ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 14063— 2023

Экологический менеджмент

ОБМЕН ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Руководящие указания и примеры

(ISO 14063:2020, IDT)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Обществом с ограниченной ответственностью «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс» (ООО «НИИ «Интерэкомс») совместно с Федеральным государственным автономным учреждением «Научно-исследовательский институт «Центр экологической промышленной политики» (ФГАУ «НИИ «ЦЭПП») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 020 «Экологический менеджмент и экономика»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 сентября 2023 г. № 933-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 14063:2020 «Экологический менеджмент. Обмен экологической информацией. Руководящие указания и примеры» (ISO 14063:2020 «Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples», IDT)

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО 14063—2007

6 Некоторые положения международного стандарта, указанного в пункте 4, могут являться объектами патентных прав. Международная организация по стандартизации (ИСО) и Международная электротехническая комиссия (МЭК) не несут ответственности за идентификацию подобных патентных прав

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

© ISO, 2020
© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

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 Принципы обмена экологической информацией 2
5 Политика обмена экологической информацией 3
6 Стратегия обмена экологической информацией 4
7 Деятельность по обмену экологической информацией. 7
Приложение А (справочное) Обмен экологической информацией в серии стандартов ИСО 14000 . . . 25
Библиография 28

Введение

В современной глобальной экономике обмен информацией, касающейся экологических ценностей, действий и результативности стал неотъемлемой частью деятельности организаций. Это происходит как по причине возросшей обеспокоенности и интереса общественности к экологической тематике, так и деятельности государственных органов, связанной с охраной окружающей среды. Организации всего мира все в большей степени сталкиваются с необходимостью предоставлять информацию в поддержку позиций и действий согласно экологической политике, представлять и разъяснять экологические последствия своей деятельности, продукции и услуг. Растет необходимость учета и включения потребностей заинтересованных сторон, их мнений и требований в обмен экологической информацией.

Организации нуждаются в том, чтобы получать и предоставлять информацию об экологических проблемах, обеспокоенности и программах и соответствующим образом реагировать на них. Кроме того, при общедоступности таких устройств, как смартфоны и планшеты, обмен информацией осуществляется практически непрерывно, требуя от организации возможностей своевременно отвечать на любой вопрос или запрос информации. На информацию для обмена влияют такие факторы как географическое расположение организации и распределение, размер и виды деятельности. Мотивацию для обмена информацией обеспечивают:

- заинтересованность организации в совместном использовании информации о ее экологических технологиях и практиках;
- запрос информации сотрудниками или инвесторами, государственными органами, общественной группой, заказчиком или поставщиком, или любой другой заинтересованной стороной;
- необходимость обсуждения с заинтересованными сторонами, особенно с целевыми группами, действий организации, например, по расширению существующих производственных мощностей или размещению новых предприятий или введению новой продукции или услуг;
- управление экологическими рисками;
- соответствие законодательным требованиям;
- ответная реакция на предложения (положительные или отрицательные) заинтересованных сторон;
- ответная реакция на ложные и/или намеренные обвинения в экологических нарушениях сторонами, намеревающимися критиковать организацию с целью продвижения собственных интересов;
- возрастающая важность рассмотрения вопросов охраны окружающей среды.

Обмен экологической информацией — это процесс совместного использования информации для укрепления доверия, улучшения отношений между партнерами, повышения достоверности, осведомленности и принятия решения. Используемые процессы и содержание обмениваемой информации будут изменяться в зависимости от задач и обстоятельств организации и могут быть построены на основе существенной информации.

Понятие обмен экологической информацией несколько шире понятия экологическая отчетность, поскольку оно предназначено для большего числа целей и может принимать разные формы. Обмен информацией может быть применен как к конкретному случаю или цели, так и в рамках плановых мероприятий. Примером первого случая может быть ситуация, когда управляющий объектом присутствует на общественном мероприятии и отвечает на вопросы. Плановый обмен информацией может осуществляться с ограниченным или полным участием заинтересованных сторон в соответствии со следующими ситуациями.

a) Односторонняя связь (обмен информацией) возникает в случае, когда организация распространяет информацию, например, путем выпуска экологических отчетов без возможности получать обратную связь и участвовать в обсуждении результатов.

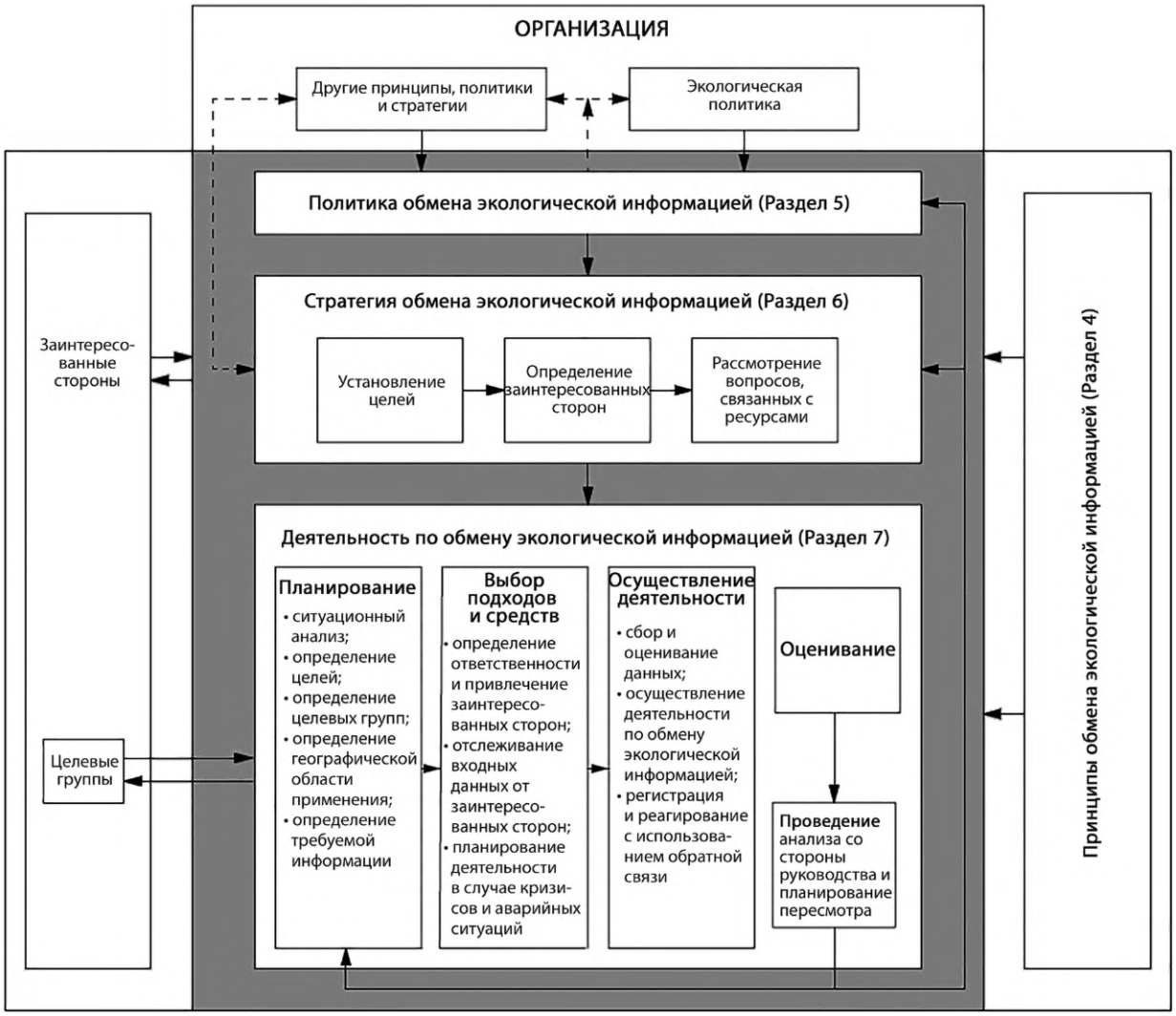
b) Двусторонняя связь (обмен информацией) происходит при обмене информацией и идеями между организацией и заинтересованными сторонами.

c) При совместном принятии решения, включая установление эффективной обратной связи, которая влияет на организацию и/или местное сообщество, а также на организации, сотрудничающие с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами дает возможность организации изучить их проблемы и задачи. Это ведет к знанию, выгодному для обеих сторон, и может влиять на их мнения и восприятие. При должном исполнении любой частный подход к решению проблемы может быть успешным и удовлетворять потребности организации и заинтересованных сторон. В некоторых случаях понимание модели коммуникации/поведения каждой заинтересованной стороны (или целевой группы) также является важным при обмене экологической информацией. Наиболее эффективный процесс обмена

экологической информацией вовлекает организацию в непрерывный контакт с внутренними и внешними заинтересованными сторонами и может рассматриваться как часть общей коммуникационной стратегии организации.

Взаимосвязи экологической информации и ее потоки с указанием разделов настоящего стандарта изображены на рисунке 1.



Примечание 1 — Названия жирным шрифтом и номера относятся к разделам настоящего стандарта.

Примечание 2 — Пунктирные линии со стрелками показывают связь системы обмена экологической информацией с другими элементами организации; сплошные линии — взаимосвязи обмена экологической информацией в рамках системы.

Примечание 3 — Заштрихованные области показывают область применения системы обмена экологической информацией; заштрихованные более темным цветом области указывают на области перекрытия системы обмена экологической информацией с организацией.

Рисунок 1 — Обмен экологической информацией

Обмен экологической информацией дает множество преимуществ, таких как:

- оказание помощи заинтересованным сторонам в понимании экологических обязательств организации, политики и результативности;
- обеспечение входных данных/предложений по повышению экологической результативности, продукции и услуг организации и прогресса в направлении устойчивого развития;

- улучшение понимания потребностей и проблем заинтересованных сторон для укрепления доверия и диалога;

- содействие достижениям, выполнению поручений и достижению результативности организации;

- повышение важности и уровня экологической осведомленности для поддержания экологически ответственной культуры;

- рассмотрение проблем и претензий заинтересованных сторон на существующие и чрезвычайные неблагоприятные воздействия на окружающую среду;

- изменение в лучшую сторону восприятия организации заинтересованными сторонами;

- усиление поддержки бизнеса и доверия со стороны акционеров.

Обмен экологической информацией является одной из наиболее актуальных задач, с которыми сталкиваются организации при наличии или отсутствии системы экологического менеджмента. Обмен экологической информацией — это больше чем просто вопрос организации и менеджмента, он неразрывно связан с ценностями организации. Для обеспечения процессов обмена экологической информацией организации важно выбрать ответственного партнера в обществе и соответствовать экологическим ожиданиям заинтересованных сторон.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Экологический менеджмент

ОБМЕН ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Руководящие указания и примеры

Environmental management. Environmental communication. Guidelines and examples

Дата введения — 2024—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководящие указания для организаций по основным принципам, политике, стратегии и деятельности, связанным с внутренним и внешним обменом экологической информацией. В настоящем стандарте используются проверенные и обоснованные подходы к обмену экологической информацией, приспособленные к конкретным условиям, возникающим при обмене экологической информацией.

Настоящий стандарт применим ко всем организациям, независимо от их типа, размера, местоположения, структуры, деятельности, продукции и услуг, а также от наличия или отсутствия у них системы экологического менеджмента.

Настоящий стандарт можно использовать в сочетании с любым стандартом серии ИСО 14000 или самостоятельно.

Примечание 1 — Таблица справочных данных о стандартах серии ИСО 14000 приведена в приложении А.

Примечание 2 — В стандартах ИСО 14020, ИСО 14021, ИСО 14024, ИСО 14025 и ИСО 14026 установлены специальные средства обмена экологической информацией и руководство, относящееся к экологической маркировке продукции и декларациям.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте нормативные ссылки отсутствуют.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

ИСО и МЭК поддерживают терминологические базы данных для использования в стандартизации по следующим адресам:

- платформа онлайн-просмотра ИСО: gost.e-ecolog.ru ;
- Электропедия МЭК: gost.e-ecolog.ru .

3.1 **обмен экологической информацией** (environmental communication): Процесс, который осуществляет организация (3.4), чтобы предоставлять или получать информацию и вступать в диалог с внутренними и внешними заинтересованными сторонами (3.5) с целью стимулирования совместного понимания экологических вопросов, аспектов и результативности.

3.2 **политика обмена экологической информацией** (environmental communication policy): Общие намерения и направления деятельности организации (3.4), относящиеся к обмену экологической информацией (3.1), официально изложенные высшим руководством организации.

Издание официальное

Примечание 1 — Политика обмена экологической информацией может быть либо самостоятельной, либо частью других политик, проводимых организацией.

3.3 **стратегия обмена экологической информацией** (environmental communication strategy): Концепция работ, проводимых организацией (3.4) по внедрению политики обмена экологической информацией (3.2) и установлению целей обмена экологической информацией (3.7).

3.4 **организация** (organization): Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения своих целей.

Примечание 1 — Понятие организации включает в себя следующие примеры (но не ограничивается ими): индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, вне зависимости от того, являются они юридическим лицом или нет, государственными или частными.

[ИСО 14001:2015, 3.1.4]

3.5 **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или организация (3.4), которые могут влиять на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их влиянию или воспринимать себя в качестве последних.

Пример — Потребители, сообщества, поставщики, регулирующие органы, негосударственные организации, инвесторы и наемные работники.

Примечание 1 — «Воспринимать себя в качестве подверженных влиянию» означает, что это восприятие стало известно организации.

Примечание 2 — Заинтересованные стороны могут быть местными, региональными и международными.

[ИСО 14001:2015, 3.1.6 с изменениями — добавлено примечание 2 к словарной статье]

3.6 **целевая группа** (target group): Заинтересованная сторона (или стороны), выбранная в качестве актива организации (3.4) по обмену экологической информацией (3.1).

3.7 **цель обмена экологической информацией** (environmental communication objective): Общая цель обмена экологической информацией, не противоречащая политике обмена информацией, проводимой организацией для достижения своей стратегии обмена информацией.

Примечание 1 — Термин «задача обмена экологической информацией (environmental communication target)», использованный в предыдущем издании настоящего стандарта, не используется в настоящем стандарте для гармонизации с ИСО 14015:2001, где слово «задача» не используется. В то же время организация может использовать два уровня целей, как описано в 7.1.3, Практическая помощь, блок 7.

3.8 **социальные масс-медиа** (social media): Онлайновые технологии и практики, используемые людьми для обмена мнениями, идеями, опытом и планами, трансформируя традиционные связи типа «один ко многим» к типу «многие ко многим».

[ИСО 20252:2019, 3.95]

4 Принципы обмена экологической информацией

4.1 Общие положения

Принципы обмена экологической информацией, изложенные далее, предназначены для организаций, которые будут применять их с учетом определения заинтересованных сторон, их потребностей и ожиданий.

4.2 Принципы

4.2.1 Принцип прозрачности (открытости)

Применение данного принципа позволяет организации сделать доступными процессы, процедуры, методы, источники данных и допущения, использованные при обмене экологической информацией для всех заинтересованных сторон с учетом конфиденциальности информации, а также информировать заинтересованные стороны об их роли в процессе обмена экологической информацией.

4.2.2 Принцип приемлемости

Применение данного принципа позволяет организации предоставлять (получать) в процессе обмена значимую для заинтересованных сторон экологическую информацию, используя форматы, языки и носители информации, удовлетворяющие их интересам и потребностям, создавая возможности для

их полного участия. Обмен экологической информацией учитывает разнородность, инклюзивность и половую принадлежность заинтересованных сторон.

4.2.3 Принцип надежности

Применение данного принципа позволяет организации осуществлять обмен экологической информацией добросовестно и справедливо и предоставлять информацию, которая является правдивой, точной, содержательной и не вводящей в заблуждение заинтересованные стороны путем обработки информации и данных с использованием признанных и воспроизводимых методов и показателей.

Принцип надежности также обеспечивает открытый обмен экологической информацией для нужд заинтересованных сторон, реагирование на запросы и обеспокоенность заинтересованных сторон своевременно и в полной мере, уведомление заинтересованных сторон о том, как организация относится к их запросам и озабоченности.

При условии использования социальных масс-медиа в целях непрерывности обмена информацией, обеспечение контроля скорости, с которой запросы регистрируются и на них дается ответ.

4.2.4 Принцип ясности

Применение данного принципа является гарантией того, что подходы к обмену экологической информацией и язык, на котором она представлена, будут однозначно восприниматься заинтересованными сторонами.

4.2.5 Принцип региональности

Обмен экологической информацией учитывает местный или региональный контекст, соответствующий области, в которой возникает воздействие на окружающую среду.

См. ИСО 14026:2017, 5.5.

5 Политика обмена экологической информацией

5.1 Обязательства руководства

Высшему руководству организации следует установить политику обмена экологической информацией, заявить о своей приверженности ей и продвигать ее. Политика обмена экологической информацией должна быть совместимой с принципами, указанными в разделе 4, и точно и ясно устанавливать:

a) обязательства по ведению диалога с заинтересованными сторонами;

b) обязательства по раскрытию информации о экологической результативности организации;

c) значимость внутреннего и внешнего обмена экологической информации в организации:

d) обязательства по внедрению политики обмена экологической информацией и обеспечению необходимыми ресурсами;

e) обязательства по рассмотрению ключевых экологических проблем.

Политика обмена экологической информацией может быть частью информационной или экологической политики организации или быть независимой.

5.2 Разработка политики обмена экологической информацией

При разработке политики лицам, отвечающим за экологический менеджмент в организации, следует взаимодействовать со всеми, кто будет отвечать за процессы обмена экологической информацией, чтобы осуществлять политику, логически последовательную и совместимую с другими принципами, политиками и ценностями организации. Все уровни управления организацией должны применять эту политику и обеспечивать прием входных данных для ее формулирования и изменения.

Политика обмена экологической информацией не требует подробной детализации, но в ней следует выразить для заинтересованных сторон ту значимость, которую организация придает обмену информацией по экологическим проблемам, экологическим аспектам и их соответствующим воздействиям, а также экологической результативности. Видение, миссия, ценности и культура организации могут играть фундаментальную роль при разработке политики обмена экологической информацией. В политике организации следует взять на себя обязательства, отражающие местные, региональные и/или культурные национальные особенности деятельности организации в области обмена экологической информацией, где это применимо.

При разработке политики обмена экологической информацией необходимо рассмотреть следующие важные факторы:

- область бизнес деятельности и портфель продукции или услуг;
- размер организации;

- инфраструктуру организации;
- корпоративное управление;
- стратегии маркетинга и брендирования;
- наличие системы экологического менеджмента;
- учет экологических аспектов и воздействий, включая аспекты и воздействия в цепи поставок, стадии использования и окончания срока службы продукции;
- взаимодействие с соответствующими аспектами, такими как охрана здоровья и труда, и другими подходами к устойчивому развитию;
- законодательные требования, касающиеся раскрытия экологической информации;
- местные, региональные, национальные и международные добровольные правила этики/поведения;
- ожидания заинтересованных сторон;
- право общественности на получение информации.

Политика организации должна быть рассмотрена заинтересованными сторонами, как внутренними, так и внешними, в зависимости от ситуации.

6 Стратегия обмена экологической информацией

6.1 Общие положения

Руководству организации следует разработать стратегию реализации политики обмена экологической информацией. В стратегию включают цели обмена информацией, определение заинтересованных сторон, указание, когда и какой информацией планируется обмениваться, а также ответственность руководства за распределение необходимых ресурсов. Организация должна представить ясные объяснения того, что она может сделать, принимая во внимание свои ресурсы, чтобы в наибольшей степени и наиболее реалистично оправдать ожидания заинтересованных сторон.

Организации следует учитывать, что обмен экологической информацией является частью экологической деятельности организации и должен согласовываться с другими элементами систем менеджмента, проводимой политикой и стратегией или действиями, имеющими отношение к экологии.

Практические рекомендации № 1. Разработка стратегии обмена экологической информацией

При разработке стратегии обмена экологической информацией рекомендуется получить ответы на следующие вопросы:

- Почему именно эта организация привлечена к обмену экологической информации и какова цель этого обмена?
- Какие экологические проблемы и воздействия являются для организации ключевыми?
- Какие вопросы будут рассматриваться, какие сообщения будут передаваться, а также какие методы обмена экологической информацией, подходы, средства и каналы будут использоваться?
- Какие условия окружающей среды касаются организации, ее продукции и ее контекста?
- Какие риски (возможности), выявляемые в ходе обмена информацией, необходимо учесть в стратегии?
- Сколько времени потребуется на внедрение стратегии?
- Каким образом стратегия вовлекает и координирует действия менеджеров по охране окружающей среды, заинтересованных сторон, лиц, ответственных за экологические вопросы, и лиц, которые отвечают за внутреннюю и внешнюю коммуникацию в организации?
- Каковы местные, региональные, национальные и международные границы для стратегии?

Разработанную стратегию следует утвердить на уровне высшего руководства и использовать в качестве основы для деятельности организации по обмену экологической информацией.

6.2 Интеграция обмена экологической информацией в общий процесс информационного обмена организации

Для эффективного обмена экологической информацией рекомендуется рассмотреть общий процесс информационного обмена организации.

Практические рекомендации № 2

При разработке процесса обмена экологической информацией организация должна рассмотреть следующие вопросы:

- Какие средства обмена информацией уже внедрены? Можно ли использовать эти средства также для обмена экологической информацией?
- На какие функции или лица уже возложены обязанности по обмену информацией? Могут ли они также взять на себя ответственность за обмен экологической информацией?
- Какие заинтересованные стороны идентифицированы по иным причинам, кроме интереса к экологической результативности или экологическим проблемам? Можно ли координировать обмен экологической информацией с обменом другой информацией для тех же заинтересованных сторон?
- Существуют ли планы обмена информацией? Как можно включить планы обмена экологической информацией в уже существующие планы?
- Какой тип информации уже находится в открытом доступе? Можно ли туда включить экологическую информацию или использование отдельных каналов связи будет предпочтительнее?
- Как и когда устанавливаются цели обмена информацией? Как определение целей обмена экологической информацией может стать неотъемлемой частью этого процесса?

6.3 Эффективность ресурсов

Деятельность организации по обмену экологической информацией зависит от имеющихся ресурсов. Стратегия обмена экологической информацией должна включать распределение людских, технических и финансовых ресурсов, обозначенные обязанности и полномочия, а также определенные действия. Также можно учитывать опыт сотрудников и потребности в обучении.

Для эффективного использования ресурсов организации следует разработать процесс обмена информацией, уместный с учетом цели и среды организации, включая характер, масштаб и воздействие на окружающую среду ее деятельности, продукции и услуг.

Практические рекомендации № 3

При разработке подходящей модели или процесса для обмена информацией можно задать следующие вопросы, включая:

- Кто является заинтересованными сторонами? Каковы их потребности и ожидания?
- Каков размер организации (большая или маленькая)? Какие имеются внутренние и внешние ресурсы? Можно ли передать на аутсорсинг часть ресурсов, например, исследования?
- Каков статус коммуникационных навыков в организации? Требуется ли проведение обучения?
- Является ли организация государственной или частной? Существует ли действующая политика обмена информацией или внутренний регламент, установленные вышестоящей или головной организацией?
- Действует ли организация в качестве коммерческого партнера в цепочке создания ценностей? Или она поставляет потребительские товары конечному пользователю?

6.4 Установление целей обмена экологической информацией

Организация должна установить цели обмена экологической информацией, которые имеют смысл, поскольку могут обеспечить основу для эффективной стратегии обмена экологической информацией. При установлении целей обмена экологической информацией организации следует обеспечить их совместимость с политикой обмена экологической информацией с учетом мнения внутренних и внешних заинтересованных сторон и согласованность с принципами обмена экологической информации, приведенными в разделе 4. При установлении целей для своей деятельности по обмену экологической информацией организация должна рассмотреть свои приоритеты и желаемые результаты и убедиться, что определенные цели представлены таким образом, что дополнительных пояснений не требуется.

Практические рекомендации № 4. Выбор приоритетов при установлении целей обмена экологической информацией

Вопросы, рассматриваемые при установлении целей обмена экологической информацией, могут включать в себя:

- экологические вопросы, относящиеся к специфической деятельности, продукции и услугам организации;
- соответствие приемлемым нормативным требованиям и другим требованиям, под которые подпадает организация;
- влияние государственной политики на экологические проблемы;
- предоставление информации и поощрение понимания заинтересованными сторонами деятельности организации по экологии, аспектов, воздействий и результативности организации;
- предоставление информации и поощрение понимания экологической информации о продукции организации, например, экологические маркировки, следы или заявления;
- удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон в отношении информации по экологии;
- установление непрерывного диалога по экологическим вопросам;
- минимизацию внутренних и/или внешних конфликтов;
- повышение доверия к организации и улучшение ее репутации;
- повышение уровня общедоступных знаний и экологического имиджа продукции и услуг организации;
- стимулирование экологических инноваций и креативности.

Примеры целей и их взаимосвязь представлены в 7.1.3, практические рекомендации 7.

6.5 Определение заинтересованных сторон

При разработке стратегии обмена экологической информацией и установлении целей организация должна определить внутренние и внешние заинтересованные стороны, которые проявляют интерес к деятельности, продукции и услугам организации. Также она должна определить другие потенциально заинтересованные стороны, с которыми организация желает обмениваться информацией для достижения общих целей своей стратегии обмена экологической информацией.

Для более конкретных видов деятельности по обмену экологической информацией можно определить соответствующие целевые группы (см. 7.1.4).

Практические рекомендации № 5. Примеры заинтересованных сторон

Примерами заинтересованных сторон, которые должна рассмотреть организация, являются следующие:

- прежние, настоящие и будущие работники и их представители;
- заказчики и потребители;
- поставщики, подрядчики, оптовики и дистрибьюторы;
- конкуренты;
- акционеры;
- банки и финансовые/инвестиционные сообщества;
- страховые компании;
- агентства кредитной классификации;
- органы государственной власти;
- законодательные органы;
- регулирующие органы;
- политические и оппозиционные лидеры;
- общественные объединения и местная общественность;
- группы лиц, связанные с организациями в цепи поставок;
- школы, академии и научно-исследовательские институты;
- профессионалы, вовлеченные в экологические проблемы;
- СМИ;
- неправительственные организации.

Примечание — См. дополнительное руководство по определению заинтересованных сторон в ИСО 14004.

7 Деятельность по обмену экологической информацией

7.1 Планирование деятельности по обмену экологической информацией

7.1.1 Общие положения

Организации следует осуществить ряд действий по обмену экологической информацией для реализации политики по обмену экологической информацией. При разработке стратегии и определении целей обмена экологической информацией следует разрабатывать конкретные виды деятельности (мероприятия) по обмену экологической информацией с учетом экологических вопросов, географических границ и заинтересованных сторон.

Примечание — Социальные масс-медиа не имеют географических границ и, таким образом, даже если мероприятие задумано как местное мероприятие, у него будет более широкая аудитория.

Практические рекомендации № 6. Планирование деятельности в области обмена экологической информацией

При планировании деятельности, связанной с обменом экологической информацией, организации рекомендуется учитывать следующее:

- Допускается ли вести деятельность по обмену информацией на веб-странице организации или посредством социальных сетей?
- Подходит ли эта деятельность для использования в социальных сетях?
- Согласуется ли эта деятельность с принципами обмена экологической информацией, приведенными в разделе 4, и политикой организации?
- В зависимости от ситуации, усиливает ли эта деятельность двухстороннюю связь?
- Может ли эта деятельность содействовать консенсусу с заинтересованными сторонами?
- Предполагает ли эта деятельность возможность установления контакта и взаимодействия с целевыми группами и учет их интересов?
- Обеспечивает ли эта деятельность возможности для тщательного погружения во многие проблемы?
- Направлена ли эта деятельность на основные проблемы?
- Предоставляет ли деятельность информацию непосредственно для целевой(ых) групп(ы)?
- Является ли эта деятельность простой для выполнения?
- Обеспечивает ли деятельность передачу информации при относительно низкой стоимости?
- Легко ли вносить изменения в эту деятельность?
- Можно ли измерить результативность этой деятельности?
- Является ли эта деятельность хорошим стимулом для образования?
- Создает ли эта деятельность творческую атмосферу?
- Является ли эта деятельность эффективным способом приобретения популярности или расширения информирования общественности?
- Является ли эта деятельность чувствительным вопросом, который может быть воспринят как прецедент для индивидуальных или корпоративных нападок?

7.1.2 Ситуационный анализ

Разработка или улучшение деятельности по обмену экологической информацией начинается с понимания смысла обмена экологической информацией.

При ситуационном анализе организация должна рассматривать следующие вопросы:

a) проводимые работы и обязательства по обмену экологической информацией;

b) определение и понимание вопросов, вызывающих обеспокоенность заинтересованных сторон;

c) ожидания и восприятие организации со стороны заинтересованных сторон;

d) экологическую осведомленность заинтересованных сторон, например местного населения;

e) средства массовой информации и деятельность, подтвердившие свою наибольшую эффективность при обмене экологической информацией с заинтересованными сторонами в простых ситуациях;

f) идентификацию лидеров общественного мнения и их влияния на вопросы, связанные с обменом экологической информацией;

g) имидж организации по конкретной проблеме в глазах общественности;

h) последние разработки и тенденции по экологическим вопросам, имеющим отношение к специфической деятельности, продукции и услугам организации;

i) экономические и финансовые последствия;

j) знания и понимание ценностей и культуры заинтересованных сторон.

Для ситуационного анализа применяется разнообразный инструментарий (см. таблицу 1). Ситуационный анализ может приводить к необходимости корректировки целей обмена экологической информацией.

При оценке контекста деятельности по обмену экологической информацией, важно рассматривать потенциальные затраты и последствия отсутствия обмена экологической информацией, которые могут быть ощутимыми и увеличивают затраты организации, если обмен экологической информацией не предусмотрен в долгосрочном плане, а также предполагают другие потери организации, например могут нанести репутационный ущерб. Следующий гипотетический случай подчеркивает последствия описанной ситуации.

Пример — Кейс 1: затраты в случае отказа от обмена экологической информацией.

Согласие менеджера с решением использовать опасное для здоровья вторичное жидкое топливо на предприятии без тщательного обсуждения этой проблемы с местным населением, в результате привело организацию к возникновению кризиса. Организация не ожидала сильной реакции населения на такое решение, поэтому не выделила достаточных средств для предварительной консультации и обмена информацией. 90-летние хорошие рабочие взаимоотношения между организацией и местным населением мгновенно разрушились. На восстановление отношений с местным населением по оценке менеджера было затрачено более двух лет. Затраты организации включили в себя заработную плату менеджера, бесчисленные затраты времени другого персонала на удовлетворение требований заинтересованных сторон, а также затраты на организацию различных собраний, выпуск пресс-релизов и публикации других сообщений в прессе. Одним из результатов этих усилий было создание комитета по связям с общественностью, в который вошли граждане, наиболее активно высказывающиеся против решения сжигать альтернативное топливо. Организация и регулирующие органы использовали этот комитет как трибуну для принятия важных решений. Через пять лет непрерывной работы доверие общественности было восстановлено.

7.1.3 Определение целей обмена экологической информацией

Организация может принять решение о том, что она собирается достичь своей деятельностью по обмену экологической информацией и какую среду можно для этого использовать наилучшим образом. Следует поставить цели, которые согласуются с задачами обмена экологической информацией и являются конкретными, измеряемыми, достижимыми, реалистичными и согласованными по времени. Это позволит организации оценивать деятельность по обмену экологической информацией и определять, достигнута цель или нет.

Практические рекомендации № 7. Примеры задач и целей по обмену экологической информацией

Организации могут устанавливать цели и задачи в области обмена информацией и определять показатели для измерения результатов. Приведенный далее текст используется в качестве примера.

Цель: получить одобрение на введение существенных изменений на предприятии после обсуждений с местным населением.

Задачи:

- охватить 90 % соседних домов брошюрами, обосновывающими введение изменений и их воздействий на окружающую среду (показателем будет процент охваченных домов);
- получить 75 % одобрения при опросе местного населения;
- завершить объем работ по обмену информацией за 3 мес. до начала предполагаемых изменений.

Цель: увеличить осведомленность потребителей об экологической результативности организации.

Задачи:

- достичь 80 %-го уровня информированности покупателей конкретной продукции;
- получить ответ от 65 % потребителей конкретной продукции в отношении их понимания уровня экологической результативности организации;
- завершить объем работ по обмену информацией за 2 мес. до выпуска окончательной версии доклада по устойчивому развитию.

Цель: повысить экологическую результативность по всей цепи поставок путем обмена информацией с поставщиками о задачах и целях организации, в то же время отслеживая, как изменения в цепи поставок повышают экологическую результативность, и распространяя информацию об этом повышении.

Задачи:

- охватить 95 % поставщиков сырья и 65 % поставщиков расходных материалов;
- получить обратно опросный лист от 100 % поставщиков сырья и 85 % поставщиков расходных материалов;
- дать заключения, позволяющие внести изменения в процедуры закупок к определенной дате.

Цель: уведомить конечных покупателей, заказчиков B2B (бизнес-бизнес) или менеджеров по закупкам, осведомленных об экологических декларациях продукции (EPD), разработанных организацией.

Задачи:

- довести информацию до 100 % идентифицированных целевых групп;
- довести до 80 % групп сведения о декларации EPD и ее содержании;
- достичь 60 % понимания информации в декларации и использовать это как инструмент при выборе поставщиков.

7.1.4 Определение целевых групп

При планировании деятельности по обмену экологической информацией организации следует идентифицировать целевые группы среди всех заинтересованных сторон. Качественный обмен экологической информацией предполагает наличие большого числа целевых групп, не только благосклонных к организации, но и обладающих значительными ресурсами для самоорганизации и самовыражения.

Нередко возникают конфликты интересов среди разных целевых групп. В результате, деятельность по обмену экологической информацией нуждается в том, чтобы рассматривать и реагировать на разные и часто противоречивые требования целевых групп, в частности тех, которые являются наиболее влиятельными и могут негативно воздействовать на итоги деятельности по обмену экологической информацией. Здесь может потребоваться процесс быстрого реагирования, особенно при использовании социальных масс-медиа.

Когда выполняется деятельность по обмену экологической информацией, организации следует обеспечить понимание ожиданий и восприятия целевых групп в отношении экологической результативности организации. При самом простом, прямом диалоге между целевой группой и организацией можно установить необходимую обратную связь. Если организация желает получать входные данные от целевых групп, то ей следует объяснить причину поиска информации и то, что она планирует делать с полученной информацией.

7.1.5 Определение географической области применения

Для каждой деятельности по обмену экологической информацией организации следует определить области или регионы, в которых она сосредоточит свою деятельность по обмену экологической информацией, поскольку различные регионы с разными языками, культурой и привычками могут по-разному оказывать влияние на общественные потребности и восприятие. Акцент в любой конкретной деятельности по обмену информацией может делаться на местную общину или более широкий круг общественности, которые могут находиться далеко от производственного объекта или офиса организации.

Организацию допускается привлекать к рассмотрению конкретного экологического вопроса в нескольких географических регионах. Например, количество выбросов парниковых газов может указываться в докладе о состоянии окружающей среды с местным, региональным, национальным или международным акцентом. Разные виды информации могут потребоваться для деятельности по обмену, а общая информация может быть представлена разными способами в зависимости от потребностей вовлеченных заинтересованных сторон.

7.1.6 Определение требуемой экологической информации

Организации следует предвидеть экологические проблемы, которые вызывают озабоченность заинтересованных сторон. Это поможет ей сконцентрироваться на сборе информации о воздействиях на окружающую среду и характеристиках продукции, услуг, процессов и результативности организации. На основе установленных целей деятельности по обмену экологической информацией, могут быть собраны или разработаны подходящие количественные и качественные данные и получена информация. Такую информацию следует поставить в один ряд с требованиями действующих стандартов и руководящих указаний по экологической результативности и показателям результативности.

Практические рекомендации № 8. Примеры источников информации для деятельности по обмену экологической информацией

Существует множество источников и видов информации, доступной для большинства организаций, в частности тех, в которых внедрена система экологического менеджмента в соответствии с ИСО 14001, включая:

- понимание организацией соответствующих внутренних и внешних вопросов;
- понимание организацией потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- информация о стратегиях организации и их последствиях для окружающей среды;
- экологические политики, практики управления и измерения результативности, возможно полученные из системы экологического менеджмента организации;
- перечни экологических аспектов и воздействий на окружающую среду деятельности, продукции и услуг;
- перспективу жизненного цикла продукции и деятельности;
- данные и другую документацию, использованную для экологической маркировки и деклараций,
- перечни экологических показателей,
- данные оценок экологической результативности,
- регулярно и ситуационно собираемая информация, например, отчеты с объектов, расположенных в особой зоне, отчеты филиалов (для холдингов), научно-исследовательские отчеты, данные мониторинга, регистры данных контроля и измерений, аналитические отчеты и т. д.;
- повседневные доклады органов государственного регулирования;
- документ о соответствии приемлемым законодательным требованиям и другим требованиям, которые приняла на себя организация;
- планы, документы и руководство по реагированию в чрезвычайной (аварийной) ситуации и на несчастные случаи;
- справочники и документы для обучения работников безопасному обращению с материалами;
- документы, подтверждающие профессиональную квалификацию работников организации, ответственных за экологию (менеджеры, техники, эксперты);
- уместные финансовые и учетные данные;
- информация о работе с населением.

В ряде случаев в организации не имеется доступной информации в форме, подходящей для деятельности по обмену экологической информацией или для диалога с нетехническими целевыми группами. Информация может быть использована для подготовки письменных материалов или других типов обмена в форме, которая является ясной и подходящей для уместных целевых групп.

Это, в частности, верно, например в случае экологических показателей, часто используемых организациями для передачи информации о своей экологической результативности. Такие показатели, количественные и качественные, могут быть техническими по характеру. Показатели следует разъяснять таким образом, чтобы можно было понять их применение, значимость и содержание и сделать их полезными для заинтересованных сторон. В некоторых случаях трудности сбора подходящих данных могут привести к пересмотру подхода к достижению целей. Следующий гипотетический кейс указывает на возможные последствия такой ситуации.

Примечание 1 — ИСО 14031 устанавливает руководство по разработке показателей экологической результативности.

Примечание 2 — Для экологической информации, касающейся продукции, требования и руководство представлены в ИСО 14021, ИСО 14024, ИСО 14046 и ИСО 14067.

Пример — Кейс 2: определение показателей экологической результативности для изготовителей электронного оборудования.

Изготовитель электронного оборудования запросил консультации 75 заинтересованных сторон, чтобы установить, какие показатели экологической результативности организации нужно сообщать. Основные стадии процесса были сведены к следующему:

- определить важные внешние и внутренние заинтересованные стороны и установить основные озабоченности и ожидания, касающиеся экологической результативности организации;

- определить показатели экологической результативности, на которые следует обращать внимание в экологическом отчете, и приоритеты этих показателей среди заинтересованных сторон;

- оценить экологическую результативность организации по этим показателям, и

- создать профиль экологической результативности организации и сообщить результаты заинтересованным сторонам.

75 заинтересованных сторон организации участвовали в этом процессе, включая работников, заказчиков и поставщиков, лидеров общественного мнения, соседей, законодательные органы и органы государственного регулирования, финансовые и страховые сообщества.

Интервью были взяты у 5—15 представителей от каждой целевой группы, всего 75. Отдельным людям задавали вопрос: «Какие экологические проблемы вы считаете важными для организации, чтобы обратить на них внимание и доложить о них в своих экологических отчетах». Выявлено около 100 проблем, которые переведены в 11 показателей экологической результативности и результативности управления.

Также проведен семинар, на котором присутствовали 12 представителей заинтересованных сторон, чтобы обсудить и подтвердить 11 показателей и установить соответствующие приоритеты для каждого параметра.

Результатом процесса является выпуск экологического отчета с подробным описанием экологической результативности организации. Выявлен ряд показателей экологической результативности, на которые обычно не обращалось внимания в экологических отчетах, например «Информационные технологии, применяемые в целях устойчивого развития». Проблемы, рассмотренные в экологическом отчете, распределены по важности в соответствии с реакцией заинтересованных сторон, заостряя внимание на официальных требованиях заинтересованных сторон и оказывая помощь организации в распределении ресурсов для повышения экологической результативности. Такой подход к решению проблем повышает объективность процесса отчетности путем включения мнений заинтересованных сторон.

7.2 Выбор содержания данных при обмене экологической информацией, подходов и средств

7.2.1 Общие положения

Подход организации к обмену экологической информацией определяют на основе ее потребностей в обсуждении, понимании, информировании, убеждении и/или привлечении к работе целевых групп. Обмен экологической информацией из-за постоянных изменений среди целевых групп и внутри организации является динамическим процессом.

При выборе подходов к обмену экологической информацией важно рассмотреть потребность и степень заинтересованности целевых групп в конкретных вопросах, по которым осуществляется обмен экологической информацией. Кроме того, одинаково важно проанализировать активность организации, которую она готова проявить в процессе информационного обмена. Существуют разные подходы к обмену экологической информацией в зависимости от того, является ли организация или целевые группы активными или пассивными, и в зависимости от целей обмена экологической информацией организации, целевых групп и ресурсов организации, доступных для этого обмена.

Организации следует вносить изменения (не противоречащие первоначальным планам) в информацию, которую она предоставляет для целевых групп. Эта информация обязана:

a) учитывать поведенческие аспекты и социальные, культурные, образовательные, экономические и политические интересы целевых групп,

b) использовать подходящий язык,

c) применять видеоизображения (графическую информацию) или электронные средства массовой информации (при необходимости);

d) быть последовательной в выборе подхода и другой информации по экологическим вопросам, ранее переданной организацией в процессе обмена.

Организация может провести испытания своих средств передачи информации до начала установления каких-либо связей с общественностью. Изучение общественного мнения, направленное на проверку средств предоставления информации, может помочь в определении областей, наиболее нуждающихся в объяснении или уточнении, а также ключевых вопросов и проблем, на которые следует обратить внимание и т. д.

Подробная информация в отношении подходов и средств обмена экологической информацией приведена в таблицах 1—3.

Таблица 1 — Способы и средства письменного обмена информацией

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Веб-сайты	Электронные каналы связи, доступные в онлайн режиме внешним и внутренним заинтересованным сторонам. Могут включать в себя отчеты, общеобразовательные материалы или каналы связи с вебсайтами, где пользователи могут получить обратную связь с организацией	Большие возможности для получения доступа многим людям по многим вопросам (и предложения специально подобранной информации). Легки для обновления, с возможностью двусторонней коммуникации	Компании часто размещают товарные брошюры на своих вебсайтах, чем упускают возможность интерактивного обмена информацией (например, видеоконференции, данные в реальном времени, обратная связь по электронной почте)	Устанавливают технические требования к используемому аппаратному обеспечению на возможно низком уровне, так как не у каждого пользователя есть современное компьютерное оборудование. Не требует больших затрат. Ответы на часто задаваемые вопросы могут размещаться на вебсайте с указанием номера телефона для более подробных запросов
Экологические отчеты или отчеты по устойчивому развитию	Комплексное представление ответственности и результативности по ряду ключевых вопросов. Выдержки или краткое содержание отчетов могут быть включены в другие сообщения организации, например финансовые отчеты	Возможность глубокого рассмотрения многих проблем. Основной подход к обеспечению доверия и надежности. Создание внутренней прозрачности по всем соответствующим вопросам организации	Тяжелая работа и трудности частого обновления отчетов. Информация может быть представлена в форме, которая не позволяет сравнивать идентичные организации. Могут возникнуть ожидания, что отчеты будут распространяться ежегодно	Проводят анализ интересов внешних и внутренних заинтересованных сторон. Отражает трудности, неудачи, а также успехи. Соответствующие отраслевые стандарты отчетности или показатели, которые можно использовать для бенчмаркинга
Печатные материалы (отчеты, брошюры и информационные рассылки)	*Отчеты или брошюры.* Краткое описание объекта или интересующего спецпроекта, основных проблем и возможностей участия в них. Информационные бюллетени: Периодическое обновление информации о работе объекта. Информирование и поддержание связи с заинтересованными сторонами	Могут охватывать один вопрос, если необходимо. Экономичный и быстрый способ. Информирование большого числа людей. Информационные рассылки могут быть эффективными как для внешних, так и внутренних заинтересованных сторон	Могут быть неправильно интерпретированы. Приводится только основная информация. Нет непосредственной обратной связи. Могут возникнуть трудности с распространением в отдаленных регионах	Исследуют проблемы. Используют простой язык. Используют фотографии и карты. Следует быть объективными. Используют контактную информацию: имена, номера телефонов и адреса контактного лица. Возможны проблемы с грамотностью. Могут использоваться рисунки и графические материалы

Продолжение таблицы 1

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Маркировки или декларации с информацией о продукции или услугах	Описание значимых экологических аспектов/ воздействий, связанных с продукцией или услугами. В случае продукции, маркировки могут быть прикреплены к продукту или распространяться отдельно	Могут содержать информацию об экологических аспектах/воздействиях продукции или услуги	Могут вызвать неправильное толкование, так как информация дается в краткой форме	Форма и содержание экологической маркировки продукта может соответствовать требованиям ИСО 14020, ИСО 14021, ИСО 14024 и ИСО 14025
Постеры/изображения на дисплеях	Описание проекта с выделением проблем и установкой в общественном месте	Возможность предоставления общей информации при относительно низкой стоимости. Решение многих проблем, решить которые другим образом нет возможности	Предоставление информации, а не ее получение	Сохраняют основные идеи. Используют фотографии и карты. Обеспечивают регулярное обновление. Рекламируют места предоставления. Указывают контактную информацию, имена контактного лица и номер его телефона
Письма	Письма по особым вопросам в адрес конкретного лица и ответы на них	Возможность затрагивать особые потребности заинтересованных сторон. Быстрый и простой способ выполнения	Могут быть излишне официальными. Ненадежный способ обмена информацией по сложным вопросам	Ограничивают уровень прочтения только получателями. Качественно рассматривают только один вопрос
Электронная почта	Электронный способ передачи информации и сообщений. Предполагает удобный способ рассылки электронных копий бумажных публикаций	Недорогой и легкий способ для людей передавать и принимать сообщения и информацию. Быстрый обмен и распространение информации без промедления. Возможность быстрой связи с большим числом людей	Не все имеют доступ к компьютеру или возможность доступа к электронной почте. Сообщение может быть удалено до его прочтения, если люди подумают, что оно не столь важно	При отправке вложенных файлов удостоверьтесь, что получатель имеет доступ к совместимому программному обеспечению
Средства массовой информации/газетные статьи	Разъяснение особенностей объекта или проекта	Возможность доступа к широкой аудитории. Удобно для общества. Хорошее средство образования	После проведения редактирования может быть изложена только часть материала. В удаленных регионах или развивающихся странах газеты не всегда доступны	Местная пресса или общенациональные СМИ могут потребовать различных подходов, стилей и уровня описания деталей

Продолжение таблицы 1

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Средства массовой информации/выпуски новостей	Информация готовится и распространяется в СМИ для ее использования	Эффективный и экономичный способ обеспечения гласности и учета интересов	СМИ не будут распространять информацию, если она не заслуживает доверия. Редактирование в соответствии с установленными правилами подачи информации	Предотвращают ложное представление об экологической результативности организации
Обмен информацией об экологическом следе	Обмен информацией по метрическим отчетам результатов оценки жизненного цикла (ОЖЦ), связанных с проблемной областью и любой другой вспомогательной информацией	Информация по ОЖЦ, которая может быть очень сложной, упрощается и представляется таким образом, чтобы рассматривать только конкретную проблемную область. Экологические следы, полученные в рамках одной и той же программы и использующие одни и те же правила категоризации продукции, позволяют проводить сравнение между продуктами. Существует также обмен информацией по сравнительным следам и отслеживанию результативности следов, которые специально предназначены для демонстрации улучшения	Возможность ограниченной осведомленности и понимания экологических следов некоторыми членами общества	Применяют документы ИСО для количественной оценки экологических следов, например, ИСО/ТС 14027, ИСО 14044, ИСО 14046 и ИСО 14067. Применяют ИСО 14026 для обмена информацией
Социальные сети	Приложения в социальных сетях могут быть доступны всем, или доступ может контролироваться. Приложения предоставляют информацию в реальном времени по текущей деятельности и, кроме того, доступ к онлайн документации	Информация может быть предоставлена немедленно и актуализироваться при смене событий. Доступ может быть управляемым и позволяет двусторонний обмен информацией	Неконтролируемый доступ может привести к нападкам, нецензурной лексике, расизму и текстам, разжигающим ненависть. Контролируемый доступ может вызвать опасения по поводу прозрачности и доверия к компании	Устанавливают правила контроля за нецензурной лексикой, грубостью и другим неподобающим поведением. Устанавливают различные точки доступа при необходимости, например определенный доступ для клиентов, сотрудников, поставщиков и соседей

Окончание таблицы 1

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Средства массовой информации/ реклама	Оплата за статьи по продвижению товара, например прямая реклама в газете или поддержка раздела (например, экологической страницы в региональной газете)	Возможность охвата широкой аудитории	Может быть дорогостоящей. Может быть ограничена сроками действия. Ограниченные возможности изложения сложных проблем	Ограниченный профиль аудитории пользователей публикации/программы, в которой размещается реклама

Таблица 2 — Способы и средства, основанные на передаче речевых сообщений

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Собрание представителей общественности	Способ подачи информации и обмена мнениями. Формирование специальной повестки или точки зрения на проект. Включает презентации и беседы в форме вопросов и ответов или официальные, приуроченные к определенному времени устные заявления	Представляет собой «узаконенную консультацию». Информация предоставляется большому числу людей. Низкая стоимость. Люди, как правило, охотно посещают подобные мероприятия	Взаимодействие может быть ограниченным. Отсутствуют гарантии того, что будут выслушаны все мнения. Может перерасти в эмоциональное состязание на повышенных тонах. «Шумное» меньшинство может возобладать над остальной аудиторией	Как правило, лучше использовать после проведения работ меньшего масштаба (интервью, сбора специальной рабочей группы) для того, чтобы заранее узнать реакцию заинтересованных сторон. Хорошая реклама собранию. Необходим опытный персонал. Привлекают, если возможно, независимого председателя и/ или координатора/ модератора
Интервью с заинтересованными сторонами/личное общение	Беседы с людьми по их месту жительства, в офисах или на нейтральной площадке	Возможность двухстороннего обмена информацией. Люди понимают, что они услышаны. Можно обсуждать конкретные вопросы. Честный разговор может вызвать доверие. Интервью помогает выявить ключевые проблемы, озабоченности и наладить взаимоотношения	Трудно определить все заинтересованные стороны. Ограничение по времени. Неодинаковое восприятие разными людьми. Иногда может оказаться неприемлемым в культурном плане	Определяют лиц, которые представляют типы заинтересованных сторон и могут быть уже охвачены определенными работами. Учитывают факт, что некоторые люди могут захотеть быть профессионально представлены. Подключают влиятельные заинтересованные стороны. Назначают встречи в удобном для всех заинтересованных сторон месте

Продолжение таблицы 2

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Фокус-группы	Собрание небольшой группы заинтересованных сторон со схожим статусом и квалификацией (например, государственные служащие или резиденты) для возможности обсуждения отдельных тем	Возможность свободного обмена мнениями, поскольку участники фокус-групп чувствуют себя свободно при общении с коллегами. Часто согласие может быть достигнуто по относительно важным вопросам	Требует больших временных затрат на проведение собраний фокус-групп со всеми причастными заинтересованными сторонами	Рекомендуется проводить после нескольких начальных интервью с заинтересованными сторонами, чтобы выявить главные вопросы, которые могут быть представлены на обсуждение
Опросы (исследования)	Вопросники для заинтересованных сторон (в случае необходимости опросы могут проводиться независимой организацией), чтобы собрать демографические данные от респондентов и выявить их проблемы и озабоченности	Полезно применять, когда компания планирует утвердиться в конкретном сообществе или предполагает внести изменения в свою деятельность. Также полезно для актуализации информации на регулярной основе (например, каждые два года)	Опросы могут потребовать больших трудозатрат в зависимости от сложности вопросов и способа проведения опроса (персонально или через вебсайт), числа опрашиваемых респондентов в выборке, а также числа и размеров выбранных географических регионов	Проводят опросы путем поквартирного обхода или по телефону. Они могут быть в письменном виде или могут быть сделаны через интернет
Дни открытых дверей, информационные дни, посещение объектов, предоставление видеоматериалов	Дни открытых дверей обычно бывают в центральных общественных местах и позволяют задавать вопросы и обсуждать проблемы. Информационные дни можно совместить с посещением объектов, чтобы люди могли сами видеть объект и задать вопросы. Можно использовать видеоинформацию во время визитов, чтобы разъяснять деятельность на объекте	Возможность непосредственного взаимодействия сторон, а также корректировки информации и изучения проблем. Могут быть полезны для привлечения внешних или внутренних заинтересованных сторон	Больше дают, чем получают взамен. Могут быть дорогостоящими, для проведения требуется большой штат служащих, а также соответствующие знания и навыки персонала	Необходимо провести широкую рекламную кампанию. Необходимо проинструктировать персонал. Следует обеспечить присутствие менеджера проекта или управляющего. Заданные вопросы должны быть задокументированы. Персоналу не следует занимать позицию обороны, при этом он должен внимательно выслушать замечания заинтересованных сторон

Продолжение таблицы 2

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Экскурсии экологической направленности с гидом	Визиты, предложенные целевым группам в районы или на установки, представляющие интерес для организации	Возможность личных контактов между сотрудниками организации и представителями заинтересованных сторон. Позволяет на месте показать деятельность организации в сфере экологии	Можно истолковать как пропагандистские акции, если будут демонстрироваться только положительные аспекты деятельности. Ограничение по числу охваченных участников. Возможны большие расходы, занимают много времени у персонала. Успех во многом зависит от знаний и умений персонала	Посещение организации может касаться проблем, непосредственно связанных с деятельностью, процессами и продукцией организации или с рабочими проблемами организации
Семинары, конференции, диалоги	Возможности для ряда заинтересованных сторон обсудить идеи, заботы и проблемы	Могут быть очень продуктивными и полезными для достижения согласия по актуальным проблемам	Могут занять много времени для организации, чтобы обеспечить приемлемое представительство заинтересованных сторон	Наиболее эффективно проведение такого мероприятия после интервью или собрания фокус-групп, чтобы иметь представление о типе задаваемых вопросов
Средства массовой информации/радиоинтервью	Короткие программы обычно нацелены на обсуждение или ответы на узкие или целевые проблемы	Возможность информационного охвата большой аудитории	Невозможно контролировать задаваемые вопросы. Если радиостанция не будет принимать звонки слушателей, то невозможен любой тип обмена информацией	Придерживаются использования точных и простых сообщений. Дают интервью по важным решениям, которые интересны для широкого круга общественности
Консультативные группы граждан или группы по связям с общественностью	Группы людей, не имеющих отношения к организации, с разными интересами и опытом, которые встречаются для консультаций с заинтересованными сторонами по экологическим вопросам	Изучение проблем с подготовкой предложений. Двухсторонний обмен информацией. Демонстрация того, что организация хочет работать с людьми. Помогает держать организацию на виду сообщества	Могут иметь ограниченную силу. Не охватывают все интересы и уровни компетентности. Информация не всегда доходит до общества. Члены консультативной группы могут избегать общения с теми, кого они представляют	Должны представлять весь спектр интересов. Роль и полномочия группы должны быть четко определены. Следует заранее определить срок работы группы. Ее члены должны иметь связи с обществом

Окончание таблицы 2

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Справочная служба	Справки по телефону и информация, доступная для заинтересованных сторон по экологическим и иным аспектам продукции	Дает возможность заинтересованным сторонам задать конкретные вопросы и получить ответы о выпускаемой продукции	Телефонные звонки на разные темы. Из-за невнимания ответы могут трактоваться неправильно	Персонал должен владеть экологическими аспектами деятельности, выпускаемой продукции и оказываемых услуг организации. При ответе на трудные вопросы иногда лучше предложить звонящему по телефону перезвонить или направить письменный ответ
Презентации для групп	Переговоры с заинтересованными группами, обычно проводимые в месте расположения группы во время регулярных встреч. За короткой презентацией следуют вопросы и ответы. Можно использовать для внутренних или внешних групп	Группы могут быть целевыми, информация может быть специальной, чтобы отвечать потребностям групп, и может быть передана другим группам. Ведущая группа может сделать определенную работу (пригласить людей). Полезно для работы с местным населением	Возможна враждебная реакция аудитории. Может также привести к расколу общественного мнения	Используют презентации для развития рабочих взаимоотношений. Не исключают наличие групп, которые вас не поддерживают. Предоставляют письменные материалы для рассмотрения в ходе собрания. Можно оставлять письменные материалы, чтобы члены группы могли взять их с собой
Деловые обеды с заинтересованными сторонами/регулярные бизнес-ланчи	Серии собраний групп, объединяющих вместе разные заинтересованные стороны с целью начать составление отчета или обсудить устойчивость	Участники извлекают выгоду от обмена мнениями (например, во время обеда), выслушивая мнения непосредственно от заинтересованных сторон. Конструктивная атмосфера для обсуждения устойчивости	Трудности в подборе гостей и направлении разговора на тематику устойчивости	Могут быть разными по объему, т. е. большими с региональными и местными заинтересованными сторонами или малыми с участием не более 10 человек
Театральные представления	Использование театрального формата для презентации экологической информации внутренним или внешним заинтересованным сторонам	Может привлечь внимание заинтересованных сторон. Может достигать заинтересованных сторон, для которых недоступны письменные материалы	Трудно готовить представления, которые подходят для групп с разными уровнями знаний, понимания и интересов	Представления должны быть хорошо подготовлены, быть яркими и избегать нравоучений. Привлекайте профессиональных актеров

Таблица 3 — Другие способы и средства обмена экологической информацией

Способ	Описание	Преимущества	Недостатки	Примечания
Коллективные проекты	Проекты, выполняемые совместно организацией и группами заинтересованных сторон	Могут укреплять доверие и сотрудничество посредством совместной работы для достижения общих целей	Заинтересованные стороны могут иметь нереалистичные ожидания в отношении входных потоков и ресурсов, которые организация может предоставить	При разработке коллективных проектов необходимо убедиться в четком определении целей проектов, распределении ролей, ответственностей и ресурсов, которые должен предоставить каждый участник проекта
Соглашение об устойчивом развитии	Соглашение, достигнутое организацией и обществом для совместной реализации устойчивого развития	Помогает строить отношения между обществом и организацией, которые будут содействовать обмену экологической информацией и взаимодействию сторон, что ведет к признанию организации лидером, обеспечивающим повышение качества жизни людей и окружающей среды	Необходимо время и требуются ресурсы для поддержания подобных взаимоотношений с обществом	Если организация потерпела неудачу при выполнении своих обязательств, то ее репутация может быть под угрозой
Художественные выставки	Показ произведений искусства, организованный по тематикам окружающей среды	Возможность стимулирования внешних и/или внутренних заинтересованных сторон, которые не могут быть задействованы обычными подходами	Может потребоваться много времени для организации выставки	Выставки следует делать доступными для просмотра в течение периода, когда у людей есть свободное время для их посещения, например вечером и в выходные дни

7.2.2 Определение степени ответственности и привлечение заинтересованных сторон (внутренних и внешних)

В обязанности руководства организации необходимо включить:

a) вовлечение в процессы обмена экологической информацией, чтобы иметь представление о воздействиях на окружающую среду принятых стратегий, планов, выпускаемой продукции и оказываемых услуг, процессов и последующей деятельности, а также о требованиях заинтересованных сторон;

b) взятие на себя роли лидера в поддержании внутренней среды, которая стимулирует и представляет информацию тем, кто активно участвует в обмене экологической информацией;

c) поощрение регулярного обмена информацией всеми работниками по инициативам и результатам обмена экологической информацией.

Особую ответственность за сбор экологической информации, подлежащей обмену, следует устанавливать таким образом, чтобы осуществлялась координация между лицами, ответственными за формулирование этой информации, и лицами, отвечающими за проведение информационно-пропагандистской и коммуникационной работы. В небольших организациях ответственность за обмен экологической информацией может быть возложена на одного сотрудника.

Когда обмен экологической информацией осуществляется внешними или внутренними специалистами при сотрудничестве со специалистами других областей, то в организации следует рассмотреть

вопросы обучения соответствующего персонала по вопросам, имеющим отношение к средствам информационного обмена (работа с прессой, публичные выступления, способы консультирования и т. д.). Сюда также входит обучение экологическим аспектам, за которые отвечает организация и заинтересованные стороны.

Наилучшие результаты могут быть получены за счет непрерывного неформального диалога между организацией и заинтересованными сторонами. В дополнение к обучению, развитие культуры открытости, индивидуальной ответственности и участия могут содействовать в ведении активного и конструктивного диалога с заинтересованными сторонами.

7.2.3 Отслеживание входных данных от заинтересованных сторон

Организация может разработать или ссылаться на регистрационный журнал или электронный регистр, куда заносится контактная информация в рамках взаимодействия между организацией и заинтересованными сторонами. Запись должна содержать, как минимум, уместную контактную информацию о заинтересованных сторонах, дату и характер проведенных мероприятий или обмена экологической информацией с учетом требований к защите данных. Отслеживание и поддержание такой информации позволит организации:

- просматривать историю конкретного обмена информацией с заинтересованной стороной, ее запросы или озабоченности;
- понимать со временем характер разных деловых встреч с заинтересованной стороной;
- повысить эффективность организации в части развития обмена информацией и ее ведения, а в случае необходимости обратить внимание на обеспокоенность конкретных заинтересованных сторон.

7.2.4 Планирование деятельности по обмену экологической информацией в случае экологических кризисов и чрезвычайных ситуаций

Несмотря на то, что обмен экологической информацией является важным в любые времена, коммуникация особенно необходима во время экологических кризисов и чрезвычайных ситуаций. Организации следует прогнозировать любые возможные кризисы и чрезвычайные ситуации и разработать план соответствующего обмена экологической информацией. При планировании следует обратиться к соответствующей информации для реагирования на потенциальные, существующие кризисные и чрезвычайные ситуации.

Доверие к обмену информацией основывается на качестве планирования организации и действиях по ее реагированию. Любые недостатки в планировании или процессах обмена, по всей вероятности, проявят себя в упомянутых выше ситуациях. Даже при малой вероятности ошибки возможны существенные последствия в форме неприемлемого или некачественно выполненного обмена информацией.

Подробное планирование деятельности по обмену экологической информацией во время кризисов и чрезвычайных ситуаций является важным для того, чтобы:

- информировать сообщества, оказавшиеся в зоне экологического кризиса или чрезвычайной ситуации, о принимаемых мерах и понимании рисков соответствующего воздействия,
- уменьшить или избежать проблем со здоровьем работников и местных жителей,
- уменьшить или избежать воздействий на окружающую среду,
- гарантировать информирование соответствующих органов власти.

Планирование может снизить последствия нежелательных событий на репутацию организации среди заказчиков и резидентов местных сообществ.

Средства массовой информации могут играть важную роль для передачи информации во время экологических кризисов или чрезвычайных ситуаций. Организация должна признать важность эффективной, прозрачной связи со средствами массовой информации. Корреспондентов следует информировать по экологическим вопросам, имеющим отношение к организации, таким образом, чтобы они имели основания и контакты для использования в случае чрезвычайной ситуации.

Практические рекомендации № 9. Соображения при планировании деятельности по обмену экологической информацией во время экологических кризисов и чрезвычайных ситуаций

Планирование должно включать:

- различные варианты развития событий (аварий);
- оценку подверженности населения опасности и определение степени его уязвимости;
- смягчающие негативные воздействия средства (действия), которыми организация должна располагать на местах;
- воздействия на окружающую среду, которые могут наблюдаться в данной местности или в местности большего масштаба;

- средства массовой информации и методы, которые могут быть использованы для информирования затронутого кризисом или чрезвычайной ситуацией населения относительно требуемых выполнения мероприятий;
- сообщения, предназначенные для конкретной аудитории;
- инфраструктуру, которая будет использоваться для реагирования на кризисы и чрезвычайные ситуации;
- предварительное распределение обязанностей и полномочий при обмене экологической информацией во время кризисов и информационная поддержка заинтересованных сторон;
- рекомендации или требования государственных органов, промышленных или профессиональных ассоциаций;
- повышение уровня обучения и/или подготовки (до продвинутого уровня);
- реагирование на негативное освещение событий со стороны средств массовой информации;
- соответствующие нормативные требования и последствия их применения.

Некоторые примеры деятельности по обмену экологической информацией во время экологических кризисов и чрезвычайных ситуаций:
- проведение пресс-конференций для обсуждения сложившейся ситуации;
- организация собраний общественности с обсуждением того, что случилось, давая возможность заинтересованным сторонам выразить обеспокоенность, а для организации услышать эти опасения, реагировать соответствующим образом и дать информацию в части мер реагирования организации, текущему состоянию проблемы и дальнейшим предупредительным мерам;
- информирование средств массовой информации о текущем статусе, изменениях и последующих действиях;
- координация ответных действий с местными и другими государственными органами;
- поддержание инициатив по определению основных причин происшествий, предотвращение их повторного возникновения и информирование заинтересованных сторон о развитии событий;
- предоставление информации заинтересованным сторонам о том, кому задавать вопросы, выражать обеспокоенность и как получать информацию.

7.2.5 Разработка плана обмена экологической информацией

На основе положений, приведенных в 7.2, рекомендуется разработать план обмена информацией. План обмена информацией по сути является практическим инструментом демонстрации соответствия требованиям к обмену информацией, указанным в ИСО 14001. План обмена информацией должен включать:
- сведения о том, как, когда и что включать в обмен информацией;
- целевые группы для видов деятельности;
- распределение ответственности;
- цели и задачи деятельности;
- потребности в действиях (особенно срочные потребности) в отношении откликов заинтересованных сторон;
- план(ы) для последующей деятельности и оценки.

План обмена информацией должен включать обмен информацией о самой организации, а также о выпускаемой продукции и оказываемых услугах.

Примечание — Дополнительную информацию о требованиях к обмену информацией в системе экологического менеджмента можно найти в ИСО 14004.

7.3 Осуществление деятельности по обмену экологической информацией

7.3.1 Сбор и оценивание данных

Материал для использования при обмене экологической информацией необходимо задокументировать, так чтобы этот материал можно было обработать, сохранить и использовать тем, кто заинтересован в этой информации. Система управления документами должна обеспечивать быстрый доступ к информации, особенно той, которую предполагается использовать при экологических кризисах и чрезвычайных ситуациях.

Оценивание данных следует совместить с проверками точности, согласованности, надежности и пригодности. Собранные данные следует презентовать как информацию в форме, подходящей для ее применения по назначению и для целевой группы.

Примечание — Дополнительную информацию и руководство по количественной экологической информации см. в ИСО 14033.

7.3.2 Осуществление деятельности по обмену экологической информацией

Деятельность по обмену экологической информацией осуществляется в зависимости от характера связи, потребностей целевых групп, целей организации по обмену информацией и предпочтительным подходом организации к решению проблем. Возможна значительная гибкость и изменение в особых деталях по обмену информацией. Письменные сообщения, например, могут быть распространены в разных формах, а день открытых дверей может быть реализован различными способами.

Организации при обмене экологической информацией с целевыми группами следует:

a) назначить ответственных, кто работает на организацию или от ее имени, чтобы выполнять функции представителя или источника массовой информации;

b) организовать обучение спикеров или представителей средств массовой информации, прежде чем они приступят к выполнению своих функций в области обмена информацией;

c) рассмотреть вопрос о возможном использовании независимой третьей стороны или консультанта для подготовки информации, которая будет предоставляться;

d) активно содействовать и реагировать на входные данные и обратную связь;

e) предпринимать усилия по предварительному уведомлению о предстоящей публикации информации для анализа и рассмотрения заинтересованными сторонами;

f) гарантировать, что временной график обмена экологической информацией приемлем для внутренних экономических циклов, внешних событий, доступности и внимания со стороны заинтересованных сторон;

g) рассмотреть возможность использования помощника или посредника;

h) избегать жаргона, недостоверной или противоречивой технической информации;

i) быть открытой для разнообразия возможных подходов информационного обмена, исходя из интересов и потребностей целевых групп.

Если деятельность по обмену экологической информацией включает в себя обсуждение информации, предоставляемой организацией, то она должна обеспечить, чтобы все целевые группы получали информацию заранее, до даты обсуждения, чтобы иметь достаточно времени для изучения материалов. Организации следует учитывать, что добровольным группам может потребоваться больший период времени для анализа информации, чем коммерческим или государственным органам.

Пример — Кейс 3: осуществление деятельности по обмену экологической информацией с использованием различных подходов и средств.

В середине 1990-х годов на научно-исследовательском предприятии произошло несколько экологических инцидентов, связанных с загрязнением почвенно-грунтовых вод, что вызвало в результате негативную реакцию проживающих по соседству людей, активистов экологического движения, депутатов и регулирующих органов. При новом руководстве на предприятии была внедрена система экологического менеджмента, получившая, в конечном счете, сертификат соответствия ИСО 14001. В целях соответствия требованиям ИСО 14001 о «рассмотрении процессов внешнего обмена экологической информацией по значимым экологическим аспектам», предприятие привело в действие программу внешнего обмена экологической информацией, чтобы восстановить доверие заинтересованных сторон.

С помощью фокус-группы, представляющей заинтересованные стороны, работников и руководство, разработаны рекомендации, которые в дальнейшем формализованы в плане вовлечения общественности. Одним из ключевых аспектов плана было признание значимости вовлечения общественности в принятие решения на предприятии и доступности информации (положительной и отрицательной) в своевременной, ясной и правильной форме.

Обмен экологической информацией на предприятии теперь осуществляется на нескольких уровнях. Комплексное обзорное представление информации распространяется (с запросом обратной связи) посредством информационных бюллетеней, исследований, по спискам почтовых адресатов, через вебсайты и путем организации собраний общественности. Для более подробной информации и ввода данных с целью принятия решения, образован общественный консультативный комитет, состоящий из представителей 32 местных групп. Комитет регулярно проводит заседания, чтобы поставить проблемные вопросы перед предприятием и реагировать на решения по данной проблеме. Чтобы работать с регулирующим органом и депутатами, был организован оперативный «круглый стол», который функционирует подобно общественному консультативному комитету. Дополнительно работники поощряются к установлению связей с общественностью, например, через бюро представителей сторон для представления группам общественности и уполномоченным по программам результатов выполнения запросов информации, поступающих от отдельных лиц и местных организаций.

В целом программа обмена экологической информацией оказалась успешной. Предприятие поставило новые вопросы перед консультативными группами для обсуждения и посредством разработки планов действий в чрезвычайной ситуации информировало их о работе над проблемами, которые вызывают обеспокоенность общественности. Официальные системы обеспечивали получение и реагирование на запросы информации. Предприятие было представлено к награждению главной национальной премией за обмен экологической информацией.

7.3.3 Регистрация и реагирование с использованием информационной обратной связи

Важной частью обмена экологической информацией является информационная обратная связь целевых групп. Путем анализа реакции конкретной группы (групп) организация может проверить, как принимаются сообщения и степень понимания этих сообщений в самих целевых группах. Если обмен информацией будет успешным, то организация должна получать информационную обратную связь от различных целевых групп, чтобы затем реагировать, показывая, что организация учитывает их мнения и заинтересована в ее получении и рассмотрении.

Если деятельность организации по информационному обмену потерпит неудачу в каком-либо отношении, то необходимо быстро отреагировать на эту ситуацию. Сбой процесса обмена информацией может быть устранен путем предоставления более точной информации через прямой доступ и непосредственное обсуждение. Негативная реакция на предоставляемую экологическую информацию со стороны некоторых целевых групп может иметь серьезные последствия: она может превратиться в оппозиционную деятельность этих групп в отношении организации. Такую реакцию необходимо исследовать для обеспечения полного взаимопонимания. В лучшем случае все проблемы могут быть разрешены с помощью интенсивного обмена экологической информацией; в противном случае потребуется внесение изменений в деятельность организации с учетом возникших проблем. В худшем случае предложение может быть отложено в ожидании разрешения опасений или даже отменено вследствие значительного противодействия.

Организации, публикующие экологические отчеты или другие документы для информирования общественности, могут включать в отчеты формы для обратной связи. Обратная связь может помочь организации в постоянном улучшении качества выпускаемых отчетов.

В каждый вид деятельности по информационному обмену следует включать определение не только информации, которую организация стремится предоставить, но также информации, которую она надеется получить. В ресурсы, выделенные на эту деятельность, следует включить подробное описание того, каким образом будет обрабатываться информационная обратная связь. Обратная связь, полученная путем анализа общественного мнения, может быть обработана внутри самой организации. Однако организация, берущая на себя обязательства по двухстороннему обмену информацией, должна быть готова к серьезному анализу обратной связи и незамедлительно реагировать на нее. Это не означает, что организация всегда нуждается в корректировке своей деятельности на основе полученной обратной связи, но заинтересованные стороны должны быть уверены в том, что они будут услышаны.

Организациям следует использовать полученную обратную связь для анализа эффективности своих действий по обмену экологической информацией, ее корректировке и повышению качества последующих работ.

7.4 Оценивание обмена экологической информацией

Организации следует выделять достаточное время для того, чтобы обмен экологической информацией стал эффективным. Необходимое время зависит от характера передаваемой информации, числа заинтересованных сторон и степени их участия, а также используемых средств массовой информации. Организации следует провести анализ и оценивание эффективности обмена экологической информацией. При оценке эффективности передачи информации организация должна принять во внимание:

a) свою политику обмена экологической информацией;

b) как она применима к принципам обмена экологической информацией;

c) в какой степени достигнуты ее задачи и цели;

d) качество и приемлемость информации, передаваемой в целевые группы, и деятельности по обмену экологической информацией;

e) способ осуществления обмена экологической информацией;

f) реакцию заинтересованных сторон;

g) насколько программа информационного обмена способствует эффективному и значимому обмену мнениями с целевыми группами;

h) являются ли прозрачными процедуры и подход к решению задач;

i) насколько обмен экологической информацией учитывает потребности целевых групп;

j) насколько целевые группы услышаны и осведомлены об использовании их входных данных;

k) как целевые группы понимают назначение и содержание обмена экологической информацией;

l) обеспечено ли подходящее решение проблемных вопросов, поднятых целевыми группами.

Результаты оценки следует использовать как основу для анализа со стороны высшего руководства своей политики в области обмена экологической информацией.

Практические рекомендации № 10. Показатели обмена экологической информацией

Для текущего контроля достижения целей и задач, ранее определенных в области обмена экологической информацией, организации следует использовать показатели обмена экологической информацией. Эти показатели следует внимательно выбирать и определять для отслеживания особенно важных этапов работ и интересов различных сторон.

Подобно другим показателям, применяемым в организации, показатели, упомянутые выше и установленные для обмена экологической информацией, следует делать простыми, точными, доступными для понимания и относящимися к соответствующему процессу. Правильный выбор показателей обмена экологической информацией должен эффективно характеризовать количественные и качественные данные.

Далее приведены примеры показателей:

- число посетителей в единицу времени в подразделениях организации, занимающихся деятельностью в области экологии (например, число посещений/год);
- число писем/телефонных звонков/сообщений электронной почтой в единицу времени, полученных от заинтересованных сторон по экологическим вопросам (например, число электронных сообщений в месяц) и анализ содержания как негативного или позитивного;
- число или интенсивность поступления жалоб по определенным экологическим аспектам, деятельности или вопросам;
- число заявок на присуждение вознаграждения;
- число полученных наград;
- число статей, опубликованных в средствах массовой информации;
- число посещений экологических информационных страниц вебсайта организации (например, число посещений вебсайта за месяц);
- доля ответов на опросные листы/исследования по экологии;
- число выполненных информационно-пропагандистских работ и анализ наиболее эффективных целевых групп посредством анализа опросных листов/исследований.

7.5 Проведение анализа со стороны руководства и планирование пересмотра

Высшее руководство может принять решение провести анализ и пересмотр своей политики обмена экологической информацией или других политик и стратегий на основе результатов оценок, изложенных в 7.4. В анализ следует включить оценку возможностей для улучшения и необходимости изменений в обмене экологической информацией, включая политику, стратегию и деятельность по обмену экологической информацией. Организации необходимо обеспечить широкое вовлечение тех, кто работает в организации или от ее имени.

При определении необходимости пересмотра организации следует:

a) оценить адекватность ресурсов, предусмотренных на обмен экологической информацией;

b) оценить процесс сбора данных;

c) определить различия между улучшениями, необходимыми для предоставления информации заинтересованным сторонам (включая процесс получения этой информации) и процесса обмена информацией (включая используемые подходы).

Если принимается решение вносить или не вносить изменение в политику, стратегию и деятельность в области обмена экологической информацией, то организации следует рассмотреть, какие стороны будут заинтересованы в этих изменениях, и соответствующие причины.

Приложение А
(справочное)

Обмен экологической информацией в серии стандартов ИСО 14000

Обмен экологической информацией является важной функцией для всей серии международных стандартов ИСО 14000 (включая ИСО 19011). Настоящее приложение определяет разделы, подразделы и приложения, в которых имеются ссылки на деятельность по обмену экологической информацией (в качестве требований или рекомендаций), и когда настоящий стандарт можно использовать при внедрении других стандартов. Это приложение также может быть полезно для применения настоящего стандарта путем предоставления пользователям соответствующих ссылок на элементы, содержащиеся в других стандартах по экологическому менеджменту.

Таблица А.1 — Обмен экологической информацией в серии ИСО 14000

Стандарт ИСО	Раздел, подраздел или приложение	Наименование
ИСО 14001:2015	5.2	Экологическая политика
	6.2	Экологические цели и планирование их достижения
	7.1	Ресурсы
	7.2	Компетентность
	7.3	Осведомленность
	7.4	Обмен информацией
	8.1	Планирование и управление деятельностью
	8.2	Готовность к аварийным и другим нештатным ситуациям и реагирование на них
	9.3	Анализ со стороны руководства
ИСО 14004:2016	5.2	Экологическая политика
	6.2.2	Разработка экологических целей
	7.1	Ресурсы
	7.4	Обмен информацией
	7.5	Документированная информация
	8.1.2	Определение потребностей в средствах управления деятельностью
	8.2	Готовность к чрезвычайным ситуациям и реагирование на них
	9.3	Анализ со стороны руководства
	10.2	Несоответствия и корректирующие действия
ИСО 14015:2001	4.2.5	План оценки
	5	Отчетность
ИСО 14020:2000	3	Цели экологической маркировки и деклараций
	4.5	Принцип 4
	4.9	Принцип 8
	4.10	Принцип 9

Продолжение таблицы А.1

Стандарт ИСО	Раздел, подраздел или приложение	Наименование
ИСО 14021:2000	4	Цель самодекларируемых экологических заявлений
	5.9	Другая информация или заявления
	6.5	Доступ к информации
ИСО 14024:2018	4	Цель экологической маркировки типа 1
	6.2	Консультации с заинтересованными сторонами
	6.6	Отчетность и публикация
ИСО 14025:2006	4	Цели
	5.5	Вовлечение заинтересованных сторон
	5.9	Прозрачность
	6.5	Вовлечение заинтересованных сторон
ИСО 14026:2017	4	Цели
	5	Принципы
	6	Требования к обмену экологической информацией
	7	Требования к использованию данных в поддержку обмена экологической информацией
	8	Требования программы обмена информацией по экологическим следам
	9	Требования к верификации
ИСО 14031:2017	4.1	Общие положения
	4.3.4	Оценивание информации (анализ)
	4.3.5	Отчетность и обмен информацией
	4.4	Рассмотрение и улучшение оценки экологической результативности (действие)
	А.2.4	Методы выявления мнений заинтересованных сторон
ИСО 14033:2013	4	Применение количественной экологической информации
	А.2	Примеры реализации поставленной цели
ИСО 14040:2006	4.1	Принципы оценки жизненного цикла (ОЖЦ)
	6	Отчетность
	7.3	Процессы критического анализа (экспертизы)
ИСО 14044:2006	4.2.2	Цель исследования
	5	Подготовка отчета
	6.3	Критический анализ группой экспертов заинтересованных сторон
ИСО 14045:2012	6	Отчетность и раскрытие [экоэффективности] результатов
	7	Критический анализ [экоэффективности результатов]

Окончание таблицы А.1

Стандарт ИСО	Раздел, подраздел или приложение	Наименование
ИСО 14046:2014	6	(Водный след) Отчетность
	7	(Водный след) Критический анализ
ISO/TS 14048:2002	4.2	Отчетность
ИСО 14050:2009	Все	Термины и определения
ISO/TR 14062:2002	5.4	Обмен экологической информацией
ИСО 14064-1:2018	4	Принципы
	9	Отчетность по парниковым газам
ИСО 14064-2:2019	4	Принципы
	5	Введение в проекты по парниковым газам
	6.2	Описание проекта
	6.13	Отчетность по проекту по парниковым газам
ИСО 14064-3:2019	4	Принципы
ISO/TS 14072:2014	5	Оценка жизненного цикла организации
	6	Отчетность [по результатам организационной оценки жизненного цикла (ООЖЦ)]
ИСО 19011:2018	5.5	Выполнение программы аудита
	6.4.4	Обмен информацией в ходе аудита
	6.4.10	Проведение заключительного заседания
	6.5.2	Рассылка отчета по аудиту
	А.15	Посещение проверяемой организации
	А.16	Аудит виртуальной деятельности и местоположений
	А.17	Проведение опросов

Библиография

[1]	ISO 14001:2015	Environmental management systems — Requirements with guidance for use (Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению)
[2]	ISO 14004:2016	Environmental management systems — General guidelines on implementation (Системы экологического менеджмента. Общие руководящие указания по внедрению)
[3]	ISO 14015:2001	Environmental management — Environmental assessment of sites and organizations (EASO) (Экологический менеджмент. Руководящие указания по оценке воздействия на окружающую среду)
[4]	ISO 14020:2000	Environmental labels and declarations — General principles (Экологические заявления и программы для продуктов. Принципы и общие требования)
[5]	ISO 14021:2016	Environmental labels and declarations — Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling) [Экологические маркировки и заявления. Самодекларируемые экологические заявления (Экологическая маркировка II типа)]
[6]	ISO 14024:2018	Environmental labels and declarations — Type I environmental labelling — Principles and procedures (Экологические маркировки и заявления. Экологическая маркировка I типа. Принципы и процедуры)
[7]	ISO 14025:2006	Environmental labels and declarations — Type III environmental declarations — Principles and procedures (Экологические знаки и декларации. Экологические декларации типа III. Принципы и процедуры)
[8]	ISO 14026:2017	Environmental labels and declarations — Principles, requirements and guidelines for communication of footprint information (Маркировки и декларации экологические. Принципы, требования и руководящие указания по обмену информацией об экологическом следе)
[9]	ISO/TS 14027	Environmental labels and declarations — Development of product category rules (Маркировки и декларации экологические. Разработка правил группы однородной продукции)
[10]	ISO 14031:2013	Environmental management — Environmental performance evaluation — Guidelines (Экологический менеджмент. Оценка экологической эффективности. Руководство)
[11]	ISO/TR 14033:2019	Environmental management — Quantitative environmental information — Guidelines and examples (Экологический менеджмент. Количественные экологические данные. Руководство и примеры)
[12]	ISO 14040:2006	Environmental management — Life cycle assessment — Principles and framework (Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Принципы и структура)
[13]	ISO 14044:2006	Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines (Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и рекомендации)
[14]	ISO 14045:2012	Environmental management — Eco-efficiency assessment of product systems — Principles, requirements and guidelines (Экологический менеджмент. Оценка экоэффективности продукционных систем. Принципы, требования и руководство)
[15]	ISO 14046:2014	Environmental management — Water footprint — Principles, requirements and guidelines (Экологический менеджмент. Использование водных ресурсов. Принципы, требования и директивные указания)
[16]	ISO/TS 14048:2002	Environmental management — Life cycle assessment — Data documentation format (Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Формат документации данных)
[17]	ISO 14050:2009	Environmental management — Vocabulary (Менеджмент окружающей среды. Словарь)
[18]	ISO/TR 14062:2002	Environmental management — Integrating environmental aspects into product design and development (Экологический менеджмент. Интегрирование экологических аспектов в проектирование и разработку продукции)

[19] ISO 14064-1:2018 Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals (Газы парниковые. Часть 1. Требования и руководство по количественному определению и отчетности о выбросах и поглощении парниковых газов на уровне организации)

[20] ISO 14064-2:2019 Greenhouse gases — Part 2: Specification with guidance at the project level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements (Газы парниковые. Часть 2. Требования и руководство по количественному определению, мониторингу и составлению отчетной документации на проекты сокращения выбросов парниковых газов или увеличения их поглощения на уровне проекта)

[21] ISO 14064-3:2019 Greenhouse gases — Part 3: Specification with guidance for the verification and validation of greenhouse gas statements (Газы парниковые. Часть 3. Требования и руководство по валидации и верификации заявлений в отношении парниковых газов)

[22] ISO 14067 Greenhouse gases — Carbon footprint of products — Requirements and guidelines for quantification (Газы парниковые. Углеродный след продукции. Требования и руководящие указания по количественному определению)

[23] ISO/TS 14072:2014 Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines for organizational life cycle assessment (Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и руководящие принципы для оценки жизненного цикла организаций)

[24] ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems (Руководящие указания по аудиту систем менеджмента)

[25] ISO 20252:2019 Market, opinion and social research, including insights and data analytics — Vocabulary and service requirements (Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем, включая выводы и анализ данных. Словарь и сервисные требования)

[26] Global Reporting Initiative (GRI) gost.e-ecolog.ru

[27] Ministry of Environment Japan Environmental Reporting Guidelines, 2012, gost.e-ecolog.ru economy/erg2012.pdf

[28] United States Environmental Protection Agency (EPA). Risk Communication in Action: Environmental Case Studies, 2002, gost.e-ecolog.ru

УДК 502.3:006.354 ОКС 13.020.10

Ключевые слова: экологический менеджмент, экологическая информация, обмен экологической информацией, принципы, окружающая среда, данные, мониторинг, измерения, контроль

Редактор *М.В. Митрофанова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *И.Ю. Литовкиной*

Сдано в набор 26.09.2023. Подписано в печать 12.10.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 4,18. Уч-изд. л. 3,55.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

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

gost.e-ecolog.ru