

# एम्फोरी बी एस सी आई सिस्टम मैनुअल परिशिष्ट 3

## परिशिष्ट 3 : एक सोशल मैनेजमेंट सिस्टम (एसएमएस) कैसे स्थापित करें

एम्फोरी बी एस सी आई सिस्टम मैनुअल का यह परिशिष्ट एम्फोरी बी एस सी आई सहभागियों और उनके कारोबारी साझेदारों को एक काम करने वाला सोशल मैनेजमेंट सिस्टम (एसएमएस) स्थापित करने का मार्गदर्शन करता है जिससे कि उनकी एम्फोरी बी एस सी आई की आचारसंहिता को अमल में लाने की कोशिशों को मदद मिल सके। यही नहीं, यह लेखा परीक्षकों (ऑडिटर्स) को दिशा निर्देश भी देता है जो कि एम्फोरी बी एस सी आई सिस्टम मैनुअल भाग III का पूरक है। एम्फोरी बी एस सी आई के लेखा परीक्षण का अर्थ समझने के लिए दिशा निर्देश।

### परिभाषा

एसएमएस नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्य विधियों का एक ऐसा संग्रह है जिससे कि किसी भी कारोबार को अपनी सामाजिक उपलब्धि लगातार रूप से संभालने में मदद मिलती है जिससे कि वह अपने सुधारों पर नजर रख सके।

एक प्रभावी एसएमएस किसी भी कारोबार को निम्नलिखित में मदद कर सकता है :

- वह अपने कारोबार के विकास को एक जिम्मेदार उद्योग के तौर पर दिखा सके
- ग्राहकों, खरीददारों और निवेशक के संदर्भ में अपनी साख जमा सके
- और कारोबारी गतिविधियों से होने वाले किसी भी हानिकारक प्रभाव को शुरुआत में ही पहचान सके, उस पर नजर रख सके और उसका हल निकाल सके।

हर व्यापार अपने आकार, सेक्टर (क्षेत्र) या व्यवसाय के माहौल के हिसाब से सोशल मैनेजमेंट सिस्टम को अपनाएगा। फिर भी एसएमएस के मूल सिद्धांत वही रहेंगे।

### मूल सिद्धांत

**जुड़ाव :** किसी भी प्रभावी एसएमएस को अपने आप में बनाया या अमल में नहीं लाया जा सकता, बल्कि इसके लिए बराबर तौर पर कारोबार के सभी कामों का शामिल होना बहुत जरूरी है।

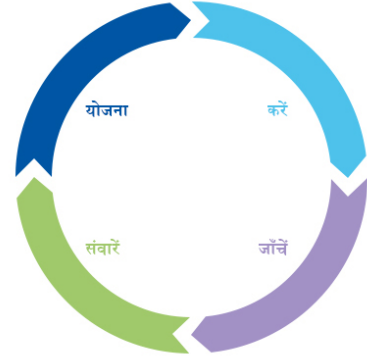
जिन महत्वपूर्ण कामों का शामिल होना जरूरी है, वे हैं :

- मानव संसाधन
- औद्योगिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा
- गुणवत्ता एवं अनुपालन

कारोबार यदि छोटा या सूक्ष्म उद्योग है, तो संभव है कि ये सारे काम किसी एक ही व्यक्ति द्वारा किए जाते हैं। फिर भी इन सभी कामों में आपसी तालमेल होना बहुत जरूरी है जिससे कि तसल्ली की जा सके कि एसएमएस काम कर रहा है।

**चक्रीय :** एसएमएस स्थिर नहीं है बल्कि इसके प्रभाव की जांच करते रहने से इसमें लगातार सुधार करना पड़ता है। इस प्रक्रिया को कुल मिलाकर ऐसे समझा सकते हैं :

- **योजना** : व्यवसाय उद्यम को सामाजिक तौर पर जिम्मेदार बनाने के लिए उन प्रक्रियाओं को पहचानें जिनमें सुधार की गुंजाइश है (जैसे कि नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्य विधियों का ना होना)
- **करें** : ज़रूरी बदलावों को पहचानें और लागू करें। इसके लिए जिम्मेदार व्यक्तियों या टीमों को ज़रूरी बदलाव लागू करने के लिए नियुक्त करना पड़ सकता है।
- **जाँचें** : लागू करने की कामयाबी को संभव सुधारों के साथ जोड़कर जाँचें।
- **संवारें** : समझौते की तरफ बढ़ें और ज़रूरी सुधारों को अपनाएं जिससे कि सुधार प्रक्रिया चलती रहे।



**प्रणालीगत** : एक एसएमएस का उद्देश्य किसी कारोबार के सारे क्षेत्रों

को आपस में जोड़ना होता है, जिससे कि व्यक्तियों को अलगाव में काम करने और कार्यशील होने से रोका जा सके। यह आपसी संबंध कारोबार के अंदर लागत क्षमताओं और पूरी सहक्रिया को बढ़ाएगा।

एक प्रभावी एसएमएस स्थापित करना अपने आप में एक उद्देश्य नहीं है, बल्कि कारोबारी उद्योगों को सहारा देने का एक साधन है जिससे कि उन्हें अपनी सामाजिक जिम्मेदारी निभाने के काम में प्रोत्साहन मिले।

### सामाजिक नीति व कार्यविधियाँ

एक प्रभावी एसएमएस को एक विश्वसनीय सामाजिक नीति और आंतरिक और बाहरी सुचारू कार्य विधियों का समर्थन मिलना चाहिए।

#### एक सामाजिक नीति तैयार करना

एक सामाजिक नीति कारोबारी उद्योग में एक कम्पास (दिशा दिखाने) का काम करती है। ये एक परिकल्पना, एक दर्जा और कुछ स्थितियों में योजना भी तैयार करता है जो किसी कारोबार की मानव व श्रमिक अधिकारों की जिम्मेदारी के लिए उनके पास होना चाहिए।

यह ज़रूरी नहीं कि एक सामाजिक नीति कोई लंबा और तकनीकी दस्तावेज हो बल्कि ज़रूरी है कि वह आंतरिक और बाहरी दोनों हिस्सेदारों के लिए समझने में आसान हो।

एम्फोरी बी एस सी आई ऐसे उत्पादकों की सिफ़ारिश करती है जो:

- एम्फोरी बी एस सी आई आचार संहिता और लागू करने की उपयुक्त शर्तों को एक निर्देश की तरह इस्तेमाल करती है।
- इसकी जाँच कर लें कि सामाजिक नीति और कानून के बीच कोई आपसी विरोध ना हो और यह भी कि क्या किसी विशेष कानून या नियम घोषित करना ज़रूरी है क्या जिससे कि संगतता और पारदर्शिता बनी रहे।
- पूरे कारोबार के लिए एक ही नीति रखें, बजाय इसके कि हर विषय की अलग नीतियाँ, जिससे कि कारोबारों के अंदर क्षेत्रों और व्यक्तियों के बीच के भ्रम और आपसी विरोध को टाला जा सके।

#### ड्राफ़्टिंग (रचना की) कार्यविधियाँ

अगर कारोबारी उद्योग में सामाजिक नीति एक कम्पास (दिशा दिखाने) का काम करती है, तो कार्यविधियाँ वे अलग-अलग रास्ते हैं जिनकी ज़रूरत नीति को कागज़ से हकीकत में लाने के लिए पड़ती है। कार्य विधियाँ इसकी तसल्ली करती हैं कि सामाजिक नीति कारोबार के रोज़ाना के काम-काज़ में एक सुचारू ढंग से लागू की गई है।

कार्यविधियाँ मैनेजरों और कर्मचारियों को इन चीजों पर स्पष्टता देती हैं :

- **फैसला लेने का सही स्तर :** कौन क्या फैसला लेता है?
- **संचालन स्तर :** कौन क्या लागू करता है?
- **समय सीमा :** कितनी बार? कितनी बड़ी?

कार्य विधियों का पेचीदा या तकनीकी दस्तावेज होना जरूरी नहीं है। बल्कि उनका उद्देश्य यह होना चाहिए कि वे लक्षित लोगों के लिए जितना हो सके उतनी स्पष्ट और पहुंच के अंदर हों।

उन स्थितियों में जहाँ कर्मचारियों को स्थानीय भाषा (भाषाओं) का बहुत अच्छा ज्ञान नहीं है, वहाँ कार्य विधियों का अनुवाद करना जरूरी है। इंग्रॉफिक्स और/या तस्वीरें इस्तेमाल करना ये ऐसे कुछ उदाहरण हैं जिनसे कि कार्य विधियों को ज़्यादा-से-ज़्यादा पहुंच के अंदर लाया जा सके और यूज़र (उपभोक्ता) के लिए इनकी सरलता बढ़ाई जा सके।

एक कारोबारी उद्योग, खास करके जिसकी निगरानी की जा सकती है (एक उत्पादक) अपने ऑडिटर (ऑडिटर्स) को यह सब समझा सके :

- कारोबारी उद्योग अपने सामाजिक सुधार लक्ष्यों को किस तरह बताता और आँकता है ?
- सामाजिक जोखिम और असर किस तरह आँके जाते हैं? कौन बताता है कि कारोबार के लिए क्या जोखिम भरा है? जोखिम उठाने के लिए कौन जिम्मेवार है?
- कारोबारी व्यवहार किस तरह अपडेट किए जाते हैं जिससे कि वे उपयुक्त कानूनी जरूरतों को पूरा कर सकें?
- कंपनी की सामाजिक नीति और उद्देश्यों के बारे में कर्मचारियों की जागरूकता और योग्यता की तसल्ली कारोबारी उद्योग कैसे तय करता है?
- कारोबारी उद्योग अपने कर्मचारियों के बीच जिम्मेवारियां किस तरह तय करता है ?
- कारोबारी उद्योग आंतरिक भ्रष्टाचार से किस तरह निपटता है ? इसकी परिभाषा क्या है ? इसे किस तरह कम किया जाता है ?

यहाँ सामाजिक नीति कार्य विधियों के कुछ उदाहरण हैं जिनकी मदद एम्फोरी बी एस सी आई ऑडिट के दौरान ली जाती है :

- भ्रष्टाचार-विरोधी कार्यविधियाँ
- जिम्मेवाराना मानव संसाधन प्रबंधन (उदाहरण जिम्मेवाराना भर्ती, निष्पक्ष मेहनताना, भरपूर अनुशासनिक उपाय, इज्जत से बरखास्तगी)
- शिकायत व्यवस्था (उदाहरण कार्य विधि और एक्सेस देना)
- जिम्मेवाराना सप्लाय चैन मैनेजमेंट (प्रबंधन) (उदाहरण कारोबारी साझेदारों का चुनाव इस तरीके से करना कि एम्फोरी बी एस सी आई आचार संहिता के सम्मान को ध्यान में रखा गया हो )
- उपचार कार्य विधि (उदाहरण किस तरह मूल कारण का विश्लेषण (रूट कॉज़ एनालिसिस) किया गया है जाता है, किस तरह अलग-अलग जिम्मेवारियां और संभव बजट निर्धारित किए जाते हैं)
- औद्योगिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा जोखिम आँकने की कार्यविधि
- कर्मचारियों की ट्रेनिंग (प्रशिक्षण) के लिए एक्सेस और योग्यता

## अच्छा रिकॉर्ड रखने का सिस्टम (प्रणाली)

एक प्रभावी एसएमएस को एक अच्छे रिकॉर्ड रखने के सिस्टम का समर्थन मिलना चाहिए।

नीचे दिए टेबल (तालिका) में अच्छे रिकॉर्ड रखने के सिस्टम (प्रणाली) के लक्षण हैं। आईएसओ (ISO) प्रमाणित कारोबार पहले से ही इन जरूरतों के बारे में जानते हैं।

रिकॉर्ड रखना ऐसा होना चाहिए....	व्याख्या	उदाहरण
पालन करने वाला	रिकॉर्ड रखने का सिस्टम उन <b>कानूनी और प्रशासनिक जरूरतों</b> से मेल खाता हुआ है, जिन अधिकार क्षेत्रों में वह काम करता है जिसमें कि खास कागजी कार्रवाई, काम-काज से जुड़ी और रिपोर्ट करने लायक जरूरतें भी शामिल हैं।	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या कारोबार रिकॉर्ड्स को उतने समय तक रखता है जितना कि कानूनन जरूरी है?</li> <li>क्या कारोबार गोपनीयता और सूचना सुरक्षा नियमों का आदर करता है?</li> </ul>
जिम्मेवार	रिकॉर्ड रखने का सिस्टम, उनके प्रबंधन (मैनेजमेंट) के लिए औपचारिक <b>प्रक्रियाओं</b> और कार्य विधियों समेत, तय की हुई <b>जिम्मेदारियों</b> वाली <b>नीतियों</b> द्वारा निर्देशित है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या कारोबार के पास रिकॉर्ड्स को कैसे रखना चाहिए इस बारे में तय कार्य विधियां हैं?</li> <li>रिकॉर्ड के हर सेट के लिए वह कौन है जो जिम्मेदार है? (उदाहरण दुर्घटना के रिकॉर्ड्स; अनुपालन के रिकॉर्ड्स; वेतन भुगतान)</li> </ul>
लागू किया हुआ	रिकॉर्ड रखने के सिस्टम को लगातार <b>कारोबार के आमतौर के कामों</b> में लागू किया जाता है और रिकॉर्ड रखने के लिए पहले से तय नीतियों और कार्य विधियों का पालन किया जाता है। सभी रिकॉर्ड्स जायज़ है और इज्जत बचाने के लिए उठाए कदम नहीं हैं।	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या कारोबार, सिस्टम को उस तरीके से संवारता है जैसे कारोबार चलाया जाना चाहिए?</li> <li>क्या फैसला लेने का काम उन जरूरी रिकॉर्ड्स के हिसाब से किया जाता है जो खास इसी वजह से रखे गए हैं?</li> </ul>
भरोसेमंद	रिकॉर्ड रखने का सिस्टम जानकारी को एक <b>सिलसिलेवार और अचूक</b> तरीके से तैयार करता है जिससे कि तसल्ली रहे कि जो रिकॉर्ड्स उनके पास हैं वे विश्वसनीय हैं।	<ul style="list-style-type: none"> <li>कारोबारी साझेदारों के लिए गवाही के बारे में, क्या कारोबार के पास खास तरीके हैं जिससे कि तसल्ली की जा सके कि वह जानकारी विश्वास करने लायक है और रहेगी?</li> <li>उदाहरण के लिए, उम्र की जांच पड़ताल के बारे में : क्या कारोबार के पास अतिरिक्त तरीके हैं जिससे कि पहचान पत्रों की वैधता जाँची जा सके?</li> </ul>
उपलब्ध	योग्य व्यक्ति रिकॉर्ड रखने के सिस्टम में योग्य जानकारी समय पर ढूँढ सकता है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या कारोबार, अगर वह कारोबार एम्फोरी बी एस सी आई के साथ जुड़ा हुआ उत्पादक है, तो अगर किसी 'अघोषित ऑडिट' में उससे माँगा जाए तो माँगे जाने पर जानकारी दे सकेगा? या किसी खरीददार के दौरे के दौरान?</li> </ul>

एक अच्छे रिकॉर्ड रखने के सिस्टम को सामाजिक नीति लागू करने के लिए बनाई हुई सारी कार्य विधियों और उनके योग्य रिकॉर्ड्स को दर्ज करना चाहिए और उन्हें सुलभ बनाना चाहिए, जो इस बारे में हैं :

- कर्मचारियों के कॉन्टैक्ट (समझौते), मेहनताना, काम करने के घंटे, ट्रेनिंग (प्रशिक्षण) (उदाहरण प्रवासी कर्मचारियों, मियादी कर्मचारियों के लिए)
- भर्ती करने वाली एजेंसियों के साथ के समझौते
- औद्योगिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा जोखिम आँकना
- दुर्घटना के रिकॉर्ड्स
- मशीन की मेंटेनेंस (देखभाल)
- लाइसेंस, सर्टिफिकेट (प्रमाण पत्र)
- आंतरिक निगरानी और उपचार की योजनाएँ
- मानवाधिकार प्रभाव का आकलन (सप्लाई चेन का भी)
- शिकायत व्यवस्था ट्रैकर, साथ में ये भी कि मामला किस तरह सुलझाया गया

### आंतरिक निगरानी और समय-समय पर सुधार

आंतरिक निगरानी सबसे किरफायती तरीका है जिसे कारोबारी उद्योग ये सब करने के लिए लागू कर सकते हैं :

- **जाँच करें :** उदाहरण के लिए, लागू करने की कामयाबी को और संभव सुधारों को जाँचें।
- **सुधार करें :** उदाहरण के लिए, जरूरी सुधारों को मानें और अपनाएं जिससे कि सुधार प्रक्रिया चलती रहे।

जब सोशल मैनेजमेंट सिस्टम की आंतरिक निगरानी कर रहे हों, तो जिम्मेवार व्यक्ति सिस्टम का तीन तरफा आकलन करेगा (करेंगे) :

- **इरादा :** क्या सोशल मैनेजमेंट सिस्टम अपने उद्देश्य पर खरा है? क्या सोशल मैनेजमेंट सिस्टम के सभी अंश अपनी जगह पर हैं?
- **लागू करना :** क्या लक्ष्य पूरे हुए? क्या कार्य विधियों का पालन हुआ? अगर नहीं, तो क्यों नहीं? क्या जिम्मेवार व्यक्तियों को पर्याप्त जानकारी, योग्यता और जुड़ाव है? अगर नहीं, तो क्यों नहीं?
- **असर :** सोशल मैनेजमेंट सिस्टम लागू करने के बाद से, क्या कारोबार की सामाजिक उपलब्धि सुधरी है? अगर नहीं, तो क्यों नहीं? क्या कंपनी कानून का पालन करती है? अगर नहीं, तो क्यों नहीं? क्या ऐसी प्रक्रियाएँ या कार्य विधियाँ हैं जिन्हें सुधारने की जरूरत है?

कारोबारी उद्योग को कम-से-कम इन को आँकना चाहिए :

- नीति के हर पहलू की कुल कामयाबी
- उपचार योजनाएँ और उन्हें लागू करने का असर
- कार्य विधियों की योग्यता
- फॉर्म और रिकॉर्ड्स रखने का असर और व्यवहारिकता
- शिकायत व्यवस्था का असर
- जोखिम आकलन पर निर्भर संभव सुधार
- अगले तीन, छःह और बारह महीनों के लिए बताई प्राथमिकताएँ
- वरिष्ठ प्रबंधन (सीनियर मैनेजमेंट) द्वारा मंजूर संसाधन

आंतरिक निगरानी के लिए जिम्मेवार व्यक्ति (व्यक्तियों) को सुझाव दिया जाता है कि वे पुराने रिकॉर्ड्स का आकलन करें जिससे कि वे समय के साथ किए सुधारों को सहारा दे सकें और उनकी मात्रा बता सकें, उदाहरण के लिए :

- वेतन स्तर की बढ़ोतरी
- अनुशासनिक उपाय की बारंबारता
- गैरहाज़िरी की बारंबारता
- शिकायतों की बारंबारता

आंतरिक निगरानी की प्रक्रिया के नतीजों और सीखे हुए सबक से, कारोबारी उद्योग को सोशल मैनेजमेंट सिस्टम से तालमेल की उम्मीद करनी चाहिए।

आंतरिक निगरानी और योग्य सुधारों की बारंबारता कारोबार के व्यवहार की प्रौढता और कमियों की गंभीरता पर निर्भर करेगी। उदाहरण के लिए, एसएमएस की स्थापना की शुरुआत में हर तीन महीनों का एक दौर ठीक रहेगा। बाद में, कारोबार के अच्छी तरह से जमने पर साल में एक बार निगरानी करना काफी होगा।

आंतरिक निगरानी के आकलन और संभव सुधारों की बातचीत में कर्मचारियों को शामिल करना चाहिए। मीटिंग्स (बैठकों) के ब्यौरे लिखित में सेंट्रल (केंद्रिय) रिकॉर्ड रखने के सिस्टम में दर्ज होंगे, जिनमें चर्चा के खास विषय और किए फैसले शामिल होने चाहिए।

