

Πράξη: Υποστήριξη Δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας (ΠΕ) και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) για τις Εμπορικές Επιχειρήσεις

Υποέργο 1 (ΥΕ1) - ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2β: Βασικές Κατευθυντήριες Γραμμές για την εφαρμογή Δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ από τις Μικρομεσαίες Μικρές και Πολύ Μικρές επιχειρήσεις, στη λογική πρότυπου συστήματος

ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Κατευθυντήριες Γραμμές **eco-commerce**



ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΗΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



Πράξη: Υποστήριξη Δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας (ΠΕ) και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) για τις Εμπορικές Επιχειρήσεις

Υποέργο 1 (ΥΕ1) - ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2β: Βασικές Κατευθυντήριες Γραμμές για την εφαρμογή Δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ από τις Μικρομεσαίες Μικρές και Πολύ Μικρές επιχειρήσεις, στη λογική πρότυπου συστήματος

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΡΑΣΕΩΝ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΠΕ) ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (ΕΚΕ) ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ **eco-commerce ΠΟΥ ΑΝΕΠΤΥΞΕ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ Η ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ (Ε.Σ.Ε.Ε.)**

Το παρόν σύστημα αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.). Δεν επιτρέπεται η χρήση ή η αναπαραγωγή, συνόλου ή μέρους του, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Ε.Σ.Ε.Ε.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.1: Περιβαλλοντική Πολιτική και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	σελ. 3
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.2: Αρμοδιότητες και εκπαίδευση προσωπικού	σελ. 4
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.3: Ανάλυση Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Ευθύνης	σελ. 6
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.4: Θέσπιση δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	σελ. 9
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.5: Περιβαλλοντική και Κοινωνική Επίδοση	σελ. 14
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.6: Επαλήθευση Εκπλήρωσης Απαιτήσεων eco-commerce	σελ. 17
ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	σελ. 20
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΕΝΤΥΠΑ eco-commerce	σελ. 21



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.1: Περιβαλλοντική Πολιτική και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η εταιρεία μας υιοθετεί σύστημα διαχείρισης δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και δεσμεύεται με την παρούσα Πολιτική της ως προς την ανάπτυξη και βελτίωση της Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής της Υπευθυνότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Κατευθυντήριων Γραμμών **eco-commerce**.

Ως προς την κατεύθυνση αυτή:

- Εφαρμόζουμε τις απαιτήσεις των Κατευθυντήριων Γραμμών **eco-commerce** της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.) σε όλο το φάσμα των λειτουργικών δραστηριοτήτων της επιχείρησής μας
- Λαμβάνουμε μέτρα για την προστασία του περιβάλλοντος και την ενίσχυση της κοινωνικής μας υπευθυνότητας
- Αξιολογούμε και βελτιώνουμε συνεχώς τη συνολική Περιβαλλοντική και Κοινωνική μας επίδοση, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους στις περιβαλλοντικές και κοινωνικές μας παρεμβάσεις και συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης αυτών
- Προωθούμε την πώληση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων
- Εφαρμόζουμε δια βίου εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού μας σε θέματα Περιβάλλοντος και Κοινωνικής Ευαισθησίας
- Τηρούμε αλλά και υπερβαίνουμε την περιβαλλοντική νομοθεσία που άπτεται της δραστηριότητάς μας
- Προωθούμε τον ανοικτό διάλογο και την ενημέρωση του κοινού σε πνεύμα ειλικρινούς και αμοιβαίου σεβασμού
- Εδραιώνουμε την έννοια και προωθούμε δράσεις κοινωνικής ευαισθησίας και περιβαλλοντικού οράματος, τα οποία εμπνέουν τόσο το ανώτατο επίπεδο ιεραρχίας όσο και όλη την πυραμίδα των εργαζομένων στην εταιρεία

Η πολιτική αυτή είναι διαθέσιμη προς ενημέρωση του προσωπικού, των πελατών, των προμηθευτών αλλά και προς κάθε ενδιαφερόμενο.

Για την επιχείρηση

.....
(Σφραγίδα, Υπογραφή)



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.2: Αρμοδιότητες και εκπαίδευση προσωπικού

1. Αντικείμενο

Αντικείμενο της διαδικασίας αυτής είναι ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων και των αναγκών εκπαίδευσης των εργαζομένων, καθώς και η παρακολούθηση της διενεργούμενης εκπαίδευσης, ώστε να επιτυγχάνεται το επιδιωκόμενο επίπεδο επιμόρφωσης προκειμένου να ικανοποιηθούν οι στόχοι της ορθολογικής διαχείρισης του περιβάλλοντος και της συνεισφοράς της επιχείρησης και των εργαζομένων της στο κοινωνικό σύνολο.

2. Πεδίο αναφοράς

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε όλες τις θέσεις εργασίας της επιχείρησης.

3. Εφαρμογή Διαδικασίας

Ο επιχειρηματίας είναι αυτός που ορίζει ξεκάθαρες αρμοδιότητες για το προσωπικό του, όπως επίσης και για την εκπαίδευση που θα ακολουθήσει στα πλαίσια εφαρμογής του παρόντος συστήματος. Τα θέματα εκπαίδευσης πρέπει να αφορούν τουλάχιστον:

- Ενημέρωση για την Περιβαλλοντική Πολιτική και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από τις δραστηριότητες της επιχείρησης
- Δράσεις στοχευμένες σε ορθή περιβαλλοντική διαχείριση
- Δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας που αναλαμβάνει να υλοποιήσει η επιχείρηση



Πράξη: Υποστήριξη Δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας (ΠΕ) και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) για τις Εμπορικές Επιχειρήσεις

Υπόεργο 1 (ΥΕ1) - ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2β: Βασικές Κατευθυντήριες Γραμμές για την εφαρμογή Δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ από τις Μικρομεσαίες Μικρές και Πολύ Μικρές επιχειρήσεις, στη λογική πρότυπου συστήματος

Οι αρμοδιότητες και οι εκπαιδεύσεις του προσωπικού τεκμηριώνονται αντίστοιχα στα έντυπα «**Αρμοδιότητες Προσωπικού (E2.2-1/0)**» και «**Καρτέλα Εκπαίδευσης Εργαζομένων (E2.2-2/0)**» από τον επιχειρηματία. Το εκπαιδευτικό υλικό που χρησιμοποιείται, φυλάσσεται και αυτό στην επιχείρηση.

4. Αρχεία & Έντυπα

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ (ΚΩΔΙΚΟΣ)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ
1	Αρμοδιότητες προσωπικού	E2.2-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
2	Καρτέλα εκπαίδευσης εργαζομένων	E2.2-2/0	Επιχειρηματίας	Για όσο παραμένει ο εργαζόμενος στην επιχείρηση
3	Εκπαιδευτικό υλικό	-	(δεν απαιτείται)	Μέχρι ανανέωσης



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.3: Ανάλυση Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Ευθύνης

1. Αντικείμενο

Αντικείμενο της διαδικασίας αυτής αποτελεί η αναγνώριση και αποτύπωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις λειτουργικές δραστηριότητες της επιχείρησης (διοικητική υποστήριξη, εισαγωγή και εξαγωγή εμπορευμάτων προς και από την αποθήκη, κ.α.) συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας πώλησης προϊόντων.

2. Πεδίο αναφοράς

Η διαδικασία εφαρμόζεται στο σύνολο των λειτουργικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

3. Εφαρμογή Διαδικασίας

Στο αρχικό στάδιο σχεδιασμού του συστήματος, η επιχείρηση αποτυπώνει μεταξύ άλλων στο «[Δελτίο Διάγνωσης Υφιστάμενης Κατάστασης \(E2.3-1/0\)](#)» τα στοιχεία της υφιστάμενης περιβαλλοντικής και κοινωνικής της επίδοσης, στοιχεία καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας, νερού, καυσίμων καθώς και τις ποσότητες των παραγόμενων αποβλήτων, εφόσον υπάρχουν, και του τρόπου διαχείρισής τους (ανακύκλωση ή άλλη διάθεση). Ταυτόχρονα υπολογίζεται, βάσει του ηλεκτρονικού εργαλείου «[CoCO₂ Tool](#)» που έχει σχεδιάσει η ΕΣΕΕ ειδικά για τις ανάγκες της ΜΜΕ, το συνολικό ανθρακικό αποτύπωμα από τις λειτουργικές δραστηριότητες της επιχείρησης.

Στην εξέταση - αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης σημαντική μπορεί να θεωρηθεί η συνεισφορά της τεχνογνωσίας που διαθέτουν εξωτερικοί σύμβουλοι.



Η αξιοποίηση των ανωτέρω στοιχείων θα αποτελέσει εφαλτήριο στην ορθή εφαρμογή των Κατευθυντήριων Γραμμών eco-commerce. Η λεπτομερής ανάλυση ως προς τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές συνιστώσες τεκμηριώνεται στις παραγράφους που ακολουθούν.

3.1 Περιβαλλοντική Ανάλυση

Την ευθύνη της αναγνώρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων έχει ο επιχειρηματίας όπως και οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση.

Για όλες τις φάσεις της επιχειρηματικής δραστηριότητας γίνεται προσπάθεια εντοπισμού των περιβαλλοντικών παραμέτρων που σχετίζονται με επιβάρυνση του περιβάλλοντος (περιβαλλοντικές επιπτώσεις). Ενδεικτικά παραδείγματα περιβαλλοντικών παραμέτρων και αντίστοιχων περιβαλλοντικών επιπτώσεων παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΣ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΠΙΠΤΩΣΗ
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	Ανάλωση φυσικών πόρων, εκπομπές CO ₂
Δημιουργία απορριμμάτων (χαρτοκιβώτια, πλαστικό συσκευασίας, ξύλινες παλέτες, κ.α.)	Υποβάθμιση εδάφους και υδροφόρου ορίζοντα, ανάλωση φυσικών πόρων
Κατανάλωση καυσίμων από τις μετακινήσεις του προσωπικού	Ανάλωση φυσικών πόρων (π.χ. πετρέλαιο), εκπομπές CO ₂

Η διαδικασία αυτή ενεργοποιείται ξανά, κάθε φορά που:

- αλλάζει κάποιος εξοπλισμός ή εφαρμόζονται νέες δραστηριότητες, κατά τρόπον ώστε οι αλλαγές αυτές να έχουν ενδεχομένως επιπλέον, ή άλλης μορφής, περιβαλλοντικές επιπτώσεις



- αλλάζει η εθνική Νομοθεσία, ή αποφασίζονται νέες Κανονιστικές ρυθμίσεις από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα
- επανεξετάζεται το σύστημα Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζει η επιχείρηση
- αναθεωρείται η Περιβαλλοντική Πολιτική και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της επιχείρησης

Η επιχείρηση καταγράφει στο ειδικό έντυπο «Πίνακας Αναγνώρισης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (E2.3-2/0)», την αντιστοίχιση μεταξύ πιθανής περιβαλλοντικής επίπτωσης και της περιβαλλοντικής παραμέτρου της δραστηριότητας που αφορά.

3.2 Κοινωνική Ανάλυση

Στην υφιστάμενη κατάσταση λειτουργίας και ιδιαίτερα στην αρχική φάση εφαρμογής του συστήματος, η επιχείρηση καταγράφει δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας που ενδεχομένως έχει ήδη αναλάβει. Η καταγραφή γίνεται στο «Δελτίο Διάγνωσης Υφιστάμενης Κατάστασης (E2.3-1/0)» σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν στην παράγραφο §3 της παρούσας Διαδικασίας.

4. Αρχεία & Έντυπα

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ (ΚΩΔΙΚΟΣ)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ
1	Δελτίο Διάγνωσης Υφιστάμενης Κατάστασης	E2.3-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
2	CoCO ₂ Tool	-	Επιχειρηματίας	Πάντα
3	Πίνακας Αναγνώρισης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	E2.3-2/0	Επιχειρηματίας	Πάντα



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.4: Θέσπιση δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

1. Αντικείμενο

Αντικείμενο της διαδικασίας αυτής αποτελεί η δημιουργία δράσεων ενίσχυσης και βελτίωσης του φιλο-περιβαλλοντικού και κοινωνικού χαρακτήρα της επιχείρησης στα πλαίσια του συστήματος ΠΕ και ΕΚΕ που εφαρμόζει.

2. Πεδίο αναφοράς

Η διαδικασία εφαρμόζεται στις δραστηριότητες της επιχείρησης οι οποίες, σύμφωνα με την ανάλυση της «Διαδικασίας 2.3: Ανάλυση Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Ευθύνης», ενδέχεται να επιβαρύνουν το περιβάλλον.

3. Εφαρμογή Διαδικασίας

3.1 Ορισμοί

α) Στα πλαίσια εφαρμογής του παρόντος συστήματος, ως **δράσεις** ορίζονται: «Οι γενικές επιδιώξεις της επιχείρησης που προκύπτουν από την περιβαλλοντική και κοινωνική της πολιτική, προκειμένου να βελτιωθεί η συνολική περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της επιχείρησης».

Παραδείγματα δράσεων αποτελούν: η μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και νερού, η διαχείριση των απορριμμάτων, η πώληση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων, η παροχή έκπτωσης στην πώληση προϊόντων σε ευπαθείς ομάδες, η προσφορά μέρους των κερδών σε τοπικούς συλλόγους, κ.α.



Για τις δράσεις που υιοθετεί η επιχείρηση, καθορίζονται συγκεκριμένοι στόχοι επίτευξης αυτών.

β) Για τις ανάγκες των Κατευθυντήριων Γραμμών eco-commerce, ως **στόχος** ορίζεται: «Το μετρήσιμο – ποσοτικοποιημένο χαρακτηριστικό το οποίο είναι ξεκάθαρα ορισμένο για την επίτευξη μιας συγκεκριμένης δράσης ή ομάδας δράσεων».

Ενδεικτικά παραδείγματα στόχου αποτελούν:

- η 50% ανακύκλωση της ποσότητας των απορριμμάτων
- η προσφορά 5% των ετήσιων κερδών σε τοπικούς συλλόγους
- η προμήθεια αποκλειστικά φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων.

γ) Για την υλοποίηση των δράσεων η επιχείρηση ορίζει και την αντίστοιχη **μεθοδολογία**, «τον τρόπο δηλαδή που επιλέγει ως καταλληλότερο, προκειμένου να υλοποιήσει την περιβαλλοντική και κοινωνική στρατηγική της».

Παράδειγμα μεθοδολογίας αποτελεί η τοποθέτηση, εντός της επιχείρησης, ειδικών κάδων εναπόθεσης χρησιμοποιημένων μπαταριών, προκειμένου να υλοποιηθεί η δράση της ασφαλούς διαχείρισής τους.

