

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN ISO 14063 : 2010

ISO 14063 : 2006

Xuất bản lần 1

**QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG –
TRAO ĐỔI THÔNG TIN MÔI TRƯỜNG –
HƯỚNG DẪN VÀ CÁC VÍ DỤ**

Environment management – Environmental communication – Guidelines and examples

HÀ NỘI – 2010

Lời nói đầu

TCVN ISO 14063:2010 hoàn toàn tương đương với ISO 14063:2006;

TCVN ISO 14063:2010 do Ban Kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 207 *Quản lý Môi trường* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

0.1 Trong suốt hơn hai thập kỷ qua, trao đổi thông tin về môi trường cũng như các hoạt động và thành tựu của nó đã trở thành mối quan tâm lớn của nhiều tổ chức bởi những hoạt động cộng đồng và những lợi ích chung của Chính phủ đã gắn liền với môi trường. Rất nhiều tổ chức trên toàn thế giới đang phải đương đầu với sự gia tăng về những quan điểm cũng như tầm nhìn của họ và đưa ra những nhận định về các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ. Vấn đề đặt ra chính là sự đòi hỏi cần thiết đối với việc lắng nghe mối quan tâm chung, sự hợp tác trong các quan điểm cũng như một phần trong trao đổi thông tin môi trường.

Nhiều tổ chức có nhu cầu để tiếp nhận và được cung cấp những thông tin và ứng xử với các vấn đề, những mối quan tâm và các chương trình về môi trường. Đây là sự ảnh hưởng của những nhân tố như vị trí địa lý và sự phân bố, quy mô cũng như các loại hình hoạt động khác nhau. Sự thúc đẩy các hoạt động trao đổi thông tin môi trường có thể bao gồm:

- Sự quan tâm của các tổ chức để chia sẻ thông tin về những thực hành môi trường của mình;
- Nhu cầu về thông tin của người lao động hoặc nhà đầu tư, chính phủ, một cộng đồng, một khách hàng hay nhà cung cấp, hoặc của bất kỳ đối tượng nào có quan tâm;
- Sự cần thiết để thảo luận với các bên hữu quan, đặc biệt là với các nhóm mục tiêu, những thông tin như: sự mở rộng cơ sở hiện tại, lập nên một cơ sở mới hoặc giới thiệu một sản phẩm hay dịch vụ mới;
- Sự quản lý những rủi ro về môi trường;
- Yêu cầu về quản lý;
- Đáp ứng những than phiền từ các bên hữu quan;
- Sự gia tăng đáng kể về những vấn đề môi trường đề cập đến.

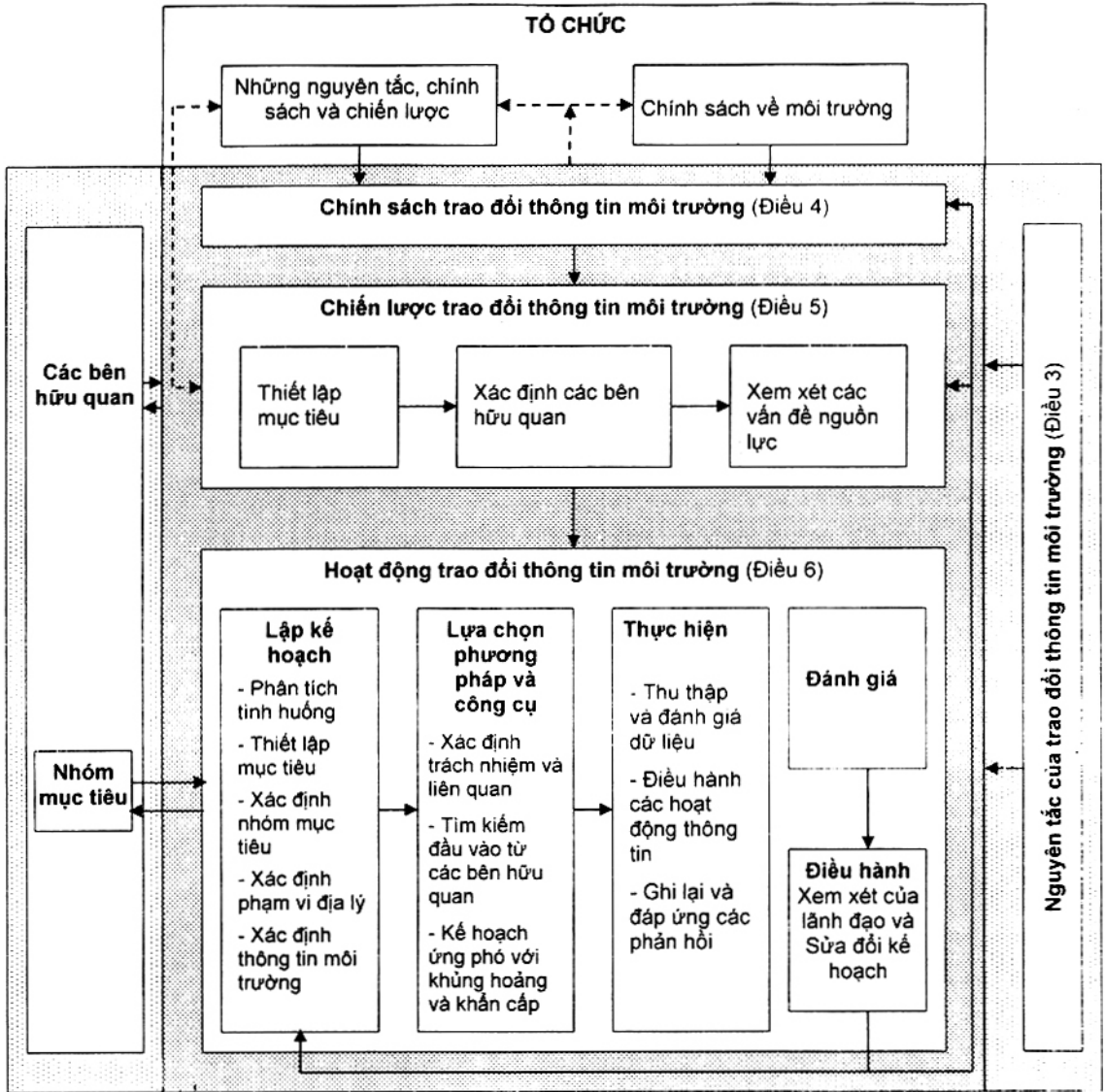
Trao đổi thông tin môi trường là một quá trình chia sẻ những thông tin trung thực, có độ tin cậy và có sự hợp tác toàn diện, làm cơ sở để đưa ra quyết định. Quá trình trao đổi thông tin môi trường sẽ làm thay đổi mục đích cũng như điều kiện của các tổ chức đồng thời hình thành nên chuỗi thông tin quan trọng, thiết yếu.

0.2 Trao đổi thông tin môi trường mang tính rộng hơn so với bán báo cáo môi trường. Nó có nhiều mục đích và hình thức khác nhau. Trao đổi thông tin môi trường có thể là một nhóm công tác đặc biệt hoặc đã được lập kế hoạch. Một ví dụ về trao đổi thông tin môi trường của nhóm công tác đặc biệt là khi người quản lý tham gia vào các sự kiện hay hoạt động mang tính cộng đồng và trả lời các câu hỏi. Trao đổi thông tin môi trường đã được lập kế hoạch có thể bao quát từ phạm vi tham gia từng phần cho đến sự tham gia đầy đủ của các bên hữu quan, như được chỉ ra dưới đây:

- a) Sự trao đổi một chiều xảy ra khi tổ chức cung cấp thông tin, ví dụ như: khi một tổ chức phát hành một báo cáo môi trường mà không có bất kỳ một cơ hội để nêu câu hỏi và thảo luận.
- b) Sự trao đổi hai chiều xảy ra khi có sự trao đổi thông tin và ý tưởng giữa các tổ chức và các bên liên quan;
- c) Trong trường hợp tham gia quyết định mà tổ chức phối hợp với các bên hữu quan, gồm cả những phản hồi có hiệu quả ảnh hưởng tới tổ chức và/hoặc cộng đồng.

0.3 Sự liên đới với các bên hữu quan tạo ra cơ hội cho các tổ chức hiểu về những vấn đề và hàng hóa của họ; điều đó có thể dẫn tới hiểu biết đáng có cho cả hai bên và có thể có tác dụng đối với các quan điểm cũng như nhận thức. Khi làm được điều đó, bất kỳ một cách tiếp cận cụ thể nào cũng có thể đạt đến kết quả và thỏa mãn nhu cầu tổ chức và các bên hữu quan. Trong một vài trường hợp, khi hiểu được cách thức và hành vi của từng bên hữu quan (hoặc từng nhóm mục tiêu) cũng rất quan trọng đối với trao đổi thông tin môi trường. Quá trình trao đổi thông tin môi trường nhiều quá nhất liên quan đến quá trình tương tác của tổ chức và các bên hữu quan cả trong và ngoài tổ chức, như là một phần của chiến lược trao đổi thông tin môi trường tổng thể của tổ chức.

Hình 1 chỉ ra các mối quan hệ và dòng truyền đạt thông tin về môi trường



CHÚ THÍCH 1: Tiêu đề (chữ đậm và được đánh số) được đề cập trong Tiêu chuẩn này

CHÚ THÍCH 2: Những mũi tên đứt đoạn chỉ ra mối quan hệ của trao đổi thông tin môi trường với các yếu tố khác của tổ chức, những mũi tên liền chỉ ra mối quan hệ với hệ thống trao đổi thông tin môi trường

Hình 1- Trao đổi thông tin môi trường

0.4 Trao đổi thông tin môi trường thường tạo ra rất nhiều lợi ích, chẳng hạn như:

- Giúp cho các bên hữu quan hiểu về những cam kết về môi trường, các chính sách về môi trường và kết quả hoạt động về môi trường của tổ chức;

- Cung cấp những đầu vào/gợi ý nhằm cải tiến kết quả hoạt động về môi trường của một tổ chức, sản phẩm và dịch vụ, và tiến triển mang tính bền vững;
- Cải thiện sự hiểu biết về các nhu cầu và những mối quan tâm của các bên hữu quan nhằm củng cố niềm tin và đối thoại;
- Quảng bá khả năng thực hiện công việc, thành quả và kết quả hoạt động về môi trường của một tổ chức;
- Nâng cao tầm quan trọng và mức độ cảnh báo về môi trường nhằm tạo dựng hệ thống văn hóa có trách nhiệm với môi trường và các giá trị xung quanh các tổ chức;
- Xác định nhiệm vụ của các bên hữu quan và đánh giá các phương pháp tương tác và khẩn cấp về rủi ro của môi trường;
- Nâng cao nhận thức của các bên hữu quan về tổ chức.
- Tăng cường các hoạt động xúc tiến thương mại và độ tin cậy của các cổ đông.

Trao đổi thông tin môi trường là một vấn đề có tính quyết định, được giải quyết bởi bất kể tổ chức nào, có hay không có hệ thống quản lý môi trường (EMS). Trao đổi thông tin môi trường thậm chí còn là một câu hỏi lớn cho tổ chức và nhà quản lý, nó cũng liên hệ tới những giá trị tổ chức. Để đảm bảo quá trình thông tin thành công, việc cân nhắc đến trách nhiệm của các thành viên trong cộng đồng xã hội và xác định những kỳ vọng về môi trường của các bên hữu quan là rất quan trọng.

Quản lý môi trường – Trao đổi thông tin môi trường – Hướng dẫn và các ví dụ

Environment management – Environmental communication – Guidelines and examples

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra những hướng dẫn cho một tổ chức về các nguyên lý chung, chính sách, chiến lược và những hoạt động trao đổi thông tin môi trường cả bên trong và bên ngoài. Tiêu chuẩn này tận dụng được những cách tiếp cận vững chắc đã được chứng minh trong việc trao đổi thông tin, được làm cho phù hợp với những hoàn cảnh cụ thể tồn tại trong việc trao đổi thông tin môi trường. Tiêu chuẩn này cũng có thể được áp dụng cho tất cả các tổ chức, bất kể về quy mô, loại hình, địa điểm, cấu trúc, hoạt động, sản phẩm và dịch vụ và có hoặc không có hệ thống quản lý môi trường.

Tiêu chuẩn này không nhằm để sử dụng như một tiêu chuẩn kỹ thuật dùng cho mục đích chứng nhận, đăng ký hoặc cho việc thiết lập các yêu cầu phù hợp với hệ thống quản lý môi trường. Tiêu chuẩn này có thể được sử dụng kết hợp với bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 14000, hoặc có thể được sử dụng độc lập.

CHÚ THÍCH 1 Các tiêu chuẩn viện dẫn trong bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 14000 được nêu tại Phụ lục A

CHÚ THÍCH 2 TCVN ISO 14020, TCVN ISO 14021, TCVN ISO 14024, TCVN ISO 14025 cung cấp những công cụ trao đổi thông tin môi trường và hướng dẫn liên quan đến nhãn môi trường và bản công bố môi trường cho sản phẩm.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này, sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

2.1

Trao đổi thông tin môi trường (environmental communication)

Quá trình một tổ chức tiến hành nhằm thu nhận các thông tin và tham gia đối thoại với các bên hữu quan trong và ngoài tổ chức, để kích lệ chia sẻ sự hiểu biết về các vấn đề môi trường, các khía cạnh và kết quả thực hiện về môi trường.

2.2

Chính sách trao đổi thông tin môi trường (environmental communication policy)

Những nỗ lực và định hướng tổng thể của một tổ chức gắn liền với hoạt động trao đổi thông tin môi trường và thường được phát biểu chính thức bởi lãnh đạo cao nhất.

CHÚ THÍCH: Chính sách trao đổi thông tin môi trường có thể là một chính sách độc lập hoặc một phần của các chính sách trong tổ chức.

2.3

Chiến lược trao đổi thông tin môi trường (environmental communication strategy)

Cơ cấu về mặt tổ chức để áp dụng chính sách môi trường của mình và để xác lập mục tiêu, chỉ tiêu, trao đổi thông tin môi trường.

2.4

Tổ chức (organization)

Bất kỳ công ty, tập đoàn, hãng, xí nghiệp, cơ quan có thẩm quyền hoặc viện, hoặc một bộ phận hay kết hợp của chúng, dù là được tích hợp hay không, công hoặc tư mà có các chức năng và quản trị riêng của mình.

CHÚ THÍCH: Đối với những tổ chức có nhiều đơn vị hoạt động, thì đơn vị riêng lẻ cũng có thể được định nghĩa như là tổ chức.

2.5

Bên hữu quan (interested party)

Cá nhân hoặc nhóm liên quan đến hoặc bị ảnh hưởng từ kết quả thực hiện về môi trường của một tổ chức.

[TCVN ISO 14001:2005, 3.13]

2.6**Nhóm mục tiêu (target group)**

Các bên hữu quan hoặc các bên được lựa chọn như là tiêu điểm, trong tâm trong các hoạt động trao đổi thông tin môi trường của tổ chức.

2.7**Mục tiêu của việc trao đổi thông tin môi trường (environmental communication objective)**

Kết quả tổng thể về trao đổi thông tin môi trường gắn liền với chính sách trao đổi thông tin môi trường mà kết quả đó, tổ chức đã tự đặt ra cho mình để hướng tới như một phần của chiến lược trao đổi thông tin môi trường.

2.8**Chỉ tiêu của trao đổi thông tin môi trường (environmental communication target)**

Những yêu cầu cụ thể về kết quả hoạt động, có thể áp dụng được trong tổ chức, các yêu cầu này phát sinh từ các mục tiêu trao đổi thông tin và chúng cần được thiết lập, cần đạt được để đáp ứng các mục tiêu.

3 Nguyên tắc của trao đổi thông tin môi trường**3.1 Khái quát**

Điều quan trọng là tổ chức phải áp dụng các nguyên tắc được mô tả dưới đây cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường của mình.

3.2 Nguyên lý**3.2.1 Tính minh bạch**

Tất cả các bên hữu quan phải nắm được các quá trình, thủ tục, phương pháp, các nguồn dữ liệu, các thỏa thuận được sử dụng trong việc trao đổi thông tin môi trường trên cơ sở đảm bảo tính bảo mật của thông tin. Phải truyền đạt cho các bên hữu quan về vai trò của họ trong trao đổi thông tin môi trường.

3.2.2 Tính thích hợp

Phải sử dụng các hình thức, ngôn ngữ, phương tiện truyền thông thích hợp với nhu cầu và quyền lợi của các bên hữu quan để cung cấp các nội dung về trao đổi thông tin môi trường cho họ, tạo thuận lợi cho họ tham gia một cách đầy đủ.

3.2.3 Sự tin nhiệm

Thực hiện việc trao đổi thông tin môi trường một cách trung thực công bằng, cung cấp thông tin đúng sự thật, chính xác, có thực, không dẫn đến hiểu nhầm cho các bên hữu quan. Sử dụng các phương pháp và chỉ số được thừa nhận và có thể phục hồi trong tạo lập các thông tin, dữ liệu.

TCVN ISO 14063:2010

3.2.4 Tính phản hồi

Phải đảm bảo trao đổi thông tin môi trường là công khai cho mọi nhu cầu của các bên hữu quan. Ứng xử một cách đầy đủ và kịp thời mọi thắc mắc, lo lắng của họ. Làm cho các bên hữu quan nhận thức được rằng các câu hỏi và lo lắng của họ đã được chú trọng như thế nào.

3.2.5 Sự rõ ràng

Đảm bảo rằng ngôn ngữ và các phương thức tiếp cận trao đổi thông tin môi trường đều được các bên hữu quan hiểu đúng, hạn chế sự mơ hồ, khó hiểu.

4 Chính sách trao đổi thông tin môi trường

4.1 Cam kết của lãnh đạo

Lãnh đạo cao nhất của tổ chức phải thiết lập, công bố và thúc đẩy cam kết của mình về chính sách trao đổi thông tin môi trường. Chính sách này phải nhất quán với các nguyên tắc ở Điều 3 và phải công bố một cách rõ ràng những điều sau đây:

- a) Cam kết tham gia vào các cuộc đối thoại với các bên hữu quan;
- b) Cam kết công khai các thông tin kết quả thực hiện về môi trường của mình;
- c) Nêu rõ ý nghĩa của các hoạt động trao đổi thông tin môi trường bên trong và bên ngoài của tổ chức;
- d) Cam kết thi hành các chính sách và cung cấp các nguồn lực cần thiết;
- e) Cam kết chú trọng đến các vấn đề môi trường cốt lõi.

4.2 Xây dựng chính sách

Trong xây dựng chính sách, mọi trách nhiệm về quản lý môi trường bên trong tổ chức phải tương thích và gắn với trách nhiệm trao đổi thông tin nhằm bảo đảm rằng chính sách gắn liền và nhất quán với các nguyên tắc, các chính sách và các giá trị khác của tổ chức. Tiếp nữa, mọi cấp quản lý phải áp dụng chính sách, cung cấp đầu vào để chuẩn hóa và hoàn thiện chính sách.

Chính sách trao đổi thông tin môi trường không cần phải quá cụ thể, nhưng quan trọng là phải truyền đạt được tới các bên liên quan rằng, tổ chức đang có hệ thống thông tin về các vấn đề môi trường, các khía cạnh môi trường, các tác động liên quan của chúng cũng như về các kết quả hoạt động về môi trường. Tầm nhìn, sứ mệnh, các giá trị và văn hóa của tổ chức luôn đóng vai trò nền tảng trong việc triển khai chính sách trao đổi thông tin môi trường. Trong chính sách, khi có thể, tổ chức nên đưa ra các cam kết sẽ thể hiện những đặc trưng văn hóa quốc gia, khu vực hay địa phương trong các hoạt động trao đổi thông tin môi trường của mình.

Những yếu tố quan trọng cần được cân nhắc khi xây dựng chính sách trao đổi thông tin môi trường gồm:

- Ngành nghề kinh doanh của tổ chức và danh mục sản phẩm hoặc dịch vụ;

- Quy mô của tổ chức;
- Kết cấu hạ tầng của tổ chức;
- Vị trí trong liên hiệp công ty, đoàn thể;
- Chiến lược thị trường và quảng bá thương hiệu;
- Hiện trạng của hệ thống quản lý môi trường;
- Xem xét đến các khía cạnh và tác động môi trường;
- Các hoạt động tương tác liên quan các khía cạnh như sức khỏe, an toàn và những phương thức tiếp cận phát triển bền vững khác.;
- Các yêu cầu luật pháp về việc công bố thông tin môi trường;
- Các quy phạm, quy tắc ứng xử tự nguyện mang tính quốc tế/quốc gia, khu vực hay địa phương;
- Kỳ vọng của các bên hữu quan; và
- "Quyền được biết" của cộng đồng.

Chính sách phải được thông báo một cách thích hợp cho các bên hữu quan, cả bên trong và bên ngoài.

5 Chiến lược trao đổi thông tin môi trường

5.1 Xem xét chung

Lãnh đạo của tổ chức phải xây dựng chiến lược để thực hiện chính sách trao đổi thông tin môi trường của mình. Chiến lược này phải bao gồm các mục tiêu trao đổi thông tin môi trường, xác định các bên hữu quan, nêu rõ khi nào và điều gì cần trao đổi. Cam kết của lãnh đạo phải gắn liền với nguồn lực thích hợp. Tổ chức phải xem xét nguồn lực của mình để xác định khả năng có thể đáp ứng một cách khả thi và tốt nhất những mong đợi của các bên hữu quan

Sự cân nhắc phải cho thấy rằng, trao đổi thông tin môi trường chỉ là một phần trong các hoạt động môi trường nói chung của tổ chức và sẽ được triển khai cùng với các yếu tố khác của các hệ thống quản lý, các chính sách, chiến lược hoặc các hoạt động liên quan khác.

Khung hỗ trợ thực hành 1: Xây dựng chiến lược trao đổi thông tin môi trường

Khi xây dựng chiến lược trao đổi thông tin môi trường, các câu hỏi dưới đây có thể là rất hữu dụng:

- o Tại sao tổ chức lại đang tham gia vào các hoạt động trao đổi thông tin môi trường và mục đích của nó là gì?
- o Đây là vấn đề cốt lõi về môi trường của các tổ chức, và tác động của nó là gì?
- o Vấn đề chính được đề cập về môi trường là gì? Thông tin cần được chuyển tải, các công cụ, phương thức, kỹ thuật và kênh được sử dụng để trao đổi thông tin là gì?
- o Phải mất bao nhiêu thời gian để triển khai chiến lược?
- o Làm thế nào để các nhà quản lý môi trường, các bên hoặc các cá nhân quan tâm có thể tham gia và cộng tác đáp ứng các vấn đề về môi trường. Ai sẽ chịu trách nhiệm đối với việc trao đổi thông tin môi trường trong và ngoài tổ chức.
- o Ranh giới địa phương, vùng, quốc gia và quốc tế cho chiến lược là gì?

Một khi đã xác định, chiến lược phải được lãnh đạo cao nhất phê duyệt và sau đó sẽ được sử dụng như là nền tảng cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường của tổ chức.

5.2 Thiết lập các mục tiêu trao đổi thông tin môi trường

Tổ chức phải thiết lập các mục tiêu môi trường, những mục tiêu này có thể hữu ích bởi vì chúng là nền tảng cho chiến lược trao đổi thông tin môi trường một cách hiệu quả. Khi thiết lập mục tiêu trao đổi thông tin môi trường, tổ chức nên chắc chắn rằng những mục tiêu đó được xếp ngang hàng với những chính sách trao đổi thông tin môi trường, có tính đến quan điểm bên trong và bên ngoài của các bên hữu quan, và nhất quán với các nguyên tắc trao đổi thông tin môi trường ở Điều 3.

Khung hỗ trợ thực hành 2: Xác lập những ưu tiên

Xem xét tính ưu tiên để xác lập các mục tiêu có thể bao gồm:

- o Vấn đề môi trường gắn liền với hoạt động cụ thể, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức;
- o Tuân thủ các yêu cầu luật pháp hiện hành và các yêu cầu khác mà tổ chức chấp hành;
- o Chính sách công ảnh hưởng đến các vấn đề môi trường;
- o Cung cấp thông tin và thúc đẩy sự hiểu biết bởi các bên hữu quan về các hoạt động, các khía cạnh, các tác động và kết quả hoạt động về môi trường của tổ chức;
- o Đáp ứng được các kỳ vọng về trao đổi thông tin môi trường của các bên hữu quan,
- o Thiết lập các cuộc đối thoại tương tác về các chủ đề môi trường;
- o Hạn chế tối đa xung đột bên trong/bên ngoài tổ chức;
- o Cải thiện sự tin nhiệm và danh tiếng của tổ chức;
- o Cải thiện nhận thức của công chúng và hình ảnh về môi trường của sản phẩm, dịch vụ môi trường của tổ chức;
- o Thúc đẩy đổi mới và sáng tạo về môi trường.

Trong việc thiết lập mục tiêu cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường, tổ chức cũng nên cân nhắc các kết quả ưu tiên, cần đạt được, nhằm đảm bảo rằng mục tiêu nếu đã xác định được sẽ biểu thị theo cách mà không cần giải thích thêm.

Ví dụ về mục tiêu và mối liên hệ giữa chúng với các chỉ tiêu được đưa ra tại 6.1.3 và Bảng hỗ trợ 5

5.3 Xác định các bên hữu quan

Trong việc xây dựng chính sách trao đổi thông tin môi trường và thiết lập các mục tiêu, tổ chức nên xác định nội bộ và bên ngoài của các bên hữu quan - những người thể hiện mối quan tâm tới các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức. Tổ chức cũng nên xác định các bên hữu quan tiềm năng khác mà tổ chức mong muốn thông tin để đạt được những mục tiêu tổng thể của chiến lược trao đổi thông tin môi trường.

Vi vậy, các nhóm mục tiêu sẽ được xác định cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường cụ thể (xem 6.1.4).

Khung hỗ trợ thực hành 3 - Ví dụ về các bên hữu quan

Một vài ví dụ về các bên hữu quan mà tổ chức cần cân nhắc đến gồm:

- o Các nhân viên cũ, hiện tại, tương lai và các đại diện của họ;
- o Chách hàng và người tiêu dùng;
- o Chủ cung cấp, nhà thầu, người bán buôn, nhà phân phối;
- o Đối thủ cạnh tranh;
- o Các cổ đông;
- o Ngân hàng và cộng đồng tài chính/đầu tư;
- o Các công ty bảo hiểm;
- o Các tổ chức đánh giá;
- o Các tổ chức đại diện của cộng đồng;
- o Các nhà làm luật;
- o Các nhà quản lý;
- o Các chính khách và những người đứng đầu các nhóm quan điểm;
- o Dân cư địa hương/ láng giềng và cộng đồng;
- o Các cộng đồng có liên quan với chuỗi cung ứng của công ty;
- o Trường học, viện và các nhà nghiên cứu;
- o Các chuyên gia liên quan đến các vấn đề môi trường;
- o Các tổ chức truyền thông, và
- o Các tổ chức phi chính phủ.

