ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 20121— 2014

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Требования и практическое руководство по менеджменту устойчивости событий

ISO 20121:2012
Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use (IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (АО «НИЦ КД») на основе собственного аутентичного перевода международного стандарта, указанного в разделе 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Менеджмент риска»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 декабря 2014 г. № 1349-ст.

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 20121:2012 «Системы менеджмента устойчивости событий. Требования и руководство» (ISO 20121:2012 «Event sustainability management systems – Requirements with guidance for use»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5 – 2004 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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.ru)

© Стандартинформ, 2015

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 1
4 Условия организации 5
5 Лидерство 6
6 Планирование 7
7 Поддержание в рабочем состоянии 8
8 Деятельность 10
9 Оценка функционирования 10
10 Улучшение 12
Приложение А (справочное) Руководство по применению настоящего стандарта 13
Приложение В (справочное) Управление цепочкой поставок 26
Приложение С (справочное) Оценка 29
Приложение ДА (справочное)
Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов,
указанных в библиографии настоящего стандарта,
ссылочным национальным стандартам Российской Федерации 33
Библиография 34

Введение

События имеют различную природу, значение и продолжительность и могут иметь положительные и отрицательные социальные, экономические или экологические последствия. Настоящий стандарт может быть полезен организациям и отдельным людям для улучшения устойчивости деятельности в области менеджмента событий.

Настоящий стандарт определяет требования к системе менеджмента устойчивости событий (СМУС). Он применим к организациям всех типов и размеров, занятых проектированием и проведением событий и учитывает разнообразные географические, культурные и социальные особенности. При применении стандарта необходимо понимание организацией своей связи с обществом и воздействий на него.

Стандарт требует от организации постоянно улучшать процесс менеджмента и планирования работы, одновременно предоставляя свободу творчества в осуществлении связанной с событием деятельности. Стандарт не является перечнем контрольных вопросов, структурой для создания отчетов или методом оценки работы менеджмента устойчивости событий.

Применение настоящего стандарта должно быть гибким. Организации с существующей системой менеджмента могут интегрировать требования настоящего стандарта в свою систему. Через определенное время организации могут получить выгоду от применения процесса постоянного улучшения системы менеджмента.

Сложность системы и объем используемых документации и ресурсов должны соответствовать ее назначению, размеру, видам деятельности, продукции и услугам. Это особенно важно для малых и средних организаций.

Успех системы зависит от ответственного отношения на всех уровнях, особенно со стороны высшего руководства. Кроме того, для успешности такой системы менеджмента, она должна быть гибкой и интегрированной в процесс управления событиями. Для максимальной результативности ее влияние должно распространяться на всю систему поставок и причастные стороны. На рисунке 1 приведена схема модели системы менеджмента устойчивости событий, используемой в настоящем стандарте.

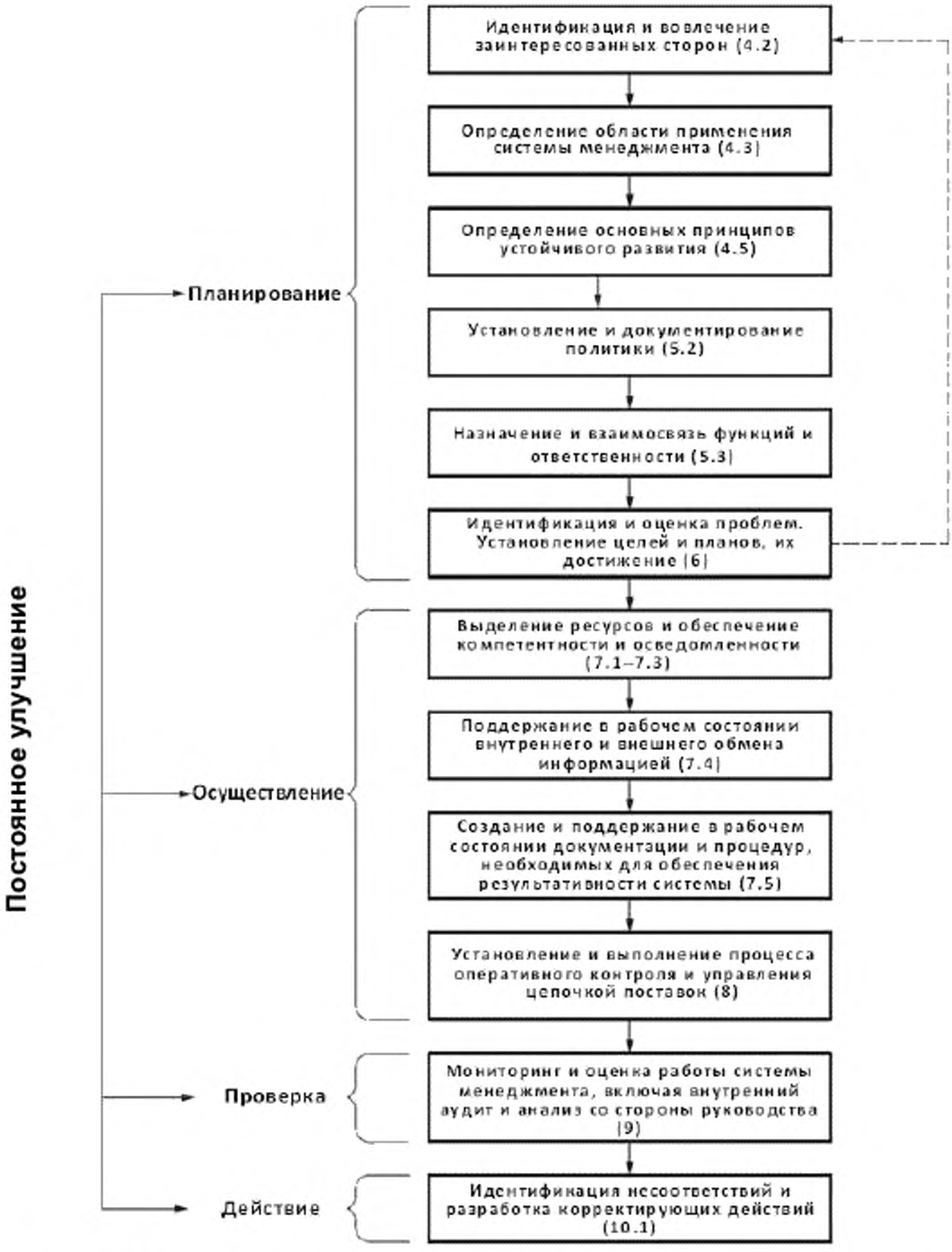

Рисунок 1 – Модель системы менеджмента устойчивости событий, используемая в настоящем стандарте

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ. Требования и практическое руководство по менеджменту устойчивости событий

Systems of management of a sustainable development. Requirements and practical guidance on management of stability of events

Дата введения — 2015—12—01

1 Область применения

В настоящем стандарте установлены требования к системе менеджмента устойчивости событий в отношении событий любого типа, а также связанной с событиями деятельности, и приведено руководство по обеспечению соответствия этим требованиям.

Настоящий стандарт применим к любой организации, которая стремится:

– установить, внедрить, поддерживать и совершенствовать систему менеджмента устойчивости событий;

– обеспечить соответствие установленной политике устойчивого развития;

– демонстрировать добровольное соответствие требованиям настоящего стандарта посредством:

– первой стороны (оформление декларации организации о соответствии требованиям настоящего стандарта),

– второй стороны (подтверждение соответствия заинтересованными сторонами, например, клиентами),

– независимой третьей стороны (например, органом по сертификации).

В настоящем стандарте рассмотрен менеджмент устойчивого развития по всему циклу управления событиями.

Дополнительные руководящие указания приведены в приложениях.

2 Нормативные ссылки[1)]

В настоящем стандарте нет ссылок на нормативные документы.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

3.1 **организация** (organization): Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и их взаимосвязей.

Примечание 1 – Понятие организации включает, но не ограничено, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, благотворительную организацию.

Примечание 2 – Для организаций, имеющих несколько операционных единиц, каждую операционную единицу можно рассматривать как организацию.

3.2 **устойчивость** (sustainability): Степень устойчивого развития (3.3) применительно к организации (3.1) или событию (3.8).

3.3 **устойчивое развитие** (sustainable development): Развитие, соответствующее потребностям нынешнего поколения без ущерба для возможностей будущих поколений удовлетворять свои потребности.

Примечание 1 – Процесс предусматривает устойчивый, сбалансированный подход к экономической деятельности, при обеспечении сохранения окружающей среды и социального прогресса.

Примечание 2 – Устойчивое развитие объединяет цели высокого качества жизни, здоровья и благополучия с социальной справедливостью и сохранением способности планеты поддерживать жизнь во всем ее многообразии. Эти социальные, экономические и экологические цели взаимозависимы и усиливают друг друга. Устойчивое развитие можно рассматривать как выражение ожиданий общества в целом.

[ISO 26000:2010, 2.23]

3.4 **риск** (risk): Следствие влияния неопределенности на достижение поставленных целей.

Примечание 1 – Под следствием влияния неопределенности необходимо понимать отклонение от ожидаемого результата или события (положительное и/или отрицательное).

Примечание 2 – Неопределенность это состояние дефицита информации о событии, его последствиях или вероятности возникновения.

Примечание 3 – Риск часто характеризуют с помощью возможных событий (Руководство ИСО 73, 3.5.1.3) и последствий (Руководство ИСО 73, 3.6.1.3) или их сочетания.

Примечание 4 – Риск часто выражают в виде сочетания последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и вероятности их возникновения (Руководство ИСО 73, 3.6.1.1).

Примечание 5 – В примечаниях 3 и 4, термин «событие» не соответствует термину «событие», определенному в 3.8.

3.5 **политика** (policy): Намерения и направления деятельности организации (3.1), официально сформулированные высшим руководством (3.25).

3.6 **цель** (objective): Результат, который должен быть достигнут.

Примечание 1 – Цель может быть стратегической, тактической или операционной.

Примечание 2 – Цели могут относиться к различным областям (таким как финансы, здоровье и безопасность, экология) и уровням (например, стратегическому, организации, проекта, продукции и процесса (3.27)).

Примечание 3 – Цель может быть выражена другими способами, например, в виде ожидаемого результата, замысла или критерия, или при помощи других аналогичных понятий (например, выполнения задачи).

Примечание 4 – В области систем менеджмента социальной безопасности, цели устойчивости событий устанавливает организация в соответствии с политикой устойчивости событий для достижения установленных результатов.

3.7 **целевой показатель** (target): Детальное требование к показателю функционирования, применимое к организации, которое является следствием поставленных целей (3.6) и должно быть установлено и выполнено для достижения этих целей.

Примечание – Целевые показатели могут относиться к деятельности, продукции и услугам организации. Также они могут иметь отношение к событию в целом или его части.

[ISO 14001:2004, 3.12]

3.8 **событие** (event): Запланированное скопление людей в установленное время и в назначенном месте для получения впечатлений и/или обращений/заявлений.

3.9 **цикл менеджмента событий** (event management cycle): Этапы и действия, относящиеся к событию (включая продукцию и услуги), от исследований, концепции, планирования до выполнения, анализа и деятельности после события.

3.10 **организатор события** (event organizer): Субъект, который организует события и/или управляет событием (3.8) или частью его аспектов.

Примечание 1 – Организатором события может быть компания, орган или организация (3.1).

Примечание 2 – Организатор события не обязательно является владельцем события (3.11).

3.11 **владелец события** (event owner): Субъект, который заказывает событие.

Примечание – В настоящем стандарте владелец события может также являться организатором события (3.10).

3.12 **конечный пользователь** (end user): Пользователь, являющийся потребителем события.

Пример – Конечный пользователь находится в конце цепочки поставок.

3.13 **посетитель** (attendee): Организация или физическое лицо, принимающие участие в событии (3.8), основной целью которого являются ознакомление с содержанием или получение услуг, предусмотренных событием.

3.14 **участник** (participant): Организация (3.1) или физическое лицо, принимающие активное участие в событии (3.8).

3.15 **доступность** (accessibility): Пригодность использования продукта, услуги, среды или оборудования для людей с самым широким диапазоном возможностей.

