ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56086.3— 2014

Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

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. № 909-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2015, 2020

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
Алфавитный указатель терминов 11

Введение

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Наличие квадратных скобок в терминологической статье означает, что в нее включены два или более термина, имеющих общие терминоэлементы. В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

При применении настоящего стандарта приведенные определения можно при необходимости изменять, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых терминов и/или указывая объекты, относящиеся к определенному понятию. Эти изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

В конце настоящего стандарта приведен алфавитный указатель терминов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система национальных стандартов в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

System of national standards of social accountability of telecommunication companies.
Terms and definitions

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области социальной ответственности телекоммуникационных компаний.

Настоящий стандарт предназначен для использования телекоммуникационными компаниями, контролирующими их органами, включая органы по сертификации, и другими заинтересованными сторонами при осуществлении деятельности в области социальной ответственности, декларации и сертификации этой деятельности.

Термины, установленные настоящим стандартом, применяются во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической области), входящих в сферу работ по управлению социальной ответственностью и/или использующих результаты этих работ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000—2011 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 10002—2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р ИСО 26000—2012 Руководство по социальной ответственности

ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

ГОСТ Р 55388—2012 Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Оценка качества услуг на основе мнений потребителей

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 (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.

Издание официальное

3 Термины и определения

3.1 Общие понятия

3.1.1

социальная ответственность: Ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение, которое содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества; учитывает ожидания заинтересованных сторон; соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; интегрировано в деятельность всей организации и применяется в ее взаимоотношениях.

Примечания

1 Деятельность включает в себя продукты, услуги и процессы.

2 Взаимоотношения относятся к деятельности организации в рамках ее сферы влияния.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.1.2 **внутренняя социальная ответственность:** Социальная ответственность, включающая в себя процесс развития персонала и повышение его мотивации, соблюдение правил охраны и безопасности труда, выплату заработной платы, социальное партнерство, дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников, развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации, оказание помощи работникам в критических ситуациях.

3.1.3 **внешняя социальная ответственность:** Социальная ответственность, включающая в себя спонсорство и корпоративную благотворительность, содействие охране окружающей среды, взаимодействие с местным сообществом и властью по решению задач местного сообщества, ответственность перед потребителями товаров и услуг за качество продукта.

3.1.4 **корпоративная социальная ответственность телекоммуникационных компаний:** Добровольный вклад компании в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах, напрямую связанный с деятельностью компании в телекоммуникационной сфере и осуществляемый преимущественно дополнительно по отношению к требованиям законодательства.

3.1.5 **социальная деятельность:** Деятельность, направленная на повышение качества жизни населения и социальную стабильность общества в целом.

3.2 Социальные права персонала

3.2.1 **права человека:** Совокупность гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав, неотъемлемых и универсальных для всех людей во всех странах мира, включая право на жизнь и свободу, равенство перед законом и свободу самовыражения, право на труд, пищу, необходимый уровень здоровья, образование и социальную защиту.

3.2.2

коллективный договор: Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения в организации или у индивидуального предпринимателя и заключаемый работниками и работодателем в лице их представителей.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.2.3 **профсоюз:** Организация работников, которая поддерживает и защищает интересы своих членов в таких вопросах, как заработная плата и условия труда, в частности путем переговоров с работодателем.

3.2.4

трудящийся: Лицо, выполняющее работу, будь то работник или кто-либо, кто работает не по найму.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.2.5

работник: Лицо, вступившее в отношения, которые считаются «трудовыми отношениями» согласно национальному законодательству или практике.

Примечание — Термин «работник» является более узким, чем термин «трудящийся».

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.2.6 **международная организация труда:** Специализированное агентство системы ООН, созданное в 1919 году, которое ставит целью продвижение принципов социальной справедливости и признанных на международном уровне прав человека и прав в сфере труда.

3.2.7 **заработная плата:** Вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные и стимулирующие выплаты.

3.2.8 **продолжительность рабочего дня:** Законодательно установленная длительность работы в течение суток, момент ее начала и окончания.

Примечания

1 Стандартная рабочая неделя не должна превышать 40 часов.

2 Персонал должен иметь два выходных дня за каждый семидневный период.

3.2.9 **дискриминация:** Намеренное ограничение или лишение прав, преимуществ определенной категории граждан, группы граждан, организаций или государств по признакам расы, национальности, государственной принадлежности, имущественного положения, пола, политических или религиозных убеждений.

3.2.10 **уязвимая группа:** Группа частных лиц, которых объединяет одна или несколько характеристик, являющихся основой для дискриминации или негативных социальных, экономических, культурных, политических условий или условий, связанных со здоровьем и ограничивающих их способность реализовать свои права или иным образом пользоваться равными возможностями.

3.2.11

равенство полов: Равноправное отношение к мужчинам и женщинам.

Примечание — Сюда включается одинаковое отношение или, в некоторых случаях, различное отношение, которое будет рассматриваться как равноправное с точки зрения прав, выгод, обязательств и возможностей.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.2.12

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

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.2.13 **международные нормы поведения:** Ожидания относительно социально ответственного поведения организации, основанные на традиционном международном праве, общепринятых принципах международного права или межправительственных соглашениях, которые признаются повсеместно или почти повсеместно.

Примечания

1 Межправительственные соглашения включают договоры и конвенции.

2 Хотя традиционное международное право, общепринятые принципы международного права и межправительственные соглашения направлены в первую очередь на государства, они отражают цели и принципы, к которым все организации могут стремиться.

3 Международные нормы поведения эволюционируют с течением времени.

3.2.14 **деловая этика:** Совокупность этических принципов и норм, которыми руководствуется организация при взаимодействии с заинтересованными сторонами в процессе принятия решений и их реализации.

3.2.15 **дисциплинарная ответственность:** Вид юридической ответственности, основным содержанием которой выступают меры (дисциплинарное взыскание), применяемые администрацией учреждения, предприятия к сотруднику (работнику) в связи с совершением им дисциплинарного проступка.

3.2.16 **дисциплинарное взыскание:** Взыскание (наказание), налагаемое на работника в связи с нарушением им трудовой дисциплины.

3.2.17 **охрана труда:** Система, направленная на сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

3.3 Социальные гарантии, предоставляемые персоналу

3.3.1 **социальные гарантии:** Система социально-экономических и правовых средств, обеспечивающих условия жизнедеятельности человека, социальных групп, реализацию их интересов, разнообразных связей и отношений.

3.3.2 **социальная помощь:** Система социальных мер в виде содействия, поддержки и услуг, оказываемых отдельным лицам или группам работников руководством компании для преодоления или смягчения жизненных трудностей, поддержания их социального статуса и полноценной жизнедеятельности, адаптации в обществе.

3.3.3 **компенсационные выплаты:** Виды платежей, предоставляемые работникам компании, которые признаны по заключению экспертной комиссии нуждающимися в соответствующих видах помощи, оплата которых является составной частью социального обеспечения лиц, пострадавших вследствие несчастного случая на производстве или профессиональных заболеваний.

3.3.4 **охрана здоровья работников компании:** Совокупность мер экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского, санитарно-гигиенического характера, направленных на сохранение и укрепление физического и психического здоровья каждого работника.

3.4 Качество продукции, услуг и работ

3.4.1

услуга: Действие организации для удовлетворения спроса или потребности.
[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.4.2

услуга электросвязи: Услуга, заключающаяся в приеме, обработке, хранении, передаче и доставке сообщений электросвязи.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.3

качество: Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.4

качество услуг связи: Степень соответствия присущих услугам связи характеристик требованиям, установленным нормативными документами.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.5

качество обслуживания пользователей услуг связи: Совокупность экономических, социальных и других показателей (параметров услуг связи), оцениваемых с позиции пользователей и характеризующих степень их удовлетворенности качеством этих услуг.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.6

качество работы сети электросвязи: Совокупность показателей (параметров сети электросвязи), характеризующих качество производства услуг электросвязи на различных участках сети и по сети электросвязи в целом (от абонента до абонента) в соответствии с техническими требованиями к оборудованию и каналам связи, а также уровню технической эксплуатации этих средств.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.7

управление качеством услуг связи: Деятельность исполнителя услуги по управлению услугами связи, направленная на выполнение требований к их качеству.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.8

обеспечение качества услуг связи: Деятельность исполнителя услуги, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.9

система управления качеством услуг связи: Совокупность организационной структуры, ответственности и полномочий персонала, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих осуществление управления качеством услуг.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.10

стандарт качества на услугу: Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с целью обеспечить соответствие ее назначению.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.11

уровень качества услуги связи: Относительная характеристика качества услуги связи, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.12

правила оказания услуг: Документы, устанавливающие порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуги.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.13

положения: Документы, сочетающие правила и нормы.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.14

инструкции: Документы, определяющие последовательность и технологию выполнения работ при оказании услуги.

[ГОСТ Р 53731—2009]

3.4.15 **ценностная цепочка:** Последовательность действий сторон, которые предоставляют или получают стоимость в форме продуктов или услуг.

Примечания

1 Стороны, которые предоставляют стоимость, включают поставщиков, трудящихся, подрядчиков, действующих в рамках аутсорсинга, и других.

2 Стороны, которые получают стоимость, включают клиентов, потребителей, заказчиков, членов и других пользователей.

3.4.16 **общественная инфраструктура:** Существующая на территории сеть точек доступа (включая все необходимые элементы обеспечения), в которой любому пользователю за определенную общественно приемлемую цену оказывается услуга, признаваемая сообществом значимой для жизнеобеспечения.

3.5 Удовлетворение интересов потребителей

3.5.1

опрос: Метод сбора информации, основанный на устном или письменном обращении к респондентам с вопросами, содержание которых представляет цель исследований.

[ГОСТ Р 55388—2012]

3.5.2

респондент: Лицо, отвечающее на вопросы анкеты или дающее интервью.

[ГОСТ Р 55388—2012]

3.5.3

анкета: Объединенная единой задачей система вопросов, направленных на выявление характеристик предмета исследований.

[ГОСТ Р 55388—2012]

3.5.4

анкетирование: Письменный или устный опрос респондента с помощью анкеты, применяемый в качестве метода сбора информации.

[ГОСТ Р 55388—2012]

3.5.5

потребитель: Отдельный представитель широкой общественности, приобретающий или использующий собственность, продукты или услуги для личных целей.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.5.6

обслуживание потребителя: Взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции (услуги).

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.5.7

клиент: Организация или отдельный представитель широкой общественности, приобретающие собственность, продукты или услуги для коммерческих, личных или государственных целей.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.5.8

удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований.

[ГОСТ ISO 9000—2011]

3.5.9

обратная связь: Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями.

[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.6 Устойчивое развитие

3.6.1 **устойчивое развитие:** Развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.

Примечание — Устойчивое развитие относится к объединению целей высокого качества жизни, здоровья и благополучия с социальной справедливостью и поддержанием способности Земли поддерживать жизнь во всем ее разнообразии. Эти социальные, экономические и экологические цели являются взаимозависимыми и взаимоподдерживающимися. Устойчивое развитие может рассматриваться как способ выражения широких ожиданий общества как целого.

3.6.2 **модернизация технической базы:** Усовершенствование, улучшение, обновление технических средств, используемых при производстве продукции (услуг), а также приведение их в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями и показателями качества.

3.6.3 **инновации:** Введенный в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях.

3.6.4 **инновационная инфраструктура:** Совокупность организаций, способствующих реализации инновационных проектов, включая предоставление управленческих, материально-технических, финансовых, информационных, кадровых, консультационных и организационных услуг.

3.6.5 **инновационная деятельность:** Деятельность (включая научную, технологическую, организационную, финансовую и коммерческую деятельность), направленная на реализацию инновационных проектов, а также на создание инновационной инфраструктуры и обеспечение ее деятельности.

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

3.7 Охрана окружающей среды

3.7.1 **окружающая среда:** Внешняя среда, в которой функционирует организация, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, людей, космическое пространство и их взаимодействие.

3.7.2 **охрана окружающей среды:** Деятельность органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных и иных некоммерческих объединений, юридических и физических лиц, направленная на сохранение и восстановление природной среды, рациональное использование и воспроизводство природных ресурсов, предотвращение негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности на окружающую среду и ликвидацию ее последствий.

3.7.3 **негативное воздействие на окружающую среду:** Воздействие хозяйственной и иной деятельности, последствия которой приводят к негативным изменениям качества окружающей среды.

3.7.4 **экологическая безопасность:** Состояние защищенности природной среды и жизненно важных интересов человека от возможного негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, их последствий.

3.7.5 **экологический риск:** Вероятность наступления события, имеющего неблагоприятные последствия для природной среды, вызванного негативным воздействием хозяйственной и иной деятельности, чрезвычайными ситуациями природного и техногенного характера.

3.7.6 **экологическая эффективность:** Производство аналогичного объема товаров и услуг с использованием меньшего количества ресурсов и с меньшим объемом отходов, и более низким уровнем загрязнения окружающей среды.

3.7.7 **требования в области охраны окружающей среды:** Природоохранные требования, предъявляемые к хозяйственной и иной деятельности, обязательные условия, ограничения или их совокупность, установленные законами, иными нормативными правовыми актами, природоохранными нормативами, государственными стандартами и иными нормативными документами в области охраны окружающей среды.

3.7.8 **экологический контроль:** Система мер, направленная на предотвращение, выявление и пресечение нарушения законодательства в области охраны окружающей среды, обеспечение соблюдения субъектами хозяйственной и иной деятельности требований, в том числе нормативов и нормативных документов, в области охраны окружающей среды.

3.7.9 **экологический аудит:** Независимая комплексная документированная оценка соблюдения субъектом хозяйственной и иной деятельности требований, в том числе нормативов и нормативных документов, в области охраны окружающей среды, требований международных стандартов и подготовка рекомендаций по улучшению такой деятельности.

3.7.10 **экологическое обучение персонала:** Процесс обучения, направленный на усвоение, систематизацию знаний об окружающей среде, приобретение умений и навыков природоохранной деятельности и формирование общей экологической культуры.

3.7.11 **экологическая культура:** Наследуемый опыт жизнедеятельности человека в его взаимодействии с окружающей средой, способствующий здоровому образу жизни, устойчивому социально-экономическому развитию, экологической безопасности страны и каждого человека.

3.7.12 **безопасность производства:** Состояние защищенности жизненных интересов личности и общества от аварий на производственных объектах и последствий этих аварий.

3.7.13 **безопасные условия труда:** Условия труда, при которых воздействие вредных или опасных производственных факторов на работников исключено или уровни их воздействия не превышают установленных нормативов.

3.8 Экономное расходование ресурсов

3.8.1

ресурсопотребление: Целенаправленное использование, расходование ресурсов различных видов на стадиях жизненного цикла объекта в интересах развития общества.

[ГОСТ Р 52106—2003]

3.8.2

ресурсосбережение: Организационная, экономическая, техническая, научная, практическая и информационная деятельность, в том числе методы, процессы, комплекс организационно-технических мер и мероприятий, сопровождающих все стадии жизненного цикла объектов и направленных на рациональное использование и экономное расходование ресурсов.

[ГОСТ Р 52106—2003]

3.8.3

рациональное использование ресурсов: Достижение нормированной эффективности использования ресурсов в хозяйстве при существующем уровне развития техники и технологии с одновременным снижением негативного воздействия на окружающую среду.

[ГОСТ Р 52106—2003]

3.8.4

экономное использование ресурсов: Максимальное сокращение расходования ресурсов, выражающееся в снижении их удельных расходов на производство единицы конкретной продукции, выполнение работ и оказание услуг установленного качества с учетом социальных, экологических и прочих ограничений.

[ГОСТ Р 52106—2003]

3.8.5 **менеджмент ресурсов:** Процессы определения и обеспечения организации ресурсами, необходимыми для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, постоянного повышения его результативности, а также повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

3.8.6 **ресурсосберегающая технология:** Технология, при которой потребление всех типов ресурсов сведено к рациональному (минимальному) уровню.

3.8.7 **реутилизационная технология:** Цепочка технологических процессов, когда отходы одного производства становятся сырьем для другого.

3.8.8 **утилизация:** Работы по обеспечению ресурсосбережения, при которых осуществляются переработка и/или вторичное использование отслуживших установленный срок и/или отбракованных изделий, материалов, упаковки и т. п., а также отходов.

3.8.9 **экономическая оценка энергосбережения:** Совокупность технико-экономических методов определения уровня экономии ресурсов в результате внедрения и осуществления ресурсосберегающих мероприятий в натуральном и стоимостном выражении.

3.9 Поддержка местного сообщества

3.9.1 **местное сообщество:** Группа людей в природной окружающей среде с географическими, административными и социальными границами, но с достаточно развитыми экономическими взаимосвязями.

3.9.2 **фонд местного сообщества:** Благотворительный фонд, работающий на конкретной территории (в городе, области, крае) и аккумулирующий местные благотворительные средства предпринимателей, частных жертвователей-граждан, административные и финансовые ресурсы муниципалитетов.

3.9.3 **сфера влияния:** Диапазон/зона политических, контрактных, экономических или иных взаимоотношений, в рамках которых компания имеет возможность влиять на решения или деятельность частных лиц или организаций.

3.9.4 **благотворительность:** Добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, иной поддержки.

3.9.5 **благотворительный корпоративный фонд:** Фонд, сформированный за счет средств компании и осуществляющий благотворительную деятельность.

3.9.6 **волонтерство:** Неоплачиваемая сознательная, добровольная деятельность, имеющая социально ориентированный характер и направленная на достижение позитивных изменений в обществе.

3.9.7 **ответственное финансирование:** Учет в деятельности финансовых организаций экологических и социальных рисков, связанных с финансируемыми проектами и клиентами, а также создание адекватных систем для управления этими рисками.

3.9.8

подотчетность: Состояние ответственности за решения и деятельность перед руководящими органами организации, органами власти и в более широком смысле — перед заинтересованными сторонами.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.9.9 **индикатор:** Качественный или количественный показатель, дающий представление о достижениях по сферам деятельности.

3.9.10 **принцип:** Основополагающее убеждение, приводящее или влияющее на процесс принятия решения или поведение.

3.10 Менеджмент социальной ответственности

3.10.1 **организация:** Единица или группа людей и объектов с соответствующей системой обязанностей, полномочий и отношений, а также с определенными целями.

Примечание — Для целей данного стандарта понятие «организация» не включает правительства, выполняющие свою суверенную роль при принятии и применении закона, реализации судебной власти, осуществлении обязанностей по формированию политики в общественных интересах или при соблюдении международных обязательств государства.

3.10.2 **организационное управление:** Система, посредством которой организация принимает и реализует решения для достижения своих целей.

3.10.3

воздействие организации: Позитивное или негативное изменение общества, экономики, и полностью или частично являющееся результатом прошлых и текущих решений и деятельности организации.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.10.4 **социально ответственная компания:** Компания, действующая по принципам социальной ответственности и осуществляющая комплекс социальных программ в приоритетных для нее направлениях.

3.10.5

инициатива в области социальной ответственности: Программа или деятельность, непосредственно посвященная достижению определенной цели, относящейся к социальной ответственности.

Примечание — Инициативы в области социальной ответственности могут разрабатываться, поддерживаться или управляться организацией любого типа.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012]

3.10.6 **сфера корпоративной социальной ответственности:** Область социально-экономических отношений, возникающих в результате использования материально-вещественных факторов производства, в процессе организации хозяйственной деятельности и оказания обществу социально значимых услуг.

3.10.7 **уровень корпоративной социальной ответственности:** Степень развития корпоративной социальной ответственности.

3.10.8 **ценности и принципы корпоративной социальной ответственности:** Ряд экономических, социальных и этических критериев суждения, точно установленных либо подспудно разделяемых всеми членами компании, которые определяют видение и стратегию компании, а также процессы принятия решений на всех уровнях.

3.10.9 **менеджмент корпоративной социальной ответственности:** Общеорганизованный процесс, основанный на традиционной модели систем менеджмента качества (План — Действие — Контроль — Отчет), направленный на соединение в одно целое ценностей и принципов социальной ответственности, инструментов менеджмента и любых других внутренних организационных и бизнес-процессов, интегрируя это все в руках руководства.

3.10.10 **инструменты менеджмента корпоративной социальной ответственности:** Определенное количество инструментов менеджмента, которые помогают компании участвовать в процессе социальной ответственности.

3.10.11 **верификация:** Внутренняя оценка специфических принципов и стандартов, качества отчетов и систем, процессов и компетенций, которые представляют общую информацию и поддерживают отчетность исполнительской работы компании.

3.10.12 **корпоративные социальные программы:** Добровольно осуществляемая компанией деятельность в экономической, социальной и экологической сферах, направленная на удовлетворение соответствующих ожиданий внутренних и внешних заинтересованных сторон.

3.10.13 **управление корпоративными социальными программами:** Непрерывно протекающий в компании процесс, состоящий из следующих этапов: определение приоритетов социальной

политики компании; создание специальной структуры управления социальными программами; проведение программ обучения в области социальной ответственности; реализация социальных программ компании; оценка и доведение до сведения заинтересованных сторон результатов социальных программ компании.

3.10.14 **корпоративные социальные инвестиции:** Публичный инструмент информирования акционеров, сотрудников, партнеров и всего общества о том, как и какими темпами компания реализует заложенные в своей миссии или стратегических планах развития цели в отношении экономической устойчивости, социального благополучия и экологической стабильности.

3.10.15 **социальная экспертиза:** Всесторонняя оценка состояния социальных, в том числе трудовых, отношений в организации (организациях, расположенных в одном административно-территориальном образовании) и разработка практических рекомендаций сторонам социального партнерства.

3.10.16 **социальная защита:** Деятельность государственных и негосударственных органов и организаций по осуществлению мер экономического, правового, организационного характера, направленных на предупреждение или смягчение негативных последствий для человека и его семьи при наступлении определенных социально значимых обстоятельств (в том числе социальных рисков), а также на сохранение приемлемого уровня их материального и социального благополучия.

3.10.17 **система социальной защиты:** Совокупность институтов и комплекс мер экономического, правового, организационного характера, которые направлены на предупреждение или смягчение негативных последствий для человека и его семьи при наступлении определенных социально значимых обстоятельств (в том числе социальных рисков), а также на сохранение приемлемого уровня их материального и социального благополучия.

3.10.18 **социальный диалог:** Любые типы переговоров, консультаций, обмена информацией между или среди представителей государства, работодателей, работников и других заинтересованных сторон по вопросам, представляющим общий интерес и относящимся к социально-экономической политике.

3.10.19 **заинтересованные стороны:** Физические и юридические лица, которые могут влиять на деятельность и решения компании или испытывают на себе влияние от ее деятельности и решений.

3.10.20 **взаимодействие с заинтересованными сторонами:** Действия, предпринимаемые для создания возможности для диалога между компанией и заинтересованными сторонами с целью формирования информационной основы для принятия решений.

3.10.21 **вовлечение заинтересованной стороны:** Любая деятельность или виды деятельности, осуществляемые организацией, предназначенные создавать возможности для диалога между организацией и заинтересованными сторонами с целью их привлечения к процессу принятия решений.

3.10.22 **диалог с заинтересованными сторонами:** Специально организованная коммуникация, направленная на выстраивание отношений с заинтересованными сторонами и оптимизацию нефинансовых рисков, возникающих при различном видении будущего у компании и заинтересованных сторон.

3.10.23 **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.

Алфавитный указатель терминов

анкета	3.5.3
анкетирование	3.5.4
аудит экологический	3.7.9
безопасность производства	3.7.12
безопасность экологическая	3.7.4
благотворительность	3.9.4
верификация	3.10.11
взаимодействие с заинтересованными сторонами	3.10.20
взыскание дисциплинарное	3.2.16
вовлечение заинтересованной стороны	3.10.21
воздействие на окружающую среду негативное	3.7.3
воздействие организации	3.10.3
волонтерство	3.9.6
выплаты компенсационные	3.3.3
гарантии социальные	3.3.1
группа уязвимая	3.2.10
деловая этика	3.2.14
деятельность инновационная	3.6.5
деятельность социальная	3.1.5
диалог с заинтересованными сторонами	3.10.22
диалог социальный	3.10.18
дискриминация	3.2.9
договор коллективный	3.2.2
защита социальная	3.10.16
инвестиции социальные корпоративные	3.10.14
индикатор	3.9.9
инициатива в области социальной ответственности	3.10.5
инновации	3.6.3
инструкции	3.4.14
инструменты менеджмента корпоративной социальной ответственности	3.10.10
инфраструктура инновационная	3.6.4
инфраструктура общественная	3.4.16
использование ресурсов рациональное	3.8.3
качество	3.4.3
качество обслуживания пользователей услуг связи	3.4.5
качество работы сети электросвязи	3.4.6
качество услуг связи	3.4.4
клиент	3.5.7
компания социально ответственная	3.10.4
контроль экологический	3.7.8
культура экологическая	3.7.11
менеджмент корпоративной социальной ответственности	3.10.9
менеджмент ресурсов	3.8.5
модернизация технической базы	3.6.2
неравенство цифровое	3.6.6
нормы поведения международные	3.2.13
обеспечение качества услуг связи	3.4.8
обслуживание потребителя	3.5.6
опрос	3.5.1
организация	3.10.1

организация труда международная	3.2.6
ответственность дисциплинарная	3.2.15
ответственность социальная	3.1.1
ответственность социальная внешняя	3.1.3
ответственность социальная внутренняя	3.1.2
ответственность телекоммуникационных компаний социальная корпоративная	3.1.4
охрана здоровья работников компании	3.3.4
охрана окружающей среды	3.7.2
охрана труда	3.2.17
оценка энергосбережения экономическая	3.8.9
плата заработная	3.2.7
поведение этичное	3.2.12
подотчетность	3.9.8
положения	3.4.13
помощь социальная	3.3.2
потребитель	3.5.5
права человека	3.2.1
правила оказания услуг	3.4.12
принцип	3.9.10
программы социальные корпоративные	3.10.12
продолжительность рабочего дня	3.2.8
прозрачность	3.10.23
профсоюз	3.2.3
работник	3.2.5
равенство полов	3.2.11
развитие устойчивое	3.6.1
расходование ресурсов экономное	3.8.4
респондент	3.5.2
ресурсосбережение	3.8.2
ресурсопотребление	3.8.1
реутилизационная технология	3.8.7
риск экологический	3.7.5
связь обратная	3.5.9
система социальной защиты	3.10.17
система управления качеством услуг связи	3.4.9
сообщество местное	3.9.1
среда окружающая	3.7.1
стандарт качества на услугу	3.4.10
стороны заинтересованные	3.10.19
сфера влияния	3.9.3
сфера корпоративной социальной ответственности	3.10.6
технология ресурсосберегающая	3.8.6
требования в области охраны окружающей среды	3.7.7
трудящийся	3.2.4
удовлетворенность потребителя	3.5.8
управление качеством услуг связи	3.4.7
уровень качества услуг связи	3.4.11
уровень корпоративной социальной ответственности	3.10.7
управление корпоративными социальными программами	3.10.13
управление организационное	3.10.2
условия труда безопасные	3.7.13

услуга	3.4.1
услуга электросвязи	3.4.2
утилизация	3.8.8
финансирование ответственное	3.9.7
фонд благотворительный корпоративный	3.9.5
фонд местного сообщества	3.9.2
ценности и принципы корпоративной социальной ответственности	3.10.8
цепочка ценностная	3.4.15
экспертиза социальная	3.10.15
эффективность экологическая	3.7.6

УДК 364.013:006.354 ОКС 03.100.01

Ключевые слова: социальная ответственность, система национальных стандартов, телекоммуникационные компании, термины и определения, оказание услуг связи

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.И. Рычкова*
Компьютерная верстка *Г.В. Струковой*

Сдано в набор 10.02.2020. Подписано в печать 28.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,33. Уч.-изд. л. 1,90.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

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

gost.e-ecolog.ru