



STRATEGIA CSR



Spis treści

Wstęp	2
1. Bieżąca sytuacja firmy	3
2. Analiza grup interesariuszy i ich oczekiwań	5
2.1. Relacje z interesariuszami	8
3. Cele strategii	12
3.1. Cel główny Strategii CSR	12
3.2. Cele szczegółowe Strategii CSR	12
3.3. Wskaźniki realizacji celów szczegółowych	13
3.4. Korzyści dla firmy TERMOCHEM, wynikające z prowadzenia działań odpowiedzialnych społecznie	14
4. Obszary planowanych działań	15
4.1. Obszar: Pracownicy	15
4.1. Obszar: Relacje z interesariuszami	16
4.2. Obszar: Środowisko naturalne	17
5. Analiza ryzyka wynikającego z prowadzenia działań CSR	18
6. Wdrażanie zasad społecznej odpowiedzialności biznesu	20
7. Harmonogram	23



Wstęp

Spółeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw (ang. Corporate Social Responsibility, CSR) zgodnie z definicją Komisji Europejskiej jest „odpowiedzialnością przedsiębiorstw za ich wpływ na społeczeństwo”. Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) nie stosuje pojęcia CSR lecz odpowiedzialne prowadzenie biznesu (ang. Responsible Business Conduct, RBC) podkreślając kontekst inwestycyjny prowadzenia biznesu. Wpływ przedsiębiorstw na otaczającą nas rzeczywistość ma wielowymiarowy charakter i przejawia się nie tylko w dbałości firm o środowisko naturalne, pracowników i warunki pracy. Rola jaką przypisujemy CSR/RBC we współczesnej gospodarce – to prowadzenie działalności w oparciu o podobne wartości, dostrzeganie ludzi w procesach produkcji, dystrybucji i konsumpcji oraz wdrażanie zasad społecznej odpowiedzialności we wszystkich obszarach funkcjonowania firmy.

Obszary z zakresu społecznej odpowiedzialności realizowane przez firmy można podzielić m.in. na cztery kategorie: ład organizacyjny, pracownicy, środowisko i produkt. Działaniami prowadzonymi w ramach tych kategorii mogą być:

- **Ład organizacyjny:** kształtowanie etycznej kultury organizacyjnej, kodeks etycznego postępowania, zarządzanie ryzykiem, komunikowanie działań CSR poprzez ujawnianie danych pozafinansowych (raportowanie społeczne), przeciwdziałanie korupcji, itp.
- **Pracownicy:** dialog z pracownikami, troska o bezpieczeństwo w miejscu pracy, zapewnienie optymalnych warunków pracy, poszanowanie praw człowieka, dostrzeganie znaczenia różnorodności w miejscu pracy, troska o zdrowie pracowników, godzenie życia zawodowego z rodzinnym, itp.
- **Środowisko:** ograniczanie emisji gazów, odpowiedzialne zarządzanie odpadami, odpowiedzialne zarządzanie ściekami, ograniczanie zużycia energii oraz zużycia wody, itp.
- **Produkt:** odpowiedzialne podejście do łańcucha dostaw, w tym do wydobycia



i transportu surowców, tworzenia półproduktów i ich transportu, odpowiedzialne inwestowanie, itp.¹

Strategiczne i dopasowane do działalności biznesowej podejście do wdrażania CSR w organizacji może stać się postawą długofalowego budowania wartości firmy. Wśród najważniejszych korzyści płynących ze wdrażania Strategii CSR wymienia się: pozytywny wizerunek firmy, zmotywowanych pracowników, przychody, dobre relacje z otoczeniem, oszczędności, stabilność, przewidywalność biznesu, zdobywanie wiedzy rynkowej².

Niniejszy dokument zawiera wskazania dotyczące dalszego rozwoju Spółki P.R.B. Termochem Sp. z o.o. w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, uwzględniając sytuację obecną. Dzięki Strategii CSR organizacja będzie mogła realizować określone cele, a następnie monitorować swoje postępy w czasie. Wszelkie inicjatywy CSR będą mogły być poddawane stałej ewaluacji oraz modyfikowane w razie potrzeby.

1. Bieżąca sytuacja firmy

Przedsiębiorstwo Remontowo-Budowlane Termochem Sp. z o.o. powstało w 1990 r. Podstawowym obszarem działalności Spółki jest realizacja przedsięwzięć budowlanych w zakresie wykonawstwa i remontów obiektów budowlanych, budynków mieszkalnych i użyteczności publicznej, basenów, boisk, hal sportowych, placów i dróg. Ponadto P.R.B. Termochem Sp. z o.o. zajmuje się również realizacją robót antykorozyjnych, termoizolacyjnych, pokryć dachowych i konstrukcji żelbetowych.

Ideą firmy jest rzetelność, terminowość, najwyższa jakość oraz możliwie najkorzystniejsza cena. Osiągnięcie założonych celów udaje się dzięki ciągłemu wdrażaniu nowoczesnych technologii w prace na budowach i w warsztatach, systematycznemu podnoszeniu kwalifikacji pracowników, stałemu

¹<https://www.mr.gov.pl/strony/zadania/wsparcie-przedsiębiorczosci/spoleczna-odpowiedzialnosc-przedsiębiorstw-csr/standardy-dzialania/>

² Ocena stanu wdrażania standardów społecznej odpowiedzialności biznesu wraz z opracowaniem zestawu wskaźników społecznej odpowiedzialności w mikro, małych, średnich i dużych przedsiębiorstwach, PwC i SMG/KRC dla PARP, Marzec 2012



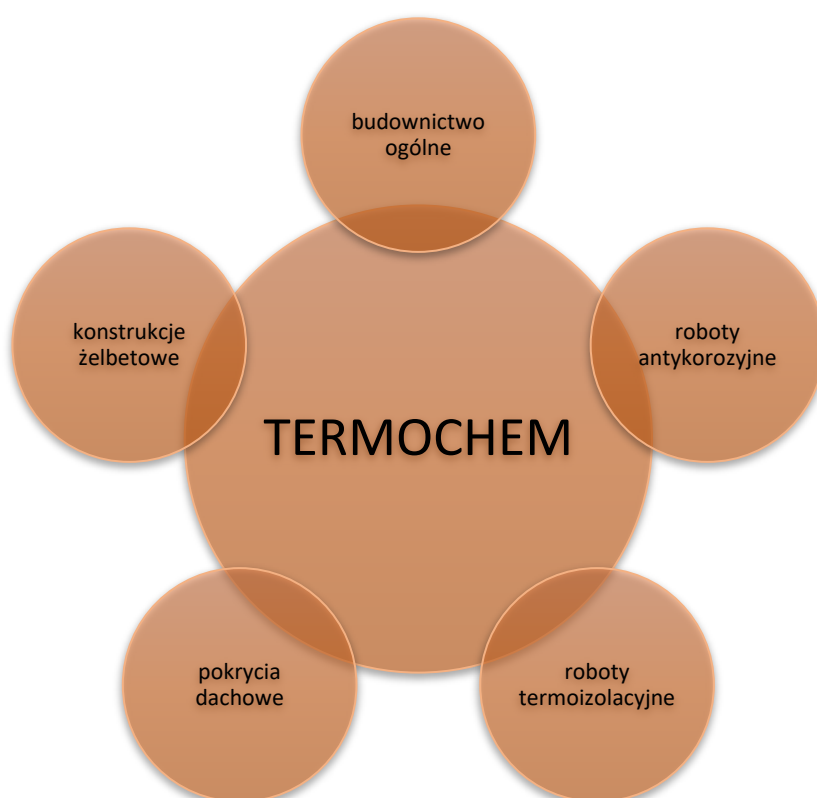
rozwijaniu bezpiecznego, zdrowego i efektywnego środowiska pracy oraz podejmowaniu wysiłków na rzecz utrzymania stanu, ładu i harmonii środowiska naturalnego.

P.R.B. Termochem Sp. z o.o. w trosce o utrzymanie najwyższej jakości, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz systematycznego obniżania niekorzystnego oddziaływania na środowisko wdrożył, utrzymuje i stale udoskonala Zintegrowany System Zarządzania w oparciu o międzynarodowe normy PN-EN ISO 9001:2015, PN-EN ISO 14001:2015 oraz PN-ISO 45001:2018.

P.R.B. Termochem Sp. z o.o. przez lata swojej działalności stale rozwijał swój park maszynowy, wprowadzał nowoczesne technologie pozwalające na efektywniejszą i wysokojakościową pracę oraz podnosił kwalifikacje swoich pracowników. Pozwoliło to na stworzenie bogatej oferty świadczonych usług.

W chwili obecnej kluczowymi gałęziami działalności spółki są:

Rysunek 1 Kluczowe gałęzie działalności TERMOCHEM





Budownictwo ogólne - Remonty i modernizacje budynków mieszkalnych i przemysłowych w pełnym zakresie: ocieplenia ścian i dachów, izolacje przeciwwodne i przeciwwilgociowe, wymiana stolarki, wymiana instalacji, roboty wykładzinowe, roboty malarskie, generalne wykonawstwo basenów i hal sportowych, wykonawstwo nawierzchni drogowych oraz prace rusztowaniowe.

Roboty antykorozyjne na konstrukcjach stalowych i żelbetowych.

Roboty termoizolacyjne ciepło i zimnochronne rurociągów i aparatów w przemyśle chemicznym, spożywczym, chłodniach, elektrowniach i elektrociepłowniach wykonywane z wełny mineralnej, poliuretanu i styropianu w płaszczach z blachy aluminiowej i stali ocynkowanej.

Pokrycia dachowe w technologii pap termozgrzewalnych, folii dachowych i blach trapezowych.

Konstrukcje żelbetowe - konstrukcje stalowe wraz z lekkimi obudowami z płyt warstwowych lub blach trapezowych.

P.R.B. Termochem Sp. z o.o. wykonuje **zlecenia zarówno dla polskich jak i zagranicznych partnerów** – głównie z Niemiec, Szwecji, Dani, Finlandii, Czech i Rosji.

W związku z dynamicznym rozwojem, P.R.B. Termochem Sp. z o.o. dostrzega coraz większą wagę społecznej odpowiedzialności biznesu. Dlatego też, podjęto decyzję o wdrożeniu strategii CSR do codziennej działalności i określeniu wskaźników, którymi oceniana będzie efektywność tej strategii i jej faktyczny wpływ we wspomnianych wcześniej czterech wymiarach (ład organizacyjny, pracownicy, środowisko naturalne, produkt). P.R.B. Termochem Sp. z o.o. chce nadal rozwijać swój potencjał w oparciu o dobre praktyki biznesowe oraz społeczne, z poszanowaniem potrzeb i oczekiwań interesariuszy spółki.

Wdrożenie działań CSR podyktowane jest także rosnącymi oczekiwaniami dotyczącymi tworzenia przyjaznego miejsca pracy i dobrych relacji z otoczeniem zewnętrznym.



2. Analiza grup interesariuszy i ich oczekiwań

Zarządzanie przedsiębiorstwem **wymaga efektywnego i skutecznego zarządzania relacjami z interesariuszami**. Zarządzanie relacjami z interesariuszami jest zorientowane na długi horyzont

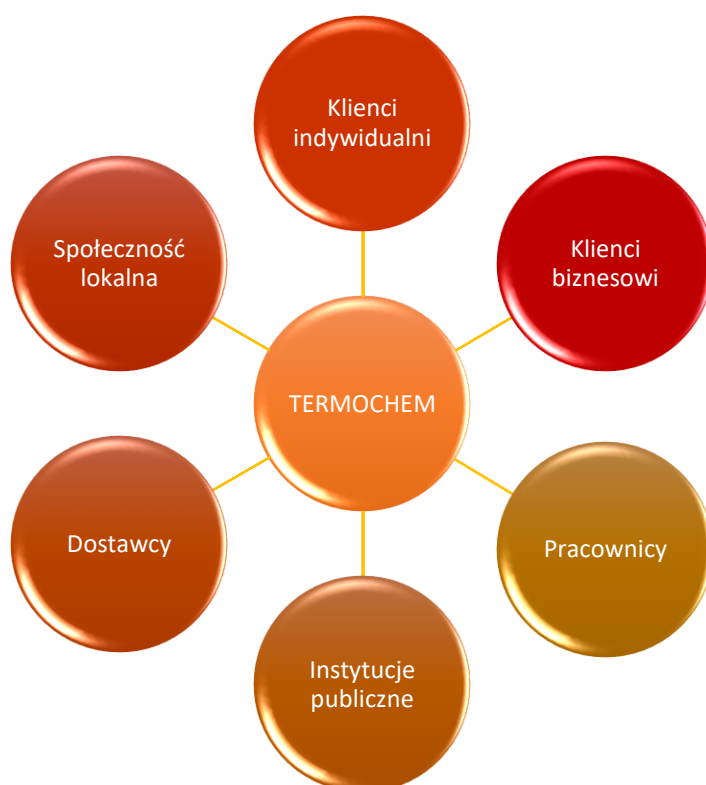


czasowy poprzez wdrażanie założeń strategicznych. Przez to firma jest w stanie faktycznie powiększać wartość dodaną dla swoich interesariuszy, co **skutkuje zapewnieniem dobrego prosperowania firmy.**

W oparciu o analizę sytuacji Spółki P.R.B. Termochem Sp. z o.o. dokonano mapowania grup społecznych, ważnych z punktu widzenia realizowania celów strategii społecznej odpowiedzialności biznesu. W toku wdrażania dokumentu oczekiwania interesariuszy oraz ich postawa wobec firmy będą się zmieniać. W efekcie realizacji podstawowych założeń strategii **zmianie ulegnie siła ich oddziaływania oraz chęć współpracy ze spółką.**

Funkcjonowanie firmy w obszarze budownictwa, poziom zatrudnienia oraz charakter prowadzonej działalności pozwala na wyodrębnienie grup interesariuszy, które zostały przedstawione na poniższym schemacie.

Rysunek 2 Interesariusze P.R.B. Termochem Sp. z o.o.





W tabeli poniżej każda z grup interesariuszy została opisana i przeanalizowana pod kątem oczekiwań wobec Spółki P.R.B. Termochem Sp. z o.o..

Tabela 1 Analiza grup interesariuszy P.R.B. Termochem Sp. z o.o.

Interesariusz	Charakterystyka	Oczekiwania wobec firmy
Klienci biznesowi	Klienci biznesowi stanowią dosyć szeroką grupę podmiotów. Wśród najważniejszych należy wymienić: Zakłady Azotowe PUŁAWY S.A., ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o., Instytut Nowych Syntezy Chemicznych w Puławach, Elektrociepłownia Kraków S.A., Zespół Elektrociepłowni Wrocławskich Kogeneracja S.A., PGE Elektrociepłownia Kielce S.A. itd. oraz liczne firmy zagraniczne – głównie z Niemiec, Szwecji, Dani, Finlandii, Czech i Rosji Klienci ci należą do grupy interesariuszy pierwszorzędnych, bez których funkcjonowanie firmy byłoby niemożliwe.	• Wysoka jakość usług • Terminowość • Atrakcyjna cena • Dalszy rozwój firmy i oferowanych przez nią usług
Klienci indywidualni	Osoby prywatne	• Wysoka jakość usług • Terminowość • Atrakcyjna cena
Pracownicy TERMOCHEM	Grupa osób mająca wpływ na jakość, terminowość i sprawną logistykę usług świadczonych przez firmę.	• Bezpieczeństwo finansowe i korzystne warunki zatrudnienia • Przejrzyste zasady współpracy oparte na wzajemnym szacunku i odpowiedzialności • Terminowe wypłacanie wynagrodzenia • Możliwość wpływania na dalszy kierunek rozwoju firmy • Możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji



Dostawcy	Producenci specjalistycznych narzędzi oraz sprzętu wykorzystywanych w szeroko pojętym budownictwie.	• Terminowe rozliczanie się z płatności za produkty i usługi, dostarczane przez firmy • Współpraca oparta na długofalowych kontraktach, zapewniających stabilność oraz bezpieczeństwo działania obu stronom. • Możliwość szybkiego kontaktu • Kompromisowe zażegnanie potencjalnych konfliktów
Społeczność lokalna	Osoby zamieszkujące teren miasta Puławy	• Rozwój firmy, powiązany z tworzeniem nowych miejsc pracy • Prowadzenie działalności gospodarczej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi • Angażowanie się firmy w życie społeczne miasta • Możliwość zgłaszania swoich opinii i wpływania na sposób prowadzenia działalności firmy • Przeciwdziałanie oraz niwelowanie negatywnych skutków funkcjonowania przedsiębiorstwa na środowisko naturalne
Instytucje publiczne	ZUS, Urząd Skarbowy, PIP oraz inne instytucje, z którymi firma ma kontakt w ramach prowadzonej działalności	• Czasowe wywiązywanie się z umów i obowiązków nakładanych przez polski system prawny na firmę

2.1. Relacje z interesariuszami

Podziału grup interesariuszy dokonano ze względu na potencjał do współpracy (rozumiany jako zdolność do rozwijania współzależności między stronami) oraz ewentualne zagrożenia dla przedsiębiorstwa. Właściwe określenie tych czynników jest kluczowe dla skuteczności podejmowanych przez firmę działań względem podmiotów z jej otoczenia. Przedsiębiorstwo względem interesariuszy może stosować następujące strategie: angażowania, współpracy,



obrony i monitorowania. Wybór strategii jest uzależniony od typu interesariusza. Adekwatna identyfikacja potencjału do współpracy i zagrożeń podmiotów z otoczenia firmy zapewnia, że stosowana wobec interesariuszy strategia będzie skuteczna.

Tabela 2 Grupy interesariuszy TERMOCHEM

Interesariusze	<u>Typ wspierający</u> – interesariusze chętnie współpracują z firmą, nie stanowią zagrożenia dla realizacji jej celów	<u>Typ marginalny</u> – nie oferuje współpracy, ale nie stanowi też zagrożenia	<u>Typ nieoferujący</u> <u>współpracy</u> – interesariusze są zamknięci na kontakt z firmą, mogą stanowić zagrożenie	<u>Typ mieszany</u> – interesariusze chcą współpracować, ale mogą również stanowić zagrożenie
Klienci biznesowi				
Klienci indywidualni				
Pracownicy				
Dostawcy				
Instytucje publiczne				
Społeczność lokalna				



Większość podmiotów z otoczenia P.R.B. Termochem Sp. z o.o. **cehuje wysoki potencjał kooperacji oraz niskie możliwości związane z tworzeniem zagrożeń.**

Do **typu wspierającego** zaliczono klientów indywidualnych, pracowników oraz dostawców. Względem tych interesariuszy firma powinna stosować strategię budowy zaangażowania, polegającą na **wykorzystywaniu pozytywnych relacji do promowania działań społecznie odpowiedzialnych**. W przypadku dostawców działania te mogą być prowadzone okazjonalnie - podczas kontaktów biznesowych w postaci stopek mailowych zachęcających do niedrukowania treści z powodów środowiskowych czy udostępnienie na stronie informacji o działaniach społecznie odpowiedzialnych.

Firma wywiera natomiast stały wpływ na swoich pracowników. Przedsiębiorstwo w swojej działalności powinno uwzględniać **oczekiwania swoich kluczowych interesariuszy**, którymi są właśnie pracownicy. Od nich w dużym stopniu **zależy sukces przedsiębiorstwa**. Pracownicy w znaczący sposób przyczyniają się do budowania strategii działania przedsiębiorstwa oraz jej realizacji. Jednym z warunków skuteczności jest ich zaangażowanie w działalność przedsiębiorstwa, co jest uzależnione od spełniania ich oczekiwań. Dlatego też ich oczekiwania powinny być rozpoznawane przez prowadzenie z nimi **systematycznego dialogu**, który służy również przekazywaniu informacji pracownikom, pozyskiwaniu od nich opinii na temat działalności przedsiębiorstwa, a także zwiększeniu zaangażowania pracowników w realizację strategii przedsiębiorstwa. Do prowadzenia dialogu należy wykorzystywać różne narzędzia komunikacji. Daje to duże szersze możliwości do promocji działań społecznie odpowiedzialnych np. poprzez wprowadzenie zasad ekobiura.

Do **typu marginalnego** zaliczono członków lokalnej społeczności i instytucje publiczne. Należą oni do podmiotów, które nie oferują współpracy, ale również nie stanowią zagrożenia. Ich relacje z przedsiębiorstwem mają **charakter kontekstowy**. Kontekstowi interesariusze to tacy, którzy pełnią fundamentalną rolę w osiągnięciu przez firmę dobrego imienia i akceptacji dla swojej działalności, a także ci, którzy bronią oraz reprezentują ochronę lub troskę o dobro wspólne. Względem tej grupy interesariuszy firma powinna stosować **strategię monitorowania** polegającą na szerokim **informowaniu opinii publicznej** o swoich działaniach z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu i w miarę możliwości **pozyskiwaniu informacji zwrotnych** (społeczny odbiór). Instytucje publiczne oczekują od przedsiębiorstwa terminowego i rzetelnego rozliczania się ze zobowiązań oraz **przestrzegania prawa**. Zadaniem P.R.B. Termochem Sp. z o.o. jest przede wszystkim wypełnianie wszystkich obowiązków, narzuconych firmie przez prawodawcę oraz dotrzymywanie terminów rozliczeń i szukanie nowych możliwości współpracy, przewidzianych przez stosowne ustawy. Względem członków społeczności lokalnej firma może podjąć działania takie jak **publikacja Strategii**



CSR i raportu z działań CSR na stronie internetowej, czy uczestniczenie **w życiu społecznym miasta**. Podjęte względem tej grupy interesariuszy działania pozwolą na **lepszą rozpoznawalność** przedsiębiorstwa.

Klienci biznesowi zostali zaliczeni do **typu mieszanego**. Są to podmioty chcące współpracować z firmą, ale mogące również stanowić zagrożenie dla realizacji jej celów. Klienci biznesowi P.R.B. Termochem Sp. z o.o. stanowią szeroką grupę do której zaliczają m.in. Zakłady Azotowe PUŁAWY S.A., ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o., Instytut Nowych Syntezy Chemicznych w Puławach, Elektrociepłownia Kraków S.A., Zespół Elektrociepłowni Wrocławskich Kogeneracja S.A., PGE Elektrociepłownia Kielce S.A. itd. oraz liczne firmy zagraniczne - głównie z Niemiec, Szwecji, Dani, Finlandii i Rosji. Skuteczną strategią względem tych interesariuszy jest możliwie **najwcześniejsze wykrywanie potencjalnych zagrożeń i niezadowolonych umożliwiające odpowiednio szybką reakcję**. Ponadto firma powinna podejmować względem tym interesariuszy **wspólne inicjatywy** oraz **informować** ich o prowadzonej działalności z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu.

W toku analizy żadna z grup interesariuszy nie została określona przez przedsiębiorstwo jako typ nie oferujący współpracy. Stanowi to przewagę dla firmy w procesie wdrażania strategii społecznej odpowiedzialności.

Wyniki analiz interesariuszy powinny prowadzić do ustalenia hierarchii ważności grup interesów przedsiębiorstwa oraz określenia potencjalnie skutecznych narzędzi oddziaływania na nich. Istotną rolę w procesie zarządzania relacjami z interesariuszami odgrywa stała komunikacja. Dobrze przeprowadzona analiza i diagnoza interesariuszy ułatwia zarządzanie konfliktem, tzn. pozwala na przygotowanie planów awaryjnych na wypadek nieprzewidzianych problemów.

Dzięki realizacji strategii CSR, wspartej właściwą komunikacją z interesariuszami, P.R.B. Termochem Sp. z o.o. ma szansę na stworzenie doskonałych warunków dla swojego dalszego funkcjonowania.



3. Cele strategii

3.1. Cel główny Strategii CSR

Cel główny

Prowadzenie działalności firmy TERMOCHEM zgodnie z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu oraz przejrzystych praktyk biznesowych opartych na poszanowaniu pracowników, społeczności, środowiska naturalnego, a także poczuciu odpowiedzialności za konsumentów, inwestorów i społeczeństwo.

3.2. Cele szczegółowe Strategii CSR

Przedstawione cele szczegółowe i działania nie mają układu hierarchicznego (pionowego), tylko wertykalny (poziomy). Oznacza to, że będą realizowane równocześnie w zależności od możliwości spółki P.R.B. Termochem Sp. z o.o..

Tabela 3 Cele szczegółowe

Cel szczegółowy		Działania
1	Kształtowanie pozytywnych relacji z pracownikami i inwestowanie w kapitał społeczny	• Wdrożenie cyklicznych spotkań z pracownikami w celu zaangażowania ich w proces zarządzania firmą • Rozwijanie kompetencji zawodowych pracowników poprzez przeprowadzenie analizy potrzeb szkoleniowych i stworzenie programu szkoleniowego • Informowanie nowo zatrudnianych pracowników o strategii CSR i jej założeniach • Przeprowadzenie wśród pracowników za pośrednictwem Internetu okresowego, anonimowego badania ankietowego na temat komfortu pracy i przestrzegania czasu pracy w firmie
2	Kształtowanie pozytywnych relacji z klientami i dostawcami oraz informowanie o podejmowanych działaniach z zakresu CSR	• Przejrzyste informowanie o ofercie i działaniach firmy • Audyt systemu obsługi klienta • Uzupełnienie strony internetowej przedsiębiorstwa o zakładkę „CSR”, • Udostępnienie na stronie internetowej firmy dokumentów związanych z prowadzoną działalnością CSR



3	Kształtowanie w kontakcie z kontrahentami wizerunku firmy TERMOCHEM jako przedsiębiorstwa społecznie odpowiedzialnego	- Przestrzeganie zasad uczciwej konkurencji i uczciwych praktyk biznesowych - Kierowanie się przy wyborze kontrahentów nie tylko względami finansowymi, ale również zaangażowaniem społecznym potencjalnego partnera - Informowanie klientów biznesowych na temat prowadzonych działań obejmujących społeczną odpowiedzialność biznesu - Promocja CSR i ekologii wśród kontrahentów - Umieszczenie w korespondencji mailowej zachęty do jej nie drukowania z powodów środowiskowych
4	Zwiększanie rozpoznawalności firmy w społeczności lokalnej w oparciu o działania z zakresu CSR	- Publikacja raportu z działań CSR na stronie internetowej - Wsparcie wydarzeń organizowanych na terenie miasta Puławy - Dzielenie się wiedzą i umiejętnościami z członkami społeczności lokalnej
5	Minimalizacja negatywnego wpływu firmy TERMOCHEM na środowisko naturalne	- Wdrożenie zasad ekobiura w siedzibie firmy - Przeprowadzenie w firmie szkolenia dla pracowników dotyczącego oszczędności energii w firmie - Włączanie się firmy do akcji pro-ekologicznych; - Promocja akcji promujących zdrowie i ochronę środowiska naturalnego

3.3. Wskaźniki realizacji celów szczegółowych

Tabela 4 Wskaźniki realizacji celów szczegółowych

Cel szczegółowy		Wskaźnik realizacji celu
1	Kształtowanie pozytywnych relacji z pracownikami i inwestowanie w kapitał społeczny	- Liczba organizowanych spotkań z pracownikami w roku; - Liczba pracowników korzystających z przeprowadzonych szkoleń; - Liczba przeprowadzonych ankiet z zakresu przestrzegania temat komfortu pracy i przestrzegania czasu pracy w firmie
2	Kształtowanie pozytywnych relacji z klientami i dostawcami oraz informowanie o podejmowanych działaniach z zakresu CSR	- Przeprowadzenie audytu systemu obsługi klienta; - Uzupełnienie strony internetowej o zakładkę CSR
3	Kształtowanie w kontakcie z kontrahentami wizerunku TERMOCHEM jako przedsiębiorstwa społecznie	Stworzenie stopki zachęcającej do niedrukowania wiadomości z powodów środowiskowych



odpowiedzialnego	
4	Kształtowanie rozpoznawalności firmy w społeczności lokalnej w oparciu o działania z zakresu CSR • Liczba inicjatyw organizowanych na terenie miasta Puław, w których TERMOCHEM wziął czynny udział; • Liczba osób odwiedzających stronę internetową firmy
5	Minimalizacja negatywnego wpływu na środowisko naturalne • Liczba pracowników, którzy skorzystali ze szkolenia dotyczącego oszczędności energii w firmie; • Wskaźnik obniżenia kosztów prowadzenia biura po wprowadzeniu zasad ekobiura • Liczba pracowników, którzy aktywnie włączyli się akcje pro-ekologiczne promowane przez firmę

3.4. Korzyści dla P.R.B. Termochem Sp. z o.o., wynikające z prowadzenia działań odpowiedzialnych społecznie

Z badań Instytutu Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym wynika, że firmy stosujące zasady CSR **odnoszą następujące korzyści ekonomiczne** w porównaniu z pozostałymi przedsiębiorstwami:

- posiadają wyższą płynność bieżącą;
- lepiej wykorzystują majątek trwały i kapitał ludzki;
- mają wyższą rentowność sprzedaży;
- więcej inwestują w przeliczeniu na 1 pracownika.

Do najważniejszych korzyści jakie P.R.B. Termochem Sp. z o.o. odniesie z tytułu stosowania działań odpowiedzialnych społecznie można zaliczyć:

- poprawę wizerunku firmy jako przedsiębiorstwa odpowiedzialnego społecznie,
- wzrost motywacji pracowników przedsiębiorstwa,
- oszczędności wynikające z wdrożenia zasad ekobiura,
- poprawę relacji z otoczeniem,



- wzrost rozpoznawalności marki P.R.B. Termochem Sp. z o.o. wśród lokalnej społeczności i kontrahentów.

Główną korzyścią wewnątrz firm działających zgodnie z CSR jest podniesienie kultury organizacyjnej, pozyskanie najlepszych pracowników, zwiększenie sprzedaży, zwiększenie zainteresowania w otoczeniu firmą. Zmienia się system pracy w przedsiębiorstwie, budzi się wiara, że **CSR to droga korzystna dla biznesu**. CSR jest spójną koncepcją zarządzania, jest ewolucyjną zmianą i prowadzi do rozwoju.



4. Obszary planowanych działań

Planowane w strategii działania są związane z inwestycjami w zasoby ludzkie, kształtowanie relacji z interesariuszami i ochronę środowiska.

4.1. Obszar: Pracownicy

Indywidualna praca poszczególnych pracowników, a jednocześnie współpraca całego zespołu są **motorem napędowym rozwoju** P.R.B. Termochem Sp. z o.o.. Projekty CSR przyczynią się do **zwiększenia motywacji** zatrudnionych osób, mniejszej fluktuacji, **zwiększenia zaangażowania** kadry oraz wzrostu jej świadomości społecznej. P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie jeszcze w większym stopniu niż do tej pory dbał o rozwój, bezpieczeństwo i higienę pracy, przestrzeganie praw człowieka oraz odpowiednią atmosferę sprzyjającą efektywności i komfortowi wykonywanych obowiązków zawodowych. Inwestowaniu w kapitał ludzki będą sprzyjały takie działania jak rozwijanie kompetencji zawodowych pracowników poprzez przeprowadzenie analizy potrzeb szkoleniowych i wdrożenie programu szkoleniowego. Monitorowaniu przestrzegania praw człowieka i prawa pracy będzie służyła ankieta wypełniana przez osoby zatrudnione w firmie. Jej wyniki pozwolą odpowiednio modyfikować przyjęte elementy polityki personalnej i stanowić będą podstawę do podejmowania działań



naprawczych. W ramach społecznej odpowiedzialności biznesu P.R.B. Termochem Sp. z o.o. zorganizuje dla pracowników szkolenie dotyczące oszczędności energii oraz innych działań wpływających na minimalizację negatywnego oddziaływania na środowisko. Stanowić ono będzie formę bezpłatnej edukacji, która przyczyni się nie tylko do oszczędności, ale przede wszystkim do wzmocnienia świadomości w kwestii ochrony środowiska. Pozwoli również na to, żeby pracownicy przenosili pozytywne praktyki nabyte w pracy, również w domu. Dzięki organizowanym spotkaniom nt. bieżącej sytuacji w firmie będzie możliwe włączenie zatrudnionych osób w procesy zarządzania. Kierownictwo firmy będzie również na bieżąco informować swoich pracowników na temat działań podejmowanych z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. Firma P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie dbała o przygotowanie optymalnych warunków pracy dla przyszłych i obecnych pracowników.

4.2. Obszar: Relacje z interesariuszami

W kontakcie z kontrahentami P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie stosował **przejrzyste praktyki biznesowe**. W stosunku do klientów indywidualnych działania te będą obejmowały przejrzyste informowanie o ofercie i działaniach firmy oraz audyt systemu obsługi klienta. W celu popularyzacji idei społecznej odpowiedzialności biznesu, przedsiębiorstwo będzie stale informować klientów biznesowych na temat prowadzonych działań. Służyć temu będą nie tylko stopki umieszczane w mailach zachęcające do niedrukowania wiadomości z powodów środowiskowych, ale również rozmowy podczas kontaktów handlowych. Ponadto przy wyborze kontrahentów firma będzie nie tylko kierować się względami finansowymi, ale również **zaangażowaniem społecznym potencjalnego partnera**. Pierwszeństwo będą miały organizacje, które prowadzą działania społecznie odpowiedzialne, nawet w niewielkim zakresie. Po nawiązaniu współpracy P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie w gotowości aby wesprzeć swoich kontrahentów w podejmowaniu wyzwań związanych z tematyką CSR dzieląc się dobrymi praktykami oraz doświadczeniami ze swojego obszaru. Wyżej wymienione działania przyczynią się nie tylko do ukształtowania wizerunku P.R.B. Termochem Sp. z o.o. jako **przedsiębiorstwa społecznie odpowiedzialnego**, ale również do **promowania działań CSR wśród partnerów** biznesowych i podejmowania podobnych inicjatyw przez kolejne firmy.



W odniesieniu do społeczności lokalnej, firma P.R.B. Termochem Sp. z o.o. nie prowadziła do tej pory żadnych inicjatyw, które kwalifikowałyby się do działań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. Niemniej jednak, małymi krokami P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie dążył do **budowania pozycji solidnej firmy** w swoim mieście. Strategia CSR zakłada w pierwszym okresie działania takie jak: publikacja raportu z działań CSR na stronie internetowej oraz **wsparcie wydarzeń organizowanych na terenie miasta** Puław. Dzielenie się wiedzą i umiejętnościami z członkami społeczności lokalnej przyczynią się do bardziej pozytywnego odbioru firmy niż do tej pory.

4.3. Obszar: Środowisko naturalne

Firma TERMOCHEM będzie prowadziła działalność zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Realizacji celu służyć będą wprowadzone w firmie **zasady ekobiura**, które przyczynią się do minimalizowania negatywnego oddziaływania przedsiębiorstwa na środowisko naturalne. Dzięki popularyzacji zasad ekobiura więcej organizacji oraz członków lokalnej społeczności dowie się w jaki sposób **efektywnie korzystać z zasobów naturalnych**.

W ramach działań ekobiura, firma będzie oszczędzać energię elektryczną, segregować śmieci oraz dbać o promocję ekologii wśród swoich interesariuszy. **Swoje cele osiągnie poprzez następujące działania:**

- Umieszczenie w firmowej korespondencji mailowej stopki zachęcającej do nie drukowania niepotrzebnych maili.
- Segregację odpadów – papieru, plastiku i szkła.
- Wyłączanie urządzeń, nie pozostawianie ich w stanie stand-by.
- Wymianę przepalonych żarówek na energooszczędne.
- Dwustronne drukowanie dokumentów.
- Dostarczanie wody pitnej do biura w butlach wielokrotnego użytku w opakowaniach przyjaznych dla środowiska.
- Oddawanie zużytych tonerów do regeneracji zewnętrznym firmom.
- Prowadzenie zbiórki zużytych baterii w dedykowanym na ten cel



pojemniku w siedzibie firmy (również tych, które pracownicy mają w domu).

Dodatkowo, P.R.B Termochem Sp. z o.o. podczas kontaktów formalnych i nieformalnych będzie zachęcać dostawców, klientów i współpracowników do stosowania reguł ekobiura i innych działań minimalizujących negatywny wpływ na środowisko naturalne.



5. Analiza ryzyka wynikającego z prowadzenia działań CSR

Wśród głównych czynników ryzyka w prowadzeniu działań społecznie odpowiedzialnych należy wymienić:

- Konieczność monitorowania i zarządzania większą liczbą interakcji pomiędzy interesariuszami (pracownikami, przedstawicielami społeczeństwa, dostawcami itp.), co wymaga zwiększonych nakładów pracy i finansowych;
- Zwiększone nakłady, niższy zwrot i niekiedy dłuższy czas potrzebny na wytworzenie oraz dystrybucję produktu spełniającego wysokie standardy środowiskowe i społeczne;
- Wysoka wrażliwość firmy na ryzyko utraty reputacji lub nieetyczne działania firm w łańcuchu dostaw;
- Brak zainteresowania podejmowanymi przez firmę działaniami (brak zmian w zakresie odbioru społecznego firmy), wynikające z niskiej świadomości uczestników rynku na temat tego, czym jest i jaką wartość dla społeczeństwa, środowiska i gospodarki wnosi firma odpowiedzialna społecznie;
- Niski wpływ na klientów indywidualnych i biznesowych prowadzonych działań wynikający z tego, że przy wyborze towarów i usług jest przez nich brana pod uwagę przede wszystkim cena, a nie sposób produkcji lub zaangażowanie społeczne firmy .

Prawdopodobieństwo wystąpienia tych czynników ryzyka zmniejsza prawidłowo wykonana



analiza interesariuszy i ich oczekiwań oraz zaplanowane w oparciu o nią działania.

Tabela poniżej przedstawia zaplanowane działania minimalizujące ryzyko w poszczególnych obszarach, oraz ocenę istotności. Dzięki precyzyjnej analizie ryzyka w otoczeniu P.R.B. Termochem Sp. z o.o. możliwe będzie skuteczne zarządzanie tym ryzykiem i zapobieganie jego negatywnym skutkom.

Tabela 5 Analiza ryzyka

Lp.	Opis ryzyka	Istotność (krytyczne, wysokie, średnie, niskie)	Sposób reakcji ex ante (ograniczenie, akceptacja, transfer, unikanie)	Sposób reakcji ex post
1	Zbyt duża liczba interakcji pomiędzy interesariuszami	niskie	OGRANICZENIE: Przydzielenie osób odpowiedzialnych za kontakty z konkretną grupą interesariuszy	Stworzenie formalnego systemu zarządzania relacjami z klientami i innymi interesariuszami
2	Zmniejszenie zysków firmy z tytułu prowadzenia działań CSR	niskie	OGRANICZENIE: Wybór najbardziej korzystnych z punktu widzenia firmy działań CSR	Wybór innych działań CSR, które wiążą się z mniejszymi nakładami finansowymi; zbilansowanie potencjalnej luki w zyskach odpowiednim wzrostem ceny.
3	Ryzyko utraty reputacji z powodu nieetycznego działania firm w łańcuchu dostaw	niskie	OGRANICZENIE: Bieżące monitorowanie działań firm w łańcuchu dostaw z punktu widzenia etyki	Ograniczenie kontaktów handlowych z działającą nieetycznie firmą; prowadzenie nieformalnej edukacji interesariuszy w temacie społecznej odpowiedzialności biznesu.



4	Brak zainteresowania podejmowanymi przez firmę działaniami	średnie	OGRANICZENIE: Właściwe zaplanowanie działań CSR i bieżące monitorowanie zmian w oczekiwaniach interesariuszy; przejrzyste komunikowanie korzyści z prowadzonych działań dla odpowiednich grup interesariuszy.	Wybór innych działań CSR, które będą miały potencjalnie większy wpływ na interesariuszy; przeprowadzenie ankiety wśród interesariuszy odnośnie oczekiwanych działań TERMOCHEM w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu.
5	Niski wpływ prowadzonych działań CSR na klientów	średnie	OGRANICZENIE: Właściwe zaplanowanie działań CSR i bieżące monitorowanie zmian w oczekiwaniach interesariuszy	Przeprowadzenie badań/analizy potrzeb klientów w zakresie działań CSR.

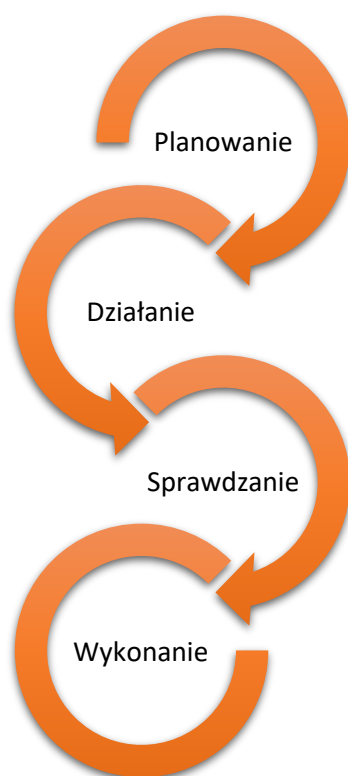


6. Wdrażanie zasad społecznej odpowiedzialności biznesu

Wdrażanie zasad CSR, P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie opierać na modelu Cyklu Deminga (P-D-C-A) – koncepcji zarządzania przedstawiającej mechanizm ciągłego ulepszania.



Rysunek 3 Cykl Deminga



ETAP I Planowanie

Ustalenie jakie działania i procesy są niezbędne do osiągnięcia celów zgodnych z polityką przedsiębiorstwa i wymaganiami interesariuszy. Wszystkie zmiany powinny opierać się na rzetelnej ocenie obecnej sytuacji oraz potencjalnych skutków.

1. Wskazanie istotnych dla przedsiębiorstwa działań w poszczególnych obszarach społecznej odpowiedzialności biznesu.
2. Współpraca z interesariuszami w celu zdefiniowania wzajemnych oczekiwań.
3. Analiza wybranych rozwiązań pod względem szans i zagrożeń.

Dla P.R.B. Termochem Sp. z o.o. ten etap **jest już zakończony**. Strategia CSR określa działania konieczne do osiągnięcia celów strategicznych w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu w trzech obszarach -pracownicy, relacje z interesariuszami i środowisko naturalne, opisanych szczegółowo w części 4. dokumentu.

ETAP II Działanie



Realizacja zaplanowanych w pierwszym etapie działań i procesów. Pierwsze wersje rozwiązań wdrażane są próbnie (pilotażowo), aby można było wyciągnąć wnioski. Przedsiębiorstwo powinno zadbać o skuteczną komunikację wewnątrz i na zewnątrz firmy.

1. Określenie zasad i procedur wdrażania.
2. Realizacja zaplanowanych działań.
3. Informowanie o realizowanych działaniach i ich efektach.

P.R.B. Termochem Sp. z o.o. **zaplanował kolejne kroki i zadania**, które pozwolą w określonym czasie na stopniowe wdrażanie całej strategii CSR. Harmonogram tych działań szczegółowo przedstawiony jest w części 6. dokumentu.

ETAP III Sprawdzanie

Pomiar efektów realizowanych działań w stosunku do zamierzonych celów oraz wyciągnięcie wniosków z wdrażania pilotażowego.

1. Monitorowanie realizowanych działań i ich wyników.
2. Wskazanie czynności naprawczych w realizowanych działaniach.
3. Uwzględnianie uwag interesariuszy.

Ten etap dla firmy P.R.B. Termochem Sp. z o.o. **będzie procesem stałym**. Cyklicznie weryfikowane będą efekty wdrożenia Strategii CSR, poprzez ocenę każdego z działań wg przyjętych w części 3.3. dokumentu, kryteriów.

ETAP IV Wykonanie

Podjęcie działań w celu doskonalenia wdrażanych rozwiązań (tworzenie standardu).

1. Wdrożenie przyjętych usprawnień.
2. Monitoring realizacji celów, ocena skuteczności przyjętych rozwiązań.
3. Komunikacja z interesariuszami.

Ostatni element cyklu Deminga będzie dla firmy P.R.B. Termochem Sp. z o.o. zarówno **działaniem bieżącym, jak i cyklicznym**. Dla zadań czy aktywności, które mogą zostać usprawnione natychmiast,



wyznaczone osoby będą w swoim obszarze odpowiedzialne za wdrażanie usprawnień czy poprawek. W przypadku działań, które wymagają wyższego poziomu decyzyjności, rekomendowane działania naprawcze prezentowane będą na posiedzeniu Zarządu, tak aby Prezes Zarządu mógł podejmować decyzje zarówno dotyczące działań naprawczych, jak i określające ich terminy.

Podsumowując, aby skutecznie wdrożyć zasady CSR w firmie należy dokładnie zaplanować działania, wdrożyć przyjęte rozwiązania, wyciągnąć wnioski, wdrożyć udoskonalenia. Na każdym etapie realizacji działań **ważna jest komunikacja** z potencjalnymi interesariuszami.



7. Harmonogram

Harmonogram stanowi jedynie ramy czasowe, które firma P.R.B. Termochem Sp. z o.o. będzie mogła uwzględnić podczas realizacji Strategii CSR. Tabela 6 przedstawia działania zaplanowane na pierwsze 4 lata. Po tym okresie będą one kontynuowane lub poddane ewaluacji i zakończone.

Warto zwrócić uwagę, że poniższa tabela zawiera jedynie zadania, które realizowane są cyklicznie. Działania, które na stałe wpisują się w działalność firmy i co do zasady kształtują Długofalową Strategię Rozwoju P.R.B. Termochem Sp. z o.o., zostały pominięte w tabeli. Na liście działań o charakterze stałym i powtarzalnym są:

- Informowanie nowozatrudnionych pracowników o posiadaniu strategii CSR i jej założeniach;
- Przejrzyste informowanie klientów o ofercie i działaniach firmy;
- Przestrzeganie zasad uczciwej konkurencji i uczciwych praktyk biznesowych;
- Kierowanie się przy wyborze kontrahentów nie tylko względami finansowymi, ale również zaangażowaniem społecznym potencjalnego partnera;



- Informowanie klientów na temat prowadzonych działań obejmujących społeczną odpowiedzialność biznesu.



Tabela 6 Harmonogram działań

Działania	2017			2018				2019				2020			
	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Kształtowanie pozytywnych relacji z pracownikami i inwestowanie w kapitał społeczny															
Wdrożenie cyklicznych spotkań z pracownikami w celu zaangażowania ich w proces zarządzania firmą															
Przeprowadzenie analizy potrzeb szkoleniowych pracowników															
Opracowanie programu szkoleniowego dla pracowników															
Ocena efektywności i zadowolenia z programu szkoleniowego wśród pracowników															
Przeprowadzenie wśród pracowników za pośrednictwem Internetu okresowego, anonimowego badania ankietowego na temat przestrzegania praw człowieka, czasu pracy i respektowania prawa pracy															
Kształtowanie pozytywnych relacji z klientami i dostawcami oraz informowanie o podejmowanych działaniach z zakresu CSR															
Audyt systemu obsługi klienta															
Uzupełnienie strony www przedsiębiorstwa o zakładkę „CSR”															
Udostępnienie na stronie internetowej firmy dokumentów związanych z prowadzoną działalnością CSR															



Kształtowanie w kontakcie z kontrahentami wizerunku TERMOCHEM jako przedsiębiorstwa społecznie odpowiedzialnego														
Wdrożenie zmiany w polityce korespondencji mailowej - umieszczenie w korespondencji mailowej zachęty do jej nie drukowania z powodów środowiskowych														
Zwiększenie rozpoznawalności firmy w społeczności lokalnej w oparciu o działania z zakresu CSR														
Publikacja raportu z działań CSR na stronie internetowej														
Wsparcie wydarzeń organizowanych na terenie miasta Puławy														
Minimalizacja negatywnego wpływu TERMOCHEM na środowisko naturalne														
Wdrożenie zasad eko – biura w siedzibie firmy														
Przeprowadzenie w firmie szkolenia dla pracowników dotyczącego oszczędności energii w firmie														
Przeprowadzenie akcji informacyjnej dot. eko-jazdy wśród pracowników firmy														