Примечание 1 – Это определение связано с фундаментальным принципом универсальной доступности Конвенции ООН о правах инвалидов (см. [13]), выдвигающим требование, что среды, процессы, товары, продукция и услуги, объекты, инструменты и устройства должны быть понятными, пригодными, безопасными и

комфортными для всех людей, без необходимости адаптации или специального дизайна, насколько это возможно.

Примечание 2 – Это определение также связано с ИСО 26800, в котором установлено определение доступности как свойства продукции, систем, услуг, сред или сооружений, при наличии которого они могут быть использованы людьми из совокупности с самым широким диапазоном возможностей для достижения установленных целей в определенных условиях использования.

3.16 **заинтересованная сторона, причастная сторона** (interested party, stakeholder): Лицо или организация (3.1), которые могут влиять на решения или деятельность организации, а также быть затронуты, или ощущать себя затронутыми ими.

Примечание – Это может быть человек или группа, которые заинтересованы в определенном решении или виде деятельности организации.

3.17 **инклюзивность** (inclusivity): Практика справедливого отношения и активного привлечения к работе всех заинтересованных сторон (3.16).

Примечание – Инклюзивность имеет отношение ко всем заинтересованным сторонам, независимо от расы, возраста, пола, цвета кожи, религии, сексуальной ориентации, культуры, национальности, заработка, наличия инвалидности (умственной, сенсорной или физической) или любой другой формы дискриминации.

3.18 **соблюдение этических норм** (integrity): Поведение в соответствии с общепризнанными этическими принципами.

Примечание – Поведение в соответствии с общепринятыми нормами морали, этики и поведения, согласующиеся с международными нормами поведения.

3.19 **наследие** (legacy): Результирующие последствия события (3.8).

Примечание 1 – Наследие включает в себя продолжительные физические, экономические, социальные и экологические воздействия события(й).

Примечание 2 – Наследие также включает в себя нематериальные элементы, такие как новые знания, подготовку, надлежащие практики, навыки, отношения, сотрудничество и инновации.

3.20 **ответственное руководство** (stewardship): Руководство, обеспечивающее ответственность за устойчивое развитие (3.3), лежащую на всех сторонах, чьи действия влияют на экологию, экономическую активность и социальный прогресс, выражающаяся как ценность и практика для людей, организаций, сообществ и компетентных органов.

3.21 **прозрачность** (transparency): Открытость решений и деятельности, которые влияют на общество, экономику и среду, готовность к ясному, точному, своевременному, честному и наиболее полному сообщению о них.

Примечание 1 – Прозрачность также включает в себя открытость в отношении результатов решений и деятельности.

[ISO 26000:2010, 2.24]

3.22 **поставщик** (supplier): Организация (3.1), поставляющая продукцию, услуги или оборудование.

3.23 **цепочка поставок** (supply chain): Последовательность действий или участников, которые обеспечивают организации (3.1) поставку продукции или услуг.

[ISO 26000:2010, 2.22]

3.24 **система менеджмента** (management system): Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов организации (3.1) для установления политики (3.5), целей (3.6) и способов достижения этих целей.

Примечание 1 – Система менеджмента может иметь отношение к единственной дисциплине или нескольким дисциплинам.

Примечание 2 – Элементы системы включают структуру организации, распределение функций и обязанностей, планирование, выполнение и т.д.

Примечание 3 – Область применения системы менеджмента может распространяться на всю организацию, определенные и идентифицированные функции организации, определенные и идентифицированные части организации или одну или более функций в группе организаций.

3.25 **высшее руководство** (top management): Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией (3.1) на высшем уровне.

Примечание 1 – Высшее руководство может делегировать полномочия и распределять ресурсы в пределах организации.

Примечание 2 – Если область применения системы менеджмента охватывает только часть организации, то высшим руководством являются ответственные лица, осуществляющие управление и контроль в этой части организации.

3.26 **требование** (requirement): Установленные потребность или ожидание, подразумеваемые или обязательные.

Примечание 1 – «Подразумеваемое» означает, что это требование является общепринятым или обычным для организации и заинтересованных сторон.

Примечание 2 – Установленное требование – это требование, установленное в документации.

3.27 **процесс** (process): Набор действий, направленных на достижение результата.

3.28 **процедура** (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.27).

Примечание – Процедура не всегда может быть формально документирована.

[ИСО 9000:2005, 3.4.5]

3.29 **лучшая практика** (best practice): Документированный процесс или продукция, разработанные сообществом пользователей, состоящим из поставщиков и потребителей, объединившихся с целью установления отраслевых руководящих принципов.

[ИСО 14621-1:2003, 2.1.1]

3.30 **компетентность** (competence): Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

3.31 **документация** (documented information): Информация и ее носитель, которые организация (3.1) должна контролировать и хранить.

Примечание 1 – Документация может быть предоставлена в любом формате и на любом носителе.

Примечание 2 – Документация может иметь отношение к:

- системе менеджмента, включая соответствующие процессы (3.27);
- документации, разработанной для работы организации;
- свидетельству достигнутых результатов (записи).

3.32 **показатель** (performance): Измеримая характеристика достигнутого результата.

Примечание 1 – Показатель может быть количественным или качественным.

Примечание 2 – Показатель может относиться к управлению действиями, процессами (3.27), продукцией (включая услуги), системами или организациями (3.1).

3.33 **аутсорсинг** (outsource (verb)): Выполнение соглашения, в соответствии с которым организация передает исполнение части своих функций или процессов (3.27) другой организации (3.1).

Примечание – Сторонняя организация находится вне области применения системы менеджмента, хотя выполненная сторонней организацией функция или процесс находятся в пределах области применения системы менеджмента.

3.34 **мониторинг**[1)] (monitoring): Определение состояния системы, процесса (3.27) или деятельности.

Примечание – Для определения состояния может возникнуть необходимость проверки, наблюдения или критического отслеживания.

3.35 **измерение** (measurement): Определение значения величины.

Примечание – В настоящем стандарте величина может быть как числовой, так и этической.

[1] См. также ГОСТ ISO 9000

3.36 **аудит** (audit): Систематический, независимый и документированный процесс (3.27) получения свидетельств аудита и объективного их оценвиания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Примечание 1 – Аудит может быть внутренним (первой стороны) или внешним (второй или третьей стороны), а также комбинированным (сочетающим в себе две или более дисциплины).

Примечание 2 – Определения «свидетельства аудита» и «критерия аудита» приведены в ИСО 19011.

3.37 **результативность** (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

3.38 **соответствие** (conformity): Выполнение требования.

3.39 **несоответствие** (nonconformity): Невыполнение требования.

3.40 **корректирующее действие** (corrective action): Действие по устранению причины обнаруженного несоответствия (3.39) и предотвращения его повторного возникновения.

Примечание – В настоящем стандарте действия по минимизации и устранению других нежелательных последствий не подпадают под определение «корректирующее действие».

3.41 **постоянное улучшение** (continual improvement): Постоянная деятельность по улучшению показателей работы (3.32).

3.42 **условия** (context): Среда, в которой организация (3.1) пытается достичь своих целей (3.6).

[Руководство ИСО 73:2009, 3.3.1.1 и 3.3.1.2]

Примечание – Условия могут быть внешними или внутренними. См. раздел А.3.

3.43 **предупреждающее действие** (preventive action): Действие по устранению причины потенциального несоответствия (3.39).

3.44 **воздействие** (impact): Положительное или отрицательное влияние на общество, экономику или среду, полностью или частично возникающее вследствие прошлых или настоящих решений и деятельности.

4 Условия организации

4.1 Организация и ее условия

Организация должна определить внешние и внутренние проблемы, которые имеют отношение к ее целям и влияют на способность получать намеченные результаты с использованием системы менеджмента устойчивости событий.

Примечание 1 – Термин «проблемы» в этом подразделе является синонимом термина «условия», как определено в 3.42.

Примечание 2 – Организация описана в 4.3 и 4.4.

4.2 Потребности и ожидания заинтересованных сторон

Организация должна определить:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента устойчивости событий;
- требования этих заинтересованных сторон (т.е. их потребности и ожидания, установленные, подразумеваемые или обязательные).

Организация должна установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуру идентификации и привлечения заинтересованных сторон к решению вопросов в области устойчивого развития, относящихся к ее функциям в цепочке событий. Организация должна документировать результаты сотрудничества с заинтересованными сторонами.

Идентификация заинтересованных сторон должна, если это возможно, охватывать следующее:

a) организатора события;
b) владельца события;
c) рабочую силу;
d) цепочку поставок;
e) участников;
f) посетителей и потребителей;
g) регулирующие органы;
h) сообщество.

4.3 Область применения СМУС

Для установления области применения СМУС организация должна определить ее границы и применимость.

При определении области применения, организация должна рассмотреть:

– внешние и внутренние аспекты, упомянутые в 4.1;

– требования, упомянутые в 4.2.

Должна быть доступна документированная информация по области применения СМУС.

4.4 Система менеджмента устойчивости событий

Организация должна установить, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и постоянно улучшать СМУС, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

4.5 Принципы, цели и ценности устойчивого развития

Организация должна определить главные принципы своего устойчивого развития в форме установления целей и ценностей. Главные принципы устойчивого развития организации, относящиеся к менеджменту событий, должны, по крайней мере, включать в себя соображения относительно ответственного руководства, инклюзивности, соблюдения этических норм и прозрачности. Организация должна определить и документировать свою главную цель и ценности с учетом своих видов деятельности, продукции и услуг, связанных с событиями.

Принципы, цель и ценности организации должны обеспечивать основу для установления ее политики, целей и целевых показателей в соответствии с областью применения СМУС.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

Высшее руководство должно продемонстрировать лидерство и приверженность СМУС посредством:

– установления политики и целей для СМУС и обеспечения их совместимости со стратегическим направлением организации;

– обеспечения интеграции требований СМУС в бизнес-процессы организации;

– обеспечения ресурсов, необходимых для СМУС;

– объяснения важности результативности СМУС и соответствия ее требованиям к СМУС;

– обеспечения достижения СМУС ожидаемых результатов;

– направления и поддержки людей, способствующих результативности СМУС;

– содействия постоянному улучшению;

– поддержки демонстрации лидерства и приверженности руководителями других уровней в областях их ответственности.

Примечание – Термин «бизнес» в настоящем стандарте следует широко интерпретировать, так как он обозначает виды деятельности, которые являются ключевыми для существования организации.

5.2 Политика

5.2.1 Высшее руководство должно установить политику устойчивого развития, которая:

a) соответствует целям организации;

b) обеспечивает установление целей устойчивого развития;

c) включает обязательства по выполнению применимых требований;

d) включает обязательства по постоянному улучшению СМУС.

Политика устойчивого развития должна быть:

– документирована и доступна;

– доведена до сведения сотрудников организации;

– при необходимости, доступна для заинтересованных сторон;

– включать в себя обязательства в отношении лидерства в области менеджмента устойчивости событий;

– согласована с установленными целями и ценностями;

– включать в себя обязательства организации по выполнению главных принципов устойчивого развития в соответствии с установленной областью применения.

5.2.2 Организация должна сохранять документированную политику.

Политика устойчивого развития должна быть основной всех связанных с событием действий, продукции и услуг. Политика устойчивого развития должна учитывать требования, относящиеся к:

a) организациям цепочки поставок (поставщики продукции, оборудования и услуг);

b) циклу менеджмента событий от концепции и планирования до выполнения, анализа и деятельности после событий;

c) результатам сотрудничества с заинтересованными сторонами (см. 4.2);

d) потребностям пользователей;

e) вопросам наследия.

5.3 Функции, ответственность и полномочия

Высшее руководство должно обеспечить распределение ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций, а также осведомленность о них в пределах организации.

Высшее руководство должно установить распределение ответственности и полномочий для:

a) обеспечения соответствия СМУС требованиям настоящего стандарта,

b) разработки отчетов о функционировании СМУС для высшего руководства.

6 Планирование

6.1 Рассмотрение риска и благоприятных возможностей

6.1.1 Общие сведения

При планировании СМУС организация должна рассмотреть вопросы, упомянутые в 4.1 и требования, упомянутые в 4.2, и определить риски и благоприятные возможности для:

- обеспечения достижения СМУС ожидаемых результатов;
- предотвращения или снижения нежелательных последствий;
- обеспечения постоянного улучшения.

