

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

**KESKKONNAJUHTIMINE  
KESKKONNAKOMMUNIKATSIOON  
Juhtnõõrid ja näited**

**Environmental management  
Environmental communication  
Guidelines and examples**

## EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on:

- Euroopa standardi EN-ISO 14063:2010 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja omab sama staatust, mis jõustumisteate meetodil vastuvõetud originaalversioon. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- avaldatud Eesti standardina inglise keeles septembris 2010;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmunisel EVS Teataja 2011. aasta augustikuu numbris.

Standardi tõlkis Heli Voogla, standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid“.

Standardi tõlke koostamissetepaneku esitas EVS/TK 33, standardi tõlkimist korraldas Eesti Standardikeskus ning rahastas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Euroopa standardimisorganisatsioonide poolt rahvuslikele liikmetele Euroopa standardi teksti kättesaadavaks tegemise kuupäev on 12.05.2010.

Date of Availability of the European Standard EN-ISO 14063:2010 is 12.05.2010.

Käesolev standard on eestikeelne [et] versioon Euroopa standardist EN-ISO 14063:2010. Teksti tõlke avaldas Eesti Standardikeskus ja see omab sama staatust ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN-ISO 14063:2010. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

ICS 13.020.10 Keskkonnakorraldus

Võtmesõnad: huvitatud osapooled, huvipooled, keskkonnakommunikatsioon, kommunikatsiooni eesmärgid ja ülesanded, sihtgrupp

Hinnagrupp Q

### Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel on ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:

Aru 10, 10317 Tallinn, Eesti; [www.evs.ee](http://www.evs.ee); telefon: 605 5050; e-post: [info@evs.ee](mailto:info@evs.ee)

EUROOPA STANDARD  
EUROPEAN STANDARD  
NORME EUROPÉENNE  
EUROPÄISCHE NORM

**EN ISO 14063**

May 2010

ICS 13.020.10

English Version

**Environmental management - Environmental communication -  
Guidelines and examples (ISO 14063:2006)**

Management environnemental - Communication  
environnementale - Lignes directrices et exemples (ISO  
14063:2006)

Umweltmanagement - Umweltkommunikation -  
Anleitungen und Beispiele (ISO 14063:2006)

This European Standard was approved by CEN on 30 April 2010.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION  
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION  
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

**Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels**

**SISUKORD**

|   |    |
|---|----|
| EESSÖNA.....  | 3  |
| 0 SISSEJUHATUS.....   | 4  |
| 1 KÄSITLUSALA.....  | 7  |
| 2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....  | 7  |
| 3 KESKKONNAKOMMUNIKATSIOONI PÕHIMÕTTED.....                                   | 8  |
| 3.1 Üldist.....   | 8  |
| 3.2 Põhimõtted.....   | 8  |
| 4 KESKKONNAKOMMUNIKATSIOONI POLIITIKA.....                                    | 9  |
| 4.1 Juhtkonna pühendumus.....   | 9  |
| 4.2 Poliitika arendamine.....   | 9  |
| 5 KESKKONNAKOMMUNIKATSIOONI STRATEEGIA.....                                   | 10 |
| 5.1 Üldised kaalutlused.....  | 10 |
| 5.2 Keskkonnakommunikatsiooni eesmärkide püstitamine.....                     | 10 |
| 5.3 Huvitatud osapoolte väljaselgitamine.....                                 | 11 |
| 5.4 Ressursiküsimuste arvessevõtmine.....                                     | 12 |
| 6 KESKKONNAKOMMUNIKATSIOONI TEGEVUSED.....                                    | 12 |
| 6.1 Keskkonnakommunikatsiooni tegevuse kavandamine.....                       | 12 |
| 6.2 Keskkonnakommunikatsiooni sisu, lähenemisviisi ja vahendite valimine..... | 16 |
| 6.3 Keskkonnakommunikatsiooni tegevuse teostamine.....                        | 25 |
| 6.4 Keskkonnakommunikatsiooni hindamine.....                                  | 27 |
| 6.5 Juhtkonnapoolse ülevaatus läbiviimine ja kontrolli kavandamine.....       | 28 |
| Lisa A (teatmelisa) Viitetabel ISO 14000 sarja piires.....                    | 29 |
| Kasutatud kirjandus.....  | 32 |

## EESSÕNA

Dokumendi (ISO 14063:2006) on koostanud rahvusvahelise standardimisorganisatsiooni (ISO) tehniline komitee ISO/TC 207 „Keskkonnajuhtimine“ ja see on Euroopa standardina üle võetud kui EN ISO 14063:2010.

Sellele Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas tõlke avaldamise või jõustumisteatega hiljemalt 2010. a novembriks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2010. a novembriks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõned osad võivad olla patendiõiguse subjektiks. CENi [ja/või CENELEC] ei saa pidada vastutavaks mõne või kõigi selliste patendiõiguste välja selgitamisel.

CENi/CENELECi sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Soome, Slovakkia, Sloveenia, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Ungari ja Ühendkuningriik.

## JÕUSTUMISTEADE

CEN on standardi ISO 14063:2006 teksti ilma ühegi muutuseta standardina EN ISO 14063:2006 üle võtnud.

## 0 SISSEJUHATUS

**0.1** Viimase kahe kümnendi jooksul on keskkonnaväärtuste, -tegevuste ja -saavutustega seotud kommunikatsioon saanud organisatsioonide eluliselt tähtsaks tegevuseks seoses suurenenud avaliku mure ja huviga ning keskkonnaga seotud riiklike tegevustega. Organisatsioonid peavad üha enam väljendama oma vaateid ning esitama ja selgitama oma tegevuste, toodete ja teenuste mõju keskkonnale. Samuti on suurenenud vajadus kuulata huvitatud osapooli ning ühendada nende vaateid ja nõudeid kui osa keskkonnakommunikatsioonist.

Organisatsioonid peavad hankima ja andma informatsiooni keskkonnaküsimuste, murede ja programmide kohta ning neile reageerima. See on mõjutatud faktoritest, nagu organisatsiooni (geograafiline) asukoht ja tegevuste jaotus, suurus ja tüübid. Kommunikatsiooni motivaatorid võivad olla järgmised:

- organisatsiooni huvi jagada teavet oma keskkonnapraktikatest;
- teabenõue töötajatelt või investoritelt, riigiasutuselt, ühiskondlikult rühmituselt, kliendilt, tarnijalt või ükskõik millisel teisel huvitatud osapoolelt;
- vajadus arutleda huvitatud osapooltega, eriti sihtgruppidega organisatsiooni poolt kavandatavate tegevuste, nagu olemasolevate rajatiste laiendamise või uue ehitise rajamise või uue toote/teenuse üle;
- keskkonnariski juhtimine;
- seadusega sätestatud nõue;
- vastus huvitatud osapoolte kaebustele;
- keskkonnaküsimustega tegelemise suurenev osatähtsus.

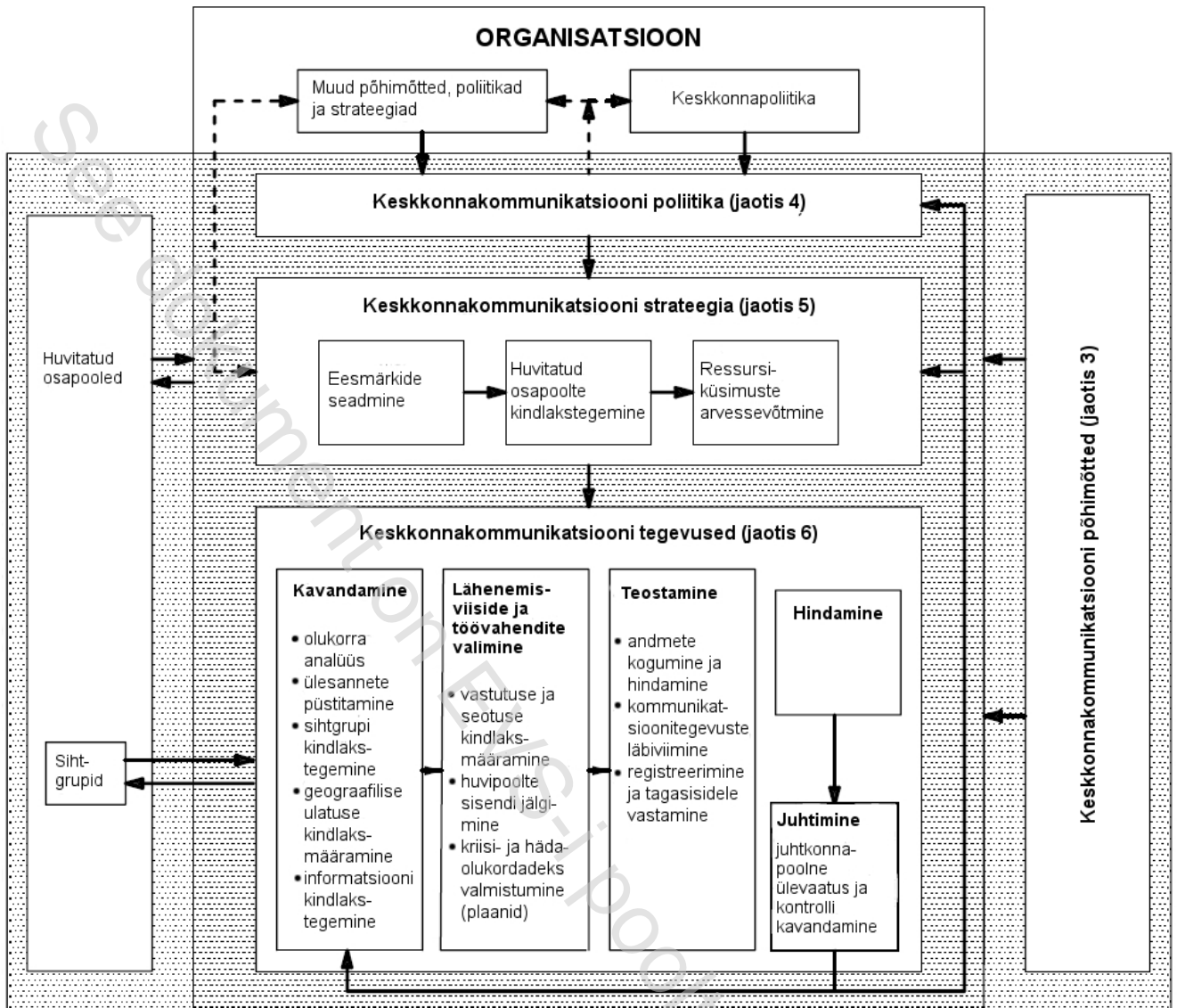
Keskkonnakommunikatsioon on teabejagamise protsess, et luua usaldust, usaldusväarsust ja partnerlussuhteid, tõsta teadlikkust ja kasutada seda otsuste tegemisel. Kasutatavad protsessid ja keskkonnakommunikatsiooni sisu võivad varieeruda sõltuvalt organisatsiooni eesmärkidest ja asjaoludest ning peavad olema rajatud tõesele informatsioonile.

**0.2** Keskkonnakommunikatsioon on ulatuslikum kui keskkonnaaruandlus. Sellel on palju otstarbeid ja mitmeid vorme. Keskkonnakommunikatsioon võib olla erakorraline või planeeritud. Näide erakorralisest kommunikatsioonist on, kui asutuse juht osaleb ühiskondlikul üritusel ja vastab küsimustele. Planeeritud keskkonnakommunikatsioon võib katta vahemiku huvitatud osapoolte piiratud kuni täielikust osalemisest, nagu näidatud järgnevalt:

- a) ühesuunalise kommunikatsiooniga on tegemist, kui organisatsioon jagab informatsiooni, näiteks kui organisatsioon avaldab keskkonnaaruande ilma küsimuste esitamise või arutelu võimaluseta.
- b) kahesuunaline kommunikatsioon esineb koos teabe ja ideede vahetamisega organisatsiooni ja huvitatud osapoolte vahel.
- c) osalusega otsuste tegemise korral, k.a tulemuslik tagasiside, mis mõjutab organisatsiooni ja/või kohalikku kogukonda, teeb organisatsioon huvitatud osapooltega koostööd.

**0.3** Kokkulepe huvitatud osapooltega annab organisatsioonile võimaluse õppida tundma nende küsimusi ja muresid; see võib viia mõlemale poolele kasulike teadmiseni ning mõjutada arvamusi ja ettekujutusi. Kui see on korralikult teostatud, võib iga eraldiseisev lähenemine olla edukas ja rahuldada organisatsiooni ja huvitatud osapoolte vajadusi. Mõnel juhul on keskkonnakommunikatsioonis tähtis ka arusaamine iga huvitatud osapoolte (või sihtgrupi) kommunikatsioonimustrist/-käitumisest. Kõige tulemuslikum keskkonnakommunikatsiooni protsess hõlmab organisatsioonipoolset kehtvat ühendust sisemiste ja väliste huvitatud osapooltega osana organisatsiooni üldisest kommunikatsioonistrategiast.

Joonis 1 näitab keskkonnakommunikatsiooni sisemisi suhteid ja voogu.



MÄRKUS 1 Paksus kirjas ja nummerdatud pealkirjad viitavad selle standardi jaotistele.

MÄRKUS 2 Katkendjoonega nooled osutavad keskkonnakommunikatsiooni süsteemi suhtele organisatsiooni teiste osadega; pideva joonega nooled osutavad keskkonnakommunikatsiooni süsteemi sisemistele seostele.

MÄRKUS 3 Viirutatud ala näitab keskkonnakommunikatsiooni süsteemi kehtivuspiirkonda; tumedam varjutus osutab keskkonnakommunikatsiooni süsteemi kattumisele organisatsiooniga.

### Joonis 1 — Keskkonnakommunikatsioon

**0.4** Keskkonnakommunikatsiooni tulemuseks on sageli mitmed kasutegurid, nagu:

- huvitatud osapoolte abistamine organisatsiooni keskkonnavalasest pühendumusest, poliitikatest ja saavutustest arusaamisel;
- sisendite/soovituste andmine organisatsiooni tegevuste, toodete ja teenustega seotud keskkonnatulemuste parandamiseks;
- huvitatud osapoolte vajadustest ja muredest arusaamise parandamine, et edendada vastastikust usaldust ja dialoogi;
- organisatsiooni keskkonnavalaste tõendusdokumentide, saavutuste ja suutlikkuse edendamine;
- keskkonnateadlikkuse tähtsuse ja taseme tõstmine, et toetada keskkonnavalaselt vastutustundlikku kultuuri ja väärtusi organisatsioonis;

- tegevus- ja hädaolukorraga seotud keskkonnaohualaste murede ja kaebuste suunamine;
- huvitatud osapoolte ettekujutuse parendamine organisatsioonist; ning
- äritegevuse toetamise ja osanike kindlustunde suurendamine.

Keskkonnakommunikatsioon on üks kriitilisematest küsimustest, millega tuleb tegeleda igal organisatsioonil, olenemata keskkonnajuhtimissüsteemi (KJS) olemasolust. Keskkonnakommunikatsioon on enamat kui küsimus organisatsioonist või juhtimisest, see seostub ka organisatsiooni väärtustega. Eduka kommunikatsiooniprotsessi tagamiseks on organisatsioonil oluline pidada end ühiskonna vastutustundlikuks partneriks ning tegelda huvitatud osapoolte keskkonnaalaste ootustega.

## 1 KÄSITLUSALA

Standard annab organisatsioonile keskkonnavalast sise- ja väliskommunikatsiooni puudutavaid juhiseid üldpõhimõtete, poliitika, strateegia ja tegevuste osas. See kasutab kommunikatsiooni jaoks tõestatud ja hästi sisseseatud lähenemisviise, olles kohandatud kindlatele tingimustele, mis keskkonnakommunikatsioonis eksisteerivad. See on kohaldatav kõikidele organisatsioonidele, sõltumata nende suurusest, tüübist, asukohast, tegevustest, toodetest ja teenustest ning sellest, kas neil on keskkonnajuhtimissüsteem olemas või mitte.

See standard ei ole ette nähtud kasutamiseks spetsifitseerimisstandardina sertifitseerimise või registreerimise eesmärgil ega ühegi muu keskkonnajuhtimissüsteemi vastavusnõuete kehtestamiseks. Seda võib kasutada koos ükskõik millise ISO 14000 sarja standardiga või iseseisvalt.

MÄRKUS 1 ISO 14000 sarja viitetabel on lisas A.

MÄRKUS 2 Standardites ISO 14020, ISO 14021, ISO 14024 ja ISO 14025 on toodud spetsiifilised tootemärgistust ja deklaratsioone puudutavad keskkonnakommunikatsiooni vahendid ja juhised.

## 2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse järgmisi termineid ja määratlusi.

### 2.1

**keskkonnakommunikatsioon** (*environmental communication*)

protsess, mida organisatsioon juhib, et pakkuda ja saada informatsiooni ning kaasata dialoogi sisemisi ja väliseid huvitatud osapooli, et edendada jagatud arusaamist keskkonnaküsimustes, -aspektides ja tulemuslikkuses.

process that an organization conducts to provide and obtain information, and to engage in dialogue with internal and external interested parties to encourage a shared understanding on environmental issues, aspects and performance

### 2.2

**keskkonnakommunikatsiooni poliitika** (*environmental communication policy*)

tippjuhtkonna poolt organisatsiooni keskkonnakommunikatsiooniga seonduvad üldised ametlikult väljendatud kavatsused ja suunad

MÄRKUS Keskkonnapoliitika võib olla eraldiseisev poliitika või osa organisatsiooni muudest poliitikatest.

overall intentions and directions of an organization related to its environmental communication as formally expressed by top management

NOTE

The environmental communication policy can be a separate policy or part of other policies within the organization.

### 2.3

**keskkonnakommunikatsiooni strateegia** (*environmental communication strategy*)

raamistik organisatsiooni keskkonnakommunikatsiooni poliitika rakendamiseks ning keskkonnakommunikatsiooni eesmärkide ja ülesannete püstitamiseks

organization's framework for implementing its environmental communication policy and for the setting of environmental communication objectives and targets

### 2.4

**organisatsioon** (*organization*)

liitunud üksik avalik või eraõiguslik äriühing, korporatsioon, firma, ettevõtte, ametkond või asutus, nende osa või kombinatsioon, millel on oma funktsioonid ja juhtkond

MÄRKUS Enam kui ühest tegevusüksusest koosneva organisatsiooni puhul võib organisatsioonina määratleda ka üht tegevusüksust.