

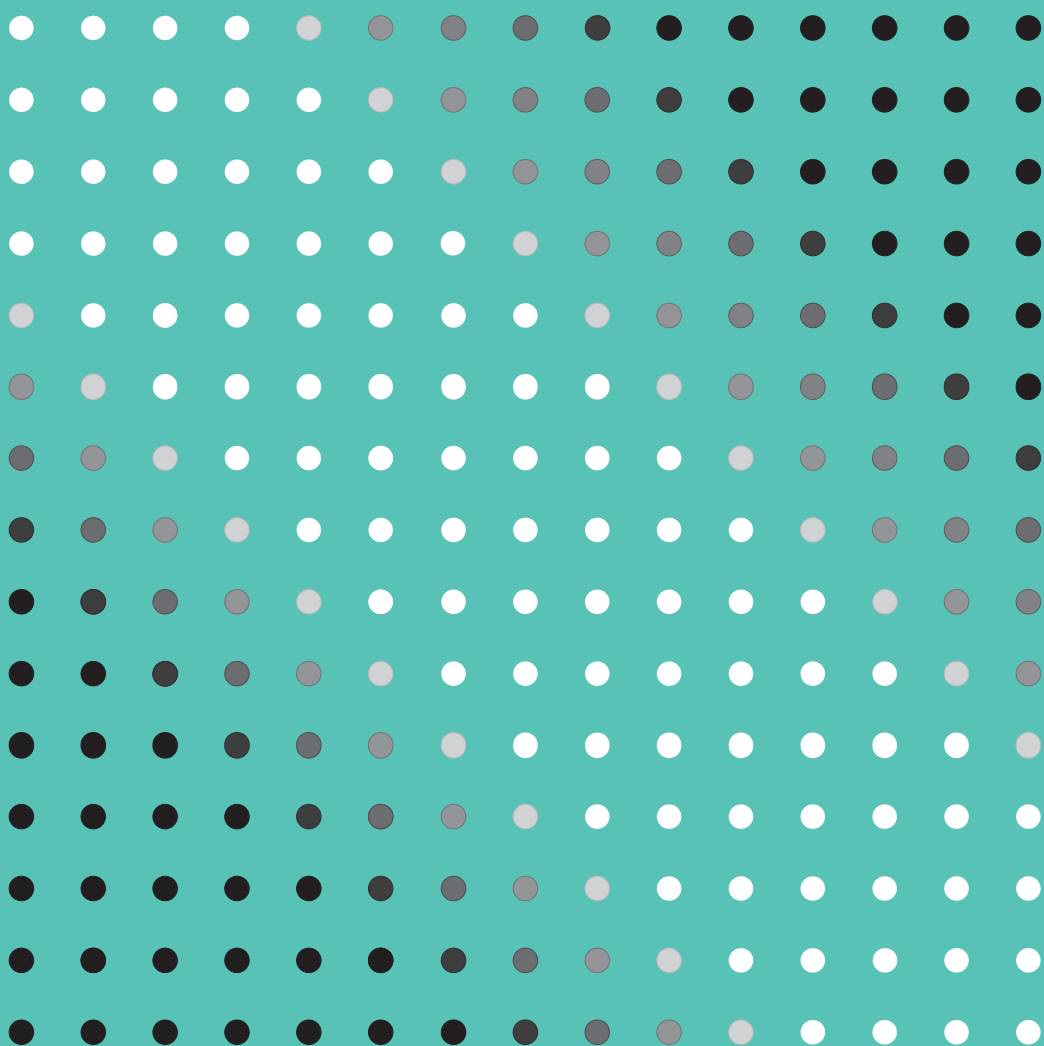
Standard  
Informacji  
Niefinansowych

2017

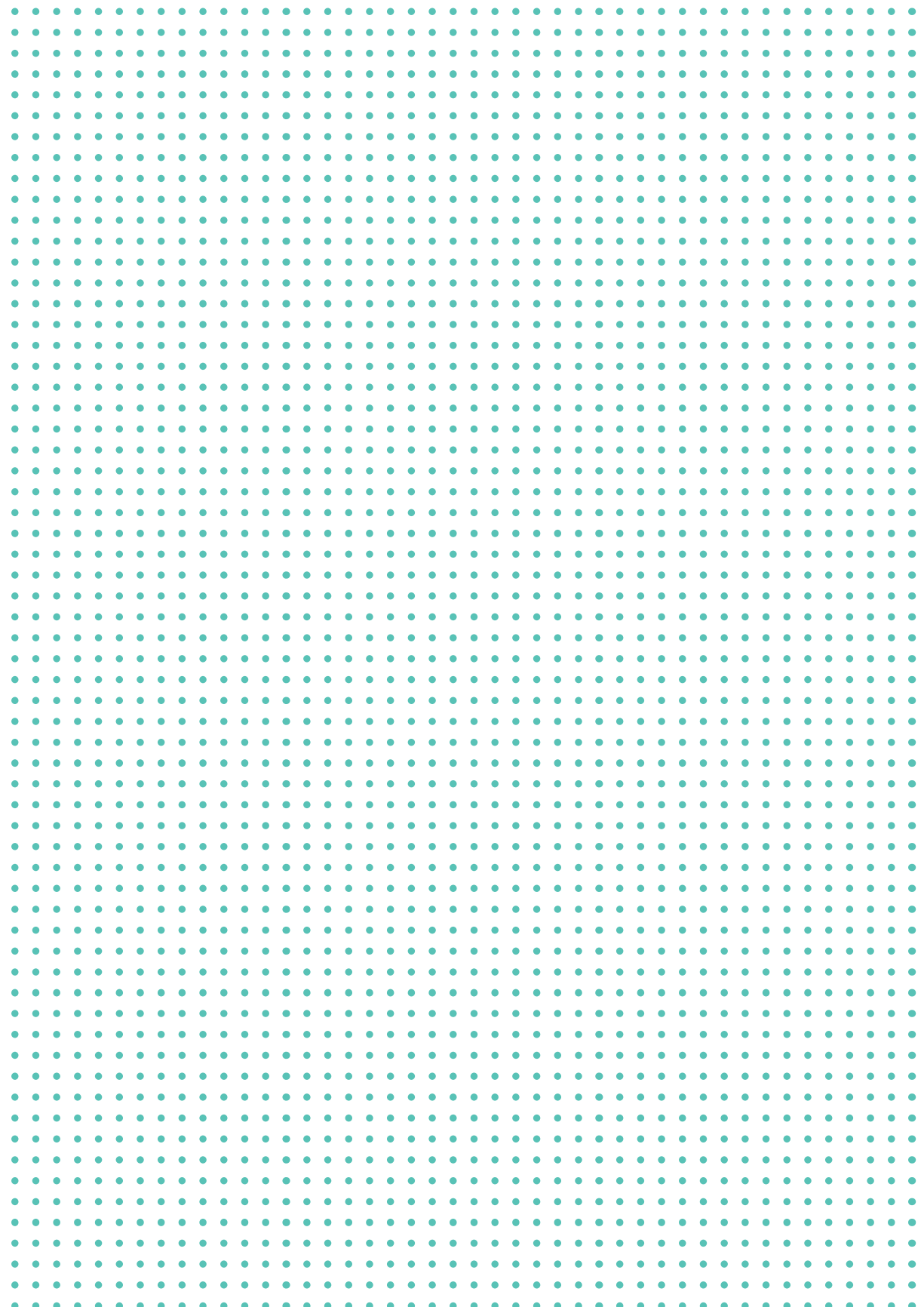
Interesariusze i kluczowe  
obszary odpowiedzialności

# SIN

## aneks 3



Standard Informacji Niefinansowych jest regulacją środowiskową, która została zaakceptowana i jest popierana przez szereg instytucji i organizacji związanych z rynkiem kapitałowym



Standard  
Informacji  
Niefinansowych

2016

Interesariusze i kluczowe  
obszary odpowiedzialności

SIN

aneks 3



Wydruk na papierze ekologicznym wyprodukowanym w 100%  
z makulatury w technologii przyjaznej dla środowiska naturalnego.  
Cechy ekologiczne potwierdzone certyfikatami Blue Angel,  
Ecolabel oraz FSC

Standard Informacji Niefinansowych jest regulacją środowiskową, której opracowanie było koordynowane przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz Fundację Standardów Raportowania i która została zaakceptowana i jest popierana przez następujące instytucje i organizacje:

Patroni instytucjonalni



Stowarzyszenie  
Inwestorów  
Indywidualnych



Związek Maklerów i Doradców



Wydawca



© Fundacja Standardów Raportowania

[www.standardy.org.pl](http://www.standardy.org.pl)

Warszawa, październik 2017 r.

Redakcja i skład: IDEAcraft

ISBN 978-83-948750-2-2

**Zespół redakcyjny:** Liliana Anam, Urszula Baranowska, Justyna Biernacka, Piotr Biernacki, Natalia Ćwik-Obrębowska, Joanna Dadacz (Ministerstwo Finansów), dr Jacek Dymowski (redaktor naczelny), Piotr Glen, Aleksandra Janikowska, dr Mirosław Kachniewski, Jacqueline Kacprzak (Ministerstwo Rozwoju), Piotr Kaźmierkiewicz, Monika Kulik, Agnieszka Lechman-Filipiak, Magdalena Raczek-Kołodźńska, Katarzyna Rózicka, Marek Sawicki, dr Robert Sroka, Aleksandra Stanek-Kowalczyk, Małgorzata Szewc (Ministerstwo Finansów)

## ● ● ● **Interesariusze i kluczowe obszary odpowiedzialności**

Termin „interesariusz” oznacza **jednostki i grupy, które mają wpływ na działalność organizacji i jej wyniki i/lub na które organizacja wpływa poprzez swoje decyzje, działania i ich skutki**. Przykładowi interesariusze organizacji to pracownicy, dostawcy, klienci, inwestorzy, mieszkańcy społeczności lokalnej, media, administracja publiczna, środowisko naturalne, uczelnie, instytuty badawcze i inne podmioty z szeroko rozumianego otoczenia organizacji.

Interesariusze wpływają na całokształt działalności przedsiębiorstwa, w tym na realizację jego strategii, dostarczane przez nie produkty i usługi. Co istotne, charakter relacji pomiędzy spółką a interesariuszem nie musi być formalny, jak również przedsiębiorstwo lub interesariusz nie muszą być świadomi tej relacji.

Zarządzanie relacjami z interesariuszami stanowi fundamentalną praktykę zarządzania przedsiębiorstw dbających o jakość oraz działających zgodnie z zasadami odpowiedzialnego biznesu (corporate social responsibility - CSR). Do podstawowej praktyki przedsiębiorstw należy identyfikacja interesariuszy i ich oczekiwań, budowa relacji z nimi oraz zarządzanie ich oczekiwaniami i podnoszonymi przez nich kwestiami. Do podstawowych działań w zakresie zarządzania relacjami z interesariuszami należą:

- identyfikacja interesariuszy oraz ocena wagi poszczególnych grup interesariuszy,

- identyfikacja istotnych kwestii podnoszonych przez interesariuszy, w szczególności tych kluczowych dla działalności organizacji,

- analizowanie kwestii podnoszonych przez interesariuszy pod kątem ich wpływu na działalność przedsiębiorstwa, w tym szans i ryzyk, jakie generują. Kwestią może być każde zagadnienie istotne dla interesariusza w relacji z organizacją, np. bezpieczeństwo pracowników dla pracownika, terminowa regulacja płatności dla dostawcy,

- ujmowanie w swojej sprawozdawczości odpowiedzi na ważne dla interesariuszy kwestie.

Warto zaznaczyć, że organizacja powinna odpowiedzieć na wszystkie najważniejsze kwestie sygnalizowane przez interesariuszy, co nie jest równoznaczne z realizacją wszystkich ich oczekiwań. Interesariusze są zróżnicowaną grupą, a ich oczekiwania mogą być sprzeczne. Istotne jest, by spółka знаła oczekiwania i reagowała na nie. Oznacza to, że spółka może odmówić realizacji pewnych oczekiwań, przy czym powinna wyjaśnić swoje stanowisko.

Dobłą praktyką byłoby, gdyby spółka w sprawozdaniu niefinansowym:

- prezentowała listę interesariuszy ze wskazaniem, którzy z nich są kluczowi dla organizacji,

- wskazała najważniejsze kwestie i oczekiwania interesariuszy oraz związane

z nimi działania, które podjęła w raportowanym okresie, jak również te, które planuje podjąć,

- zapewniła, by ujawniane informacje odpowiadały na potrzeby informacyjne interesariuszy.

Przy opracowywaniu sprawozdania niefinansowego pomocne mogą okazać się następujące wskazówki:

- informacje dotyczące listy interesariuszy organizacji można pozyskać od menedżera CSR lub przy wsparciu menedżera ds. komunikacji, public affairs, komunikacji wewnętrznej czy stworzyć taką listę np. poprzez warsztaty z przedstawicielami różnych jednostek spółki. Ważne, aby lista była kompletna i zawierała przedstawicieli wszystkich istotnych grup mających relację z przedsiębiorstwem,

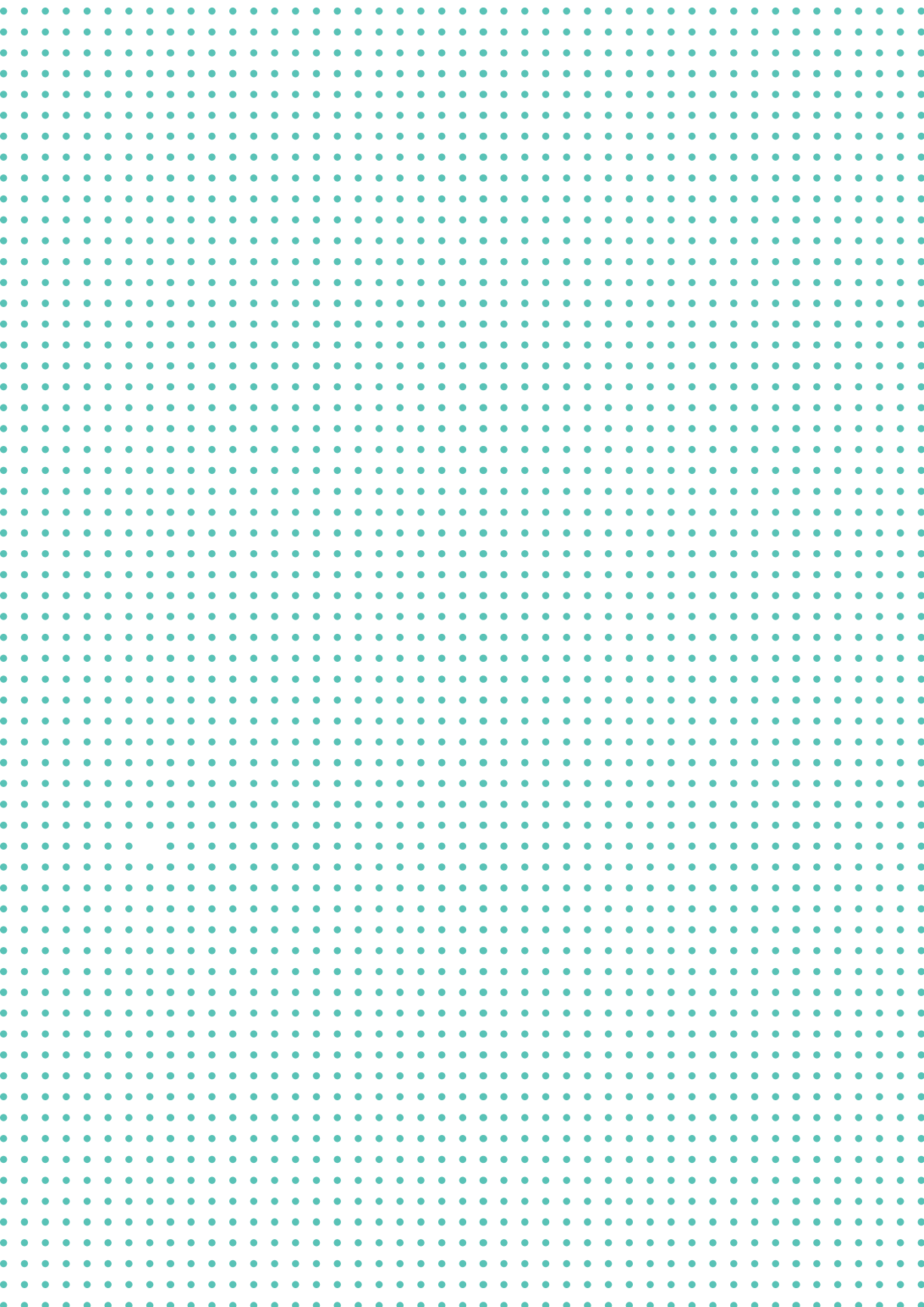
- lista interesariuszy powinna wskazywać, którzy z nich są kluczowi dla organizacji. Najprostszą metodą jest zwrócenie uwagi na to, którzy interesariusze mają największy wpływ na organizację i są nią w najwyższym stopniu zainteresowani/na których interesariuszy spółka ma największy

wpływ i jest nimi w najwyższym stopniu zainteresowana,

- najważniejsze kwestie i oczekiwania interesariuszy spółka może pozyskać z wielu źródeł, tj. z: badania np. satysfakcji klienta czy zaangażowania pracowników, analiz rynkowych i wobec konkurencji, monitoringu prasy, wniosków z infolinii czy poprzez specjalne ankiety, wywiady, spotkania, panele czy dialog z interesariuszami, w tym również na potrzeby procesu raportowania,

- organizacja powinna zadbać, by informacje ujawniane w raporcie obejmowały istotne kwestie podnoszone przez interesariuszy.

Uwaga: W przypadku przedsiębiorstw posiadających wdrożone znormalizowane systemy zarządzania, np. jakością, środowiskiem, BHP lub inne (ISO 9001, ISO 14001, itp.), należy sprawdzić i w miarę możliwości skorzystać z identyfikacji interesariuszy, ich oczekiwań oraz oceny wpływu na przedsiębiorstwo, wykonanych w ramach tych systemów (nowe wydania norm od 2015 r. zawierają takie wymagania).



Patroni instytucjonalni



Wydawca



Fundacja Standardów Raportowania

[www.standardy.org.pl](http://www.standardy.org.pl)  
tel. +48.22.826.26.89  
ul. Nowy Świat 35/5A  
00-029 Warszawa

ISBN 978-83-948750-2-2