3.2 Καθορισμός Δράσεων, Στόχων και Μεθοδολογίας

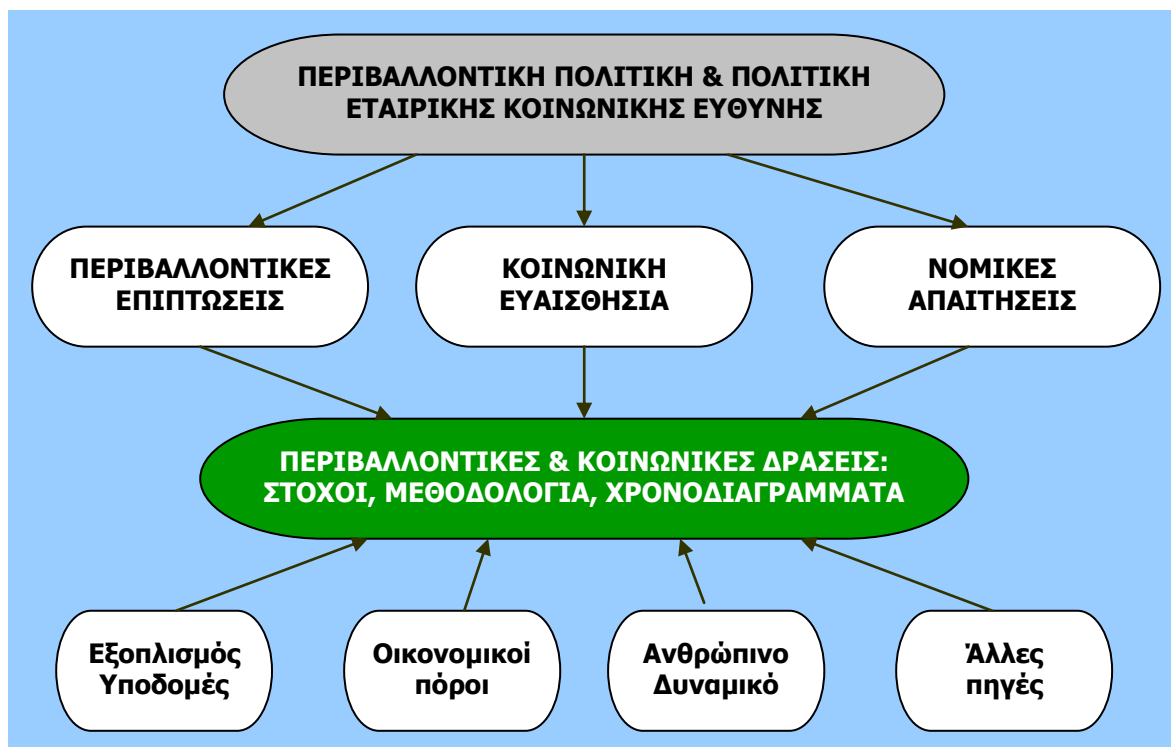
Για τον καθορισμό των Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών δράσεων, των στόχων, καθώς και της μεθοδολογίας που θα ακολουθηθεί, λαμβάνονται υπόψη:

- η Περιβαλλοντική Πολιτική και Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της επιχείρησης
- οι επιπτώσεις στο περιβάλλον από τις λειτουργικές δραστηριότητες της εταιρείας



- η περιβαλλοντική νομοθεσία
- οι γενικοί στόχοι της εταιρείας
- οι απόψεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών (συμπεριλαμβανομένων και των παραπόνων πελατών), π.χ. μέτοχοι, εργαζόμενοι, πελάτες, γείτονες
- η οικονομική δυνατότητα της εταιρείας
- οι τεχνολογικές εξελίξεις

Η σχέση μεταξύ πολιτικής, δράσεων, στόχων, χρονικού διαστήματος παρακολούθησής τους και μεθοδολογίας προσέγγισης της περιβαλλοντικής και κοινωνικής υπευθυνότητας, απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 1) και τεκμηριώνεται από τον επιχειρηματία στο ειδικό έντυπο «Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε2.4-1/0)».



Σχήμα 1: Συσχέτιση Περιβαλλοντικής Πολιτικής & Πολιτικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με περιβαλλοντικές & κοινωνικές δράσεις – πόροι που απαιτούνται.



3.3 Παρακολούθηση Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Δράσεων

Η καταγραφή και παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων διεξάγεται από τον επιχειρηματία με χρήση του έντυπου «[Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης \(E2.4-1/0\)](#)». Στο έντυπο αυτό τεκμηριώνεται για κάθε δράση που αναλαμβάνει η επιχείρηση, ο στόχος που θέτει, το χρονικό διάστημα που θα επανεξετασθεί η επίτευξη του στόχου, καθώς και η εφαρμοζόμενη μεθοδολογία προσέγγισης του επιδιωκόμενου στόχου.

Τα στοιχεία του έντυπου επανελέγχονται το αργότερο σε ετήσια βάση. Ωστόσο, η συχνότητα παρακολούθησης ορισμένων παραμέτρων, όπως π.χ. της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, ενδέχεται να τροποποιηθεί προκειμένου να μπορέσει η επιχείρηση να επέμβει άμεσα στο σύστημα προτού παρατηρηθεί απόκλιση από τους τιθέμενους στόχους.

Η περίπτωση απόκλισης από τους στόχους και αναθεώρησης των δράσεων εξετάζεται στη «[Διαδικασία 2.5: Περιβαλλοντική και Κοινωνική Επίδοση](#)» που ακολουθεί. Τα νέα στοιχεία που θα προκύψουν από την επανεξέταση του συστήματος, καταγράφονται κάθε φορά στο έντυπο «[Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης \(E2.4-1/0\)](#)».

3.4 Ανατροφοδότηση από τους πελάτες

Η επιχείρηση καταγράφει στο έντυπο «[Υποδείξεις και Παράπονα Πελατών \(E2.4-2/0\)](#)» τυχόν παράπονα ή υποδείξεις που ενδέχεται να εκφράσουν οι πελάτες της σχετικά με την εφαρμογή του eco-commerce. Το έντυπο αυτό είναι διαθέσιμο και στον πελάτη και μπορεί να συμπληρωθεί από αυτόν εφόσον το επιθυμεί.



Οι γνώμες – υποδείξεις – παράπονα πελατών αποτελούν σημαντική πηγή ανατροφοδότησης του συστήματος, καθορίζοντας σε μεγάλο βαθμό τις δράσεις ΠΕ και ΕΚΕ που επιλέγει κάθε φορά να εφαρμόσει η επιχείρηση.

4. Αρχεία & Έντυπα

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ (ΚΩΔΙΚΟΣ)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ
1	Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	E2.4-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
2	Υποδείξεις και Παράπονα Πελατών	E2.4-2/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
3	Συμβάσεις, παραστατικά συνεργασίας (με φορείς διαχείρισης αποβλήτων, για συμφωνίες ΕΚΕ, κ.α.), αποδεικτικά δράσεων ανακύκλωσης, κ.α.	–	Επιχειρηματίας	Πάντα

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.5: Περιβαλλοντική και Κοινωνική Επίδοση

1. Αντικείμενο

Αντικείμενο της διαδικασίας αυτής αποτελεί η διεξαγωγή όλων των απαιτούμενων ελέγχων καθώς και η καταγραφή των αποτελεσμάτων τους, προκειμένου να διαπιστωθεί η επίτευξη των περιβαλλοντικών και κοινωνικών στόχων που έχει θέσει η επιχείρηση.

2. Πεδίο αναφοράς

Η διαδικασία εφαρμόζεται από τον επιχειρηματία στις λειτουργικές δραστηριότητες της επιχείρησης.

3. Εφαρμογή Διαδικασίας

3.1 Επιδόσεις

Ο επιχειρηματίας παρακολουθεί και καταγράφει, μετά την εφαρμογή των περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων και εντός προκαθορισμένου διαστήματος, στο έντυπο «Έκθεση Αποτίμησης Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Δράσεων (E2.5-1/0)» στοιχεία καταναλώσεων ηλεκτρικής ενέργειας, νερού, καυσίμων καθώς και τις ποσότητες των παραγόμενων αποβλήτων, εφόσον υπάρχουν, και του τρόπου διαχείρισής τους (ανακύκλωση ή άλλη διάθεση). Στο ίδιο έντυπο αποτυπώνονται συνοπτικά οι δράσεις πράσινης επιχειρηματικότητας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχει υιοθετήσει η επιχείρηση.



Επιπρόσθετα, γίνεται επανεκτίμηση του λειτουργικού ανθρακικού αποτυπώματος της επιχείρησης με τη χρήση του εργαλείου «CoCO₂ Tool» (βλέπε Διαδικασία 2.3).

Τα αποτελέσματα των μετρήσεων, τα οποία ανασκοπούνται το αργότερο σε ετήσια βάση, αποτελούν τη βάση επί της οποίας:

- θα εκτιμηθεί η περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της εταιρείας
- θα εκτιμηθεί η καταλληλότητα των δράσεων πράσινης επιχειρηματικότητας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που έχει υιοθετήσει η επιχείρηση σύμφωνα με τα όσα αναλύθηκαν στη Διαδικασία 2.4
- θα διασφαλιστεί η διαρκής βελτίωση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού προφίλ της επιχείρησης

3.2 Αποκλίσεις Συστήματος

Αποκλίσεις από τους τιθέμενους στόχους κατά την εφαρμογή του συστήματος Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης ενδέχεται να εντοπιστούν και να οφείλονται σε:

- Αποτελέσματα ετήσιας ή ενδιάμεσης παρακολούθησης του συστήματος
- Παράπονα, υποδείξεις πελατών, εμπλεκόμενων μερών ή άλλων φορέων για θέματα περιβάλλοντος και κοινωνικής ευθύνης
- Διαδικασίες συντήρησης/ αναβάθμισης/ τροποποίησης εξοπλισμού
- Αρχεία περιβάλλοντος
- Τροποποίηση ισχύουσας νομοθεσίας
- Συμμετοχή προσωπικού σε νέα εκπαιδευτικά προγράμματα
- Τροποποίηση περιβαλλοντικής πολιτικής και πολιτικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης



Η επιχείρηση οφείλει να εξετάζει κάθε φορά τα παραπάνω εισερχόμενα προκειμένου να λάβει νέες δράσεις περιβαλλοντικού και κοινωνικού προσανατολισμού, ή να τροποποιήσει στόχους, μεθοδολογία και χρονοδιαγράμματα στις υφιστάμενες δράσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις ενεργοποιείται πάλι η «Διαδικασία 2.4: Θέσπιση δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης». Τα νέα δεδομένα καταγράφονται εκ νέου στο έντυπο «[Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης \(E2.4-1/0\)](#)» που χρησιμοποιεί η ανωτέρω Διαδικασία.

4. Αρχεία & Έντυπα

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ (ΚΩΔΙΚΟΣ)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ
1	Έκθεση Αποτίμησης Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Δράσεων	E2.5-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
2	Δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	E2.4-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
3	CoCO ₂ Tool	–	Επιχειρηματίας	Πάντα
4	Καταναλώσεις από Λογαριασμούς ΔΕΚΟ, πετρελαίου, κλπ	–	Επιχειρηματίας	Για 2 χρόνια τουλάχιστον



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 2.6: Επαλήθευση Εκπλήρωσης Απαιτήσεων eco-commerce

1. Αντικείμενο

Αντικείμενο της διαδικασίας αυτής αποτελεί η μεθοδολογία επαλήθευσης της εκπλήρωσης των απαιτήσεων του συστήματος εφαρμογής δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές eco-commerce που έχει αναπτύξει η Ε.Σ.Ε.Ε.

2. Πεδίο αναφοράς

Το σύνολο του συστήματος εφαρμογής δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εμπορικής επιχείρησης.

3. Εφαρμογή Διαδικασίας

3.1 Αίτηση Επαλήθευσης

Η επιχείρηση, σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν στη Διαδικασία 2.5, έχοντας ολοκληρώσει τις καταγραφές στο έντυπο «Έκθεση Αποτίμησης Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Δράσεων (E2.5-1/0)» και έχοντας υπολογίσει, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, το λειτουργικό ανθρακικό της αποτύπωμα βάσει του αρχείου «CoCO₂ Tool», είναι σε θέση να αιτηθεί στην Ε.Σ.Ε.Ε. έλεγχο για την επαλήθευση της εκπλήρωσης των απαιτήσεων του συστήματος Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζει, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές eco-commerce.



Προϋπόθεση για την υποβολή αίτησης επαλήθευσης, αποτελεί η κοινοποίηση στην Ε.Σ.Ε.Ε. των ανωτέρω επιδόσεων της επιχείρησης.

3.2 Επιτυχής Επαλήθευση και Χρήση Λογοτύπου

Η επιχείρηση, εφόσον εφαρμόζει δράσεις Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και εφόσον δεσμεύεται με την πολιτική της και είναι σε θέση να επιδείξει περιβαλλοντική και κοινωνική υπευθυνότητα, επαληθεύεται θετικά ως προς την εκπλήρωση των απαιτήσεων των Κατευθυντήριων Γραμμών eco-commerce και της παραχωρείται από την Ε.Σ.Ε.Ε. το δικαίωμα χρήσης του παρακάτω λογοτύπου:



Το λογότυπο χρησιμοποιείται:

- στα διαφημιστικά/ προωθητικά έντυπα της επιχείρησης
- στα επιστολόχαρτα
- στις τσάντες/σακούλες πώλησης προϊόντων
- εντός των χώρων λειτουργίας της επιχείρησης (π.χ. βιτρίνα/πρόσοψη καταστήματος)



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

3.3 Κοινοποίηση Πληροφοριών και επιδόσεων

Η Ε.Σ.Ε.Ε. αποτελεί το κατεξοχήν αρμόδιο όργανο δημοσιοποίησης των επιδόσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το σύνολο των εμπορικών επιχειρήσεων που εφάρμοσαν με επιτυχία τις Κατευθυντήριες Γραμμές eco-commerce στη λειτουργία τους.

4. Αρχεία & Έντυπα

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΝΤΥΠΟ (ΚΩΔΙΚΟΣ)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ
1	Έκθεση Αποτίμησης Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Δράσεων	E2.5-1/0	Επιχειρηματίας	Πάντα
2	CoCO ₂ Tool	-	Επιχειρηματίας	Πάντα
3	Βεβαίωση Εκπλήρωσης Απαιτήσεων eco-commerce	-	Ε.Σ.Ε.Ε.	Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της
4	Λογότυπο eco-commerce	-	Ε.Σ.Ε.Ε.	Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Βεβαίωσης Εκπλήρωσης Απαιτήσεων

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΡΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Δράσεις: Οι γενικές επιδιώξεις της επιχείρησης που προκύπτουν από την περιβαλλοντική και κοινωνική της πολιτική, προκειμένου να βελτιωθεί η συνολική περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση της επιχείρησης.
ΕΚΕ: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Η έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν, σε εθελοντική βάση, κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. (Ορισμός από Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Πράσινη Βίβλος, 2001)
Έλεγχος Επαλήθευσης: Η αντικειμενική αξιολόγηση, από φορέα εκτός επιχείρησης, του βαθμού υλοποίησης δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές eco-commerce της Ε.Σ.Ε.Ε.
Επίδοση: Τα μετρήσιμα αποτελέσματα από την εφαρμογή δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ.
Ε.Σ.Ε.Ε.: Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου.
Μεθοδολογία: Ο τρόπος που επιλέγει η επιχείρηση, προκειμένου να υλοποιήσει τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές της δράσεις.
ΜΜΕ: Μικρομεσαία Επιχείρηση
ΠΕ: Πράσινη Επιχειρηματικότητα. Η επιχειρηματική δραστηριότητα που λαμβάνει υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος.
Περιβάλλον: Το σύνολο των φυσικών και ανθρωπογενών παραγόντων και στοιχείων που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση και επηρεάζουν την οικολογική ισορροπία, την ποιότητα της ζωής, την υγεία των κατοίκων, την ιστορική και πολιτιστική παράδοση και τις αισθητικές αξίες.
Περιβαλλοντική επίπτωση: Οποιαδήποτε μεταβολή στο περιβάλλον, η οποία προκύπτει από μια, ή συνδυασμό περιβαλλοντικών παραμέτρων μιας επιχείρησης.
Περιβαλλοντική παράμετρος: Το στοιχείο της δραστηριότητας της επιχείρησης που ενδέχεται να επηρεάσει το περιβάλλον.
Στόχος: Το μετρήσιμο – ποσοτικοποιημένο χαρακτηριστικό το οποίο είναι ξεκάθαρα ορισμένο για την επίτευξη μιας συγκεκριμένης δράσης ή ομάδας δράσεων.



Πράξη: Υποστήριξη Δράσεων Πράσινης Επιχειρηματικότητας (ΠΕ) και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) για τις Εμπορικές Επιχειρήσεις

Υποέργο 1 (ΥΕ1) - ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2β: Βασικές Κατευθυντήριες Γραμμές για την εφαρμογή Δράσεων ΠΕ και ΕΚΕ από τις Μικρομεσαίες Μικρές και Πολύ Μικρές επιχειρήσεις, στη λογική πρότυπου συστήματος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ **eco-commerce**



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης