ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56086.1— 2014

Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Учреждением «Центр сертификации услуг связи»

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 августа 2014 г. № 907-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2015, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

System of national standards of social accountability of telecommunication companies.
General provisions

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт является основополагающим в Системе национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний.

Настоящий стандарт устанавливает общие положения по определению, целевому назначению, основным аспектам социальной ответственности телекоммуникационных компаний, а также порядку разработки и принятия национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний.

Настоящий стандарт предназначен для использования любыми предприятиями и организациями независимо от форм собственности, работающими в сфере телекоммуникаций и имеющими намерение внедрения или развития деятельности в области социальной ответственности в своей организации: операторами связи, производителями телекоммуникационного оборудования, научными и проектными организациями, а также государственными органами и заинтересованными некоммерческими организациями, общественными объединениями и потребителями услуг связи.

Настоящий стандарт служит основой для проведения разработки стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 1.2 Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены

ГОСТ Р 1.5 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения

ГОСТ Р 53731 Качество услуг связи. Термины и определения

ГОСТ Р 56086.3 Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний. Термины и определения

ГОСТ Р ИСО 26000 Руководство по социальной ответственности

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения

Издание официальное

(принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53731, ГОСТ Р 56086.3—2014, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **система:** Совокупность взаимосвязанных элементов, образующих целостность или единство.

3.2 **национальный стандарт:** Стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступный широкому кругу пользователей.

3.3 **система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний:** Комплекс взаимосвязанных стандартов, устанавливающих основные положения, правила, требования, обеспечивающие организационное, методическое и техническое единство деятельности телекоммуникационных компаний в области социальной ответственности.

3.4 **социальная ответственность телекоммуникационных компаний:** Ответственность телекоммуникационных компаний за воздействие их решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение.

3.5 **прозрачность:** Открытость в отношении решений и деятельности компании, влияющих на общество, экономику и окружающую среду, а также готовность обмениваться информацией о них ясным, точным, своевременным, честным и полным образом.

3.6 **этичное поведение:** Поведение, которое соответствует принятым принципам правильного или хорошего поведения в контексте конкретной ситуации, а также согласуется с международными нормами поведения.

3.7 **социальная сфера деятельности:** Сфера деятельности, направленная на решение проблем, связанных с удовлетворением потребностей населения.

3.8 **местное сообщество:** Группа людей с определенными общими характеристиками, находящихся в пунктах постоянного проживания или других общественных поселениях, расположенных на какой-либо географической территории, на которую распространяется воздействие организации.

3.9 **цифровое неравенство:** Ограничение возможностей социальной группы из-за отсутствия у нее доступа к современным средствам коммуникации.

4 Цели и принципы создания Системы национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

4.1 Целью создания Системы национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний является формирование нормативно-технической и организационно-методической основы обеспечения деятельности телекоммуникационных компаний в области социальной ответственности.

4.2 Задачи стандартизации в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний:

- обеспечение единого подхода и правил осуществления деятельности в области социальной ответственности с учетом особенностей сферы деятельности телекоммуникационных компаний;
- обеспечение доступности, простоты и однозначности понимания содержания деятельности в области социальной ответственности для всех телекоммуникационных компаний независимо от опыта работы в этой области;
- установление основных стандартизируемых аспектов социально ответственного поведения телекоммуникационных компаний;
- установление требований к осуществлению деятельности в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний по основным аспектам социально ответственного поведения;
- установление требований к менеджменту социальной ответственности телекоммуникационных компаний;
- установление требований к системе социальной отчетности телекоммуникационных компаний;
- установление требований к системе оценки деятельности телекоммуникационных компаний в области социальной ответственности.

4.3 Основные принципы стандартизации в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний:

- целесообразность разработки стандарта следует оценивать с точки зрения социальной, технической и экономической необходимости его применения;
- разрабатываемые стандарты должны соответствовать принципам социальной ответственности, представленными в ГОСТ Р ИСО 26000;
- при разработке стандартов необходимо обеспечивать гармонизацию разрабатываемых стандартов с международными стандартами и рекомендациями, региональными стандартами и, при необходимости, национальными стандартами других стран [1];
- в разрабатываемых стандартах должны учитываться перспективы и тенденции развития отрасли телекоммуникаций и социальной сферы деятельности [2];
- в приоритетном порядке следует разрабатывать стандарты, способствующие обеспечению безопасности для жизни, здоровья людей и окружающей среды [3].

5 Основные аспекты социальной ответственности телекоммуникационных компаний

5.1 Деятельность телекоммуникационных компаний в области социальной ответственности должна быть направлена:

- на выполнение функций элемента общественной инфраструктуры для обеспечения потребностей массовых пользователей, общественно значимых программ и проектов, интересов стратегических пользователей в лице государства, региональных властей, промышленных предприятий и т.д.;
- обеспечение качества и безопасности предоставляемых потребителю услуг, производимой продукции, выполняемых работ;
- соблюдение трудовых и социальных прав персонала;
- защиту здоровья и обеспечение безопасности труда всего персонала;
- защиту жизни, здоровья, имущества и интересов потребителей;
- снижение и предотвращение вредных воздействий деятельности компании на окружающую среду;
- экономное расходование ресурсов;
- поддержку местных учреждений и организаций социальной сферы и малоимущих групп населения.

5.2 Основные аспекты социальной ответственности телекоммуникационных компаний представляют следующие модули:

- Модуль 1. Выполнение функций элемента общественной инфраструктуры;
- Модуль 2. Качество продукции, услуг, работ;
- Модуль 3. Социальные права персонала;
- Модуль 4. Социальные гарантии, предоставляемые персоналу;
- Модуль 5. Удовлетворение интересов потребителей;
- Модуль 6. Охрана окружающей среды;
- Модуль 7. Экономное расходование ресурсов;
- Модуль 8. Поддержка местного сообщества;
- Модуль 9. Менеджмент социальной ответственности.

5.3 Состав и содержание основных аспектов социальной ответственности телекоммуникационных компаний подлежат актуализации по мере развития общества, изменения ценностей, взглядов, проблем.

6 Порядок разработки и принятия национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

6.1 Порядок разработки и принятия национальных стандартов, входящих в Систему национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний, регламентируется ГОСТ 1.2.

6.2 Построение, изложение, оформление, обозначение и формирование содержания национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 1.5.

Библиография

[1] Федеральный закон РФ от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

[2] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи»

[3] Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

УДК 006.1:654.01:658.64: 006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: социальная ответственность, стандартизация, система стандартов, телекоммуникационная компания

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 11.11.2019 Подписано в печать 20.11.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,70.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru