

STN	Environmentálne manažérstvo Environmentálna komunikácia Návod a príklady (ISO 14063: 2020)	STN EN ISO 14063 83 9063
------------	---	--

Environmental management
Environmental communication
Guidelines and examples

Management environnemental
Communication environnementale
Lignes directrices et exemples

Umweltmanagement
Umweltkommunikation
Leitlinien und Beispiele

Táto norma je slovenskou verziou európskej normy EN ISO 14063: 2020.
Preklad zabezpečil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky.
Táto norma má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

This standard is the Slovak version of the European Standard EN ISO 14063: 2020.
It was translated by Slovak Office of Standards, Metrology and Testing.
It has the same status as the official versions.

Nahradenie predchádzajúcich noriem

Táto norma nahrádza anglickú verziu STN EN ISO 14063 z novembra 2020, ktorá od 1. 11. 2020 nahradila STN EN ISO 14063 z júla 2009 v celom rozsahu.

133787

Národný predhovor

Obrázky v tejto norme sú prevzaté z elektronických podkladov dodaných z CEN, © 2020 CEN, ref. č. EN ISO 14063: 2020 E.

Norma obsahuje jednu národnú poznámku.

Zmeny oproti predchádzajúcej norme

Predchádzajúce vydanie normy bolo zrevidované po technickej stránke. Hlavné zmeny oproti predchádzajúcemu vydaniu normy sú:

- definícia cieľa environmentálnej komunikácie (3.7) sa zmenila, aby sa harmonizovala s definíciou cieľa v ISO 14001: 2015;
- doplnili sa aspekty týkajúce sa sociálnych médií;
- aktualizovala sa tabuľka A.1, aby zahŕňala revidované vydania noriem.

Vypracovanie normy

Spracovateľ: Mgr. Daša Borovská, Bratislava

Technická komisia: TK 72 Environmentálne manažérstvo

**Environmentálne manažérstvo
Environmentálna komunikácia
Návod a príklady
(ISO 14063: 2020)**

Environmental management
Environmental communication
Guidelines and examples
(ISO 14063: 2020)

Management environnemental
Communication environnementale
Lignes directrices et exemples
(ISO 14063: 2020)

Umweltmanagement
Umweltkommunikation
Leitlinien und Beispiele
(ISO 14063: 2020)

Túto európsku normu schválil CEN 16. apríla 2019.

Členovia CEN sú povinní plniť vnútorné predpisy CEN/CENELEC, v ktorých sú určené podmienky, za ktorých sa tejto európskej norme bez akýchkoľvek zmien priznáva postavenie národnej normy. Aktualizované zoznamy a bibliografické odkazy týkajúce sa takýchto národných noriem možno na požiadanie dostať od Riadiaceho strediska CEN-CENELEC alebo od každého člena CEN.

Táto európska norma existuje v troch oficiálnych verziách (anglickej, francúzskej, nemeckej). Verzia v akomkoľvek inom jazyku, ktorú na vlastnú zodpovednosť vydal člen CEN v preklade do národného jazyka a ktorá bola oznámená Riadiacemu stredisku CEN-CENELEC, má rovnaké postavenie, ako majú oficiálne verzie.

Členmi CEN sú národné normalizačné organizácie Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Maly, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédska, Talianska a Turecka.

CEN

Európsky výbor pre normalizáciu
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Riadiace stredisko CEN-CENELEC: Rue de la Science 23, B-1040 Brusel

Obsah

strana

Európsky predhovor	6
Úvod	7
1 Predmet normy	9
2 Normatívne odkazy.....	9
3 Termíny a definície	9
4 Zásady environmentálnej komunikácie	10
4.1 Všeobecne.....	10
4.2 Zásady.....	10
4.2.1 Transparentnosť	10
4.2.2 Primeranosť.....	10
4.2.3 Dôveryhodnosť	10
4.2.4 Zrozumiteľnosť	11
4.2.5 Regionálnosť	11
5 Politika environmentálnej komunikácie	11
5.1 Závazok manažmentu	11
5.2 Tvorba politiky	11
6 Stratégia environmentálnej komunikácie	12
6.1 Všeobecné aspekty	12
6.2 Integrovanie environmentálnej komunikácie do celkového procesu komunikácie organizácie	12
6.3 Efektívnosť zdrojov.....	13
6.4 Stanovenie cieľov environmentálnej komunikácie	13
6.5 Identifikácia zainteresovaných strán	14
7 Aktivity environmentálnej komunikácie	14
7.1 Plánovanie aktivity environmentálnej komunikácie	14
7.1.1 Všeobecne.....	14
7.1.2 Situačná analýza	15
7.1.3 Stanovenie cieľov environmentálnej komunikácie	16
7.1.4 Identifikácia cieľových skupín.....	17
7.1.5 Definovanie geografického rozsahu	17
7.1.6 Identifikácia environmentálnych informácií	17
7.2 Výber obsahu, prístupov a nástrojov environmentálnej komunikácie	19
7.2.1 Všeobecne.....	19
7.2.2 Definovanie zodpovedností a zapojenie (interné alebo externé)	28
7.2.3 Sledovanie vstupov zainteresovaných strán	28

7.2.4	Plánovanie aktivít environmentálnej komunikácie počas environmentálnych kríz a mimoriadnych udalostí	28
7.2.5	Zavedenie plánu komunikácie.....	30
7.3	Vykonávanie aktivity environmentálnej komunikácie	30
7.3.1	Zbieranie a vyhodnocovanie údajov.....	30
7.3.2	Vedenie aktivít environmentálnej komunikácie	30
7.3.3	Zaznamenávanie spätnej väzby a odpoveď na ňu	31
7.4	Hodnotenie environmentálnej komunikácie	32
7.5	Preskúmanie manažmentom a plánovanie revízií	33
	Príloha A (informatívna) – Environmentálna komunikácia v rámci noriem ISO radu 14000	34
	Literatúra	37

Európsky predhovor

Tento dokument (EN ISO 14063: 2020) pripravila technická komisia ISO/TC 207 Environmentálne manažérstvo v spolupráci s technickou komisiou CEN/SS S26 Environmentálne manažérstvo, ktorej sekretariát je v CCMC.

Tejto európskej norme sa musí priznať postavenie národnej normy buď vydaním identického textu, alebo oznámením najneskôr do októbra 2020, a národné normy, ktoré sú s ňou v rozpore, musia sa zrušiť najneskôr do októbra 2020.

Upozorňuje sa na možnosť, že niektoré časti tohto dokumentu môžu byť predmetom patentových práv. CEN nezodpovedá za identifikáciu ktoréhokoľvek alebo všetkých takýchto patentových práv.

Tento dokument nahrádza EN ISO 14063: 2010.

Tento dokument sa pripravil na základe mandátu, ktorý CEN udelili Európska komisia a Európske združenie voľného obchodu.

V súlade s vnútornými predpismi CEN-CENELEC sú túto európsku normu povinné prevziať národné normalizačné organizácie týchto krajín: Belgicka, Bulharska, Cypru, Česka, Dánska, Estónska, Fínska, Francúzska, Grécka, Holandska, Chorvátska, Írska, Islandu, Litvy, Lotyšska, Luxemburska, Maďarska, Malty, Nemecka, Nórska, Poľska, Portugalska, Rakúska, Rumunska, Severného Macedónska, Slovenska, Slovinska, Spojeného kráľovstva, Srbska, Španielska, Švajčiarska, Švédsko, Talianska a Turecko.

Oznámenie o schválení

Text ISO 14063: 2020 schválil CEN ako EN ISO 14063: 2020 bez akýchkoľvek modifikácií.

Úvod

V dnešnej globálnej ekonomike sa komunikácia o environmentálnych hodnotách a environmentálnom konaní a správaní stala dôležitou činnosťou organizácií, a to v dôsledku zvýšeného povedomia a záujmu verejnosti a v dôsledku vládnych aktivít súvisiacich so životným prostredím. Organizácie po celom svete sa stále častejšie stretávajú s požiadavkou poskytovať informácie podporujúce stanoviská a konania vyplývajúce z ich politiky a prezentovať a vysvetľovať environmentálne dôsledky svojich činností, produktov a služieb. Zvyšuje sa aj potreba počúvať názory zainteresovaných strán a zahrnúť ich názory a požiadavky do environmentálnej komunikácie.

Organizácie potrebujú získavať a poskytovať informácie o environmentálnych problémoch, záležitostiach a programoch a reagovať na nich. Navyše so všeobecnou dostupnosťou zariadení ako sú smartfóny a tablety sa komunikácia stala takmer okamžitou, a od organizácie sa vyžaduje, aby bola schopná reagovať na akýkoľvek podnet alebo požiadavku na informácie v krátkom čase. Komunikované informácie ovplyvňujú rôzne faktory, ako geografická poloha a rozdelenie organizácie, jej veľkosť a typ činností. Motivácia k environmentálnej komunikácii zahŕňa tieto prvky:

- záujem organizácie zdieľať informácie o svojich environmentálnych záležitostiach;
- žiadosť o informácie zo strany zamestnancov alebo investorov, vládnej agentúry, verejnosti/komunity, zákazníka alebo dodávateľa, alebo inej zainteresovanej strany;
- potreba diskutovať so zainteresovanými stranami, predovšetkým s cieľovými skupinami, o plánovaných činnostiach organizácie, ako je rozšírenie existujúceho zariadenia, umiestnenie nového zariadenia alebo uvedenie nového produktu alebo služby;
- manažérstvo environmentálneho rizika;
- zhoda s povinnými požiadavkami;
- reakcia na návrhy (negatívne alebo pozitívne) zainteresovaných strán;
- reakcia na nepravdivé a/alebo úmyselne poškodzujúce obvinenia z environmentálne nevhodných praktík, ktoré vyslovili strany s úmyslom znevážiť organizáciu a spropagovať vlastnú agendu;
- zvyšujúci sa význam riešenia environmentálnych záležitostí.

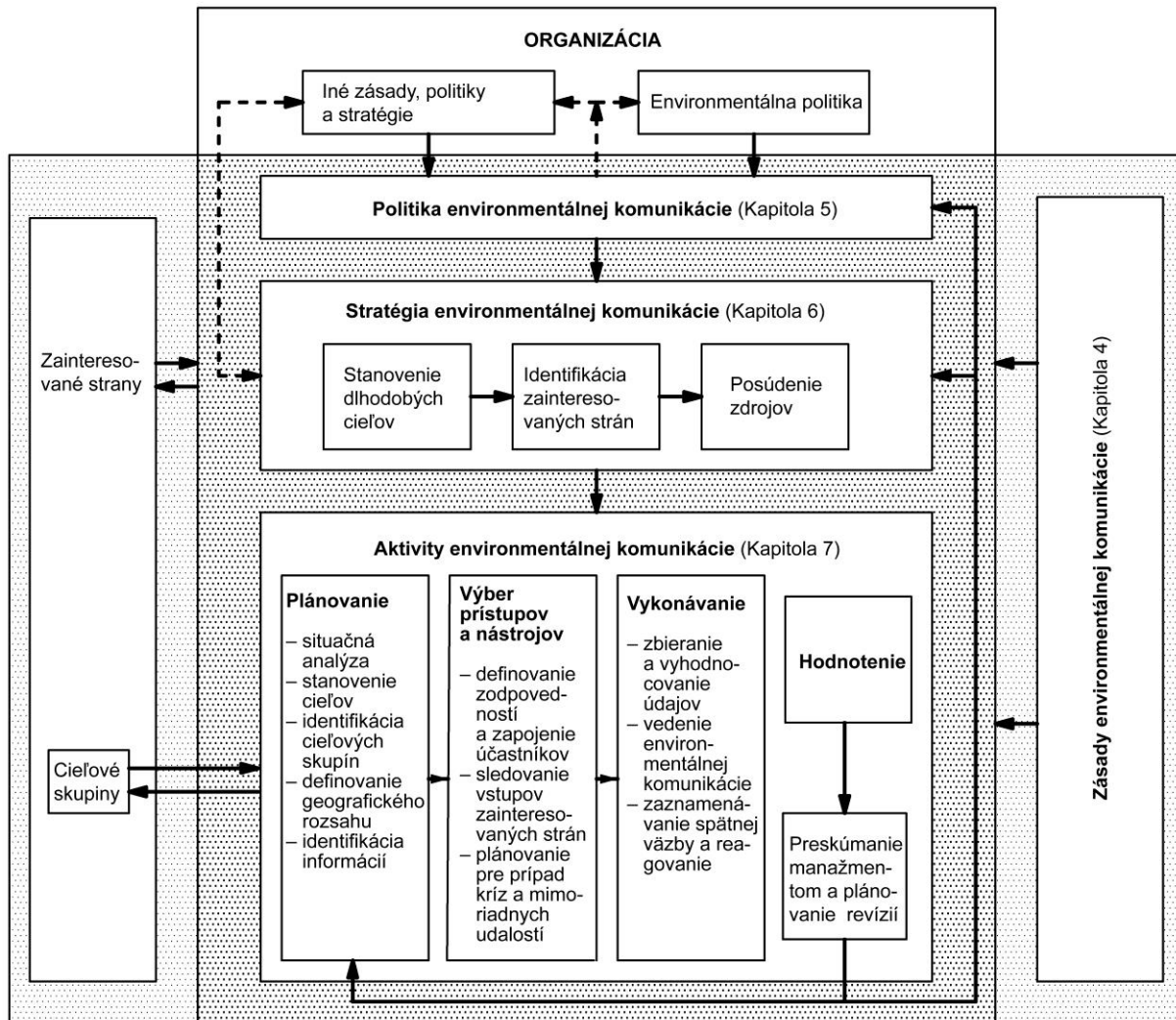
Environmentálna komunikácia je proces zdieľania informácií, ktorým sa buduje dôvera, dôveryhodnosť a partnerstvo a zvyšuje sa environmentálne povedomie. Môže sa využívať pri prijímaní rozhodnutí. Použitie procesy a obsah environmentálnej komunikácie sa budú meniť podľa cieľov a podmienok organizácie a mali by sa zakladať na podstatných informáciách.

Environmentálna komunikácia je širší pojem ako podávanie environmentálnych správ. Má rôzne ciele a rôzne formy. Environmentálna komunikácia môže byť *ad hoc* alebo plánovaná. Príkladom *ad hoc* komunikácie je účasť riaditeľa organizácie na verejnej akcii, kde odpovedá na otázky. Plánovaná komunikácia môže pokrývať rozsah od čiastočného po úplné zapojenie zainteresovaných strán (pozri ďalej):

- a) Jednosmerná komunikácia, ktorá vzniká, keď organizácia distribuuje informácie, napríklad vydá environmentálnu správu bez možnosti klásť otázky alebo diskutovať.
- b) Obojsmerná komunikácia, ktorá vzniká výmenou informácií a myšlienok medzi organizáciou a zainteresovanými stranami.
- c) Rozhodovanie s účasťou zainteresovaných strán, s ktorými organizácia spolupracuje, vrátane účinnej spätnej väzby, ktorá ovplyvňuje organizáciu a/alebo miestnu komunitu.

Spolupráca so zainteresovanými stranami poskytuje organizácii príležitosť spoznať ich problémy a obavy. Toto spoznanie môže byť obojstranné a môže ovplyvniť názory a vnímanie problémov. Každý vhodne zvolený prístup môže byť úspešný a uspokojiť potreby organizácie a zainteresovaných strán. Pri environmentálnej komunikácii môže byť dôležité aj pochopenie komunikačných vzorcov a správania každej zainteresovanej strany (alebo cieľovej skupiny). Najúčinnější proces environmentálnej komunikácie predstavuje trvalý kontakt organizácie s internými a externými zainteresovanými stranami, ktorý tvorí súčasť celkovej komunikačnej stratégie organizácie.

Na obrázku 1 sú vzájomné vzťahy a priebeh environmentálnej komunikácie.



POZNÁMKA 1. – Nadpisy uvedené tučne a označené číslom sú odkazom na kapitoly tohto dokumentu.

POZNÁMKA 2. – Šípky s prerušovanými čiarami predstavujú vzťah medzi systémom environmentálnej komunikácie a inými prvkami organizácie. Šípky s plnými čiarami predstavujú vzájomné vzťahy v rámci systému environmentálnej komunikácie.

POZNÁMKA 3. – Tieňovanie predstavuje predmet systému environmentálnej komunikácie. Tmavšie tieňovanie predstavuje prekryvanie systému environmentálnej komunikácie a organizácie.

Obrázok 1 – Environmentálna komunikácia

Environmentálna komunikácia má často veľa prínosov, napríklad:

- pomáha zainteresovaným stranám pochopiť environmentálne záväzky organizácie, jej environmentálnu politiku a environmentálne správanie;
- poskytuje vstupy/návrhy na zlepšenie environmentálneho správania organizácie a jej činností, produktov a služieb a na smerovanie k udržateľnosti;
- zlepšuje porozumenie potrebám a záujmom zainteresovaných strán a pomáha tak rozvíjať dôveru a dialóg;
- propaguje environmentálny kredit a environmentálne správanie organizácie a dosiahnuté úspechy;
- zvyšuje dôležitosť a úroveň environmentálneho povedomia, čím sa podporuje kultúra a hodnoty v rámci organizácie, ktoré sú environmentálne zodpovedné;
- zaoberá sa obavami a sťažnosťami zainteresovaných strán týkajúcimi sa prevádzkových a havarijných environmentálnych ohrození;
- zlepšuje vnímanie organizácie zainteresovanými stranami;
- podporuje obchod a zvyšuje dôveru akcionárov.

Environmentálna komunikácia je jednou z kľúčových otázok, ktorými sa má zaoberať akákoľvek organizácia bez ohľadu na to, či má zavedený systém environmentálneho manažérstva. Environmentálna komunikácia nie je len otázkou organizácie a manažérstva, ale týka sa samotných hodnôt organizácie. Na zabezpečenie úspešného procesu komunikácie je dôležité, aby sa organizácia v rámci spoločnosti považovala za zodpovedného partnera a aby sa zaoberala environmentálnymi očakávaniami zainteresovaných strán.

1 Predmet normy

Tento dokument poskytuje organizáciám návod týkajúci sa všeobecných zásad, politiky, stratégie a aktivít súvisiacich s internou a externou environmentálnou komunikáciou. Využíva osvedčené a dobre fungujúce komunikačné prístupy prispôbované špecifickým podmienkam environmentálnej komunikácie.

Tento dokument môžu používať všetky organizácie bez ohľadu na ich veľkosť, typ, sídlo, štruktúru, činnosti, produkty a služby, a bez ohľadu na to, či majú zavedený systém environmentálneho manažérstva.

Tento dokument sa môže používať v kombinácii s inými normami ISO radu 14000 alebo samostatne.

POZNÁMKA 1. – Tabuľka odkazov na normy ISO radu 14000 je v prílohe A.

POZNÁMKA 2. – V normách ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024, ISO 14025 a ISO 14026 sú špecifické nástroje environmentálnej komunikácie a pokyny na environmentálne značky a vyhlásenia týkajúce sa produktov.

2 Normatívne odkazy

V tomto dokumente nie sú žiadne normatívne odkazy.

koniec náhľadu – text ďalej pokračuje v platenej verzii STN