

مارس  
2022

المسئولية  
المجتمعية  
للشركات  
مجتمعنا ... مسئوليتنا



سلسلة أهم المرجعيات الدولية المعنية بالمسئولية  
المجتمعية وسلوك الأعمال المسئول  
ورقة العمل الثالثة  
(إرشادات معيار الأيزو 26000 للمسئولية المجتمعية)  
Iso 260000

# سلسلة المرجعيات الدولية المعنية بالمسئولية المجتمعية وسلوك الأعمال المسئول

(إرشادات معيار الأيزو 26000 للمسئولية المجتمعية)

**Iso 260000**

## المحتوي

- 2- اولاً: نبذة تعريفية مختصرة عن المنظمة العالمية للمعايرة (للتقييس) ايزو.....
- 2- ثانياً نشأة الايزو26000.....
- 3- ثالثاً : تعريف مواصفة الايزو26000.....
- 4- رابعاً: اهداف مواصفة الايزو 26000 .....
- 4- خامساً: هيكل مواصفة الايزو 26000 وأهم الارشادات والتوجيهات التي تقدمها للمنظمات .....
- 13- سادساً: كيفية تحرك المنشأة في اتجاه تطبيق الأيزو 26000 .....

# سلسلة المرجعيات الدولية المعنية بالمسئولية المجتمعية وسلوك الأعمال المسئول

## إرشادات معيار الأيزو 26000 للمسئولية المجتمعية ( Iso 260000 )

### مقدمة:

ظهرت في الاونة الاخيرة مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات الكبيرة في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومن أبرز تلك المفاهيم مفهوم المسئولية المجتمعية، وقد اولت الكثير من المنظمات الدولية اهتماماً لوضع الاسس والمبادئ لكيفية تطبيق المسئولية الاجتماعية كالمنظمة العالمية للمعايرة ( الايزو) عندما اصدرت ارشادات معيار الايزو 26000 للمسئولية الاجتماعية في 2010، ووتهدف هذه الورقة الي التعرف علي مواصفة الايزو 26000 وكيف نشأت واهدافها واهم المبادي والقضايا التي تتضمنها.

### **اولاً: نبذة تعريفية مختصرة عن المنظمة العالمية للمعايرة (للتقييس) ايزو:**

المنظمة الدولية للمعايير (International Organization for Standardization) أيزو (ISO) هي منظمة غير حكومية لا تهدف للربح، تأسست في عام 1947، وتوجد الأمانة المركزية للمنظمة في جنيف بسويسرا، و يشارك في عضويتها 167 هيئة مواصفات قومية من مختلف دول العالم، و تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات.

### **ثانياً: نشأة ال ايزو26000:**

أدركت منظمة الايزو بأن المسئولية الاجتماعية هي أمر جوهري في بقاء واستمرار أية منشأة. وقد تم التعبير عن هذا الإدراك في كل من عامي 1992 عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في( ريو دي جانيرو) وعام 2002 عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة WSSD في جنوب أفريقيا. وفي أبريل من عام 2001 طلب مجلس إدارة الأيزو من لجنة الكوبولكو أن تبحث في مدى قيام الأيزو بإعداد مواصفات قياسية دولية في المجال الذي تم الإشارة إليه فيما بعد (بالمسئولية الاجتماعية المشتركة) ، وقد قررت لجنة الكوبولكو، في مايو 2001، أن تمضي قدماً. وفي يونيه 2002 ، خلصت اللجنة إلى أن الأيزو - من منظور المستهلك - قادرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسئولية

الاجتماعية، لذا فقد قدمت اللجنة توصية إلى مجلس إدارة الأيزو لتفعيل قيام المنظمة بإنشاء مجموعة استشارية تتألف من كل الأطراف المعنية الرئيسية وبحيث تقوم بالمزيد من البحث في هذا الموضوع.

في بداية عام 2003 ، قامت منظمة الأيزو بتكوين مجموعة استشارية استراتيجية (SAG) لتختص بالمسئولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كانت مشاركة الأيزو في مجال المسئولية الاجتماعية قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج القائمة بالفعل.

وقد اشتملت المجموعة على ممثلي من كل أنحاء العالم ممن يمثلون قطاعا عريضا من اهتمامات الأطراف المعنية، التي تشتمل على المنظمات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهلكين إلى جانب المنظمات غير الحكومية. وبعد أكثر من ثمانية عشر شهرا من المناقشات المكثفة والتطوير، أعدت المجموعة تقريرا شاملا يتضمن إطلالة عامة على المبادرات العالمية الخاصة بالمسئولية الاجتماعية وعلى بعض القضايا المحددة التي يجب على الأيزو أن تضعها في الاعتبار.

### و كان التتابع الزمني لإصدار مواصفة الايزو 26000 كما يلي:

- 2006 : تم الانتهاء من مسودة العمل الأولى.
- سبتمبر 2008: تم اعداد المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية.
- ديسمبر 2008 : تم إصدار المواصفة القياسية الدولية.
- نوفمبر 2010: تم نشر هذه المواصفة.

### ثالثاً: تعريف مواصفة الايزو 26000:

الآيزو 26000 هي "مواصفة دولية توفر إرشادات حول المبادئ والمسائل الأساسية والقضايا المتعلقة بالمسئولية الاجتماعية للشركات وكيف يمكن للمؤسسات وضعها موضع التنفيذ. وتم وضعها ليتم استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، وفي كل من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. وتعتبر المواصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسئولية الاجتماعية، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسئولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنشآت.

وتوفر منظمة الايزو قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسئولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الارشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسئولية الاجتماعية في العالم ككل.

فالمنظمات في جميع أنحاء العالم بالإضافة إلى أطرافها المعنية على دراية متزايدة بالحاجة إلى سلوك مسؤول مجتمعيًا والفوائد الناجمة عنه. فهدف المسؤولية المجتمعية هو المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

**والجدير بالاشارة ان المواصفة الدولية القياسية الايزو 26000 ليست ملائمة لاغراض منح الشهادات.**

## **رابعاً: أهداف مواصفة الايزو 26000:**

تهدف هذه المواصفة الدولية إلى تزويد المنظمات بالإرشاد فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ويمكن استخدامها كجزء من أنشطة السياسة العامة للمنظمة. ويمكن تحديد اهم اهداف المواصفة ISO 26000 في التالي:

1. مساعدة المنظمات في معالجة مسؤولياتها الاجتماعية مع احترام الاختلافات الثقافية والاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الاقتصادية.
2. تقديم إرشادات عملية تتعلق بتنفيذ المسؤولية الاجتماعية.
3. المساعدة في تحديد أصحاب المصلحة والتفاعل معهم وتعزيز مصداقية التقارير والمطالبات المقدمة بشأن المسؤولية الاجتماعية.
4. التأكيد على نتائج الأداء والتحسين.
5. زيادة الثقة والرضا في المؤسسات بين عملائها وأصحاب المصلحة الآخرين.
6. تحقيق الاتساق مع الوثائق الحالية والمعاهدات والاتفاقيات الدولية ومعايير ISO الحالية.
7. تعزيز المصطلحات الشائعة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
8. توسيع الوعي بالمسؤولية الاجتماعية.

## **خامساً: هيكل مواصفة ايزو 26000 وأهم الارشادات والتوجيهات التي تقدمها للمنظمات:**

تقدم ايزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المنظمات، بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسئول اجتماعيا بتقديم إرشادات بخصوص: المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية، خلفية عن المسؤولية الاجتماعية وأهم خصائصها، المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، هذا بالإضافة إلى المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية، كيفية دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسئول اجتماعيا في المنظمة بأسرها من خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال نفوذها. كيفية تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم، مع تبادل الالتزامات، والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

وعليه تتكون المواصفة العالمية ISO26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق، يوضح الجدول التالي ملخص لمحتويات هذه المواصفة:

## جدول رقم (1) ملخص لمحتويات المواصفة

شرح محتوى البند	الهدف منه	البند
تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلا إرشاديا لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.	المجال	البند (1)
يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحا، أهمها مصطلحا: المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility) و أصحاب المصلحة (stakeholder).	التعريفات	البند (2)
يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية و يوضح أهم خصائصها.	فهم المسؤولية الاجتماعية	البند (3)
حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	البند (4)
يتناول هذا البند اعتراف الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، و تحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.	الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية و التعرف على اصحاب المصلحة و التفاعل معهم	البند (5)
و هو أهم البنود في المواصفة، و فيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية و الواجب تبنيتها من قبل المنظمات و هي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.	دليل الموضوعات والقضايا الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية	البند (6)
يوضح هذا البند إرشادات وتوجيهات مهمة من أجل إدارة جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المنظمة، حيث يمكن أن تتم هذه الإدارة من خلال أربعة خطوات هي: التزام الإدارة العليا، تحديد و تحليل تطلعات أصحاب المصلحة، مرحلة التنفيذ و الممارسة، التقييم و المتابعة، المراجعة.	دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية	البند (7)
يتضمن قائمة من المبادرات الطوعية والادوات المتنوعة للمسئولية الاجتماعية والبنود لمتعلقة بها.		ملحق A

ملحق B	يبين الاختصارات والرموز التي استخدمت في المشروع.
المراجع	تتضمن المراجع التي قد تكون مفيدة في فهم وتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

## ➤ وفيما يلي سيتم التركيز علي البند الرابع والبند السادس من المواصفة والتي تضمنا كل من:

(أ) اهم المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.  
(ب) واهم القضايا الأساسية ذات صلة بالمسؤولية الاجتماعية التي ذكرتها المواصفة.

### (أ) مبادئ مواصفة الايزو 26000:

وللمسؤولية الاجتماعية حسب مواصفة ISO 26000 سبعة مبادئ اساسية وهي مبادئ تحدد قيم سلوكية قوية لتوجيه أفعال المنظمة عند اتخاذ القرارات، حيث تنطبق هذه المبادئ على جميع المجالات المحددة في المواضيع الأساسية Core Subjects والتي سيتم تناولها لاحقاً، ويمكن عرض هذه المبادئ كالتالي:

### (مبادئ مواصفة الايزو 26000)

#### المبدأ الاول: القابلية للمساءلة Accountability

تعني أن المنشأة ينبغي أن تكون مستجيبة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة. وأن المنشأة ينبغي أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضاً على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق.

#### ولتحقيق هذا المبدأ ينبغي أن تسأل المنشأة عما يلي:

- نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد وبالأخص النتائج الغير مقصودة.
- الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار هذه الآثار السلبية غير المقصودة وغير المنظورة.

#### المبدأ الثاني: الشفافية Transparency

يعني أن المنشأة ينبغي أن تتحلي بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة. وان تفصح على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة وواقية عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع . كما يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنشأة.

ولا تتطلب الشفافية إتاحة معلومات الملكية للعامة ولا تتطلب أيضاً إتاحة المعلومات المحمية قانونياً أو تلك المعلومات التي تعد إتاحتها خرقاً للالتزامات القانونية والتجارية والأمنية أو الخصوصية

## وينبغي أن تتحلى المنشأة بالشفافية فيما يلي:

- هدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها.
- تحديد أي مصلحة متحركة في نشاط المنشأة.
- السلوك الذي تتخذ وتطبق وتراجع المنشأة من خلاله قراراتها بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات والمسائل والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنشأة.
- المواصفات والمعايير التي تقيم المنشأة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية.
- أدائها بشأن القضايا الهامة ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية.
- مصدر مواردها المالية.
- التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية والمجتمع والبيئة.
- تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديدهم واختيارهم وإشراكهم.

## المبدأ الثالث: السلوك الأخلاقي Ethical behavior

يعني أن تتصرف المنشأة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات. فينبغي أن يبنى سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

## فينبغي على المنشأة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال الاتي:

- وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية
- وضع هياكل حوكمية تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنشأة وفي تفاعلاتها مع الآخرين.
- تحديد وتبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها على نحو يتلاءم مع المبادئ الموضحة في هذه المواصفة الدولية.
- تشجيع وتعزيز الإلتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها
- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من هيكلها الحوكمي وموظفيها ومورديها والمتعاقدين ومن الملاك والمديرين- إذا أمكن ذلك - خاصة هؤلاء الذي يكون لهم تأثير كبير على قيم وثقافات وتكامل وإستراتيجية وتشغيل المنشأة والعاملين بالنيابة عنها مع الحفاظ على الهوية الثقافية المحلية.
- منع حدوث أي تضارب أو تسوية في المصالح عبر المنشأة من شأنه إحداث سلوكاً غير أخلاقي.
- إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.
- إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من انتقام.
- إدراك وتناول المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو تتعارض مع السلوك الأخلاقي.
- تبني وتطبيق المعايير المعترف بها دولياً للسلوك الأخلاقي عند إجراء بحث الموضوعات البشرية.
- احترام رفاهية الحيوانات عندما تؤثر على حياتهم وبقائهم من خلال ضمان توافر ظروف

مناسبة لإبقاء وتربية وتوالد واستخدام الحيوانات.

## المبدأ الرابع: احترام مصالح الأطراف المعنية Respect for stakeholder interests

يعني أن تحترم المنشأة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية. فعلى الرغم من أن أهداف المنشأة قد تكون مقصورة على مصالح مالكيها أو أعضائها أو عملائها أو عناصرها الأساسية، إلا أن الأفراد أو الجماعات الأخرى يجوز أيضا أن يكون لهم حقوق ومطالبات أو مصالح معنية ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، هؤلاء الأفراد أو المجموعات يشكلون سوبا لأطراف المعنية للمنشأة.

### ينبغي أن تقوم المنشأة لتحقيق هذا المبدأ بما يلي:

- أن تحدد أطرافها المعنية.
- أن تكون على دراية بمصالح واهتمامات أطرافها المعنية وان تحترم هذه المصالح وان تتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة.
- أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية.
- أن تدرك أنه يمكن لبعض الأطراف المعنية أن تؤثر بشكل كبير على أنشطة المنشأة.
- أن تقيم وتأخذ في الاعتبار لقدرة الأطراف المعنية النسبية للاتصال والمشاركة مع والتأثير على المنشأة.
- أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة بالإضافة إلى طبيعة علاقة الأطراف المعنية بالمنشأة.
- أن تضع في اعتبارها الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرار ما، حتى لو لم يكن لهم دورا رسميا في حوكمة المنشأة أو لم يكونوا على دراية بمصلحتهم في قرارات أو أنشطة المنشأة.

## المبدأ الخامس: احترام سيادة القانون Respect for the rule of law

يعني أن المنشأة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي. ويقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة أيضا. احترام سيادة القانون يعني أن تنصاع المنشأة لكافة القوانين والقواعد المطبقة.

### ولتحقيق هذا المبدأ ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

- الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها، سواء إن كانت هذه القوانين والالتزامات مطبقة بشكل كاف ام لا.
- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.
- أن تبقى على دراية بكافة الالتزامات القانونية.
- أن تراجع مدي إذعانها بشكل دوري بالقوانين والالتزامات المطبقة.

## المبدأ السادس: احترام المعايير الدولية للسلوك Respect for international norms of behavior

يعني أن المنشأة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون.

### ولتحقيق هذا المبدأ ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

- ينبغي على المنشأة أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك في المواقف التي لا تتوافر فيها الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة.
- ينبغي على المنشأة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام المعايير الدولية للسلوك على أقصى نحو ممكن وخاصة بالبلدان التي يتعارض فيها القانون الداخلي أو تطبيقه بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك.
- وفي حالات تعارض القانون أو تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك وفي حالة ما إذا كان عدم إتباع هذه المعايير سيكون له عواقب وخيمة فإنه ينبغي على المنشأة -كلما أمكن-مراجعة طبيعة أنشطتها وعلاقاتها داخل هذا النطاق القانوني.
- ينبغي على المنشأة أن تضع في اعتبارها الفرص والقنوات الشرعية الهادفة إلى التأثير على المنشآت والهيئات لعلاج أي تعارض مثل هذا مع القانون الداخلي وتطبيقه.
- ينبغي على المنشأة أن تتعد عن التورط غير القانوني في أنشطة منشأة أخرى غير متوافقة مع معايير السلوك الدولية.

## المبدأ السابع: احترام حقوق الإنسان Respect for human rights

أي أن المنشأة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعمومتها.

### ولتحقيق هذا المبدأ ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.
- القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.
- أن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الإنسان وأن تعمل أيضاً على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف.
- أن تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

## ب) الموضوعات الأساسية السبعة والقضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

حددت المواصفة سبع موضوعات أساسية يتضمن كل موضوع منهم علي عدد مختلف من القضايا وذلك لتقوم كل منشأة بتحديد نطاق مسؤوليتها الاجتماعية، وتحديد القضايا ذات الصلة، ووضع أولوياتها. ويمكن عرض هذه الموضوعات والقضايا التي يتضمنها كل موضوع كالتالي:

القضايا التي يتضمنها الموضوع	تعريفه	الموضوع
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الحوكمة المؤسسية هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المنشأة لتحقيق أهدافها.</li> <li>▪ ينبغي أن تقوم الحوكمة الفعالة على دمج مبادئ المسؤولية المجتمعية في صنع القرار وتنفيذه.</li> <li>▪ ينبغي أن تنظر المنشأة في الممارسات، والمواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية المجتمعية عندما تقوم ببناء ومراجعة نظام حوكمتها</li> </ul>	<p><b>1. الحوكمة المؤسسية</b> <b>Organizational governance</b></p>
<p>القضية 1: واجب الاجتهاد. القضية 2: مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان. القضية 3: تجنب التواطؤ. القضية 4: حل المشاكل. القضية 5: التمييز والمجموعات المستضعفة. القضية 6: الحقوق المدنية والسياسية القضية 7: الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية القضية 8: الحقوق الأساسية في العمل</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ إن حقوق الإنسان هي الحقوق الأساسية لجميع البشر والتي تحق لهم لكونهم بشر.</li> <li>▪ وهناك فئتين رئيسيتين لحقوق الإنسان: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتعلق الفئة الأولى بالحقوق المدنية والسياسية، وتشمل هذه الحقوق الحق في الحياة والحرية، والمساواة أمام القانون وحرية التعبير.</li> <li>• وتتعلق الفئة الثانية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتشمل هذه الحقوق الحق في العمل والحق في الغذاء والحق في الصحة والحق في التعليم والحق في الأمن المجتمعي.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2. حقوق الإنسان</b> <b>Human rights</b></p>
<p>القضية 1: التوظيف وعلاقات العمل القضية 2: ظروف العمل والحماية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تشمل كافة السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل المؤدي داخل المنشأة أو</li> </ul>	<p><b>3. الممارسات العمالية</b> <b>Labour</b></p>

<p>المجتمعية القضية 3: الحوار المجتمعي القضية 4: الصحة والسلامة في العمل القضية 5: تنمية وتدريب الكوادر البشرية في مكان العمل</p>	<p>بواسطة أو بالنيابة عنها. بما في ذلك أعمال المقاول من الباطن. وتشمل أيضاً ممارسات العمل كالتوظيف وترقية العمال؛ الإجراءات التأديبية والشكاوى؛ نقل وتغيير مواقع العمال؛ إنهاء علاقة العمل؛ التدريب وتنمية المهارات؛ الصحة والأمان والصحة الصناعية؛ أي سياسة أو ممارسة تؤثر على ظروف العمل خاصة ساعات العمل والرواتب.</p>	<p><b>practices</b></p>
<p>القضية 1: منع التلوث القضية 2: الاستخدام المستدام للموارد القضية 3: تكييف وتخفيف التغير المناخي القضية 4: حماية وإصلاح البيئة الطبيعية</p>	<p>إن قرارات و أنشطة المنشآت دائما يكون لها تأثير على البيئة - أي كان موقعهم. هذه التأثيرات قد تكون مرتبطة باستخدام الموارد الحية وغير الحية، وإحداث التلوث والنفايات، الآثار الناتجة لنشاطات المنشأة، والمنتجات والخدمات على البيئة الطبيعية. و لتقليل أثارها البيئية، يجب على المنشآت تبني منهج متكامل يأخذ في إعتباره الآثار الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية الناتجة عن قرارات و أنشطة المنشأة.</p>	<p><b>4. البيئة The environment</b></p>
<p>القضية 1: مكافحة الفساد القضية 2: الانخراط السياسي المسؤول القضية 3: المنافسة العادلة القضية 4: تعزيز المسؤولية المجتمعية في مجال التأثير</p>	<p>تتعلق ممارسات التشغيل العادلة بالسلوك الأخلاقي في تعاملات المنشأة مع المنشآت الأخرى والأفراد. ويتضمن ذلك العلاقات بين المنشآت والوكالات الحكومية بالإضافة إلى العلاقة بين المنشآت وشركائهم ومورديهم ومقاوليهم ومنافسيهم والجمعيات التي يكونوا</p>	<p><b>5. ممارسات التشغيل العادلة Fair operating practices</b></p>

<p>القضية 5: احترام حقوق الملكية</p>	<p>أعضاء فيها.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تظهر موضوعات ممارسات التشغيل العادلة في مجالات مكافحة الفساد والإنخراط المسؤول في المناخ العام والمنافسة العادلة والسلوك المسؤول مجتمعياً فيما يتعلق بالمنشآت الأخرى واحترام حقوق الملكية.</li> </ul>	
<p>القضية 1: ممارسات تسويقية ومعلوماتية وتعاقدية عادلة</p> <p>القضية 2: حماية صحة وسلامة المستهلك</p> <p>القضية 3: الاستهلاك المستدام</p> <p>القضية 4: خدمة ودعم المستهلك وحل النزاعات</p> <p>القضية 5: حماية بيانات المستهلك وخصوصيتها</p> <p>القضية 6: الدخول إلى الخدمات الأساسية</p> <p>القضية 7: التعليم والتوعية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إن المنشآت التي تقدم منتجات أو خدمات للعملاء والمستهلكين لها مسؤوليات تجاه هؤلاء العملاء والمستهلكين.</li> <li>هذه المسؤوليات تتضمن التعليم وتوفير معلومات دقيقة واستخدام معلومات نزيهة وشفافة ومفيدة في التسويق والعمليات التعاقدية وتعزيز الإستهلاك المستدام ،</li> <li>كما تتضمن أيضاً تقليل المخاطر الناجمة عن استخدام المنتجات والخدمات ومن خلال التصميم والتصنيع والتوزيع والإمداد بالمعلومات وخدمات الدعم وإجراءات الإستراداد</li> <li>وتقوم العديد من المنشآت بجمع أو تناول المعلومات الشخصية ويكون لديها مسؤولية لحماية هذه المعلومات وخصوصية المستهلكين.</li> </ul>	<p><b>6. قضايا المستهلك</b> <b>Consumer issues</b></p>
<p>القضية 1: المشاركة المجتمعية</p> <p>القضية 2: التعليم والثقافة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>من المقبول على نطاق واسع اليوم أن يكون للمنشآت علاقة مع المجتمعات التي تعمل</li> </ul>	<p><b>7. مشاركة المجتمع وتنميته</b> <b>Community involvement</b></p>

<p>القضية 3: خلق فرص عمل وتنمية المهارات</p> <p>القضية 4: التطور التكنولوجي</p> <p>القضية 5: الثروة وزيادة الدخل</p> <p>القضية 6: الصحة</p> <p>القضية 7: الاستثمار المجتمعي</p>	<p>فيها.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ هذه العلاقة قد تكون على اساس مشاركة المجتمع في المساهمة في تنمية المجتمع.</li> <li>▪ مشاركة المجتمع - سواء بصورة فردية أو من خلال الجمعيات التي تسعى الى تعزيز الصالح العام - تساعد على تعزيز دور المجتمع المدني.</li> <li>▪ إن المنشآت التي تشترك بطريقة محترمة مع المجتمع ومؤسساته تعكس وتعزز القيم الديمقراطية والمدنية.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>and development</b></p>
---	--	---

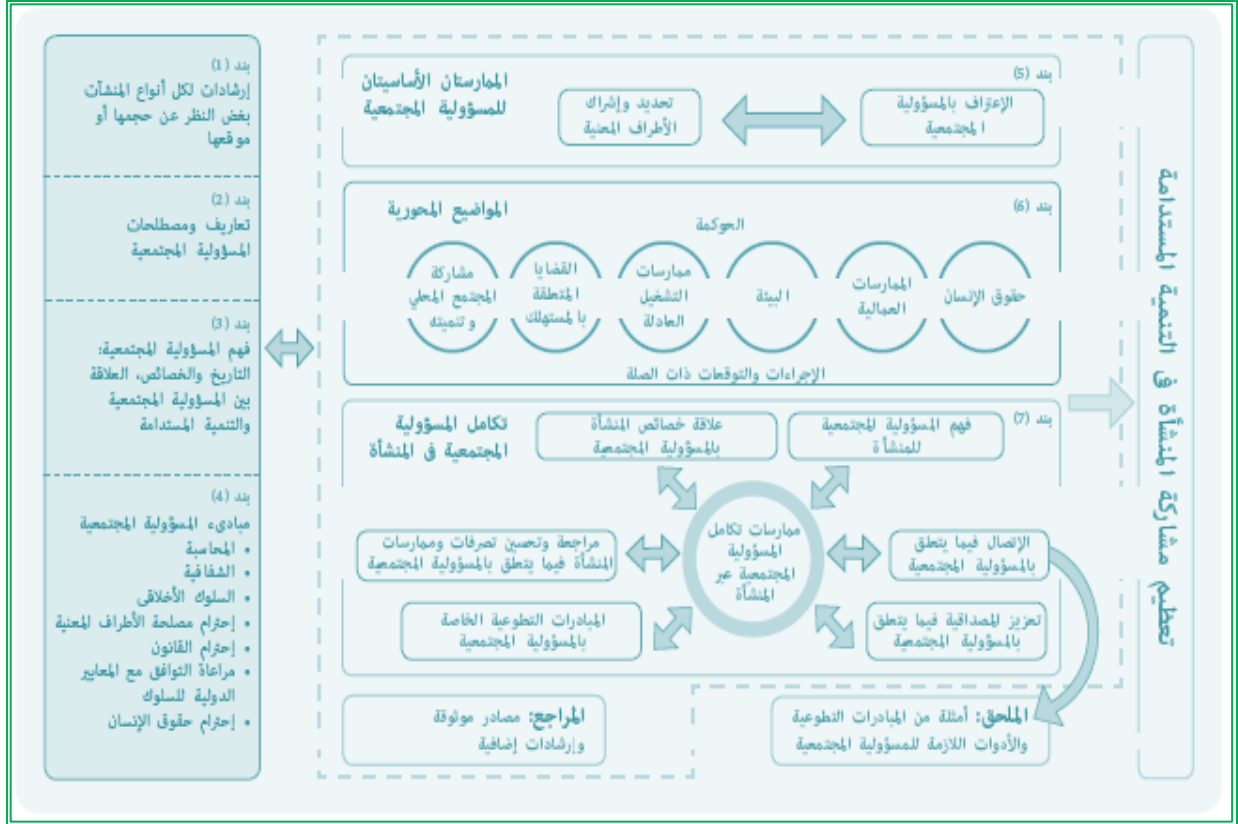
## سادساً: كيفية تحرك المنشأة في اتجاه تطبيق الأيزو 26000 :

**ومن الشكل رقم (1) يمكن التعرف علي كيفية تحرك المنشأة لتطبيق الايزو 26000 من خلال فهم العلاقات بين مختلف بنود هذه المواصفة كالتالي:**

- بعد فهم خصائص المسؤولية المجتمعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة (البند 3) يقترح على المنشأة استعراض مبادئ المسؤولية المجتمعية الموضحة في(البند 4) وعند ممارسة المسؤولية المجتمعية يجب على المنشآت احترام هذه المبادئ وتبنيها، وكذلك مراعاة المبادئ المحددة لكل موضوع محوري (البند 6).
- وقبل تحليل المواضيع المحورية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية إضافة إلى أي إجراءات وتوقعات ذات الصلة (البند 6)، يجب على المنشأة أن تضع في اعتبارها ممارستين أساسيتين للمسؤولية المجتمعية: وهما أ) إدراكها واعترافها بمسؤوليتها المجتمعية في دائرة تأثيرها وب) تحديد وإشراك أصحاب المصلحة (البند 5)
- وحال إتمام فهم المبادئ وتحديد المواضيع المحورية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، يجب على المنشأة العمل على دمج وتكامل المسؤولية المجتمعية في قراراتها وأنشطتها باستخدام الإرشادات الواردة في (البند 7) ويشتمل ذلك على عدة ممارسات مثل:
  - جعل المسؤولية المجتمعية جزءاً لا يتجزأ من سياسات المنشأة وثقافتها المؤسسية وإستراتيجيتها وعملياتها

- وبناء الكفاءات الداخلية في المسؤولية المجتمعية وإجراء عمليات الاتصال الداخلية والخارجية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية والعمل على المراجعة والتقييم الدوري لهذه الأفعال والممارسات المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية

## شكل رقم (1) نموذج شامل لمواصفة الايزو 26000



## ختاما ..

من اكبر التحديات التي تواجه البشر في هذا القرن هو ضمان التنمية المستدامة والعدالة والمتوازنة. فلا يمكن تلبية احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية ما لم يكن هناك احترام للأنظمة الطبيعية والمعايير الدولية التي تحمي القيم الاجتماعية والبيئية الأساسية. وبما ان المنظمات والمنشآت تلعب دورا بالغ الأهمية كجزء من المجتمع، فعلي اي منظمة ترغب في الارتقاء بمسئوليتها الاجتماعية ان تعيد تقييم عملها ودورها في المجتمع وفقا للمبادئ التي وضحتها مواصفة الايزو 26000 وذلك حتي يمكن في النهاية تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

ومتى اقتنع قادة المنظمات بأهمية الدور تمارسه المسؤولية الاجتماعية من خلال الاندماج مع منظمات المجتمع وأفراده. سوف تحقق هذه المنظمات رؤيتها وأهدافها ويعزز ذلك من قيمتها ومكانتها. من خلال ما تحدثه من تغيير إيجابي ودائم.

المصدر: [www.iso.org/sr](http://www.iso.org/sr)