5.4 Xem xét các vấn đề nguồn lực

Hoạt động trao đổi thông tin môi trường của một tổ chức phụ thuộc vào các nguồn lực hiện có. Chiến lược trao đổi thông tin môi trường cần bao gồm phân bổ nguồn lực con người, kĩ thuật và tài chính, chi

TCVN ISO 14063:2010

định trách nhiệm và quyền hạn và vạch ra hành động. Kinh nghiệm của nhân viên và nhu cầu đào tạo cần được xem xét.

6 Hoạt động trao đổi thông tin môi trường

6.1 Lập kế hoạch hoạt động trao đổi thông tin môi trường

6.1.1 Khái quát

Các tổ chức sẽ đảm nhận một phạm vi của các hoạt động trao đổi thông tin môi trường trong việc thi hành chính sách trao đổi thông tin môi trường của mình. Trong việc thúc đẩy các mục tiêu và chiến lược trao đổi thông tin môi trường, các hoạt động trao đổi thông tin môi trường cụ thể cần phải triển khai, có tính đến các vấn đề môi trường, ranh giới địa lý và các bên hữu quan.

Khung hỗ trợ thực hành 4: Lập kế hoạch hoạt động trao đổi thông tin môi trường

Trong việc lập kế hoạch hoạt động trao đổi thông tin môi trường, một tổ chức nên xem xét các câu hỏi sau:

- Hoạt động này có nhất quán với các nguyên tắc trao đổi thông tin môi trường trong Điều 3 và chính sách của tổ chức hay không?
- Nếu thích hợp, thì hoạt động này có nâng cao trao đổi thông tin hai chiều hay không?
- Các hoạt động này có thúc đẩy sự đồng thuận với các bên hữu quan hay không?
- Những hoạt động này có đem đến cơ hội để tiếp cận và tương tác với các nhóm mục tiêu và có khả năng giải quyết các mối quan tâm của họ hay không?
- Hoạt động này có đem đến cơ hội để giải quyết sâu nhiều vấn đề hay không?
- Hoạt động này có tập trung vào các vấn đề chủ chốt không?
- Hoạt động này có cung cấp thông tin được định sẵn cho các nhóm mục tiêu không?
- Hoạt động này có dễ thực thi không?
- Hoạt động này có giúp việc chuyển giao thông tin với mức chi phí tương đối thấp không?
- Hoạt động này có dễ dàng cập nhật không?
- Tính hiệu quả của hoạt động này có thể đo được không?
- Hoạt động này có phải là một phương tiện tốt cho giáo dục không?
- Hoạt động này có tạo ra một bầu không khí có tính xây dựng không?
- Hoạt động này có phải là một cách thức hiệu quả để phổ biến hoặc làm tăng nhận thức của công chúng hay không?

6.1.2 Phân tích tình huống

Việc phát triển hay cải thiện một hoạt động trao đổi thông tin môi trường bắt đầu với việc nhận thức được bối cảnh của việc trao đổi thông tin.

Trong việc phân tích tình huống, các vấn đề mà tổ chức cần xem xét bao gồm:

- a) Các hoạt động và cam kết trao đổi thông tin môi trường hiện thời;
- b) Xác định và hiểu các vấn đề quan ngại của các bên hữu quan;
- c) Kỳ vọng và cảm nhận của các bên hữu quan về tổ chức đó;
- d) Nhận thức về môi trường của các bên hữu quan, như là cộng đồng địa phương;
- e) Các phương tiện và hoạt động truyền thông đã được chứng minh là có hiệu quả nhất trong việc trao đổi thông tin đối với các bên hữu quan trong những hoàn cảnh tương tự;
- f) Xác định các lãnh đạo tinh thần và những ảnh hưởng của họ đối với các vấn đề liên quan đến trao đổi thông tin môi trường;
- g) Hình ảnh của tổ chức trước công chúng về vấn đề cụ thể;
- h) Những triển khai mới nhất và xu hướng về các vấn đề môi trường liên quan đến hoạt động, sản phẩm, dịch vụ cụ thể của tổ chức;
- i) Những hàm ý về kinh tế và tài chính;
- j) Tri thức và nhận thức về giá trị và văn hóa của các bên hữu quan.

Có nhiều công cụ để hỗ trợ việc phân tích tình huống. Các ví dụ có thể tìm ở 6.2 (Bảng 1). Việc phân tích tình huống có thể dẫn đến việc sửa đổi mục tiêu trao đổi thông tin môi trường.

Khi đánh giá tình huống của hoạt động trao đổi thông tin môi trường, việc cân nhắc chi phí tiềm ẩn và những hậu quả của việc không trao đổi thông tin cũng rất quan trọng. Những điều này có thể là hiển nhiên, và chi phí lớn hơn trong việc trao đổi thông tin môi trường trong dài hạn và gây ra những chi phí khác cho tổ chức, chẳng hạn như: hủy hoại danh tiếng. Những ví dụ sau đây sẽ làm nổi bật các ý nghĩa của một tình huống như vậy.

VÍ DỤ Trường hợp 1: Chi phí của việc KHÔNG thực hiện trao đổi thông tin môi trường

Một người quản lý đã thừa nhận đưa ra quyết định đốt nhiên liệu lỏng thứ cấp nguy hại trong phân xưởng của mình và không trao đổi kỹ lưỡng với cộng đồng, kết quả tạo ra một cơn khủng hoảng. Tổ chức này đã không lường trước được sự phản ứng mà họ sẽ phải đón nhận và vì vậy đã không phân bổ đủ nguồn lực để tham vấn và trao đổi thông tin trước đó. Mọi quan hệ được vận hành tốt đẹp trong suốt 90 năm giữa tổ chức và cộng đồng bị tan rã nhanh chóng. Người quản lý ước tính rằng anh ta đã dành hầu hết thời gian trong hai năm để cố gắng tái thiết lập mối quan hệ này. Chi phí của tổ chức bao gồm tiền lương của anh ta, thời gian của những nhân viên khác phải gặp gỡ một loạt các bên hữu quan là không tính được và chi phí liên quan đến tổ chức các cuộc gặp gỡ công chúng và phát hành các thông cáo báo chí cũng như các thông cáo trên phương tiện truyền thông khác. Một hệ quả khác của nỗ lực này là việc hình thành một ủy ban liên lạc cộng đồng bao gồm các công dân đòi hỏi một cách quyết liệt nhất việc sử dụng nhiên liệu thay thế. Tổ chức và các nhà quản lý sử dụng ủy ban này như một bảng thông báo trước khi đưa ra các quyết định. Sau năm năm, sự tin tưởng đã được tái lập.

TCVN ISO 14063:2010

CHÚ THÍCH: Để biết thêm thông tin, xem Thư mục tài liệu tham khảo [8].

6.1.3 Thiết lập chỉ tiêu trao đổi thông tin môi trường

Một tổ chức cần phải quyết định mình dự định đạt được điều gì từ hoạt động trao đổi thông tin môi trường. Chỉ tiêu cần được thiết lập là nhất quán với mục tiêu trao đổi thông tin môi trường và phải cụ thể, có thể đo lường được, có thể đạt được, thực tế và có thời hạn. Điều đó sẽ cho phép tổ chức đánh giá được các hoạt động trao đổi thông tin môi trường và xác định chỉ tiêu có đạt được hay không.

Khung hỗ trợ thực hành 5: Ví dụ về mục tiêu và chỉ tiêu

Mục tiêu: Đạt được sự chấp thuận đối với thay đổi quan trọng tại một cơ sở sản xuất dựa trên sự thảo luận với cộng đồng

Chỉ tiêu:

- Tiếp cận được 90% hộ lân cận để phát tài liệu giải thích ngắn gọn về sự thay đổi và các tác động môi trường;
- Đạt 75% sự chấp thuận trong khảo sát cộng đồng;
- Kết luận nỗ lực thông tin ba tháng trước khi bắt đầu thực thi thay đổi đã đề xuất.

Mục tiêu: Nâng cao nhận thức của khách hàng về kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức.

Chỉ tiêu:

- Tiếp cận 80% số lượng người mua một sản phẩm cụ thể;
- Nhận được phản hồi từ 65% khách hàng mua những sản phẩm cụ thể, về nhận thức của họ đối với kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức;
- Kết luận nỗ lực thông tin hai tháng trước khi cho ra bản báo cáo bền vững cuối cùng.

Mục tiêu: Cải thiện kết quả thực hiện về môi trường trên chuỗi cung ứng bằng cách trao đổi thông tin về mục đích, mục tiêu và chỉ tiêu môi trường của tổ chức đến các nhà cung ứng, theo dõi xem các thay đổi từ phía nhà cung ứng cải thiện kết quả thực hiện về môi trường như thế nào và chia sẻ thông tin về các cải tiến.

Chỉ tiêu:

- Tiếp cận 95% nhà cung cấp nguyên liệu thô và 65% nhà cung ứng hạng mục tiêu thụ;
- Thu hồi phiếu câu hỏi từ 100% nhà cung ứng nguyên liệu thô và 85% nhà cung ứng các hạng mục tiêu thụ;
- Đưa ra các kết luận để cho phép thay đổi trong quá trình mua hàng với thời gian đã định.

6.1.4 Xác định các nhóm mục tiêu

Trong việc lập kế hoạch hành động trao đổi thông tin môi trường, một tổ chức cần xác định được những nhóm mục tiêu trong số những bên hữu quan của mình. Trao đổi thông tin tốt sẽ liên quan tới một loạt các nhóm mục tiêu khả thi, không chỉ là những nhóm được tổ chức ưu tiên hay những nhóm mục tiêu có nguồn lực thích đáng cho tổ chức và tự thể hiện mình.

Không có gì bất thường để nhận biết được xung đột quyền lợi giữa các nhóm mục tiêu. Kết quả là, các hoạt động trao đổi thông tin môi trường cần giải quyết và đáp ứng các nhu cầu khác nhau và thường xung đột từ các nhóm mục tiêu, cụ thể là các nhóm có ảnh hưởng nhất và các nhóm có thể tác động tiêu cực tới kết quả của một hoạt động trao đổi thông tin môi trường.

Khi thực thi một hoạt động trao đổi thông tin môi trường, tổ chức nên tìm hiểu để kỳ vọng và cảm nhận của các nhóm mục tiêu về kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức. Một cách đơn giản nhất, đối thoại trực tiếp giữa nhóm mục tiêu và tổ chức có thể tạo ra phản hồi cần thiết. Nếu tổ chức tìm kiếm đầu vào từ các nhóm mục tiêu, thì cần giải thích tại sao lại tìm kiếm các thông tin đó và dự định làm gì với các thông tin thu thập được.

6.1.5 Xác định phạm vi địa lý

Đối với mỗi hoạt động trao đổi thông tin môi trường, tổ chức nên định rõ vùng hoặc địa điểm mà tổ chức sẽ tập trung hoạt động trao đổi thông tin môi trường ở đó, bởi những chỗ khác nhau, với những ngôn ngữ, văn hóa và thói quen khác nhau, có thể ảnh hưởng tới nhu cầu và cảm nhận của công chúng đối với tổ chức. Trọng tâm của bất kỳ hoạt động trao đổi thông tin môi trường cụ thể nào đều có thể trải từ cộng đồng địa phương đến toàn bộ công chúng, có thể ở xa cơ sở hay văn phòng của tổ chức.

Một tổ chức có thể liên quan đến việc giải quyết một vấn đề môi trường cụ thể ở nhiều phạm vi địa lý. Ví dụ, sự phát thải khí nhà kính có thể được bao trùm bằng bản báo cáo môi trường với trọng tâm ở cấp độ địa phương, vùng, quốc gia hay quốc tế. Các loại thông tin khác nhau có thể được yêu cầu đối với hoạt động trao đổi thông tin môi trường này, và thông tin chung có thể phải được diễn đạt bằng các cách khác nhau, tùy thuộc vào nhu cầu và sự tham gia của các bên hữu quan.

6.1.6 Xác định thông tin môi trường

Tổ chức nên lường trước những vấn đề môi trường mà các bên hữu quan lo ngại. Điều đó giúp chú trọng trong việc thu thập thông tin về tác động môi trường và tính năng của sản phẩm, dịch vụ, quá trình và các hoạt động. Dựa trên các chỉ tiêu được xác lập cho một hoạt động trao đổi thông tin môi trường, dữ liệu và thông tin định lượng và định tính thích hợp có thể được lựa chọn hay tổng hợp. Thông tin đó cần được liên kết với các tiêu chuẩn và hướng dẫn hiện hành về kết quả thực hiện về môi trường và chỉ báo kết quả thực hiện về môi trường.

Khung hỗ trợ thực hành 6 – Ví dụ về nguồn thông tin cho một hoạt động trao đổi thông tin môi trường

Có rất nhiều nguồn và loại hình thông tin sẵn có trong hầu hết các tổ chức. Đặc biệt ở những tổ chức có hệ thống quản lý môi trường như TCVN ISO 14001, bao gồm:

- o Thông tin về chiến lược của tổ chức và các hàm ý môi trường của thông tin;
- o Các chính sách môi trường, đo lường kết quả hoạt động và các thực hành quản lý, có thể có sẵn trong hệ thống quản lý môi trường của tổ chức;
- o Danh mục các khía cạnh và tác động môi trường của hoạt động, sản phẩm và dịch vụ;
- o Đánh giá vòng đời của sản phẩm và dịch vụ;
- o Dữ liệu và tài liệu khác dùng cho các nhãn môi trường và công bố môi trường;
- o Danh mục các chỉ báo môi trường;
- o Dữ liệu từ đánh giá kết quả thực hiện về môi trường;
- o Thông tin được thu thập thường xuyên và ngẫu nhiên, ví dụ như những báo cáo từ các cơ sở đặt tại một vùng cụ thể, báo cáo từ các chi nhánh (cho công ty mẹ), báo cáo nghiên cứu, số dữ liệu theo dõi, kiểm soát và đo lường và báo cáo phân tích, vv. .;
- o Báo cáo điều chỉnh thường kỳ;
- o Hồ sơ về tuân thủ các yêu cầu luật pháp được áp dụng và các yêu cầu khác mà tổ chức tham gia;
- o Kế hoạch, hồ sơ và hướng dẫn ứng phó trong các tình huống khẩn cấp và ứng phó với sự cố;
- o Sổ tay hướng dẫn và hồ sơ đào tạo nhân viên về sử dụng an toàn vật liệu;
- o Hồ sơ bằng cấp nghiệp vụ của các nhân viên trong tổ chức chịu trách nhiệm về các vấn đề môi trường (quản lý, kỹ thuật viên, chuyên gia);
- o Dữ liệu tài chính, kế toán liên quan; và
- o Thông tin từ các hoạt động tiếp xúc cộng đồng.

Đôi khi, những thông tin sẵn có trong một tổ chức không tồn tại dưới dạng phù hợp cho một hoạt động trao đổi thông tin môi trường của tổ chức hoặc để đối thoại với các nhóm mục tiêu không hiểu về kỹ thuật. Thông tin này có thể được sử dụng để chuẩn bị tài liệu văn bản hoặc những kiểu truyền thông khác rõ ràng và thích hợp với các nhóm mục tiêu liên quan.

Điều này đặc biệt đúng, ví dụ, trong trường hợp của các chỉ báo môi trường thường được tổ chức sử dụng để trao đổi thông tin kết quả thực hiện về môi trường của mình. Những chỉ báo đó, định lượng hay định tính, có thể mang bản chất kỹ thuật, và cần được giải thích bằng những cách thức để làm cho việc sử dụng, tầm quan trọng và nội dung dễ hiểu và hữu ích cho các bên hữu quan. Trong một vài trường hợp, khó khăn trong việc thu thập dữ liệu thích hợp có thể dẫn tới việc xem xét lại cách tiếp cận để đạt được tới các chỉ tiêu.

CHÚ THÍCH: TCVN ISO 14031 và ISO/TR 14032 cung cấp hướng dẫn trong việc phát triển các chỉ thị kết quả thực hiện về môi trường.

VÍ DỤ Trường hợp 2: Xác định chỉ báo kết quả thực hiện về môi trường cho một nhà chế tạo thiết bị điện tử

Một nhà sản xuất thiết bị điện tử đã tham vấn 75 bên hữu quan, nhằm xác định những chỉ báo kết quả thực hiện về môi trường mà tổ chức sẽ báo cáo. Những giai đoạn chính trong quá trình đó là:

- Xác định tầm quan trọng của các bên hữu quan nội bộ và bên ngoài, xác định mối quan ngại và kỳ vọng chủ yếu của họ đối với kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức;
- Xác định các chỉ báo môi trường đề cập trong báo cáo môi trường và sự ưu tiên của các chỉ báo này của các bên hữu quan;
- Đánh giá kết quả hoạt động của tổ chức theo các chỉ báo này; và
- Đưa ra một danh mục kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức và truyền đạt thông tin về kết quả này tới các bên hữu quan.

Trong số các bên liên quan của tổ chức, 75 bên tham gia quá trình, bao gồm nhân viên, khách hàng và nhà cung cấp, lãnh đạo tinh thần, láng giềng, các nhà làm luật, những người thực thi luật pháp và cộng đồng tài chính và bảo hiểm.

Những cuộc phỏng vấn được tổ chức trong khoảng từ 5 người đến 15 người đại diện từ mỗi nhóm mục tiêu khác nhau, tổng cộng là 75 bên. Các cá nhân được hỏi "Đâu là vấn đề môi trường mà quý vị cho rằng quan trọng để tổ chức đề cập và báo cáo trong bản báo cáo về môi trường?". Hơn 100 vấn đề đã được nêu ra, sau đó đã được chọn lọc ra 11 chỉ báo kết quả thực hiện về môi trường và hoạt động quản lý.

Một cuộc hội thảo đã được tổ chức, đã có 12 bên hữu quan tham dự, để trao đổi và khẳng định 11 chỉ báo và để xác định sự ưu tiên thích hợp của từng thông số.

Kết quả của quá trình này chính là việc đưa ra một báo cáo môi trường, cung cấp chi tiết những kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức. Một số chỉ báo kết quả thực hiện về môi trường đã được nêu ra nhưng không thường xuyên được đề cập đến trong các báo cáo môi trường. "Công nghệ thông tin nhằm mục đích phát triển bền vững". Vấn đề giải quyết trong báo cáo môi trường được ưu tiên theo phản hồi từ các bên hữu quan cải thiện sự phân bố nguồn lực của tổ chức. cải thiện kết quả thực hiện về môi trường. Phương pháp làm gia tăng tính khách quan của quá trình báo cáo bằng cách kết hợp các quan điểm của các bên hữu quan.

CHÚ THÍCH: Để biết thêm thông tin, xem Thư mục tài liệu tham khảo [9].

TCVN ISO 14063:2010

6.2 Lựa chọn nội dung, phương pháp và công cụ trao đổi thông tin môi trường

6.2.1 Khái quát

Cách tiếp cận của các tổ chức với việc trao đổi thông tin môi trường sẽ chịu ảnh hưởng bởi việc họ có muốn tham vấn, hiểu, thông báo, thuyết phục và/hoặc liên quan tới các nhóm mục tiêu. Điều quan trọng là phải lưu ý rằng trao đổi thông tin môi trường là một quá trình rất năng động và luôn có thay đổi diễn ra giữa các nhóm mục tiêu và trong tổ chức.

Trong việc chọn cách tiếp cận để trao đổi thông tin, điều quan trọng là xem xét đến nhu cầu và mức độ quan tâm mà các nhóm mục tiêu tham gia vào hoạt động trao đổi thông tin có trong các vấn đề được trao đổi. Thêm vào đó, không kém phần quan trọng là phải xem xét sự tích cực mà tổ chức mong muốn trong việc trao đổi thông tin. Có các cách tiếp cận khác nhau để trao đổi thông tin phụ thuộc vào việc tổ chức và các nhóm mục tiêu hoạt động tích cực hay thụ động, và tùy theo mục tiêu trao đổi thông tin môi trường của tổ chức, của các nhóm mục tiêu và nguồn lực tổ chức có sẵn để dùng cho trao đổi thông tin.

Một tổ chức cần định sẵn thông tin mình cung cấp, nhất quán với kế hoạch đã vạch ra ban đầu cho các nhóm mục tiêu. Thông tin cần phải:

- a) Xem xét về khía cạnh hành vi và mối quan tâm về xã hội, văn hóa, giáo dục, kinh tế và chính trị của các nhóm mục tiêu;
- b) Sử dụng một ngôn ngữ thích hợp;
- c) Sử dụng các hình ảnh trực quan hoặc qua các phương tiện truyền thông phù hợp;
- d) Nhất quán với cách tiếp cận được chọn và khi phù hợp với các thông tin khác về vấn đề môi trường đã được tổ chức truyền đạt.

Một tổ chức có thể mong muốn kiểm tra ý nghĩa của thông tin cung cấp trước khi truyền đạt tới công chúng. Nghiên cứu dư luận mà chú trọng vào việc kiểm tra thông tin cung cấp có thể hỗ trợ xác định những khu vực cần có sự giải thích hoặc làm rõ hơn các vấn đề cốt lõi, các câu hỏi cần được đề cập tới, vv..

Bảng 1 đến Bảng 3 cung cấp chi tiết về các công cụ và cách tiếp cận cho việc trao đổi thông tin

Bảng 1 – Phương pháp và các công cụ trao đổi thông tin bằng văn bản

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Các trang web	Các phương tiện truyền thông điện tử, có thể tiếp cận trực tuyến đến toàn bộ các bên hữu quan. Có thể bao gồm các báo cáo, tài liệu giáo khoa có thể tải xuống từ trang web hay các đường dẫn tới các trang web mà người sử dụng có thể đưa ra những phản hồi tới tổ chức	Tiềm năng có thể tìm ra rất nhiều người về vô vàn các vấn đề (và đề xuất những thông tin định sẵn). Cập nhật dễ dàng, với hiệu quả trao đổi thông tin hai chiều là một tiềm năng lớn.	Các công ty thường xuyên đưa những thông tin quảng cáo giới thiệu về mình trên trang web của họ, và đã bỏ lỡ các cơ hội cho các hoạt động tương tác (như: nhận phản hồi từ khách hàng, các đoạn video, dữ liệu thực tế, email)	Luôn giữ yêu cầu về công nghệ máy tính ở mức độ thấp- không phải tất cả mọi người đều có phần cứng máy tính mới nhất. Không cần đất, có thể trả lời các câu hỏi trên trang web một cách tiện lợi, với số điện thoại được đưa ra để cho những yêu cầu tìm kiếm cụ thể và chi tiết hơn.
Báo cáo môi trường hay báo cáo về tính bền vững	Trình bày một cách toàn diện các cam kết và kết quả thực hiện về một số vấn đề cốt lõi. Trích dẫn hay tóm tắt các bản báo cáo này có thể đưa ra trong các thông tin khác của tổ chức, ví dụ như báo cáo tài chính...	Có cơ hội để đề cập sâu đến những vấn đề đa chiều. Phương pháp cơ bản để xây dựng độ tin cậy và sự tin nhiệm. Tạo ra tính minh bạch nội bộ về tất cả vấn đề liên quan của một tổ chức.	Phải rất khó khăn để tạo ra các bản báo cáo loại này và thường thì không được cập nhật thường xuyên. Có thể cung cấp thông tin theo dạng mà không cho phép so sánh với các tổ chức tương tự. Có thể đạt kỳ vọng là sẽ được phân phát báo cáo này hàng năm.	Để cập đến sự quan tâm của các bên liên quan cả bên trong và ngoài tổ chức. Gồm cả các thông tin khó khăn và thất bại cũng như thành công. Các tiêu chuẩn hoặc chỉ báo báo cáo theo chuyên ngành phù hợp cần được sử dụng để tạo thuận lợi lập giá trị ngưỡng môi.
Tài liệu văn bản in ra (các báo cáo, tờ tin...)	Báo cáo/sách nhỏ: dạng tóm tắt ngắn gọn của cơ sở hoặc một dự án cụ thể, các vấn đề cốt lõi và để mọi người có thể tham gia. Tờ tin: Cập nhật các hoạt động của cơ sở, thông báo và duy trì liên kết với các bên hữu quan	Có thể bao quát một vấn đề đơn lẻ nếu cần thiết. Tương đối rẻ và nhanh chóng được đưa ra. Có thể thông báo cho nhiều người. Tờ tin có thể rất có hiệu quả cho các bên hữu quan, cả nội bộ và bên ngoài	Có thể bị hiểu sai, chỉ có những thông tin cơ bản được đưa ra. Không có phản hồi trực tiếp. Có thể gây khó khăn trong việc phân phát tại các vùng hẻo lánh	Vấn đề cần phải được nghiên cứu lại. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản Sử dụng ảnh và bản đồ, phải khách quan. Đưa vào danh sách tên, số điện thoại và địa chỉ. Khả năng đọc và viết là một vấn đề, khi đó tranh và bản đồ hỗ trợ

Bảng 1 (tiếp theo)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Các nhân thông tin về sản phẩm/ dịch vụ hoặc các bản công bố	Sự mô tả ý nghĩa của vấn đề môi trường được kết hợp với một dịch vụ sản phẩm. Trong trường hợp là các sản phẩm, nó có thể được đính kèm với sản phẩm hoặc có sẵn riêng biệt.	Có thể thông báo cho khách hàng về thuộc tính môi trường của một sản phẩm hoặc dịch vụ.	Có thể gây ra một sự nhầm lẫn bởi vì thông tin sẽ được trình bày dưới dạng ngắn gọn	Hình thức và nội dung của nhân môi trường cho sản phẩm có thể phù hợp với các yêu cầu trong TCVN ISO 14020, TCVN ISO 14021, TCVN ISO 14024, TCVN ISO 14025.
Áp phích/ Trưng bày	Việc mô tả của một dự án, làm nổi bật các vấn đề và được dựng lên ở những nơi công cộng.	Đưa ra thông tin tổng quan chi phí tương đối thấp. Nhiều người xem được nhưng trong số đó có người không tham gia	Chỉ đưa ra thông tin, nhiều hơn là nhận lại thông tin.	Giữ những điểm chính, sử dụng hình ảnh và bản đồ, cập nhật đều đặn. Quảng cáo trưng bày, cung cấp thông tin và số điện thoại liên hệ
Thư tin	Thư tin về những vấn đề cụ thể từ/đến tên một cá nhân cụ thể.	Có thể đề cập đến nhu cầu của các bên hữu quan. Nhanh chóng và dễ thực hiện.	Có thể là quá bình thường. Đôi khi không phù hợp trong cách thức trao đổi những thông tin phức tạp.	Trình độ đọc của người nhận thư. Dễ tạo ra những lý lẽ
Thư điện tử (email)	Phương pháp gửi các thông tin và các tin nhắn điện tử Mang đến cơ hội có thể gửi những bản sao điện tử của tài liệu xuất bản.	Chi phí tương đối rẻ và là một cách dễ dàng để mọi người có thể gửi tin nhắn và thông tin. Nhanh và phổ biến thông tin tức thời. Là cơ hội để đạt được số lượng người lớn (nhiều) một cách nhanh chóng.	Không phải ai cũng có điều kiện có máy tính hoặc khả năng để tiếp cận với e-mail. Những tin nhắn có thể bị xóa trước khi được đọc nếu như mọi người nghĩ rằng chúng không quan trọng.	Khi đính kèm tài liệu, cần đảm bảo rằng người nhận có khả năng tiếp cận với các phần mềm tương thích

Bảng 1 (kết thúc)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Các phương tiện truyền thông/những bài báo đặc trưng	Giải thích nét đặc trưng của một dự án hoặc cơ sở	Có thể đến được với lượng lớn độc giả. Tiện dụng cho công chúng. Có thể dễ dàng làm tài liệu để giáo dục	Chắc chắn bị một tờ báo biên tập lại nên chỉ có một phần sự thật được đề cập. Ở những vùng xa xôi, hẻo lánh, các nước đang phát triển, báo chí không sẵn có và không được phổ biến rộng rãi.	Phương tiện truyền thông tại địa phương và khắp cả nước có thể yêu cầu các cách tiếp cận khác nhau, phong cách và mức độ chi tiết.
Các phương tiện truyền thông/ tin hiệu tin tức	Thông tin được chuẩn bị và phân bổ tới các phương tiện truyền thông theo mục đích sử dụng của nó.	Một phương pháp hiệu quả và tương đối rẻ để đạt được sự quan tâm và phổ biến trong dư luận	Phương tiện truyền thông không bao quát được trừ phi mục tin đó được cho là đáng để quan tâm. Chắc chắn là bị biên tập lại cho phù hợp với đường hướng	Tránh được việc diễn giải sai kết quả thực hiện về môi trường của tổ chức
Phương tiện truyền thông/quảng cáo	Trả tiền cho một nội dung quảng bá, ví dụ quảng cáo trực tiếp trên báo chí hay sự tài trợ cho một đoạn-một trang môi trường của trang báo tại một tờ báo địa phương.	Có thể đến được với lượng lớn độc giả	Chi phí cao, có thể chỉ có thể tồn tại trong một khoảng thời gian. Cơ hội mô tả một vấn đề phức tạp bị hạn chế	Trình bày sơ lược về xuất bản phẩm/ chương trình trong phạm vi quảng cáo cho độc giả xem

Bảng 2 - Phương pháp và các công cụ trao đổi thông tin bằng lời nói

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Gặp gỡ công chúng	Cách thức để trao đổi thông tin và trình bày quan điểm. Đề cập đến chương trình nghị sự hoặc khía cạnh của dự án. Bao gồm cả việc thuyết trình và câu hỏi- trả lời câu hỏi. Tại cuộc họp hoặc chính thức bằng văn bản, tuyên bố thời gian đã định	Được nhìn nhận như một sự tư vấn hợp pháp Thông tin được cung cấp tới nhiều người dân với chi phí thấp. Người dân luôn sẵn lòng tham gia.	Sự trao đổi qua lại có thể bị hạn chế, không đảm bảo việc tất cả các ý kiến đều được lắng nghe. Có thể trở thành một cuộc đấu âm ĩ của cảm xúc. Tiếng nói của thiểu số có thể chiếm ưu thế	Tốt nhất khi được sử dụng sau các hoạt động nhỏ hơn (phỏng vấn, các nhóm trọng tâm) để biết trước phản ứng của các bên hữu quan. Quảng cáo tốt cho cuộc gặp gỡ. Các nhân viên cần chứng tỏ có kinh nghiệm. Sử dụng một chủ tọa độc lập và/hoặc người điều tiết nếu có thể
Phòng vấn các bên hữu quan/ tiếp xúc cá nhân	Nói chuyện với mọi người tại nhà, tại văn phòng của họ hoặc một nơi trung lập	Thông tin trao đổi 2 chiều Mọi người có cảm giác được lắng nghe. Những vấn đề cụ thể có thể được giải quyết. Cuộc nói chuyện trung thực có thể tạo nên sự tin cậy. Các cuộc phỏng vấn có thể hỗ trợ xác định vấn đề cốt lõi và liên quan và thiết lập các mối quan hệ.	Khó khăn để xác định tất cả các bên hữu quan. Bị ràng buộc thời gian. Không có cảm giác cộng đồng. Đôi khi còn có cảm giác không thoải mái, đe dọa. Đôi khi không có sự phù hợp về văn hóa.	Xác định các cá nhân đại diện cho các loại hình của các bên hữu quan- những người có thể hoặc đang bị ảnh hưởng bởi những hoạt động cụ thể. Ngoại trừ việc vài người có thể mong muốn sự trình bày chuyên nghiệp. Tốt khi tính đến cả ánh hưởng của các bên hữu quan. Gặp gỡ tại địa điểm thuận tiện cho các bên hữu quan.
Các nhóm trọng tâm	Gặp gỡ với các nhóm nhỏ của các bên hữu quan cùng với trình độ giống nhau (văn phòng chính phủ hay địa chỉ thường trú) để trao đổi về một chủ đề riêng biệt	Cho phép trao đổi ý kiến một cách tự do, bởi vì người tham dự cảm thấy khá thoải mái với những người cùng địa vị với mình. Luôn có một sự đồng nhất tri quan điểm về hầu hết các vấn đề quan trọng	Tốn thời gian để điều hành các nhóm trọng tâm với tất cả các bên hữu quan.	Thường được sử dụng sau một vài cuộc phỏng vấn ban đầu với các bên hữu quan để xác định vấn đề chính có thể phát sinh.

Bảng 2 (tiếp theo)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Khảo sát	Các câu hỏi được sử dụng với các bên hữu quan (có thể được điều hành bởi một tổ chức độc lập nếu cần thiết) để tập hợp các thông tin về dân số học từ các phản hồi và chỉ ra vấn đề và mối quan tâm của họ.	Hữu ích để sử dụng khi công ty lập kế hoạch để thiết lập chính bản thân mình trong cộng đồng hoặc nếu một thay đổi lớn chuyên đề trong quá trình hoạt động sẽ được cân nhắc và xem xét. Cũng tốt cho việc cập nhật một vài khoảng thời gian định kỳ (ví dụ 2 năm 1 lần)	Các khảo sát có thể cần nhiều lao động, phụ thuộc vào tính chất phức tạp của các câu hỏi, cách đặt câu hỏi (riêng từ hoặc qua trang web), số lượng mẫu và số lượng cũng như quy mô của vị trí địa lý của địa phương được chọn lựa.	Các khảo sát có thể được điều khiển trực tiếp vượt qua cả việc dùng điện thoại. Chúng cũng có thể được chuyển thành văn bản hoặc được hình thành qua internet.
Ngày hội thông tin, gặp gỡ khách hàng, hàng, video	Nhà tiếp đãi thường được tổ chức tại trung tâm, địa điểm công cộng, và mang lại cơ hội cho mọi người để hỏi và thảo luận về các vấn đề. Ngày hội thông tin có thể được kết hợp với những tham quan cơ sở nhằm tạo cho công chúng cơ hội được xem và đưa ra các câu hỏi. Video có thể được sử dụng cho những sự kiện này để giải thích các hoạt động của cơ sở.	Cho phép tiếp xúc trực tiếp. Mang lại cơ hội để chỉnh sửa thông tin sai lệch và thăm dò các vấn đề. Có thể hữu ích để đến với các bên liên quan cả bên trong và bên ngoài tổ chức.	Cho nhiều hơn là nhân. Chi phí có thể đắt hơn, tốn nhiều thời gian của các nhân viên. Đưa vào kiến thức và kỹ năng của nhân viên	Phải được quảng bá tốt. Nhân viên phải được lựa chọn kỹ. Quản lý dự án phải có mặt. Các vấn đề nảy sinh phải được ghi nhận. Nhân viên không nên biện hộ mà chú ý lắng nghe ý kiến của các bên hữu quan.

Bảng 2 (tiếp theo)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Tham quan du lịch đi cùng với trọng tâm môi trường	Các chuyến tham quan dành cho các nhóm mục tiêu, đến các khu vực hoặc phương tiện gắn với quyền lợi của tổ chức	Tạo ra cơ hội gặp gỡ và trực tiếp giữa các nhân sự của tổ chức với những người tham gia. Để có cơ hội tại chỗ cho thấy các hoạt động môi trường của tổ chức	Có thể được diễn giải như một công việc về các mối quan hệ với công chúng, nếu chỉ các khía cạnh tốt được phô bày ra. Và bị hạn chế về số lượng người đến tham gia.	Các cuộc thăm quan nên đung tới các vấn đề liên quan trực tiếp gắn với các sản phẩm, quá trình và các hoạt động của tổ chức hoặc các vấn đề liên quan đến kinh doanh của tổ chức.
Hội thảo, hội nghị, sự kiện đối thoại	Đây là những cơ hội cho một danh sách các bên hữu quan để thảo luận về các vấn đề, ý tưởng và mọi thứ liên quan.	Rất năng suất và hữu ích trong việc đạt tới sự nhất trí về các vấn đề ưu tiên cao	Có thể bị tốn nhiều thời gian cho tổ chức để đảm bảo một sự kết hợp tốt của các bên hữu quan.	Thường có hiệu quả nhất để đăng cai một sự kiện như vậy sau khi các cuộc phỏng vấn hoặc các nhóm trọng điểm đưa ra thông tin về loại hình của vấn đề nảy sinh
Phương tiện truyền thông/phòng vấn	Các chương trình ngắn gọn thường nhắm đến việc thảo luận hoặc phản hồi các vấn đề hẹp hoặc đã được chú trọng vào.	Đễ dàng đến được với nhiều người	Không thể điều khiển các câu hỏi sẽ được đưa ra. Trừ phi đài phát thanh cho phép thỉnh giả có thể gọi điện, và thật khó để có một loại hình trao đổi cụ thể nào.	Duy trì sự rõ nghĩa, mạch lạc và đơn giản của các thông điệp. Đưa ra các cuộc phỏng vấn nếu quyết định chính được cho là sẽ thú vị đối với cộng đồng.
Nhóm tư vấn công dân hay nhóm liên lạc cộng đồng	Nhóm được tạo thành từ những người bên ngoài tổ chức, cùng với rất nhiều mối quan tâm khác nhau và thành thạo, phù hợp để đưa ra các thông báo định kỳ cho các vấn đề môi trường, theo quan điểm của một bên hữu quan.	Điều tra những vấn đề, đưa ra đề xuất. Trao đổi thông tin hai chiều. Chỉ ra rằng tổ chức rất sẵn lòng làm việc với mọi người, giúp duy trì sự rõ ràng của tổ chức trong cộng đồng	Chỉ có quyền hạn nhất định. Có thể không đại diện được cho tất cả quyền lợi, mức độ thành thạo về chuyên môn khác nhau.	Phải đại diện được hết phạm vi quan tâm. Vai trò và thẩm quyền của nhóm phải được xác định rõ ràng

Bảng 2 (tiếp theo)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Bộ phận hỗ trợ	Tư vấn qua điện thoại và các thông tin có sẵn cho các bên hữu quan về khía cạnh môi trường và của các sản phẩm khác.	Mang lại cơ hội cho các bên hữu quan đề xuất các câu hỏi và nhận được phản hồi lại một cách rõ ràng về sản phẩm	Các cuộc gọi có thể bao quát mọi vấn đề. Người gọi điện có thể không phải lúc nào cũng chú tâm nghe một cách cẩn thận để trả lời, và vì thế mà rất dễ bị hiểu sai	Nhân viên phải được đào tạo tốt và được thông tin đầy đủ về các khía cạnh môi trường trong các hoạt động sản phẩm và dịch vụ của tổ chức. Nếu đáp lại các câu hỏi khó, đôi khi tốt hơn là gọi điện lại hoặc đề nghị trả lời bằng văn bản.
Các nhóm trình bày	Nói chuyện với các bên hữu quan, thường xuyên tổ chức những buổi gặp gỡ tại cơ sở. Một bài thuyết trình ngắn được tiếp nối bởi những mục câu hỏi và trả lời. Có thể được sử dụng cho bên trong và bên ngoài các nhóm.	Các nhóm có thể được chọn làm mục tiêu, thông tin có thể được định sẵn để đáp ứng với nhu cầu của các nhóm và có thể thông tin cũng được đưa cho các nhóm khác. Nhận đăng cai làm một vài công việc như tiếp đón. Điều này rất hữu ích cho cộng đồng bản địa.	Có khả năng gây ra những phản ứng không chấp thuận của cử tọa. Nếu được sử dụng riêng thì có thể thất bại để đạt đến bộ phận trong cộng đồng.	Sử dụng để phát triển các mối quan hệ công tác. Không nên loại trừ các nhóm không có thiện chí. Đưa ra các văn bản để xem xét trước khi hội họp hay gặp mặt. Để lại tài liệu mang về
Bữa tiệc của các bên hữu quan	Hàng loạt cuộc họp nhóm đưa các nhóm quan tâm khác nhau đến cùng với hoặc đưa ra báo cáo hoặc tranh luận về sự bền vững.	Lợi ích của những người tham gia là có thể chia sẻ được quan điểm, các quan điểm của các bên hữu quan được thu thập trực tiếp. Một bầu không khí đầy tinh xây dựng trong việc thảo luận về các vấn đề	Khó khăn trong việc lựa chọn các khách mời và lái được cuộc đối thoại một cách bền vững.	Có thể khác nhau về quy mô, độ lớn với từng địa phương và vùng của các bên hữu quan, hoặc những buổi gặp gỡ nhỏ với ít hơn 10 người tham dự.

Bảng 2 (kết thúc)

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Trình bày biểu diễn	Sử dụng một dạng sân khấu để trình bày thông tin môi trường cho các bên hữu quan/bên trong hoặc bên ngoài tổ chức	Có thể lôi cuốn được sự chú ý của các bên hữu quan. Có thể nghiên cứu được ở họ - những người không đọc các văn bản viết.	Có thể gây khó khăn trong việc phát triển các bài thuyết trình phù hợp cho các nhóm với số lượng phong phú về mức độ kiến thức, hiểu biết và hường ứng.	Các bài thuyết trình phải được làm tốt, sống động và tránh được tình thuyết giáo sáo rỗng. Cần nhắc việc sử dụng những diễn viên chuyên nghiệp.

Bảng 3 - Những công cụ và các phương pháp tiếp cận thông tin khác

Kĩ thuật	Mô tả	Điểm mạnh	Điểm yếu	Lưu ý
Các dự án hợp tác	Các dự án được liên kết thực hiện bởi tổ chức và nhóm các bên hữu quan.	Có thể xây dựng lòng tin và hợp tác qua làm việc cùng nhau nhằm đạt được mục tiêu chung.	Bên hữu quan có thể có những kỳ vọng không thực tế về đầu vào và nguồn lực mà tổ chức có thể đưa ra.	Trong việc phát triển các dự án hợp tác, phải chắc chắn xác định mục tiêu dự án một cách rõ ràng, và các nguồn có thể được mỗi bên tham gia cung cấp.
Thỏa thuận về tính bền vững	Sự đồng thuận đạt được giữa một tổ chức và một cộng đồng cùng nhau cam kết cho phát triển bền vững.	Giúp cho xây dựng mối quan hệ giữa cộng đồng và tổ chức mà sẽ thúc đẩy trao đổi thông tin môi trường và tương tác qua lại. Lợi ích có thể bao gồm việc tổ chức đó được thừa nhận như cam kết của lãnh đạo nhằm cải thiện chất lượng của cuộc sống và môi trường	Thời gian và các nguồn lực là cần thiết để duy trì mối quan hệ cộng đồng.	Nếu một tổ chức thất bại trong việc đáp ứng cam kết của mình, uy tín của tổ chức đó có thể bị giảm sút do sự rõ ràng của thỏa thuận
Triển lãm nghệ thuật	Hoạt động trưng bày tác phẩm nghệ thuật được thừa nhận xung quanh những đề tài môi trường.	Khuyến khích sự tham gia của bên trong và bên ngoài các bên hữu quan-những người có thể không cảm thấy hứng thú với các cách tiếp cận thông thường	Rất mất thời gian để tổ chức	Các triển lãm cần sẵn có để xem trong thời gian mọi người có thể tham gia được: ví dụ như vào buổi tối và cuối tuần.

TCVN ISO 14063:2010

6.2.2 Xác định trách nhiệm và liên quan (nội bộ và bên ngoài)

Trách nhiệm của lãnh đạo cao nhất cần bao gồm:

- a) Được tham gia vào quá trình trao đổi thông tin môi trường để trở nên quen thuộc với các tác động môi trường trong các chiến lược, kế hoạch, sản phẩm và dịch vụ, quá trình và các hoạt động xa hơn nữa của tổ chức, cũng như với những yêu cầu của các bên hữu quan;
- b) Đảm nhận vai trò dẫn đầu trong đẩy mạnh hoạt động môi trường bên trong tổ chức, khuyến khích và ghi nhận những người tham gia tích cực với trao đổi thông tin môi trường;
- c) Khuyến khích trao đổi thông tin thường xuyên tới tất cả nhân công về những sáng kiến và kết quả của trao đổi thông tin môi trường.

Trách nhiệm cụ thể để thu thập thông tin cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường nên được phân công, ấn định để có được sự phối hợp giữa các cá nhân chịu trách nhiệm trình bày các thông tin và các cá nhân có trách nhiệm điều khiển các thông tin. Tại các tổ chức nhỏ, trách nhiệm cho hoạt động trao đổi thông tin môi trường có thể được ấn định cho từng cá nhân.

Khi hoạt động trao đổi thông tin môi trường do những người chuyên nghiệp về thông tin thuộc nội bộ hay bên ngoài tiến hành hợp tác với các chuyên gia từ những lĩnh vực khác nhau, tổ chức cần phải xem xét đến việc đào tạo nhân sự thích hợp về các khía cạnh liên quan đến trao đổi thông tin (đào tạo về phương tiện truyền thông, phát biểu trước công chúng, kỹ thuật tham vấn,...) và về các vấn đề môi trường liên quan đến tổ chức và các bên hữu quan của mình.

Kết quả tốt nhất có thể đến từ việc cuộc đối thoại thân mật diễn ra giữa tổ chức với các bên hữu quan. Thêm vào đó, việc đào tạo phát triển một nền văn hóa mở, trách nhiệm và sự tham gia của các cá nhân sẽ giúp tạo thuận lợi cho một cuộc đối thoại mang tính chủ động và xây dựng với các bên hữu quan.

6.2.3 Tìm kiếm đầu vào từ các bên hữu quan

Tổ chức có thể triển khai hoặc tham chiếu sổ nhật ký hoặc có sổ điện tử đăng ký ghi tiếp xúc liên quan giữa tổ chức và các bên hữu quan. Một hồ sơ như vậy cần bao gồm, ở mức độ tối thiểu, các thông tin tiếp xúc liên quan cho các bên hữu quan, thời gian và bản chất của quan hệ qua lại hoặc trao đổi thông tin trong quá khứ, có tính đến các yêu cầu bảo mật dữ liệu. Theo dõi và duy trì những thông tin như thế sẽ làm cho tổ chức có thể:

- o Hồi tưởng lại lịch sử trao đổi thông tin, yêu cầu, và mối quan ngại với các bên hữu quan cụ thể.
- o Hiểu bản chất của các liên đới của các bên hữu quan khác nhau theo thời gian, và;
- o Cải thiện hiệu quả của tổ chức trong việc phát triển trao đổi thông tin trong tương lai và theo sát cũng như giải quyết các mối quan ngại của các bên hữu quan cụ thể

6.2.4 Lập kế hoạch cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường trong khủng hoảng môi trường và các tình huống khẩn cấp

Mặc dù trao đổi thông tin môi trường là rất quan trọng ở mọi lúc. Cũng có chỉ trích cá biệt trong quá trình môi trường bị khủng hoảng và tình huống khẩn cấp. Tổ chức cũng nên xác định các khả năng xảy ra khủng hoảng và tình huống khẩn cấp, sau đó lập kế hoạch trao đổi thông tin môi trường cho phù hợp. Việc lập kế hoạch cần nhấn mạnh các thông tin thích hợp để ứng phó cho những tình huống tiềm tàng và khủng hoảng thực tế cũng như những hoàn cảnh khẩn cấp.

Mức độ tin cậy của thông tin dựa trên chất lượng của việc lập kế hoạch và ứng xử của tổ chức. Bất kỳ một sự khiếm khuyết nào trong quá trình lập kế hoạch hoặc quá trình chắc chắn bị phát lộ ra trong hoàn cảnh như vậy. Thậm chí nếu có một sai sót rất nhỏ, thì hậu quả đáng kể có thể gây ra từ việc thông tin không phù hợp hoặc thi hành kém.

Việc lập kế hoạch cụ thể và chi tiết cho mỗi một hoạt động trao đổi thông tin môi trường trong thời gian khủng hoảng và khẩn cấp là rất quan trọng để:

- Thông báo cho cộng đồng bị ảnh hưởng về các biện pháp đang được triển khai và nhận thức về nguy cơ bị phơi nhiễm;
- Giảm thiểu hoặc tránh các vấn đề về sức khỏe cho người lao động và những cư dân gần đó;
- Giảm thiểu sự tác động lên môi trường;
- Đảm bảo rằng các cơ quan có thẩm quyền được thông tin chính xác.

Một kế hoạch như vậy có thể giảm thiểu được các hậu quả không mong muốn có thể xảy ra ảnh hưởng đến danh tiếng của tổ chức với khách hàng và cư dân của cộng đồng sở tại.

Các phương tiện truyền thông đóng một vai trò quan trọng trong trao đổi thông tin trong thời gian khủng hoảng và khẩn cấp. Tổ chức thừa nhận tầm ảnh hưởng quan trọng của trao đổi thông tin minh bạch, hiệu quả với các phương tiện truyền thông. Các phương tiện truyền thông cần được thông báo về các vấn đề môi trường liên quan với tổ chức để họ có được thông tin về bối cảnh và các mối liên hệ được thông báo để sử dụng trong trường hợp khẩn cấp.

Khung hỗ trợ thực hành số 7: - Một số xem xét trong quá trình lập kế hoạch cho các hoạt động trao đổi thông tin môi trường liên quan tới khủng hoảng hoặc các tình huống khẩn cấp.

Việc lập kế hoạch có thể gồm:

- o Các tai nạn tiềm ẩn/kịch bản tai nạn, sự cố;
- o Cộng đồng dân cư có khả năng bị tác động và dễ bị tổn thương;
- o Các hành động giảm thiểu mà tổ chức có sẵn;
- o Tác động môi trường có thể dự đoán trước là mang tính chất cục bộ hay trên diện rộng;
- o Phương tiện truyền thông và các phương pháp có thể được sử dụng để thông báo cho cộng đồng dân cư bị ảnh hưởng cần phải làm gì;
- o Thiết kế những thông điệp dành cho các nhóm đối tượng đặc biệt;
- o Cơ sở hạ tầng sẽ được sử dụng trong quá trình ứng phó;
- o Ấn định trước trách nhiệm và thẩm quyền cho hoạt động truyền thông trong suốt quá trình khủng hoảng và giữ liên lạc với các bên hữu quan;
- o Hướng dẫn hoặc yêu cầu từ các cơ quan có thẩm quyền và ngành công nghiệp hoặc các hiệp hội chuyên ngành;
- o Thực hành và đào tạo tiến bộ;
- o Ứng xử với các phương tiện truyền thông từ chối phủ sóng;
- o Các yêu cầu pháp lý liên quan và những hậu quả.

Vài ví dụ về các hoạt động trao đổi thông tin môi trường trong quá trình khủng hoảng và khẩn cấp:

- o Tổ chức họp báo để thảo luận về tình huống;
- o Đăng cai cuộc họp với cộng đồng để thảo luận về những gì đã xảy ra tạo cơ hội để các bên hữu quan bày tỏ quan ngại và để tổ chức lắng nghe các mối quan tâm đồng thời phản hồi trực tiếp; và cung cấp thông tin về cách ứng phó của tổ chức, về hiện trạng và các biện pháp phòng ngừa tiếp theo;
- o Tiếp tục thông tin cho phương tiện truyền thông về hiện trạng, cập nhật thông tin và các hành động tiếp theo;
- o Phối hợp ứng phó với địa phương và các cơ quan có thẩm quyền thích hợp khác;
- o Cần chủ động tìm ra nguyên nhân nguồn gốc của sự cố, phòng ngừa tái diễn và lập báo cáo tiến trình; và
- o Cung cấp thông tin cho các bên hữu quan về nêu câu hỏi, bày tỏ lo lắng và lấy thông tin ở đâu.

6.3 Thực hiện một hoạt động trao đổi thông tin môi trường

6.3.1 Thu thập và đánh giá dữ liệu

Thông tin sử dụng trong trao đổi thông tin môi trường cần phải được lập thành tài liệu sao cho có tính tính tổ chức, được duy trì và dễ sử dụng theo đối tượng quan tâm đến thông tin. Hệ thống quản lý tài liệu cần phải có khả năng cung cấp dữ liệu thông tin nhanh, đặc biệt là các thông tin được sử dụng để ứng phó với khủng hoảng môi trường và các trường hợp khẩn cấp.

Đánh giá dữ liệu cần bao gồm cả việc kiểm tra lại tính đúng đắn, nhất quán, độ tin cậy và tính ứng dụng của thông tin. Dữ liệu thu thập được phải trình bày dưới dạng phù hợp với mục đích sử dụng của nhóm mục tiêu.

6.3.2 Điều hành hoạt động trao đổi thông tin môi trường

Cách thức điều hành một hoạt động trao đổi thông tin môi trường được tiến hành phụ thuộc vào bản chất của trao đổi thông tin, nhu cầu của các nhóm mục tiêu, mục đích trao đổi thông tin của tổ chức và cách tiếp cận ưu tiên của tổ chức. Có sự linh hoạt và dao động đáng kể trong những tình huống trao đổi thông tin đặc biệt cụ thể. Trao đổi thông tin bằng văn bản, ví dụ: có thể phổ biến theo nhiều hình thức khác nhau; một phòng tiếp khách có thể được cấu trúc theo nhiều cách khác nhau.

Khi trao đổi với các nhóm mục tiêu, một tổ chức cần phải:

- a) Chỉ định những người làm việc cho tổ chức hoặc thay mặt, đóng vai trò một người phát ngôn của tổ chức, đồng thời là đầu mối truyền thông;
- b) Đào tạo cho người phát ngôn về cách phát ngôn hoặc truyền thông trước khi họ thực hiện vai trò trao đổi thông tin;
- c) Xem xét đến khả năng sử dụng bên thứ ba hoặc tư vấn độc lập để điều hành thông tin sẽ được đưa ra;
- d) Thúc đẩy và đáp ứng tích cực với thông tin tiếp nhận và phản hồi;
- e) Cố gắng cung cấp trước thông báo về xuất bản phẩm để các bên hữu quan rà soát và xem xét;
- f) Chắc chắn rằng thời điểm trao đổi thông tin là thích hợp với chu trình kinh doanh nội bộ, các sự kiện bên ngoài, sự sẵn sàng và quyền lợi của các bên hữu quan;
- g) Xem xét đến việc sử dụng một người dẫn dắt hoặc hòa giải;
- h) Tránh sự dùng thông tin khó hiểu, thiên về kỹ thuật và thiếu nhất quán, và
- i) Đề ngỏ một loạt các phương pháp trao đổi thông tin có thể do các bên liên quan và các nhóm mục tiêu thông báo.

Nếu hoạt động trao đổi thông tin môi trường sẽ liên quan đến thông tin do tổ chức cung cấp, thì tổ chức phải đảm bảo rằng rằng tất cả các nhóm mục tiêu đều nhận được thông tin đầy đủ trước ngày thảo luận để họ có đủ thời gian cân nhắc và suy xét lại. Một tổ chức cần phải lưu ý rằng các nhóm tình nguyện có thể cần nhiều thời gian hơn trong việc xem xét thông tin so với một cơ quan chính phủ hay kinh doanh.

VÍ DỤ Trường hợp 3: Điều hành hoạt động trao đổi thông tin môi trường, sử dụng các phương pháp và công cụ khác nhau

Vào giữa những năm 1990, một cơ sở nghiên cứu đã trải qua một vài sự cố môi trường liên quan đến ô nhiễm nguồn nước ngầm, kết quả đã gây ra sự phản ứng mạnh mẽ từ những khu vực lân cận. Các

TCVN ISO 14063:2010

nhà hoạt động xã hội, cơ quan dân biểu và những nhà chức trách. Dưới sự quản lý mới, cơ sở nghiên cứu này đã thực hiện hệ thống quản lý môi trường, cuối cùng họ đã nhận được chứng chỉ ISO 14001. Để thỏa mãn các yêu cầu trong ISO 14001 về "Xem xét quá trình trao đổi thông tin với bên ngoài về các khía cạnh môi trường của tổ chức", cơ sở nghiên cứu đó đã tung ra một chương trình trao đổi thông tin môi trường với bên ngoài rất lớn để lấy lại lòng tin của bên hữu quan.

Sử dụng một nhóm trọng tâm của bên hữu quan, người lao động và quản lý, các khuyến nghị đã được xây dựng và được chính thức hóa vào một bản kế hoạch có sự tham gia của cộng đồng. Một trong những khía cạnh của kế hoạch này là sự thừa nhận vai trò tham gia của cộng đồng trong quá trình ra quyết định tại tổ chức và tính sẵn có của thông tin (các tin tức tốt hoặc xấu) theo cách thức đúng thời gian, rõ ràng và chính xác.

Trao đổi thông tin môi trường tại cơ sở lúc này được điều hành ở một số cấp độ. Nói chung, bức tranh chung là thông tin được truyền bá (và cả phản hồi được yêu cầu) thông qua tờ tin, điều tra, thư tín, trang web và gặp gỡ cộng đồng. Để có thông tin và đầu vào chi tiết cụ thể hơn nhằm đưa vào quá trình ra quyết định. Một ủy ban cố vấn cộng đồng được hình thành, gồm đại diện của 32 nhóm tại địa phương. Ủy ban này họp đều đặn để mang đến các vấn đề cho cơ sở nghiên cứu và cung cấp phản hồi về quyết định được ủy ban xem xét. Để làm việc với các nhà quản lý và cơ quan công quyền, một ban chấp hành Hội nghị bàn tròn đã được lập ra, hoạt động theo chức năng tương tự như ủy ban cố vấn cộng đồng. Thêm vào đó, người lao động được khuyến khích đến với cộng đồng thông qua các chương trình như là văn phòng của người phát ngôn để trình bày cho các nhóm cộng đồng và cho một đại diện của chương trình để thực thi các yêu cầu thông tin từ các cá nhân và tổ chức sở tại.

Về tổng thể, chương trình trao đổi thông tin này đã có kết quả. Cơ sở nghiên cứu mang đến các vấn đề mới cho các nhóm cố vấn để ra các quyết định và thông qua những kế hoạch ứng phó với sự cố, thông báo cho họ về các vấn đề quan tâm đang triển khai. Các hệ thống chính thức đảm bảo nhận và trả lời các yêu cầu về thông tin. Cơ sở nghiên cứu này đã được thừa nhận với một giải thưởng quốc gia về trao đổi thông tin môi trường.

CHÚ THÍCH: Xem thư mục Tài liệu tham khảo [10] để biết thêm thông tin

6.3.2 Ghi lại và đáp ứng những thông tin phản hồi

Một phần giá trị của trao đổi thông tin là phản hồi nhận được từ các nhóm mục tiêu. Bằng việc đánh giá phản ứng của họ, tổ chức có thể kiểm chứng trao đổi thông tin đã được tiếp nhận như thế nào và liệu các nhóm mục tiêu đã hiểu được trao đổi thông tin đó. Khi trao đổi thông tin đã thành công theo những phương diện này, vẫn còn một nhu cầu của tổ chức để nhận lại những phản hồi từ các nhóm mục tiêu khác nhau và sau đó trả lời, chỉ cho tổ chức thấy quan điểm của họ, quan tâm đến các quan điểm của họ và sẽ xem xét các quan điểm đó.

Nếu các hoạt động trao đổi thông tin của một tổ chức bị thất bại trong bất kỳ phương diện nào, thì cần thiết phải có một phản ứng nhanh. Thất bại trong quá trình trao đổi thông tin có thể khắc phục bằng việc đưa ra thông tin rõ ràng hơn thông qua tiếp cận và thảo luận nhiều hơn. Phản ứng tiêu cực với

trao đổi thông tin từ một vài nhóm mục tiêu có thể làm nghiêm trọng hơn: Nó có thể báo trước hành động chống đối với hoạt động của tổ chức. Hành động phản ứng này cần được điều tra để đưa ra sự thấu hiểu đầy đủ về các mối quan tâm. Tốt nhất, vấn đề có thể giải quyết được bằng việc cải thiện trao đổi thông tin, nói cách khác, có thể cần một sự thay đổi các hoạt động để chú tâm đến các mối quan tâm. Tồi tệ nhất là đề xuất có thể bị trễ, các mối quan tâm không được giải quyết hoặc thậm chí khó chịu với sự chống đối chính.

Tổ chức ấn hành các báo cáo môi trường hoặc các tài liệu khác để thông tin chung thì có thể lồng ghép các hình thức phản hồi vào trong báo cáo đó. Phản hồi này có thể trợ giúp tổ chức cải tiến liên tục các báo cáo được phát hành.

Mỗi hoạt động trao đổi thông tin cần phải đưa vào sự xác định rõ ràng là tổ chức không chỉ đang cố gắng cung cấp thông tin mà còn hy vọng nhận được các thông tin phản hồi. Các nguồn phân bổ cho hoạt động này cần đưa vào chi tiết về thông tin phản hồi nhận được sẽ xử lý như thế nào. Thông tin phản hồi thu được từ nghiên cứu dư luận có thể được xử lý nội bộ. Tuy nhiên, một tổ chức đang cam kết trao đổi thông tin hai chiều phải được chuẩn bị để xem xét một cách nghiêm túc thông tin phản hồi và để đưa ra đáp ứng nhanh chóng. Điều này không có nghĩa là một tổ chức phải luôn thay đổi các hoạt động của mình theo các phản hồi này, nhưng các bên hữu quan cần được đảm bảo là họ đã được lắng nghe.

Tổ chức cần sử dụng thông tin phản hồi mà họ nhận được để đánh giá tính hiệu quả các hoạt động trao đổi thông tin của mình nhằm tinh chỉnh và cải thiện các nỗ lực trong tương lai.

6.4 Đánh giá trao đổi thông tin môi trường

Một tổ chức cần phải dành đủ thời gian cho hoạt động trao đổi thông tin môi trường để đạt được hiệu quả. Thời gian cần phụ thuộc vào bản chất của trao đổi thông tin, số lượng các bên hữu quan, những mối quan tâm của họ và loại phương tiện truyền thông được sử dụng. Tổ chức cần xem xét và đánh giá lại tính hiệu quả từ hoạt động trao đổi thông tin của mình. Trong quá trình đánh giá tính hiệu quả và trao đổi thông tin, tổ chức cần phải xét đến các điều sau:

- a) Các chính sách trao đổi thông tin môi trường;
- b) Cách thức áp dụng những nguyên tắc trao đổi thông tin môi trường;
- c) Mục tiêu đã đạt được chưa và các chỉ tiêu của nó;
- d) Chất lượng và sự phù hợp của thông tin được cung cấp cho các nhóm mục tiêu và hoạt động trao đổi thông tin môi trường;
- e) Cách thức điều hành hoạt động trao đổi thông tin môi trường;
- f) Phản hồi của các bên hữu quan;
- g) Chương trình trao đổi thông tin đã thúc đẩy đối thoại hiệu quả và có ý nghĩa với các nhóm mục tiêu hay chưa;

TCVN ISO 14063:2010

- h) Liệu các quy trình và phương pháp tiếp cận vấn đề có rõ ràng không;
- i) Sự trao đổi thông tin môi trường đã đề cập đến nhu cầu của các nhóm mục tiêu chưa;
- j) Liệu việc trao đổi thông tin môi trường có giải quyết được các nhu cầu của các nhóm mục tiêu hay không;
- k) Liệu các nhóm mục tiêu có hiểu rằng họ được lắng nghe và đầu vào từ phía họ được sử dụng như thế nào hay không;
- l) Các vấn đề được nhóm mục tiêu đưa ra có được theo dõi một cách thích hợp hay không.

Kết quả của đánh giá trên có thể là cơ sở cho lãnh đạo cao nhất xem xét chính sách trao đổi thông tin môi trường

Khung hỗ trợ thực hành số 8 – Các chỉ báo trong trao đổi thông tin môi trường

Để theo dõi liệu các mục tiêu, chỉ tiêu trong trao đổi thông tin môi trường đã định ra trước đây đã đạt được hay chưa, tổ chức cần phải sử dụng các chỉ báo môi trường. Những chỉ báo này cần được lựa chọn hoặc được thiết kế cẩn thận để cho phép theo dõi các bước quan trọng và mối quan tâm của các bên khác nhau.

Giống như các chỉ báo khác mà tổ chức sử dụng, các chỉ báo dành riêng cho trao đổi thông tin môi trường cần phải đơn giản, chính xác, dễ hiểu và phù hợp với các quá trình liên quan. Bộ chỉ báo trao đổi thông tin môi trường tốt cần phải thể hiện được thông tin định tính và định lượng.

Một vài ví dụ như sau:

- o Số lượng khách tham quan trên đơn vị thời gian của tổ chức đã tham gia vào các hoạt động môi trường (ví dụ: số lượng khách/năm);
- o Số lượng thư từ, các cuộc điện thoại, thư điện tử (email) trên đơn vị thời gian đã nhận được từ các bên hữu quan về những vấn đề môi trường (ví dụ: số lượng email/tháng) và phân tích về nội dung là tích cực hay tiêu cực;
- o Số lượng hay tỷ lệ than phiền về những khía cạnh môi trường, hoạt động hoặc vấn đề môi trường nhất định;
- o Số lượng hồ sơ xin tham gia giải thưởng về môi trường;
- o Số lượng giải thưởng về môi trường nhận được;
- o Số lượng các bài báo về môi trường được đăng trên phương tiện truyền thông;
- o Số lượng người truy cập trang thông tin về môi trường trên trang web của tổ chức (ví dụ: lượt người/tháng);
- o Tỷ lệ trả lời các cuộc khảo sát/ bảng câu hỏi về môi trường;
- o Con số các hoạt động đã được tiếp cận với bên ngoài đã được tiến hành và phân tích hoạt động nào có hiệu quả nhất theo các nhóm mục tiêu thông qua khảo sát/bảng câu hỏi.

6.5 Tiến hành xem xét của lãnh đạo và sửa đổi kế hoạch

Lãnh đạo cao nhất có thể muốn xem xét và sửa đổi chính sách trao đổi thông tin môi trường của họ hoặc các chính sách hay chiến lược khác dựa trên kết quả đánh giá được mô tả trong 6.4. Xem xét cần bao gồm đánh giá cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi việc trao đổi thông tin môi trường, bao gồm chính sách trao đổi thông tin môi trường, chiến lược và các hoạt động. Một tổ chức cần chắc chắn có sự tham gia rộng rãi của những người làm việc cho tổ chức hoặc đại diện cho tổ chức.

Để xác định nhu cầu sửa đổi, tổ chức nên:

- a) Đánh giá sự thích hợp của nguồn lực dành cho trao đổi thông tin môi trường;
- b) Đánh giá quá trình thu thập dữ liệu;
- c) Phân biệt được những cải tiến cần thiết trong thông tin được cung cấp tới các bên hữu tâm (bao gồm cả quá trình triển khai thông tin) với quá trình trao đổi thông tin (bao gồm cách tiếp cận được sử dụng).

Khi quyết định có thay đổi chính sách, chiến lược và các hoạt động trao đổi thông tin môi trường hay không, tổ chức nên cân nhắc xem các bên hữu quan sẽ nhận thức như thế nào về thay đổi và giải thích cho họ.

Phụ lục A
(Tham khảo)

Bảng các tiêu chuẩn viện dẫn trong bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 14000

Trao đổi thông tin môi trường là một điểm quan trọng của bộ tiêu chuẩn TCVN ISO 14000 (bao gồm cả TCVN ISO 19011). Phụ lục này chỉ ra các Điều và Phụ lục có liên quan đến hoạt động trao đổi thông tin môi trường được viện dẫn, yêu cầu hoặc được cung cấp trong các tiêu chuẩn hỗ trợ khác. Phụ lục cũng có thể được dùng để bổ sung cho tiêu chuẩn này bằng việc cung cấp cho người dùng các tài liệu viện dẫn áp dụng liên quan đến trao đổi thông tin ở các tiêu chuẩn quản lý môi trường khác.

Bảng A.1 – Bảng viện dẫn các tiêu chuẩn trong bộ TCVN ISO 14000

Tiêu chuẩn	Các Điều, và phụ lục	Tiêu đề
TCVN ISO 14001:2005, Hệ thống quản lý môi trường – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng	4.2/A.2	Chính sách môi trường
	4.3.3/A.3.3	Mục tiêu, chỉ tiêu và chương trình
	4.4.1/A.4.1	Nguồn lực, vai trò, trách nhiệm và quyền hạn
	4.4.2/A.4.2	Năng lực, đào tạo và nhận thức
	4.4.3/A.4.3	Trao đổi thông tin
	4.4.6/A.4.6	Kiểm soát điều hành
	4.4.7/A.4.7	Sự chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó với tình trạng khẩn cấp
	4.6/A.6	Xem xét của lãnh đạo
TCVN ISO 14004:2005, Hệ thống quản lý môi trường – Hướng dẫn chung về nguyên tắc, hệ thống và kỹ thuật hỗ trợ	4.1.4	Xem xét ban đầu về
	4.2	Chính sách môi trường
	4.3.2	Các yêu cầu về luật pháp và các yêu cầu khác
	4.3.3	Các mục tiêu, chỉ tiêu và chương trình
	4.4	Áp dụng và vận hành hệ thống
	4.4.1	Nguồn lực, vai trò, trách nhiệm và thẩm quyền
	4.4.3	Trao đổi thông tin
	4.4.4	Tài liệu
	4.4.6.1	Xác định các nhu cầu kiểm soát tác nghiệp
	4.4.7	Sự sẵn sàng và ứng phó với tình trạng khẩn cấp
ISO 14015:2001, Hệ thống quản lý môi trường – Đánh giá môi trường tại hiện trường và các tổ chức (EASSO)	4.2.5	Đánh giá kế hoạch
	5	Báo cáo
TCVN ISO 14020:2009 ^a , Nhãn môi trường và bản công bố môi trường - Các nguyên tắc chung	3	Mục tiêu của nhãn môi trường và bản công bố môi trường
	4.5	Nguyên tắc 4
	4.9	Nguyên tắc 8
	4.10	Nguyên tắc 9

Bảng A.1 (tiếp theo)

Tiêu chuẩn	Các Điều, và phụ lục	Tiêu đề
TCVN ISO 14021:2003 ^a , Nhân môi trường và sự công bố môi trường - Các hình thức (được) tự công bố về môi trường (Ghi nhận môi trường kiểu II)	4	Mục tiêu của việc tự công bố môi trường
	5.9	Các công bố hoặc thông tin khác
	6.5	Tiếp cận với thông tin
TCVN ISO 14024:2005 ^a , Nhân môi trường và công bố môi trường - Ghi nhận môi trường kiểu I - Nguyên tắc và thủ tục	4	Mục tiêu của ghi nhận môi trường kiểu I
	6.2	Tham khảo ý kiến các bên hữu quan
	6.6	Báo cáo và công bố
TCVN ISO 14025:2009 ^a , Nhân môi trường và công bố môi trường - Công bố môi trường Kiểu III - Nguyên lý và thủ tục	4	Mục đích của công bố môi trường kiểu III
	5.5	Sự tham gia của các bên hữu quan
	5.9	Tinh minh bạch, rõ ràng
	6.5	Sự liên đới của các bên hữu quan
TCVN ISO 14031:2010, Quản lý môi trường - Đánh giá kết quả thực hiện về môi trường - Hướng dẫn	3.1	Khái quát
	3.3.4	Đánh giá thông tin
	3.3.5	Báo cáo và trao đổi thông tin
	3.4	Xem xét và cải thiện EPE
ISO/TR:14032:1999, Quản lý Môi trường — Ví dụ về đánh giá kết quả thực hiện về Môi trường (EPE)	3.2.4	Sử dụng dữ liệu và thông tin
	Danh mục A đến Q	Các ví dụ về ứng dụng
TCVN ISO 14040:2008, Quản lý Môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Nguyên tắc và khuôn khổ	4.1	Các nguyên lý của LCA
	6	Lập báo cáo
	7.3.3	Xem xét phản biện của một nhóm các bên hữu quan
ISO 14044:2006, Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Các yêu cầu và hướng dẫn	4.2.2	Thành quả nghiên cứu
	5	Báo cáo
	6.3	Phản biện từ các bên hữu quan
ISO/TS14048:2002, Quản lý môi trường - Đánh giá vòng đời của sản phẩm - Định dạng tài liệu hóa dữ liệu	4.2	Báo cáo
TCVN ISO 14050:2008, Quản lý môi trường - Thuật ngữ và định nghĩa	Toàn bộ	Các thuật ngữ và định nghĩa
ISO/TR 14061:1998 ^b , Thông tin hỗ trợ các tổ chức trồng rừng trong sử dụng các tiêu chuẩn hệ thống quản lý môi trường ISO 14001 và ISO 14004	7	Tự công bố, đánh giá của bên thứ ba và chứng nhận của bên thứ ba về hệ thống quản lý môi trường của các tổ chức trồng rừng
	8	Trao đổi thông tin
ISO/TR 14062:2002, Quản lý môi trường - Tích hợp các khía cạnh môi trường vào thiết kế và phát triển sản phẩm	5.4	Trao đổi thông tin
ISO 14064 -1 :2006, Khí nhà kính - Phần 1: Chi tiết kèm hướng dẫn ở cấp độ tổ chức nhằm lượng hóa và báo cáo về phát thải và xử lý khí nhà kính	3	Các nguyên tắc
	7	Báo cáo GHG
ISO 14064 -2 :2006, Khí nhà kính - Phần 2: Chi tiết kèm hướng dẫn ở cấp độ dự án nhằm lượng hóa, theo dõi và báo cáo về giảm phát thải và tăng cường xử lý khí nhà kính	3	Các nguyên tắc
	4	Giới thiệu dự án GHG
	5.2	Mô tả dự án
	5.13	Báo cáo dự án GHG

Bảng A.1 (kết thúc)

Tiêu chuẩn	Các Điều, và phụ lục	Tiêu đề
ISO 14064-3:2006, Khí gas nhà kính – Phần 3: Chi tiết kèm hướng dẫn nhằm khẳng định và chứng minh các ý kiến về khí nhà kính	3	Các nguyên tắc
TCVN ISO 19011:2003, Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng và/hoặc hệ thống quản lý môi trường	5.4	Thực hiện chương trình đánh giá
	6.5.1	Tiến hành cuộc họp khai mạc
	6.5.2	Trao đổi thông tin trong quá trình đánh giá
	6.5.7	Tiến hành cuộc họp kết thúc
^a Các tiêu chuẩn cung cấp công cụ về trao đổi thông tin môi trường liên quan đến sản phẩm		
^b Hiện đã bị hủy		

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] TCVN ISO 14001:2005/Cor.1:2010, Hệ thống quản lý môi trường □ Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng;
- [2] TCVN ISO 14020:2009, Nhãn môi trường và bản công bố môi trường - Nguyên tắc chung;
- [3] TCVN ISO 14021:2003, Nhãn môi trường và sự công bố môi trường - Các hình thức (được tự công bố về môi trường (Ghi nhãn môi trường kiểu II));
- [4] TCVN ISO 14024:2005, Nhãn môi trường và công bố môi trường □ Ghi nhãn môi trường kiểu I □ Nguyên tắc và thủ tục;
- [5] TCVN ISO 14025:2009, Nhãn môi trường và bản công bố môi trường – Công bố môi trường kiểu III – Nguyên lý và thủ tục;
- [6] TCVN ISO 14031:2010, Quản lý Môi trường - Đánh giá kết quả thực hiện về Môi trường - Hướng dẫn;
- [7] ISO/TR 14032:1999, Environmental management □ Examples of environmental performance evaluation (EPE);
- [8] DIN 33922:1997, Guideline - Environmental reports for the public (English translation), <http://www.din.de>;
- [9] BRIGGS, S.L.K. Reaching Out To Interested Parties: New Approaches For National Laboratory. BNL-68668, Brookhaven National Laboratory, Upton, New York, 2000;
- [10] Institute of Environmental management and Assessment (IEMA). Perspectives: Guidelines on participation in environmental decision making, 2002 (ISSN 1477-4933) <http://www.iema.net>;
- [11] World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Communications and Stakeholder Involvement Guidebook for Cement Facilities, 2002, http://www.wbcscement.org/pdf/final_report1-2.pdf;
- [12] Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Reporting Guidelines, 2002, <http://www.globalreporting.org>;
- [13] European Commission: Directorate General Environment, *Guidance on the EMAS Environmental Statement*, 2001, http://europa.eu.int/comm/environment/emas/documents/guidance_en.htm;
- [14] International Chamber of Commerce (ICC), *ICC International Code of Environmental Advertising*, June 2001, http://www.iccwbo.org/home/statements_rules/rules/2001/code_of_environmental_advertising.asp

TCVN ISO 14063:2010

- [15] Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *Environmental Communication – Applying Communication Tools towards Sustainable Development*, 1999. <http://www.oecd.com>;
- [16] European Chemical Industry Council (CEFIC), *Responsible Care, Health, Safety and Environmental reporting guidelines*, 2005, <http://www.cefic.org>;
- [17] International Network for Environmental Management (INEM), *Environmental Reports, Environmental Statements: Guidelines on Preparation and Dissemination*, June 1998, <http://www.inem.org>;
- [18] International Network for Environmental Management (INEM), *Sustainability Reporting Guide*, 2001, <http://www.inem.org> ;
- [19] Ministry of Environment Japan, *Environmental Reporting Guidelines*, 2000. <http://env.go.jp/en/rep/eco/erg2000.pdf>;
- [20] Institute of Environmental Management and Assessment (IEMA): *Environmental Communications – are you getting the message across?* <http://www.iema.net>;
- [21] Ministry of Economy, Trade and Industry of Japan, *Environmental reporting guidelines*, 2003, focused on stakeholders, <http://www.env.go.jp/policy/j-hiroba/PRG/pdfs/e-guide.pdf>;
- [22] United States Environmental Protection Agency (EPA), *Public Involvement Policy*, 2003, www.epa.gov/stakeholders/policy2003/policy2003.pdf;
- [23] United States Environmental Protection Agency (EPA), *Risk Communication in Action: Environmental Case Studies*, 2002. <http://www.epa.gov/ORD/NRMRL/Puubs/625R02011/625R02011.htm>.
- [24] Danish Environmental Protection Agency: *Planning and organising an environmental dialogue*. *Environmental News No63*, 2001, p.36. http://www.mst.dk/udgiv/Publications/2001/87-7944-936-0/html/default_eng.htm
- [25] Multi-State Working Group on Environmental Performance, *The External Value Environmental Management System Voluntary Guidance: Gaining Value by Addressing Stakeholder Needs*, 2004, <http://www.mswg.org/PDFs/EVEMS%20Guidance%20final%2003-04.pdf>;
- [26] Global Environmental Management Initiative (GEMI), *Transparency: A Path to Public Trust*, 2004, <http://www.gemi.org/Transparency-PathtoPublicTrust.pdf>;
- [27] Brookhaven National Laboratory, *Environmental Management System Project Communication Plan*, 1999, http://www.bnl.gov/esh/ems/docs/communication/comm_plan5.doc.
- [28] Government of Canada, *Sustainability Reporting Toolkit*, <http://sustainabilityreporting.ca>.