

**Универзитет у Београду**  
**Факултет безбедности**

**Примена стандарда СРПС ИСО 14001:2015 у организационим  
системима**

**Студија случаја: Теленор Србија**

**Дипломски рад**

**Ментор:**

**Проф. Др Зоран Кековић**

**Кандидат:**

**Немања Гајић 295/14**

**Београд, 2021**

## Садржај

1.	Увод.....	3
2.	ИСО стандард 14001:2015 – Настанак и сврха .....	4
3.	ИСО стандард 14001:2015 - Објашњење појомва и циљеви.....	6
3.1	Побољшања у односу на раније верзије.....	9
4.	ИСО стандард 14001:2015 - Примена у организацијама.....	11
4.1	Предности имплементације.....	12
5.	ИСО стандард и циљеви одрживог развоја УН.....	15
6.	Систем менаџмента животном средином у компанији Теленор Србија.....	20
6.1	Политика заштите животне средине.....	21
6.2	Етички кодекс.....	22
6.3	Циљеви заштите животне средине.....	23
6.4	Систем управљања заштитом животне средине.....	24
6.5	Остварени резултати система управљања заштитом животне средине.....	26
7.	Закључак.....	28
8.	Литература.....	30

## Увод

ИСО 14000, скуп стандарда управљања заштитом животне средине је првенствено намењен компанијама и организацијама различитих делатности којима је потребно конкретно знање и умеће како би реализовале своје обавезе на пољу одрживог пословања и заштите животне средине. Стандард 14001 поставља критеријуме за успостављање и функционисање система заштите животне средине, такође, одређује и прецизира оквир који организација може применити како би успоставила ефективан систем управљања заштитом животне средине. (TQMКonsalting, 2020).

У условима промене климатских услова, потребе одрживе употребе водних и енергетских ресурса, све већих очекивања и укључености заинтересованих страна (stakeholders), овакав алат је неопходан јер подржава коонтинуирано побољшање функционисања организације.

Такође, неопходно је стално унапређивати и вршити измене на стандарду, како би се он прилагодио конкретним условима, који се, непрестано мењају. Најновији стандард је донео седам промена које би требало да испрате приоритизацију заштите животне средине као део глобалних одрживих циљева.

Систем управљања заштитом животне средине у организацији постаје део стратешког менаџмента, што значи да је ова област добила на значају претходних година, и да је неопходно испунити одређене услове како би се ублажио негативни утицај на животну средину. Затим, фокус се усмерава на руководство организације, обуке менаџмента и доносиоца одлука ради позитивних промена у навикама и размишљању. Лидерство се истиче као један од мотора покретача позитивних промена. Затим се обраћа пажња на заштиту животне средине, односно како на најефикаснији начин постићи видљиве резултате. На функционисање окружења организације такође се обраћа више пажње. Обраћа се пажња на свеукупне навике појединаца, начин живота и индивидуална одговорност је од виталног значаја за заштиту окружења. Истиче се значај боље комуникација са свим интересним странама и потенцира дигитално документовање, уопштено дигитализација пословања, која уз повећање ефикасности, доприноси мањој производњи отпада различитих врста.

У првом делу овог рада фокусираћемо се на историју израде стандарда категорије 14000, његовог развоја, сврхе и потребе примене у организацијама. Кроз дефиниције и објашњења из више извора, биће разјашњено значење кључних појмова и термина који су повезани са њима и који их допуњују.

Позабавићемо се затим, **широм сликом**, односно повезаношћу потребе заштите животне средине и стандарда ИСО 14001 са одрживим циљевима развоја Уједињених нација. Ови циљеви на јасан начин осликавају у ком правцу се креће глобални

привредни развој, као и које ће области развоја бити приоритетне у будућности, уопштено речено, да ли се као глобална заједница крећемо ка дугорочном одрживом развоју и како томе доприноси стандард 14001:2015.

Конечно, обрадићемо **конкретне начине примене стандарда** у организацијама, биле оне јавне установе или приватне профитне компаније. Биће представљени начини имплементирања препорука из стандарда, успостављање и функционицање система управљања заштитом животне средине и уопштено, доприноса који такав систем доноси.

У том светлу, биће представљен **пример** компаније Теленор Србија, која је препознала значај заштите животне средине и успоставила свој систем управљања и применила препоруке ИСО 14001:2015.

## **ИСО стандард 14001:2015 – Настанак и сврха**

У Закону о заштити животне средине Републике Србије, као један од најважнијих **субјеката** система заштите животне средине препозната су предузећа, друга домаћа и страна правна лица и предузетници, који у обављању привредне и друге делатности користе природне вредности, угрожавају или загађују животну средину. У тексту закона се у краћој верзији наводе као правна лица (Закон о заштити животне средине, 36/2009).

Правна лица имају обавезу да својом активношћу не угрозе, односно заштите природне вредности. Интегрисана заштита природних вредности остварује се спровођењем мера за очување њиховог квалитета, количина и резерви, као и природних процеса, односно њихове међузависности и природне равнотеже у целини. Заштита тла и земљишта; заштита вода; заштита ваздуха; заштита и очување шума; очување биосфере и заштита биодиверзитета; заштита и коришћење флоре и фауне ( закон ) су истакнуте области у закону о заштити животне средине које су наведене као приоритетне када је у питању заштита природних вредности (Закон о заштити животне средине, 36/2009).

**ИСО 14001** је међународно договорен стандард који поставља **упутства** за систем управљања заштитом животне средине. Помаже организацијама да побољшају своје еколошке перформансе ефикаснијим коришћењем ресурса и смањењем отпада, стицањем конкурентске предности и поверења заинтересованих страна (Introduction to ISO 14001:2015, 2015).

## Шта је систем управљања животном средином?

Систем управљања заштитом животне средине помаже организацијама да идентификују, управљају, надгледају и контролишу свој заштите животне средине на „холистички“ начин (ISO 14001:2015 Key benefits, 2015). Холистички - који се односе на целину, комплетне системе или се тичу њих, радије него на анализу или сецирање на делове (Merriam-Webster, 2020). Овај термин можемо довести у везу са системским приступом, који свеобухватном анализом проблема, истражујући циљеве и алтернативе, упућује на могуће правце акције у решавању одабраног проблема. Овај методолошки приступ ставља акценат на анализу односа у систему и на анализу односа система са окружењем, после чега следи утврђивање алтернативних стратегија за реализовање циљева система (Алибабић, 2002).

Све већи број људи на планети повећава загађеност, све јачи интензитет раста и развоја привреде а са њом и потрошачког друштва су појаве којима сведочимо већ одређени временски период. Овакав развој догађаја поставио је пред све субјекте на глобалном нивоу питања заштите животне средине као и питања рационалног коришћења необновљивих и обнове постојећих видова енергије.

Проблем загађивања и експлоатације животне средине постаје велики изазов који утиче на све делове Земље, угрожавајући крхке заједнице људи и рањиве екосистеме. Поставља се питање стратегије развоја, дакле, на који начин да индустријски напредак и раст људског друштва не одведе планету у потпуно другачијем смеру. Због тога је одговорност заштите животне средине спуштена са глобалног нивоа до сваког субјекта који утиче, или може утицати, на животну средину са разних аспеката. Овом темом позабавила су се национална законодавства, доношењем законске регулативе и повећањем свести грађана о значају очувања животне средине. Ипак, постојала је потреба за **дефинисањем међународног оквира** који ће регулисати све области заштите и очувања животне средине и унапређивати концепт зелених енергија.

На глобалном нивоу прихваћено је креирање једноставног општеприхваћеног скупа захтева чији је циљ постављање оквира за настанак проактивних система који ће управљати негативним утицајем на животну средину.

Из потребе за **одговорним понашањем и деловањем привредних субјеката** настао је стандард ИСО 14001 који је по структури и приступу сличан ИСО 9001, а својим захтевима доприноси проширењу пословања организације на подручја која нису везана само за купца и подобност производа или услуге, већ и на утицаје према окружењу, смањивање загађујућег отпада, потрошње енергије или коришћење обновљивих извора енергије. Ови стандарди у ствари представљају препоруке како треба организовати свој систем производње или било које врсте делатности, а да се кроз ту делатност на најмањи могући начин утиче на животну средину, биодиверзитете и екосистем.

**ИСО (Међународна организација за стандардизацију)** је светска федерација националних тела за стандарде. Рад на припреми међународних стандарда одвија се у техничким комитетима ИСО-а. Свака чланица ИСО-а, када је заинтересована за предмет рада неког од основних техничких комитета, има право да делегира своје представнике у тај комитет. Сматра се да је од суштинског значаја за **постизање равнотеже** између животне средине, друштва и економије како би се задовољиле садашње потребе без угрожавања могућности будућих генерација да остваре своје потребе. **Друштвена очекивања за одржив развој, транспарентност, одговорност, еволуирали су са све строжим законодавством, растућим притисцима на животну средину, неефикасним коришћењем ресурса, неодговарајућим управљањем отпадом, климатским променама, деградацијом система и губитком биодиверзитета.**

Ово је навело организације да усвоје систематичан приступ менаџменту животном средином применом система менаџмента животном средином (**EMS-Environmental Management System**), са циљем да допринесу одрживости животне средине.

## **ИСО стандард 14001:2015 – Објашњење појмова и циљеви**

ИСО 14001:2015 је међународни стандард који је креирала ИСО, Међународна организација за стандардизацију. Како што је малочас поменуто, ова организација сарађује са националним телима за стандардизацију у свим земљама и она се могу укључити у израду међународних стандарда.

У нашој земљи делује **Институт за стандардизацију Србије**, који се бави превођењем међународних стандарда и прилагођавањем локалним условима. Српска верзија ИСО 14001:2015 Environmental management system назива се **СРПС ИСО 14001** и идентична је међународној. Важно је напоменути да је овај стандард заменио претходне из 2004. – те године.

Дакле, **ИСО 14001 је стандард који специфицира захтеве којима се поставља оквир за развијање система менаџмента заштите животне средине. Како би организација кроз спровођење одговарајућих циљева и политика ефективно и ефикасно управљала свим ризицима значајних са еколошких аспеката животне средине.** (кеј бенефитс) Захетви стандарда ИСО 14001 су тако дефинисани да се могу имплементирати у сваки систем управљања животном средином. Организације које се баве истом или сличном делатношћу могу имати различите системе менаџмента заштите животне средине ЕМС, али без обзира на то, они морају бити усклађени са захтевима ИСО 14001.

ИСО 14001 је примењив на сваку организацију, без обзира на њену делатност, која жели успоставити, имплементирати, одржавати и унапређивати систем менаџмента заштите животне средине.

ИСО 14001 је први пут објављен 1996. Године од стране ISO International Organization for Standardization. 2004. је направљена ревизија захтева стандарда, како би се олакшао процес његовог интегрисања са стандардом ИСО 9001 (TQM Konsalting, 2020).

ЕМС помаже организацијама да идентификују, управљају, надзиру и контролишу свој утицај на околину много једноставније него иначе. Овај стандард окренут је осталим стандардима као што су ИСО 9001 – менаџмент квалитета и ИСО 45001- безбедност и здравље на раду, који су се већ добро показали приликом имплементације. Ово значи да ИСО 14001 може бити интегрисан у постојеће менаџмент системе. Овај стандард одговара организацијама свих врста и величина, приватним, непрофитним или владиним. Окреће организације ка размишљању о еколошким проблемима који могу настати због њихове делатности. То могу бити загађења, проблеми са отпадним водама, управљање отпадом, загађење земљишта, убрзање климатских промена, неефикасно искоришћавање ресурса. Као и сви стандарди, укључује потребу за коонтинуираним побољшањем система. Последња ревизија стандард, 2015. Фокусира се на стратешко планирање организације, већи утицај лидера и проактивно деловање које ће побољшати одрживо деловање (IOS, 2015).

**ИСО 14001 је међународно договорен стандард који прописује захтеве система менаџмента заштите животне средине. Стандард помаже организацијама да унапреде своје одрживо пословање кроз ефикасно искоришћавање ресурса и кроз смањење загађујућих отпада и на тај начин помаже при стварању конкуритивне предности привредног субјекта и доприноси поверењу свих субјеката са којима организација сарађује (IOS, 2015).**

Овим међународним стандардом специфицирају се захтеви за систем менаџмента животном средином, које организација може да користи да унапреди своје перформансе животне средине. Овај међународни стандард намењен је за коришћење од стране организације која тежи управљању својим одговорностима за животну средину на систематичан начин, који доприноси стубу одрживости животне средине.

Овај међународни стандард помаже организацији да оствари предвиђене исходе свог система менаџмента животном средином, који обезбеђује вредност за животну средину, саму организацију и заинтересоване стране. Конзистентно са политиком животне средине организације, предвиђени исходи система менаџмента животном средином обухватају:

- Унапређивање перформанси животне средине
- Испуњавање обавеза за усклађеност
- Остваривање циљева животне средине (СРПС ИСО, 2015)

Објашњење појмова:

**Систем менаџмента(management system)** - скуп међусобно повезаних или међусобно делујућих елемената организације за успостављање политика и циљева, као и процеса за остваривање тих циљева.

Напомене: Систем менаџмента може да се односи на једну или неколико дисциплина(квалитет, животна средина, здравље и безбедност на раду, енергија, менаџмент финансијама)

**Елементи система** укључују структуру организације, улоге и одговорности, планирање и реализацију оперативних активности, вредновање перформанси и побољшање.

**Предмет и подручје примене** система менаџмента могу да обухвате организацију у целисти, специфичне и идентификоване функције у организацији, специфичне и идентификоване делове организације, или једну или више функција у оквиру групе организација.

Појам „**систем**“ најчешће се описује синтагмама „целина елемената“ или „скуп елемената“ (Хебиб, 2009). Према Л. Берталанфију, систем је скуп делова у међусобној динамичној вези, односно динамична целина чији су делови у интеракцији, при чему целина није само збир делова, већ и више од тога. Систем је скуп елемената спојених функционалним везама које почивају на одређеним принципима и законима. Узајамни односи између елемената система доводе до тога да систем као целина поприма својства која нису својства његових појединачних елемената. (Кековић и сар., 2011:18)

**Систем менаџмента животном средином** је део система менаџмента који се користи за менаџмент аспекта животне средине, испуњавање обавеза за усклађеност и бављење ризицима и приликама.

**Политика животне средине** су намере и усмерење организације у вези са перформансама животне средине, како их је званично изразило њено званично руководство.

**Организација** је особа или група људи који имају сопствене функције са одговорностима, овлашћењима и међусобним односима за остваривање својих циљева. Појам организација обухвата, али није ограничен на предузетника, компанију, корпорацију, фирму, предузеће, орган власти, партнерство, добротворну организацију или институцију, или њихов део или комбинацију, без обзира на то да ли су обједињени или нису и да ли су јавног или приватног карактера.

**Највише руководство** је особа или група људи који усмеравају организацију и управљају њоме са највишег нивоа. Оно има моћ да делегира овлашћења и обезбеђује ресурсе у оквиру организације.

**Заинтересована страна** је особа или организација која може да утиче, да буде под утицајем или сматра да је под утицајем одлуке или активности.



**Животна средина** – окружење у којем организација ради, укључујући ваздух, воду, земљиште, природне ресурсе, флору, фауну, људе и њихове узајамне односе.

**Аспект животне средине** – елемент активности, производа или услуга неке организације, који јесте или може да буде у узајамном односу са животном средином.

**Стање животне средине** – стање или карактеристика животне средине, како је утврђено у одређеном тренутку времена

**Утицај на животну средину** – промена у животној средини, било штетна или корисна, у целини или делимично, као резултат аспеката животне средине организације.

**Циљ** је резултат који треба да се оствари. Може бити стратешки, тактички и оперативни. Могу се односити на различите дисциплине (финансијски циљеви, циљеви у вези са здрављем и безбедношћу и животном средином) (ИСС, 2015).

## **Побољшања у односу на раније верзије**

### **Зашто је ревидиран ИСО 14001?**

Сви ИСО стандарди се редовно прегледавају и ревидирају како би се осигурало да остану релевантни за тржиште. ИСО 14001: 2015 ће одговорити на најновије трендове, укључујући све веће препознавање компанија од потребе да узимају у обзир и спољне и унутрашње елементе који утичу на њихов утицај на животну средину, као што су нестабилност климе и конкурентни контекст у којем раде. Измене такође осигуравају да је стандард компатибилан са другим стандардима система управљања (Introduction to ISO 14001:2015, 2015).

Остали стандарди у породици који могу помоћи

Породица ИСО 14000 садржи низ стандарда који допуњују ИСО 14001, од којих су неки наведени у наставку. Више информација можете пронаћи и у брошури Управљање заштитом животне средине - Породица међународних стандарда ИСО 14000, основни увод у серију стандарда ИСО 14000.

**ИСО 14004** пружа смернице о успостављању, примени, одржавању и побољшању система управљања животном средином и његовој координацији са другим системима управљања.

**ИСО 14006** је намењен за употребу оним организацијама које су примениле систем управљања заштитом животне средине у складу са ИСО 14001, али могу помоћи у интегрисању еко-дизајна у друге системе управљања.

**ИСО 14064-1** утврђује принципе и захтеве на организационом нивоу за квантификацију и извештавање о емисијама и уклањању гасова са ефектом стаклене баште (Introduction to ISO 14001:2015, 2015).

За већину компанија прихватање нових критеријума неће представљати значајан проблем. Већина промена су имплицитно биле присутне у садашњој верзији документа, а сад су само формализоване. Од организација се очекује да систематски узму у обзир спољне факторе и контекст организације код процене утицаја на животну околину и управљање отпадом. Наглашава се одговорност управе код примене система, као и обавеза одређивања мерљивих параметара за стратешко планирање пословања у односу на утицај на околину и управљање отпадом.

Од организација се више не очекује смањење негативног, већ постизање позитивног утицаја на животну станиште – околину. Зато, добар систем не циља на задржавање статуса кво, већ активно побољшава услове. Очекује се идентификација животног века производа, но за сада одговарајући састав процене није део критеријума стандарда.

У делу који се бави регулаторним захтевима, тема само-обвезивања је више наглашена. Примена само-обвезивања је добровољна, а може бити у облику посебних уговора с потрошачима, пословним удружењима или невладиним организацијама као делотворан инструмент за показивање одговорности компаније по питањима заштите околине. Шири опсег захтева видљив је и по питању циљева – осим унутрашњих и спољних критеријума, играју битну улогу укључујући одговарајући документацијски процес и систем процене. Организације ће морати квантитативно исказати своје резултате везано уз утицај на околину. (ИСС, 2020)

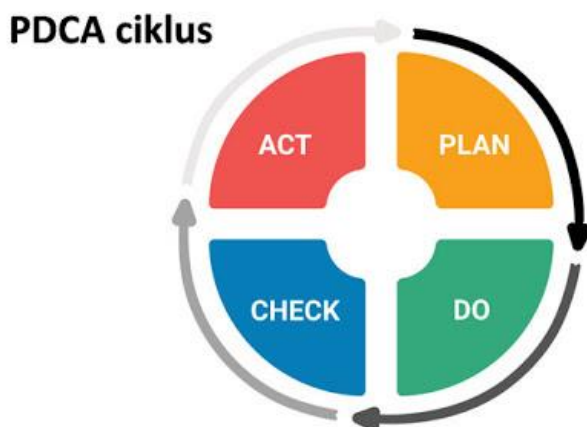
Измене у односу на претходне захтеве сада подразумевају:

1. Менаџмент животне средине мора бити више заступљен у стратешким плановима и документима организације
2. Веће залагање лидерства као покретача
3. Имплементација проактивних иницијатива за заштиту околине од деградације и уништења, одрживо искоришћавање ресурса.
4. Свеобухватни приступ, од почетка до краја; примена еколошких мера у свакој фази делатности.
5. Укључивање заинтересованих страна(stakeholders), субјеката са којим организација долази у контакт
6. Лакша интеграција у друге менаџмент системе захваљујући истој структури, терминима и дефиницијама.

## ИСО стандард 14001:2015 – Примена у организацијама

ИСО 14001:2015 тражи од организације да:

1. Успостави одговарајућу политику заштите животне средине; идентификује еколошке аспекте утицаја организације на околину, који произилазе из реализације производа и услуга, а у смислу утврђивања утицаја тих аспеката на животну средину
2. Утврди законске и друге захтеве од стране шире заједнице и својих клијената, на који се организација обавезала
3. Утврди приоритете и постави одговарајуће опште и појединачне циљеве
4. Успостави стратегију и програме за спровођење политике заштите животне средине кроз спровођење општих и појединачних циљева
5. Осигура усклађеност имплементираних система менаџмента заштите животне средине са успостављеном политиком заштите животне средине
6. Континуирано побољшање свог ЕМС-а кроз процесе планирања, управљања, контроле, дефинисања превентивних и корективних мера и спровођење интерних и екстраинтерних оцењивања.;
7. Буде у могућности прилагодити се промењеним околностима, инцидентним и акцидентним ситуацијама



Слика 1. Графички приказ ПДЦА циклуса (*Пројект менаџмент Србија, 2021*)

Основа за приступ систему менаџмента животном средином заснива се на концепту „планирајте-урадите-проверите-делујте“ (ПДЦА). ПДЦА модел је интегративни процес који користе организације за постизање стабилног побољшавања. Може се укратко описати на следећи начин:

Планирајте: успоставите циљеве животне средине и процесе неопходне да се добију резултати у складу са политиком животне средине организације.

Урадите: примените процесе како је планирано.

Проверите: пратите и мерите процесе у односу на политику животне средине, укључујући посвећеност, циљеве животне средине и оперативне критеријуме, и извештавајте о резултатима (ИСС, 2015:10).

Делујте: предузмите мере за стабилно побољшавање.

## **Предности имплементације**

Користи које организација може имати сертификацијом ИСО 14001:2015

- Смањење трошкова управљања отпадом(квалитетнијим одлагањем отпада, процесима рециклаже);
- Смањење штетног отпада; уштеде у потрошњи енергије и материјала;
- Усклађеност процеса за законском регулативом;
- Развијање и подизање еколошке свести запослених;
- Способност адекватног одговора на еколошке инциденте;
- Проактивно и превентивно деловање на спречавању појава еколошких ризика
- Активан допринос заштити здравља и безбедности запослених и шире заједнице
- Повећање корпоративног имица организације;
- Унапређивање односа са надлежним инспекцијским органима;
- Дефинисање превентивних мера за сузбијање еколошких инцидената;
- Избегавање истицања рока одштетних захтева услед изазивања еколошких инцидената;
- Стварање оквира за стално унапређење процеса; стварање оквира за дугорочно интересно повезивање;
- Приступ фондовима ЕУ намењеним „зеленим технологијама“;
- Адекватан избор нових технологија; уштеда избором адекватне опреме за рад;
- Подизање имица на домаћем и иностраном тржишту;
- Придобијање клијената са развијеном еколошком свешћу;

За успешно отпочињање процеса имплементације ИСО 14001 потребно је направити следеће кораке:

1. Корак: идентификација еколошких аспеката процеса организације и њихов утицај на животну средину; да би идентификовали еколошке аспекте и њихове могуће утицаје минимално треба одговорити на следећа питања. Да ли одређени аспекти пословања имају негативан утицај на екологију? Да ли објекат налази у еколошки осетљивој области? Да ли погрешно вођен процес може да доведе до значајнијег или озбилјнијег негативног еколошког утицаја? Која је вероватноћа да ће доћи до еколошког утицаја? Процена обима еколошког утицаја(лоаклни, регионални) и процена ризика? Учесталост и значај еколошког утицаја? Каква би промена у процесима или производима утицале на еколошке аспекте и њихове еколошке утицаје? Примери еколошких аспеката процеса организације и њихових утицаја на животну средину: аспект: испуштање штетних материја у ваздух- испуштање у облику честица или спаљивих органских и неорганских састојака; Утицаји: обољења дисајних органа, оштећења на кожи, уништавање биљног света и инсеката и тако даље.
2. Корак: Вредновање еколошких аспеката и њихових утицаја на пословну политику и реализацију производа-услуга. Овде треба размотрити следеће: Законске захтеве и друге регулативе; Да ли се ради о значајном или мање значајном еколошком утицају? Ставовe заинтересованих страна(запослених, становништва, еколошких група, друштвене заједнице, купаца и добављача) Процењени трошак промене утицаја; Како промена утицаја може утицати на друге аспекте; Како се еколошки утицаји одржава на репутацију организације у јавности?
3. Корак: Оцењивање сваког утицаја. У овом кораку треба одговорити на следећа питања: Да ли за одређени утицај постоји дозвола? Да ли је утицај регулисан правном регулативом? Да ли га је потребно контролисати? Да ли се негативан утицај дешава редовно као производ одређене активности или се јавља само у случају отказа, непоштовања технолошких параметара или ванредне ситуације?

Сам пројекат развијања и имплементације ЕМС-а се одвија у шест фаза:

1. Фаза : Уводни састанак са руководством фирме и организовање предавања у фирми са следећим темама: Упознавање запослених са пројектом ИСО 14001. Упознавање, освежавање знања запослених везаних за систем менаџмента квалитетом ЕМС. Упознавање запослених са програмом и планом рада на пројекту ИСО14001. Упознавање запослених са њиховом улогом у пројекту. Анализа постојеће организационе структуре и евентуално редефинисање исте у односу на захтеве ИСО 14001. Дефинисање допуна структуре одбора за квалитет, руководства за квалитет(и именовање представника руководства за квалитет, за ИСО 14001 и његових чланова. Дефинисање подручја примене ИСО 14001 у предузећу;

2. Фаза: Снимак, анализа и оцена стања постојећег система. Идентификација главних процеса и њихових међусобних веза у односу на захтеве стандарда ИСО 14001. Анализа токова материјала, документације и информација, везаних за ИСО 14001. Идентификација подпроцеса и међусобних веза у контексту набавке, пријема, чувања и одлагања материјала, отпада и енергената. Идентификација власника процеса, њихових овлашћења и одговорности. Анализа систематизације радних места, и описа послова за свако радно место. Упознавање са врстама и количинама коришћења материјала и ресурса. Упознавање са законским прописима везаним за коришћење и примену материјала и енергената. Идентификација аспекта заштите животне средине у конкретним процесима. Упознавање са ресурсима предузећа за раздвајање, одлагање и отуђивање отпадних материјала; Допуна циљева управљања са циљевима идентификованим у односу на ИСО 14001; Допуна-израда карти процеса
3. Фаза: Пројектовање и израда документације ЕМС-а; Дефинисање врсте, садржаја и обима потребне документације за документовање, успостављање, примену, праћења и одржавања стандарда ИСО 14001; Упознавање запослених са начином израде, процедура и записа као и начином примене истих; Менаџмент ресурсима у циљу обезбеђивања и одржавања услова за примену стандарда ИСО 14001; Израда плана одржавања опреме и уређаја у циљу рационализације утрошака енергената. Изналажење могућности примене алтернативних материјала и енергената у оквиру реализације производа. Планирање набавки материјала уз прибављање техничко-безбедносних листова за исте; Реализација производње коришћењем мање опасних материјала и смањеним количинама отпадних материјала; Евиденција опреме за праћење, мерење, мониторинг и управљање истом (планирање набавке, руковање, одржавање, контрола и калибрација); Мерење, анализе и побољшања; Анализа задовољства заинтересованих страна (окружење, клијенти и запослени) као и анализа акцидента; Рационално и одговорно управљање перформансама процеса; Мерење и анализа карактеристика производа, услуга, идентификованих аспеката; Еталонирање опреме за праћење, мерење и мониторинг; Предузимање корективних и превентивних мера на основу претходно констатованих стања; Израда, допуна пословника квалитета и матрице одговорности;
4. Фаза: Развој и имплементација документације ИСО 14001 у радне процесе; Упознавање запослених са радним процедурама усклађеним са ИСО 14001; Идентификација-корекција евентуалних неслагања радних процедура са радним процесима сагласно ИСО 14001; Усаглашавање радних процедура и записа са захтевима ИСО 14001. Преиспитивање менаџмента и усаглашавање радних процедура са ИСО 14001; Верификација радних процедура и остале документације ИСО 14001 од стране руководства и запослених; Организовање и спровођење интерне провере; Обука за интерне провераче за ИСО 14001;

Планирање интерне провере и дефинисање тимова за провера ИСО 14001; Реализација интерне провере сагласно ИСО 14001; Идентификовање неусаглашености на проверама и предлагање корективних мера; Дефинисање и управљање спровођења корективних и превентивних мера; Припреме за оцењивање и сертификацију; Преиспитивање имплементираног ИСО 14001 од стране руководства и давање предлога за корективне и превентивне мере. Отклањање констатованих неусаглашености и извиђење корективних и превентивних мера; Избор овлашћене сертификационе куће за оцењивање успостављеног система ИСО 14001 или интегрисаног система; Упознавање запослених са поступком оцењивања ИСО 14001; Подношење пријаве за сертификацију: Предпосета сертификационог тела; Сертификација – издавање сертификата од стране изабраног сертификационог тела; Отклањање евентуалних неусаглашености утврђених процесом оцењивања. (TQMConsulting, 2020).

## **ИСО стандард 14001:2015 и циљеви одрживог развоја УН**

УН су 2015. поставили амбициозан петнаестогодишњи план за решавање неких од најхитнијих питања са којима се суочава свет.

Подржавајући чланове да максимизирају благодати међународне стандардизације и осигурају прихватање ИСО стандарда, Међународна организација за стандардизацију помаже у испуњавању циљева одрживог развоја Уједињених нација. Економске, еколошке и друштвене димензије циљева одрживог развоја директно су повезане са ИСО стандардима. Организације и компаније које желе да дају свој допринос циљевима одрживог развоја откриће да међународни стандарди пружају ефикасне алате који ће им помоћи да одговоре на изазове.

### **Како ИСО стандарди помажу при испуњавању циљева одрживог развоја?**

Циљеви одрживог развоја (Global Development Goals) представљају амбициозни план за унапређење мира и просперитета, искорењивање сиромаштва и заштиту планете. Глобално су препознати као неопходни за будућу одрживост нашег света.

Овај акциони план позива на допринос свих елемената друштва, укључујући локалне и националне владе, предузећа, индустрију и појединце. Да би био успешан, процес захтева консензус, сарадњу и иновације.

ИСО је објавио више од 22.000 међународних стандарда и сродних докумената који представљају глобално признате смернице и оквире засноване на међународној сарадњи. Изграђени консензусом, они пружају солидну основу на којој иновације могу

напредовати и кључни су алати који помажу владама, индустрији и потрошачима да допринесу постизању сваког од циљева одрживог развоја. (<https://www.iso.org/sdgs.html>)

За сваки циљ, ИСО је идентификовао стандарде који дају најзначајнији допринос конкретном циљу. На званичној интернет адреси ИСО постоји део који објашњава ову повезаност. Служи као ресурс онима који траже конкретан начин на који њихова организација може одиграти своју улогу и дати свој допринос. Са ИСО стандардима који покривају готово све могуће теме, од техничких решења до система који организују процесе и поступке, постоје бројни ИСО стандарди који одговарају сваком од одрживих циљева. На поменутој интернет страни представљена је листа најпознатијих стандарда, са линковима који омогућавају детаљан преглед сваког од њих. Ту је могуће сазнати да ли одговара вашим потребама и на који начин је стандард повезан са одрживим циљевима. Такође се може видети који је ИСО технички комитет развио сваки стандард и сазнати на чему тренутно раде (ISO, 2020).

ИСО 14001:2015 доприноси остварењу **ових** циљева одрживог развоја:



Године 2011., 41 земља била је суочена са проблемима у водоснабдевању; десет земаља је скоро до краја исцрпило залихе обновљивих слатких вода, те морају да се ослањају на неконвенционалне ресурсе. Све већа суша и дезертификација већ погоршавају ове трендове. Пројекције до 2050. године говоре да ће најмање свака четврта особа бити погођена сталном несташицом воде.

**Универзално снабдевање исправном водом за пиће по приступачној цени до 2030. године налаже инвестиције у адекватну инфраструктуру, санитарне објекте и унапређење хигијене на свим нивоима. Заштита и обнављање екосистема који су**



**повезани са водом, као што су: шуме, планине, мочваре и реке, неопходни су ако желимо да ублажимо несташницу воде.** Исто тако, потребна је шира међународна сарадња ради подстицања ефикасности у трошењу воде и подршке за увођење технологија за пречишћавање воде у земљама у развоју.



У периоду од 1990. до 2010. године, број људи који имају електричну енергију порастао је за 1,7 милијарди; са порастом броја становника у свету, рашће и тражња за јефтиним енергентима. Глобална економија, која почива на фосилним горивима и повећање емисије гасова са ефектом стаклене баште драстично мењају наш климатски систем. Последице се виде на сваком континенту.

Међутим, дошло је до нове иницијативе за подстицање коришћења алтернативних енергената; у 2011. години, обновљиви енергенти чинили су више од 20% произведене електричне енергије у свету. Међутим, свака пета особа и даље нема електричну енергију, а с обзиром на раст потражње, мораће доћи до значајног повећања производње обновљиве енергије у целом свету.

**Универзално снабдевање јефтином електричном енергијом до 2030. године подразумева инвестиције у чисте енергенте, као што су енергија сунца и ветра и термални извори.** Усвајањем рентабилних стандарда за широку лепезу технологија такође је могуће смањити глобалну потрошњу електричне енергије у зградама и индустрији за 14%. Отприлике, то значи да је потребно 1.300 средњих електрана мање. Ширење инфраструктуре и унапређивање технологије за чисте енергенте у свим земљама у развоју представља основни циљ који може да подстакне раст и допринесе очувању животне средине.



Током протеклих 25 година, број радника који живе у екстремном сиромаштву драстично је пао, упркос дуготрајним последицама економске кризе из 2008-2009. године. У земљама у развоју, припадници средње класе данас чине више од 34% укупно запослених, а њихов број је утростручен у периоду 1991 - 2015. године.

Међутим, с обзиром на то да се глобална економија још увек опоравља, евидентан је спорији раст, повећање неједнакости и недовољно брзо повећање стопе запошљавања, која не иде у корак са порастом радне снаге. Према Међународној организацији рада, у 2015. години било је више од 204 милиона незапослених.

**Сврха Циљева одрживог развоја је подстицање привредног раста путем веће продуктивности и технолошких иновација.** Промовисање политика које подстичу предузетништво и отварање нових радних места у томе су кључни, као и ефикасне мере на искорењивању присилног рада, ропства и трговине људима. Са овим задатим

результатима на уму, циљ је да постигнемо потпуно и продуктивно запошљавање и мушкараца и жена, као и рад достојан човека.



**Одрживо инвестирање у инфраструктуру и иновације су кључан покретач привредног раста и развоја.** Имајући у виду да више од половине светске популације данас живи у градовима, масовни транспорт и обновљиви енергенти све више добијају на значају, као и раст нових привредних грана, информационих и комуникационих технологија.

Технолошки напредак такође је кључан за изналажење трајних решења за економске и еколошке изазове, као што су отварање нових радних места и промовисање енергетске ефикасности. Промовисање одрживих привредних грана и инвестиције у научно истраживање и иновације представљају битне начине подстицања одрживог раста.

Више од 4 милијарде људи још увијек нема интернет, а 90% их живи у земљама у развоју. Превазилажење овог дигиталног јаза неопходно је за једнаку доступност информацијама и знању, што заузврат подстиче иновације и предузетништво.



**Постизање привредног раста и одрживог развоја налаже хитно смањење нашег утицаја на животну средину, које ће се постићи променом начина на који производимо и трошимо производе и ресурсе.** Пољопривреда је највећи потрошач воде у свету, а за наводњавање данас се троши скоро 70% укупних слатких вода које су адекватне за људску употребу.

Ефикасно управљање заједничким природним ресурсима и начин на који одлажемо токсични отпад и загађиваче представљају важне резултате задате за постизање овог циља. Подстицање привреде, предузећа и потрошача да рециклирају и смање количину отпада једнако је важно, као и помоћ земљама у развоју да се окрену одрживијим обрасцима потрошње до 2030. године.

Велики број људи у свету и даље троши премало да би се задовољиле чак и основне потребе. Исто тако, битно је утврдити количину бачене хране по глави становника на нивоу малопродаје и потрошача, што би допринијело постизању ефикасног ланца производње и снабдевања. То може допринети исправности хране и помоћи нам да пређемо на привреду која ефикасније користи ресурсе.



Нема ниједне земље у свету која из прве руке није искусила драстичне последице климатских промена. Емисије гасова са ефектом стаклене баште су у порасту, и данас су за 50% веће него 1990. године. Даље, глобално загревање узрок је дуготрајних промена климатског система, што може довести до неповратних последица ако одмах не предузмемо кораке.

Просечни годишњи губици само од земљотреса, цунамија, тропских циклона и поплава рачунају се у стотинама милијарди долара, а инвестиције

потребне на годишњем нивоу само за санирање ризика од катастрофа износе 6 милијарди америчких долара. У склопу овог циља, идеја је да се до 2020. године мобилише 100 милијарди америчких долара на годишњем нивоу у циљу решавања потреба земаља у развоју и ублажавања катастрофа изазваних климатским променама.

**Јачање отпорности и капацитета за адаптацију угроженијих подручја, као што су земље са излазом на море и острвске државе, мора ићи руку под руку са настојањима да се повећа информисаност и интегришу мере у националне политике и стратегије.** Још увек је могуће, уз политичку вољу и широку лепезу технолошких мера, ограничити повећање глобалне средње температуре на два степена Целзијуса изнад преиндустријског нивоа. Да би се то постигло, потребно је хитно колективно деловање.



Светски океани - њихова температура, хемијски састав, струје и живот - покрећу глобалне системе који чине Земљу погодном за људску врсту. Начин на који управљамо овим виталним ресурсом од суштинског је значаја за човечанство у целини, али и као противтежа последицама климатских промена.

Живот више од три милијарде људи зависи од морског и приобалног биодиверзитета. Међутим, данас је 30% светског рибљег фонда изложено претераној експлоатацији, што је значајно испод нивоа на ком се може остварити одржив приход.

Исто тако, океани апсорбују око 30% угљен-диоксида који произведе човек, а данас видимо да је дошло повећања киселости океана за 26% од почетка индустријске револуције. Загађење мора, које највећим делом узрокују копнени извори, достиже алармантан ниво: у просеку, на сваком квадратном километру океана налази се 13.000 комада пластичног отпада.

**Циљеви одрживог развоја дају оквир за одрживо управљање и заштиту морских и приобалних екосистема од загађења са копна, као и санирање последица ацидификације океана.** Боље очување и одржива експлоатација океанских ресурса у складу са међународним правом такође ће помоћи да се ублаже одређени изазови у вези са океанима.



Живот људи зависи од земље у истој мери као и од океана, од којих живимо и хранимо се. Биљке чине 80% наше исхране и ослањамо се на пољопривреду као битног економског ресурса и средства развоја. Шуме чине 30% површине Земље и основно су станиште милиона врста и битан извор чистог ваздуха и воде; исто тако, шуме играју суштинску улогу у борби против климатских промена.

Данас смо сведоци невиђених размера деградације земљишта, а губитак земљишта је 30-35 пута већи од историјске стопе. Суша и дезертификација, у којима је изгубљено 12

милиона хектара, су све учесталије и погађају сиромашне заједнице у целом свету. Од 8.300 познатих животињских врста, 8% су већ изумрле, а 22% су у опасности од изумирања. **Сврха Циљева одрживог развоја је очување и враћање у првобитно стање копнених екосистема, као што су шуме, мочваре, сушни терени и планине до 2020. године. Промовисање одрживог управљања шумама и заустављање крчења шума такође су значајни за ублажавање последица климатских промена.** Потребно је хитно радити на спречавању нестанка природних станишта и биодиверзитета, који су наше заједничко наслеђе (УНДП Србија, 2020)

## **СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА ЖИВОТНОМ СРЕДИНОМ У КОМПАНИЈИ ТЕЛЕНОР СРБИЈА Д.О.О**

**EMS (Environmental Management System)** је највиши стандард у очувању животне средине, манифестује се како је представљено у ранијим поглављима, као део стратешког, односно највишег нивоа менаџмента. Такође, обухвата различите секторе делатности, а основни задатак је испуњење задатих циљева у области заштите животне средине. У овом делу рада приказаћемо практични пример примене овог стандарда у великој домаћој компанији, кроз сагледавање целокупног окружења организације, као и резултате који су остварени у претходном временском периоду.

Теленор Србија успешно је прошао ревизију ИСО 14001:2015 стандарда у очувању животне средине, коју је спровела независна међународна кућа СГС.

У наредним редовима ћемо представити Политику заштите животне средине, документ ког одобара генерални директор компаније. У овом документу, кроз ставке се приказују смернице којима се организација води приликом остваривања постављених циљева заштите животне средине. Јавно је доступна на вебсајту, те ћемо је овде пренети у целости.

## Политика заштите животне средине

Компанија Теленор д.о.о., телекомуникациони оператор, придаје посебан значај заштити животне средине и препознаје утицај својих пословних активности на своје окружење. Овом политиком компанија Теленор д.о.о. испољава бригу о заштити животне средине, као и висок степен одговорности према друштвеној заједници.

Намеру да смањи негативан утицај на животну средину Теленор д.о.о. остварује успостављањем и одржавањем Система управљања заштитом животне средине, у складу са захтевима међународно признатог стандарда ИСО 14001:2015.

У циљу очувања животне средине Теленор д.о.о. је посвећен:

- Постепеном смањивању негативног утицаја својих производа, услуга и активности на животну средину, континуирано унапређујући систем управљања заштитом животне средине;
- Пословању у складу са законима и прописима из области заштите животне средине;
- Дефинисању и спровођењу правила заштите животне средине за која не постоји законска регулатива, а која су у складу са захтевима ИСО стандарда 14001:2015;
- Идентификовању релевантних аспеката животне средине и дефинисању циљева заштите животне средине, као и њиховом спровођењу;
- Преиспитивању аспеката и циљева управљања заштитом животне средине у планираним терминима и по потреби, да би се осигурало смањење негативног утицаја компаније на животну средину;
- Превенцији загађења, смањењем и елиминисањем емисије штетних материја у животну средину, уштедом ресурса и енергије, смањењем количине отпада и његовим поновним коришћењем и рециклажом;
- Истраживању потенцијалних пословних иницијатива и партнерстава која нуде решења и доприносе енергетској ефикасности и повећаној употреби обновљивих извора енергије;
- Идентификацији ризика које носе екстремни временски услови настали као последица климатских промена;
- Пословању у складу са принципима заштите животне средине, и у процесу набавке производа и услуга разматрању њиховог утицаја на животну средину;
- Информисању, едукацији и подизању свести запослених са циљем да превентивно делују, мењају навике и укључе се у настојања компаније да побољша свој учинак заштите животне средине;

- Примени принципа заштите животне средине ради смањења негативног утицаја у сарадњи са заинтересованим странама;
- Успостављању сарадње и ефикасне комуникације са свим заинтересованим странама ради унапређивања корпоративне одговорности у области заштите животне средине, и
- Извештавању важних и прецизних података о утицају на животну средину.

Политика заштите животне средине се у планираним терминима преиспитује и по потреби ажурира.

За доследно спровођење ове политике, одржавање и унапређење система управљања заштитом животне средине одговоран је менаџмент компаније (Теленор Србија, 2020).

## **Етички кодекс**

**Етички кодекс** компаније је такође један од важних докумената у ком је доста пажње, поред других области, посвећено заштити животне средине. Сврха овог кодекса етике (Етички кодекс) јесте да идентификује суштинска правила која ППФ група поштује у обављању својих свакодневних активности и да успостави одговарајуће обавезе ППФ групе и њених сарадника према њима. Етички кодекс такође утврђује оквире у оквиру којих ће се тумачити сви други интерни прописи Компаније и ППФ групе. Етички кодекс садржи суштинске принципе и вредности којих се компанија придржава и које намерава да поштује у будућности, који представљају обавезујући водич и оквир за компанију и њене сараднике (Теленор, 2020).

Будући да је тема овог рада заштита животне средине, за њу је најважнији део кодекса управо то. Овде ће бити пренесен у целости, а пуни увид се може остварити на званичној интернет страници компаније.

ППФ група у потпуности је свесна своје одговорности према животној средини и строго се придржава свих примењивих законских прописа који регулишу заштиту животне средине. Редовно анализира утицаје својих активности на животну средину, усваја одговарајуће мере за заштиту животне средине и редовно ажурира такве мере. У својим активностима своди на најмању могућу меру употребу токсичних или других опасних супстанци и материјала и обезбеђује релевантно управљање токсичним или опасним супстанцама или материјалима. настоји да користи само оне процедуре и технологију које су здраве за животну средину. Уколико сарадник на радном месту региструје догађај који би могао имати негативног утицаја на животну средину, дужан

је да о тој чињеници, без непотребног одлагања, обавести релевантног менаџера и/или сектор правних послова/ главни сектор правних послова. ( Теленор Србија, 2020).

### Циљеви заштите животне средине

Теленор је дефинисао **циљеве заштите животне средине**, узимајући у обзир значајне аспекте животне средине, техничке и финансијске могућности, оперативне и пословне планове, као и потребе и очекивања заинтересованих страна.

Циљ	Значајан аспект животне средине
Смањење потрошње ел. Енергије у управним зградама	Потрошња енергије; Емисије у ваздух; Генерисање отпада
Смањење потрошње енергије преласком са indoor на outdoor решења(телекомуникациона мрежа)	Потрошња енергије; Емисије у ваздух
Имплементација нових power feature-а, у циљу смањења батеријских резерви	Потрошња енергије; Емисија у ваздух; Генерисање отпада
Смањење потрошње ел. енергије коришћењем спољашњег ваздуха за хлађење уређаја(free air cooling system)	Потрошња енергије; Емисије у ваздух
Смањење потрошње ел. енергије употребом функционалности за уштеду енергије	Потрошња енергије; Емисије у ваздух

Како запослени могу допринети заштити животне средине: Одвајањем отпада према врсти(папир, пластика, алуминијум) на самом месту његовог настанка. Бацањем комуналног(недефинисаног) отпада у канту за комунално смеће. Давањем старих телефона на рециклажу, уместо бацања у комунално смеће. Сакупљањем пластичних чепова у оквиру иницијативе „Чеп за хендикеп“.

## Систем управљања заштитом животне средине

Од 2010. у циљу смањења утицаја на животну средину Теленор компанија има успостављен Систем управљања заштитом животне средине (ЕМС) према стандарду ИСО 14001.

Овај систем односи се на читаву компанију, на све њене активности, производе и услуге и све објекте који посредно или непосредно утичу на околину.

Усвајањем **Политике заштите животне средине** и увођењем **система**, заштита животне средине постаје део свакодневног пословања Теленора д.о.о. Иако није у законској обавези да примењује ИСО стандард 14001, намера је својим примером и радом скренути пажњу на ово веома важно питање које, уколико се не води рачуна, може да има негативне последице по живот и здравље људи.

Теленор је отишао корак даље у борби за очување човекове околине и сертифициовао свој **Систем управљања заштитом животне средине** крајем 2011.

Кроз политику заштите животне средине, Теленор се обавезује да ће управљати свим интеракцијама које се односе на животну средину и њену заштиту. Политика је комуницирана јавности преко Теленор вебсајта. Политика укључује сталну посвећеност унапређењу и превенцији загађења животне средине, као и усаглашавању са релевантним законским и другим захтевима. Ову посвећеност Теленор реализује смањењем и елиминисањем емисије штетних материја у животну средину, уштедом ресурса и енергије, смањењем количине отпада и његовим поновним коришћењем и рециклажом (дрво, папир, метал, пластика, батерије, акумулатори и сл.).

У оквиру ЕМС-а, Теленор је идентификовао **аспекте животне средине** (елементи Теленорових активности, услуга и производа који су у узајамном односу са животном средином), релевантне утицаје Теленорових активности, услуга и производа, као и значајне аспекте животне средине:

Сегмент	Активност/производ/услуга	Значајан аспект
Телекомуникациона мрежа	Рад и одржавање опреме за хлађење	Потрошња енергије/емисије у ваздух
	Рад и одржавање мобилне/радио мреже	Потрошња енергије/емисије у ваздух/Нејонизујуће зрачење
Зграде	Рад и одржавање канцеларијског простора и продавница	Потрошња енергије Емисије у ваздух
Путовања	Употреба возила за превоз запослених, производа и робе	Потрошња горива Емисије у ваздух



У циљу повећања енергетске ефикасности, компанија је усмерена ка смањењу потрошње енергије и емисије угљен-диоксида, кроз иницијативе: „Зелене канцеларије“, „Зелене миље“, и „Зелена мрежа“.

### **Зелене канцеларије**

Процент емитовања угљен-диоксида, као пратећег производа искоришћене електричне и топлотне енергије, у знатној се мери редукује применом мера као што су: двострано штампање, гашење непотребних светала, затварањем прозора и врата, подешавањем термостата на рационалну температуру и сл.

### **Зелене миље**

Употребом службених возила са старт-стоп системом као и са најсавременијим, комерцијално доступним моторима који гарантују низак степен емисије штетних гасова, Теленор утиче на смањење CO<sub>2</sub> у атмосферу. Коришћењем најсавременијих телекомуникационих алата за сарадњу и размену информација путем мобилне телефоније и интернета, утичемо на смањење броја службених путовања. У циљу подизања свести запослених о значају утицаја на околину, Теленор је обезбедио одређен број бицикала за превоз од посла до куће у Београду и регионалним центрима Нишу и Новом Саду.

### **Зелена мрежа**

Како би се побољшала енергетска ефикасност и смањила емисија угљен-диоксида, један од критеријума у процесу набавке опреме јесте ефикаснији систем хлађења опреме. Инсталацијом инфраструктуре за нову „паметну информациону мрежу“, бирају се решења којим се смањују потрошња електричне енергије, што доприноси смањењу емисије CO<sub>2</sub> и загађења атмосфере. Употребом хибридне базне станице, која користи енергију Сунца, доприноси се повећању енергетске ефикасности и смањењу емисије CO<sub>2</sub>.

## **Остварени резултати система управљања заштитом животне средине**

У Теленору су енергетска ефикасност, управљање отпадом, рециклажа и рационализација у потрошњи ресурса уткани у свакодневно пословање. Запослени су активно укључени у процес рециклирања, а компанија брине и о одлагању и рециклажи телекомуникационе опреме и електронских уређаја. Од 79 тона отпада генерисаног прошле године, рециклирано је 80 одсто, а у оквиру тога, у потпуности је рециклирано 17 тона електричног и електронског отпада. У 2017. години, смањена је потрошња енергије у пословним просторијама за 5 одсто. У циљу смањења емисије угљен диоксида, број авионских путовања смањен је за 22 одсто, као и потрошња горива службених аутомобила. Највиши стандард за заштиту животне средине, ИСО 14001, примењује се од 2010. године.

### **Дигитална решења у служби природе**

Промовисањем дигиталне размене информација и развојем иновативних решења за своје кориснике, Теленор знатно доприноси уштеди енергије и очувању животне средине. Услуге попут електронског рачуна, доставе месечног рачуна на имејл адресу и плаћања једним кликом без чекања у редовима, само су нека од решења која доприносе смањењу утицаја на животну средину.

### **Тимски рад свих дивизија у очувању животне средине**

Велики међудивизиони тим (СМО, ССАО, СТО, HR, Communications and Sustainable Sevelopment, Telenor Common Operation) предвођен колегицом одговоран је за развој, имплементацију, функционисање и континуиран развој свих елемената система за управљање заштитом животне средине (EMS). Поред својих редовних пословних обавеза и циљева, тим константно чини да компанија буде све напреднија и ефикаснија у погледу заштите животне средине и буде пример добре праксе.

**Светски дан заштите животне средине** се широм света обележава сваког 5. јуна кроз разне активности и кампање, које имају за циљ промену еколошке свести влада, привреде и становништва у целини, а у правцу одговорнијег понашања према животном окружењу. На овај начин скреће се пажња на последице појединих људских активности које угрожавају живот на планети, као што су загађење ваздуха и вода, уништавање шума, нестанак великог броја врста и слично. Ове године, под темом „Славимо Биодиверзитет“, Светски дан заштите животне средине 2020, је обележен у петак, 5. јуна у Колумбији.

Теленор Србија такође учествује, сваке године, у акцији „Сат за планету Земљу“, тако што у 20:30 часова, на сат времена искључи светла у управним зградама у Београду, продавницама широм Србије, као и светлеће рекламе у њима. Осим тога, Теленор позива и своје запослене да исто то учине и у својим домовима

У оквиру свог друштвено одговорног пословања, заштита и унапређење животне средине један је од приоритета компаније Теленор и због тога се у свакодневном пословању труди да пажљиво користи природна богатства, као и да их сачувамо за генерације које долазе. Жеља је да се код свих запослених, корисника, као и свих заинтересованих страна, изгради свест о могућностима колективног и индивидуалног доприноса у очувању природних ресурса и заштити животне средине. За запослене је, поред осталих могућности, организована и посебна обука која помаже да се свест о заштити животне средине подигне на још виши ниво.

Остварени резултати у 2018-ој години:

- Укупна количина генерисаног отпада смањена је за 38%;
- Потрошња укупне ел. енергије у управним зградама и пословницама смањена је за 2%;
- Потрошња горива у службеним возилима смањена је за 6.4%;
- Авионска службена путовања за 21% (у пређеним километрима)
- Потрошња воде у радним просторима за 23.9%;
- Уштеђено је 300.000 листова папира и 300.000 коверти кроз фаворизовање електронског рачуна.

Редовним праћењем и анализом својих активности, компанија је истрајана у намери да смањи сопствени утицај на околину у којој послује, у прилог чему говоре остварени резултати у 2019. години:

- смањена је потрошња електричне енергије у управним зградама и продавницама за 19,42%;
- у циљу смањења емисија CO<sub>2</sub>, минимизирана су авионска службена путовања и редукована за 63,96% (887.427 км мање), такође је смањена потрошњу горива у службеним возилима за 4,45%;
- генерисано је и рециклирано 67,85 тона електронског и електричног отпада у 2019. години, што је и укупан прикупљени е-отпад у компанији;
- у оквиру иницијативе „чеп за хендикеп“, сакупљено је 250 килограма пластичних чепова;
- са 223.109 нових корисника е-рачуна у 2019. години, уштеђено је приближно 1.299.000 листова папира и приближно 1.088.000 коверти.

**На који се још начин доприноси очувању животне средине и уштеди енергије?**

- Запослени у Теленору су активно укључени у процес **рециклирања отпада**, (канте у канцеларијама за различите врсте отпада), а компанија брине и о одлагању и рециклажи електронских уређаја који након употребе постају опасан отпад (телефони, рачунари, сервери, батерије);

- **Промовише се дигитална култура и размена информација** (коришћење дигиталних алата, контрола и смањење штампаних материјала) и развијају се иновативна решења за кориснике (онлајн плаћања, електронски рачуни и њихова достава путем емаил-а);
- **Користе се „еколошки пријатељска“ средства и опрему за рад** (службена возила са мањом емисијом гасова, сијалице са мањом потрошњом струје);
- **Користи се електрична енергија из обновљивих извора енергије** (34 продавнице користе „зелену“, односно потпуно обновљиву енергију добијену из хидроелектране „Ђердап 1“);
- **Спроводи се сортирање и исправно одлагање** употребљених заштитних маски за лице и рукавица у превенцији ширења пандемије заразне болести COVID-19.
- Запослени Теленора се у оквиру onboarding радионице упознају са заштитом животне средине, након чега пролазе и одговарајућу **обуку** .

## Закључак

Заштита животне средине све је присутнија тема када је у питању пословање организације, ма које делатношћу се она бавила. Одрживо пословање је кључ одговорног функционисања организације како би се смањио негативни утицај на животну средину. Будући да од овога зависи опстанак и квалитет живота свих живих бића на Земљи, укључујући човека, схватамо колико је важно да се у процес доношења одлука, организовања, производње, рада, имплементирају препоруке стандарда ИСО 14001.

Овај рад је имао за циљ не само да пружи теоријско објашњење и опис појмова везаних за стандард, већ да кроз постепено увођење у област, детаљно објасни и мапира на који начин се стандард примењује у различитим организацијама, и што је најважније, како на практичном примеру изгледа имплементација препорука. Рад настоји да објасни и прикаже целокупну слику. На који начин се од препорука долази до примене и какви се резултати остварују уколико се заштити животне средине приступи по упутствима из стандарда. Важно је нагласити да се најновији стандард ИСО 14001:2015 непрестано ревидира, тако да ће се ускоро појавити нова, побољшана верзија стандарда која ће укључити неопходне иновације и прилагодити се новим околностима. Последица имплементације стандарда је стварање система управљања заштитом животне средине у оквиру организације. Такав систем се састоји од руководиоца из више сектора делатности, који заједно координишу своје активности како би ефикасније допринели заштити животне средине. Највише руководство организације укључено је у процес

доношења одлука које утичу на ово питање, тако да је кључно са стратешког нивоа обратити посебну пажњу на лидерство које преузима крајњу одговорност за ефективност система менаџмента животном средином. Такође, лидерство доноси политику и циљеве животне средине који су компатибилни са усмерењем организације, обезбеђује ресурсе, интегрише захтеве у пословне процесе, комуницира о важности ефективног менаџмента животном средином. Лидерство је ту да усмерава и подржава запослене да доприносе заштити и промовише стално побољшавање. Организација успоставља и одржава процесе, које наравно пре тога испланира. Такође, организација сагледава све аспекте животне средине, одређује обавезе које ће испуњавати и планира мере којима ће се бавити аспектима и обавезама које је претходно одредила. Циљеви се одређују тако да буду конзистентни са политиком животне средине, да буду мерљиви, да се прате и да на крају буду саопштени како је и представљено на практичном примеру. Организација одређује ресурсе, такође и постави компетентне особе које ће обављати послове заштите животне средине. Одговорне особе морају имати свест и бити упућене у политику животне средине, аспекте и поседовати неопходне информације за реализацију и праћење реализације циљева. Наравно, све је неопходно искомуницирати интерним и екстерним круговима, за шта се такође одређују детаљна правила комуницирања. Интерном провером, односно праћењем, мерењем, анализом и вредновањем се утврђује реализација циљева. Наравно, увек треба тежити сталном побољшавању перформанси компаније у области заштите животне средине.

## Литература

Кековић, З., Савић, С., Комазец, Н., Милошевић, М., и Јовановић, Д. (2011). *Процена ризика и заштита лица, имовине и пословања*. Београд: Центар за анализу ризика и управљање кризама.

*Системи менаџмента животном средином .Захтеви са упутством за коришћење. Српски стандард СРПС ИСО 14001*. (2015). Београд.: Институт за стандардизацију Србије.

Алибабић, Шефика (2002). *Теорија организације образовања одраслих*. Београд: Институт за педагогију и андрагогију, Филозофски факултет.

Емина Хебиб (2009). *Школа као систем*. Београд: Институт за педагогију и андрагогију, Филозофски факултет.

*Закон о заштити животне средине*. Преузето 13 јануара 2021., са <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SIGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2004/135/8/reg>

*Introduction to ISO 14001:2015*. (2015). Geneve.: International organization for standardization. Преузето 27 децембра 2020., са <https://www.iso.org/publication/PUB100371.html>

*ISO 14001:2015, Key benefits*. (2015) Geneve.: International organization for standardization. Преузето 27. децембра 2020., са <https://www.iso.org/publication/PUB100372.html>

*Политика заштите животне средине*. (2018): Теленор Србија. Преузето 27. децембра 2020., са <https://www.telenor.rs/sr/o-telenoru/o-nama/drustvena-odgovornost/odgovorno-poslovanje/zivotna-sredina/sistem-upravljanja-zastitom-zivotne-sredine>

*Етички кодекс*. (2018). Теленор Србија. Преузето 27. децембра 2020., са <https://www.telenor.rs/sr/o-telenoru/o-nama/eticki-kodeks>

*Системи менаџмента ИСО 14001*. Преузето 27. децембра 2020., са <http://tqmkonsalting.com/usluge/standardi/sistemi-menadzmenta/iso-14001-ems/>

Дефиниција појма „Holistic“. Преузето 27. децембра 2020., са <https://www.merriam-webster.com/dictionary/holistic>

Институт за стандардизацију Србије. Преузето 27.12.2020 са <http://iso.org.rs/iso-14001-2015>

*Sustainable development goals*. (2015). Преузето 27 децембра 2020., са <https://www.iso.org/sdgs.html>

*Циљеви одрживог развоја*. (2015). Преузето 27 децембра 2020., са <https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/sustainable-development-goals.html>

*Графички приказ ПДЦА циклуса. (Слика). Преузето 13.01.2021., са <http://project-management-srbija.com/upravljanje-kvalitetom/identifikacija-procesa-prilikom-uvodenja-iso-standarda>)*