

**КЕРІВНИЦТВО НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ЛІСОВОЇ ДОБРОВІЛЬНОЇ
СЕРТИФІКАЦІЇ**

**ЗАЛУЧЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН
НАЦІОНАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ ЛІСОВОЇ
ДОБРОВІЛЬНОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ**



**Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної
Сертифікації»**

вул. Старокозацька, 5, м. Дніпро, Україна, 44049

тел. +380975565335

Email: info@pefcukraine.com

Сайт: www.woodcertification.com.ua

Повідомлення про авторські права

© Асоціація «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

Цей документ Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» захищений авторським правом. Документ знаходиться у вільному доступі на веб-сайті Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації» або за запитом.

Жодна частина цього документа, охопленого авторським правом, не може бути змінена або доповнена; відтворена або скопійована у будь-якій формі або будь-якими засобами для комерційних цілей без дозволу Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації».

Офіційна версія цього документа – українська. У разі будь-яких сумнівів, англійська версія є визначальною.

Назва документа: Залучення зацікавлених сторін Національною Системою Лісової Добровільної Сертифікації

Шифр документа: UA SFM GD 02

Затверджено: Загальними Зборами членів Асоціації «Національна Система Лісової Добровільної Сертифікації»

Дата затвердження : 24.06.2020

Опубліковано: 01.07.2020

Набуття чинності: 01.07.2020

Зміст

Вступ.....	IV
1 Сфера застосування.....	1
2 Нормативні посилання.....	1
3 Терміни та визначення.....	1
4 Загальні положення	3
5 Процес залучення зацікавлених сторін	4
5.1 Загальні положення	4
5.2 Планування	4
5.3 Підготовка.....	9
5.4 Впровадження плану залучення	10
5.5 Дія, перегляд та вдосконалення	12

Вступ

Залучення зацікавлених сторін наразі має вирішальне значення для стабільності та успіху Національної Системи Лісової Добровільної Сертифікації (надалі НСЛДС), включно зі сталим лісоуправлінням.

Зацікавлені сторони – це не просто члени громад чи неурядових організацій. Це ті особи, групи осіб або організації, які впливають та / або можуть зазнавати впливу діяльністю, продукцією або послугами НСЛДС та / або пов'язаними з ними показниками щодо питань, які повинні бути вирішені шляхом їхнього залучення.

Отже, залучення зацікавлених сторін – це процес, який використовує НСЛДС для взаємодії із відповідними зацікавленими сторонами з метою досягнення прийнятних результатів. Одночасно цей процес також визнається основним механізмом підзвітності, оскільки він зобов'язує НСЛДС залучати зацікавлених сторін до виявлення, розуміння та вирішення питань сталого лісоуправління та його проблем, а також звітувати, пояснювати та відповідати зацікавленим сторонам за рішення, дії та результати діяльності.

Залучення окремих людей, груп осіб чи організацій, які зазнають впливу або можуть впливати на діяльність, продукцію чи послуги НСЛДС, та пов'язані з ними результати, а також реагування на їхні проблеми, робить організацію більш ефективною.

Цей документ покликаний покращити розуміння щодо характеру і ступеня залучення зацікавлених сторін НСЛДС.

1 Сфера застосування

1.1 Цей документ містить принципи і вимоги до якісного залучення зацікавлених сторін Національною Системою Лісової Добровільної Сертифікації (НСЛДС).

1.2 Цей документ повинен застосовуватися усіма сторонами НСЛДС.

1.3 Цей документ використовується спільно з іншими документами НСЛДС.

2 Нормативні посилання

2.1 Наступні документи, повністю або частково, нормативно згадуються у цьому документі і є обов'язковими для його застосування.

AA1000APS, Accountability Principles.

AA1000SES, Stakeholder Engagement Standard.

ISO 26000, Guidance on social responsibility.

Annex 1 PEFC, Terms and Definitions.

PEFC ST 1001, PEFC International Standard. Requirements for certification systems. Standard Setting – Requirements.

3 Терміни та визначення

Для цілей цього документа застосовуються терміни та визначення, наведені в Додатку 1 PEFC, PEFC ST 1001, AA1000SES і наступні.

3.1 Зацікавлена сторона (Stakeholder): Особа, група, об'єднання або організація, що зацікавлена у предметі стандарту.

3.2 Зацікавлена сторона, що зазнала впливу (Affected stakeholder): Зацікавлена сторона, яка може зазнати безпосередніх змін у своєму життєвому укладі та / або умовах роботи, викликаних застосуванням стандарту, або зацікавлена сторона, яка може бути користувачем стандарту і, отже, підкорятися вимогам стандарту.

Примітка 1: Зацікавлені сторони, що зазнали впливу, включають місцеві громади, працівників Організації та надавачів послуг (виконавців робіт), суміжних землекористувачів, які зареєстровані на території місцевих громад, місцевих переробників лісової продукції та ін. (перелік не є вичерпним). Проте сторони, які мають інтерес у предметі стандарту (наприклад, неурядові природоохоронні організації, наукові співтовариства, громадянське суспільство), не вважаються сторонами, що зазнали впливу.

Примітка 2: Зацікавлена сторона, яка може бути користувачем стандарту і, ймовірно, буде

проходити сертифікацію, наприклад, лісокористувач, якщо це стандарт лісоуправління, або деревообробне підприємство, якщо це стандарт ланцюга поставок.

3.3 Зацікавлена сторона, що перебуває у несприятливому становищі (Concerned Stakeholder): Зацікавлена сторона, яка може фінансово або іншим чином перебувати у несприятливому становищі, беручи участь у процесі встановлення стандарту.

Примітка: Наприклад, це кваліфікований експерт, організація роботодавців якого не фінансує його участь і не може брати участі сама.

3.4 Ключова зацікавлена сторона (Key Stakeholder): Зацікавлена сторона, чия участь є вирішальною для результату процесу встановлення стандарту.

Примітка 1: Повний список дев'яти ключових груп зацікавлених сторін, визначених «Порядком денним на XXI століття» Конференції ООН з навколишнього середовища і розвитку, складається із:

- 1 Бізнесу і промисловості.
- 2 Дітей та молоді.
- 3 Власників лісу.
- 4 Корінних народів.
- 5 Місцевих органів влади.
- 6 Неурядових організацій.
- 7 Науково-технічного співтовариства.
- 8 Жінок.
- 9 Робітників і профспілок.

Примітка 2: Згідно PEFC ST 1001:2017, принаймні наступні групи повинні бути включені до схеми розміщення зацікавлених сторін Асоціації:

1. Органи управління лісами.
2. Бізнес і промисловість.
3. Неурядові організації.
4. Науково-технічне співтовариство.
5. Робітники і профспілки.

Примітка 3: Стандарт PEFC ST 1001:2017 визначає ще однією групою зацікавлених сторін корінні народи, категорія яких в Україні відсутня

3.5 Залучення зацікавлених сторін (Stakeholder Engagement): Процес, який використовує НСЛДС для взаємодії із відповідними зацікавленими сторонами з метою досягнення прийнятних результатів.

Примітка: Якісне залучення зацікавлених сторін має:

- а) ґрунтуватися на прихильності принципам AA1000APS і вимогам PEFC ST 1001;
- б) чітко визначити сферу його застосування;
- в) мати погоджений процес прийняття рішень;
- г) зосередитися увагу на питаннях, важливих для НСЛДС та / або її зацікавлених сторін;
- д) створювати можливості для діалогу;
- е) бути невід'ємною частиною управління НСЛДС;
- ж) бути прозорим;
- и) мати процес, відповідний зацікавленим сторонам;
- к) бути своєчасним;
- л) бути гнучким і чуйним;
- м) підвищити цінність як НСЛДС, так і її зацікавлених сторін.

4 Загальні положення

4.1 Залучення зацікавлених сторін НСЛДС орієнтоване на досягнення цілей сталого розвитку системи лісової сертифікації та гармонізацію інтересів усіх зацікавлених сторін.

4.2 Залучення зацікавлених сторін базується на чотирьох основних принципах:

а) Охваченість (Inclusivity)

Дотримання охопленості гарантує, що усі відповідні точки зору зацікавлених сторін враховуються при визначенні суттєвості та впливу для формулювання відповідних та співмірних відповідей.

б) Істотність (Materiality)

Дотримання істотності гарантує, що найрелевантніші та найважливіші теми та основні фактори, що впливають на НСЛДС та її зацікавлені сторони, будуть визначені та розставлені за пріоритетами для відповідного реагування.

в) Реагування (Responsiveness)

Дотримання реагування забезпечує рішення, дії та результати діяльності НСЛДС, включаючи комунікації, з урахуванням істотності тем та пов'язаних із ними впливів.

г) Вплив (Impact)

Дотримання впливу забезпечує моніторинг, вимірювання та оцінку впливу поведінки, результативності та результатів діяльності НСЛДС на економіку, навколишнє середовище, суспільство, зацікавлені сторони та саму НСЛДС.

Охваченість, істотність, реагування та вплив вимагають визначеного процесу залучення зацікавлених сторін, який забезпечує всебічну та збалансовану участь,

що призводить до результатів, які враховують і реагують на проблеми і наслідки належним чином.

4.3 НСЛДС залучає усі підгрупи зацікавлених сторін і прагне сприяти сталому розвитку лісового сектора, вдосконаленню законодавства, нормативно-правової бази, соціально-економічному та екологічному розвитку регіонів, поліпшенню якості життя працівників та місцевого населення.

5 Процес залучення зацікавлених сторін

5.3 Загальні положення

Процес залучення зацікавлених сторін включає чотири етапи:

- а) планування;
- б) підготовку;
- в) впровадження;
- г) документування, перегляд та вдосконалення.

5.4 Планування

5.4.1 Статус і карта зацікавлених сторін

НСЛДС повинна визначити статус і карту зацікавлених сторін.

НСЛДС, прагнучи визначити усіх зацікавлених сторін, повинна задати наступні питання (див. ISO 26000):

- а) Перед ким НСЛДС має юридичні зобов'язання?
- б) На кого можуть вплинути позитивні чи негативні рішення чи діяльність НСЛДС?
- в) Хто може висловити стурбованість рішеннями та діяльністю НСЛДС?
- г) Хто брав участь у минулому, коли потрібно було вирішити подібні проблеми?
- д) Хто може допомогти НСЛДС здійснити заходи щодо розробки документів щодо сертифікації та її просування?
- е) Хто може вплинути на здатність НСЛДС виконувати свої обов'язки?
- ж) Хто був би в неблагополучному стані, якщо його виключити із взаємодії?
- и) Хто найбільш значимо впливає на НСЛДС?

НСЛДС повинна визначити ключові підгрупи зацікавлених сторін відповідно до PEFC ST 1001. У рамках оцінки рівня впливу підгруп зацікавлених сторін на НСЛДС, а також НСЛДС на відповідні підгрупи зацікавлених сторін ключовими підгрупами слід визнати такі, що мають помірний та високий рівень взаємодії (таблиця 1).

Таблиця 1 – Карта підгруп зацікавлених сторін НСЛДС

Вплив НСЛДС на зацікавлені сторони	Вплив зацікавлених сторін на НСЛДС				
	5	4	3	2	1
5	25	20	15	10	5
4	20	16 2, 5	12	8	4
3	15 1, 3	12	9 6	6	3
2	10 4	8	6	4	2
1	5	4	3	2	1

Дуже низька взаємодія	1-3
Низька взаємодія	4-6
Помірна взаємодія	8-12
Висока взаємодія	15-25

Таким чином, усі шість підгруп можуть бути визнані ключовими зацікавленими сторонами:

Підгрупа 1: Органи управління лісами (Міністерство енергетики та захисту довкілля України, Держлісагентство, його територіальні органи, підпорядковані підприємства та організації; комунальні лісогосподарські підприємства; підприємства і організації іншого відомчого підпорядкування, включно з приватними, у постійному користуванні яких перебувають ліси, фізичні та юридичні особи – власники лісів).

Підгрупа 2: Бізнес і промисловість (асоціації деревообробних і лісопромислових підприємств, окремі суб'єкти підприємницької діяльності та фізичні особи, які використовують як ресурс деревину або надають послуги лісогосподарським підприємствам та інші представники бізнесу).

Підгрупа 3: Неурядові організації (неурядові організації екологічного та соціального спрямування, місцеві громади, Товариство лісівників України).

Підгрупа 4: Науково-технічне співтовариство (наукові установи, освітні установи лісового профілю, технічні комітети стандартизації та ін.).

Підгрупа 5: Робітники і профспілки (в особі Профспілки працівників лісового господарства України, представників профспілкових комітетів і робітників лісогосподарських підприємств).

Підгрупа 6: Жінки і діти (жіночі і громадські організації екологічного спрямування, центри учнівської молоді, керівники і представники учнівських лісництв, окремі представниці жіноцтва з досвідом у сфері лісових відносин).

Інтереси ключових зацікавлених сторін найбільш чітко пов'язані з діяльністю НСЛДС та можуть мати найбільший вплив на її здатність виконувати завдання щодо розробки стандарту лісоуправління, а також на діяльність системи лісової сертифікації України в цілому.

5.4.2 Визначення рівня (рівнів) залучення та методу (ів)

НСЛДС повинна визначити рівень (рівні) і метод (и) залучення зацікавлених сторін, які найкраще підходять для мети і сфери охоплення, а також для відповідних зацікавлених сторін.

Примітка: Існують різні рівні, включаючи:

а) низький рівень:

- адвокація (одностороння комунікація: НСЛДС із зацікавленими сторонами);
- моніторинг (одностороння комунікація: зацікавлені сторони із НСЛДС);
- пасивність (відсутність активного спілкування);

б) середній рівень:

- ведення переговорів (обмежена двостороння взаємодія: обговорення конкретного питання або кола питань з метою досягнення консенсусу);
- консультування (обмежена двостороння взаємодія: НСЛДС задає питання, отримує відповіді зацікавлених сторін);
- транзакція (обмежена двостороння взаємодія: встановлення та моніторинг ефективності відповідно до умов контактування);
- інформування (одностороння комунікація: НСЛДС до зацікавлених сторін, не передбачає відповіді);

в) високий рівень:

- розширення прав і можливостей (нові форми підзвітності; рішення, делеговані зацікавленим особам; зацікавлені сторони відіграють певну роль у формуванні організаційних програм діяльності);
- співпраця (двостороння чи багатостороння взаємодія: спільне навчання, прийняття рішень та дій);
- взаємодія (двостороння або багатостороння взаємодія: обопільне навчання, але зацікавлені сторони та НСЛДС діють незалежно).

Залучення може відбуватися більше ніж на одному рівні. НСЛДС може обирати залучення зацікавлених сторін в одному сегменті карти зацікавлених сторін на одному рівні і з зацікавленими сторонами, в іншому сегменті карти

зацікавлених сторі – на іншому рівні. Рівень залучення також може змінюватися з часом у міру поглиблення і розвитку відносин.

Метод залучення повинен бути обраний таким чином, щоб якнайкраще відповідати потребам, можливостям і очікуванням відповідних зацікавлених сторін. Для будь-якого заданого завдання можна вибрати більше одного методу. Різні методи можуть використовуватися одночасно або послідовно (таблиця 2).

Таблиця 2 – Методи залучення та ключові питання для кожної підгрупи зацікавлених сторін

Підгрупа	Методи залучення	Ключові питання
Органи управління лісами (Підгрупа 1)	а) спільні робочі групи; б) спільні круглі столи; в) спільні зустрічі; г) спільні конференції; д) участь у комісіях; е) громадські ради; ж) інформування.	а) вдосконалення правового регулювання лісової галузі; б) стратегічний розвиток НСЛДС; в) розвиток лісової сертифікації в цілому; г) вплив діяльності НСЛДС на лісове господарство; д) відповідність діяльності НСЛДС чинному законодавству України; е) підтримка сертифікованих лісокористувачів.
Бізнес і промисловість (Підгрупа 2)	а) договори та угоди; б) ділові зустрічі та форуми; в) зовнішні конференції; г) виставки; д) веб-сайт НСЛДС.	а) дотримання взаємних зобов'язань; б) підтримка сертифікованих компаній (власників сертифікатів); в) прозорість, відкритість; г) дотримання ділової етики, боротьби з корупцією; д) запрошення до асоціативного членства.
Неурядові організації (Підгрупа 3)	а) громадські слухання; б) круглі столи; в) діалоги; г) конференції; д) виставки; е) веб-сайт НСЛДС; ж) зовнішні ЗМІ.	а) внесок НСЛДС у соціально-економічний та екологічний розвиток регіонів; б) розвиток людського капіталу, стимулювання активності та компетентності населення у вирішенні проблем та завдань соціально-економічного розвитку свого регіону;

Підгрупа	Методи залучення	Ключові питання
		в) інформаційна відкритість, прозорість діяльності та рішень; г) екологічна безпека, екологічні заходи; д) запрошення до асоціативного членства.
Науково-технічне співтовариство (Підгрупа 4)	а) договори про партнерство; б) спільні робочі групи, круглі столи, семінари, конференції; в) спільні наукові публікації та освітня діяльність; г) участь у навчальному процесі.	а) стратегічний розвиток лісової галузі України; б) стратегічний розвиток НСЛДС; в) розвиток лісової сертифікації в цілому; г) внесок НСЛДС у розвиток стандартизації в галузі.
Робітники і профспілки (Підгрупа 5)	а) круглі столи, діалоги; б) участь у нарадах, конференціях та інших профспілкових заходах; в) веб-сайт НСЛДС та зовнішні ЗМІ.	а) внесок НСЛДС у соціальний та економічний розвиток, покращення якості життя та роботи працівників; б) стимулювання активності та компетентності працівників у вирішенні проблем і завдань соціально-економічного розвитку своїх підприємств; в) охорона праці в лісогосподарських підприємствах.
Жінки та діти (Підгрупа 6)	а) круглі столи, діалоги; б) участь у спільних заходах; в) веб-сайт НСЛДС та зовнішні ЗМІ; г) участь у навчальному процесі.	а) внесок НСЛДС у забезпечення гендерної рівності у лісовій галузі; б) формування екологічної свідомості у школярів; в) участь НСЛДС у профорієнтації; г) дотримання прав жінок і дітей лісогосподарськими підприємствами.

5.4.3 Встановлення та повідомлення меж розкриття інформації

НСЛДС повинна встановити межі розкриття інформації та чітко повідомити ці межі своїм зацікавленим сторонам.

5.4.4 Проект плану залучення

НСЛДС необхідно розробити план залучення. План залучення повинен бути доступним для зацікавлених сторін. Зацікавлені сторони повинні мати можливість зробити внесок до плану.

У плані залучення документується процес взаємодії. План залучення як мінімум повинен містити наступне:

- а) повноваження на залучення;
- б) мету та сферу діяльності;
- в) НСЛДС, її роль та обов'язки;
- г) визначення зацікавлених сторін;
- д) профілювання та картування зацікавлених сторін;
- е) необхідні ресурси;
- ж) заходи, що проводяться до залучення;
- и) рівень (-и) зайнятості та методи;
- к) межі розкриття.

НСЛДС може долучати зацікавлених сторін до розробки плану залучення.

5.4.5 Встановлення показників

Необхідно встановити показники якості залучення зацікавлених сторін на основі вимог AA1000SES та PEFC ST 1001, а також показників, що вимірюють вплив участі. Зацікавленим сторонам необхідно надати можливість зробити внесок у встановлення показників.

5.5 Підготовка

5.5.1 Мобілізація ресурсів

НСЛДС повинна визначити та отримати схвалення для ресурсів, необхідних для успішного залучення.

Ресурси, необхідні для процесу залучення, включатимуть фінансові, людські (включаючи нарощування потенціалу) та технологічні ресурси, необхідні особам, які виконують завдання, а також зацікавленим сторонам, запрошеним до участі.

5.5.2 Розбудова можливостей

НСЛДС та зацікавлені сторони повинні визначити, де потрібно розвивати потенціал для участі. НСЛДС повинна співпрацювати із зацікавленими сторонами

для відповідного реагування на ці потреби з метою ефективного залучення.

У процесах залучення, ймовірно, будуть задіяні різні люди з різним рівнем знань, впевненості та досвіду.

5.5.3 Визначення та підготовка до ризиків щодо залучення

НСЛДС повинна офіційно визначити, оцінити та розглянути ризики залучення.

Ризики залучення можуть включати:

а) ризики для зацікавлених сторін:

- конфлікт між зацікавленими сторонами;
- технічні бар'єри у випадку онлайн-взаємодії;
- зневіру зацікавлених сторін;
- неінформованість зацікавлених сторін;
- деструктивність зацікавлених сторін;
- відсутність балансу між слабкими та сильними зацікавленими сторонами;
- створення очікувань змін, які НСЛДС не бажає або не може виконати;
- втома від участі;
- небажання співпраці;

б) ризики НСЛДС:

- недотримання правової та внутрішньої політики та стандартів;
- внутрішня незгода на шляху вперед;
- створення конфлікту інтересів;
- сильна критика;
- невідповідність очікуванням НСЛДС;
- втрата контролю над питаннями;
- витрата часу та фінансових ресурсів;
- шкода репутації.

5.6 Впровадження плану залучення

5.6.1 Запрошення зацікавлених сторін до участі

НСЛДС повинна забезпечити, щоб зацікавлені сторони були запрошені до участі заздалегідь, а комунікації підходили кожній зацікавленій стороні.

Інформація, що міститься у запрошенні, повинна містити як мінімум:

- а) мету та сферу діяльності;
- б) процес та терміни залучення;
- в) які із зацікавлених сторін повинні зробити свій внесок;
- г) вигоди для зацікавлених сторін, запрошених до участі;
- д) логістичну та практичну інформацію про залучення;
- е) інструкції, як відповісти на запрошення;

- ж) додаткову інформацію, яка буде надана;
- и) наступні кроки.

НСЛДС слід зберігати базу даних контактів запрошених, бажаний спосіб спілкування запрошених та їхні відповіді. НСЛДС слід знати про культурні відмінності та звичаї запрошених людей.

НСЛДС слід розглянути можливість використання різноманітних засобів для запрошення до участі, включаючи: соціальні мережі, відповідні ЗМІ, списки розсилки, телефонні дзвінки та особисті візити. НСЛДС слід прагнути організувати залучення поблизу розташування ключових учасників.

5.6.2 Інструктаж зацікавлених сторін

НСЛДС повинна розробити та надати учасникам інструктаж з матеріалів, необхідних для забезпечення успішного залучення. Вичерпні та збалансовані матеріали інструктажів повинні бути доступні учасникам своєчасно та враховувати будь-які питання мови, інклюзивності та грамотності.

5.6.3 Зобов'язання

На початку участі у програмі залучення НСЛДС за участю зацікавлених сторін повинна встановити процедурні та поведінкові основні правила для учасників залучення.

5.6.4 Документування залучення та його результатів

НСЛДС повинна документувати залучення та його результати.

Документація повинна охоплювати:

- а) мету та цілі діяльності;
- б) використовувані методи;
- в) інформацію про тих, хто брав участь, а хто ні;
- г) часові рамки;
- д) стенографічний запис (не завжди необхідний, але може бути корисним; може бути потрібний дозвіл);
- е) короткий виклад проблем, очікувань та сприйняття зацікавлених сторін;
- ж) короткий виклад ключових дискусій та виступів;
- и) результати (наприклад, запити, пропозиції, рекомендації, узгоджені рішення та дії).

5.6.5 Розробка плану дій

НСЛДС повинна проаналізувати залучення та його результати та розробити план дій, який чітко визначає, як НСЛДС реагуватиме на результати діяльності.

План дій повинен відповідати усім результатам діяльності. План дій розробляється разом із тими, хто несе відповідальність за його виконання.

НСЛДС повинна реагувати на кожен результат, мотивуючи обрані рішення та дії, навіть якщо вона не виконує все, що пропонується чи рекомендується.

5.6.6 Повідомлення про результати залучення та план дій

НСЛДС повинна належним чином і своєчасно повідомляти результати і план дій учасникам залучення.

5.7 Дія, перегляд та вдосконалення

5.7.1 Контроль та оцінювання залучення

НСЛДС повинна систематично контролювати та оцінювати загальну якість залучення зацікавлених сторін, а також оцінювати якість окремих завдань. Це включає моніторинг та оцінку:

- а) прихильність та інтеграція у керівництво, стратегію та оперативне управління НСЛДС;
- б) мета, обсяг та участь зацікавлених сторін;
- в) процес (планування, підготовка, залучення, дія, перегляд та вдосконалення);
- г) результати та результативність;
- д) звітність.

5.7.2 Вивчення та вдосконалення

НСЛДС, за участю зацікавлених сторін, повинна прагнути постійно покращувати взаємодію із зацікавленими сторонами. Вона повинна визначити шляхи і вжити заходів щодо конкретних вдосконалень.

5.7.3 Розробка та подання заходів щодо плану дій

НСЛДС повинна розробити план дій, забезпечуючи організаційне співробітництво, відповідно до процесу залучення. НСЛДС повинна інформувати зацікавлені сторони про результати.

5.7.4 Звіт про залучення

НСЛДС повинна публічно звітувати про залучення своїх зацікавлених сторін.

Звітність про залучення зацікавлених сторін може включати;

- а) залучені групи зацікавлених сторін;
- б) підхід до залучення зацікавлених сторін та використовувані методи;
- в) частоту взаємодії;

- г) першочергові питання та проблеми, порушені через залучення;
- д) реакцію НСЛДС на результати участі.