

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 378

Zrównoważony rozwój organizacji – aspekty społeczne

Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Tomasz Brzozowski

Sabina Zaremba-Warnke



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2015

Redakcja Wydawnicza: Aleksandra Śliwka

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Justyna Mroczkowska

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się

na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Publikacja dofinansowana ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej we Wrocławiu



**Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska
i Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**

Poglądy autorów i treści zawarte w publikacji

nie zawsze odzwierciedlają stanowisko WFOŚiGW we Wrocławiu

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie

wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wrocław 2015

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-423-3

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część 1. Społeczna odpowiedzialność i zrównoważony rozwój a jakość życia

Jerzy Łańcucki: Poprawa jakości życia jako imperatyw zrównoważonego rozwoju	13
Justyna Maciąg: Zastosowanie koncepcji społecznej odpowiedzialności w tworzeniu sieciowego produktu turystycznego w regionie.....	30
Urszula Markowska-Przybyła: Odpowiedzialność sprzedawców jako wskaźnik kapitału społecznego regionów Polski.....	44
Piotr Rogala: Subiektywna jakość życia a cechy demograficzne badanej społeczności	59
Marian Woźniak: Jakość życia społeczeństwa jako główny cel rozwoju obszarów wiejskich woj. podkarpackiego	68

Część 2. Społeczna odpowiedzialność w przedsiębiorstwie

Marek Bugdol: Problem zaufania w koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu	79
Beata Domańska-Szaruga: Wybrane aspekty wykluczenia kredytowego w świetle założeń zrównoważonego rozwoju.....	91
Joanna Ejdys, Aleksandra Gulc: Koncepcja społecznej odpowiedzialności narzędziem poprawy innowacyjności przedsiębiorstw sektora MŚP	103
Justyna Górna: Społecznie odpowiedzialna organizacja w nadzorowaniu niezgodności na przykładzie przedsiębiorstw przetwórstwa mięsnego.....	116
Katarzyna Hys: Ocena zadań wewnętrznych realizowanych w ramach koncepcji CSR – wyniki badań naukowych	133
Magdalena Kaźmierczak: CSR a budowanie kapitału społecznego organizacji	146
Agata Lulewicz-Sas: Pomiar i ocena społecznie odpowiedzialnej działalności przedsiębiorstw – wyniki badań.....	158
Adam Płachciak: Znaczenie społecznej odpowiedzialności biznesu we wdrażaniu rozwoju zrównoważonego	168
Barbara Pytko: Model zintegrowanej odpowiedzialności organizacji w warunkach zrównoważonego jej rozwoju	178

Adam Skrzypek: CSR jako element strategii organizacji.....	191
Elżbieta Skrzypek: Społeczna odpowiedzialność – standardy i raportowanie	206
Wiesław Urban: Społeczna odpowiedzialność biznesu wspierana przez system ISO 9001	218
Maria Urbaniec: Raportowanie CSR jako narzędzie doskonalenia działalności biznesowej.....	228
Katarzyna Wróblewska: RESPECT Index jako bodziec do społecznie odpowiedzialnego inwestowania w Polsce.....	243

Część 3. Społeczna odpowiedzialność w organizacjach *non-profit*

Liliana Hawrysz: Rola organizacji sektora publicznego w kształtowaniu społecznej odpowiedzialności	255
Barbara Kryk, Anetta Zielińska: Dobre praktyki w kontekście odpowiedzialności za realizację polityki równościowej i pobudzania aktywności biznesowej kobiet	264
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka: Społeczna odpowiedzialność nie tylko biznesu.....	277
Krystyna Lisiecka: Społeczna odpowiedzialność w relacjach z interesariuszami w systemie ochrony zdrowia	296
Agnieszka Piasecka: Społeczna odpowiedzialność uczelni w kontekście wewnętrznego zapewnienia jakości.....	309
Janusz Reichel: Doskonalenie partnerstwa organizacji pozarządowych i biznesu. Wstępne wyniki badań	320
Agata Rudnicka: Budowanie relacji z dostawcami w organizacjach trzeciego sektora.....	332
Tadeusz Wawak: Zrównoważony rozwój uniwersytetów w warunkach permanentnej reformy szkolnictwa wyższego.....	340

Summaries

Part 1. Social responsibility and sustainable development vs. quality of life

Jerzy Łańcucki: Quality of life improvement as an imperative of sustainable development.....	29
Justyna Maciąg: The implementation of the CSR in the creation of a tourist network product in a region.....	43
Urszula Markowska-Przybyła: The responsibility of sellers as an index of social capital of Polish regions	58

Piotr Rogala: Subjective quality of life and demographic qualities of the sample community.....	67
Marian Woźniak: Quality of life as the main purpose of rural society development in the Podkarpackie Voivodeship.....	75

Part 2. Social responsibility in an enterprise

Marek Bugdol: The problem of trust in the concept of Corporate Social Responsibility.....	90
Beata Domańska-Szaruga: Selected problems of loan exclusion in the context of assumptions for sustainable development.....	102
Joanna Ejdys, Aleksandra Gulc: The concept of Corporate Social Responsibility as a tool for improving SMEs innovativeness.....	115
Justyna Górna: The organization of social responsibility in the supervision of nonconforming products on the example of meat company.....	132
Katarzyna Hys: Evaluation of internal tasks carried out in the framework of the CSR concept – results of scientific research.....	145
Magdalena Kaźmierczak: CSR and building of social capital for organization.....	157
Agata Lulewicz-Sas: Measurement and evaluation of socially responsible business activities – research results.....	167
Adam Płachciak: The role of Corporate Social Responsibility for the implementation of sustainable development.....	177
Barbara Pytko: An integrated model of social responsibility of an organization in its sustainable development.....	190
Adam Skrzypek: CSR as a part of organizational strategy.....	205
Elżbieta Skrzypek: Corporate Social Responsibility – standards and reporting.....	217
Wiesław Urban: Corporate Social Responsibility supported by ISO 9001 system.....	227
Maria Urbaniec: CSR reporting as a business improvement tool.....	242
Katarzyna Wróblewska: RESPECT Index as an incentive to socially responsible investing in Poland.....	251

Part 3. Social responsibility in non-profit organizations

Liliana Hawrysz: The role of public sector's organisation in the creation of social responsibility.....	263
Barbara Kryk, Anetta Zielińska: The good practices in the context of responsibility for realization of equality policy and for stimulation of women's business activities.....	276

Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka: Social responsibility not only in business	295
Krystyna Lisiecka: Social responsibility in relations with stakeholders in the health care system.....	308
Agnieszka Piasecka: Social responsibility of universities in the context of the internal quality assurance	319
Janusz Reichel: Improving of partnerships between NGOs and enterprises. Initial research results	331
Agata Rudnicka: Building the relationships with suppliers in social economy and nongovernmental organisations	339
Tadeusz Wawak: Sustainable development of universities in terms of permanent higher education reform.....	357

Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas

Klub POLSKIE FORUM ISO 9000

e-mail: pfiso@pfiso9000.home.pl

Grażyna Żarlicka

AS-QUAL Szkolenia Doradztwo Audity

e-mail: g_zarlicka@interia.pl

SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ NIE TYLKO BIZNESU

Streszczenie: Społeczna odpowiedzialność wiąże się ze zrozumieniem oczekiwań społeczeństwa w szerszej perspektywie. Zainteresowanie „społeczną odpowiedzialnością” początkowo koncentrowało się na biznesie. Stosowany był termin „społeczna odpowiedzialność biznesu” (CSR). Społeczna odpowiedzialność ma zastosowanie także do wszystkich organizacji, nie tylko do organizacji biznesowych. W artykule pokazano ważność społecznej odpowiedzialności w sektorach pozabiznesowych, takich jak ochrona zdrowia, organizacje samorządowe, organizacje pozarządowe. Przedstawiono trendy w zakresie społecznej odpowiedzialności, związek między społeczną odpowiedzialnością a zrównoważonym rozwojem, elementy społecznej odpowiedzialności odniesione zwłaszcza do organizacji sektorów pozabiznesowych. Zwrócono uwagę na ujęcie tego zagadnienia w normie międzynarodowej ISO 26000 (PN-ISO 26000:2012 Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności).

Słowa kluczowe: odpowiedzialność społeczna, organizacje publiczne, organizacje pozarządowe, zrównoważony rozwój.

DOI: 10.15611/pn.2015.378.22

1. Wprowadzenie – społeczna odpowiedzialność

Organizacje na całym świecie oraz ich interesariusze w coraz większym stopniu uświadamiają sobie potrzebę działań społecznie odpowiedzialnych oraz płynące z nich korzyści. Postawa organizacji wobec społeczeństwa, w obrębie którego funkcjonuje, oraz jej wpływ na środowisko staje się zasadniczym elementem oceny wyników działalności organizacji jako całości oraz jej zdolności do kontynuowania skutecznego działania.

Odpowiedzialność organizacji za wpływ jej decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko, zapewniana poprzez przejrzyste i etyczne postępowanie, które przy-

czynia się do zrównoważonego rozwoju, w tym dobrobytu i zdrowia społeczeństwa, uwzględnia oczekiwania interesariuszy, jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami postępowania oraz zintegrowane z działaniami organizacji i praktykowane w jej relacjach, określane jest jako społeczna odpowiedzialność.

Różne aspekty społecznej odpowiedzialności były przedmiotem działań organizacji i rządów już pod koniec XIX wieku, w niektórych przypadkach nawet jeszcze wcześniej. Jednak termin „społeczna odpowiedzialność” wszedł do powszechnego użycia na początku lat siedemdziesiątych XX wieku. Początkowo zainteresowanie społeczną odpowiedzialnością koncentrowało się przede wszystkim na biznesie. Stosowany był więc termin „społeczna odpowiedzialność biznesu” (CSR – *Corporate Social Responsibility*). Termin ten jest większości osób lepiej znany niż termin „społeczna odpowiedzialność”.

Pogląd, że społeczna odpowiedzialność ma zastosowanie do wszystkich organizacji, wykształcił się w miarę tego, jak organizacje różnego rodzaju, nie tylko te ze świata biznesu, zaczęły uświadamiać sobie, że i one są odpowiedzialne za wkład w zrównoważony rozwój.

Elementy społecznej odpowiedzialności odzwierciedlają oczekiwania społeczeństwa w danym czasie, dlatego też podlegają zmianom. Wraz ze zmianą problemów społeczeństwa ulegają również zmianom jego oczekiwania wobec organizacji.

W początkowym rozumieniu pojęcia społecznej odpowiedzialności koncentrowano się na działalności filantropijnej, jak na przykład przekazywanie darowizn na cele charytatywne. Stopniowo uwzględniane były takie zagadnienia, jak praktyki z zakresu pracy oraz uczciwe praktyki operacyjne. Pojawiły się one ponad sto lat temu. Później, w miarę tego, jak zyskiwały na znaczeniu, dodano takie zagadnienia, jak prawa człowieka, środowisko, ochrona konsumentów oraz przeciwdziałanie defraudacji i korupcji. Można więc przypuszczać, że w przyszłości dobre praktyki społecznej odpowiedzialności będą ulegać zmianom. Do kwestii uznawanych jako ważne elementy społecznej odpowiedzialności dodawane będą kolejne, nowe zagadnienia¹.

2. Trendy w zakresie społecznej odpowiedzialności

Globalizacja, ułatwienia w zakresie mobilności oraz coraz większa dostępność błyskawicznej komunikacji sprawiają, że ludzie i organizacje na całym świecie mają łatwiejszy dostęp do informacji o decyzjach i działaniach organizacji zarówno w pobliskich, jak i odległych lokalizacjach. Dzięki tym czynnikom organizacje mają szansę skorzystania z nowych sposobów realizacji różnych działań oraz rozwiązywania problemów. Oznacza to, że decyzje i działania organizacji podlegają większej kontroli szerokiego grona różnych grup i osób. Polityki lub praktyki stosowane przez organizacje w różnych miejscach mogą być z łatwością porównywane.

¹ Por. PN-ISO 26000:2012 Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności.

Globalny charakter niektórych zagadnień środowiskowych i zdrowotnych, uznanie odpowiedzialności za zwalczanie ubóstwa jako odpowiedzialności ogólnoswiatowej, rosnące wzajemne zależności finansowe i gospodarcze oraz coraz większe rozproszenie geograficzne łańcuchów wartości stwarza sytuację, w której sprawy istotne dla danej organizacji mogą wykraczać poza sprawy istniejące w obrębie jej bezpośredniego otoczenia. Wzrasta świadomość społecznej odpowiedzialności coraz większego kręgu różnych organizacji, ze wszystkich sektorów działalności. Coraz większego znaczenia nabierają dokumenty, takie jak deklaracja z Rio de Janeiro w sprawie Środowiska i Rozwoju², Deklaracja z Johannesburga w sprawie Zrównoważonego Rozwoju³, Milenijne Cele Rozwoju⁴ oraz Deklaracja MOP⁵ dotycząca Podstawowych Zasad i Praw w Pracy. Podkreślają one wzajemne zależności o zasięgu ogólnoswiatowym.

W ciągu ostatnich kilku dekad globalizacja przyczyniła się do zwiększenia wpływu organizacji różnego typu – w tym z sektora prywatnego, NGO i rządów – na społeczność i środowisko. NGO i firmy są coraz częściej dostawcami wielu usług świadczonych zarówno przez rządy, jak i przez organizacje samorządowe. Wiele zadań organizacji publicznych, zadań określonych dla tych organizacji w przepisach prawnych realizują organizacje pozarządowe.

Społeczna odpowiedzialność wiąże się ze zrozumieniem oczekiwań społeczeństwa w szerszej perspektywie.

Zasadniczą cechą społecznej odpowiedzialności jest gotowość organizacji do uwzględniania podczas podejmowania decyzji kwestii społecznych i środowiskowych oraz rozliczania się z wpływem podejmowanych decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko.

Oznacza to przejrzyste i etyczne postępowanie organizacji, zgodne z obowiązującym prawem oraz spójne z międzynarodowymi normami postępowania. Oznacza to również, że społeczna odpowiedzialność jest uwzględniana we wszystkich działaniach organizacji, praktykowana w jej kontaktach, bierze pod uwagę interesy stron zainteresowanych. Społeczna odpowiedzialność wymaga od organizacji, aby w podejmowanych działaniach uwzględniała także zobowiązania wobec innych, które nie są prawnie wiążące, ale wynikają z powszechnie uznawanych zasad etycznych oraz innych wartości.

Postępowanie takie przyczynia się do zrównoważonego rozwoju.

² United Nations Conference on Environment and Development: Rio Declaration on Environment and Development, 1992.

³ United Nations (UN): Report of the World Summit on Sustainable Development, Johannesburg, South Africa, 26 August – 4 September 2002.

⁴ United Nations (UN): The United Nations Millennium Declaration, General Assembly resolution 55/2 of 8 September 2000.

⁵ International Labour Organization (ILO): Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work, 1998.

3. Społeczna odpowiedzialność a zrównoważony rozwój

Terminy „społeczna odpowiedzialność” i „zrównoważony rozwój” często stosowane są zamiennie. Mimo że istnieje ścisły związek między tymi pojęciami, są to dwie różne koncepcje.

Zrównoważony rozwój polega na zaspokajaniu potrzeb społeczeństwa przy uwzględnieniu ograniczeń środowiska przyrodniczego planety i umożliwieniu realizacji aspiracji rozwojowych przyszłych pokoleń. Zrównoważony rozwój ma trzy wymiary – gospodarczy, społeczny i środowiskowy – które są wzajemnie zależne, np. wyeliminowanie ubóstwa wymaga propagowania sprawiedliwości społecznej, rozwoju gospodarczego i ochrony środowiska.

Zrównoważony rozwój jest powszechnie przyjętą koncepcją i nadrzędnym celem, który zyskał międzynarodową akceptację po opublikowaniu w 1987 roku Raportu Światowej Komisji ONZ ds. Środowiska i Rozwoju „Nasza Wspólna Przyszłość”⁶.

Społeczna odpowiedzialność skupia się na organizacji i dotyczy jej odpowiedzialności wobec społeczeństwa i środowiska. Jest ściśle powiązana ze zrównoważonym rozwojem.

Cele zrównoważonego rozwoju – gospodarcze, społeczne i środowiskowe, które są wspólne dla wszystkich ludzi – mogą być uwzględnione przez organizacje pragnące postępować odpowiedzialnie. W ten sposób mogą przyczynić się do zrównoważonego rozwoju.

4. Obszary społecznej odpowiedzialności

4.1. Kluczowe obszary społecznej odpowiedzialności

Ogólnie przyjęte jest i przedstawione szeroko w normie⁷ siedem kluczowych obszarów społecznej odpowiedzialności, a mianowicie:

- ład organizacyjny;
- prawa człowieka;
- praktyki z zakresu pracy;
- środowisko;
- uczciwe praktyki operacyjne;
- zagadnienia konsumenckie;
- zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Każdy obszar główny obejmuje szereg zagadnień związanych ze społeczną odpowiedzialnością. Ponieważ społeczna odpowiedzialność ma charakter dynamiczny,

⁶ United Nations (UN), United Nations World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future, 1987.

⁷ Por. PN-ISO 26000:2012 Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności.

odzwierciedlający ewolucję problemów społecznych, środowiskowych i ekonomicznych, w przyszłości mogą pojawić się kolejne zagrożenia.

Organizacja, która podejmuje działania wykorzystujące zasady i praktyki społecznej odpowiedzialności, określa te kluczowe obszary, które są właściwe dla jej działalności, oraz identyfikuje i uwzględnia wszystkie te zagrożenia, które są istotne lub znaczące dla jej decyzji i działań, biorąc pod uwagę cele krótko- i długoterminowe, właściwe dla jej specyficznej sytuacji oraz uwarunkowań zewnętrznych i wewnętrznych.

Wszystkie obszary kluczowe są ze sobą powiązane i wzajemnie się uzupełniają. Zwrócić jednak należy uwagę na obszar określany mianem ładu organizacyjnego. Skuteczny ład organizacyjny umożliwi organizacji podejmowanie działań dotyczących innych kluczowych obszarów i zagadnień oraz wdrożenie zasad społecznej odpowiedzialności.

4.2. Ład organizacyjny a zarządzanie jakością

Według normy⁸, „ład organizacyjny” to system, poprzez który organizacja podejmuje i wdraża decyzje zmierzające do realizacji jej celów. Ład organizacyjny może obejmować zarówno formalne mechanizmy zarządzania oparte na zdefiniowanych strukturach i procesach, jak i mechanizmy nieformalne, wynikające z kultury organizacji i wyznawanych przez nią wartości, na które często mają wpływ osoby kierujące organizacją. Ład organizacyjny to główna funkcja organizacji każdego rodzaju, ponieważ tworzy ona strukturę decyzyjną w organizacji.

Systemy ładu organizacyjnego różnią się w zależności od wielkości i rodzaju organizacji oraz od środowiskowego, gospodarczego, politycznego, kulturowego i społecznego kontekstu jej funkcjonowania. Systemy te są zarządzane przez osobę lub grupę osób (właścicieli, członków, założycieli lub innych) posiadających uprawnienia i ponoszących odpowiedzialność w związku z realizacją celów organizacji.

Należy porównać tutaj definicję zawartą w normie⁹ dotyczącą zarządzania „Skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania. Określa ludzi mających uprawnienia oraz odpowiedzialnych za prowadzenie i nadzorowanie organizacji” oraz drugą definicję z tej samej normy dotyczącą zarządzania jakością „Skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości”. Zwrócić również należy uwagę na pełne rozumienie zarządzania jakością, w tym stosowane w TQM. Zarządzanie jakością jest „formą zarządzania organizacją, ukierunkowaną na spełnienie wymagań klientów i opinii społecznej, pełne współdziałanie wszystkich zainteresowanych stron, aktywne włączanie całego personelu organizacji, przywództwo szefa organizacji”.

⁸ PN-ISO 26000:2012 Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności.

⁹ PN-EN ISO 9000:2006 Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia.

Analiza przedstawionych definicji, wymagań normy¹⁰ oraz szerszego podejścia do zarządzania jakością, aniżeli zastosowane jest w normie ISO 9001, ukierunkowanego tylko na klienta, także wymagań i wytycznych innych norm ISO dotyczących zarządzania organizacją, pokazuje, że skuteczny i efektywny system zarządzania organizacją będzie stanowił podstawowy obszar społecznej odpowiedzialności, jakim jest ład organizacyjny.

5. Zasady społecznej odpowiedzialności

Organizacja, która podejmuje działania na rzecz społecznej odpowiedzialności, określa również swój wkład w zrównoważony rozwój, dążąc do maksymalizacji tego wkładu. Ponieważ nie istnieje żadna lista zasad społecznej odpowiedzialności, organizacje mogą postępować zgodnie z zasadami przedstawionymi w normie¹¹, stosując zasady do każdego kluczowego obszaru omówionego w punkcie 4.

1. **Rozliczalność** – zasada dotyczy rozliczania się organizacji z jej wpływu na społeczeństwo, gospodarkę, środowisko. Zasada ta nakłada na kierownictwo organizacji odpowiedzialność z tytułu przestrzegania przepisów prawa oraz z tytułu ogólnego wpływu decyzji i działań organizacji na społeczeństwo i środowisko.

2. **Przejrzystość** – zasada dotyczy decyzji i działań, które mają wpływ na społeczeństwo i środowisko; oznacza to udostępnianie w jasny, precyzyjny i kompletny sposób oraz w uzasadnionym i dostatecznym zakresie informacji o polityce, decyzjach i działaniach, za które organizacja odpowiada, łącznie z informacjami na temat jej znanego i prawdopodobnego wpływu na społeczeństwo i środowisko naturalne. Zasada przejrzystości nie dotyczy informacji zastrzeżonych ani przekazywania informacji poufnych lub takich, których przekazanie naruszyłoby zobowiązania prawne, handlowe, dotyczące bezpieczeństwa lub ochrony prywatności.

3. **Postępowanie etyczne** – podstawą postępowania organizacji są takie wartości, jak uczciwość, sprawiedliwość, prawość. Z wartościami tymi wiąże się troska o ludzi, zwierzęta i środowisko, jak również zobowiązanie do uwzględniania wpływu działań i decyzji organizacji na interesy interesariuszy.

4. **Poszanowanie interesów interesariuszy** – zasada dotyczy szanowania, brania pod uwagę interesów swoich interesariuszy. Oznacza to przede wszystkim zidentyfikowanie swoich interesariuszy, a następnie m.in. uznawanie i należyte uwzględnianie interesów, jak również praw ustawowych interesariuszy, uwzględnianie relacji między interesami interesariuszy a szerszymi oczekiwaniami społeczeństwa oraz wyzwaniem zrównoważonego rozwoju.

5. **Poszanowanie prawa** – poszanowanie prawa jest obowiązkiem każdej organizacji. Poszanowanie prawa oznacza, że organizacja zapewnia zgodność swoich

¹⁰ PN-EN ISO 9001:2009: Systemy zarządzania jakością. Wymagania.

¹¹ Por. PN-ISO 26000:2012: Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności.

działań z obowiązującym prawem i przepisami. Organizacja podejmuje odpowiednie kroki w celu zapewnienia wewnątrz organizacji świadomości w zakresie obowiązujących przepisów prawnych oraz informowania osób w organizacji o obowiązku ich przestrzegania.

6. Poszanowanie międzynarodowych norm postępowania – przestrzeganie międzynarodowych norm postępowania przy jednoczesnym poszanowaniu prawa.

Tam, gdzie prawo lub procedury jego wdrażania nie przewidują zabezpieczeń środowiskowych lub społecznych, w interesie organizacji jest dążenie co najmniej do przestrzegania międzynarodowych norm postępowania. Jeżeli prawo lub procedury są sprzeczne z międzynarodowymi normami, a nieprzestrzeganie takich norm może mieć istotne konsekwencje, organizacja, która chce być społecznie odpowiedzialna, w miarę swoich możliwości, weryfikuje charakter swoich relacji oraz działań w obrębie takiej jurysdykcji.

7. Poszanowanie praw człowieka – zasada dotyczy szanowania praw człowieka, jak również świadomości znaczenia i powszechnego charakteru; podejmowanie działań na rzecz poszanowania praw człowieka w sytuacji, gdy nie są chronione; gdy prawo lub procedury nie zapewniają odpowiedniej ochrony praw człowieka, przestrzeganie międzynarodowych norm postępowania.

W procesie określania swojej społecznej odpowiedzialności organizacja powinna wziąć pod uwagę omówione wyżej zasady.

6. Społeczna odpowiedzialność organizacji pozabiznesowych

Elementy społecznej odpowiedzialności pokazują oczekiwania społeczeństwa globalnego, społeczności lokalnej, a także poszczególnych osób – oczekiwania indywidualne. Dlatego społeczna odpowiedzialność nie dotyczy tylko organizacji biznesowych, ale także organizacji pozabiznesowych.

Przyjmując podział trzysektorowy, a mianowicie

I. Organizacje biznesowe – działające dla zysku;

II. Organizacje publiczne

- rządowe,
- samorządowe,
- ochrony zdrowia
-

III. Organizacje pozarządowe;

można wyraźnie zauważyć, że społeczna odpowiedzialność dotyczyć powinna organizacji wszystkich trzech sektorów. Przedstawione zostaną wybrane przykłady działalności organizacji pozarządowych w obszarach społecznej odpowiedzialności oraz przykładowe podejścia organizacji samorządowych i organizacji ochrony zdrowia do społecznej odpowiedzialności.

7. Społeczna odpowiedzialność organizacji pozarządowych

7.1. Charakterystyka organizacji pozarządowych

Organizacja pozarządowa nie jest związana z żadną władzą państwową i nie korzysta z rządowej pomocy finansowej. Jej członkami są zrzeszenia narodowe, stowarzyszenia o charakterze pozarządowym oraz osoby fizyczne lub prawne, z różnych państw lub działające w różnych państwach. Organizacja pozarządowa nazywana jest czasami organizacją obywatelską, gdyż założona jest przez obywateli lub ich organizacje, z własnej inicjatywy na rzecz wybranego interesu publicznego. Organizacje pozarządowe grupują osoby fizyczne lub prawne. Podstawą działalności takiej organizacji jest statut, określający cele, formy i zakres działalności.

Organizacja pozarządowa nie działa dla osiągnięcia zysku, nastawiona jest na zaspokajanie jakichś potrzeb. Jest to tzw. organizacja *non profit*.

Organizacja pozarządowa może prowadzić działalność gospodarczą, ale dochody są przeznaczane na dalszą działalność, na realizację celów statutowych organizacji.

Organizacje pozarządowe bywają nazywane trzecim sektorem, obok sektora publicznego (władz, administracji publicznej) i rynkowego (biznesu, przedsiębiorczości). Organizacje pozarządowe – w odróżnieniu od organów publicznych, a podobnie jak biznes – są prywatne i powstają z inicjatywy ich założycieli (prywatnych osób), ale – w odróżnieniu od biznesu, a podobnie jak władze publiczne – działają w interesie publicznym, a nie prywatnym.

Formą działalności organizacji pozarządowych są fundacje i stowarzyszenia, działające w Polsce na podstawie odpowiednich przepisów prawnych.

Organizacje pozarządowe pojawiły się w Polsce mniej więcej w tym samym czasie co w państwach Europy Zachodniej. Początkowo zajmowały się przede wszystkim działalnością charytatywną, później podjęły również działalność korporacyjną, kulturalną, edukacyjną i naukową oraz działalność związaną z propagowaniem idei rozwoju społecznego i społecznej solidarności. Niektóre miały charakter wyznaniowy, inne całkowicie świecki.

W okresie II Rzeczypospolitej (1918-1939) organizacje pozarządowe rozwijały się bardzo intensywnie. II wojna światowa i okres, który po niej nastąpił, spowodował ogromny spadek społecznej aktywności. Część organizacji pozarządowych została zlikwidowana (ich majątki przejęło państwo), część włączono w ideologiczne struktury.

Po roku 1989 r. organizacje pozarządowe przeżyły swój renesans – dzięki przywróconej swobodzie zrzeszania się i zakładania stowarzyszeń. Część organizacji z tradycjami sięgającymi okresu przedwojennego została restytuowana i podjęła swoją statutową działalność. Powstało wiele nowych fundacji i stowarzyszeń wychodzących naprzeciw problemom i potrzebom nowoczesnego społeczeństwa.

Organizacje pozarządowe pełnią też czasami funkcję administracyjną, zastępując administrację rządową w niektórych, ściśle określonych sferach życia publicznego.

W tym przypadku państwo przekazało organizacji pozarządowej część swoich uprawnień.

Oddzielną kategorią organizacji pozarządowych są **związki zawodowe**, organizacje zrzeszające pracowników, najczęściej jednej gałęzi gospodarki.

W Polsce działają też organizacje pozarządowe o charakterze międzynarodowym. Część z nich wspiera polskie organizacje pozarządowe w budowaniu dialogu społecznego i społeczeństwa obywatelskiego w demokratycznej Polsce.

Działają również organizacje pozarządowe w różnych obszarach życia.

W dziedzinie nauki i techniki polscy inżynierowie i naukowcy współpracują w ramach wielu organizacji pozarządowych krajowych i międzynarodowych.

Międzynarodowe organizacje kulturalne współpracują z polskimi organizacjami pozarządowymi lub instytucjami kulturalnymi.

Ze względu na profil działalności przyjmuje się czasami poniższy **podział organizacji pozarządowych**:

- **organizacje samopomocy** – ich specyfika sprowadza się do tego, że działają na rzecz swoich członków, przykład: organizacja emerytów danej firmy;
- **organizacje opiekuńcze** – świadczą usługi dla wszystkich, którzy tego potrzebują, lub tylko dla pewnych kategorii osób, np. organizacja opieki nad dziećmi głuchymi;
- **organizacje przedstawicielskie** – na ogół reprezentują interesy jakiejś społeczności, np. społeczny komitet mieszkańców;
- **organizacje mniejszości** – reprezentujące interesy grup mniejszości, np. religijnych, wyznaniowych, narodowościowych itp.
- **organizacje tworzone ad hoc** – powstają dla przeprowadzenia określonej akcji;
- **organizacje hobbystyczno-rekreacyjne** – grupy osób zainteresowanych określoną sferą działalności, np. organizacja filatelistyczna;
- **organizacje zadaniowe** – często wykonują pewne funkcje zlecone przez władze, przykład: organizacja zajmująca się ochroną parku;
- **organizacje „tradycyjne”** – o szerokiej formule działalności, jak i osób, na rzecz których działają¹².

Organizacje pozarządowe pełnią ważną funkcję. Rozwiązują trudne problemy społeczne, zmniejszają napięcia i sytuacje konfliktowe w społeczeństwie. Dzięki nim obywatele mają możliwość wyrażania swoich opinii, niekoniecznie w sprawach wielkiej polityki.

¹² Por. *Kilka uwag o roli organizacji pozarządowych w państwie demokratycznym*, Z. Lasocik, Centrum Informacji dla Organizacji Pozarządowych BORDO, Warszawa 1994.

7.2. Działalność organizacji pozarządowych w Polsce w obszarach społecznej odpowiedzialności

7.2.1. Prawa człowieka

Prawa człowieka to fundamentalne prawa wszystkich ludzi. Obejmują one dwie kategorie:

- prawa obywatelskie oraz polityczne – prawo do życia i wolności, równego traktowania w obliczu prawa oraz swobody wypowiedzi.
- prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne – prawo do pracy, prawo do wyżywienia, prawo do możliwie najwyższych standardów w zakresie zdrowia, prawo do edukacji oraz prawo do bezpieczeństwa socjalnego.

Wśród organizacji pozarządowych działających w Polsce wymienić można Helsińską Fundację Praw Człowieka, polski oddział Amnesty International, także organizacje o charakterze charytatywnym, związki zawodowe.

7.2.2. Praktyki z zakresu pracy

Praktyki organizacji z zakresu pracy obejmują wszystkie polityki i praktyki związane z pracą wykonywaną przez organizację, w jej obrębie lub w imieniu organizacji, łącznie z pracą zlecaną podwykonawcom. Obejmują nabór i awansowanie pracujących; procedury dyscyplinarne i rozpatrywanie skarg, przenoszenie i relokację pracujących, rozwiązywanie umowy o pracę; szkolenia i doskonalenie umiejętności; zdrowie, bezpieczeństwo i higienę pracy oraz wszelkie polityki lub praktyki wpływające na warunki pracy, szczególnie czas pracy i wynagrodzenie.

Organizacje pozarządowe w tym obszarze to związki zawodowe oraz te organizacje, których zakresem działania jest doskonalenie zarządzania w organizacjach oraz doskonalenie systemów zarządzania, w tym systemów, dla których podstawą są odpowiednie wymagania normatywne.

W ten obszar społecznej odpowiedzialności wpisuje się działalność Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000 oraz działalność Polskiego Stowarzyszenia Jakości Zarządzania POLISOLAB, którego klub jest członkiem wspierającym.

7.2.3. Środowisko

W miarę wzrostu światowej populacji i zużycia zasobów naturalnych, zmiany klimatu, niszczenia siedlisk naturalnych, wymierania gatunków, zagłady całych ekosystemów oraz degradacji miejskich i wiejskich terenów zamieszkałych przez człowieka zjawiska te stają się coraz poważniejszymi zagrożeniami dla bezpieczeństwa człowieka oraz zdrowia i dobrobytu społeczeństwa.

W ten obszar społecznej odpowiedzialności wpisuje się **działalność pozarządowych organizacji proekologicznych**, zainteresowanych ochroną środowiska natu-

ralnego i działalnością promocyjną takiego systemu gospodarowania bogactwami naturalnymi, który nie zakłóca równowagi ekologicznej.

Należy tu zaliczyć także działalność Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000, działalność Polskiego Stowarzyszenia Jakości Zarządzania POLISOLAB oraz działalność stowarzyszenia Klub POLSKIE FORUM ISO 14000, a także Stowarzyszenia „Niepełnosprawni Dla Środowiska EKON”.

7.2.4. Uczciwe praktyki operacyjne

Zagadnienia związane z uczciwymi praktykami operacyjnymi dotyczą obszarów przeciwdziałania korupcji, odpowiedzialnego angażowania się w działalność w sferze publicznej, uczciwej konkurencji, działań odpowiedzialnych społecznie, relacji z innymi organizacjami oraz poszanowania praw własności.

Pozytywne rezultaty i wyniki można osiągać poprzez zapewnienie przywództwa i szersze promowanie postaw społecznie odpowiedzialnych w całej sferze oddziaływania organizacji.

W tym obszarze społecznej odpowiedzialności **działalność organizacji pozarządowych** nie jest jeszcze zauważalna. W bardzo niewielkim stopniu, ale tylko w sposób ogólny, znajduje się w obszarach dyskusyjnych Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000.

7.2.5. Zagadnienia konsumenckie

Organizacje, które dostarczają produkty i usługi konsumentom oraz innym klientom, mają wobec tych konsumentów i klientów określone obowiązki. Obowiązki te obejmują edukowanie i rzetelne informowanie, stosowanie uczciwych, przejrzystych i pomocnych informacji marketingowych oraz procesów dotyczących umów, promowanie zrównoważonej konsumpcji oraz projektowanie produktów i usług, do których dostęp mogą mieć wszyscy, oraz, w razie potrzeby, umożliwianie dostępu do nich odbiorcom szczególnie wrażliwym i znajdującym się w niekorzystnej sytuacji społecznej.

W tym obszarze społecznej odpowiedzialności działa w Polsce **Federacja Konsumentów**. Jest niezależną **organizacją pozarządową**, o statusie organizacji pożytku publicznego. Jej głównym celem jest ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce. Obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć czterdziestu ośmiu klubów terenowych, które wykonują pracę poradni konsumenckich oraz zrzeszają wolontariuszy chcących z nimi współpracować. Zajmuje się także edukacją konsumencką, testami produktów, lobbieniem na rzecz konsumentów.

7.2.6. Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Zaangażowanie społeczne – indywidualne lub za pośrednictwem stowarzyszeń działających na rzecz dobra publicznego – pomaga wzmocnić społeczeństwo obywatelskie. Organizacje, które z szacunkiem angażują się w życie społeczności lokalnej oraz jej instytucji, dają wyraz poszanowaniu wartości demokratycznych i obywatelskich i wzmacniają je.

Organizacja może wnieść swój wkład na drodze inwestycji społecznych w tworzenie bogactwa i dochodu przez: lokalne inicjatywy rozwoju ekonomicznego, szerzenie edukacji i programów rozwijania kompetencji, promowanie i ochronę kultury i sztuki oraz dostarczanie i/lub upowszechnianie usług zdrowotnych dla społeczności. Rozwój społeczności lokalnej osiąga zazwyczaj zaawansowany poziom wtedy, gdy siły społeczne danej społeczności podejmują wysiłki na rzecz propagowania partycypacji publicznej oraz dążą do realizacji równych praw i standardów godnego życia dla wszystkich obywateli, bez dyskryminacji. Jest to wewnętrzny proces zachodzący w danej społeczności lokalnej, uwzględniający istniejące relacje i przełamujący bariery stojące na przeszkodzie korzystaniu z praw. Do rozwoju społeczności lokalnej przyczynia się postępowanie odpowiedzialne społecznie.

W ten obszar społecznej odpowiedzialności może się wpisać znaczna część **organizacji pozarządowych** działających w Polsce.

7.3. Integrowanie społecznej odpowiedzialności z działalnością organizacji pozarządowych

Działalność organizacji pozarządowych w Polsce, także organizacji o charakterze międzynarodowym, wynika z potrzeb, przede wszystkim z potrzeb społecznych, które organizacja identyfikuje, opracowując swój statut, cele, formy i zakres działalności. Na podstawie obserwacji i przeprowadzonej analizy działalności organizacji pozarządowych można na obecnym etapie zaryzykować stwierdzenie, że cele i zakres działalności ustalane są na podstawie oceny potrzeb oraz intuicji osób, które tę działalność zamierzają prowadzić lub prowadzą. Można jednocześnie zauważyć, że łączna działalność wszystkich organizacji pozarządowych w Polsce nie obejmuje pełnego obszaru społecznej odpowiedzialności.

Ocena ładu organizacyjnego, polityki poszczególnych organizacji pozarządowych, jej podejścia do podejmowania decyzji, określenia obszaru społecznej odpowiedzialności, w który wpisuje się działalność danej organizacji pozarządowej, wymagałaby pogłębionych badań i mogłaby stanowić przedmiot obszernej pracy badawczej.

Odrębnym zagadnieniem jest natomiast podejście organizacji pozarządowej do integrowania swojej działalności ze społeczną odpowiedzialnością.

Aby proces ten odbywał się w sposób świadomy i oparty na wiedzy, warto, aby organizacja ustaliła, w jaki sposób jej działalność powiązana jest ze społeczną odpo-

wiedzialnością. Przegląd taki pomoże w ustaleniu odpowiednich zagadnień z zakresu społecznej odpowiedzialności w ramach kluczowego obszaru, w którym organizacja działa, może też pomóc w identyfikacji interesariuszy organizacji.

Właściwe byłoby także, aby organizacja pozarządowa zwracała uwagę na efektywność i skuteczność wdrażania w praktyce koncepcji społecznej odpowiedzialności w swoim obszarze działalności. W tym celu ważne będzie monitorowanie bieżącej realizacji działań. Na potrzeby monitorowania wyników wykorzystać można przeglądy dokonywane w odpowiednich odstępach czasu, analizy porównawcze oraz uzyskiwanie informacji zwrotnej od interesariuszy organizacji pozarządowej.

8. Społeczna odpowiedzialność organizacji samorządowych

8.1. Podstawy działania organizacji samorządowych

Organizacja samorządowa realizuje zadania państwa w terenie. Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej istnieje trójstopniowy podział terytorialny: samorząd gminny, powiatowy oraz samorząd województwa. Samorząd to utworzone z mocy prawa zrzeszenia wszystkich mieszkańców danej gminy, powiatu czy województwa, mające osobowość prawną i wypełniające zadania z zakresu administracji publicznej. Samorząd wykonuje zadania samodzielnie, na podstawie upoważnień i w ramach środków przyznanych mu przez Konstytucję i ustawy.

Podstawę prawną swojego istnienia administracja samorządowa znajduje w Konstytucji RP oraz ustawach. Zawarta w preambule do Konstytucji zasada pomocniczości państwa wprowadza postulat tworzenia takiego ustroju, aby rola państwa w zaspokajaniu potrzeb indywidualnych i społecznych sprowadzała się do niezbędnego minimum. Zasada decentralizacji władzy publicznej z kolei nakazuje przekazanie możliwie dużej liczby zadań publicznych podmiotom działającym na własną odpowiedzialność przy prawnym zapewnieniu odpowiedniej niezależności oraz niezbędnych środków. Jest ona wzmocniona przez zasadę przysługiwania samorządowi istotnej części zadań publicznych.

Podstawy prawne działania administracji samorządowej na poszczególnych szczeblach opisują ustawy, tj. ustawa o samorządzie gminnym, ustawa o samorządzie powiatowym, ustawa o samorządzie wojewódzkim, ustawa z dnia 28 lipca 1998 r. o wprowadzeniu zasadniczego trójstopniowego podziału terytorialnego państwa.

Jak już zostało powiedziane, podstawą funkcjonowania organizacji samorządowych są wymagania prawne, określone w przepisach właściwych dla danego poziomu jednostki samorządu terytorialnego (jst)¹³. Rodzaj realizowanych zadań uzależniony jest od zakresu działania urzędu oraz poziomu administracji samorządowej.

¹³ Ustawa o samorządzie gminnym (DzU 01.142.1591 z późn. zm.), rozdział 2, ustawa o samorządzie powiatowym (DzU 1998.91.578 z późn. zm.), rozdział 2, ustawa o samorządzie wojewódzkim (DzU 1998, nr 91 poz. 576 z późn. zm.), rozdział 2.

8.2. Działalność organizacji samorządowych jako organizacji społecznie odpowiedzialnych

Organizacja samorządowa, w rozumieniu polskiego kodeksu postępowania administracyjnego, jest to rodzaj organizacji społecznej.

Zatem analizując zadania samorządu, można stwierdzić, że pracownicy urzędów stosują zasady odpowiedzialności społecznej podczas realizacji działań publicznych i administracyjnych wykonywanych w urzędzie.

Realizacja **zasady rozliczalności**, która mówi o tym, że „organizacja powinna rozliczać się ze swoich wpływów na społeczeństwo, gospodarkę i środowisko”, odnosi się do skutecznego informowania społeczności lokalnej o finansowych i organizacyjnych aspektach swojego funkcjonowania. W wielu urzędach przygotowuje się i rozpowszechnia informator w formie np. książeczki/broszury pt. **Skąd mamy pieniądze i na co je wydajemy**. Celem tego działania jest umożliwienie mieszkańcom uzyskania informacji o tym, jak zaprojektowano budżet na kolejny rok, oraz o rozliczeniu budżetu z poprzedniego roku¹⁴. Informator zawiera informacje o tym, że każdy mieszkaniec ma prawo znać budżet, oraz to, w jaki sposób jest tworzony (informacje są podane językiem zrozumiałym, niespecjalistycznym, w żadnym wypadku nie są cytowane zapisy ustawowe). W informatorze przedstawione są dane z trzech lat. Zawiera informacje na temat dochodów i wydatków gminy podane w przystępnej formie, łatwej do zrozumienia przez osoby nieznaące terminologii finansowej (jeżeli istnieje konieczność użycia terminów finansowych, dołączone są definicje tych terminów napisane językiem nieoficjalnym)¹⁵.

Realizacja **zasady przejrzystości**, która mówi o tym, że „organizacja powinna zachować przejrzystość swoich decyzji i działań, które mają wpływ na społeczeństwo i środowisko, przejawia się w takiej **konstrukcji budżetu** i w takim ujęciu dochodów i wydatków, które umożliwia **prawidłowe planowanie i łatwość oceny** przez parlament i opinię publiczną. Realizacji tej zasady służy klasyfikacja dochodów i wydatków w podziale na działy, paragrafy.

Analizując realizację **zasady etyczności**, **trzeba** uwzględnić postępowanie etyczne pracowników urzędu. Praca w urzędzie to pewnego rodzaju posłannictwo dla dobra obywateli, a nie dla własnych korzyści. Urzędnik to realizator stanowionego prawa, od którego poprawności zależy rzeczywista praworządność, jest realizatorem organizowanych przez prawo stosunków społecznych, jego służba publiczna opiera się na zaufaniu publicznym i wymaga poszanowania Konstytucji i prawa. Zatem mając na względzie kryteria wykonywanych zadań powierzonych pracownikom, dobro publiczne oraz dobro interesantów, opracowuje się **Kodeks postępowania etycznego pracowników**. Celem kodeksu jest wyrażenie wartości i zasad etyczno-moralnych pracowników podczas wypełniania obowiązków służbowych. Zatem

¹⁴ http://www.wolsztyn.pl/pages_pl_117.html, http://www.bip.barlinek.pl/zalaczniki/1017/VI_Zasada_rozliczalnosci.htm.

¹⁵ http://www.umciechanow.pl/samorzad/pp_rozliczalnosc.html.

pracownik bądź osoba kandydująca na urzędnika samorządowego powinna mieć świadomość służebnej roli administracji samorządowej wobec społeczności lokalnej, przestrzegać porządku prawnego i rzetelnie wykonywać powierzone zadania¹⁶.

W ramach realizacji **zasady poszanowania interesariuszy** powinny zostać uwzględnione i ocenione interesy interesariuszy, takich jak m.in. mieszkańcy, przedsiębiorcy, inwestorzy. Istotnym aspektem jest uznawanie prawa i uzasadnionych interesów zainteresowanych stron. Należy uwzględniać charakter oraz relację ich interesów do szerszych oczekiwań społeczeństwa, a także dla zrównoważonego rozwoju. Wydając decyzje administracyjne, trzeba uwzględnić interes społeczny oraz zakres oddziaływania w ramach sąsiednich gmin, co niestety nie zawsze jest brane pod uwagę.

Można przyjąć, że realizacja **zasady poszanowania prawa** w organizacjach samorządowych jest obowiązkowa. Żadna organizacja ani osoba nie stoi ponad prawem. Organizacja powinna przestrzegać przepisów ustawowych i wykonawczych oraz dopilnować, aby przestrzegane były one przez wszystkich jej pracowników.

Realizując **zasadę poszanowania międzynarodowych norm postępowania**, należy uwzględniać przestrzeganie zasad szacunku dla praworządności. Organizacja powinna unikać współdziałania w swojej działalności innych organizacji, które nie spełniają międzynarodowych norm zachowania.

Realizacja ostatniej z zasad odpowiedzialności społecznej, **zasada poszanowania praw człowieka**, skupia się na przestrzeganiu prawa człowieka, uznając zarówno znaczenie tych praw, jak i ich uniwersalność. Odwołaniem oraz wsparciem powinny stać się prawa określone w Międzynarodowej Karcie Człowieka¹⁷.

Analizując wymagania prawne regulujące sposób wydawania decyzji w urzędzie, należy podkreślić, że realizacja zadań zgodnie z wymaganiami prawa jest podstawą działań urzędu. Jednakże istnieje wiele przykładów z życia społeczności, w których dwóch mieszkańców będzie występować o np. prawo do lokalu po rozwodzie, z czego jeden z tych mieszkańców będzie osobą, która stosuje przemoc w rodzinie, alkoholikiem bez pracy, a druga z tych osób to osoba wychowująca dzieci, często ofiara przemocy. Interesy tych dwóch osób są sprzeczne. Przy postępowaniu wyłącznie zgodnie z przepisami prawa często rozstrzygnięcie jest niekorzystne na rzecz ofiary przemocy. A zatem należy w takim przypadku uwzględnić dobro społeczne, a także zasady odpowiedzialności społecznej, tj. np. postępowanie etyczne czy też poszanowania praw człowieka.

Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego, a także jednostek organizacyjnych tych samorządów powinni brać pod uwagę dobro społeczne jako podstawę swoich działań, w sytuacji gdy działania każdej ze stron wnioskujących lub skonfliktowanych są zgodne z przepisami prawa.

¹⁶ <http://doskonaleniekadr.fundacjaprym.pl/platforma/wp-content/uploads/downloads/2012/06/etyka-w-JST.pdf>.

¹⁷ *Społeczna odpowiedzialność biznesu jako czynnik konkurencyjności przedsiębiorstw*, B. Kromer, http://www.ue.katowice.pl/uploads/media/12_B.Kromer_Spoleczna_odpowiedzialnosc....pdf, s. 133-134.

Kluczowe obszary społecznej odpowiedzialności, np. ład organizacyjny, środowisko, zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej, wpisuje się w realizację zadań organizacji samorządowych. A zatem podczas realizacji zadań urzędu pracownicy urzędu powinni brać pod uwagę wpływ podejmowanych działań na społeczność lokalną oraz rozwój regionu (gminy, powiatu, województwa).

9. Społeczna odpowiedzialność organizacji ochrony zdrowia

9.1. Charakterystyka/podstawy działania organizacji ochrony zdrowia

Organizacje ochrony zdrowia są to organizacje ukierunkowane lub mające w swoich kompetencjach działania zdrowotne. Stanowią jedną ze składowych elementów systemu ochrony zdrowia łączącego wszystkie aktywności, których pierwotnym celem jest promowanie, odtwarzanie i utrzymanie zdrowia.

Zgodnie z art. 68 Konstytucji RP z 1997 roku wszyscy obywatele, niezależnie od ich sytuacji materialnej, mają prawo do równego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. System obowiązkowego ubezpieczenia zdrowotnego obejmuje 98% populacji. Funkcje zarządcze, finansowania oraz nadzoru i kontroli rozdzielone są pomiędzy Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) oraz samorządy terytorialne¹⁸.

Według Światowej Organizacji Zdrowia, nadrzędne cele systemu ochrony zdrowia, których realizacja stanowi podstawę jego funkcjonowania, ogniskują się na następujących elementach:

- stałej poprawie zdrowia populacji rozumianego jako status zdrowotny społeczeństwa określany zbiorem jednoznacznych, porównywalnych, obiektywnych i transparentnych mierników,
- zaspokajaniu potrzeb konsumenckich pacjentów w ramach korzystania z usług podmiotów systemu ochrony zdrowia,
- zapewnianiu solidaryzmu w zakresie finansowania opieki zdrowotnej¹⁹.

Kluczowymi problemami wymagającymi rozwiązania z perspektywy polityki jest niedocenienie roli aktywności społeczności lokalnych, a także niechęć do dzielenia się uprawnieniami i przejmowania odpowiedzialności za dbanie o własne zdrowie.

Według autorów opracowania²⁰, występuje dezintegracja procesu opieki przejawiająca się powielaniem funkcji i działań, brakiem regulacji dotyczących opieki koordynowanej oraz brakiem odpowiedzialności za rezultat, co wpływa na niewystarczającą skuteczność w leczeniu schorzeń.

¹⁸ *Zarys systemu ochrony zdrowia*, red. wersji PL Stanisława Golinowska, NFZ, 2012, s. 43.

¹⁹ *System ochrony zdrowia w Polsce. Diagnoza i kierunki reformy*, praca zespołowa pod kierunkiem dr Andrzeja Mądrali, 2013.

²⁰ *System ochrony zdrowia w Polsce... 2013.*

9.2. Działalność organizacji ochrony zdrowia jako organizacji społecznie odpowiedzialnych

Prawo do ochrony zdrowia przysługuje, zgodnie z konstytucją RP, każdemu obywatelowi, niezależnie od jego sytuacji materialnej. Obywatele muszą mieć zapewniony równy dostęp do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. Szczególną troską obejmowane są dzieci, kobiety ciężarne oraz osoby niepełnosprawne i w podeszłym wieku. Każdy pacjent ma prawo m.in. do:

- świadczeń zdrowotnych, w tym prawo do drugiej opinii, prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej,
- wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń, w tym decydowania o przyjęciu lub odmowie zaproponowanego leczenia,
- zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii lub orzeczenia lekarza,
- poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, w tym prawo do kontaktu z bliskimi, dodatkowej opieki pielęgnacyjnej (na podstawie umowy cywilnoprawnej zawartej z pacjentem, członkiem rodziny lub pełnomocnikiem pacjenta)²¹.

Decyzje medyczne podejmowane na różnych poziomach służby zdrowia – od opieki nad indywidualnym pacjentem, przez ocenę skuteczności poszczególnych leków czy interwencji w populacji, do wytyczania kierunków rozwoju całego systemu – sprowadzają się do wspólnego celu, jakim jest optymalne wykorzystanie dostępnych środków do zapewnienia jak najlepszego stanu zdrowia ludzi, których dana decyzja dotyczy...²² Zła diagnoza medyczna może mieć negatywny wpływ na zdrowie, a także na życie pacjenta. Społeczną odpowiedzialnością jednostki ochrony zdrowia jest szybka ocena stanu zdrowotnego pacjentów i rozpoczęcie skutecznego leczenia.

Analizując następstwa danej interwencji, możemy być zainteresowani uchronieniem przed śmiercią w momencie wystąpienia choroby, zmniejszeniem częstości występowania choroby lub zmniejszeniem prawdopodobieństwa nawrotu choroby. Lekarze często opierają się również na ocenie parametrów fizjologicznych, upatrując w ich poprawie dowodu na polepszenie ogólnego stanu zdrowia. Dlatego w obliczu długiego oczekiwania na usługę medyczną bardzo istotnym aspektem społecznym staje się z jednej strony szybkość diagnozy, a z drugiej strony jej poprawność.

Pewne aspekty zdrowia i tym samym także skuteczności interwencji medycznych nie dadzą się ująć w parametry oceny. Chodzi tu m.in. o zdolność do normalnego funkcjonowania w domu, w rodzinie, w pracy, w społeczeństwie, bycie wolnym od bólu, innych dolegliwości fizycznych i psychicznych oraz od problemów natury socjalnej i finansowej, związanych z chorobą i jej leczeniem. Okazało się również, że czasami wnioski wyciągane na podstawie obserwacji różnych aspektów

²¹ Zarys systemu ochrony zdrowia... 2012, s. 73-74.

²² R. Jaeschke, G. Guyatt, D. Cook, J. Miller z Departamentu Medycyny Wewnętrznej i Departamentu Epidemiologii Klinicznej i Biostatystyki oraz Departamentu Chirurgii, McMaster University, Hamilton, Kanada; Evidence based medicine (EBM), czyli praktyka medyczna oparta na wiarygodnych i aktualnych publikacjach (POWAP); *Odcinek 8: Określanie i mierzenie jakości życia związanej ze zdrowiem*; Medycyna praktyczna 1999/04 /www.mp.pl/artykiuly/; ostatnia modyfikacja 30.04.2007.

stanu zdrowia nie pokrywają się, a nawet są ze sobą sprzeczne (np. przedłużenie życia dzięki chemioterapii związane ze znacznym zwiększeniem innych dolegliwości). Wyodrębnienie tych subiektywnych aspektów zdrowia doprowadziło do powstania terminu jakości życia, koncentrując pracujących w służbie zdrowia na jakości życia związanej ze zdrowiem²³. Owa jakość życia pacjenta w trakcie leczenia i po jego zakończeniu jest bardzo istotnym aspektem społecznej odpowiedzialności organizacji ochrony zdrowia.

Drugim aspektem jest opieka pielęgniarska. Jest ona niezbędna, w mniejszym lub większym zakresie, ale w każdej sytuacji. Wpływ opieki pielęgniarskiej na jakość życia chorego jest znaczący. Można mieć pewność, że jakość opieki pielęgniarskiej również ma wpływ na społeczną odpowiedzialność w ochronie zdrowia.

10. Podsumowanie

Podejście organizacji pozabiznesowych w coraz większym stopniu wskazuje na ich działania społecznie odpowiedzialne, działania zgodne z wymienionymi zasadami oraz działania w poszczególnych obszarach społecznej odpowiedzialności. Rosnące wymagania społeczeństwa, dostosowywane do nich przepisy prawne wymuszają nie tylko podejście społecznie odpowiedzialne, ale także funkcjonowanie zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Na ogół nie jest to uświadomione w organizacjach, szczególnie w organizacjach pozabiznesowych.

Duże organizacje biznesowe sporządzają – według wewnętrznych ustaleń – raporty roczne o swoich działaniach w zakresie społecznej odpowiedzialności, raporty publikowane na swoich stronach internetowych oraz w inny sposób prezentowane do wiadomości interesariuszy. W organizacjach pozabiznesowych jeszcze takiego podejścia nie zastosowano – może nie tylko ze względu na niepełną świadomość, ale także ze względu na pracochłonność.

Ustanowienie normy międzynarodowej ISO 26000 pozwoliło na rozszerzenie i uporządkowanie podejścia do społecznej odpowiedzialności, a także uświadomienie ważnej działalności wszystkich organizacji, również pozabiznesowych, w tym obszarze. Spojrzenie na organizacje pozabiznesowe nie tylko z punktu widzenia przepisów prawnych oraz statutów, na podstawie których działają, ale także przez wytyczne normy międzynarodowej dotyczącej społecznej odpowiedzialności, może ułatwić doskonalenie funkcjonowania organizacji pozabiznesowych.

Literatura

- Błachuciak A., *Spoleczna odpowiedzialność w organizacjach samorządowych*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Borkowska T., *Spoleczna odpowiedzialność w administracji publicznej*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.

²³ Tamże.

- Gross-Gołacka E., *Społeczna odpowiedzialność organizacji – zrównoważony rozwój*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Krodkiewska-Skoczylas E., *Społeczna odpowiedzialność organizacji pozarządowych*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Lasocik Z., *Kilka uwag o roli organizacji pozarządowych w państwie demokratycznym*, Centrum Informacji dla Organizacji Pozarządowych BORDO, Warszawa 1994PN-ISO 26000:2012: Wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności.
- PN-EN ISO 9000:2006: Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia.
- PN-EN ISO 9001:2009: Systemy zarządzania jakością. Wymagania.
- Praca zespołowa pod kierunkiem dr Andrzeja Mądrali, *System ochrony zdrowia w Polsce. Diagnoza i kierunki reformy*, 2013.
- Tkaczyk S., *Rola przywódcy w społecznej odpowiedzialności w organizacji*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Trzuskowska B., *Społeczna odpowiedzialność w placówce działalności leczniczej*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Ustawa z dnia 6 kwietnia 1984 r. o fundacjach (z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach (z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (DzU 01.142.1591 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (DzU 1998.91.578, t.j. DzU 2001.142.1592 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (DzU 01.142.1590 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (DzU 2011.112.654 z późn. zm.).
- <http://pl.wikipedia.org/wiki/organizacjapozarz>.
- wybrane portale ngo.
- Wyroba A., *Społeczna odpowiedzialność organizacji w systemach zarządzania*, [w:] Materiały IV Konferencji *Dobre praktyki zarządzania – Społeczna odpowiedzialność organizacji*, Warszawa 2013.
- Zarys systemu ochrony zdrowia*, red. wersji PL Stanisława Golinowska, NFZ, 2012.

SOCIAL RESPONSIBILITY NOT ONLY IN BUSINESS

Summary: Social responsibility involves understanding the expectations of society in a broader perspective. The interest in “social responsibility” initially focused on business. The term “Corporate Social Responsibility” (CSR) was used then. Social responsibility also applies to all organizations, not just business organizations. The paper shows the importance of social responsibility in outside business sectors such as health, government organizations, non-governmental organizations. It shows the trends in Corporate Social Responsibility, the relationship between Corporate Social Responsibility and sustainable development, social responsibility elements referenced in particular to organizations outside business sectors. Attention has been paid to the inclusion of this issue in the international standard ISO 26000 (ISO 26000:2012 Guidelines for social responsibility).

Keywords: social responsibility, public organizations, NGOs, sustainable development.