služeb a výrobků na životní prostředí	EG1P EG2P EG3V EG4P	EG1V EG2V EG3V EG4V
Sociální odpovědnost SO	SO1 – Lidská práva SO2 – Komunita, korupce, veřejná politika, konkurenční chování, shoda s legislativou SO3 – Zaměstnávání a přiměřená práce SO4 – Ochrana spotřebitele	SO1P SO2P SO3P SO4P	SO1V SO2V SO3V SO4V

5. BODOVÉ HODNOCENÍ KORP

Model KORP je určen jak pro interní, tak pro externí hodnocení. Umožňuje dva způsoby bodování. Oba vycházejí z cyklu PDCA. Stupnice bodování je nastavena v rozmezí 0–100 bodů.

5.1 BODOVÉ HODNOCENÍ KLASICKÉ (ZJEDNODUŠENÉ)

Tento kumulativní způsob hodnocení je určen především PRO TÝMY V ORGANIZACI, KTERÉ ZPRACOVÁVAJÍ FORMOU SEBEHODNOCENÍ „ZPRÁVU O CSR“. Jejich cílem je jednak seznámit se se zásadami CSR, jednak získat určité představy o stavu implementace CSR organizace a v neposlední řadě získat podklad pro přípravu „Zprávy o CSR“ pro hodnocení třetí stranou. Získané body mohou sloužit i jako podklad pro zlepšování.

5.1.1 PANEL HODNOCENÍ PŘEDPOKLADŮ

Fáze	PANEL PŘEDPOKLADŮ 1	Počet bodů
V této oblasti nejsme aktivní	Nemáme žádné informace nebo máme pouze dílčí informace bez širšího kontextu.	0 – 10
PLAN (plánuj)	Činnosti jsou plánovány.	11 – 30
DO (realizuj)	Plánované činnosti jsou zaváděny a realizovány.	31 – 50
CHECK (zkontroluj)	Prověřujeme/přezkoumáváme správnost činností a způsobu provádění (tj. zda děláme správné věci správným způsobem).	51 – 70
ACT (uprav a provozuj)	Na základě prověření/přezkoumání v případě potřeby přizpůsobujeme (korigujeme) naše činnosti.	71 – 90
PDCA	Vše, co děláme, tak plánujeme, provádíme, přezkoumáváme, průběžně přizpůsobujeme a učíme se od druhých. Jsme v cyklu neustálého zlepšování.	91 – 100

5.1.2 POKYNY – PANEL PŘEDPOKLADY pro zpracovatele Zprávy o CSR

1. Sebehodnocení provádějte po subkritériích. V každém subkritériu vylučte ta témata, která jsou nerelevantní. Krátké zdůvodnění vyloučení uveďte na závěr kritéria v dotazníku.
2. Pro bodové hodnocení je k dispozici stobodová stupnice, která umožňuje specifikovat stupeň implementace daného subkritéria v organizaci.
3. Posuďte a následně písemně formulujte, jak jsou požadavky jednotlivých relevantních témat daného subkritéria v organizaci naplňovány (normy, směrnice a jiné řídicí dokumenty přijaté vedením).
4. Stanovte úroveň dosahovanou v organizaci. Vyberte jednu z možností úrovně: Plan – Do – Check – Act.

5. Způsob bodování je kumulativní – pro dosažení určité úrovně bodového hodnocení je nutné naplnit předchozí úroveň cyklu PDCA. (Příklad – je-li v rámci hodnoceného subkritéria stanovena úroveň Check, je nutné splnit veškeré předchozí úrovně cyklu PDCA, tzn. Plan – Do).
6. Přidělte body podle míry naplnění, která byla dosažena v rámci příslušné úrovně. (Příklad – je-li v rámci subkritéria hodnocena úroveň Check, je k dispozici bodové hodnocení v rozsahu 51 až 70 bodů). O výši bodového hodnocení v tomto rozsahu se rozhoduje podle toho, jak jsou požadavky na tuto úroveň v organizaci naplňovány.
7. Pro správnost rozhodnutí o výši bodového hodnocení je vhodné využít úroveň hodnocení témat uvedených u příslušného subkritéria.
8. Dokumentujte silné stránky a příležitosti ke zlepšování pro každé subkritérium.

5.1.3 PANEL VÝSLEDKY

PANEL HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ	Počet bodů
Výsledky se neměří nebo nejsou k dispozici žádné informace.	0 – 10
Výsledky se měří a ukazují negativní trendy nebo výsledky nespňují stanovené cíle.	11 – 30
Výsledky vykazují nevýrazné trendy nebo mírný pokrok nebo jsou splněny některé stanovené cíle.	31 – 50
Výsledky vykazují rostoucí trendy nebo je splněna většina stanovených cílů.	51 – 70
Výsledky ukazují na značný pokrok nebo jsou splněny všechny stanovené cíle.	71 – 90
Byly dosaženy vynikající a trvale udržitelné výsledky. Všechny stanovené cíle jsou splněny. Porovnání všech klíčových výsledků se srovnatelnými organizacemi je pozitivní.	91 – 100

5.1.4 POKYNY – PANEL VÝSLEDKY

pro zpracovatele Zprávy o CSR (interní hodnotitele)

1. Hodnocení provádějte po subkritériích. Pro každé subkritérium, část výsledky přidělte body od 0 do 100 na stupnici rozdělené do šesti úrovní.
2. U každé úrovně vezměte v úvahu **trend** v plnění stanovených ukazatelů nebo dosažení **cílů** (vhodné je předložit výsledky za poslední tři roky).
3. Dokumentujte silné stránky a příležitosti ke zlepšování pro každé subkritérium.

5.1.5 JAK REALIZOVAT SEBEHODNOCENÍ V ORGANIZACI

- O postupu sebehodnocení rozhodne tým CSR. Je výhodou, že v předchozích etapách projektování byly získány všechny relevantní informace jak od pracovníků organizace, tak i od zainteresovaných stran.

- Jednou z možností je, že celý tým hodnotí každé subkritérium. Toto je poněkud nepraktické, především z toho důvodu, že získaná data (kap. 6) nejsou obvykle rozříděna podle subkritérií.
- Jako výhodnější se jeví vytvoření minitýmů, které se zabývají jednotlivými kritérii (lze vycházet i ze zájmu členů týmu CSR).
- Minitýmy provedou hodnocení určeného kritéria (všech subkritérií) a toto hodnocení obhájí (nebo upraví dle připomínek) na zasedání celého týmu.

5.2 BODOVÉ HODNOCENÍ S „JEMNÝM ROZLIŠENÍM“

Tato metoda hodnocení je určena pro hodnocení třetí stranou.

(například při hodnocení v rámci Národní ceny ČR za společenskou odpovědnost).

Bodové hodnocení s jemným rozlišením je metoda souběžného hodnocení, které lépe postihuje realitu např. tam, kde řada organizací realizuje určitou formu CSR (fáze Do), ale bez dostatečného plánování (fáze Plan).

Tento postup hodnocení poskytuje více údajů v oblastech, ve kterých je potřeba se zlepšovat. Tyto údaje získá žadatel od hodnotitelů třetí strany ve formě „inspekční zprávy“.

V panelu předpokladů se klade důraz na cyklus PDCA, v panelu výsledky jsou sledovány jak trendy, tak i cíle a jejich naplnění.

5.2.1 POKYNY – PANEL PŘEDPOKLADY (jemné rozlišení) (instrukce pro hodnotitele 3. strany)

Panely hodnocení předpokladů včetně příkladu jsou uvedeny na následujících stránkách.

1. Hodnocení provádějte po subkritériích. V každém subkritériu vylučte ta témata, která jsou nerelevantní a zdůvodněte jejich vyloučení. Pokud součástí sebehodnotící zprávy je i seznam vyloučení (seznam je za každým kritériem), posuďte objektivnost práce týmu interních hodnotitelů, případně proveďte korekci.
2. Pro bodové hodnocení je k dispozici stobodová stupnice, která umožňuje specifikovat stupeň implementace daného subkritéria v organizaci.
3. Posuďte a následně písemně formulujte, jak jsou požadavky jednotlivých relevantních témat daného subkritéria v organizaci naplňovány (normy, směrnice a jiné řídicí dokumenty přijaté vedením).
4. Přečtěte si definici jednotlivých fází cyklu (Plan-Do-Check-Act). Postupujte opět po subkritériích, ale bodujte jednotlivé oblasti samostatně, tj.:
 - Plan
 - Do
 - Check
 - Act
5. Najděte důkazy o silných stránkách a příležitostech ke zlepšování a zhodnoťte každou fázi cyklu označením v příslušném políčku tabulky panelu hodnocení.
6. Hodnocení každého subkritéria doplňte krátkou písemnou zprávou, ve které krátce zdůvodněte volbu úrovně hodnocení v jednotlivých oblastech (Plan-Do-Check-Act). Doplňte konkrétní příklady nebo důkazy.
7. Hodnotí-li více osob, získané body průměrujeme. Při bodování berte v úvahu, jak jsou jednotlivá témata aplikována v relevantních provozních jednotkách.

8. Součtem bodů všech čtyř fází a následným dělením čtyřmi vznikne počet dosažených bodů z celkového počtu 100 pro každé subkritérium předpokladů. Tento počet bodů by měl být věrohodný a konzistentní, např. celkové bodové hodnocení by nemělo přesáhnout 40 bodů, pokud bodové hodnocení některé ze čtyř fází (Plan-Do-Check-Act) je nižší nebo rovno 20 bodů. Pokud je bodové hodnocení některé z fází cyklů nižší než 30, nemělo by celkové hodnocení přesáhnout 60 bodů. (Není to nemožné, ale velké odchylky by vás měly vést k přezkoumání stanoviska).

Poznámka:

Zpráva o CSR by měla odrážet všechna relevantní témata, se kterými organizace přichází do styku, kupř. formou stručného popsaní metod řízení oblastí a sběru dat (předpoklady). Mlčení o relevantních tématech bodové hodnocení sníží.

5.2.2 POKYNY – PANEL VÝSLEDKY (jemné rozlišení)
(instrukce pro hodnotitele 3. strany)

1. Hodnocení provádějte po subkritériích. V každém subkritériu vylučte ty oblasti, které jsou nerelevantní. Pokud součástí sebehodnotící zprávy je i seznam vyloučených oblastí, (seznam je za každým kritériem) posuďte objektivnost zdůvodnění týmu interních hodnotitelů, případně proveďte korekci.
2. Posuďte, jak se trendy výsledků organizace v jednotlivých subkritériích vyvíjely během posledních tří let a zda stanovené cíle (pokud byly stanoveny) byly plněny.
3. Přidělte body za trend od 1 do 100 na stupnici rozdělené do šesti úrovní.
4. Za plnění cílů (nejlépe v průběhu posledních tří let) přidělte body od 1 do 100 na stupnici rozdělené do 6 úrovní.
5. Součtem bodů za trendy a dosažené cíle a vydělením dvěma dostaneme počet dosažených bodů z možných 100 u subkritéria výsledky.





Poznámky:

- Je pravděpodobné, že organizace, které se problematikou CSR začínají teprve zabývat, budou mít problém se získáním informací za 3 roky zpátky. Je tedy možné, že u některých subkritérií bude hodnocení velmi nízké (0–10 bodů), na druhou stranu 3 roky nejsou dogma, a je věcí hodnotitelů jak celý problém posoudí. Opět zdůrazňujeme, že se jedná o hodnocení subkritéria.
- Při hodnocení každého subkritéria v části výsledky je třeba brát úvahu hodnocení subkritéria v části předpoklady. Dobré hodnocení v části předpoklady znamená s největší pravděpodobností i dobrý výsledek hodnocení v části výsledků.

Bodové hodnocení CSR - PANEL PŘEDPOKLADŮ (jemné rozlišení)

FÁZE	Stupnice	0 – 10	11 – 30	31 – 50	51 – 70	71 – 90	91 – 100	
	Důkazy	Žádné důkazy nebo pouze některé představy	Některé nepřesvědčivé důkazy týkající se některých oblastí	Několik důkazů týkající se relevantních oblastí	Přesvědčivé důkazy týkající se většiny oblastí	Velmi přesvědčivé důkazy týkající se všech oblastí	Excelentní důkazy týkající se všech oblastí, srovnání s jinými organizacemi	
PLAN (plánuj)	Plánování vychází z potřeb a představ zainteresovaných stran. Provádí se pravidelně v příslušných útvech organizace. <i>Počet bodů</i>							
DO (realizuj)	Realizace je řízena pomocí definovaných procesů a odpovědností a pravidelně je rozšiřována do příslušných útvarů organizace. <i>Počet bodů</i>							
CHECK (pře- zkoumej)	Definované procesy jsou v příslušných útvech organizace pravidelně monitorovány pomocí příslušných ukazatelů a přezkoumávány. <i>Počet bodů</i>							
ACT (konej)	Po obdržení výsledků kontroly se ve všech příslušných útvech organizace pravidelně realizují činnosti zaměřené na nápravu a zlepšování. <i>Počet bodů</i>							
							Celkem na 400	
							POČET BODŮ na 100	





Bodové hodnocení CSR - PANEL VÝSLEDKŮ (jemné rozlišení)

Stupnice	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100
TRENDY	Žádné měření	Negativní trend 	Stabilní trend nebo mírný pokrok 	Rostoucí trend 	Značný pokrok 	Pozitivní srovnání všech výsledků s příslušnými organizacemi
Počet bodů						
CÍLE	Žádné nebo pouze nepodložené informace	Výsledky nesplňují stanovené cíle	Splněno několik stanovených cílů	Splněna většina stanovených cílů	Splněny všechny stanovené cíle	Všechny cíle splněny a porovnávány s jinými organizacemi
Počet bodů						
Celkem na 200						
Počet bodů na 100						

Příklad hodnocení subkritéria CSR - PANEL PŘEDPOKLADŮ (jemné rozlišení)

FÁZE	Stupnice	0 – 10	11 – 30	31 – 50	51 – 70	71 – 90	91 – 100	
	Důkazy	Žádné důkazy nebo pouze některé představy	Některé nepřesvědčivé důkazy týkající se některých oblastí	Několik důkazů týkající se relevantních oblastí	Přesvědčivé důkazy týkající se většiny oblastí	Velmi přesvědčivé důkazy týkající se všech oblastí	Excelentní důkazy týkající se všech oblastí, srovnání s jinými organizacemi	
PLAN (plánuj)	Plánování vychází z potřeb a představ zainteresovaných stran. Provádí se pravidelně v příslušných útvech organizace. <i>Počet bodů</i>				X 60			
DO (realizuj)	Realizace je řízena pomocí definovaných procesů a odpovědností a pravidelně je rozšiřována do příslušných útvarů organizace. <i>Počet bodů</i>			X 45			45	
CHECK (pře- zkoumej)	Definované procesy jsou v příslušných útvech organizace pravidelně monitorovány pomocí příslušných ukazatelů a přezkoumávány. <i>Počet bodů</i>		X 25				25	
ACT (konej)	Po obdržení výsledků kontroly se ve všech příslušných útvech organizace pravidelně realizují činnosti zaměřené na nápravu a zlepšování. <i>Počet bodů</i>			X 45			45	
Celkem na 400							175	
POČET BODŮ na 100							44	

Příklad hodnocení subkritéria CSR – PANEL VÝSLEDKŮ

Stupnice	0 - 10	11 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 90	91 - 100	
TRENDY	Žádné měření	Negativní trend 	Stabilní trend nebo mírný pokrok 	Rostoucí trend 	Značný pokrok 	Pozitivní srovnání všech výsledků s příslušnými organizacemi	
Počet bodů				60 X			
CÍLE	Žádné nebo pouze nepodložené informace	Výsledky nesplňují stanovené cíle	Splněno několik stanovených cílů	Splněna většina stanovených cílů	Splněny všechny stanovené cíle	Všechny cíle splněny a porovnávány s jinými organizacemi	
Počet bodů			45 X				
Celkem na 200							105
Počet bodů na 100							52,5

6. CELKOVÉ HODNOCENÍ ZPRÁVY O CSR ORGANIZACE

- V části „Management a organizační zabezpečení CSR“ je každá ze 13 otázek hodnocena v rozsahu 0 – 100 bodů. Pro celkové hodnocení organizace je uvažováno s aritmetickým průměrem $\Sigma BM = \Sigma Bd : 13$ (ΣBd = součet všech bodů ze 13 otázek – váha 2)
- Při hodnocení dle dotazníku se v ideálním případě provede bodování u 11 subkritérií v panelu předpoklady a u 11 subkritérií v panelu výsledky. Pokud jsou některá ze subkritérií oprávněně vyloučena, počet bodovaných kritérií se o jejich počet sníží.
 - V každém subkritériu je k dispozici max. 100 bodů.
 - Váha všech subkritérií je stejná (1).
- ΣKrP ... Počet bodovaných kritérií v panelu předpoklady
- ΣKrV ... Počet bodovaných kritérií v panelu výsledky
- ΣBdP = součet bodů jednotlivých bodovaných subkritérií v panelu předpoklady
- ΣBdV = součet bodů jednotlivých bodovaných subkritérií v panelu výsledky

$$\text{Celkový počet bodů: } B = \frac{\Sigma BM}{2} + \frac{BdP + \Sigma BdV}{\Sigma KrP + \Sigma KrV} = \frac{\Sigma B}{2 + \Sigma KrP + \Sigma KrV}$$

	Počet bodů předpoklady	Počet bodů výsledky	Body celkem
Ekonomická výkonnost (EM1)			
Přímé ekonomické vlivy na komunitu (EM2)			
Nepřímé ekonomické vlivy na komunitu (EM3)			
Personální zajištění ochrany životního prostředí (EG1)			
Shoda s legislativou (EG2)			
Environmentální dopady spotřeb energií, zdrojů, látek (EG3)			
Environmentální dopady výroby, služeb a výrobků na životní prostředí (EG4)			
Lidská práva (SO1)			
Komunita, korupce, veřejná politika, konkurenční chování, shoda s legislativou (SO2)			
Zaměstnávání a přiměřená práce (SO3)			
Ochrana spotřebitele (SO4)			
Součet bodů (ΣBd) dotazníku	0	0	ΣBd
Průměrný počet bodů z části Management a organizační zabezpečení CSR (ΣBM) – průměr	0	0	ΣBM
CELKOVÝ POČET BODŮ ORGANIZACE	ΣBdP	ΣBdV	ΣB

7. DOPORUČENÍ K IMPLEMENTACI CSR V ORGANIZACI VS

Krok 1

A. Rozhodnutí vrcholového vedení o implementaci CSR v organizaci

Vrcholové vedení musí po analýze svých dopadů na své zaměstnance i externí zainteresované strany a po konzultaci s nimi přijmout jasné rozhodnutí o implementaci CSR včetně jejích přínosů. Rozhodnutí by mělo jednoznačně vyjadřovat ochotu vedení organizace aktivně se na tomto procesu podílet. Optimální je řešit zavedení CSR jako projekt, jehož výsledkem bude včlenění systému CSR do systému managementu organizace.

B. Rozhodnutí o projektu, jmenování manažera projektu (představitele pro CSR)

Jmenování představitele vedení pro CSR je důležitý krok. Měla by být vybrána osoba, která má přehled o dění v organizaci, jejím postavení na trhu i o vztazích ke komunitě a ostatním zainteresovaným stranám a má patřičné odborné vzdělání v oblasti CSR (viz např. kurz České společnosti pro jakost postavený na naplnění požadavků evropských kompetencí manažera a hodnotitele CSR a výuka CSR na vysokých školách). Nemusí jít o samostatnou funkci, jde především o osobu, která má dobré kompetence, organizační schopnosti a je schopna týmové práce.

C. Jmenování řešitelského týmu (tým CSR)

Mělo by být pravomocí představitele CSR jmenovat tým, který se bude implementací CSR zabývat. Členové týmu by měli být zaměstnanci – zástupci různých organizačních složek organizace a různého funkčního zařazení. Počet členů týmu nelze doporučit, je odvislý od místních podmínek a velikosti organizace, neměl by ale překročit 10 u větších organizací.

D. Úvodní školení členů vrcholového vedení a týmu CSR

Je nutné seznámit členy vrcholového vedení a týmu CSR se soustavou ukazatelů pro tvorbu Zprávy o CSR a její následné hodnocení. Doporučení – krátké školení pro vedení – cca 2 až 4 hodiny a 8 až 16 hodin pro členy týmu CSR.

Krok 2

Zahájení činnosti týmu CSR – projektování

A. Vstupní analýza

Cílem tohoto posouzení by mělo být zamyšlení nad aspekty společenské odpovědnosti z hlediska činností, procesů, výrobků a služeb organizace jako východiska pro vytvoření vlastního systému managementu CSR. Doporučujeme analýzu provést např. formou analýzy SWOT.

- Jaké produkty organizace poskytuje (služby, veřejné služby, veřejná správa apod.)?
- Jaké dopady mají tyto aktivity na všechny zainteresované strany a jaké možnosti má organizace k zabránění těch negativních (řízení rizik)?
- Kdo jsou zainteresované strany, co očekávají, jaký k nim má organizace vztah, co by bylo třeba na vzájemných vztazích zlepšit?
- Co organizace na základě analýzy dopadů a jejich rizik a potřeb zainteresovaných stran momentálně realizuje?
- Jaké aktivity by byly pro organizaci přínosné anebo pro zainteresované strany významné (princip win-win)?

- Jaká je úroveň znalostí zaměstnanců o CSR?
- Jaká existuje vnitřní i vnější komunikace v oblasti CSR, co by bylo třeba zlepšit?
- Jsou v organizaci realizovány i jiné (certifikované) systémy managementu (QMS, EMS, bezpečnost práce, EMAS, ISMS, HACCP apod.)? Jak by měl být realizován jejich vztah k CSR?
- Existují v organizaci řídicí normy (směrnice apod.), které slouží k podpoře a implementaci CSR? Co bude třeba změnit?

Závěr – výstupy z analýzy:

- Zpráva pro vedení – ve kterých oblastech CSR je organizace úspěšná – výstupy analýzy SWOT.
- Doporučení pro vedení – návrh rozsahu a struktury systému CSR pro zavedení v organizaci.

B. Rozhodnutí o podobě systému CSR a stanovení požadavků na jeho organizaci

Na základě výsledků analýzy by mělo vedení rozhodnout o rozsahu a struktuře systému CSR.

Poznámka: Funkční systém vyžaduje organizační zabezpečení (včlenění CSR do organizačního řádu a stanovení odpovědností a pravomocí) i potřebu systémových norem, které určí kupř. formu a předávání interních a externích informací, formu záznamů, metody měření a hodnocení dosažených výsledků i cest zlepšování. Jedním z nástrojů zlepšování může být i sebehodnocení.

C. Plánování projektu – projektový záměr (tým CSR)

- a. Stanovení cílů projektu a výstupů.
- b. Stanovení časového rámce, milníků (kontrolních bodů).
- c. Formulace požadavků na zdroje (požadavek na vedení).
- d. Školení zaměstnanců.
- e. Komunikace.
- f. Postupy sběru a shromažďování dat, jejich třídění a evidence.

Krok 3

D. Stanovení cílů projektu a výstupů

Stěžejním cílem projektu bude zcela určitě integrace CSR do kultury organizace. To není lehký úkol. Jde o změnu myšlení nejen vedení a prakticky všech zaměstnanců organizace, ale i o změnu pohledu zainteresovaných stran na organizaci. Znamená to:

- Zavést požadavky udržitelného rozvoje do praxe.
- Definovat nově misi, vizi a hodnoty, tomu přizpůsobit strategii.
- Zapojovat zaměstnance do dialogu, vzbudit jejich zájem o organizaci a její nově definované hodnoty, vybudovat vzájemnou důvěru.
- Cíleně podporovat spolupráci s místním společenstvím, nevládními organizacemi, s dodavateli, odběrateli a spotřebiteli.

Viditelným výstupem by měla být především strategie CSR a její cíle i první informace pro zainteresované strany ve formě zprávy, webových či jinak prezentovaných informací. Může být i doporučení pro případnou účast v Národní ceně ČR za CSR. Dílčích výstupů může být celá řada. Například:

- Vypracování Etického kodexu organizace (pokud dosud nebyl zpracován).
- Soubor vnitropodnikových dokumentů (směrnic) pro integraci systému CSR do systému managementu organizace (QMS, EMS, BOZP, ISMS).
- Vytvořená metodika měření výsledků CSR, harmonizovaná se sledováním ukazatelů ostatních systémů managementu.
- Nově definovaná ekologická politika.
- Nově definovaná politika BOZP.
- Zásady kariérního růstu a odměňování pracovníků apod.

E. Stanovení časového rámce, milníků (kontrolních bodů)

Je vhodné stanovit si časový rámec (harmonogram) pro implementaci konceptu CSR. Jeho výhodou je možnost průběžného sledování dosažených výsledků i problémů a včasné možnosti jejich řešení včetně zastavení některých plánovaných aktivit.

F. Formulace požadavků na zdroje (požadavek na vedení)

Vždy se obecně předpokládá, že nové aktivity jsou finančně náročné. To platí i pro ostatní systémy managementu i možné aplikaci nových metod. Praxe však ukazuje, že lze efektů dosáhnout bez nadměrných nároků. To platí i pro oblast dobrovolných aktivit v rámci CSR. Zde by mělo být základním principem aplikace mnoha aktivit respektování principu win-win.

G. Projekt školení zaměstnanců

Po jmenování týmu i stanovení odpovědné osoby za realizaci CSR aktivit je vhodné seznámit zaměstnance s projektem CSR a všech přijatých strategiích, cílech i aktivitách a zejména s jejich rolí i v naplňovaných cílech.

H. Návrh metod komunikace

Formy mohou být různé. Ve vztahu k zaměstnancům, dodavatelům i ostatním tradičním partnerům jsou komunikační kanály tradičně vybudované. To však neplatí pro ostatní zainteresované strany. Organizace musí posoudit, zda je řešením intenzivní webová prezentace, anebo její doplnění prostřednictvím dalších médií (zejména místních tiskovin) nebo dokonce komunikace přímá.

I. Postupy sběru a shromažďování dat

Data lze získat z týmové diskuse, brainstormingu, sledování příslušných položek v účetní i operativní evidenci, z výsledků benchmarkingu v odhalování nejlepších praxí a zejména mnohých metod pro aplikaci analýzy rizik. Údaje je třeba sledovat a vyhodnocovat v čase.

Krok 4

J. Formulování konceptu první „Zprávy o CSR“

V této fázi projektu by měly být shromážděny všechny potřebné informace, rozděleny úkoly pro jednotlivé členy týmu CSR, vyškoleni zaměstnanci, realizovány a posouzeny cesty komunikace se zainteresovanými stranami včetně posouzení zpětné vazby, vytvořeno organizační zázemí. Koncept zprávy o CSR by měl především vycházet z těchto všech zjištění:

- Základní údaje o organizaci: název, adresa, místo působení, statutární zástupce registrace, portfolio produktů (poskytované výrobky a služby).
- Manažer CSR – jméno, spojení (telefon, fax, e-mail, internet).
- Mise, vize, strategie dlouhodobá, střednědobá.
- Přehled všech zainteresovaných stran.
- Držení certifikátů a ocenění (QMS, EMS, BOZP, HACCP, ISMS).
- Bližší popis produktů.
- Organizační zajištění CSR.
- Závazek k dodržení platné legislativy.
- Pravidla etického chování (etický kodex).
- Aktivity v jednotlivých pilířích CSR (ekonomický, environmentální, sociální).

8. ZÁVĚREM

Tato publikace nahrazuje publikaci publikační řady Národní politiky kvality číslo 49. SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACÍ (CSR) APLIKACE A HODNOCENÍ – VEŘEJNÝ SEKTOR

Přílohy:

Příloha č. 1: NPK-14-01 Pokyny pro zpracování Zprávy o CSR (sebehodnotící zprávy)

Příloha č. 2: NPK-14-01-01 Zpráva o CSR (Sebehodnotící zpráva) – formulář

Příloha č. 3: NPK-14-01-02 CSR – veřejný sektor – Dotazník

Národní cena ČR za společenskou odpovědnost (CSR)

veřejný sektor

**Pokyny pro vypracování
Zprávy o CSR organizace
(sebehodnotící zprávy)**



1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1.1 Požadavky na „Zprávu o CSR“

Povinností uchazeče, který se přihlásí do soutěže o Národní cenu ČR za společenskou odpovědnost je zpracovat a předložit „Zprávu o CSR“ organizace.

Rada kvality ČR doporučuje, aby koncipováním „Zprávy o CSR“ byl pověřen tým pracovníků z různých oblastí činnosti organizace („CSR tým“) a vytvořeno organizační zázemí pro jeho činnost. Tito pracovníci by měli být vyškoleni. Ve druhé etapě činnosti týmu CSR by měly být shromážděny všechny potřebné informace, a rozděleny úkoly pro jednotlivé členy týmu. V rámci jeho činnosti je nezbytné ověřit a případně realizovat cesty komunikace se zainteresovanými stranami. Zpráva o CSR organizace pro potřeby Národní ceny ČR za CSR je koncipována podle modelu KORP formou uvedení základních informací o organizaci a vyplněním odpovědí na otázky dotazníku (viz příloha NPK-14-01-01).

1.2 Český systém hodnocení CSR (metoda KORP)

Ve snaze podpořit metodické přístupy k budování CSR a vytvořit rámec pro jednotný způsob posuzování zpráv o CSR v České republice vytvořilo Národní informační středisko podpory kvality (NIS-PK) ve spolupráci se Sdružením Korektní podnikání a Sdružením pro oceňování kvality (dále SOK) národní metodiku pro hodnocení CSR (KORP), která je kompatibilní s mezinárodně uznávanými standardy pro společenskou odpovědnost.

Pro uchazeče o účast v soutěži o Národní cenu ČR za CSR (NC-CSR) platí následující pravidla.

Základní pravidla a předpoklady hodnocení 3. stranou v NC-CSR:

- Zpráva o CSR (dále též jen zpráva) je zpracována dle metodiky KORP.
- Hodnocení zprávy je prováděno dle **metodiky KORP**.
- Hodnocení provádějí hodnotitelé Sdružení pro oceňování kvality (SOK), kteří jsou pro danou činnost vyškoleni.
- Hodnocení zahrnuje všechny oblasti (pilíře) CSR (ekonomika, ochrana životního prostředí a sociální odpovědnost ve vztahu ke všem zainteresovaným stranám).
- V rámci každého kritéria jsou hodnocena stanovená subkritéria.
- V každém subkritériu jsou hodnoceny samostatně předpoklady a výsledky.
- U každého subkritéria **předpokladů** je uvedena skupina témat, která slouží hodnotiteli jako informace k celkovému hodnocení přístupu organizace.
- U každého subkritéria **výsledků** je uvedena skupina oblastí, která slouží hodnotiteli jako informace k celkovému hodnocení plnění plánovaných výsledků/indikátorů a jejich vývoje v čase (nejlépe údaje za poslední 3 roky).
- Povinností a právem hodnotitelů je posoudit na základě uvedeného zdůvodnění, která témata a oblasti nejsou pro hodnocenou organizaci relevantní. Těm se dále nezabývají. Ty nemají vliv na celkové hodnocení.
- Doporučuje se, aby seznam témat a oblastí, kterými by se hodnotitelé neměli zabývat, byl se zdůvodněním uveden uchazečem v posledním sloupci „Dotazníku“.
- Hodnotitelé jsou kvalifikovaní a jejich postupy jsou harmonizovány.

- Hodnocení probíhá ve dvou fázích: hodnocení Zprávy o CSR organizace hodnotiteli (hodnotitelem) a následné hodnocení na místě u uchazeče.
- **Hodnotitelé posuzují subkritérium jako celek.**
- Výsledkem hodnocení je Inspekční zpráva, kterou zpracovává tým hodnotitelů (hodnotitel) a prostřednictvím SOK je zaslána uchazeči.
- Inspekční zpráva:
 - Zdůrazňuje silné stránky organizace v oblasti CSR i příležitosti pro zlepšování.
 - Obsahuje bodové hodnocení, kterého organizace dosáhla.
 - Je podkladem pro hodnocení organizace v programu Národní ceny ČR za CSR. Na požádání je možno si objednat externí hodnocení i pro vnitřní potřebu organizace, aniž by se tato přihlásila do programu Národní ceny ČR za CSR, případně lze externí hodnocení využít i pro jiné účely.

2. MODEL KORP – STRUKTURA

KRITÉRIUM (PILÍŘ)		
EKONOMIKA (EM)	ENVIRONMENT (EG)	SOCIÁLNÍ ODPOVĚDNOST (SO)
SUBKRITÉRIUM		
EKONOMICKÁ VÝKONNOST (EM1)	PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY ŽP, DOBROVOLNÉ NÁSTROJE (EG1)	LIDSKÁ PRÁVA (SO1)
PŘÍMÉ EKONOMICKÉ VLIVY NA KOMUNITU (EM2)	SHODA S LEGISLATIVOU (EG2)	KOMUNITA, KORUPCE, VEŘEJNÁ POLITIKA, KONKURENČNÍ CHOVÁNÍ, SHODA S LEGISLATIVOU (SO2)
NEPŘÍMÉ EKONOMICKÉ VLIVY NA KOMUNITU (EM3)	ENVIRONMENTÁLNÍ DOPADY SPOTŘEBY ENERGIÍ, ZDROJŮ, LÁTEK (EG3)	ZAMĚSTNÁVÁNÍ A PŘÍMĚŘENÁ PRÁCE (SO3)
	ENVIRONMENTÁLNÍ DOPADY VÝROBY, SLUŽEB A VÝROBKŮ NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ (EG4)	OCHRANA SPOTŘEBITELE (SO4)

2.1 Model KORP – názvosloví

Systém CSR	Vzájemně propojené procesy vedoucí k naplnění požadavků společenské odpovědnosti organizace.
Pilíř (kritérium)	(Ekonomika, Environment, Sociální odpovědnost)
Subkritérium	Definovaná část kritéria.
Předpoklady	Část kritéria, která dokladuje, jakým způsobem jsou požadavky příslušného subkritéria implementovány v systému managementu organizace.
Výsledky	Část subkritéria, která dokladuje, jakých výsledků organizace v daných oblastech společenské odpovědnosti dosáhla.
Témata	Jednotlivé číslované odrážky v částech Předpoklady.
Oblasti	Jednotlivé číslované odrážky v částech Výsledky.
Sebehodnocení	Postup, který pracovníci organizace uplatňují při vytváření zprávy o CSR a jejím vyhodnocení dle stanovených pravidel NC-CSR.
Hodnocení	Postup, který hodnotitelé uplatňují při posuzování, jak organizace plní jednotlivé požadavky systému KORP.
Inspekční zpráva	Zpráva zpracovaná hodnotitelem o posouzení systému CSR organizace. V jejím závěru je uvedeno bodové hodnocení.

3. PSANÍ „ZPRÁVY O CSR“

Zpráva by měla splňovat požadavky modelu KORP ve všech subkritériích (ekonomika, environment, sociální odpovědnost). Pokud je některý z požadavků pro organizaci nerelevantní, je možné jej vyloučit na základě zdůvodnění.

3.1 Obsah zprávy:

1. Klíčové informace.

- 1.1 Základní údaje o organizaci: název, adresa, statutární zástupce (+ podpis), registrace.
- 1.2 Představení organizace: místo působení, případně jiné činnosti.
- 1.3 Míse, vize, strategie dlouhodobá, střednědobá.
- 1.4 Držení certifikátů a ocenění (QMS, EMS, BOZP, HACCP, ISMS).
- 1.5 Závazek k dodržení platné legislativy.
- 1.6 Pravidla etického chování (etický kodex).

2. Management a organizační zabezpečení CSR

2.1 Jmenování představitel vedení pro CSR a stanovení oblasti jeho působnosti (odpovědnost a pravomoci)

Představitel vedení pro CSR by měl být jmenován způsobem, který je prokazatelný a v organizaci obvyklý. Měl by to být někdo z vrcholných představitelů organizace, protože rozhoduje o dobrovolných aktivitách organizace. Ve Zprávě o CSR uvést odkaz, jméno, funkce a kontakty.

2.2 Jmenování týmu/týmů CSR

V menších organizacích bude tým průřezový a bude jeden. Ve velkých organizacích mohou být týmy členěny regionálně jako průřezové. Ve velkých organizacích mohou být jmenovány ještě odborné dílčí týmy. Standardní je písemná forma. Ve Zprávě o CSR uvést seznam členů týmu, jejich funkce.

2.3 Identifikované relevantní zainteresované strany včetně způsobu komunikace a oblasti spolupráce

Určení relevantních zainteresovaných stran je jedním z klíčových úkolů, bez nichž nelze vytvořit dobrou zprávu CSR. Seznam by měl být součástí zprávy.

2.4 Strategie a cíle CSR v organizaci

Podobně jako v dalších systémech managementu. Nutno uvést přímo ve Zprávě o CSR.

2.5 Výcvik pracovníků v CSR a týmové práci

Uvést ve zprávě, jaké předpoklady pro výcvik všech skupin zaměstnanců byly vytvořeny a realizovány (formy, metody a rozsah výcviku, jaké skupiny zaměstnanců byly/budou školeny). Doložit.

2.6 Dokumenty o CSR

Uvést seznam dokumentů (např. strategie a cíle, postupy pro realizaci CSR aktivit) nebo odkaz na něj — dle rozsahu.

2.7 Záznamy o CSR (dokumentovat všechny relevantní činnosti a výsledky průměřeným způsobem)

Seznam typů záznamů nebo odkaz na něj — dle rozsahu.

2.8 Management (řízení) dokumentů a záznamů

Uvést, jak je organizačně zabezpečeno řízení dokumentů a záznamů. Je-li sdruženo s jinými systémy managementu, popsat.

2.9 Provázání činností spojených s CSR s běžnými pracovními činnostmi (viz vazba na procesní model a jiné modely používané v organizaci; například v souběhu se systémy managementu — QMS, EMS, bezpečnost informací, BOZP). Zmínka ve zprávě. Prokázat při návštěvě hodnotitelů SOK na místě.

2.10 Organizační zabezpečení tvorby Zprávy CSR

Zmínka ve Zprávě o CSR. Při hodnocení hodnotiteli SOK prokázat při návštěvě na místě.

2.11 Systém zlepšování — identifikace silných stránek, příležitostí ke zlepšování, projekty

Doporučuje se řešit formou malých projektů a uložených úkolů. Zlepšování lze integrovat se zlepšováním dalších systémů managementu.

2.12 Monitorování a měření v oblasti CSR

Předpokládá se uvedení plánu měření ke stanoveným cílům a ukazatelům (v písemné nebo elektronické formě u jednotlivých subkritérií v částech „předpoklady“), včetně schopnosti předložit záznamy v části „výsledky“. Výsledky uvést ve Zprávě o CSR, případně připravit pro hodnocení na místě hodnotiteli SOK.

2.13 Audity a systém hodnocení shody s legislativou, předpisy a přijatými závazky

Očekává se odkaz na postup stanovený pro provádění auditů, schopnost předložit výsledky auditů a přezkoumání shody při hodnocení hodnotiteli SOK na místě. Uvést výsledky.

V této části uchazeč uvádí základní informace o CSR organizace ve volně psaném textu (v rozsahu, který splňuje požadavky jednotlivých bodů). Ke každému bodu uvede odkazy na objektivní důkazy (směrnice, zápisy z porad vedení apod.), nebo uvede, že v této oblasti nedošlo dosud k implementaci.

3. Doplnující informace

Podoba „Zprávy o CSR“ by měla umožnit její případné předložení veřejnosti. Proto je vhodné ji doplnit **obrázky, grafy, fotografiemi, výsledky průzkumu** apod.

4. Dotazník

(Jednotlivá kritéria metody KORP – viz příloha (NPK-14-01-02))

Dotazník je nedílnou součástí „zprávy o CSR“ organizace. Uchazeč vyplňuje Dotazník.

Ve volně psaném stručném textu v kolonkách dotazníku odpovídá uchazeč na jednotlivé otázky dotazníku (pokud je z objektivních důvodů nevyloučí). Prosíme o zachování číslování otázek. Uchazeč může vedle psaného textu použít (jako přílohy v části 3.3) tabulky, grafy, obrázky či jiná grafická vyjádření.

Doporučení: Při psaní této části zprávy (vyplňujete dotazník) postupujte po jednotlivých „tématech“ v části předpoklady a „oblastech“ v části výsledky. Rozsah odpovědi je ponechán na vůli zpracovatele dotazníku, důležité jsou ale **odkazy na objektivní důkazy** u části předpoklady a **cíle a trendy** (vždy u subkritéria) včetně číselných hodnot (kde je to vhodné) u části výsledky.

5. Psaní zprávy – shrnutí

- 5.1 Úvodní strana = dle volby uchazeče.
- 5.2 Klíčové informace.
- 5.3 Management a organizační zabezpečení CSR.
- 5.4 Doplnující informace = dle volby uchazeče.
- 5.5 Dotazník = odpovědi v rozsahu dle požadavků jednotlivých subkritérií.

Přílohy: Zpráva o společenské odpovědnosti – formulář (NPK-14-01-01).
Dotazník (NPK-14-01-02).

Národní cena ČR za společenskou odpovědnost (CSR)

veřejný sektor

ZPRÁVA O CSR
Sebehodnotící zpráva
Krycí list



Název organizace:

Zpráva o společenské odpovědnosti

Sebehodnotící zpráva

Předkládá:

Jméno: funkce:

podpis

Zpracoval tým:

1.	3.
2.	4.

Tato zpráva je zpracována ve smyslu ustanovení předpisu NPK-14-01.

V dne:

1. Klíčové informace o organizaci

(viz bod 3.1 - NPK-14-01).

2. Management a organizační zabezpečení

V této části uchazeč uvádí základní informace o CSR firmy ve volně psaném textu v rozsahu a obsahu dle Pokynů NPK-13-01.

- 2.1 Představitel vedení pro CSR a stanovené oblasti jeho působnosti (odpovědnosti a pravomoci).
- 2.2 Jmenování týmu CSR.
- 2.3 Identifikace relevantních zainteresovaných stran včetně způsobů komunikace a oblastí spolupráce.
- 2.4 Oblasti působnosti, strategie a cíle CSR v organizaci.
- 2.5 Výcvik pracovníků v CSR a týmové práci.
- 2.6 Dokumenty o CSR.
- 2.7 Záznamy o CSR.
- 2.8 Management (řízení) dokumentů a záznamů.
- 2.9 Provádání činností spojených s CSR s běžnými pracovními činnostmi (viz vazba na procesní model a jiné modely používané ve firmě; například v souběhu se systémy managementu QMS, EMS, BOZP, bezpečnost informací).
- 2.10 Organizační zabezpečení tvorby Zprávy o CSR.
- 2.11 Systém zlepšování – identifikace silných stránek a příležitostí ke zlepšování.
- 2.12 Monitorování a měření v oblasti CSR.
- 2.13 Audity a systém hodnocení shody s legislativou, předpisy a přijatými závazky.

3. Doplnující informace

(zajímavé články, obrázky, grafy apod.)

4. Dotazník

(viz dokument NPK-13-01-02 příloha)

NC-CSR

Dotazník pro vypracování sebehodnotící zprávy

veřejný sektor



1. EKONOMIKA (EM)				
1.1 EKONOMICKÁ VÝKONNOST EM1				
EM1 STANOVENÉ CÍLE:				
EM1 PŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EM1P1	Systematické plánování ekonomické výkonnosti a její struktura.			
	Postupy plánování ekonomické výkonnosti a struktura ukazatelů ekonomické výkonnosti.			
EM1P2	Plánování veřejně prospěšných aktivit.			
	Plány, případně odkazy na zápisy z porad vrcholového vedení.			
EM1P3	Management ekonomických rizik — analýza a řízení.			
	Postupy identifikace, analýzy a řízení rizik.			
EM1P4	Plánování příjmů za výkony a produkty (výrobky, služby).			
	Komentáře a odkazy na metodiky a dokumentaci příslušného úseku.			
EM1P5	Plánování příjmů a výdajů souvisejících s hmotným majetkem.			
	Komentáře a odkazy na metodiky a dokumentaci ekonomického úseku.			
EM1P6	Plánování příjmů a výdajů souvisejících s kapitálem a s nehmotným majetkem.			
	Komentáře a odkazy na metodiky a dokumentaci ekonomického úseku. Například software, licence, patenty a jiné duševní vlastnictví, informační systémy, atd.			
EM1P7	Management projektů.			
	Postupy uplatňované při řízení projektů.			
EM1 VÝSLEDKY – oblasti				
EM1V1	Přímé ekonomické výsledky.			
	Například plnění rozpočtu, tržby za placené služby, provozní náklady, platby zaměstnancům, dary a další investice do komunity, zadržené příjmy a platby poskytovatelům finančních prostředků a státu apod. při využití základních účetních záznamů.			
A.	Výnosy.			
	Příjmy za poskytované služby a výnosy z investic a prodeje aktiv.			
B.	Náklady.			
B.1	Provozní náklady — platby dodavatelům, nestrategické investice, licenční poplatky, platby za zprostředkování.			
B.2	Mzdy a benefity zaměstnancům — celková peněžní hodnota plateb zaměstnancům.			

B.3	Platby poskytovatelům finančních prostředků.			
B.4	Platby státu.			
B.5	Investice do komunity — dobrovolné příspěvky a investice včetně darů.			
C.	Hospodářský výsledek.			
EM1V2	Finanční dopady a další rizika a příležitosti pro aktivity organizace, které vyplývají z přírodních katastrof.			
A.	Uveďte, zda vrcholový management organizace přihlíží k náhlým změnám počasí a k možnému výskytu přírodních katastrof při hodnocení finančních a dalších rizik a možných příležitostí.			
B.	Uveďte příležitosti a rizika způsobená náhlými změnami počasí, které mají finanční dopady na organizaci včetně			
B.1	Rizika v důsledku náhlých změn počasí (např. přívalové deště, lokální záplavy, sucha, nárazové větry — náklady.			
B.2	Regulativní rizika (např. náklady na činnosti a systémy, aby bylo možno vyhovět předpisům, jejichž účelem je rizikům zabránit).			
B.3	Příležitosti k využití nových technologií, produktů nebo služeb pro prevenci rizik v důsledku náhlých změn počasí.			
B.4	Potenciální výhody vytvořené pro organizaci předpisy nebo jinými technologickými změnami ve vazbě na změny počasí.			
C.	Uveďte, zda management kvalitativně vyhodnocuje potenciální finanční a další dopady (např. cenu pojištění, uhlíkové kredity – povolenky, uhlíková stopa, ekologická stopa) těchto změn na organizaci. Uveďte finanční dopady a použité nástroje.			
EM1V3	Ostatní finanční dopady.			
	Finanční dopady neplnění požadavků legislativy a smluv (pokuty, penále, odškodné, apod.).			
EM1V4	Přijátá finanční pomoc.			
A.	Finanční hodnota s časovým rozlišením pro následující:			
	a) daňové úlevy, b) dotace, c) investiční granty, vývojové a výzkumné granty a další typy grantů, d) finanční podpory od státních agentur, e) finanční pobídky, f) další finanční benefity.			

EM1 TRENDY:**Náměty na zlepšování:****1.2 PŘÍMÉ EKONOMICKÉ VLIVY NA KOMUNITU (EM 2)**

Komunita — společenská entita, v jejímž rámci je uvažován vliv organizace na společenské dění.

EM2 STANOVENÉ CÍLE:**EM2 PŘEDPOKLADY – témata**

Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EM2P1	Určení komunity.			
	Vymezení komunity.			
EM2P2	Definované přístupy k náboru pracovníků.			
	Systém definování požadavků na pracovní místo, náborové metody a řízený způsob výběru na základě hodnocení a uplatňovaná mzdová politika.			
EM2P3	Definované přístupy k nakupování.			
	Systém výběru a hodnocení dodavatelů, včetně kritérií pro vyřazení a opětovné zařazení na seznam schválených.			

EM2 VÝSLEDKY – oblasti

EM2V1	Mzdová politika.			
A.	Podíl pracovníků placených minimální mzdou.			
B.	Porovnání průměrných mezd pro jednotlivé skupiny pracovníků (např. provozní pracovníci, administrativa, manažeři).			
C.	Porovnání průměrných mezd s průměrnými mzdami v komunitě.			
D.	Porovnání průměrné mzdy se zákonem stanovenou minimální mzdou.			
EM2V2	Postupy místního nábory a podíl pracovníků z místní komunity.			
A.	Podíl pracovníků z místní komunity.			
B.	Podíl vrcholových manažerů z místní komunity.			
EM2V3	Podíl nákupů u místních dodavatelů.			
A.	Procenta nákupního rozpočtu, která jsou spotřebována pro místní nákupy (např. % zboží nakoupeného lokálně).			

EM2 TRENDY:**Náměty na zlepšování:**

1.3 NEPŘÍMÉ EKONOMICKÉ VLIVY NA KOMUNITU (EM3)				
EM3 STANOVENÉ CÍLE:				
EM3 ŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EM3P1	Mapování pozitivních i negativních vlivů na komunitu.			
	Postup, kterým organizace mapuje vzájemné vlivy s relevantní komunitou (dopady činností organizace na komunitu a vliv komunity na organizaci).			
EM3P2	Mapování potřeb komunity.			
	Způsoby, jakými organizace zjišťuje a zaznamenává relevantní a přiměřené potřeby komunity.			
EM3P3	Budování veřejných služeb, od kterých není očekáván přímý zisk.			
	Podíl organizace na zajišťování veřejných služeb, které nejsou zdrojem jejich hlavních výdělečných aktivit. Nemusí se přitom jednat o bezplatné služby.			
EM3P4	Mapování vlivu na rozvoj zaměstnanosti.			
	Vliv organizace na zaměstnanost v relevantní komunitě.			
EM3P5	Mapování vlivu na šíření vzdělanosti a know-how, podpora školství, uvolňování pracovníků.			
	Vliv organizace na šíření vzdělanosti a know-how, podpora školství, uvolňování pracovníků pro působení ve školství a dobrovolné vzdělávací sféře.			
EM3 VÝSLEDKY – oblasti				
EM3V1	Rozvoj a vliv infrastruktury investic a služeb poskytovaných pro veřejný prospěch.			
A.	Uveďte významné investice a podpory a skutečný nebo očekávaný vliv (pozitivní nebo negativní) na komunitu a lokální ekonomiky. Uveďte, zda tyto investice a služby jsou komerční, naturální nebo finanční včetně jejich významu pro zainteresované strany.			
B.	Uveďte výsledky vyhodnocení potřeb komunity ohledně potřebné infrastruktury a dalších potřebných služeb.			
EM3V2	Výsledky důležitých nepřímých ekonomických vlivů.			
A.	Uveďte výsledky nepřímých ekonomických vlivů organizace na lokální, regionální, národní nebo mezinárodní úrovni.			
B.	Uveďte příklady nepřímých ekonomických vlivů pozitivních i negativních, např.:			
B.1	Změna produktivity organizace			

	(např. snížení nákladů, efektivnější využívání prostředků prostřednictvím lepší aplikace informačních technologií,..).			
B.2	Rozsah a příklady podpory ekonomického rozvoje v komunitě.			
B.3	Cenová politika u produktů a služeb pro nízkopříjmové skupiny.			
B.4	Výsledky šíření znalostí a dovedností v komunitě či regionu (podíl na zvýšení potřeb kvalifikovaných pracovníků, vznik a změna vzdělávacích institucí).			
B.5	Vytváření pracovních míst v komunitě.			
B6	Realizované zahraniční investice nebo podíl na jejich realizaci.			
B7	Ekonomický vliv změny hospodářských činností na komunitu.			
EM3 TRENDY:				
Náměty na zlepšování:				
Poznámky zpracovatele dotazníku (zdůvodnění vyloučení některých témat nebo oblastí v systému EM – ekonomika):				

2 ENVIRONMENT (ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ) EG				
2.1 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ, DOBROVOLNÉ NÁSTROJE – EG1				
EG1 STANOVENÉ CÍLE:				
EG1 PŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EGIP1	Personální zajištění ochrany životního prostředí. Očekává se stanovení odpovědností a pravomocí v relevantních oblastech.			
A.	Odpovědná osoba pro oblast nakládání s odpady, případně odborně způsobilá osoba (odpadový hospodář?) Jaká je její pravomoc?			
B.	Odpovědná osoba pro oblast nakládání s chemickými látkami, případně odborně způsobilá osoba pro nakládání s nebezpečnými chemickými látkami klasifikovanými jako vysoce toxické? Jaká je její pravomoc?			
C.	Odpovědná osoba pro oblast nakládání s vodami, ochrany ovzduší, ochrany přírody a krajiny? Jaká je její pravomoc?			
D.	Je případně jmenován zástupce vedení pro řízení vztahu organizace k životnímu prostředí? Jaká je jeho pravomoc?			
E.	Je jednoznačné, kdo odpovídá za řízení dopadů externích činností na životní prostředí? Jaká je jeho pravomoc?			
EG1P2	Dobrovolné nástroje. Očekává se informace o případné implementaci norem ČSN EN ISO 14001, EMAS III, případně dalších dobrovolných nástrojů			
A.	Je stanovena environmentální politika? Je přístupná zainteresovaným stranám?			
B.	Jsou vytvořeny, zavedeny a udržovány postupy k identifikaci environmentálních aspektů a stanovení těch, které mohou mít významný dopad na životní prostředí?			
C.	Jsou stanoveny environmentální cíle a cílové hodnoty a vytvořeny programy pro jejich realizaci?			
D.	Je plánován a probíhá výcvik v oblasti ochrany životního prostředí u osob pracujících pro organizaci nebo z jejího pověření?			
E.	Komunikuje organizace mezi svými úrovněmi? Jak?			

F.	Komunikuje organizace s externími stranami? Jak?			
G.	Jsou popsány požadavky na ochranu životního prostředí v dokumentaci a je dokumentace řízena?			
H.	Je uplatňována havarijní připravenost pro relevantní činnosti?			
I.	Vznikají a jsou řízeny záznamy o sledování environmentálních aspektů?			
J.	Probíhají interní audity ve vztahu k ochraně životního prostředí?			
K.	Přezkoumává organizace účinnost svého systému řízení ochrany životního prostředí?			
EG1 VÝSLEDKY – oblasti				
EG1V1 Dobrovolné nástroje:				
A.	Je zaveden a certifikován systém environmentálního managementu podle ČSN EN ISO 14001, nebo má organizace osvědčení podle Nařízení Rady EHS č. 1221/2009 (EMAS III).			
B.	Výsledky monitorování a měření klíčových znaků provozu.			
C.	Výsledky řešení neshod, nápravná a preventivní opatření.			
D.	Výsledky interních auditů.			
E.	Výsledky přezkoumávání účinnosti systému řízení ochrany životního prostředí.			
EG1 TRENDY:				
Náměty na zlepšování:				
2. 2 SHODA S LEGISLATIVOU (EG2)				
EG2 STANOVENÉ CÍLE:				
EG2 PŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EG2P1	Dodržování legislativních požadavků.			
	Je stanoven postup a odpovědnosti za identifikaci relevantních legislativních požadavků pro vstupy, veškeré činnosti a výstupy v oblasti ochrany životního prostředí? Jak je zajištěn přístup k aktuálním legislativním požadavkům?			
EG2P2	Celkový pohled na ochranu životního prostředí.			
	Je stanoven postup a jak je			

	prováděno pravidelné hodnocení souladu s relevantními legislativními požadavky.			
EG2P3	Ekonomické ukazatele. Je vedena evidence úhrad a poplatků za znečišťování životního prostředí a neplnění dalších legislativních požadavků v oblasti ochrany životního prostředí?			
EG2 VÝSLEDKY – oblasti				
EG2V1	Relevantní legislativní požadavky.			
A.	Jsou identifikovány relevantní právní požadavky (registr legislativy)?			
B.	Jsou právní požadavky přístupné v aktuální verzi?			
C.	Je hodnocen v pravidelných intervalech soulad s těmito právními požadavky pro všechny činnosti firmy (s uvedením výsledků)?			
EG2V2	Aplikace relevantních právních požadavků na činnosti organizace s uvedením důkazů o shodě.			
A.	Probíhá odpadové hospodářství podle legislativních požadavků (vedení evidence, ohlašování, nakládání, předávání, balení, označování)?			
B.	Probíhá nakládání s chemickými látkami podle legislativních požadavků (bezpečnostní listy, písemná pravidla pro bezpečné nakládání, balení, značení, oznamování, osobní ochranné pomůcky, atd.)?			
C.	Probíhá nakládání s vodami a jejich ochrana podle legislativních požadavků (odběr, vypouštění, povolení a souhlasy vodoprávního úřadu, provoz vodních děl, ochrana před povodněmi, prevence úniku látek škodlivých vodám, atd.)?			
D.	Probíhá ochrana ovzduší podle legislativních požadavků (kategorizace zdrojů znečišťování ovzduší, evidence, měření, hlášení, ochrana ozónové vrstvy Země, atd.)?			
E.	Probíhá ochrana přírody a krajiny podle legislativních požadavků (chráněná území, chráněné druhy živočichů a rostlin, kácení dřevin rostoucích mimo les, atd.)?			
EG2V3	Poplatky a sankce.			
A.	Jsou placeny poplatky za znečišťování ovzduší? V jaké výši? Jaký je cíl, jaký je trend za poslední 3 roky?			
E.	Jsou placeny poplatky za ukládání odpadů na skládky? V jaké výši?			

	Jaký je cíl, jaký je trend za poslední 3 roky?			
C.	Jsou placeny poplatky za odběr podzemní nebo povrchové vody? V jaké výši? Jaký je cíl, jaký je trend za poslední 3 roky?			
D.	Jsou placeny poplatky za vypouštění odpadních vod do vod povrchových či podzemních? V jaké výši? Jaký je cíl, jaký je trend za poslední 3 roky?			
E.	Byly uloženy sankce za poškozování některé ze složek životního prostředí? Které a v jaké výši?			
F.	Byla stanovena v souvislosti se sankcí také nápravná opatření k odstranění poškození? Jaká byla jejich cena?			

EG2 TRENDY:**Náměty na zlepšování:****2.3 ENVIRONMENTÁLNÍ DOPADY SPOTŘEBY ENERGIE A DALŠÍCH ZDROJŮ (EG3)****EG3 STANOVENÉ CÍLE:****EG3 PŘEDPOKLADY – témata**

Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EG3P1	Plánování environmentálních dopadů spotřeby energie a plynu. Je vytvořena metodika pro plánování a sledování environmentálních dopadů spotřeby elektrické energie a plynu včetně jejich evidence.			
EG3P2	Plánování environmentálních dopadů spotřeby dalších zdrojů. Je vytvořena metodika pro plánování a sledování environmentálních dopadů spotřeby vody, pohonných hmot, chemikálií, balicích materiálů, komponentů aj., včetně jejich evidence?			

EG3 VÝSLEDKY – oblasti

EG3V1	Aktivita související se snižováním spotřeby elektrické energie a plynu.			
A.	Spotřeba elektrické energie vztahená na jednotku např. produkce, počtu zaměstnanců, obratu.			
B.	Výsledky hodnocení spotřeby elektrické energie s cílem snižování.			
C.	Výsledky energetických auditů.			
D.	Spotřeba plynu vztahená na			

	jednotku např. produkce, počtu zaměstnanců.			
E.	Výsledky hodnocení spotřeby plynu s cílem snižování.			
F.	Míra využívání obnovitelných zdrojů energie.			
G.	Míra využívání odpadního tepla z výroby pro vytápění.			
EG3V2	Aktivity související se snižováním spotřeby vody.			
A.	Výsledky hodnocení spotřeby vody s cílem snižování množství.			
B.	Spotřeba vody vztažená na jednotku např. produkce, počet zaměstnanců, obrat.			
C.	Výsledky kontroly kvality odebírané vody.			
D.	Poměr vody odebírané přímo (podzemní a povrchová voda) a vody nakupované od provozatele veřejného vodovodu.			
E.	Oddělená evidence spotřeby množství vody využívané pro technologické a pro komunální účely.			
EG3V3	Aktivity spojené se snižováním množství a nebezpečnosti vstupujících materiálů a chemikálií.			
A.	Výsledky hodnocení dopadů používaných chemických látek.			
B.	Míra náhrad nebezpečných chemických látek a přípravků látkami s méně nebezpečnými vlastnostmi.			
C.	Výsledky kontrol používaných nebezpečných látek z hlediska seznamů látek, jejichž používání je omezeno.			
D.	Využívání metodik čistší produkce pro vstupující materiály a komponenty.			
E.	Využívání recyklovatelných či opakovatelně využitelných materiálů.			
EG3 TRENDY:				
Náměty na zlepšování:				
2.4 ENVIRONMENTÁLNÍ DOPADY VÝROBY, SLUŽEB A VÝROBKŮ NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ (EG4)				
EG4 STANOVENÉ CÍLE:				

EG4 PŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
EG4P1	Sledování a řízení služeb při jejich provádění/využívání.			
	Očekává se vhodná metodika sledování dopadů poskytovaných i využívaných služeb, včetně těch, které jsou prováděny dodavatelsky.			
EG4P2	Sledování a řízení výroby.			
	Očekává se vhodná metodika sledování dopadů případné výroby včetně všech doprovodných procesů.			
EG4P3	Znečišťování ovzduší, dopady na ozónovou vrstvu.			
	Metodika hodnocení a přijatá opatření ke zmírnění nebo eliminaci všech dopadů činností do ovzduší (vnitřní předpisy).			
EG4P4	Produkce odpadů.			
	Evidence a přijatá opatření k možnosti hodnocení produkce odpadů související se všemi činnostmi, včetně výroby výrobků. Zpracování plánu odpadového hospodářství (vnitřní předpis).			
EG4P5	Znečišťování vod a nakládání s vodami.			
	Evidence a přijatá opatření k možnosti hodnocení množství a kvality vypouštěných odpadních vod a ochrany před únikem látek závadných vodám. Zpracování povodňového plánu a pravidel nakládání s vodami			
EG4P6	Evidence nehod a provozních událostí.			
	Způsob evidence nehod a provozních událostí minimálně na úrovni požadované legislativou (vnitřní předpis).			
EG4 VÝSLEDKY – oblasti				
EG4V1	Výrobní aktivity.			
A.	Míra využívání meziproduktů s minimálními negativními dopady na životní prostředí.			
B.	Míra využívání nejlepší dostupné technologie.			
C.	Výsledky kontrol případných možností havarijního nebezpečí (např. úkapy, úniky olejů, emulzí, maziv).			
D.	Míra využívání ekologicky šetrných produktů.			
E.	Výsledky kontrol vnitřního prostředí z hlediska emisí prachu, hluku aj.			

F.	Stupeň používání osobních ochranných pomůcek.			
G.	Aplikace postupů pro šetření elektrické energie, tepla, vody.			
EG4V2	Interní a externí služby.			
A.	Výsledky uplatňování zásad ochrany životního prostředí ve využívaných, realizovaných a poskytovaných službách.			
EG4V3	Evidence a řízení ochrany ovzduší.			
A.	Evidence zdrojů znečišťování ovzduší.			
B.	Výsledky měření a vyhodnocování emisí znečišťujících látek včetně opatření pro jejich snižování.			
EG4V4	Nakládání s odpady			
A.	Evidence odpadů a opatření pro snižování množství odpadů – jejich výsledky, přínosy.			
B.	Souhlas orgánu státní správy s nakládáním s nebezpečnými odpady (ano/ne).			
C.	Poměr odpadů recyklovatelných, spalovaných, skládkovaných (procenta).			
D.	Míra používání opakovatelně využitelných obalů (procenta).			
EG4V5	Nakládání s vodami.			
A.	Opatření pro úsporu využívaných vod.			
B.	Evidence odpadních vod.			
C.	Čištění odpadních vod před jejich vypouštěním vlastní technologií (čistiřna odpadních vod, lapače tukových a olejových látek, neutralizační, neemulgační stanice, septiky,...).			
D.	Oddělený režim splaškových, technologických a dešťových vod.			
E.	Používání látek závadných vodám. Opatření proti jejich úniku.			

EG4 TRENDS:

Náměty na zlepšování:

Poznámky zpracovatele dotazníku (zdůvodnění vyloučení některých témat nebo oblastí v systému EG):

3. SOCIÁLNÍ ODPOVĚDNOST (SO)

3.1 LIDSKÁ PRÁVA A ETICKÉ CHOVÁNÍ SO1

Lidská práva jsou základní práva občanů uvedená ve Všeobecné deklaraci lidských práv. V organizacích se jedná zejména o pracovní právní vztahy a důstojné pracovní podmínky. Práva jsou především obsažena v Zákoníku práce a v Zákoně o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací.

SO1 STANOVENÉ CÍLE:

SO1 PŘEDPOKLADY – témata

Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
SO1P1	Etický kodex.			
A.	Existence etického kodexu nebo jiné formy pravidel chování a jednání jak uvnitř organizace, tak i ve vztahu k dalším zainteresovaným stranám.			
B.	Způsob využívání těchto dokumentů.			
SO1P2	Viditelná antidiskriminační opatření, postupy, instrukce.			
	Interní předpisy přijaté pro eliminaci možných diskriminačních praktik, včetně praktických příkladů. Přehled aktivit organizace, které vedou k zabránění všem formám diskriminace jak na pracovišti, a při náboru nových zaměstnanců, tak i ve vztahu k ostatním zainteresovaným stranám bez ohledu na věk, pohlaví, stav nebo barvu pleti apod.			
SO1P3	Vzdělávání zaměstnanců v oblasti lidských práv.			
	Plánování a evidence výcviku a vzdělávání v oblasti principů, sledování a prosazování lidských práv a etického chování, informovanost zaměstnanců o jejich právech.			
SO1P4	Kolektivní vyjednávání.			
	Systémová úprava kolektivního vyjednávání.			
SO1P5	Evidence incidentů a stížností v oblasti lidských práv.			
	Vedení registru incidentů a stížností v oblasti lidských práv a etického chování včetně výsledků a vyjádření stěžovatelům.			
SO1P6	Péče o lidská práva u dodavatelů.			
	Očekává se interní předpis pro dodavatelско-odběratelské vztahy, který implementuje vhodná ustanovení pro ochranu lidských práv u dodavatelů včetně způsobů reakce na relevantní rizika.			
SO1 VÝSLEDKY – oblasti				
SO1V1	Etický kodex.			
	Počet případů porušení etického kodexu nebo jiných přijatých			

	pravidel, přijatá opatření.			
SO1V2	Vzdělávání zaměstnanců ohledně politik a postupů týkajících se lidských práv.			
	Celkový počet hodin (eventuelně počet zaměstnanců) věnovaných vzdělávání zaměstnanců ohledně lidských práv a etického chování (záznamy).			
SO1V3	Celkový počet případů diskriminace a přijatá opatření.			
A.	Případy diskriminace na základě rasy, barvy pleti, pohlaví, náboženství, politického přesvědčení, národnosti nebo sociálního původu nebo jiné relevantní formy diskriminace včetně interních nebo externích zainteresovaných stran ve všech činnostech firmy. Celkový počet případů a způsobů diskriminace.			
B.	Přijatá opatření pro řešení diskriminace.			
C.	Počet vyřešených případů diskriminace v poměru k podaným.			
SO1V4	Opatření přijatá pro podporu práv svobody sdružování nebo kolektivního vyjednávání.			
	Výsledky (počet a specifikace) opatření přijatých organizací na podporu práv na svobodné sdružování a kolektivní vyjednávání.			
SO1V5	Činnosti, při nichž může být vážné riziko případů nucené práce, a opatření přijatá pro jeho eliminaci.			
A.	Počet případů nucené práce.			
B.	Výsledky přijatých a realizovaných opatření k odstraňování nucené práce uvnitř organizace, tak i v dodavatelském řetězci.			
SO1V6	Činnosti, při nichž může být vážné riziko případů dětské práce a nebezpečné práce mladistvých, a opatření přijatá pro jejich eliminaci.			
A.	Výsledky zjištění případů výskytu:			
A.1	dětské práce.			
A.2	nebezpečné práce mladistvých.			
B.	Počet a druh opatření přijatých organizací k odstraňování dětské práce a zabraňování nebezpečné práci mladistvých.			
SO1V7	Počet významných dodavatelů, u kterých smlouvy obsahují klauzule o lidských právech.			
A.	Celkový počet smluv s dodavateli a smluvními partnery, které obsahují klauzule o lidských právech a procentuální zastoupení vzhledem k celkovému počtu smluv.			
B.	Celkový počet smluv s dodavateli a smluvními partnery, od kterých bylo odstoupeno nebo do kterých byly dodatečně vloženy další podmínky nebo přijata další opatření k dodržování lidských práv. Vyjádřete jejich procentuální podíl vzhledem k celkovému počtu smluv.			

SO1 TRENDY:**Náměty na zlepšování:****3.2 KOMUNITA, KORUPCE, VEŘEJNÁ POLITIKA, KONKURENČNÍ CHOVÁNÍ, SHODA S LEGISLATIVOU (SO2)****SO2 STANOVENÉ CÍLE:****SO2 PŘEDPOKLADY – témata**

Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
SO2P1	Kontakty s komunitou.			
	Organizační a personální opatření pro spolupráci s komunitou.			
SO2P2	Všechny typy angažovanosti ve veřejném životě.			
	Angažovanost organizace ve veřejném životě (např. dárcovství, dobrovolnictví, podpora politických stran apod.). Způsoby vyhodnocování přínosů činnosti organizace na komunitu.			
SO2P3	Protikorupční politiky a postupy.			
	Existence protikorupčních politik a postupů včetně stanovených způsobů vyhodnocování vlivu na organizaci a možné způsoby řešení.			

SO2 VÝSLEDKY – oblasti

SO2V1	Výsledky vlivu činnosti organizace na komunitu a naopak.			
A.	Výsledky vyhodnocování přínosu vlivu činnosti organizace na místní komunitu.			
B.	Počet ovlivněných osob.			
C.	Přínosy angažovanosti komunity ve prospěch organizace.			
SO2V2	Počet zaměstnanců, proškolených v protikorupčních politikách a postupech organizace.			
	Uveďte odděleně pro manažery a ostatní pracovníky procenta z celkového počtu zaměstnanců ohledně školení proti korupci.			
SO2V3	Výsledky opatření přijatá v oblasti korupce.			
A.	Uplatněná opatření směřující k prevenci korupčního chování:			
A.1	Celkový počet případů korupce, ve kterých byli zaměstnanci propuštěni nebo disciplinárně potrestáni pro korupci.			
A.2	Celkový počet případů, kdy smlouvy s obchodními partnery nebyly obnoveny pro problémy týkající se korupce.			
A.3	Celkový počet úředních opatření ohledně korupčních praktik			

	provedená vůči vaší organizaci nebo jejím zaměstnancům za období posledních tří let a závěry takových opatření.			
SO2V4	Výsledky angažovanosti vůči veřejnosti/komunitě, podíl na rozvoji veřejné politiky.			
A.	Počet realizovaných akcí v členění na podporu komunity a podporu politických stran.			
B.	Významné oblasti, na něž byla soustředěna pozornost. Přehled konkrétního zapojení.			
C.	Počet pracovníků, jejichž aktivity je možno označit jako stěť zájmů ve vztahu k veřejné politice.			
SO2V5	Celková hodnota finančních a nefinančních příspěvků politickým stranám, politikům a souvisejícím institucím v zemi.			
A.	Celková hodnota finančních a nefinančních příspěvků poskytnutých organizací politickým stranám, politikům a souvisejícím organizacím.			
B.	Podíl celkové hodnoty příspěvků poskytnutým politikům, politickým stranám a souvisejícím politickým institucím v porovnání s celkovým objemem všech příspěvků.			
SO2V6	Celková hodnota finančních a nefinančních příspěvků na veřejné aktivity a projekty v zemi působení.			
A.	Celková hodnota finančních a nefinančních příspěvků ve prospěch zainteresovaných stran — charita, sport, kultura, vzdělání, podpora politiky apod.			
SO2V7	Úřední zásahy vůči organizaci v dané oblasti			
A.	Počet úředních zásahů proti vaší organizaci probíhajících nebo dokončených v průběhu hodnoceného období.			
B.	Hlavní závěry řízení včetně rozhodnutí a rozsudků.			
SO2V8	Finanční a nefinanční sankce za neshody se zákony a předpisy			
A.	Finanční a nefinanční sankce vyjádřené:			
A.1	Celkovou hodnotou sankcí.			
A.2	Celkovým počtem sankcí.			
A.3	Výčetem neukončených řízení vedených prostřednictvím mechanismů pro řešení stížností.			
SO2 TRENDS:				
Náměty na zlepšování:				

3.3 ZAMĚSTNÁVÁNÍ A PŘIMĚŘENÁ PRÁCE SO3**SO3 STANOVENÉ CÍLE:****SO3 PŘEDPOKLADY – témata**

Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
Uveďte, jak jsou ve vaší organizaci systémově zajištěny tyto aktivity:				
SO3P1	Existence vhodné personální politiky a postupů.			
SO3P2	Personalistika — evidence, analýzy, možnost konstruovat reporty podle zadaných cílových parametrů.			
SO3P3	Motivační programy.			
SO3P4	Systém vzdělávání zaměstnanců.			
SO3P5	Systém pro řešení stížností zaměstnanců.			
SO3P6	Systém péče o BOZP.			
SO3P7	Péče o zaměstnance s ohledem na jejich věk (age management).			
SO3P8	Pomoc zaměstnancům odcházejícím z organizace (outplacement).			
SO3P8	Zdůvodnění významných sezónních výkyvů v počtech zaměstnanců a způsoby zajištění jejich náhrady.			

SO3 VÝSLEDKY – oblasti**SO3V1 Pracovníci (možno uvádět v %)**

1.	Celkový počet zaměstnanců (pracovní smlouva, smlouva o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti).			
2.	Počet a podíl pracovních smluv na plný a na částečný úvazek.			
3.	Počet a podíl pracovních smluv na dobu určitou a neurčitou.			
4.	Objem práce vykonávané osobami samostatně výdělečně činnými ve vztahu k celkovým výkonům organizace			
5.	Objem práce vykonávané na základě dohod o provedení práce nebo dohod o pracovní činnosti ve vztahu k celkovým výkonům organizace.			
6.	Rozdělení pracovníků na základě geografické segmentace (místní a ostatní) v podílech.			
7.				

SO3V2 Fluktuace pracovní síly (možno uvádět v %).

A.	Celkový počet anebo podíl odcházejících zaměstnanců.			
B.	Segmentace podle:			
	– pohlaví			
	– věkové skupiny			

	(např. <30; 30–50;>50)			
	– oboru nebo regionu			
SO3V3	Benefity.			
A.	Benefity nabízené všem zaměstnancům (výčet).			
B.	Benefity poskytované zaměstnancům pracujícím v členění podle hlavních provozů (v % nebo absolutní výši), z toho:			
	– na plný úvazek			
	– na částečný úvazek			
SO3V4	Aktivity vzdělávání zaměstnanců, podpora odcházejících zaměstnanců.			
A.	počet interních výcvikových kursů.			
	počet případů financování podpory pro externí výcvik a vzdělávání.			
	počet případů poskytování dlouhodobého volna s garancí návratu do práce.			
B.	Realizované aktivity podpory propouštěných zaměstnanců (outplacement).			
C.	Realizované aktivity podpory bývalých zaměstnanců (důchodců).			
SO3V5	Počet hodin vzdělávání a výcviku na zaměstnance za rok podle kategorie zaměstnance.			
A.	Počet/podíl zaměstnanců podle kategorií a provozních jednotek (např. vrcholové vedení, střední vedení, technici, administrativa, produkce, údržba a podobně).			
B.	Celkový počet hodin věnovaných vzdělávání a výcviku zaměstnanců podle jednotlivých kategorií.			
C.	Průměrný počet hodin vzdělávání a výcviku za rok na zaměstnance podle vzorce: PHV = Celkový počet hodin na zaměstnance v kategorii / Celkový počet zaměstnanců v kategorii.			
SO3V6	Sledování výkonnosti zaměstnanců a jejich kariérní rozvoj.			
A.	Základní ukazatele výkonnosti zaměstnanců.			
B.	Procento hodnocených zaměstnanců.			
C.	Výsledky přezkoumání plánu kariérního rozvoje.			
SO3V7	Řešení stížností zaměstnanců.			
A.	Celkový počet stížností a jejich struktura podle druhu.			
B.	Podíl vyřízených k nevyřízeným.			
SO3V8	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci (BOZP).			
A.	Rozsah používání osobních ochranných pracovních prostředků.			
B.	Přehled společných komisí managementu a zástupců			

	zaměstnanců ohledně BOZP.			
C.	Počet realizovaných školení BOZP včetně formy a obsahu.			
D.	Počet zaměstnanců aktivně zapojených do sledování BOZP.			
SO3V9	Pracovní úrazy, nemoci z povolání.			
A.	Celkový počet pracovních úrazů za poslední 3 roky.			
B.	Počet a podíl pracovních úrazů:			
	– s pracovní neschopností kratší než tři dny.			
	– s pracovní neschopností delší než tři dny.			
	– s následkem smrti.			
C.	Celkový počet nemocí z povolání.			
D.	Průměrná délka pracovní neschopnosti způsobené pracovním úrazem.			
SO3 TRENDY:				
Náměty na zlepšování:				
3.4 OCHRANA SPOTŘEBITELŮ (SO4)				
SO4 STANOVENÉ CÍLE:				
SO4 PŘEDPOKLADY – témata				
Číslo	Požadavky modelu	Stručný popis plnění požadavku	Jakými daty jsou tvrzení podložena, jaké jsou objektivní důkazy	Vyloučit
SO4P1	Požadavky na produkty poskytované zákazníkům/občanům.			
	Postupy pro evidování a zajišťování požadavků na produkt.			
SO4P2	Hodnocení životního cyklu produktů.			
	Postupy zahrnující vyhodnocení zdravotních a bezpečnostních rizik souvisejících s využíváním služeb organizace.			
SO4P3	Programy pro dodržování zákonů, norem a závazků týkajících se komunikace se zákazníky/občany včetně inzerce, propagace a sponzorování. Vedení registru neshod s požadavky na dodávané produkty.			
A.	Stanovená pravidla nebo dobrovolné normy týkající se komunikace se zákazníky, která je používána v rámci vaší organizace a četnost přezkoumávání shody s těmito požadavky.			
B.	Postupy zajišťování a evidování neshod s požadavky na produkt.			
SO4P4	Monitorování a měření spokojenosti zákazníka/občana.			
	Postupy a způsoby monitorování a měření spokojenosti zákazníka,			

	způsoby analýzy zjištěných dat a využití získaných informací.			
SO4P5	Reklamační a stížnostní řízení zákazníků/občanů.			
	Způsoby evidence a postupy vyřizování reklamací a stížností.			
SO4P6	Informace poskytované zákazníkům/občanům.			
	Formy a obsah komunikace (ručení za produkt, spotřebitelská dokumentace, informace o konečných cenách, dodacích podmínkách).			
SO4 VÝSLEDKY – oblasti				
SO4V1	Informace o produktech.			
A.	Rozsah/výčet informací o poskytovaných službách.			
B.	Procento služeb, které jsou spojeny s poskytováním informací.			
SO4V2	Celkový počet případů neshod s předpisy a dobrovolnými závazky ohledně bezpečnosti, ochrany zdraví, případně označování a informací o poskytovaných službách.			
A.	Pokud organizace neidentifikovala žádnou neshodu s předpisy nebo dobrovolnými závazky, stačí stručné prohlášení.			
B.	Celkový počet případů neshod s předpisy a dobrovolnými závazky týkajících se informací o poskytovaných službách a jejich značení.			
C.	Případy neshod (počet a charakter), u nichž bylo určeno, že nenastaly, nebo že za ně organizace nezodpovídá.			
D.	Celkový počet případů neshod s předpisy týkající se informací o poskytovaných službách podle:			
	– případů neshod s předpisy, které byly vyřešeny pokutami.			
	– případů neshod s předpisy, které byly vyřešeny výstrahou.			
	– případů neshod s dobrovolnými závazky včetně způsobu řešení.			
SO4V3	Výsledky týkající se spokojenosti zákazníků/občanů.			
A.	Výsledky nebo klíčové závěry výzkumů (založené na statisticky relevantních velikostech výběrů) provedené v posledních obdobích, které se týkají informací o spokojenosti zákazníků:			
	– s vaší organizací jako celku,			
	– s kvalitou vámi poskytovaných služeb,			
	– s poskytovanými informacemi,			
	– s cenami nabízených produktů.			
SO4V4	Celkový počet případů neshod s předpisy a závazky ohledně externí komunikace včetně inzerce, propagace a sponzorování podle typu výstupů.			
A.	Pokud organizace neidentifikovala			

	žádnou neshodu s předpisy nebo dobrovolnými závazky, stačí stručné prohlášení.			
B.	Celkový počet případů neshody s předpisy nebo dobrovolnými závazky týkajícími se komunikace se zainteresovanými stranami v posledních obdobích.			
C	Případy neshod, u nichž bylo určeno, že nenastaly, nebo že za ně organizace neodpovídá.			
D	Celkový počet neshod s požadavky týkajícími se komunikace se všemi zainteresovanými stranami podle:			
	– případů neshod s předpisy, které byly vyřešeny pokutami,			
	– případů neshod s předpisy, které byly vyřešeny výstrahou,			
	– případů neshod dobrovolnými závazky včetně způsobu řešení.			
SO4V5	Celkový počet opodstatněných stížností ohledně narušení soukromí zákazníka/občana a ztráty jeho dat.			
A.	Celkový počet stížností ohledně narušení soukromí zákazníka/občana a ztráty jeho dat v posledním období.			
B.	Celkový počet opodstatněných stížností ohledně narušení soukromí zákazníka kategorizovaný podle:			
	– stížnosti podané externími stranami a způsobené organizací,			
	– stížnosti od úředních míst.			
C.	Počet identifikovaných úniků, krádeží a ztrát údajů o zákaznících/občanech.			
D.	Pokud organizace neidentifikovala žádné zaviněné stížnosti, stačí stručné prohlášení.			
SO4V6	Peněžní hodnota významných pokut pro neshody se zákony a předpisy týkajícími se poskytování služeb.			
A.	Počet administrativních a soudních sankcí udělených organizaci pro neplnění zákonů nebo předpisů mezinárodních deklarací, konvencí a smluv, národních, regionálních nebo místních předpisům.			
B.	Celková finanční hodnota významných pokut.			
C.	Pokud firma neidentifikovala žádnou neshodu se zákony nebo předpisy, stačí stručné prohlášení.			
SO4 TRENDY:				

Náměty na zlepšování:

Poznámky zpracovatele dotazníku (zdůvodnění vyloučení některých témat nebo oblastí v systému SO-sociální oblast):

NEPRODEJNÁ PUBLIKACE

Hodnocení Společenské odpovědnosti organizací

Vydalo a distribuuje Národní informační středisko podpory kvality,
Novotného lávka 5, Praha 1,
tel. 221 082 636, www.npj.cz,
jako svou 89. publikaci.

Náklad: 500 výtisků

Počet stran: 72

Vydání první, březen 2013

Vazba brožovaná

Grafický návrh obálky: KG ateliér

Tisk: Tiskap s.r.o.

© Národní informační středisko podpory kvality

ISBN 978-80-02-02435-4

NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

je vládou vyhlášený program, jehož cílem je přispět k vytvoření podmínek pro bezproblémové uplatnění českých podnikatelských subjektů v rámci společného trhu EU, přispět k lepšímu uspokojování potřeb občanů a napomáhat k lepší ochraně životního prostředí. Cílem je i podstatná změna kvality práce veřejné správy a veřejných služeb. Koordinace aktivit v oblasti kvality v ČR je hlavním úkolem

RADY KVALITY ČR.

Jsou v ní zastoupeny ústřední správní úřady, podnikatelská sdružení a svazy i nevládní organizace působící v oblasti kvality.

V působnosti Rady kvality ČR je zřízeno při České společnosti pro jakost **NÁRODNÍ INFORMAČNÍ STŘEDISKO PODPORY KVALITY.**

Je pracovním orgánem Rady kvality ČR; zabezpečuje aktivity pořádané v rámci Národní politiky kvality (propagace, projekty, program Národní ceny kvality ČR, Národní ceny ČR za společenskou odpovědnost, Program Česká kvalita, publikace apod.).

Rovněž poskytuje občanům a institucím kvalifikované informace z oblasti kvality – zajišťuje a rozvíjí informační systém veřejnosti bezplatně přístupný na internetových stránkách Národní politiky kvality

www.npj.cz



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

NÁRODNÍ INFORMAČNÍ STŘEDISKO PODPORY KVALITY