

ندوة التوعية الوطنية الأولى حول  
**المسؤولية المجتمعية ISO 26000**  
إدراك المسؤولية المجتمعية  
وإشراك الأطراف المعنية



ندوة التوعية الوطنية الأولى حول  
**المسؤولية المجتمعية ISO 26000**

إدراك المسؤولية المجتمعية  
وإشراك الأطراف المعنية

إعداد ا.د محمد عدنان عطفه  
أستاذ جامعي  
مستشار اتحاد غرف الصناعة السورية للمواصفات والبيئة  
خبير وطني وعضو لجنة المسؤولية المجتمعية

مكتبة الاسد الوطنية 28 / 6 / 2011

# ISO 26000 - Social Responsibility

. Introduction

1. Scope

2. Terms and definitions

3. Understanding social responsibility

4. Principles of social responsibility

**5. Recognising social responsibility and engaging stakeholders**

6. Guidance on social responsibility core subjects

7. Guidance on integrating social responsibility into an organization

Annex - Voluntary initiatives and tools for social responsibility

Bibliography 6

## 5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية

- 5.1 عام
- 5.2 إدراك المسؤولية المجتمعية للمؤسسة
- التأثيرات والمصالح والتوقعات  
التعرف على المواضيع الجوهرية والقضايا المتصلة بالمسؤولية المجتمعية  
المسؤولية المجتمعية ومجال تأثير المؤسسة
- 5.3 تحديد الاطراف المعنية وإشراكها
- عام
- تحديد الاطراف المعنية
- إشراك الاطراف المعنية

## 5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية

يتضمن إدراك المؤسسة لمسؤوليتها المجتمعية تحديد القضايا التي تنشأ عن قرارات المؤسسة وأنشطتها وتحديد كيفية التعامل مع هذه القضايا بحيث تساهم المؤسسة بالتنمية المستدامة التي تشمل صحة ورفاه المجتمع .

كما يشمل إدراك المؤسسة لمسؤوليتها المجتمعية معرفتها للأطراف ذات الصلة . وكما ينص البند الرابع من المواصفة , المبادئ الأساسية , على المؤسسة أن تحترم وتأخذ بالاعتبار مصالح هذه الأطراف .

## 5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية

### 5.2 إدراك المسؤولية المجتمعية

#### • 5.2.1 الآثار والمصالح والتوقعات

على المؤسسة أن تدرك ثلاث علاقات :

#### العلاقة بين المؤسسة والمجتمع

يجب على المؤسسة أن تدرك آثار أنشطتها وقراراتها على المجتمع وأن تدرك ما يتوقعه المجتمع من سلوك مسؤول يتصل بهذه الآثار . وهذا يتم بأخذ المواضيع الجوهرية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية بالاعتبار .

## 5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الاطراف المعنية

### 5.2 إدراك المسؤولية المجتمعية

العلاقة بين المؤسسة والأطراف ذات الصلة  
على المؤسسة أن تعرف الاطراف المعنية بقراراتها وأنشطتها  
إذ يمكن أن تنشأ عن هذه القرارات والانشطة آثار حقيقية أو كامنة  
على الأفراد والمؤسسات

## 5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الاطراف المعنية

### 5.2 إدراك المسؤولية المجتمعية

العلاقة بين الاطراف المعنية والمجتمع  
على المؤسسة أن تدرك العلاقة بين مصالح الاطراف المعنية  
التي تتأثر بالمؤسسة من جهة , ومصالح المجتمع من الجهة  
الآخري

### 5.2.1 Recognising social responsibility

In addressing its social responsibility an organization should understand three relationships (see Figure 2):

Between the organization and society

Between the organization and its stakeholders

Between the stakeholders and society



### 5.2.2 تحديد المواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية والقضايا المتعلقة بها

الطريقة الناجعة لتحديد المسؤولية المجتمعية للمؤسسة هي أن تتعرف المؤسسة الى القضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية في المواضيع الجوهرية التالية :

الحوكمة المؤسسية  
حقوق الانسان  
ممارسات العمل  
البيئة  
ممارسات التشغيل العادلة  
قضايا المسـتـهلك  
إشراك وتنمية المجتمع

## 5.2.2 تحديد المواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية والقضايا المتعلقة بها

تغطي هذه المواضيع الجوهرية الآثار الاقتصادية والبيئية والمجتمعية الأكثر احتمالاً والتي على المؤسسة التعامل معها

يفصل البند السادس من المواصفة هذه المواضيع ويغطي قضايا محددة يجب أخذها بالاعتبار عند تحديد المسؤولية المجتمعية للمؤسسة . تنطبق المواضيع الجوهرية على جميع المؤسسات بينما تختلف القضايا من مؤسسة الى أخرى .

وعلى المؤسسة أن تحدد القضايا ذات الصلة بنشاطاتها وقراراتها والآثار الناجمة عنها والأفعال والتوقعات المتعلقة بها ومدى تأثير هذه القضايا على الأطراف المعنية وعلى المصالح الأوسع للمجتمع والتنمية المستدامة .

## 5.2.2 تحديد المواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية والقضايا المتعلقة بها

- على المؤسسة أن تتنظر في الالتزامات القانونية . في القوانين والانظمة والالتزامات المتعلقة بالبيئة والمجتمع في عقودها . وتشمل الالتزامات القواعد الاخلاقية للسلوك والالتزامات تجاه الاتحادات التي تنتمي اليها .
- إدراك المسؤولية المجتمعية عملية مستمرة . يجب مراجعة الأنشطة الجارية للتأكد من استمرار الالتزام بالمسؤولية المجتمعية ولمعرفة إن كان يجب أخذ قضايا جديدة بالحسبان وكذلك عند التخطيط لأنشطة جديدة .

### 5.2.3 المسؤولية المجتمعية ومجال تأثير المؤسسة

المؤسسة مسؤولة عن تأثير أنشطتها وقراراتها من خلال سلوك أخلاقي شفاف متكامل ضمن المؤسسة وممارس في علاقاتها . في بعض الحالات يكون للمؤسسة قدرة على التأثير على سلوك وقرارات أطراف ذات علاقة معها . في حالات كهذه تقع هذه الأطراف ضمن مجال تأثير المؤسسة .

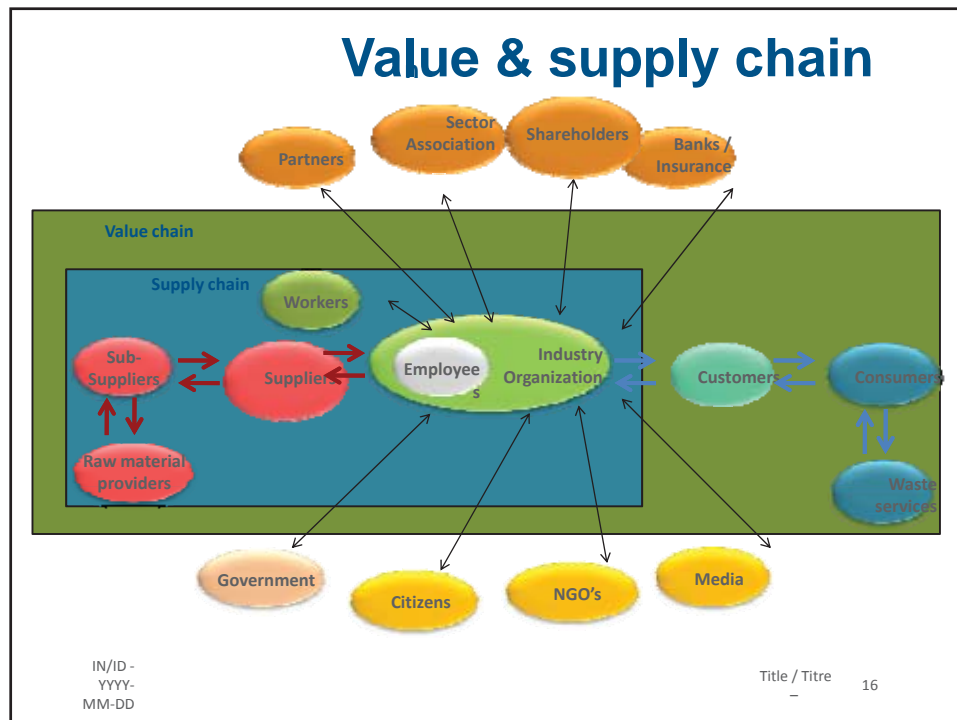
تستوجب قدرة التأثير على الآخرين مسؤولية ممارسة هذا التأثير مثلاً الالتزام الأخلاقي بمعارضة الاساءة لحقوق الانسان المرتكبة من قبل الآخرين هو مظهر مهم للمسؤولية المجتمعية . تعتمد مسؤولية ممارسة التأثير على قدرة المؤسسة الحقيقية على التأثير وعلى القضية المطروحة .

### 5.2.3 المسؤولية المجتمعية ومجال تأثير المؤسسة

رغم أن المؤسسة غير مسؤولة عن أثر النشاطات التي لا تتحكم بها وعن قرارات الآخرين , قد يكون أثر النشاطات والقرارات التي تتحكم بها كبيراً . وعلى العموم تقرر المؤسسة أن تنشئ أولاً تنشئ علاقة مع مؤسسة أخرى وتحدد طبيعة ومدى هذه العلاقة . هناك حالات تكون فيها مسؤولية المؤسسة أن تتنبه لتأثيرات قرارات وأنشطة المؤسسات الأخرى وأن تقوم بإجراءات لتلطيف الآثار السلبية الناتجة عن علاقتها بهذه المؤسسات .

### 5.2.3 المسؤولية المجتمعية ومجال تأثير المؤسسة

- يشمل مجال تأثير المؤسسة عادة أجزاء من سلسلة القيمة Value chain أو سلسلة التوريد Supply chain ويمكن أن أيضا اتحادات رسمية أو غير رسمية تشترك فيها المؤسسة وكذلك المؤسسات المماثلة أو المنافسة .
- يجب على المؤسسة , عند تقدير مجال التأثير أن تمارس الاجتهاد المطلوب وأن تشترك الاطراف ذات العلاقة .





### 5.3 تحديد وإشراك الاطراف المعنية

- 5.3.1 عام
- يشكل تحديد وإشراك الاطراف ذات الصلة وسيلة فعالة للمؤسسة لتحقيق مسؤوليتها المجتمعية , وهي ممارسة أساسية لا يمكن تجاهلها في أية مؤسسة تتميز بهذه المسؤولية

### 5.3.2 تحديد الاطراف المعنية

- الاطراف المعنية stakeholders هي مؤسسات أو أفراد لها مصلحة أو اهتمام ببعض نشاطات وقرارات المؤسسة تتأثر أو يحتمل أن تتأثر بها وهذا سبب علاقتها بالمؤسسة .
- قد لا تكون هذه العلاقة رسمية وقد لا تكون واضحة لكل من المؤسسة والطرف المعني . وقد لا يكون الكثير من هذه الاطراف واعيا لقدرة المؤسسة على التأثير على مصالحها .
- كلمة مصلحة أو اهتمام لا تعني هوية أو متابعة بل أمر قد يكون سببا لمطالبة ليست بالضرورة مالية أو تتعلق بحقوق قانونية . أحيانا المطلب هو الحق بأن يكون الطرف المعني مسموعا .

### 5.3.2 تحديد الأطراف المعنية

- يسهل تحديد آثار قرارات المؤسسة وأنشطتها تحديد الاطراف المعنية الأكثر أهمية .
- قد تتفق مصالح الاطراف المعنية وقد تتعارض .
- بعض الاطراف المعنية جزء متكامل من المؤسسة كالمستخدمين والمساهمين والمالكين .
- يمكن أن تتعلق مصالح أكثر الاطراف المعنية بالمسؤولية المجتمعية للمؤسسة .
- تتعلق المصالح المشتركة للاطراف المعنية بالمصالح الاوسع للمجتمع .

### 5.3.2 تحديد الأطراف المعنية

- لا تنتمي بعض الاطراف المعنية إلى مجموعات منظمة ويمكن أن لا تكون ملحوظة وبالتالي يتم تجاوزها أو تجاهلها وعلى المؤسسة أن تأخذها بالحسبان .
- قد تكون المجموعات المكرسة للدفاع عن القضايا الاجتماعية والبيئية أطرافا معنية للمؤسسة التي تكون قراراتها وأنشطتها ذات تأثير على هذه القضايا .

### 5.3.2 تحديد الأطراف المعنية

أسئلة مهمة يمكن أن تطرحها المؤسسة عند تحديد الأطراف المعنية :

- إلى من تعود الالتزامات القانونية
- من يمكن أن يتأثر سلبا أو ايجابا من نشاطات المؤسسة
- من كان معنيا عندما عولجت قضايا مماثلة
- من يستطيع أن يساعد المؤسسة في معالجة آثار محددة
- من يمكن أن يتأثر سلبا إذا لم يشارك
- من يتأثر في سلسلة القيمة

### 5.3.3 إشراك الأطراف المعنية

- يشمل هذا حوارا بين المؤسسة وواحد أو أكثر من الاطراف المعنية , والهدف الرئيس تحسين تعامل المؤسسة مع مسؤوليتها المجتمعية .
- يأخذ إشراك الاطراف المعنية أشكالا مختلفة : مبادرة من المؤسسة أو استجابة لواحد أو أكثر من الاطراف المعنية .
- بشكل اجتماعات رسمية أو غير رسمية , فردية أو مؤتمرات أو ورشات عمل أو جلسات عامة أو طاولة مستديرة أو لجان استشارية أو منبر متعدد الاطراف أو اشتراك في مجموعات محلية أو منبر الكتروني باستخدام شبكة الانترنت ...

### 5.3.3 إشراك الأطراف المعنية

يمكن تحقيق الفوائد التالية من إشراك الاطراف المعنية :

- إيجاد الصلة بين مصالح الاطراف ومسؤوليات المؤسسة نحو المجتمع بشكل عام .
- تحديد ماهو الأفضل لزيادة الآثار المفيدة لنشاطات وقرارات المؤسسة وخفض الآثار السلبية .
- الوفاء بالالتزامات القانونية ( مثلا للمساهمين والمستخدمين ) ومعالجة المصالح المتضاربة بين المؤسسة والاطراف وبين الاطراف نفسها .
- تسوية النزاعات التي تتصل بمصالح المؤسسة مع الاطراف المعنية والمجتمع .
- توضيح قرارات المؤسسة من خلال الفهم الافضل للنتائج المحتملة لأفعالها ولآثار هذه الافعال .

### 5.3.3 إشراك الأطراف المعنية

- المساهمة في التعليم المستمر .
- تمتع المؤسسة بالمزايا المرافقة للحصول على وجهات النظر المختلفة .
- مساعدة المؤسسة على مراجعة أدائها وتحسينه .
- زيادة شفافية ومصادقية تواصلها .
- توفر قاعدة لنشاط تعاوني كالشراكة مثلا . وأحيانا تكون الاطراف جزءا من بنية الحوكمة في المؤسسة .

### 5.3.3 إشراك الأطراف المعنية

- في كثير من الاحيان تعرف المؤسسة أو تستطيع أن تعرف توقعات المجتمع على تناولها لتأثيراتها , هنا لا تحتاج الى إشراك الاطراف المعنية لأن هذه التوقعات موجودة في القوانين والتشريعات والتوقعات المقبولة على نطاق واسع مجتمعيًا وثقافيًا وفي أفضل الممارسات المعروفة في قضايا محددة .
- يكون اشتراك الاطراف المعنية أكثر جدوى عند وضوح الهدف وعندما تكون مصالح الاطراف محددة وذات صلة وأهمية للتنمية المستدامة وخصوصا صحة ورفاه المجتمع .

وشكرا لإصغائكم