Организация должна планировать

a) действия по исследованию этих рисков и благоприятных возможностей,

b) способы, позволяющие

- объединить и внедрить действия в процессы СМУС (см. 8.1);
- оценить результативность этих действий (см. 9.2).

При планировании организация должна обеспечить соблюдение и совершенствование главных принципов устойчивого развития, относящихся к менеджменту событий.

6.1.2 Идентификация и анализ проблем

Организация должна установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуру по идентификации проблем устойчивого развития и анализ их значимости для деятельности, продукции и услуг в области применения СМУС.

Идентификация проблем должна охватывать:

a) экологические вопросы – использование ресурсов, выбор материалов, экономия ресурсов, снижение загрязнений, сохранение природы и биологического разнообразия сокращение выбросов в землю, воду и воздух;

b) социальные вопросы – выполнения трудовых стандартов, охрана здоровья и безопасность персонала, обеспечение гражданских свобод и социальной справедливости, соблюдение интересов местного сообщества, правовые и культурные аспекты деятельности, подверженность опасности, обеспечение равноправия, зашита чувств верующих, работа с наследием события;

c) экономические вопросы – рентабельность инвестиций, влияние местной экономики, емкости рынка, акционерной стоимости, инновации, прямое и косвенное экономическое воздействие, экономические показатели и риск, добросовестность торговли и участие в прибылях.

В дополнение к тем аспектам устойчивого развития, которыми организация может управлять непосредственно, она должна также рассмотреть аспекты, на которые она может оказывать влияние.

Критерии, используемые для оценки значимости проблем, должны быть документированы и включать анализ обратной связи с заинтересованными сторонами и идентификацию новых появляющихся проблем. Выходы процедуры должны быть документированы, актуализированы и доведены до сведения соответствующих заинтересованных сторон.

Примечание – Многие вопросы относятся сразу ко всем категориям (экономической, социальной и экологической). Они могут включать в себя продукты питания и напитки, транспорт, выбор места проведения события, выбор поставщика, подверженность опасности, защиту животных, коррупцию, ответственность за продукцию и т.д.

6.1.3 Законодательные и другие требования

Организация должна установить, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и периодически пересматривать процедуру идентификации, получения доступа и оценки применимых законодательных и других требований, которые на нее распространяются.

В странах, где законом не установлены минимальные экологические, социальные или

экономические требования безопасности, организация должна стремиться применять передовой международный опыт, не противоречащий национальным законам.

Организация должна гарантировать, что применимые юридические и другие требования учтены и выполнены при установлении, внедрении и поддержании в рабочем состоянии ее СМУС.

6.2 Цели в области устойчивости события и их достижение

Организация должна установить цели в области устойчивости события для соответствующих функций и уровней организации. Организация должна обеспечить установление поддерживающих целевых показателей.

Цели в области устойчивости события должны:

a) быть совместимы с политикой устойчивого развития;
b) быть измеримы (если это возможно);
c) учитывать применимые требования;
d) быть подвергнуты мониторингу;
e) быть доведены до сведения всех заинтересованных сторон;
f) быть обновляемы по мере необходимости;
g) быть основаны на:
1) установленных целях и ценностях;
2) законодательных и других требованиях;
3) технологических вариантах;
4) финансовых, операционных и деловых требованиях;
5) вопросах наследия;
6) рассмотрении альтернативных вариантов улучшения устойчивости событий и выборе наилучшего решения;
7) наибольшем возможном улучшении с учетом временных ограничений, области применения СМУС и благоприятных возможностей организации;
8) обратной связи с заинтересованными сторонами;
9) важных аспектах системы поставок.

Организация должна сохранять документацию о целях устойчивости событий.

Планируя, как достигнуть целей устойчивости события, организация должна определить:

– необходимые действия;
– необходимые ресурсы;
– ответственных;
– сроки выполнения;
– способ оценки результатов.

7 Поддержание в рабочем состоянии

7.1 Ресурсы

Организация должна определить и обеспечить ресурсы, необходимые для создания, установления, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМУС.

Ресурсы должны включать в себя кадры, их компетентность, обучение, инфраструктуру, технологии и финансы.

7.2 Компетентность

Организация должна:

– определить необходимую компетентность сотрудников, выполняющих работу под управлением организации, которая влияет на выполнение требований к СМУС;

– обеспечить компетентность сотрудников посредством обучения, проведения учений и обмена опытом;

– предпринимать действия по обеспечению необходимого уровня компетентности и оценивать их результативность;

– сохранять соответствующую документацию в качестве свидетельства компетентности.

– периодически анализировать и обновлять программы подготовки и обеспечения достаточной компетентности.

Примечание – Применимые меры могут включать, например: обучение, наставничество или перемещение сотрудников; наем или заключение контракта с компетентными специалистами.

7.3 Осведомленность

Персонал, осуществляющий работу под руководством организации, должен знать:

– политику в области устойчивого развития;

– свой вклад в результативность СМУС, включая выгоды от ее улучшения;

– последствия, которые могут возникнуть в случае несоответствия СМУС установленным требованиям.

7.4 Обмен информацией

Организация должна определить потребности во внутреннем и внешнем обмене информацией, относящемся к СМУС, включая:

– темы обмена информацией;

– сроки и периодичность обмена информацией;

– участники обмена информацией;

– способы обмена информацией.

Организация должна установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуру внешнего обмена информацией с поставщиками и другими заинтересованными сторонами.

Организация вместе с заинтересованными сторонами должна идентифицировать наиболее результативные средства обмена информацией и учитывать интересы различных групп.

Обмен информацией, если применимо, должен включать в себя следующее:

a) главные принципы устойчивого развития организации;

b) цель события;

c) систему управления улучшенной устойчивостью события;

d) проблемы, цели и целевые показатели;

e) руководство, передовой опыт для достижения целей и целевых показателей;

f) значимость участия заинтересованных сторон;

g) улучшение функционирования;

h) обратная связь с заинтересованными/причастными сторонами.

7.5 Документация

7.5.1 Общие положения

Документация СМУС организации должна включать в себя:

– документацию в соответствии с требованиями настоящего стандарта;

– документацию, установленную организацией в качестве необходимой для обеспечения результативности СМУС;

– документы, необходимые для результативного планирования, функционирования и контроля процессов, относящихся к важным вопросам устойчивого развития.

Организация должна предоставить поставщикам возможность участия в разработке документации, если это необходимо.

Примечание – Структура и объем документации СМУС может отличаться в разных организациях в зависимости от:

– размера организации, видов ее деятельности, особенностей процессов, продукции и услуг;

– сложности процессов и их взаимодействий;

– компетентности персонала.

7.5.2 Разработка и пересмотр

При разработке и пересмотре документации организация должна применять установленные:

– идентификацию и оформление (например, соблюдать требования к наименованию, указанию даты утверждения, авторам и ссылкам);

– формат (например, язык, версию программного обеспечения, графику) и носитель (например, бумага, электронный формат);

– проверку и подтверждение пригодности и достаточности.

7.5.3 Управление документацией

Управление документацией СМУС в соответствии с настоящим стандартом, должно обеспечить:

– доступность и пригодность для использования при необходимости;

– защищенность (например, от потери конфиденциальности, неправильного использования или потери целостности).

Для управления документацией организация должна определить:

a) распределение, доступ, поиск и использование документации;

b) обеспечение сохранности, включая четкость текста;

c) управление изменениями (например, контроль версий программного обеспечения);

d) хранение и распоряжение;

e) предотвращение непреднамеренного использования устаревшей информации.

Документация внешних источников, определенная организацией как необходимая для планирования и работы СМУС, должна быть идентифицирована и управляема.

Примечание – Доступ подразумевает принятие решений о разрешении на просмотр документации или разрешение на просмотр и изменение документации и т.д.

8 Деятельность

8.1 Планирование и контроль

Организация должна планировать, внедрять и контролировать процессы, необходимые для выполнения требований и действий, установленных в 6.1, посредством:

– установления критериев для процессов;

– осуществление контроля процессов в соответствии с критериями;

– сохранения документации в объеме, необходимом для уверенности в том, что процессы выполнены в соответствии с планом.

Организация должна контролировать запланированные изменения и анализировать последствия непреднамеренных изменений, принимая меры по смягчению неблагоприятных воздействий.

Организация должна обеспечить проведение контроля процессов области аутсорсинга.

Организация должна поддерживать процедуры, относящиеся к видам деятельности, критическим для успешной работы СМУС, если отсутствие таких процедур может привести к отступлению от главных принципов устойчивого развития, ценностей, политики, целей и ухудшению целевых показателей. Такие процедуры должны охватывать чрезвычайные ситуации и поставщиков.

8.2 Работа с изменениями деятельности, продукции и услуг

При изменении или добавлении новых видов деятельности, продукции или услуг, или изменении условий работы, задачи, цели, целевые показатели и планы должны быть пересмотрены, и при необходимости дополнены для обеспечения соответствия организации целям, ценностям и политике устойчивого развития.

8.3 Управление цепочкой поставок

Организация должна установить обоснованность каждой цели, целевого показателя и плана для каждого поставщика, а также включить значимую информацию в конкурсную или другую документацию, чтобы дать возможность поставщикам продемонстрировать свою способность поддерживать достижение цели.

При запросе конкурсной или другой документации от поставщиков, организации следует оценить способности поставщика способствовать достижению целей, целевых показателей, экономической эффективности и качества.

Если организация не проводит конкурсы, то при выборе поставщиков она должна рассмотреть вопросы устойчивого развития.

9 Оценка функционирования

9.1 Выполнение главных принципов устойчивого развития

Организация должна установить подход для оценки текущих и целевых параметров по отношению к установленным целям и ценностям и главным принципам устойчивого развития, относящимся к менеджменту событий.

9.2 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Организация должна определить:

- контролируемые с помощью мониторинга и измерений параметры и объекты;
- методы мониторинга, измерений, анализа и оценки для обеспечения достоверных результатов;
- сроки и периодичность мониторинга и измерений;
- сроки проведения анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

Организация должна сохранять соответствующую документацию в качестве доказательства результатов мониторинга и измерений.

Организация должна оценивать функционирование менеджмента устойчивости событий и его результативность.

Дополнительно, организация должна:

a) предпринимать действия (при необходимости), направленные на устранение неблагоприятных тенденций или результатов до возникновения несоответствия;

b) документировать данные проверки функционирования средств контроля и управления для проверки соответствия целям и целевым показателям, и оценки соответствия.

c) идентифицировать опыт, полученный после каждого события и учитывать его при планировании и выполнении будущих событий, связанной с событиями деятельности по улучшению

работы СМУС. Эта информация должна быть доступна для заинтересованных сторон.

Оборудование, используемое организацией для сбора данных о работе СМУС, должно быть калибровано и поддерживаться в рабочем состоянии. Документы, относящиеся к процессу, должны сохраняться в соответствии с процедурами организации.

9.3 Внутренний аудит

Организация должна проводить внутренний аудит через запланированные интервалы времени для предоставления информации о:

a) соответствии СМУС
- собственным требованиям организации,
- требованиям настоящего стандарта;

b) результативности осуществления и поддержания в рабочем состоянии СМУС;

c) результативности выполнения политики устойчивого развития, целей и целевых показателей.

Организация должна:

- планировать, устанавливать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии программы аудита, включающие сведения о периодичности проведения, методах, распределении ответственности, требованиях и отчетах. Программа аудита должна учитывать значимость проверяемых процессов и результаты предыдущих аудитов;
- для каждого аудита определить критерии и область применения;
- назначить аудиторов и обеспечить объективность и беспристрастность аудита;
- обеспечить информированность руководства о результатах аудита;
- сохранять записи как свидетельство выполнения программы аудита и результаты аудита.

9.4 Анализ менеджмента со стороны руководства

Высшее руководство должно проводить анализ СМУС организации через запланированные интервалы времени для обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Анализ со стороны руководства должен включать рассмотрение:

a) состояние действий по результатам предыдущих анализов;

b) изменения внешних и внутренних факторов, влияющих на СМУС;

c) информации о функционировании СМУС, в том числе о
- несоответствиях и корректирующих действиях,
- результатах оценки мониторинга и измерений,
- результатах аудита;

d) возможностей постоянного улучшения;

e) результатов оценки соответствия;

f) обмена информацией с заинтересованными сторонами и изменений в ожиданиях заинтересованных сторон;

g) степени достижения целей и целевых показателей;

h) состояния корректирующих и предупреждающих действий;

i) изменяющихся обстоятельств, включая изменения юридических и других требований, относящихся к политике устойчивого развития организации;

j) прогресс в выполнении главных принципов устойчивого развития.

Результаты анализа менеджмента со стороны руководства должны включать в себя решения, связанные с возможностями постоянного улучшения и необходимостью изменений в СМУС.

Организация должна сохранять документацию в качестве свидетельств результатов анализа менеджмента со стороны руководства.

Анализ должен выполняться периодически с интервалами, которые максимизируют возможности получения опыта и обучения на основе прошедших событий. Однако, эти интервалы должны быть адекватны масштабу и частоте выполнения событий.

Анализ менеджмента со стороны руководства должен оценивать необходимость изменений в СМУС, включая цели и ценности, политику устойчивого развития и целевые показатели.

Для того чтобы СМУС соответствовала настоящему стандарту, организация, с помощью анализа менеджмента со стороны руководства, должна убедиться, что она продолжает соответствовать главным принципам устойчивого развития по отношению к менеджменту событий.

10 Улучшение

10.1 Несоответствия и корректирующие действия

При возникновении несоответствий, организация должна:

a) идентифицировать несоответствия;

b) реагировать на несоответствия и, в зависимости от ситуации:

- применять контроль и исправление несоответствий;
- устранять последствия несоответствий.

c) оценивать необходимость действий по устранению причин несоответствия, для того, чтобы оно не повторялось и не происходило в другом месте, посредством:

- анализа несоответствий;
- определения причин возникновения несоответствий;
- определения наличия и возможности возникновения похожих несоответствий;

d) выполнять необходимые действия;

e) анализировать результативность принятых корректирующих действий;

f) при необходимости, вносить изменения в СМУС;

g) разработать предупреждающие действия;

h) убедиться, при необходимости, что поставщики участвуют в оценке соответствия и рассмотрении несоответствий.

Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий.

Организация должна сохранять документацию о

– характере несоответствий и всех предпринятых действиях;

– результатах корректирующих действий.

Организация должна установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуры установления ответственности и полномочий для анализа и устранения несоответствий, выполнения действий по снижению их последствий, и инициирования и выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

10.2 Постоянное улучшение

Организация должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМУС.

Приложение А
(справочное)

Руководство по применению настоящего стандарта

А.1 Общие положения

Настоящее приложение носит справочный характер и может потребоваться не всем пользователям настоящего стандарта.

В каждом разделе данного приложения приведена ссылка на соответствующий раздел/подраздел в основной части настоящего стандарта.

А.2 Область применения (см. раздел 1)

Относительно события не может быть сделано заявление, что оно соответствует требованиям настоящего стандарта. Только система менеджмента, т.е. способ планирования и реализации события может соответствовать требованиям настоящего стандарта.

Организатор события или агентство могут принять решение, что только на часть (не на все) реализуемые события, будут распространяться требования настоящего стандарта. В этом случае организация не может заявить о соответствии системы менеджмента всех событий требованиям настоящего стандарта, а только о соответствии системы менеджмента части событий.

Поставщики определят, какая часть их продукции и услуг связаны с событием и включены в систему менеджмента. Только по отношению этим частям можно утверждать о соответствии требованиям настоящего стандарта.

А.3 Понимание особенностей организации и ее условий (см. 4.1)

Для понимания особенностей организации и ее условий необходимо проанализировать основную деятельность организации и ее экологические, социальные и экономические проблемы (дальнейшие рекомендации приведены в приложении С) и воздействие этих проблем. Примером внешних проблем может быть воздействие деятельности организации на окружающую среду, в то время как примером внутренней проблемы может быть подготовка кадров.

Следующие определения, взяты из Руководства ИСО 73:2009:

- **внешние условия**: внешняя среда, в которой организация стремится достичь своих целей.

Примечание – Внешние условия могут включать в себя:

- культурную, социальную, политическую, юридическую, регулирующую, финансовую, технологическую, экономическую, природную и конкурентную среды на международном, национальном, региональном или местном уровнях;
- ключевые силы и тенденции, оказывающие влияние на цели организации;
- отношения с внешними причастными сторонами, их восприятие и ценности.

- **внутренние условия**: внутренняя среда, в которой организация стремится достигнуть своих целей.

Примечание – Внутренние условия могут включать в себя:

- управление, организационную структуру, распределение функций ответственности;
- политику, цели, и стратегии их достижения;
- возможности с учетом ресурсов и знаний (например, капитал, время, люди, процессы, системы и технологии);
- информационные системы, потоки информации и процессы принятия решений (как формальные, так и неформальные);
- отношения с внутренними причастными сторонами, их восприятие и ценности;
- культуру организации;
- стандарты, руководства и модели, принятые организацией;
- форму и объем договорных отношений.

А.4 Идентификация и привлечение к работе заинтересованных сторон (см. 4.2)

Идентификацию и привлечение к работе заинтересованных сторон также называют «вовлечением причастных сторон».

Чтобы идентифицировать группу заинтересованных сторон, важно рассмотреть, кого затрагивает или вовлекает связанная с событием деятельность. Это могут быть посетители, участники, исполнители и артисты, местные жители, полиция, местные власти, поставщики и субподрядчики события.

После составления перечня заинтересованных сторон необходимо их известить о применении организацией настоящего стандарта и предоставить копию политики устойчивого развития с

предоставлением обратной связи о том, как улучшить устойчивость события и/или каким образом на них будут влиять установленные цели. Обмен информацией с заинтересованными сторонами должен представлять собой непрерывный, а не разовый процесс.

Привлечение к работе заинтересованных сторон выполняют для улучшения понимания экономических, социальных и экологических воздействий деятельности, связанной с событием. Оно также включает в себя деятельность, связанную с полным жизненным циклом события и косвенные воздействия.

В силу уникального характера событий (частоты событий, типологии, и т.д.), привлечение к работе заинтересованных сторон должно соответствовать необходимому уровню сотрудничества. Перечень причастных сторон необходимо составлять для каждого события.

Ниже приведены примеры групп заинтересованных сторон, с которыми обычно проводят консультации:

Примечание – Некоторые заинтересованные стороны могут попасть в несколько различных категорий, например, пожарные и полиция могут быть помещены в цепочку поставок и/или в регулирующий орган.

a) организаторы события, например, менеджеры события, партнеры;

b) владельцы события, например, специальные уполномоченные, спонсоры, учредители и инвесторы;

c) рабочая сила, например, сотрудники, профсоюзы, персонал и волонтеры;

d) цепочка поставок, например, поставщики места проведения события, продукции и услуг (включая спонсоров); эта категория также может включать аварийные и пожарные службы, службу скорой помощи и т.д.;

e) участники, например, ведущие, исполнители, спортсмены, конкуренты и т.д.; эта категория может включать конечных пользователей (потребности конечных пользователей могут быть различны, особенно внимательно надо отнестись к пожилым людям и людям с ограниченными возможностями);

f) посетители, например, потребители, зрители, болельщики, наблюдатели, делегаты (включая конечных пользователей);

g) регулирующие органы, например, органы местного самоуправления и лицензирующие органы, полиция; эта категория может включать в себя правительство и официальных консультантов;

h) сообщество, например, местное сообщество и соседи, в том числе гражданское общество, коренные жители и меньшинства, неправительственные организации (НПО), СМИ, протестующие; эта категория может включать в себя организации сектора (отраслевые организации и ассоциации) и сети; потребительские группы и/или группы защитников окружающей среды, а также организации, представляющие людей с ограниченными возможностями; при рассмотрении проблем различных заинтересованных сторон должны быть учтены потребности людей с ограниченными возможностями.

Заинтересованные стороны могут также включать спонсоров, владельцев и учредителей.

Некоторые заинтересованные стороны могут не принадлежать к организованной группе. Многие заинтересованные стороны не могут быть организованы вообще и по этой причине могут быть не выявлены и забыты. Это может быть особенно важно в случае уязвимых групп и детей/подростков.

Возможные результаты привлечения к работе заинтересованных сторон могут быть получены с применением:

- встреч и собраний;
- опросов и анкетирования;
- социальных СМИ;
- заказов на поставку;
- контрактов;
- обратной связи с потребителем;
- «белой книги»;
- меморандума;
- пресс-релиза, статьи;
- информационных бюллетеней;
- секции вопросов и ответов;
- обучения;
- посредничества;
- арбитража;
- социального диалога.

Более детальные рекомендации приведены в таблице А.1.

Таблица А.1 – Перечень заинтересованных сторон

Причастная сторона	Функция
Высшее руководство	Человек или субъект права, который несет заключительную ответственность за принятие решений
Организатор события	Человек или субъект права, который создает и/или управляет всеми или частью аспектов события
Владелец события	Человек или субъект права, который заказывает событие
Менеджер события	Человек или субъект права, который создает и/или управляет всеми аспектами события. Менеджер события не обязательно является владельцем события
Партнер и Спонсор	Организация или человек, который финансирует событие или предоставляет продукцию и услуги вместо финансирования
Учредитель и Инвестор	Организация или человек, который финансирует событие из-за приверженности в нем
Трудовые ресурсы	Группа людей, работающая на организацию или событие
Работник	Человек, которому заплатили, чтобы он выполнил работу, необходимую для реализации события (внештатный сотрудник)
Штатный сотрудник	Человек, который работает для поставки каждого события
Волонтер	Человек, который выполняет работу по собственному желанию без оплаты
Цепочка поставок	Последовательность деятельности или сторон, которые поставляют продукцию или услуги в организацию
Поставщик	Субъект права, который поставляет продукцию, услуги или оборудование для реализации события
Место проведения события	Место, где происходит событие
Аварийные службы	Службы, реагирующие на звонки о происшествиях во время события, то есть пожарные, скорая помощь и т.д.
Участник	Организация или человек, которые принимают активное участие в проведении события
Посетитель	Организация или человек, который принимает участие в событии с основной целью – получение содержания или услуги
Регулирующий орган	Организации, у которых есть полномочия регулировать область бизнеса и/или промышленности
Правительство	Правительство страны
Местный орган самоуправления (например, области, районы, города)	Орган государственной власти, ответственный за выполнение функций правительства в ограниченном районе
Сообщество	Группа организаций и/или людей, которые объединены единой религией, работой и т.д.
Местное сообщество	Проживающие рядом с местом проведения события
Организация, регулирующая сектор экономики (торговые/отраслевые органы)	Торговые/отраслевые органы, с которыми взаимодействует организация
Соответствующая неправительственная организация (например, группы защитников окружающей среды)	Неправительственная организация, некоммерческая организация, которая имеет отношение к цели события/организации
СМИ	Организация или человек, который предоставляет новости и информацию общественности

А.5 Определение области применения системы менеджмента (см. 4.3)

Для определения области применения системы менеджмента, необходимо решить, для какой части событий, серии событий и/или организации будет применен настоящий стандарт. Организатор события, который организует много различных событий, может принять решение о применении настоящего стандарта для единственного события, группы событий или просто использовать систему менеджмента для всех событий. Организация, которая работает поставщиком для организации

события, может решить применить настоящий стандарт в той части деятельности, которая поддерживает эту отрасль. Заявление о соответствии частей деятельности настоящему стандарту можно делать в отношении только тех частей, которые разрабатывали в соответствии с настоящим стандартом.

А.6 Принципы устойчивого развития, цели и ценности (см. 4.5),

Организация должна сформулировать свою главную цель в области менеджмента событий. Например, является ли она организатором событий, проводящим множество различных событий каждый год, или поставщиком, предоставляющим инвентарь для организации событий? Организация также должна сформулировать свои корпоративные ценности в отношении устойчивого развития и описать суть своей работы в пределах организации событий. Для этого может быть приведена ссылка на руководство в таблице А.2, основываясь на принципах устойчивого развития по ИСО 26000. Например, организация может заявить, что одной из ее ценностей является «инклюзивность» (когда все услуги или события организации открыты для всех людей, без применения всех форм дискриминации).

Главные принципы устойчивого развития организации должны включать, как минимум, ответственное руководство, инклюзивность, соблюдение этических норм и прозрачность. Дальнейшее руководство по социальной ответственности приведено в ИСО 26000.

Чтобы избежать дискриминации, организация должна применять основной принцип универсальной доступности, установленный в Конвенции ООН о Правах инвалидов, Статья 3, Общие принципы.

Формирование цели и ценностей должно составлять основу деятельности организации в области устойчивого развития. Это должно помочь совместить основную цель организации с деятельностью по устойчивому развитию (в результате чего возрастает прозрачность управления).

Лидерство должно продвигать ценности, которые отражают деловые качества и способ выполнения работы, которые организация имеет или благодаря которым хочет стать известной.

Не должно быть никакого противоречия между принципами, целью и ценностями.

Таблица А.2 – Главные принципы устойчивого развития при проведении событий

Принципы	Вопросы
Инклюзивность	Как идентифицировать тех, кто может оказать влияние на решения и действия или ощутить на себе их влияние (заинтересованные стороны)? Как заинтересованные стороны сообщают о своей точке зрения, и могут ли они делать это регулярно? Как помочь заинтересованным сторонам понять причины решений организации и значения ее действий? Как убедиться, что никакие группы или люди не поставлены в невыгодное положение или не информированы? Существуют ли интересы за пределами непосредственных заинтересованных сторон, которые нужно рассмотреть? Как учесть права и интересы заинтересованных сторон?
Соблюдение этических норм	Как работать с другими сторонами? Как поощрять и развивать разнообразие? Как обеспечить отсутствие взяточничества, злоупотребления, притеснения, коррупции и соучастия в этом? Как продемонстрировать, что решения и действия непредвзяты, и что они соответствуют важным правам, юридическим обязательствам и нормативным документам? Как продемонстрировать внимание к осуществляемым действиям, которые соответствуют всем главным принципам? Как учесть этические нормы при принятии решений? Как обеспечить предотвращение насилия, связанного с употреблением алкоголя и наркотиков?
Ответственное руководство	Приведут ли организационные решения к существенным экологическим (включая биологическое разнообразие) или социальным изменениям или потерям? Если ответ положителен, были ли рассмотрены альтернативные решения? Будет ли использование ресурсов и его последовательное воздействие рассмотрено и подвергнуто мониторингу при выполнении деятельности? Каким образом развивают, передают, применяют и распознают навыки менеджмента устойчивого развития? Как объяснить решения и действия в ситуациях, когда законом не установлены минимальные экологические, социальные или экономические требования безопасности?
Прозрачность	Как обеспечить доступность важной и достоверной информации наиболее экономичным и удобным способом? Каким образом своевременно рассматривают и отвечают на обоснованные отзывы или запросы дополнительной информации? Каким образом документируют, передают и управляют информацией о важных интересах, воздействиях или выгодоприобретателях? Каким образом идентифицируют людей, принимающих решения, а также документируют и сообщают причины принятых решений? Как обеспечить точную передачу информации заинтересованным сторонам?

А.7 Лидерство (см. раздел 5)

Лидерство может быть продемонстрировано, например, с помощью мотивирования и наделения полномочиями людей для повышения результативности СМУС, решений, принимаемых в отношении проблем обмена информацией с временными работниками и партнерами.

А.8 Политика (см. 5.2)

Нижеприведенный перечень устанавливает элементы, которые должна включать политика устойчивого развития, в том числе

– проблемы устойчивого развития, имеющие отношение к области применения;

– обязательство решать проблемы устойчивого развития события;

– установление цели и ценностей;

– обязательство соблюдения всех норм закона, которые относятся к событию и/или организации, например, требования к обеспечению здоровья и безопасности, норм шума, норм выбросов, обязательства по предотвращению дискриминации;

– обязательство по постоянному улучшению и ежегодному улучшению функционирования организации или проведения каждого события.

Политика устойчивого развития должна быть подписана высшим руководством.

Организации могут иметь существующую документацию, разработанную для других стандартов, которые они могут использовать в качестве стартовой точки для своей политики устойчивого развития. Примеры и руководство по разработке элементов политики устойчивого развития приведены в ИСО 14001 и ИСО 26000.

Юридические и другие требования не должны быть ограничены требованиями, непосредственно применимыми к менеджменту событий. Например, организаторы/ владельцы событий, собирают, передают и/или обрабатывают персональные данные и должны иметь обязательство по защите безопасности такой информации и конфиденциальности участников, временных работников и/или партнеров/поставщиков.

Организации, выполняющие работу в соответствии с настоящим стандартом, должны потребовать от своих поставщиков содействовия улучшению СМУС. Политика устойчивого развития должна быть полезной в идентификации желательных требований (к продукции, средствам, поставщикам услуг, конкурсным условиям и условиям контракта).

Приверженность лидерству в пределах области управления устойчивостью событий должна соответствовать размеру и влиянию организации. Лидерство может включать в себя применение новых практик обеспечения устойчивости или поощрение устойчивого развития посредством соответствующего обмена информацией.

Вопросы наследия могут включать в себя средства, инфраструктуру, рабочую силу, знания, универсальную доступность, концепцию, дух события, использование земли после проведения события, изменения в сознании жителей и т.д.

А.9 Рассмотрение риска и благоприятных возможностей (см. 6.1)

Для рассмотрения риска и благоприятных возможностей необходимо рассмотреть внешние и внутренние вопросы, относящиеся к организации и ее заинтересованным сторонам, и идентифицировать возможные положительные или отрицательные последствия, которые могут возникнуть до, во время или после запланированной деятельности. Примеры включают в себя безопасность посетителей, загрязнение воды или воздействия на местную экономику (дальнейшее руководство приведено в приложении С).

А.10 Идентификация и оценка проблем (см. 6.1.2)

Для идентификации и оценки проблем должна быть выбрана методология по оценке значимости прямых и косвенных проблем.

Руководство, приведенное в ИСО 26000, может помочь определить проблемы, требующие рассмотрения и методы их оценки, например, может быть проведено собрание руководителей отделов для коллективного обсуждения главных воздействий события или части события.

Необходимо решить, насколько серьезны воздействия, и определить проблемы, которые должны быть рассмотрены. Выделенные проблемы и цели необходимо обсудить с заинтересованными сторонами. После определения проблем могут быть установлены цели и задачи для улучшения.

Например, может быть определено, что наибольшей проблемой является загрязнение воздуха выбросами углекислого газа, одноокиси, окисей азота и диоксида серы транспортными средствами посетителей события.

На этом этапе организация должна определить, что является положительными и отрицательными аспектами устойчивого развития.

Примечание – Дальнейшее руководство по идентификации проблем приведено в приложении С.

Так как у организации может быть много проблем устойчивого развития, она должна установить критерии и метод определения существенных проблем. Не существует единственного метода определения существенных проблем в области устойчивого развития. Однако, используемый метод должен обеспечивать непротиворечивые результаты, а также устанавливать и применять критерии оценки.

Организация должна выявить проблемы, которые она контролирует и проблемы, на которые она оказывает влияние. Оценка должна также идентифицировать проблемы, которые приведут к существенным последствиям, которыми организация не сможет управлять или влиять на них.

При идентификации и оценке существенных проблем в области устойчивого развития организация должна рассмотреть потребности сохранения информации в хронологических целях, а также ее использования при проектировании и внедрении СМУС.

А.11 Юридические и другие требования (см. 6.1.3)

Эти требования могут включать текущие и появляющиеся:

а) требования национального законодательства;

b) требования регионального законодательства (области/округа/района);

c) требования местного правительства.

Другими требованиями, имеющими отношение к организации, являются:

- соглашения с органами государственной власти;
- соглашения с потребителями;
- нерегулирующие руководства;
- добровольные принципы или своды правил;
- добровольная экологическая маркировка или обязательства ответственного руководства в отношении продукции;
- требования торговых ассоциаций;
- соглашения с общественными группами или неправительственными организациями;
- общественные обязательства организации или ее головной организации;
- корпоративные требования/требования компании;
- международные конвенции, соглашения и договора, например, международные соглашения, продвигаемые организациями, такими как Организация Объединенных Наций или Международная организация труда.

Определение взаимосвязи юридических и других требований с проблемами устойчивого развития организации, обычно выполняют при идентификации этих требований, поэтому для этого не обязательно вводить отдельную или дополнительную процедуру.

В случае, когда законом не установлены минимальные экологические, социальные или экономические требования безопасности, организация должна стремиться применять международный передовой опыт, не противоречащий национальному законодательству (см. ИСО 26000).

А.12 Цели устойчивости событий и их достижение (см. 6.2)

Необходимо рассмотреть соотношение целей и проблем устойчивого развития.

Для установления целей и целевых показателей необходимы консультации с заинтересованными сторонами.

Например, как отмечено в разделе А.10, самой большой проблемой может быть загрязнение воздуха транспортными средствами посетителей события. Цель может состоять в сокращении выбросов от средств доставки на 25 %, и выбросов, связанных с перемещением посетителей к месту события на 25 %. Чтобы это сделать, необходимо определить расстояние перемещения транспорта и рассмотреть использование грузовой компании, которая сможет использовать меньшее количество транспортных средств для доставки, предоставление общественного транспорта для посетителей, снижение цены билетов для групповых посещений и использование схем автомобильной кооперации.

С практической точки зрения усилия, необходимые для обработки проблем устойчивого развития, должны быть пропорциональны характеру и значимости идентифицированных проблем.

Цели должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, обоснованными и иметь установленный срок достижения. При установлении целей необходимо рассмотреть все возможные методы обработки проблем. Необходимо рассмотреть возможность использования новых и/или инновационных технологий (например, локального компостирования пищевых отходов или использования новых сетевых инструментов совместно с заинтересованными сторонами). При планировании и строительстве новых мест проведения событий необходимо уделить внимание проблемам наследия, таким как воздействия на местные сообщества, универсальную доступность и глобальную среду, а так же потенциальному долгосрочному использованию новых объектов. Также должно быть уделено внимание повышению осведомленности пользователей о проблемах устойчивого развития.

Следует установить стимулирующие целевые показатели работы, особенно когда существуют большие возможности достижения целей. Целевые показатели должны быть по возможности измеримыми, и учитывать технологические, финансовые, операционные и деловые требования и особенности организации и наследие события.

Зачастую существует более одного подхода, который может быть осуществлен для предоставления решения. Эти подходы называют альтернативными планами. Заключительным планом является подход, который принят для реализации события.

Не все целевые показатели могут быть достигнуты. Следовательно, заключительный план может представлять собой оптимальный компромисс между диапазоном целей/целевых показателей. Например, одно место проведения событий может быть более подходящим с точки зрения удобства сооружений (например, для доступа людей с ограниченными возможностями), однако, у другого места могут быть лучшие транспортные пути, что предоставляет возможность снизить воздействия, связанные с транспортом. Решение, какое место проведения события использовать, может быть сделано на основе анализа нерешенных проблем за предыдущие годы.

Целевые показатели должны быть количественно определены по возможности вместе с ключевыми показателями эффективности. Организации следует идентифицировать показатели, которые должны помочь установить сравнительную и последовательную оценку событий. Вся информация должна быть записана в заключительном плане.

Примечание – Целевые показатели соответствуют минимальному приемлемому уровню выполнения.

Необходимо отметить, что требования по достижению одинакового уровня выполнения для каждой цели не существует.

Организация должна идентифицировать показатели, которые могут способствовать последовательной сравнительной оценке различных событий.

А.13 Ресурсы (см. 7.1).

Необходимо выделить ресурсы для успешного внедрения СМУС. На стадии планирования события надо оценить требования к ресурсам и документировать предоставление необходимых ресурсов.

При распределении ресурсов необходимо рассмотреть характер и масштаб деятельности, связанной с событием, а также частоту проведения и продолжительность события.

a) Укомплектование персоналом, экспертиза, обучение

Организация должна обеспечить необходимые навыки и знания для внедрения СМУС. Это может быть сделано посредством найма квалифицированного штата, обучения и повышения квалификации имеющегося штата, с помощью волонтеров, опытных и хорошо осведомленных поставщиков, или с помощью заключения контракта с опытными консультантами или советниками.

Необходимо выполнить оценку квалификации персонала, необходимой для достижения целей, а также соотношения выгод и затрат от использования квалифицированного штата, полученных знаний, в том числе о наследии события, цепочке поставок, сообществе и т.п.

b) Инфраструктура и технология

Необходимо провести оценку требований и распределения оборудования, материалов, продукции, поставок и услуг для успешного внедрения СМУС и достижения ее целей.

Уровень инвестиций в инфраструктуру и технологии должен быть оценен по отношению к выгоде достижения целей устойчивого развития. Инвестиции в инфраструктуру и технологии должны быть соразмерны с характером и масштабом события. Следует учитывать возможности наследия инфраструктуры и технологических ресурсов после события.

c) Финансы

Предоставление соответствующих ресурсов для внедрения СМУС зачастую оказывает воздействие на бюджет. Необходимо оценить финансовое воздействие обеспечения необходимыми ресурсами, провести анализ рентабельности и рассмотреть последствия для финансового планирования и движения денежной наличности от распределения ресурсов.

А.14 Компетентность (см. 7.2)

Руководство должно определить уровень опыта, компетентности и подготовки, необходимый для обеспечения способности персонала внедрить систему менеджмента устойчивости событий.

Следует идентифицировать осведомленность, знания и навыки, необходимые каждому сотруднику, наделенному ответственностью и полномочиями для выполнения задач, поставленных организацией. Они могут быть документированы в должностной инструкции, планах обучения или соглашении о предоставлении услуг. В документацию также может быть включена информация о риске для конкретного сотрудника и других людей, связанных с его работой.

Осведомленность, знание, понимание и компетентность могут быть получены или улучшены с помощью обучения или приобретения опыта работы.

Организация должна потребовать, чтобы подрядчики, работающие под ее руководством, были в состоянии продемонстрировать, что их работники имеют необходимую компетентность и/или подходящую подготовку.

Программы обучения и переподготовки могут периодически пересматриваться и обновляться для подтверждения того, что компетентность организации достаточна, а воздействия ее новой политики на заинтересованные стороны и связанные с этим потребности обучения идентифицированы и предоставлены.

Программа обучения может включать в себя освоение:

a) политики устойчивого развития, процессов и требований;
b) существенных проблем устойчивого развития, методов и желаемых результатов;
c) проблем юридического соответствия;
d) последствий несоответствия политике устойчивого развития процессам и требованиям;
e) практических и технических навыков для поставки устойчивого события;

f) подхода системы менеджмента.

А.15 Обмен информацией (см. 7.4)

Обмен информацией важен для обеспечения результативности работы СМУС. Методы внутреннего обмена информацией могут включать в себя регулярные встречи рабочей группы, информационные бюллетени, информационные табло и сайты внутренней сети, а также различные формы представления информации, например, с помощью шрифта Брайля, голосового сообщения и языка жестов.

Необходимо внедрить процедуру внешнего обмена информацией с поставщиками и другими заинтересованными сторонами. Эта процедура может включать в себя диалог с заинтересованными сторонами и рассмотрение их проблем. Организация должна учесть точки зрения и потребность в информации всех заинтересованных сторон.

Внешний обмен информацией может включать в себя использование соответствующих сертифицированных программ, продукции, услуг, стандартов и свидетельств или соответствие им.

При представлении отчетов внешним сторонам должен быть использован распространенный формат, позволяющий внешним сторонам сравнивать выполнение похожих событий. Распространенный формат может быть установлен законодательством, стандартами бухгалтерского учета и другими организациями.

Руководство по обмену информацией в области окружающей среды приведено в ИСО 14063.

Руководство по организации обмена информацией приведено в ИСО 26000.

А.16 Документация (см. 7.5)

Документацию следует регулярно пересматривать и обновлять.

Документация СМУС, а также записи проблем, возникающих в результате ее выполнения для события, важна для демонстрации прозрачности и ответственности, а так же предоставления возможностей проверки третьей стороне.

Документация должна быть пропорциональной и соответствующей СМУС и проблемам. Протоколы заседаний, электронные письма и другие менее формальные или менее сосредоточенные на системе менеджмента виды обмена информацией часто обеспечивают достаточную документацию.

Организации, собирающие данные о заинтересованных сторонах, могут подпадать под требования национального законодательства.

Подразделами настоящего стандарта, требующими документирования, являются:

a) Идентификация и привлечение к работе заинтересованных сторон (4.2).
b) Определение области применения СМУС (4.3).
c) Принципы устойчивого развития, цели и ценности (4.5).
d) Политика (5.2).
e) Функции, ответственность и полномочия (5.3).
f) Идентификация и оценка проблем (6.1.2).
g) Цели устойчивости событий и их достижение (6.2).
h) Управление цепочкой поставок (8.3).
i) Мониторинг, измерение, анализ и оценка (9.2).
j) Несоответствия и корректирующие действия (10.1).

Рекомендуется установить и документировать процедуры хранения, обработки, распределения и уничтожения всех документов, включая конфиденциальные записи для обеспечения безопасности такой информации и личных данных участников, сотрудников и/или партнеров/поставщиков.

Выражение «управление документацией» относится к записям, описанным в ИСО 9001.

Необходимо уделять внимание доступности документации (см. Руководство ИСО/МЭК 71).

А.17 Планирование и контроль (см. 8.1)

Для планирования и контроля деятельности, важно убедиться, что:

a) сотрудники знают свои функции и обязанности;
b) сотрудники обучены выполнению своих задач;
c) установлены правильные алгоритмы достижения целей;
d) заключены необходимые контракты с поставщиками, а управление поставками результативно;
e) обмен информацией с заинтересованными сторонами является открытым;
f) имеется документация, подтверждающая, что система работает результативно.

Необходимо оценить действия, связанные с идентифицированными существенными проблемами, и убедиться, что их выполнение допускает управление возможными воздействиями, неблагоприятными для выполнения политики устойчивого развития и целей организации, или способствует уменьшению этих воздействий. Оценка должна включать в себя все части действий, в том числе выполняемых по контракту или договору аутсорсинга.

Настоящий стандарт основан на процессном подходе. В соответствии с ИСО 9000:2005, 3.4, процесс – это «набор взаимосвязанных или взаимодействующих действий, преобразовывающих входы в выходы». В соответствии с ИСО 9000:2005, 3.4.5, процедура – «установленный способ выполнения деятельности или процесса». Процесс может включать в себя процедуры. Ни процессы, ни процедуры не нуждаются в документировании, за исключением случаев, когда отсутствие документации приводит к нерезультативному осуществлению системы менеджмента.

В некоторых ситуациях, формализованные процедуры и/или документированные процессы важны, поскольку их отсутствие может привести к отклонению от ценностей, политики устойчивого развития и целей организации.

Ценность документированной процедуры состоит в том, что она сохраняет необходимые знания и способствует обеспечению общего процесса поставки. Она обеспечивает одинаковое выполнение процедуры разными людьми. Чрезмерно жесткие процедуры могут ограничить творческое и новаторское мышление при управлении событиями.

Если возможно, систему менеджмента устойчивости событий, разработанную для одного события, можно адаптировать и усовершенствовать для применения к другим событиям, что позволит сэкономить усилия в начале цикла менеджмента событий.

По возможности, такие процедуры должны охватывать чрезвычайные ситуации и поставщиков. Необходимо установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуры идентификации чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев, которые могут воздействовать на устойчивость события, и определить меры реагирования на них. Следует периодически анализировать, и, при необходимости, пересматривать готовность к чрезвычайным ситуациям и процедуры реагирования при возникновении инцидентов и чрезвычайных ситуаций.

Выполнение действий по управлению риском и благоприятными возможностями требует определения навыков, компетентности и подготовки участников цепочки поставок (подрядчиков, консультантов и советников).

А.18 Управление цепочкой поставок (см. 8.3)

Дополнительные рекомендации по управлению цепочкой поставок приведены в приложении В.

А.19 Выполнение принципов устойчивого развития (см. 9.1)

При внедрении подхода оценки реального и целевого функционирования системы (на основе критериев достижения установленной цели и соблюдения ценностей) могут быть применены различные теоретические концепции и практические методы, например, использование матрицы зрелости (см. BS 8900:2006). В этом подходе, отдельные проблемы, идентифицированные в 6.1.2, категоризированы в соответствии с принципами устойчивого развития, относящимися к менеджменту событий.

Следует регулярно отслеживать и анализировать прогресс постоянного улучшения. Примером может служить матрица зрелости, которая является моделью, основанной на сопоставлении желаемого или достигнутого уровня функционирования с установленным (см. таблицу А.3).

Необходимо подготовить матрицу зрелости или применить аналогичный метод, основываясь на примере, приведенном в таблице А.3, и учесть принципы (см. руководство в таблице А.2) и методы, важные для организации.

Следует определить фактическое состояние в матрице зрелости, с помощью идентификации наиболее применимых критериев. Особое внимание следует уделить областям, которые были идентифицированы как слабые места или потенциальные области развития.

Матрица должна быть актуализируемой для отражения изменяющихся условий. Состояние организации, отображенное матрицей, должно быть использовано при анализе процесса и/или для демонстрации прогресса устойчивого развития заинтересованным сторонам.

Для обеспечения более легкого доступа к информации заинтересованным сторонам рекомендуется использовать компьютеры, интернет и другие прогрессивные технологии.

Какой бы стратегический подход оценки функционирования ни был принят, для сохранения соответствия настоящему стандарту необходимо, чтобы этот подход обеспечивал возможность демонстрации прогресса устойчивого развития.

Таблица А.3 – Пример матрицы зрелости: подход, принятый организацией для оценки устойчивости

Принцип	Минимальный	Улучшенный	Максимальный
Инклюзивность (вовлеченность) Уровень привлечения к работе заинтересованных сторон и способ идентификации и обработки проблем	Проводятся консультации с ограниченным количеством причастных сторон, с раскрытием ограниченного количества информации. Причастным сторонам предоставлено ограниченное количество вариантов их вовлечения в работу. Ограничено время и ресурсы, предоставляемые для идентификации проблем	Сформулирован полный перечень причастных сторон. Всем причастным сторонам дана возможность обратной связи. Рассмотрены ключевые проблемы. Опыт, полученный при рассмотрении ключевых проблем, передается соответствующим заинтересованным сторонам, включая использование полученных знаний, как часть маркетинга с целью создания конкурентного преимущества	Проводятся постоянные консультации с причастными сторонами, постоянное обучение причастных сторон. Проблемы анализируют структурированным способом. Приняты меры по обработке всех проблем. При обработке проблем проводят анализ обратной связи с причастными сторонами
Соблюдение этических норм	Краткосрочная выгода. Получение немедленной финансовой прибыли и преимуществ для репутации. Реагирование в ответ на давление акционеров/причастных сторон. Минимальная реакция на тенденции рынка	Рассмотрение влияния развития на репутацию организации или ее риск. Реакция в ответ на поведение других компаний в отношении устойчивости	Долгосрочное коммерческое развитие и прибыль. Внедрение устойчивости как стратегического процесса и преимущества. Применение широкой организационной стратегии, включая концепцию развития бизнеса, миссию и цели
Уровень открытости, честности и прозрачности	Применение стандартов только когда это потребует закон. Применение инициатив в области устойчивости только когда этого требует закон	Применение стандартов, которые могут влиять на репутацию организации. Применение стандартов, которые относятся к концепции развития бизнеса и миссии организации. Применение инициатив устойчивости под давлением акционеров (например, программы привлечения к работе сообщества)	Применение всех новых отраслевых стандартов. Понятно написанная и доведенная до сведения персонала политика в области устойчивого развития. Сотрудники, поставщики, причастные стороны осведомлены, понимают и действуют в соответствии с политикой устойчивого развития
Ответственное руководство	Соблюдение только требований закона. Устойчивости не уделено особого внимания	Устойчивость в области связей с общественностью / маркетинга. Существует базовая внутренняя программа устойчивости, вовлекающая ограниченное количество сотрудников	Все сотрудники хорошо подготовлены и способны изменить способы работы и увеличить устойчивость с использованием схем награждения / поощрения. Полученным опытом делятся с соответствующими внешними сторонами

Окончание таблицы А.3

Принцип	Минимальный	Улучшенный	Максимальный
	Предоставление минимальной подготовки. Специализированное обучение в области устойчивости не проводится	Новые сотрудники проходят обучение в области устойчивости. Доступен ограниченный план обучения	Все сотрудники хорошо подготовлены и способны изменить способы работы и увеличить устойчивость с использованием схем награждения / поощрения. Полученным опытом делятся с соответствующими внешними сторонами
Подход к работе с поставщиками, причастными сторонами, внутренними командами	Поставщиков выбирают только по критерию цены. Оплата поставщику максимально отсрочена	Оплату работ поставщика осуществляют в пределах установленного периода времени. Рассматривают некоторые факторы устойчивости, включая местоположение поставщика и типы используемых материалов	Оплату работ поставщика производят немедленно. Существует стратегия приобретения устойчивости. Поставщиков просят раскрыть свою стратегию устойчивого развития и продемонстрировать приверженность устойчивости. Для поставщиков рассматривают все факторы, включая местоположение, используемый транспорт, используемые материалы, стоимость, трудоустройство при равных возможностях, занятость людей с ограниченными возможностями и распоряжение материалами после срока службы. Помощь и поддержка в образовании, предоставляемая малым поставщикам, или поставщикам, плохо знакомым с устойчивостью
	Оценку не проводят. Нехватка знаний для выполнения оценки в области экологии	Применяют базовые экологические политики и стандарты. Проводят базовое внутреннее обучение в области экологической оценки	Рассматривают потенциальные риски и воздействия на окружающую среду, решения принимают исходя из результатов рассмотрения
Прозрачность. Уровень ясности подхода	Нет реакции на обратную связь и она не рассматривается в качестве опыта, который следует учитывать в будущем	Обратную связь рассматривает только руководство среднего звена. Принимают ограниченные меры реагирования	Полученный опыт учитывают на всех уровнях компании. Осуществляют действия, исходя из этого опыта
Влияние на будущее	Влияние не рассматривают, никто не предоставляет отчеты по устойчивости	Рассматривают некоторые элементы	Рассматривают все элементы. Составляют отчеты и представляют их причастным сторонам

А.20 Мониторинг и измерение (см. 9.2)

На данном этапе важно убедиться, что внедрена процедура измерений ,позволяющая оценить достижение установленных целей, и обеспечивающая предупреждение в случае возникновения высокого риска недостижения цели. Также важно проверить, как работает система менеджмента по применению полученного опыта при подготовке следующего события с целью улучшения его выполнения. Мониторинг соответствия не должен быть обременительным процессом. Корректирующие действия, например, при поставке неподходящего оборудования или слишком высокой громкости звука, обычно выполняют незамедлительно без высокой формализации. Однако, для выполнения некоторых требований и целей может понадобиться график мониторинга, выполняемого компетентными операторами, и/или выполнение корректирующего действия, которое должно быть назначено путем консультаций с участием нескольких специалистов.

Должны быть установлены количественные измеримые цели или индикаторы выполнения для отслеживания прогресса в области постоянного улучшения. Индикаторы выполнения должны учитывать масштаб, значение, область применения и особенности связанных с событием действий, например, количество отходов, или уровень участия в событии людей с ограниченными возможностями.

Если это применимо и целесообразно, должны быть установлены базовые измерения для каждого индикатора выполнения с целью обеспечения возможности демонстрации постоянного улучшения. В случае, когда установлены цели, требующие применения оборудования для мониторинга ключевых показателей эффективности (например, для измерения объема отходов), оборудование необходимо сохранять и обслуживать для получения точных данных.

Если для поставщиков установлены требования, относящиеся к устойчивости развития, организация должна включать эти требования в область применения системы менеджмента.

А.21 Внутренний аудит (см. 9.3)

Аудит системы менеджмента необходимо проводить в соответствии с требованиями системы менеджмента устойчивости событий. Внутренний аудит системы менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта, может быть выполнен персоналом организации или внешними сторонами, выбранными организацией. В любом случае персонал, выполняющий аудит, должен быть компетентным, беспристрастным и объективным. В небольших организациях независимость аудитора может быть обеспечена отсутствием у него ответственности за выполнение проверяемой деятельности.

А.22 Анализ менеджмента со стороны руководства (см. 9.4)

Важно обеспечить выполнение анализа менеджмента со стороны руководства действующей СМУС. Это необходимо для проверки того, что система продолжает работать результативно в режиме постоянного улучшения. В процессе анализа необходимо оценить достижения в выполнении главных принципов устойчивого развития. Для этого можно использовать различные методы измерений, и матрицу зрелости. По результатам анализа должны быть разработаны рекомендации по улучшению и проверено выполнение целей и задач.

Анализ менеджмента со стороны руководства должен охватывать область применения СМУС, но не обязательно все элементы должны быть проанализированы, а процесс анализа может происходить в течение некоторого периода времени. Для выполнения анализа не обязательно ждать пока событие будет реализовано.

А.23 Несоответствия и корректирующие действия (см. 10.1)

Несоответствия возникают вследствие невыполнения требований и должны быть оценены с точки зрения их серьезности и возможных последствий. Организация должна идентифицировать источники проблемы и устранить причины несоответствий.

Существует много способов определения причин несоответствия. Инвестиции в корректирующие действия должны быть адекватны воздействию рассматриваемой проблемы. Организация должна убедиться, что сотрудники, вовлеченные в исследование и устранение несоответствий, компетентны, опытны и хорошо осведомлены. Результативное выполнение корректирующих действий должно предотвратить повторное возникновение несоответствий.

А.24 Заявление о соответствии

После внедрения системы менеджмента используют несколько способов заявления о соответствии:

a) заявление о соответствии требованиям настоящего стандарта;

b) заявление о соответствии по результатам аудита, проведенного второй стороной, т.е. одним из поставщиков или заинтересованных сторон;

c) сертификация системы с привлечением третьей стороны за счет средств организации.

Приложение В
(справочное)

Управление цепочкой поставок

В.1 Общие положения

Во многих случаях обычно действия по формированию события выполняют с помощью продукции, материалов и услуг (включая рабочую силу), поставляемых через цепочку поставок. Таким образом, поставки являются ключевой областью повышения устойчивости событий. В настоящем приложении приведена информация об обеспечении устойчивости поставок.

Управление цепочкой поставок – метод улучшения поиска компанией продукции или услуг, необходимых для удовлетворения потребностей своих клиентов. Успех компании связан с действиями, методами и продукцией поставщиков. Передовой практикой является разработка и совершенствование политики в области обеспечения устойчивости поставок и поддержка четкого и открытого обмена информацией с поставщиками.

Устойчивая политика поставок способствует улучшению экологической эффективности (более низким затратам на удаление отходов и обучение, уменьшению экологических взносов, и, зачастую, уменьшению стоимости материалов), увеличению социальной ответственности (вопросы детского труда, занятости людей с ограниченными возможностями, местного найма), и увеличению экономической отдачи (торговля на основе взаимной выгоды).

В.2 Что такое устойчивые поставки и зачем они нужны?

Устойчивые поставки требуют взаимодействия с широким диапазоном поставщиков, от специалистов до неспециалистов.

Устойчивые поставки – это интеграция вопросов устойчивого развития во все аспекты цикла поставок, включая:

- определение потребности в устойчивых поставках;
- оценку возможных вариантов;
- проектирование и спецификацию;
- выбор поставщиков;
- конкурсную или эквивалентную оценку;
- управление после истечения срока контракта;
- развитие поставщика;
- анализ выполнения.

При интегрировании менеджмента устойчивого развития в процесс поставок должны быть рассмотрены четыре ключевые цели:

a) минимизация отрицательных воздействий продукции и/или услуг (например, воздействий на здоровье, качество воздуха, создание опасных отходов, социальных воздействий вследствие употребления алкоголя и наркотических средств);

b) минимизация потребности в ресурсах (например, с помощью использования ресурсосберегающей продукции, такой как энергосберегающие приборы, топливосберегающие транспортные средства и продукция, содержащая переработанные материалы);

c) уменьшение отрицательных воздействий самой системы поставок, особенно на социальные аспекты (например, предпочтение местных поставщиков организации, в которых определенную долю рабочей силы составляют люди с ограниченными возможностями и организаций, соблюдающих стандарты в области этики, прав человека и занятости, включая создание равных возможностей);

d) обеспечение применения и соблюдения справедливых условий контракта.

В.3 Когда нужно рассматривать вопросы устойчивости поставок?

Вопросы устойчивого развития должны быть рассмотрены на самой ранней стадии процесса поставок с помощью встраивания важных критериев поставок в требования к продукции/услугам. Это позволяет вариантам, соответствующим требованиям, быть выбранными, а также обеспечивает лучшее соотношение цены и качества. Этот подход позволяет избежать конфликтов между экологическими, социальными и экономическими вопросами, возникающими позже в процессе поставок.

В.4 Что включает в себя устойчивость поставок?

Ключевыми этапами (без определенного порядка), являются:

a) установление политики в области устойчивости поставок;

b) создание конкурсной документации, которая включает критерии выполнения устойчивого развития;

c) диалог с поставщиками /потенциальными поставщиками;

d) оценка выполнения обязательств и принципов устойчивого развития на протяжении цикла поставок.

В.5 Политика в области обеспечения устойчивости поставок и стратегическое планирование

В организации должна быть установлена документированная политика в области поставок, соответствующая политике менеджмента устойчивости событий, которая конкретизирует (в контексте устойчивости поставок) проблемы, цели, ключевые показатели эффективности, установленные для события в целом. Политика в области устойчивости поставок должна:

a) определять область применения менеджмента устойчивости поставок, например, экономические, социальные, экологические и природные ресурсы, этапы жизненного цикла, ключевые темы событий и т.д.;

b) установить желаемый уровень обеспечения устойчивости поставок, например, «соответствие требованиям закона», или «развитие передового опыта», включая ценности устойчивого развития в стратегии поставщика;

c) определить подход/критерии для оценки поставщиков при проведении конкурсного отбора;

d) оценить последовательность и согласование требований к работе поставщиков с собственными ожиданиями организации.

В.6 Методы оценки и управления устойчивостью развития при поставках

При определении способов оценки/управления поставщиками (в том числе возможными поставщиками) следует учитывать:

– критичность продукции/услуг поставщика для организации;

– соотношение расходов и размера организации поставщика для установления степени их влияния;

– существенные социальные, экономические, экологические проблемы и проблемы природных ресурсов, а также соответствующие риски, относящиеся к продукции/услугам;

– разделение поставщиков по отраслям, услугам или видам продукции для разработки подходящих способов обмена информацией и привлечения их к работе.

Организация должна выбрать подходы, приемы и методы оценки и управления устойчивостью поставок, в том числе:

a) систему взвешенных оценок или оценок в баллах: количественные/качественные способы оценки характеристик предложенных решений в отношении к ключевым показателям эффективности;

b) метод оценки жизненного цикла и полных затрат на него: реальные воздействия продукции и/или услуг на основе «регенеративного» подхода, т.е. подхода целостности, когда оценивают экологические аспекты и возможные воздействия, связанные с изготовлением, использованием и утилизацией продукции;

c) иерархию использования природных ресурсов: «переосмысление, устранение, уменьшение, повторное использование, переработка, утилизация», подход для минимизации воздействия на природные ресурсы, аналогичный иерархии управления отходами;

d) кодекс поведения поставщика, который может быть нанят подрядной организацией для обеспечения соответствия этого поставщика экологическим, социальным и этическим элементам устойчивости поставок,

e) передовой опыт отрасли: стандарты в области менеджмента устойчивого развития для определенных отраслей, определяемые этой отраслью и представляющие соответствующие отраслевые оценки уровней функционирования;

f) оптимальное значение, определяемое как «оптимальное сочетание стоимости на протяжении всего жизненного успеха и выгоды для удовлетворения требований потребителя» (см.[14]); такой подход позволяет учесть требования устойчивого развития, включая управление качеством при рассмотрении вариантов предоставления услуг.

В.7 Разработка диалога с поставщиками

Существует два подхода, которые могут быть использованы при установлении целей устойчивого развития для поставщиков: «командно-административный» подход и «партнерский» подход.

a) Командно-административный подход: При таком подходе используют точные распоряжения для управления поставщиками, определенные стандарты и контрольные перечни, которым должны соответствовать поставщики организации. Хотя такой подход может быть результативным, он является негибким, так как поставщикам приходится реагировать на точные требования без участия в определении целей устойчивого развития. Это иногда приводит к тому, что поставщик выполняет некоторые действия формально («для галочки») для соответствия стандарту.

b) Партнерский подход: При таком подходе используют более глубокие взаимоотношения с

поставщиком с учетом влияния, информации и образования для того, чтобы поставщик и организация работали для достижения общих целей. В долгосрочной перспективе партнерский подход является более эффективным, чем командно-административный; однако, он требует больше усилий и инвестиций. В случаях, когда конкретная продукция и услуги требуются постоянно, он может быть более подходящим.

Обычно организации применяют комбинацию этих подходов.

В.8 Оценка конкурсных заявок

Конкурсные требования должны включать в себя требования политики в области устойчивости поставок. Конкурсные заявки должны быть оценены с использованием критериев и методов оценки, описанных выше.

В.9 Устойчивость поставок. Мониторинг и создание отчетов

По возможности, выполнение стратегии следует подвергнуть мониторингу на протяжении всего этапа реализации события с использованием подходящих ключевых показателей эффективности и бенчмаркинга. Информация, собранная при мониторинге, должна быть оценена и отражена в записях. Полученный опыт должен быть документирован и использован при анализе для определения направлений будущей деятельности.

Приложение С
(справочное)

Оценка

С.1 Рекомендации по идентификации проблем

При определении значимых проблем устойчивого развития, организации могут включать в рассмотрение следующие аспекты:

a) тип события, цель, характер и объем деятельности;

b) место проведения события, включая

1) наличие правовых ограничений, которые регулируют действия, связанные с обеспечением устойчивого развития;

2) социальные, экологические и экономические особенности места проведения события;

c) характеристики временных работников или штатных сотрудников, включая работающих по контракту и волонтеров (возраст, навыки, образование, подготовка);

d) организации, осуществляющие проведение событий, в работе которых принимает участие организация, включая

1) деятельность, связанную с устойчивым развитием, предпринимаемую этими организациями;

2) кодексы или другие требования, связанные с устойчивым развитием, продвигаемые этими организациями;

e) проблемы внутренних и внешних заинтересованных сторон, соответствующие структуры принятия решений и характер принимаемых решений в соответствии с менеджментом событий;

f) цепочку поставок события.

Для организации также важно знать текущее отношение, уровень приверженности и понимания устойчивого развития высшим руководством.

В таблице С.1 приведен неисчерпывающий перечень проблем, которые организации следует рассмотреть при выполнении требований, перечисленных в 6.1.2. На национальном и международном уровнях существует большое количество других источников информации, относящихся к обеспечению устойчивости событий и устойчивости развития в целом. Ключевыми источниками информации по идентификации проблем являются [12] и ИСО 26000.

Таблица С.1 – Перечень проблем, которые организации следует рассмотреть при выполнении идентификации и оценки риска

Проблема	Описание деятельности и комментарии
Доступность	Проблемы доступности, связанные с местом проведения, сооружениями, услугами, включая маркетинг и обмен информацией, и т.д.
Места для проживания	Расположения мест для проживания
Защита животных	Деятельность, которая может оказать воздействия на животных/дикую природу.
Монополизм	Деятельность в условиях с существенным риском противоконкурентного и монопольного поведения
Взяточничество и коррупция	Противодействие коррупции, а также подаркам и другим формам благодарности
Обмен информацией	Деятельность в условиях с существенным риском не предоставления фактической и непредвзятой информации и несправедливых договорных условий
Местное сообщество	Влияние деятельности на сообщества во время начала, работы и завершения события
Трудовые стандарты	Процессы документирования и реагирования на жалобы и недовольство заинтересованных сторон
Условия работы и социальной защиты	Деятельность, обладающая существенным риском нарушения положений и условий международного трудового права, не предоставления равных возможностей для работы (с учетом пола, возраста, этнической принадлежности, ограниченных возможностей и так далее), не соблюдения прав на свободу объединений и заключение коллективных договоров и использования методов насильственного труда, таких как принудительный или детский труд
Отношение к потребителям	Деятельность, обладающая существенным риском неудовлетворения потребностей потребителей/обслуживающего персонала относительно безопасности, информации, свободы выбора, доступности и пригодности использования (концепция универсального дизайна), несправедливых положений и условий, доступности информации о воздействиях выбора потребителя и возможности его исправления. Это также может включать рассмотрение риска для здоровья и безопасности несовершеннолетних, включая защиту от алкоголя и наркотиков
Дискриминация и уязвимые группы	Деятельность, обладающая существенным риском дискриминации или нарушения прав уязвимых групп (например, детей и подростков, пожилых, людей с ограниченными возможностями, внутренних мигрантов, беженцев или возвращающихся эмигрантов, и женщин) и коренного населения
Экономические показатели	Прямая экономическая ценность, произведенная и распределенная, включая доходы, эксплуатационные расходы, пожертвования и инвестиции
Выбор материалов	Эффективное использование всех материалов при покупке и использовании на протяжении всего жизненного цикла
Энергия	Исследование эффективности использования энергии и бесперебойного энергоснабжения, которое должно снизить использование топлива и связанные с этим воздействия
Продукты питания и напитки	Точки общественного питания доступны и предлагают выбор, а также соблюдают требования безопасности и гигиены
Здоровье и безопасность на работе	Деятельность, обладающая существенным риском воздействия на здоровье и безопасность наемных работников, волонтеров и цепочки поставок
Развитие и обучение на рабочем месте	Рабочая сила по типам занятости, контракты и программы управления навыками и поддержки занятости рабочей силы и цепочки поставок
Запрещенные наркотики и допинг	Деятельность, обладающая существенным риском использования запрещенных наркотиков и допинга
Косвенные экономические воздействия	Косвенные экономические воздействия, включая развитие любой инфраструктуры, возможностей трудоустройства, предоставляемых населению услуг и справедливого разделения прибыли

Окончание таблицы С.1

Проблема	Описание и комментарии
Присутствие на рынке	Практика привлечения к работе местных поставщиков и найма местного населения.
Предотвращение использования запрещенных химических веществ	Предотвращение использования запрещенных химических веществ и, если возможно, химических веществ, которые вызывают опасения у научных организаций и других заинтересованных сторон
Сокращение выбросов	Выбросы парниковых газов, озоноразрушающих веществ, токсичных веществ, отработанной воды и т. д
Сохранение биологического разнообразия и природы	Защита разнообразия жизни во всех ее формах, защита и восстановление экосистем и использование устойчивости земельных и природных ресурсов в связи с местом проведения события, использование материалов и т.д.
Утилизация ресурсов	Деятельность, обладающая возможностью не использования ресурсов, включая энергию, воду и материалы, ответственным и результативным способом, с помощью сочетания или замены не возобновляемых ресурсов, возобновляемыми ресурсами, например, используя инновационные технологии. Следует также рассмотреть вопросы экономии ресурсов
Методы обеспечения безопасности	Политика и процедуры обеспечения безопасности (включая рассмотрение специальных потребностей людей с ограниченными возможностями при проектировании аварийных систем и систем эвакуации) и прав человека
Выбор поставщиков и приобретение продукции и услуг	Критерии устойчивости в соответствии с настоящим перечнем для выбора поставщиков и деятельности по закупкам
Транспорт и логистика	Воздействия транспортировки людей (в т.ч. доступность транспорта для людей с ограниченными возможностями) и грузов
Вода и санитарные условия	Вода хорошего качества и доступная. Учет местных ограничений (например, из-за дефицита воды). Устойчивые решения в области санитарии
Места проведения события	Расположение мест проведения события
Отходы	Предотвращение, снижение, отвод отходов и управление ими
Шум	Недопустимые уровни звука

С.2 Определение значения проблем

С.2.1 Общие положения

При начальном анализе значимости проблем может быть удобно выполнить широкий обзор возможной значимости проблем. Для начала процесса идентификации, организация должна, при наличии возможности:

a) разработать перечень всего диапазона деятельности, связанного с событием;

b) идентифицировать виды деятельности, связанные с событием, которыми организация управляет непосредственно или через организации, которые находятся под ее контролем и влиянием; деятельность поставщиков и подрядчиков может оказывать влияние на устойчивость события;

c) определить, какие проблемы могут возникнуть при выполнении этих видов деятельности, с учетом соответствующего законодательства;

d) исследовать, каким образом решения и действия организации могут оказать воздействие на заинтересованные стороны и на устойчивость события;

e) идентифицировать социальные ожидания в отношении этих воздействий;

f) идентифицировать все проблемы устойчивости, которые касаются ежедневной деятельности, связанной с событием, а так же проблемы, возникающие только иногда и при определенных обстоятельствах.

Заинтересованные стороны должны быть вовлечены в процесс идентификации, что обеспечивает более широкий взгляд на проблемы.

С.2.2 Определение значимости проблем

После того как организация идентифицировала весь диапазон проблем, связанных с ее деятельностью, она должна тщательно их рассмотреть и разработать набор критериев определения

проблем, имеющих наибольшее значение. Критериями могут быть:

a) степень влияния проблемы на заинтересованные стороны и устойчивое развитие;

b) последствия принятых мер или провала попытки выполнения принятых мер для проблемы;

c) уровень беспокойства, который проблема вызывает у заинтересованных сторон;

d) соотношение последствия действия и ресурсов, необходимых для его выполнения;

e) текущее выполнение события с учетом существующих законов и норм, международных стандартов и международного передового опыта в области организации событий.

С.2.3 Соответствие требованиям

В некоторых случаях организация может предположить, что из-за того, что она работает в области, в которой основные положения устойчивости регулируют законы, то соответствия требованиям этих законов достаточно. Тщательный анализ проблем может показать, что некоторые важные законы не обеспечивают регулирования проблемы или обеспечивают его в недостаточной мере (например, в отношении рекламы алкоголя в присутствии несовершеннолетних).

Даже для проблем, регулируемых законом, в некоторых случаях могут потребоваться действия, находящиеся за пределами простого соответствия закону. Например, при наличии экологических норм и законов, ограничивающих выбросы загрязняющих веществ в воздух и воду, ответственная организация должна стремиться использовать передовой опыт для дальнейшего снижения выбросов или изменения используемых процессов для полного устранения таких выбросов.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов, указанных в библиографии настоящего стандарта, ссылочным национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО 9000:2005	IDT	ГОСТ ISO 9000 - 2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ИСО 9001:2008	IDT	ГОСТ ISO 9001 - 2011 Системы менеджмента качества. Требования
ИСО 14001:2004	IDT	ГОСТ Р ИСО 14001 - 2007 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
ИСО 14063:2006	IDT	ГОСТ Р ИСО 14063-2007 Экологический менеджмент. Обмен экологической информацией. Рекомендации и примеры
ИСО 14621-1:2003	–	*
ИСО 19011:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011 - 2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
ИСО 26000:2010	IDT	ГОСТ Р ИСО 26000 - 2012 Руководство по социальной ответственности
ИСО 26800:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 26800 - 2013 Эргономика. Общие принципы и понятия
Руководство ИСО/МЭК 71:2001	IDT	ГОСТ Р 54937 - 2012 Руководящие указания для разработчиков стандартов, направленные на удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов
Руководство ИСО 73:2009	IDT	ГОСТ Р 51897 - 2011 Менеджмент риска. Термины и определения
BS 8900:2006	IDT	ГОСТ Р 54598.1 – 2011 Менеджмент организации. Руководство по обеспечению устойчивого развития

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:

IDT – идентичные стандарты.

Библиография

[1] ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
[2] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
[3] ISO 14001:2004, Environmental management systems — Requirements with guidance for use
[4] ISO 14063, Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples
[5] ISO 14621-1:2003, Space systems — Electrical, electronic and electromechanical (EEE) parts — Part 1: Parts management
[6] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
[7] ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility
[8] ISO 26800, Ergonomics — General approach, principles and concepts
[9] ISO/IEC Guide 71, Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities
[10] ISO Guide 73:2009, Risk management — Vocabulary
[11] BS 8900:2006, Guidance for managing sustainable development
[12] Global Reporting Initiative Event Organizers Sector Supplement
[13] United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities
[14] ODPM Circular 03/2003: Best Value Performance Improvement

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 29.020; 91.120.40

Ключевые слова: устойчивое развитие, менеджмент устойчивости событий, цикл менеджмента событий, организатор события, владелец события, конечный пользователь события, участник события, инклюзивность, соблюдение этических норм, прозрачность

Подписано в печать 02.03.2015. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 4,65. Тираж 34 экз. Зак. 799.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru