المواصفة القياسية الدولية

أيـــزو
26000

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية

Guidance on social responsibility
Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن 10 هيئات أعضاء في ISO التي أعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعى
ISO 26000:2010
الترجمة الرسمية

© ISO 2010

إخلاء مسئولية

قد يحتوي هذا الملف PDF (Acrobat Reader) علي أوراق مطبوعة مدمجة، وطبقا لسياسة (Adobe) للترخيص فان هذا الملف قد يمكن طبعه أو الإطلاع عليه، ولكن لا يجب أن يعد للنشر إلا إذا كانت الأوراق المطبوعة المدمجة بداخله قد صرح بتخزينها داخل حاسوب يتم النشر بواسطته.

وفي حالة طبع هذا الملف فان الأطراف تكون عندئذ مسئولة عن عدم مخالفة سياسة(Adobe) (للترخيص) .

ولا تتحمل السكرتارية المركزية للمنظمة العالمية للتقييس (ISO) أي مسئولية في هذا المجال .

ويعتبر (Adobe) علامة مسجلة للشركة المتحدة (Adobe) ويمكن الحصول علي تفاصيل البرامج المستخدمة في هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بهذا الملف . ويتم التعامل مع عوامل إنشاء (PDF) بأفضل الأساليب للطباعة ، وقد أخذت كل العناية لتأكيد أن هذا الملف مناسب للاستخدام لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة متعلقة بهذا الملف ، برجاء إبلاغ السكرتارية المركزية على العنوان الموجود أسفل الصفحة

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

▪ **الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة**	**مصر**
▪ **الجزائر**	**الجزائر**
▪ **المعهد التونسي للمواصفات والملكية الصناعية**	**تونس**
▪ **المغرب**	**المغرب**
▪ **العراق**	**السعودية**
▪ **الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة**	**اليمن**
▪ **مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية**	**الأردن**
▪ **هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس**	**الإمارات العربية**
▪ **هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية**	**سوريا**

COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT

© ISO 2010

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office
Case postale 56 CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org
Arabic version published in 2010
Published in Switzerland

المحتويات **صفحة**

تمهيد v
مقدمـة vi
1 المجـال 1
2 العبارات والتعاريف 2
3 فهم المسؤولية المجتمعية 5
1.3 المسؤولية المجتمعية للمنشآت:خلفية تاريخية 5
2.3 الاتجاهات الحديثة في المسؤولية المجتمعية 5
3.3 خصائص المسؤولية المجتمعية 6
4.3 الدولة والمسؤولية المجتمعية 9
4 مبادئ المسؤولية المجتمعية 10
1.4 عـام 10
2.4 القابلية للمسائلة 10
3.4 الشفافية 10
4.4 السلوك الأخلاقي 12
5.4 إحترام مصالح الأطراف المعنية 12
6.4 إحترام سيادة القانون 13
4.7 إحترام المعايير الدولية للسلوك 13
8.4 إحترام حقوق الإنسان 14
5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية 14
1.5 عـام 14
2.5 إدراك المسؤولية المجتمعية 16
3.5 تحديد الأطراف المعنية واشراكها 19
6 دليل إرشادى حول القضايا الجوهرية للمسؤولية المجتمعية 19
1.6 عـام 21
2.6 الحوكمة المؤسسية 23
3.6 حقوق الإنسان 33
4.6 الممارسات العمالية 40
5.6 البيئة 48
6.6 ممارسات التشغيل العادلة 51
7.6 قضايا المستهلك 60
7 دليل إرشادى حول دمج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة 69
1.7 عـام 69
2.7 العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية 69
3.7 تفهم المنشأة للمسؤولية المجتمعية 70
4.7 ممارسات إدماج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة 74
5.7 التواصل بشأن المسؤولية المجتمعية 76
6.7 تعزيز المصداقية بشأن المسؤولية المجتمعية 78
7.7 مراجعة وتحسين اداء المنشأة وممارساتها الخاصة بالمسؤولية المجتمعية 80
8.7 مبادرات تطوعية للمسؤولية المجتمعية 82
الملحق أ (اعلامى) أمثلة للآليات والمبادرات التطوعية للمسؤولية المجتمعية 85
الملحق ب (اعلامى) مصطلحات مختصرة 98
بيان المراجع 99

الترجمة الرسمية - Official translation
ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

الأشكال التوضيحية

صفحة

الشكل التوضيحى 1 عرض تخطيطى لمواصفة الأيزو 26000 ix
الشكل التوضيحى 2 العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع 15
الشكل التوضيحى 3 القضايا الجوهرية السبع 20
الشكل التوضيحي 4 إدماج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة 69

الإطارات

صفحة

الإطار 1 معلومات موجزة لمساعدة مستخدمى هذه المواصفة الدولية x
الإطار 2 المساواة بين الجنسين والمسؤولية المجتمعية 7
الإطار 3 مواصفة الأيزو 26000 والمنشآت الصغيرة والمتوسطة 8
الإطار 4 فهم التورط 13
الإطار 5 الفوائد الناجمة عن تطبيق المسؤوليةالمجتمعية بالمنشأة 20
الإطار 6 الميثاق الدولى لحقوق الإنسان والآليات الجوهرية المعنية بحقوق الإنسان 23
الإطار 7 عمالة الأطفال 32
الإطار 8 منظمة العمل الدولية 33
الإطار 9 اللجان الفنية المشتركة بين الادارة والعمال المعنيون بالصحة والسلامة 40
الإطار 10 أمثلة لإجراءات التاقلم مع ظاهرة تغير المناخ 46
الإطار 11 الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة لحماية المستهلك 52
الإطار 12 تسوية النازعات بين المستهلكين 58
الإطار 13 أهداف التنمية الألفية 62
الإطار 14 المساهمة فى تنمية المجتمع من خلال الأنشطة الرئيسية للمنشأة 63
الإطار 15 تقديم تقارير حول المسؤولية المجتمعية 77
الإطار 16 مبادرات معتمدة ومبادرات ذات صلة بمصالح تجارية أو إقتصادية 84
الإطار 17 عدم إقرار المبادرات من قبل الأيزو 86

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

تمهيد

منظمة الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هى إتحاد عالمى لهيئات التقييس الوطنية (الدول الأعضاء بالأيزو).

وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية التابعة لمنظمة الأيزو.

ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يتم تمثيله في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل مجالها في حيز اهتمامات العضو . وتشارك في هذا العمل أيضا المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعاون المنظمة بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع الموضوعات المتعلقة بالتقييس الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقا للقواعد المنصوص عليها في الجزء الثاني من التوجهات الصادرة عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية.

تكون مهمة اللجان الفنية الأساسية هي إعداد المواصفات الدولية كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمدها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كمواصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من أصوات الدول الأعضاء.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه الوثيقة قد تكون خاضعة لحقوق براءة الإختراع إلا أن منظمة الأيزو غير مسئولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

قام بإعداد مشروع مواصفة الأيزو26000 مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفنى الإدارى التابع لمنظمة الأيزو والمعنية بالمسؤولية المجتمعية .

تم إعداد هذه المواصفة الدولية مستفيدة من توجهات أطراف معنية متعددة بإشراك خبراء من أكثر من 90 دولة و 40 منظمة دولية أو إقليمية واسعة الإنتشار معنية بجوانب مختلفة للمسؤولية المجتمعية. هؤلاء الخبراء يمثلون 6 مجموعات لأطراف معنية مختلفة وهم: مستهلكين، حكومة، صناعة، عمال، منظمات غير حكومية، هات خدمية ودعمية وبحثية وغيرها. علاوة على ذلك تم وضع إشتراط معين لتحقيق توازن بين الدول النامية والدول المتقدمة وكذلك توازن بين الجنسين عند تقسيم المجموعات. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لضمان مشاركة واسعة ونموذجية لكافة مجموعات الأطراف المعنية إلا أن أحداث توازن عادل وكامل للأطراف المعنية واجهته صعوبات عديدة أحالت تحقيقه ومنها إتاحة الموارد وعائق اللغة.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

مقدمة

أصبحت المنشآت في جميع أنحاء العالم بالإضافة إلي أطرافها المعنية على دراية متزايدة بالحاجة إلي سلوك مسؤول مجتمعياً والفوائد الناجمة عنه. فهدف المسئولية المجتمعية هو المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

أصبح أداء المنشاة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعمل فيه وتأثيرها على البيئة جزءاً هاماً وحرجا لقياس أدائها بشكل عام وقدرتها على الاستمرار في العمل بكفاءة . ويعد هذا انعكاسا جزئياً للاعتراف المتزايد بالحاجة إلي ضمان وجود أنظمة بيئية صحية وكذلك العدالة الإجتماعية والحوكمة التنظيمية الجيدة. وعلى المدى البعيد تعتمد كافة أنشطة المنشآت على صحة (سلامة) الأنظمة البيئية فى العالم.تخضع المنشآت إلي فحص دقيق من خلال أطرافها المعنية المختلفة بما في ذالك المستهلكين أوالعملاء والعمال واتحاداتهم التجارية وأعضائهم والمجتمع والمؤسسات غير الحكومية والطلاب والخبراء الماليين والجهات المانحة والمستثمرين والشركات وغيرها من الهيئات . يمكن أن يؤثر أداء المسئولية المجتمعية لمنشأة ما على ما يلي:

- الميزة التنافسية ؛
- سمعتها؛
- قدرتها على جذب والإبقاء على العمال أو الأعضاء أ والزبائن أو العملاء أو المستخدمين ؛
- الحفاظ على معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم؛
- رؤية المستثمرون و الجهات المانحة والرعاة والمجتمع المالي؛
- علاقتها بالشركات والحكومات والإعلام والموردين والنظراء والزبائن والمجتمع الذى تعمل فيه.

تقدم هذه المواصفة الدولية الإرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية والموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية (أنظر الجدول 2) وبشأن طرق دمج (تكامل) السلوك المسئول مجتمعياً داخل المنشأة (أنظر الشكل التوضيحى 1). وتؤكد هذه المواصفة الدولية أهمية النتائج والتطور فى أداء المسؤولية المجتمعية.

الغرض من هذه المواصفة الدولية هو أن تكون نافعة ومفيدة وقابلة للإستخدام من قبل كافة المنشآت بالقطاع الخاص والعام غير الهادف للربح، سواء تلك الصغيرة أو الكبيرة ، وسواء تلك التي تعمل في الدول النامية أو المتقدمة . وحيث أنه لن يتم استخدام كافة أجزاء هذه المواصفة الدولية بشكل متساو لكل أنواع المنشآت، فإن كافة الموضوعات الجوهرية تعد وثيقة الصلة بكل منشاة .وتكون المنشاة مسئولة مسؤولية فردية عن تحديد ما هو ذو صله ومحوري لكي تتناوله المنشأة وذلك من خلال اعتباراتها وحوارها مع الأطراف المعنية.

قد ترغب المنشآت الحكومية مثل أى منشأة أخرى في استخدام هذه المواصفة الدولية ، وعلى الرغم من ذلك لا يقصد استبدال أو تعديل أو تغيير الالتزامات الخاصة بالدولة بأى شكل من الأشكال.

يتم تشجيع كل منشأة لتصبح مسئولة مجتمعيا بشكل اكبر من خلال استخدام هذه المواصفة الدولية.

إدراكاً أنه قد تتفاوت درجة فهم وتكامل المسؤولية المجتمعية بين المنشآت ، فإن هذه المواصفة الدولية موجهه لتلك المنشآت التى لا تزال فى بداية تطبيقها للمسؤولية المجتمعية وكذلك تلك المنشآت الأكثر خبرة وتمرساً للمسؤولية المجتمعية. فالمنشآت المبتدئة فى تطبيق المسئولية المجتمعية قد تستفيد من قراءة وتطبيق هذه المواصفة الدولية من أولها لآخرها، بإعتبارها أول وثيقة تصدر بشأن المسئولية المجتمعية . فى حين أن المنشآت ذات الخبرة فى هذا المجال قد ترغب فى تطبيق هذه المواصفة لتحسين الممارسات الحالية ولدمج المسئولية المجتمعية بشكل أكبر داخل المنشأة.

على الرغم من أن هذه المواصفة قصد بها أن تقرأ وتستخدم ككل، إلا أن القراء الذين يبحثون عن أنواع معينة من المعلومات حول المسؤولية المجتمعية قد يمكنهم الاستفادة من الملخص في الجدول رقم (1).الإطار (1) يقدم معلومات مختصرة لمساعدة مستخدمى هذه المواصفة الدولية.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

تقدم هذه المواصفة الدولية دليلاً للمستخدمين وهي ليست مقصودة أو مناسبة لأغراض إصدار الشهادات. حيث أن أي عرض لمنح شهادة وفقا ل ISO 26000 أو مطلب للحصول على شهادة بـ ISO 26000 يعتبر تحريفا للقصد أو تزييفا لغرض هذه المواصفة الدولية.

إن الإشارة إلى أية مواصفة أو قاعدة أو مبادرة أخرى فى الملحق (أ) من هذه المواصفة الدولية لا يدل على أن الأيزو تقرأ أو تعطى وضع خاص لهذه المواصفة أو القاعدة أو المبادرة.

جدول رقم (1)– ملخص مواصفة الأيزو 26000

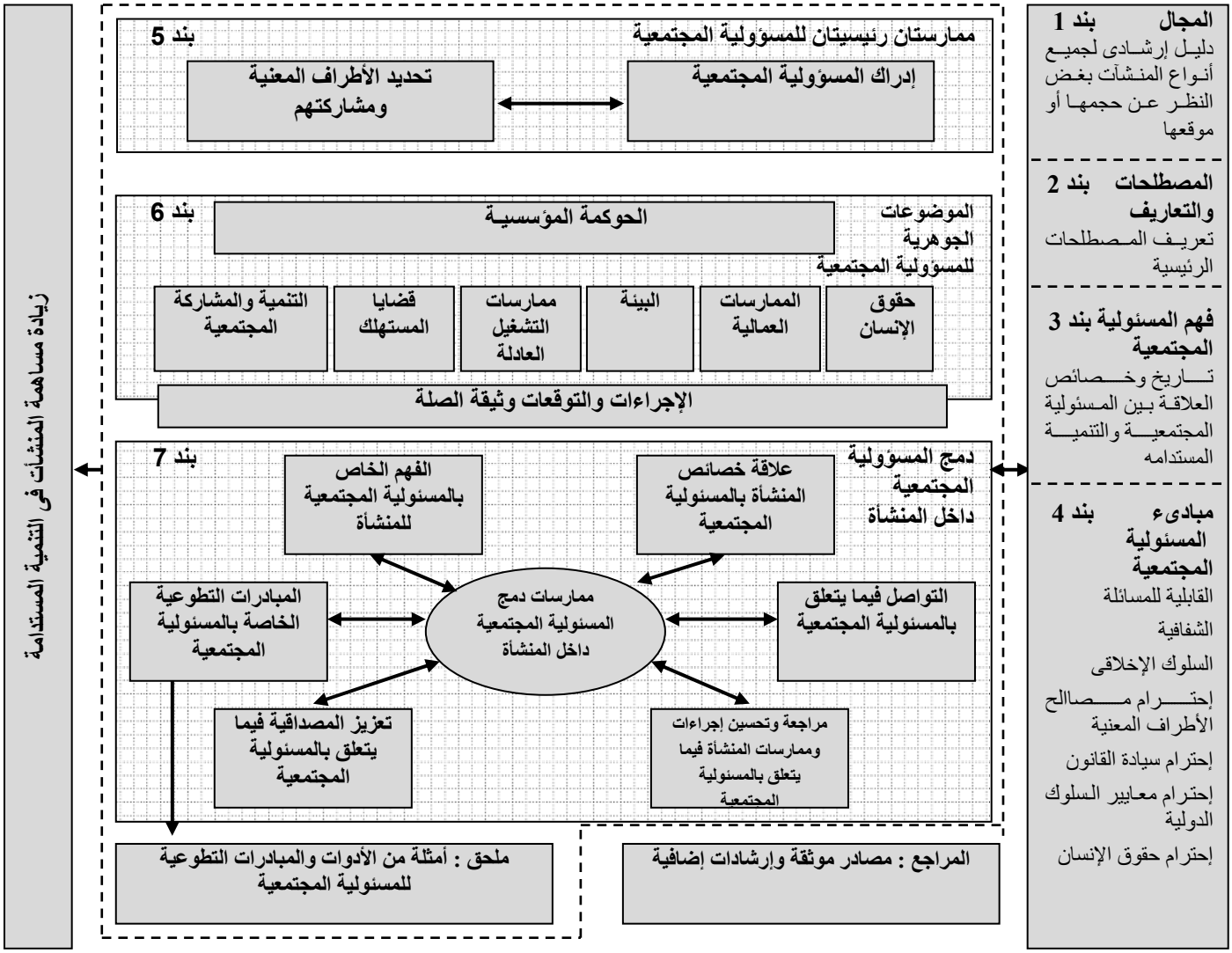
عنوان البند	رقم البند	وصف محتويات البند
المجال	البند (1)	تعرف المحتوي والمجال الذي تغطيه هذه المواصفة الدولية وتحدد قيود واستثناءات معينة.
المصطلحات والتعاريف والمصطلحات	البند (2)	تحدد وتقدم تعريف المصطلحات الرئيسية ذات الأهمية البالغة لفهم المسئولية المجتمعية ولإستخدام هذه المواصفة.
فهم المسئولية المجتمعية	البند (3)	تصف العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطور المسئولية المجتمعية والتي يمتد تأثيرها إلي طبيعة وممارسة المسئولية المجتمعية،وتصف أيضا مفهوم المسئولية المجتمعية نفسها – معناها وكيفية تطبيقها على المنشآت .تتضمن البند دليل إرشادي لشرح كيفية استخدام هذه المواصفة في المنشآت المتوسطة وصغيرة الحجم.
مبادئ المسئولية المجتمعية	البند (4)	تقدم وتشرح المبادئ العامة للمسؤولية المجتمعية.
إدراك المسئولية المجتمعية والمشاركة مع الأطراف المعنية	البند (5)	تتناول الممارستان الخاصتان بالمسؤولية المجتمعية :إدراك المنشاة لمسؤوليتها المجتمعية و تحديدها والمشاركة مع أطرافها المعنية، كما تقدم الإرشاد بشأن العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع مع إدراك الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية
دليل إرشادي حول الموضوعات الجوهرية للمسئولية المجتمعية	البند (6)	توضح الموضوعات الجوهرية والقضايا المرتبطة بها ذات الصلة بالمسئولية المجتمعية (أنظر الجدول 2). وبالنسبة لكل موضوع جوهرى تم تقديم معلومات حول مجاله وعلاقته بالمسئولية المجتمعية والمبادئ والإعتبارات والإجراءات والتوقعات ذات الصلة.
دليل إرشادي حول دمج المسئولية المجتمعية داخل المنشأة	البند (7)	تقدم دليل إرشادي حول وضع المسئولية المجتمعية في حيز الممارسة داخل المنشأة ، ويتضمن ذلك الإرشاد بشأن: تفهم المنشأة لمسؤوليتها المجتمعية ودمج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة والتواصل بشأن المسؤولية المجتمعية وتحسين مصداقية المنشأة للمسؤولية المجتمعية ومراجعة التقدم الذى يتم إحرازه وتحسين الأداء وتقييم المبادرات الإختيارية للمسؤولية المجتمعية.
ملحق حول الآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسئولية المجتمعية	الملحق (أ)	يقدم قائمة غير تفصيلية بالآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والتى تتناول نشاط جوانب لأحد الموضوعات الجوهرية أو أكثر أو دمج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة.
الإختصارات	الملحق (ب)	يقدم قائمة بالإختصارات المستخدمة فى المواصفة.
قائمة المراجع		تشمل المراجع الخاصة بالمواثيق الدولية الرسمية ومواصفات الأيزو التى تم الإستعانة بها فى هذه المواصفة كمواد مرجعية.
فهرس		يقدم عنوان المراجع للموضوعات والمفاهيم والمصطلحات الواردة فى هذه المواصفة الدولية

الترجمة الرسمية - Official translation
ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

جدول رقم (2) : الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسئولية المجتمعية

الموضوعات والقضايا الجوهرية	تم تناولها فى مواد فرعية رقم
موضوع جوهرى: الحوكمة المؤسسية	6.2
موضوع جوهرى: حقوق الإنسان	6.3
القضية 1: واجب الاجتهاد	6.3.3
القضية 2: مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان	6.3.4
القضية 3: تجنب التواطؤ	6.3.5
القضية 4: حل المشاكل	6.3.6
القضية 5: التمييز والمجموعات المستضعفة	6.3.7
القضية 6: الحقوق المدنية والسياسية	6.3.8
القضية 7: الحقوق الاقتصادية والإجتماعية والثقافية	6.3.9
القضية 8: الحقوق الأساسية فى العمل	6.3.10
موضوع جوهرى: الممارسات العمالية	6.4
القضية 1: التوظيف وعلاقات العمل	6.4.3
القضية 2: ظروف العمل والحماية المجتمعية	6.4.4
القضية 3: الحوار المجتمعى	6.4.5
القضية 4: الصحة والسلامة فى العمل	6.4.6
القضية 5: تنمية وتدريب الكوادر البشرية فى مكان العمل	6.5
موضوع جوهرى: البيئة	6.5.3
القضية 1: منع التلوث	6.5.4
القضية 2: الإستخدام المستدام للموارد	6.5.5
القضية 3: تكيف وتخفيف التغير المناخى	6.5.6
القضية 4: حماية وإصلاح البيئة الطبيعية	6.5.7
موضوع جوهرى: ممارسات التشغيل العادلة	6.6
القضية 1:محاربة الفساد	6.6.3
القضية 2 الإنخراط السياسى المسؤول	6.6.4
القضية 3 المنافسة العادلة	6.6.5
القضية 4:تعزيز المسؤولية المجتمعية فى مجال التأثير	6.6.6
القضية 5: إحترام حقوق الملكية	6.6.7
موضوع جوهرى: قضايا المستهلك	6.7
القضية 1: ممارسات تسويقية ومعلوماتية وتعاقدية عادلة	6.7.3
القضية 2: حماية صحة وسلامة المستهلك	6.7.4
القضية 3: الإستهلاك المستدام	6.7.5
القضية 4: خدمة ودعم المستهلك وحل النزاعات	6.7.6
القضية 5: حماية بيانات المستهلك وخصوصيتها	6.7.7
القضية 6: الدخول إلى الخدمات الأساسية	6.7.8
القضية 7: التعليم والتوعية	6.7.9
موضوع جوهرى: المشاركة والتنمية المجتمعية	6.8
القضية 1: المشاركة المجتمعية	6.8.3
القضية 2: التعليم والثقافة	6.8.4
القضية 3: خلق فرص عمل وتنمية المهارات	6.8.5
القضية 4: التطور التكنولوجى	6.8.6
القضية 5: الثروة وزيادة الدخل	6.8.7
القضية 6: الصحة	6.8.8
القضية 7: الإستثمار المجتمعى	6.8.9

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة



الشكل التوضيحى 1 – عرض تخطيطى لمواصفة الأيزو المستقبلية 26000

الشكل 1 يقدم نظرة عامة على أيزو 26000 ، ويهدف إلى مساعدة المنظمات في فهم كيفية استخدام هذه المواصفة . وتقدم النقاط التالية توجيهات حول كيفية استخدام هذا المعيار:

– بالنظر الي خصائص المسؤولية المجتمعية وعلاقتها مع التنمية المستدامة (البند 3) ، فإنه يقترح أنه ينبغي علي المنظمة أن تستعرض مبادئ المسئولية المجتمعية الموصوفة في البند 4. وفي ممارسة المسؤولية المجتمعية ، ينبغي علي المنظمات احترام وإظهار هذه المبادئ ، جنبا إلى جنب مع المبادئ المحددة لكل بند أساسية (البند 6).

– قبل تحليل المواد والقضايا الأساسية للمسؤولية المجتمعية ، وكذلك كل ما له صلة من الإجراءات والتوقعات (البند 6) ، ينبغي أن تنظر المنظمة الي اثنين من الممارسات الأساسية للمسؤولية المجتمعية: الاعتراف بمسؤوليتها المجتمعية داخل مجال نفوذها ، وتحديد والتعامل مع أصحاب المصلحة فيه (البند 5).

– وبمجرد أن تفهم المبادئ ، وأن يتم تحديد القضايا الأساسية والمواضيع الهامة ذات الصلة وكبيرة من بالمسؤولية المجتمعية ، ينبغي أن تسعى المنظمة إلى إدماج المسؤولية المجتمعية في جميع أنحاء قرراتها وأنشطتها ، وذلك باستخدام التوجيهات الواردة في البند 7. ويشمل هذا الممارسات مثل : جعل المسؤولية المجتمعية جزءا لا يتجزأ من سياستها وثقافتها التنظيمية والاستراتيجيات و العمليات الخاصة بها، وبناء الكفاءة الداخلية للمسؤولية المجتمعية ؛إتخاذ إجراءات الاتصالات الداخلية والخارجية بشأن المسؤولية المجتمعية ، والمراجعة المنتظمة لهذه الإجراءات والممارسات المتصلة بالمسؤولية المجتمعية.

– المزيد من التوجيهات بشأن المواضيع الأساسية والممارسات المدمجة للمسؤولية المجتمعية متاحة من مصادر موثوقة (ببليوغرافيا) ومن المبادرات والأدوات التطوعية المختلفة (بعض الأمثلة العالمية تعرض في المرفق أ).

الترجمة الرسمية - Official translation
ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

عند إنتهاج وممارسة المسؤوليه المجتمعيه،فإن الهدف الأسمى للمنشاه هو المساهمه فى التنميه المستدامه

الإطار 1– معلومات موجزة لمساعدة مستخدمى هذه المواصفة الدولية

تعرف منظمة ISO المواصفة بأنها وثيقة، تم تأسيسها باتفاق جماعي وموافق عليه من قبل هيئة معروفة والتي تقدم للاستخدام العام أو المتكرر، القواعد، والمبادئ التوجيهية، والخصائص بالنسبة للأنشطة أو نتائجها، التي تهدف إلى تحقيق الدرجة الأمثل من النظام في سياق معين (دليل ISO/ IEC 2:2004(39) معرفة في 3.2)

مصطلحات منظمة الأيزو [قائمة على التوجهات الصادرة عن كل من منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية – الجزء الثانى – الملحق (هـ)]

لا تتضمن هذه المواصفة الدولية أية إشتراطات وبذلك لم تستخدم كلمة "يجب" حيث أنها تعنى بلغة الأيزو "إشتراط أو إلزام" وفى التوصيات فإنه تستخدم الكلمة "ينبغى". فى بعض الدول فإن هناك توصيات معينة بمواصفة الأيزو 26000 مدرجة فى القانون المطبق لديها وبذلك فإنها ملزمة قانونياً.

كلمة "ربما" فهى تعنى السماح بحدوث شئ ما ، أما كلمة "يمكن" فهى تدل على إمكانية حدوث شئ ما ، على سبيل المثال : أن المنشأة أو الفرد قادر على القيام بعمل ما.

لا تشمل المواصفة الدولية التي تقدم دليل متطلبات ولكن قد تشمل بعض التوصيات.

داخل توجيهات ISO/ IEC، بالجزء 2، أية تحديد توصية باعتبارها "مصطلح في محتوى الوثيقة الناقلة والتي تعد واحدة من بين عدة احتمالات توصية مناسبة، دون ذكر أخريات، أو يفضل دورة معينة للعمل ولكنها ليس مطلوبة بشدة، أو التي (في الصيغة المنفية) تكون احتمال معين أو دورة عمل معينة يتم انتقادها ولكن ليست ممنوعة".

المصطلحات التي لم يتم تحديدها في البند 2 يتم استخدامها بمعنى مشترك للكلمة، على افتراض معانيها في القاموس.

الغرض من الملحق التوجيهى (وفقاً للتوجهات الصادرة عن كل من منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية – الجزء الثانى – البند 6.4.1)

يقدم الملحق (أ) التوجيهى بهذه المواصفة الدولية معلومات إضافية بهدف المساعدة فى فهم وإستخدام الوثيقة ولا يمثل هذا الملحق جزء من الدليل الإرشادى للمواصفة ولا يتم الإشارة إليه فى نص هذه المواصفة ، كما يقدم الملحق (أ) قائمة غير تفصيلية بالآليات والمبادرات التطوعية الحالية ذات الصلة بالمسئولية المجتمعية . ويعرض أيضاً أمثلة على ذلك ويوجه الإنتباه لمزيد من الإرشاد الذى قد يتم إتاحته بما يساعد المستخدمين لمقارنة الممارسات مع غيرها.

قائمة المراجع

تقدم معلومات كافية لتحديد الوثائق المشار إليها فى نص هذه المواصفة الدولية ، كما تقدم أكثر المصادر حجة للتوصيات فى هذه المواصفة وبصفة عامة تقدم المزيد من الإرشاد بشأن التوصيات. وقد تم إظهار المراجع فى نص المواصفة من خلال أرقام فوق الكتابة فى أقواس مربعة. ملحوظة: لم يتم تخصيص أرقام مرجعية فى ترتيب ظهور المستندات (الوثائق) فى نص المواصفة . تم وضع مستندات الأيزو فى البداية ثم تلاها المستندات الباقية والتى تم ترتيبها ترتيباً أبجدياً للجهة الصادرة لها..

إطارات بالنص

تم وضع هذه الإطارات – التى تقدم المزيد من الإرشاد بشأن موضوعات معينة – فى نص المواصفة فى المواقع التى يرجح أنها ستساعد بعض المستخدمين ، وهناك إطارات أخرى تقدم أمثلة توضيحية لدعم النص الرئيسى الذى يسبقها مباشرة. وهناك حقيقة مؤكدة بأن وجود نص داخل إطار لا يقلل من أهمية هذا النص عن تلك النصوص المدرجة فى المواصفة ذاتها بدون إطار.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

دليل إرشادى حول المسؤولية المجتمعية

1 المجال

تقدم هذه المواصفة الدولية دليلا إرشاديا لكافة أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها، وذلك فيما يتعلق بما يلي:

أ- المفاهيم والمصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

ب- خلفيات المسؤولية المجتمعية واتجاهاتها وخصائصها

ج- مبادئ المسؤولية المجتمعية وممارساتها

د- الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

ه- دمج القضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية (قضايا) وتطبيق وتعزيز سلوك المسؤولية المجتمعية عبر المنشأة ومن خلال سياستها وممارستها المتعلقة بمجال تأثيرها

و- تحديد الأطراف المعنية والعمل على إشراكهم

ز- الإبلاغ بالالتزامات والأداء المتعلق بالمسؤولية المجتمعية

وتهدف هذه المواصفة الدولية – من خلال هذا الدليل الإرشادي – إلي مساعدة المنشآت للمساهمة في التنمية المستدامة.

تحفز هذه المواصفة المنشآت وتشجعهم على القيام بالأنشطة التي تتجاوز الإذعان القانوني مع الإدراك بأن ذلك هو واجب أساسى على كل منشأة وجزء رئيسى من مسؤوليتها المجتمعية.

يقصد من هذه المواصفة تعزيز التفاهم المشترك في مجال المسؤولية المجتمعية حيث يقصد بها أن تكمل المواثيق والمبادرات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية وليس أن تحل محلها.

ومن المستحسن أن تأخذ المنشأة فى إعتبارها حال تطبيق هذه المواصفة الإختلاف والتنوع المجتمعى والبيئى والقانونى والتنظيمى بالإضافة إلى الإختلافات الخاصة بالظروف الاقتصادية مع مراعاة المعايير الدولية للسلوك.

هذه المواصفة الدولية ليست مواصفة لنظم الإدارة ، ولا تهدف هذه المواصفة إلى إستخدامها فى أغراض منح الشهادات أو فى الإستخدامات التعاقدية أو التنظيمية. وبذلك فإن أى عرض لمنح شهادة أو المطالبة بالحصول على شهادة بمواصفة الأيزو 26000 سيعد تشويها للهدف والغرض الذى سيتم إصدار المواصفة الدولية من أجله.

تهدف هذه المواصفة الدولية إلى تزويد (إمداد) المنشآت بالإرشاد فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ويمكن إستخدامها كجزء من أنشطة السياسة العامة. ومع ذلك فى إطار إتفاقية مراكش الخاصة بإنشاء منظمة التجارة العالمية فإنه لا يقصد أن يتم تفسيرها كـ "مواصفة دولية" أو "دليل إرشادى" أو "توصية". علاوة على ذلك لا يقصد من هذه المواصفة أن تضع أساساً للإجراءات القانونية والشكاوى أو أية مطالب أخرى لإجراءات دولية أو محلية أو غيرها ، كما أنه لا يقصد بها أن يتم الإشارة على أنها دليل على التطور فى القانون الدولى المتعارف عليه. لا تهدف هذه المواصفة إلى منع عملية إعداد مواصفات قومية تكون أكثر تحديداً أو من نوع مختلف.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

2 العبارات والتعاريف

تطبق المصطلحات والتعريفات التالية على هذه المواصفة الدولية.

1.2 القابلية للمسائلة

مسؤولية المنشأة عن قراراتها وأنشطتها ، وأن تكون مستجيبة للمسائلة من الجهات الحاكمة والسلطات القانونية وعلى نطاق أوسع من الأطراف المعنية الأخرى فيما يتعلق بهذه القرارات والأنشطة.

2.2 المستهلك

شخص من العامة يشترى أو يستخدم المنتجات أو الخدمات لأغراضه الخاصة.

3.2 العميل

منشأة أو فرد يشترى المنتجات أو الخدمات لأغراض تجارية خاصة أو عامة.

4.2 واجب الإجتهاد

الجهد الشامل والفعال لتحديد احتمال أو تأكيد الخطر الاجتماعي والبيئي والاقتصادي بالنسبة لأنشطة أو قرارات المنشأة عبر الدورة الحياتية الكاملة لمشروع أو نشاط تنظيمى بهدف تفادى وتقليل تلك المخاطر.

5.2 الموظف

هو فرد في علاقة معينة تعرف "بعلاقة توظيف" في القانون الدولي.

ملحوظة: مصطلح "الموظف" هو الأكثر شيوعاً عن مصطلح "عامل".

6.2 البيئة

المحيط الطبيعى الذى تعمل فيه المنشأة ويشمل الهواء والماء والأرض والموارد الطبيعية والكائنات النباتية والحيوانية والأشخاص والعلاقات البينية فيما بينهم.

ملاحظة : يمتد مفهوم المحيط في هذا السياق من داخل المنشاة إلي النظام العالمى.

7.2 السلوك الأخلاقي

السلوك المتماشي مع مبادئ السلوك الصحيح أو الجيد المتفق عليها ضمن سياق موقف محدد والمتماشي أيضا مع المعايير الدولية للسلوك 11/2

8.2 المساواة بين الجنسين

مساواة فى التعامل بين الرجال والنساء طبقا لاحتياجاتهم واهتماماتهم.

ملاحظة: يشمل ذلك المساواة فى التعامل أو فى بعض الأحوال تعامل مختلف ولكن يعتبر مكافئاً فى الحقوق والمميزات والإلتزامات والفرص.

9.2 تأثير المنشأة

تأثير التغيير السلبي أو الايجابي في المجتمع أو الإقتصاد أو البيئة الذي ينتج بشكل كلي أو جزئي عن قرارات المنشأة وأنشطتها الماضية والحالية.

10.2 مبادرة بالمسئولية المجتمعية

مبادرة منشأة أو برنامج أو نشاط تم تخصيصه ليحقق هدف محدد متعلق بالمسؤولية المجتمعية(**2/18**)

ملاحظة :يمكن وضع هذه المبادرات أو رعايتها أو إدارتها من قبل أي نوع من أنواع المنشآت

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

11.2 المعايير الدولية للسلوك

توقعات لسلوك تنظيمى مسؤول مجتمعياً مشتق من القانون الدولي ومبادئه المتعارف عليها أو من الاتفاقيات بين الحكومات المعترف بها عالمياً أو شبه عالمياً.

ملحوظة 1: تشمل الإتفاقيات بين الحكومات المعاهدات والمواثيق

ملحوظة 2: على الرغم من أن هذه التوقعات المشتقة من القانون الدولى المتعارف عليه ومبادئه المقبولة بوجه عام أو من الإتفاقيات بين الحكومات موجهه بشكل أساسى للدول إلا أنهم يعبرون عن أهداف ومبادئ التى يطمح إليها كافة المنشآت، وتتطور المعايير الدولية للسلوك عبر الزمن.

12.2 المنشأة

كيان أو مجموعة من الناس والمرافق، تقوم على ترتيب المسؤوليات والسلطات والعلاقات والاهداف المحددة.

ملحوظة 1: بالنسبة لأغراض هذه المواصفة الدولية، لا تشمل كلمة المنشأة فى هذه المواصفة الجهات الحكومة التى تقوم بمهام مقصورة على الدولة. والتي تقوم بواجبها في تنفيذ بناء سياسة من أجل المصلحة العامة أو شرف الالتزامات الدولية الخاصة بالدولة.

ملحوظة 2: تتضمن البند 3/3 توضيح بشأن المعنى المقصود من المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم.

13.2 الحوكمة المؤسسية

النظام الذى تقوم المنشأة من خلاله بإتخاذ وتنفيذ القرارات طبقاً لأهدافها.

14.2 المبدأ

قاعدة أساسية لصنع القرار أو السلوك.

15.2 المنتج

سلعة أو بند معروضة للبيع أو جزء من خدمة تقدمها منشأة (**12.2**)

16.2 الخدمة

إجراء تتخذه المنشأة لتلبية طلب أو حاجة

17.2 التحاور المجتمعي

كافة أنواع المفاوضات والإستشارات أو تبادل المعلومات بشكل بسيط بين أو من خلال ممثلي الحكومات وأصحاب العمل و العمال حول الموضوعات ذات الإهتمام المشترك ووثيقة الصلة بالسياسة الاقتصادية والمجتمعية.

ملاحظة :يستخدم مصطلح" التحاور المجتمعي "في هذه المواصفة فقط بنفس المعني المطبق من قبل منظمة العمل الدولية.

18.2 المسئولية المجتمعية

مسئولية المنشأة (**12.2**) تجاه تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة (6.2) وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية والذى من شانه:

- يساهم في التنمية المستدامة (23.2) متضمنة صحة ورخاء المجتمع
- يأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المعنية (23.2)
- يتماشى مع القوانين المطبقة ومعاير السلوك الدولية(11.2)
- يدمج عبر المنشأة (12.2) ويمارس من خلال علاقاتها

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

ملاحظة1**:** تتضمن الأنشطة المنتجات والخدمات والعمليات

ملاحظة 2**:** يقصد بالعلاقات أنشطة المنشأة ضمن مجال تأثيرها (19.2)

19.2 مجال التأثير

الحيز أو العلاقات السياسية أو التعاقدية أو الإقتصادية التي تستطيع المنشاة خلالها التأثير على قرارات أوأنشطة الأفراد أوالمنشآت(12.2)**.**

ملاحظة 1: تمثل القدرة على التأثير في ذاتها مسؤولية ممارسة التأثير

ملاحظة 2: يتم فهم المصطلح في هذه المواصفة عن سياق الدليل.

20.2 الطرف المعني

فرد أو مجموعة لها إهتمام بأي نشاط أو قرار خاص بالمنشأة**.**

21.2: إشراك الأطراف المعنية

النشاط المتخذ لخلق فرص الحوار بين المنشأة وأحد أطرافها المعنية أو أكثر (20.2) وذلك بهدف توفير أساس معلوم لقرارات المنشاة

22.2: سلسلة الإمداد

سلسلة الأنشطة أو الأطراف التي توفر المنتجات أو الخدمات للمنشأة

ملاحظة **:**يستخدم مصطلح" سلسة الإمداد – "في بعض الحالات – على نفس النحو الذي يستخدم به مصطلح" سلسلة القيمة " (25.2) ، وعلى الرغم من ذلك فإن مصطلح "سلسلة الإمداد" يستخدم لأغراض هذه المواصفة على النحو الموضح أعلاه.

23.2 التنمية المستدامة

التنمية التي تفى بإحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية لتحقيق احتياجاتهم**.**

ملاحظة **:**تقوم التنمية المستدامة بدمج وتكامل الأهداف الخاصة بجودة الحياة، الصحة، رفاهية المجتمع، العدالة الإجتماعية والحفاظ على قدرة عالمنا لدعم الحياة بجميع إختلافاتها. وتعتمد هذه الأهداف الإجتماعية والإقتصادية والبيئية على بعضها البعض وهناك دعم متبادل بينها. ويمكن تناول (التعامل مع) التنمية المستدامة على أنها طريقة للتعبير عن التوقعات الأكبر للمجتمع ككل.

24.2 الشفافية

الانفتاح على القرارات و الأنشطة التي تؤثر على المجتمع والإقتصاد والبيئة (5.2) والإستعداد لتوصيلها ذلك بأسلوب واضح ودقيق وتام**.**

25.2 سلسة القيمة

تتابع كامل (تام) للأنشطة أو الأطراف التي تقدم أو تتلقى القيمة على شكل منتجات (15.2) أوخدمات (16.2)

ملاحظة **(1)**: الأطراف التي تقوم بتوفير القيمة تتضمن الموردين و العمالة الخارجية وآخرين

ملاحظة **(2) :**الأطراف التي تتلقى القيمة تتضمن العملاء(3.2) والزبائن والمستهلكين(2.2) والمستخدمين الآخرين

26.2 المجموعة المستضعفة

هي مجموعة الأفراد الذين يشتركون فيسمة أو أكثر تكون ذات طبيعة تمييزية أو ذات ظروف إجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية أو سياسية أو صحية معاكسة والتى تؤدى إلى إفتقار هذه المجموعة للسبل التى تمكنها من الحصول على حقوقها أو التمتع بتكافؤ الفرص**.**

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

27.2 العامل

هو الشخص الذي يؤدي العمل، سواء إن كان موظف أو يعمل بالأعمال الحرة

3 فهم المسؤولية المجتمعية

1.3 المسؤولية المجتمعية للمنشآت: خلفية تاريخية

استخدم مصطلح المسؤولية المجتمعية بشكل موسع في أوائل السبعينات وذلك على الرغم من أن السمات المختلفة للمسؤولية المجتمعية كانت ضمن التدابير من قبل المنشآت والحكومات في القرن التاسع عشر أو قبل ذلك فى بعض الحالات.

ولقد كان التركيز على المسؤولية المجتمعية في الماضي يوجه بشكل أساسي نحو الأعمال التجارية حيث أن مصطلح "المسئولية المجتمعية للشركات "لا يزال أكثر شيوعا لمعظم الأشخاص بشكل اكبر من مصطلح "المسؤولية المجتمعية".

ولقد ظهرت الرؤية المتعلقة بتطبيق المسؤولية المجتمعية على كافة المنشآت نتيجة لان أنواع مختلفة من المنشآت – وليس فقط المنشآت التجارية - أدركوا أنهم مسئولون أيضاً عن المساهمة في التنمية المستدامة. وتعكس عناصر المسؤولية المجتمعية توقعات المجتمع في وقت معين، لذا فهى عناصر ذات طبيعة متغيرة .وحيث أن اهتمامات المجتمع تتغير، فان توقعاته فيما يتعلق بالمنشآت تتغير أيضا لتعكس هذه الاهتمامات.

ولقد تركزت نظرية المسؤولية المجتمعية في بادئ الأمر على الأعمال الخيرية مثل الصدقات والزكاة ولقد ظهرت الموضوعات المتعلقة بممارسات العمل وممارسات التشغيل العادلة منذ قرن أو ما يزيد عن قرن، أما الموضوعات الأخرى مثل حقوق الإنسان و البيئة ومحاربة الفساد وحماية المستهلك فلقد تم إضافتها فيما بعد حيث اكتسبت هذه الموضوعات اهتماما اكبر.

تعكس الموضوعات والقضايا الجوهرية الموضحة في هذه المواصفة الرؤية الحالية للممارسة الجيدة .وبلا شك، فان هذه الرؤى للممارسة الجيدة ستتغير في المستقبل وقد تظهر موضوعات أخري وينظر إليها على أنها ذات أهمية للمسؤولية المجتمعية.

2.3 الاتجاهات الحديثة في المسؤولية المجتمعية

ازداد الاهتمام بالمسئولية المجتمعية الخاصة بالمنشآت لعدة أسباب:

العولمة وسهولة السفر وتوافر وسائل الاتصال الفورية التى تسهل على الأفراد والمنشآت فى جميع أنحاء العالم معرفة أنشطة المنشآت القريبة منها والبعيدة .ولقد أتاحت هذه العوامل الفرصة للمنشآت للاستفادة من تعلم طرق جديدة لعمل الأشياء ولحل المشكلات .ويعني هذا أيضا أن أنشطة المنشأة تخضع لفحص وتدقيق متزايد من قبل أفراد ومجموعات متنوعة .ويمكن أيضا مقارنة السياسات أوالممارسات المطبقة من قبل المنشآت في الأماكن المختلفة.

فالطبيعة العالمية لبعض القضايا الخاصة بالبيئة والصحة والاعتراف بالمسؤولية العالمية تجاه محاربة الفقر والإتكالية المتبادلة والمتزايدة مالياً وإقتصادياً وسلاسل القيمة المبعثرة جغرافيا، تعني أن الموضوعات وثيقة الصلة بالمنشاة قد تمتد لتشمل ما هو أكثر من الموضوعات المتواجدة داخل المنطقة التي تقع فيها المنشاة . ومن المهم أن تتناول المنشآت المسئولية المجتمعية بغض النظر عن الظروف الإجتماعية أو الإقتصادية. ولقد تأكد هذا التداخل العالمي عن طريق وثائق مثل إعلان ريو المعني بالبيئة والتنمية وكذلك إعلان جوهانسبرج المعني بالتنمية المستدامة وكذلك أهداف الألفية الإنمائية وأيضاً إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.

وفي العقود الماضية تسببت العولمة في ازدياد دور وتأثر تأثير أنواع مختلفة من المنشآت – شاملة تلك التى تتبع القطاع الخاص والجهات الحكومية وغير الحكومية – على المجتمعات والبيئة

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

ولقد أصبحت المنظمات غير الحكومية والشركات هي المزود للعديد من الخدمات التي كانت تقدم عادة من قبل الحكومة لاسيما في البلاد التي واجهت فيها حكوماتها تحديات وموانع جعلتها غير قادرة على توفير هذه الخدمات في مجالات مثل الصحة والتعليم والرخاء .وبينما تزداد قدرة هذه الحكومات، فان الدور الخاص بالحكومة ومنشآت القطاع الخاص يخضع للتغير.

وفي أوقات الأزمات المالية والإقتصادية فإنه ينبغي على المنشأت ألا تسعى لتقليل أنشطتها المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية. فمثل هذه الأزمات يكون لها تأثير بالغاً على المجموعات الأكثر إستضعافاً مما يوحى بمزيد من الحاجة إلى المسئولية المجتمعية. كما تقدم أيضاً فرص خاصة لدمج وتكامل القضايا الإجتماعية والإقتصادية والبيئية بشكل أكثر فاعلية فى الإصلاح السياسى والأنشطة التنظيمية. وتلعب الحكومة دوراً هاماً لتحقيق هذه الفرص.

يكون للمستهلكين والعملاء والمستثمرين والجهات المانحة تأثيرا ماليا على المنشآت فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية، وتزداد توقعات المجتمع فيما يتعلق بأداء المنشآت .ولقد أتاح حق معرفة التشريعات للأشخاص الفرصة لمعرفة معلومات مفصلة حول أنشطة بعض المنشآت .ويقوم عدد متزايد من المنشآت الآن بعمل تقارير خاصة بالمسؤولية المجتمعية للوفاء باحتياجات الأطراف المعنية لمعلومات حول أداء المنشآت.

تعد هذه العناصر بالإضافة إلي عناصر أخري هي محتوي المسؤولية المجتمعية وهى تساهم في المطالبة في إثبات أداء المسؤولية المجتمعية من قبل المنشآت.

3.3 خصائص المسئولية المجتمعية

1.3.3عام

الخاصية الرئيسية للمسؤولية المجتمعية هي رغبة المنشأة في دمج وإدراج الموضوعات الإجتماعية والبيئية فى عملية صنع قراراتها وأن تكون مسؤولة عن تأثيرات أنشطتها وقراراتها على المجتمع والبيئة حيث يقتضى ذلك وسلوك أخلاقي يتسم بالشفافية مما يسهم في التنمية المستدامة امتثالاً بالقانون المطبق والذي يتفق والمعايير الدولية للسلوك. وهي تعرض أيضاً أن المسؤولية المجتمعية متكاملة في جميع أنحاء المنشأة ويتم ممارستها في علاقاتها مع الأخذ في الاعتبار مصالح الأطراف المعنية لدى الطرف المعني مصلحة أو أكثر والتي قد تتأثر بقرارات وأنشطة المنشأة. وهذه المصلحة تعطي الطرف "المعني" في المنشأة حيث أنها تخلق علاقة مع المنشأة. وينبغي أن تكون هذه العلاقة رسمية أو معرفة من قبل الطرف المعني أو المنشأة. ويمكن الإشارة إلى الأطراف المعنية باعتبارها "أطراف لديها مصلحة أو أطراف مهتمة". بتحديد مصالح الأطراف المعنية أو أصحاب المصلحة للمعرفة، فينبغي على المنشأة أن تحترم شرعية هذه المصالح وتماسكها بالمعايير الدولية للسلوك.

2.3.3 توقعات المجتمع

تتضمن المسؤولية المجتمعية تفهم لتوقعات المجتمع. على نطاق أوسع فالمبدأ الرئيسي للمسؤولية المجتمعية هو احترام سيادة القانون والانصياع للالتزامات القانونية .وعلى الرغم من ذلك تقوم المسؤولية المجتمعية بالإلزام بإجراءات بما يتجاوز الإلتزام القانونى وإقرار إلتزامات الأخرين التى ليست ملزمة قانونياً. وتنبثق هذه الإلتزامات من القيم الإخلاقية المشتركة على نطاق واسع وغيرها. وعلى الرغم من أن توقعات السلوك المسؤول ستختلف بين الدول والثقافات، إلا أنه ينبغى على المنشآت أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مثل تلك الواردة في الإعلان العالمى لحقوق الإنسان وغيرها من المواثيق.

تتناول البند السادسة المواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية ويتضمن كل موضوع من هذه الموضوعات قضايا متنوعة من شأنها تمكين المنشأة من تحديد أهم تأثيراتها على المجتمع .وتتناول المناقشة الخاصة بكل قضية والإجراءات اللازمة لتناول هذه التأثيرات.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

3.3.3 دور الأطراف المعنية في المسؤولية المجتمعية

يعد تحديد والمشاركة مع الأطراف المعنية أمراً أساسيا في المسؤولية المجتمعية، وينبغي أن تقوم المنشأة بتحديد الأطراف المعنية بقراراتها وأنشطتها حيث يمكنها من خلال ذلك فهم تأثيراتها وتحديد كيفية تناولها. بينما يمكن للأطراف المعنية مساعدة المنشأة في تحديد مدي صلة مواضيع معينة بأنشطتها، إلا أن الأطراف المعنية لا تحل محل باقي المجتمع في تحديد المعايير والتوقعات الخاصة بالسلوك .حيث أنه من الممكن أن يكون موضوعاً بعينه ذا صلة بالمسؤولية المجتمعية بالمنشأة حتى لو لم يتم تحديده من قبل الأطراف المعنية التى تستشيرها .فيما يلي المزيد من الإرشاد حول هذا الشأن في البند 5 والبند 5.4

4.3.3 تكامل المسؤولية المجتمعية

حيث أن المسؤولية المجتمعة تهتم بالتأثيرات المحتملة والفعلية الخاصة بأنشطة المنشأة وقراراتها، فان الأنشطة اليومية المستمرة المنتظمة للمنشأة تعد هي السلوك الأهم الواجب تناوله. يجب أن تكون المسؤولية المجتمعية جزءاً متكاملاً مع الإستراتيجية التنظيمية الجوهرية ذات مهام محددة وقابلة للمسائلة على كافة مستويات المنشأة.ويجب أن ينعكس ذلك على القرارات المتخذة ويتم دراسته عند تنفيذ الأنشطة.

يمكن أن يكون للأعمال الخيرية تأثيرا ايجابيا على المجتمع ولكن على الرغم من ذلك فانه لا ينبغي استخدامها من قبل المنشاة كبديل لدمج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة.

يمكن أن تتأثر تأثيرات أنشطة أو قرارات منشأة ما بشكل كبير بعلاقاتها مع المنشآت الأخرى فقد تحتاج المنشاة إلي العمل مع الآخرين لتناول مسؤولياتها وقد يكون هذا العمل مع المنشآت المناظرة أوالمنافسين (أو مراعاة تجنب السلوك غير التنافسى) أو أجزاء أخرى من سلسة القيمة أو أي طرف وثيق الصلة ضمن مجال تأثير المنشأة.

الإطار: 2 يصف أهمية المساواه بين الجنسين وعلاقتها بالمسؤوليه المجتمعيه

الإطار 2 المساواة بين الجنسين والمسؤولية المجتمعية

تخصص جميع المجتمعات أدوارا ليقوم بها الرجال والنساء ، هذه الأدوار هى سلوك مكتسب بالتعلم الذى يشترط أى الأنشطة والمسؤوليات يمكن إدراكها ليقوم بها الذكر أم الأنثى. وتعد هذه الأدوار نوع من التمييز العنصرى ضد المرأة وأيضاً ضد الرجل. ففى جميع الحالات فإن التمييز العنصرى بالنسبة لنوع الجنس يحد من إمكانية الأسر والجماعات والمجتمعات.

وهناك ترابط إيجابى مثبت بين المساواة بين الجنسين والتمنية الإقتصادية والإجتماعية وهو ما يوضح السبب فى أن المساواة بين الجنسين تعد أحد أهداف التنمية للألفية. ويعد تعزيز المساواة الجنسية فى أنشطة المنشأة ومناصرتها أحد المكونات الهامة للمسؤولية المجتمعية بالمنشأة.

وينبغى على المنشأة أن تراجع قراراتها وأنشتطها لإقصاء التحيز الجنسى ، شاملة ما يلى:

- المزج (الخلط) بين الرجل والمرأة فى الهيكل الحاكم للمنشأة وإدارتها بهدف تحقيق المساواة بشكل متقدم.

المعاملة العادلة بين العمال الرجال والنساء عند التوظيف والتخصيص فى وظيفة والتدريب وفرص الترقى والمكافأة وإنتهاء الخدمة الوظيفية.

- المساواة في الأجور بين الرجل والمرأة بالنسبة للعمل ذو القيمة المتساوية.

- التأثيرات المتباينة على الرجال والنساء فيما يتعلق بمكان العمل وصحة وسلامة المجتمع.

- أنشطة المنشأة التى تنظر بعين المساواة لإحتياجات كل من الرجل والمرأة (على سبيل المثال التأكد من أى تأثيرات متباينة على الرجال والنساء ناجمة عن تطوير منتجات معينة أو خدمات أو مراجعة صور الرجال والنساء تظهر فى آى إعلان للمنشأة.

- فوائد بالنسبة لكلاً من الرجل والمرأة من دعوة المنشأة ومن مساهمات في تنمية المجتمع، ومع إيلاء اهتمام خاص لإعادة توجيه ومعالجة المجالات حيث سواء إن كان النوع محروم أو يحتاج إلى رعاية

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وتعد المساواة الجنسية فى مشاركة الأطراف المعنية وسيلة هامة أيضاً لتحقيق المساواة بين الجنسين فى أنشطة المنشأة ، وإلى جانب تحقيق التوازن بين الرجل والمرأة فقد تجد المنشآت الأمر نافعاً لطلب الخبرة فى معالجة القضايا الجنسية. ويتم تشجيع المنشآت لإستخدام مؤشرات وأهداف لمراقبة العمليات بصورة منتظمة وتتبع التقدم الذى يتم إحرازه فى تحقيق المساواة بين الجنسين.

الإطار: 3 يصف كيف تغطى هذه المواصفه القياسيه الدوليه أنشطة المنشئات الصغيره والمتوسطه

الإطار 3 أيزو 26000 والمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم

إن المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم هى تلك المنشآت التى يبلغ عدد العاملين بها أو حجم أنشطتها المالية أقل من حدود معينة، وهذه الحدود تختلف من دولة لأخرى. وفى هذه المواصفة الدولية فإن المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم تشمل تلك المنشآت متناهية الصغر. ومن أجل دمج وتكامل المسؤولية المجتمعية داخل منشأة صغيرة أو متوسطة الحجم فإن يتم إتخاذ إجراءات عملية بسيطة غير مكلفة وليست إجراءات معقدة أو مكلفة. ونتيجة لصغر حجم هذه المنشآت وقابليتها لكى تصبح أكثر مرونة وإبداعاً فقد تقدم هذه المنشآت فرص جيدة بوجه خاص للمسؤولية المجتمعية ، وبوجه عام فهى أكثر مرونة فيما يتعلق بالإدارة التنظيمية وغالباً ما تكون على علاقة وثيقة بالمنظومات المحلية وعادة ما يكون لقياداتها العليا تأثير فورى أكبر على أنشطة المنشأة.

تتضمن المسؤولية المجتمعية تبني منهج متكامل لإدارة أنشطة المنشأة وتأثيراتها .وينبغي أن تتناول المنشأة وتراقب التأثيرات الخاصة بقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة وذلك مع الأخذ في الاعتبار لكلاً من حجم المنشأة وتأثيراتها . و سيكون من غير الممكن للمنشاة أن تقوم بالمعالجة الفورية للنتائج السلبية بأكملها الخاصة بقراراتها وأنشطتها .قد يكون من الممكن عمل اختيارات ووضع أولويات.

قد يمكن استخدام الاعتبارات التالية كعوامل مساعدة:

- ينبغي أن تضع المنشأة في اعتبارها أن الإجراءات الإدارية الداخلية و تقديم التقارير إلي الأطراف المعنية وغيرها من العمليات قد تكون أكثر مرونة وغير رسمية فيما يتعلق بالمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم مقارنة بالمنشآت المثيلة الأكبر حجما وذلك شريطة الحفاظ على مستويات ملائمة من الشفافية .

- ينبغى أن تكون المنشأة على وعى بأنه عندما تم مراجعة المواضيع الجوهرية السبعة وتحديد القضايا وثيقة الصلة فإنه يجب الأخذ فى الإعتبار للسياق الخاص بالمنشأة وظروفها ومواردها ومصالح الأطراف المعنية مع إدراك أن جميع الموضوعات الجوهرية – وليس كل القضايا- ستكون وثيقة الصلة بكافة المنشآت.

- ينبغي أن تركز المنشأة أثناء البدء في القضايا والتأثيرات التي تكون ذات أهمية قصوى للتنمية المستدامة . وينبغي أن يكون لدى المنشأة صغيرة أو متوسطة الحجم خطة لتناول القضايا والآثار الباقية من خلال إطار زمني.

- ينبغي أن تطلب المنشأة العون من الوكالات الحكومية والمنشآت التعاونية المعنية (مثل جمعيات القطاع أو المنشآت ذات المظلة أوالمناظرة) وربما هيئات التقييس القومية، لمساعدتها فى وضع دلائل إرشادية وبرامج عملية حول استخدام هذه المواصفة الدولية .وينبغي أن تكون هذه الدلائل والبرامج موضوعة طبقا للطبيعة الخاصة واحتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة وأطرافها المعنيين.

- ينبغي على المنشأة – كلما كان ذلك ممكنا – أن تتعاون مع منشآت القطاع والمنشآت المناظرة بدلا من العمل بمفردها للحفاظ على الموارد ولتعزيز القدرة على إتخاذ الإجراءات فعلى سبيل المثال بالنسبة للمنشآت التى تعمل فى نفس السياق والقطاع فإن تحديد والمشاركة مع الأطراف المعنية يمكن أن يكون أكثر فاعلية أحياناً إذا تم جماعياً.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

حيث أن التصرف بسلوك مسؤول مجتمعياً من شانه إفادتهم للأسباب المذكورة في كل أرجاء هذه المواصفة الدولية فقد تجد المنشآت الصغيرة والمتوسطة أن المنشآت الأخرى التي يتعاملون معها تعتبر تقديم العون فيما يتعلق بهذه الجهود تجاههم يعد جزءا من مسؤوليتهم المجتمعية.

وقد تضع المنشآت ذات الخبرة والفاعلية الكبيرة في المسؤولية المجتمعية في اعتبارها تقديم العون إلي المنشآت الصغيرة والمتوسطة بما في ذلك مساعدتهم في تنمية الوعي الخاص بقضايا المسؤولية المجتمعية والممارسة الجيدة.

5.3.3 العلاقة بين المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة

على الرغم من أن العديد من الأشخاص يستعملون مصطلحي المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة على نحو تبادلي وعلى الرغم من أن هناك علاقة وثيقة بين المصطلحين، إلا أن لكل منهما مفهوم يختلف عن الأخر.

التنمية المستدامة : هو مفهوم متفق عليه على نطاق واسع وهو هدف إرشادي حاز على مزيد من الاعتراف الدولي بعد إصدار التقرير الخاص باللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية 1987:"مستقبلنا المشترك [174] وتهدف التنمية المستدامة إلى تلبية احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية للكوكب دون المساس باحتياجات الأجيال المستقبلية وتلبيتها.وللتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد – إقتصادية وإجتماعية وبيئية – التى تربطهم ببعضهم علاقات متبادلة ، على سبيل المثال: يتطلب الحد من الفقر كلاً من حماية البيئة والعدالة الإجتماعية .

ولقد أكدت العديد من المنتديات الدولية على أهمية هذه الأهداف منذ عام 1987 وذلك مثل مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية في عام 1992والقمة العالمية حول التنمية المستدامة في عام 2002 .

المسئولية المجتمعية : تركز على المنشآت وتهتم بمسئوليات المنشأة تجاه المجتمع والبيئة ، وهى ترتبط بشكل وثيق بالتنمية المستدامة. ولأن التنمية المستدامة تتناول الأهداف الإقتصادية والإجتماعية والبيئية المشتركة. بين كل الناس فإنه يمكن إستخدامها كوسيلة لإختصار التوقعات الأكبر للمجتمع التى تحتاج لأخذها فى الإعتبار من قبل المنشآت التى تسعى للقيام بعملها بطريقة مسؤولة. وعلى ذلك فإنه من الأهداف الرئيسية لمسؤولية المنشأة إجتماعياً هو المساهمة فى التنمية المستدامة. وتشكل المبادئ والممارسات والمواضيع الجوهرية المذكورة في المواد التالية الأساس الخاص بالتطبيق العملي للمسؤولية المجتمعية للمنشأة ومساهمتها فى التنمية المستدامة. فالقرارات والأنشطة التى تقوم بها منشأة مسئولة مجتمعياً يمكن أن تساهم بشكل مثمر في التنمية المستدامة

وتهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق الإستدامة للمجتمع ككل وكوكب الأرض،وهى لا تهتم بإستدامة أو قابلية أى منشأة معينة للتطبيق بصفة مستمرة. فاستدامة المنشأة الفردية قد تتوافق أو لا تتوافق مع استدامة المجتمع ككل حيث أن هذه الاستدامة تنتج عن تناول السمات المجتمعية والاقتصادية والبيئية على نحو متكامل، فالاستهلاك المستدام وإستخدام الموارد المستدامة ومصادر الكسب والمعيشة المستدامة تتعلق جميعها باستدامة المجتمع ككل.

4.3 الدولة والمسؤولية المجتمعية

لا يمكن لهذه المواصفة الدولية أن تحل محل أو تغير بأي شكل من الأشكال مسؤولية الدولة في التصرف بناءا على المنفعة العامة، وحيث أن الدولة تمتلك السلطة المنفردة لسن وتطبيق القوانين لذا فهى تختلف عن المنشآت .فعلي سبيل المثال، فإن مسئولية الدولة تجاه حماية حقوق الإنسان تختلف عن مسئوليات المنشآت فيما يتعلق بحقوق الإنسان المتناولة في هذه المواصفة الدولية.

ولا يمكن أن تحل المسئولية المجتمعية للمنشآت بأي شكل من الأشكال محل المسئوليات والالتزامات السارية الخاصة بالدولة. حيث أن هذه المواصفة لا تقدم دليلا إرشاديا حول ما ينبغي أن يخضع للوائح القانونية الملزمة ولا يقصد بها أيضا تناول الاستفسارات التي يمكن الفصل فيها فقط من خلال المؤسسات السياسية.

وعلى الرغم من ذلك يمكن للدولة مساعدة المنشآت بطرق عديدة فى جهودهم التى يبذلونها لأداء مهامهم بطريقة مسؤولة مجتمعياً.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

4 مبادئ المسؤولية المجتمعية

1.4 عام

توفر هذه البند دليلا إرشاديا حول سبعة مبادئ للمسؤولية المجتمعية.

يكون الهدف الرئيسي للمنشأة أثناء ممارسة المسؤولية المجتمعية هو زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة. وينبغي على المنشأة لتحقيق هذا الهدف أن تطبق السبعة مبادئ الموضحة أدناه بالإضافة إلي المبادئ المخصصة لكل موضوع جوهرى من الموضوعات المذكورة في البند 6. وينبغي على المنشآت أن تبني سلوكها على المعايير أو الخطوط الإرشادية أو القواعد الخاصة بالسلوك المتوافقة مع المبادئ المقبولة للسلوك الجيد أو الصحيح ضمن سياق مواقف محددة.

بتطبيق هذه المواصفة الدولية فمن الأفضل أن تأخذ المنشأة في اعتبارها الاختلافات الاجتماعية، البيئية، القانونية، الثقافية، السياسية، والتنظيمية، وكذلك الاختلافات في الظروف والأحوال الاقتصادية، في حين أنها تكون ملائمة للمعايير الدولية للسلوك.

2.4 القابلية للمسائلة

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تكون مستجيبة للمسائلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة.

ويشير هذا المبدأ إلى أن المنشأة ينبغي أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضا على مسئوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق.

وتفرض هذه المسئولية التزاما على الإدارة لتكون مستجيبة للمصالح والاهتمامات الحاكمة للمنشأة وتفرض أيضا التزما على المنشأة لتكون مستجيبة للمسائلة من قبل السلطات القانونية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد فالقابلية للمسائلة تتضمن أيضاً كون المنشأة مستجيبة للمسائلة

بالأفراد من قبل هؤلاء المتأثرين بقراراتها وأنشطتها وكذلك من قبل المجتمع بوجه عام عن إجمالى تأثيراتها على المجتمع.

وتكون هذه القابلية للمسائلة ذات تأثيرا ايجابيا على كلا من المنشأة والمجتمع وينبغي أن يتوافق مستوي هذه القابلية – على الرغم من إحتمالية إختلافه - مع حجم أو مدي السلطة، فالمنشآت ذات السلطة المطلقة ينبغي أن تولي عناية اكبر فيما يتعلق بجودة قراراتهم ورؤيتهم .وتشمل القابلية للمسائلة أيضا تقبل المسؤولية - في حالة حدوث أي اعتداءات – لاتخاذ التدابير الملائمة لمعالجة هذه الاعتداءات والعمل على منع حدوثها مرة أخرى.

وينبغى 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.

3.4 الشفافية

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تتحلي بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة.

ينبغي علي المنشأة أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام وبدرجة معقولة ووافية عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسئولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع .ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنشأة .

وينبغي أن تقدم هذه المعلومات في الوقت المناسب وأن تكون معلومات فعلية وأن تتاح على نحو واضح وموضوعي وذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقييم تأثير قرارات وأنشطة المنشأة بدقة على مصالحهم وثيقة الصلة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ولا تتطلب الشفافية إتاحة معلومات الملكية للعامة ولا تتطلب أيضا إتاحة المعلومات المحمية قانونيا أو تلك المعلومات التي تعد إتاحتها خرقا للالتزامات القانونية أو التجارية أو الأمنية أو الخصوصية الشخصية.

وينبغي أن تتحلي المنشأة بالشفافية فيما يلي:.

– هدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها

– تحديد أي مصلحة متحكمة في نشاط المنشأة.

– السلوك الذى تتخذ وتطبق وتراجع من خلاله قراراتها بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات و المسائلات والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنشأة؛

– المواصفات والمعايير التي تقيم المنشأة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية؛

– أدائها بشأن القضايا الهامة ذات الصلة بالمسئولية المجتمعية

– مصدر مواردها المالية

– التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية والمجتمع والبيئة؛

– تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديدهم واختيارهم وإشراكهم.

4.4 السلوك الأخلاقي

يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المنشأة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات.

ينبغي أن يبني سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

ينبغي على المنشأة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة:

– وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية

– وضع هياكل حوكمية التى تساعد علي تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنشاة 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 معايير السلوك الأخلاقي الخاص بها

– تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من هيكلها الحوكمى 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 شانه إحداث سلوكا غير أخلاقي.

– إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.

– إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي دون خوف من انتقام.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– 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.

– إحترام رفاهية الحيوانات عندما تؤثر على حياتهم وبقائهم من خلال ضمان توافر ظروف مناسبة لإبقاء وتربية وتوالد وإستخدام الحيوانات.

5.4 احترام مصالح الأطراف المعنية

يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المنشأة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية.على الرغم من أن أهداف المنشأة قد تكون مقصورة على مصالح مالكيها أو أعضائها أو عملائها أو عناصرها الأساسية، إلا أن الأفراد أوالجماعات الأخرى يجوز أيضا أن يكون لهم حقوق ومطالبات أومصالح معينه التى ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار، هؤلاء الأفراد أوالمجموعات يشكلون سويا الأطراف المعنية للمنشأة.

ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

– أن تحدد أطرافها المعنية؛

– أن تكون على دراية بمصالح وإهتمامات 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 فى الإعتبار لقدرة الأطراف المعنية النسبية للإتصال والمشاركة مع والتأثير على المنشأة.

– أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية والتوقعات الأكبر للمجتمع والتنمية المستدامة بالإضافة إلي 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 المنشاة أو لم يكونوا على دراية بمصلحتهم في قرارات أوأنشطة المنشأة.

6.4 احترام سيادة القانون

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي.

يقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون الذي

تخضع له الحكومة أيضاً. وهناك تعارض بين سيادة القانون والممارسة الاستبدادية للسلطة حيث أنه من المعروف عامة أن سيادة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين والقواعد المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة .وفي سياق المسئولية المجتمعية، فان احترام سيادة القانون يعني أن تنصاع المنشأة لكافة القوانين والقواعد المطبقة .ويعني ذلك أن المنشأة ينبغي أن تحذو خطوات لكى تكون على دراية بالقوانين والقواعد المطبقة لكي تخبرالأشخاص داخل المنشأة بإلتزامهم لمراقبة وتنفيذ الإجراءات.

ينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

– الإذعان للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها، سواء إن كانت هذه القوانين والالزامات مطبقة بشكل كاف.

– التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– أن تبقي على دراية بكافة الإلتزامات القانونية

– أن تراجع مدي إذعانها بشكل دوري بالقوانين والالتزامات المطبقة.

7.4 احترام المعايير الدولية للسلوك

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون.

– في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أوالبيئة، ينبغي على المنشأة أن تسعي جاهدة إلي احترام المعايير الدولية للسلوك.

– وفيما يتعلق بالبلدان التي يكون بها القانون الداخلي أو تطبيقه يتعارض بشكل كبير مع المعايير الدولية للسلوك، ينبغي على المنشأة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه المعايير على أقصي نحو ممكن.

– 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 إلي التأثير على المنشآت والهيئات لعلاج أي تعارض مثل هذا مع القانون الداخلي وتطبيقه.

– ينبغي على المنشأة أن تبتعد عن التورط غير القانوني فى أنشطة منشأة أخري غير متوافقة مع معايير السلوك الدولية.

الإطار رقم 4 فهم التورط

للتورط معنيان، احدهما قانوني والأخر غير قانوني.

ضمن السياق القانوني عرف التورط على أنه ارتكاب تصرف. أو إهمال يكون له تأثر جوهرى كالجريمة، مع العلم بالمساهمة فى هذا الفعل غير القانونى.

إن مصطلح التورط متعلق بمفهوم المساعدة أو التحريض على عمل أو إغفال غير قانوني.

وعرف في السياق غير القانوني على انه مشتق من التوقعات المجتمعية العامة للسلوك .وفي هذا السياق يمكن أن يتم اعتبار المنشأة متورطة إذا قدمت المساعدة لارتكاب أفعال غير قانونية من قبل الآخرين والتى تكون غير متوافقة مع أو غير محترمة لمعايير السلوك الدولية بحيث تكون المنشأة – نتيجة لممارستها واجب الإجتهاد – على دراية أو ينبغي أن تكون على دراية بان هذه

الأفعال ستؤثر تأثيرا سلبيا على البيئة أو المجتمع .ويمكن أيضا ان تعتبر المنشأة متورطة إذا التزمت

الصمت تجاه هذه الأفعال غير القانونية أو إذا كانت تستفيد من هذه الأفعال.

8.4 احترام حقوق الإنسان

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها .(انظر أيضا الموضوع الجوهرى المعني بحقوق الإنسان في البند **3.6**)

ينبغي على المنشأة القيام بما يلي:

– احترام وتعزيز الحقوق الموضوعة في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.

– القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– أن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي حقوق الإنسان وأن تعمل أيضا على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف

– أن تلتزم بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية

1.5 عام

تتناول هذه البند اثنتين من ممارسات المسؤولية المجتمعية . وهما إدراك المنشأة لمسؤوليتها المجتمعية وتحديد وإشراك الأطراف المعنيّة .وكما هو الحال مع المبادئ المبينة في البند (4) فإنه ينبغي أن توضع هذه الممارسات في الاعتبار عند تناول المواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية المبينة في البند 6.

إدراك المسؤولية ينطوي على تحديد القضايا التي أثارتها تأثيرات قرارات وأنشطة المنشأة، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه القضايا من أجل المساهمة في التنمية المستدامة.

إدراك المسؤولية ينطوي أيضا على إدراك الأطراف المعنية للمنشأة على النحو المبين في البند 5.4، فمبدأ أساسي من مبادئ المسؤولية المجتمعية هو أن تحترم المنشأة وتراعي مصالح أطرافها المعنية التي سوف تتأثر بقراراتها وأنشطتها.

2.5 إدراك المسؤولية المجتمعية

1.2.5 التأثيرات والمصالح والتوقعات

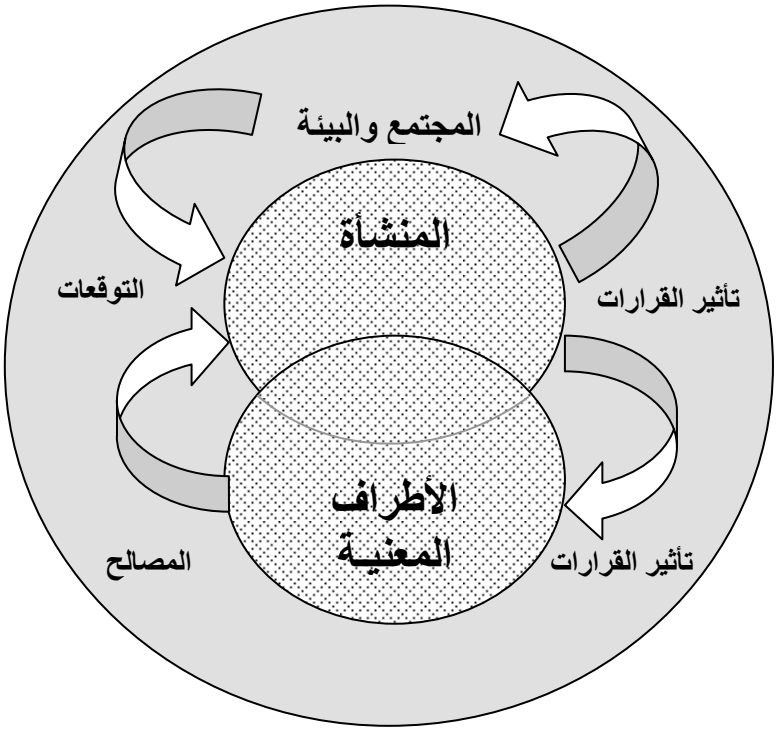
ينبغي للمنشأة عند تناولها لمسؤوليتها المجتمعية أن تفهم ثلاث أمور علاقات (انظر الشكل 2)

– بين المنشأة والمجتمع: ينبغي أن تفهم المنشأة كيف تؤثر أنشطتها وقراراتها على المجتمع. كما وينبغي أيضا أن تفهم المنشأة توقعات المجتمع عن السلوك المسؤول بشأن هذه التأثيرات. وينبغى أن يتم ذلك من خلال النظر في المواضيع الجوهرية والقضايا المعنية بالمسؤولية المجتمعية (أنظر البند 2.2.5).

– بين المنشأة وأطرافها المعنية: ينبغي أن تكون المنشأة على دراية بمختلف أطرافها المعنية. قد تكون لأنشطة وقرارات المنشأة تأثيرات محتملة وفعلية على هؤلاء الأفراد والمنشآت (انظر 1.3.3) .

– بين الأطراف المعنية والمجتمع: ينبغي للمنشأة أن تفهم العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية التي تتأثر بعمل المنشأة من جهة، وتوقعات المجتمع من جهة أخرى.وعلى الرغم من أن الأطراف المعنية هى جزء من المجتمع إلا أنه قد تكون لهم مصلحة تتعارض مع توقعات المجتمع. ويكزن للأطراف المعنية مصالح وإهتمامات فريدة من نوعها فيما يتعلق بالمنشأة والتى يمكن تمييزها من التوقعات المجتمعية لسلوك مجتمعياً فيما يتعلق بأى قضية. فعلى سبيل المثال فإن إهتمام المورد للقيام بالسداد وإهتمام المجتمع لإحترام العقود يمكن أن يكون له رؤى مختلفة بشأن هذا الموضوع.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة



الشكل2- العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع

إدراكاً لمسئولياتها المجتمعية، ينبغي أن تأخذ المنشأة في الحسبان العلاقات الثلاثة .ومن المحتمل أن يكون لكل من المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع رؤى مختلفة نظراً لإختلاف أهدافهم .وبطبيعة الحال، ينبغي إدراك أن الأفراد والمنشآت قد يكون لها مصالح عديدة مختلفة التى يمكن أن تتأثر بالأنشطة والقرارات الصادرة عن أي منشأة.

2.2.5 إدراك المواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية المجتمعية

وسيلة فعالة للمنشأة لتحديد مسئولياتها المجتمعية هو أن تتعرف على القضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية في السبعة مواضيع الجوهرية الحوكمة المؤسسية؛ حقوق الإنسان؛ ممارسات العمل؛ البيئة؛ ممارسات التشغيل العادلة؛ قضايا المستهلك؛ مشاركة وتنمية المجتمع أنظر(2.6، 8.6).

وتغطي هذه الموضوعات الجوهرية التأثيرات الاقتصادية والبيئية والمجتمعية المحتملة التي ينبغي التصدي لها من جانب المنشآت .كل من هذه الموضوعات الجوهرية تم أخذها بعين الاعتبار في البند**6** وتغطي مناقشة أي موضوع جوهرى قضايا محددة ينبغي للمنشأة أن تأخذها في الاعتبار عند تحديد مسؤولياتها المجتمعية .ويكون لكل موضوع جوهرى، و ليس بالضرورة كل قضية – علاقة بكل منشأة.

تتضمن الإرشادات بشأن كل قضية عددًا من الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها المنشأة والتوقعات التي تشرح كيف يجب أن تتصرف المنشأة وتحديداً لمسؤوليتها المجتمعية فإنه ينبغي على المنشأة أن تعرّف كل قضية متعلقة بأنشطتها وقراراتها، بالإضافة إلى الإجراءات والتوقعات ذات الصلة . وهناك إرشادات إضافية بشأن تحديد القضايا في البندين 2.7 و 3.7

ينبغي الأخذ في الاعتبار للآثار المترتبة على أنشطة المنشأة وقراراتها فيما يتعلق بهذه القضايا، وليست كل القضايا قد تكون ذات صلة بمنشأة معينة .علاوة على ذلك فإن هذه الموضوعات الجوهرية والقضايا المتعلقة بها يمكن وصفها أو تصنيفها بطرق مختلفة .ويتم تناول بعض الاعتبارات الهامة بما في ذلك الصحة والسلامة، الاقتصاد وسلسلة القيمة تحت أكثر من واحد من الموضوعات الجوهرية في البند 6.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

ينبغي أن تقوم المنشأة بمراجعة القضايا الجوهرية لتحديد القضايا ذات الصلة. وينبغى أن يتبع تحديد القضايا ذات الصلة تقييم أهمية تأثيرات المنشأة وينبغي النظر إلى أهمية التأثير بالرجوع إلى كل من الأطراف المعنية ، والطريقة التي يؤثر بها على التنمية المستدامة.

عند تحديد القضايا والمواضيع الجوهرية للمسؤولية المجتمعية للمنشأة فإنه يتم مساعدتها من خلال النظر في التفاعلات مع المنشآت الأخرى، على سبيل المثال على المنشأة أن تنظر في تأثير أنشطتها وقراراتها على الأطراف المعنية.

وعلى المنشأة التي تسعى إلى إدراك مسؤوليتها المجتمعية أن تنظر في كل القيود القانونية وغيرها من الالتزامات القائمة ، وتشمل الالتزامات القانونية القوانين والقواعد المطبقة فضلاً عن الالتزامات المتعلقة بالقضايا المجتمعية أو الإقتصادية والبيئية التي قد ترد في عقود سارية المفعول .وينبغي على المنشأة أن تأخذ فى إعتبارها هذه الالتزامات التي قامت بها فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية. ويمكن لهذه الالتزامات أن تكون يقواعد السلوك الأخلاقى أو خطوط إرشادية أو التزامات العضوية في الجمعيات التي تنتمي إليها.

إن إدراك المسؤولية المجتمعية عملية مستمرة .وينبغى تحديد التأثيرات المحتملة للأنشطة و القرارات وأخذها في الاعتبار خلال مرحلة التخطيط للأنشطة الجديدة. وينبغى أن يتم مراجعة بشكل ضرورى الأنشطة الجارية حتى تكون المنشأة واثقة من أن مسؤولياتها المجتمعية لا تزال تجري معالجتها ولتحديد ما إذا كانت هناك قضايا جديدة فى حاجة لأخذها في الاعتبار.

3.2.5 المسؤولية المجتمعية ومجال تأثير المنشأة

تعتبر المنشأة مسؤولة عن الآثار الجانبية للقرارات والأنشطة حيث أن لديها سيطرة رسمية و. أو واقعية (ويشير مصطلح سيطرة واقعية إلى المواقف حيث يكون لدى المنشأة القدرة على إملاء قرارات وأنشطة طرف آخر، حتى عندما لا يكون لديها السلطة الرسمية أو القانونية لفعل ذلك). ومثل هذه الآثار قد تكون ممتدة وشاملة. وبالإضافة إلى كونها مسئولة عن أنشطتها وقراراتها فقد يكون في بعض الحالات، لديها القدرة على التأثير في سلوك الأطراف التي لها علاقة معها. وتعتبر مثل هذه الحالات واقعة ضمن مجال تأثير المنشأة.

ويشمل مجال التأثير ذلك العلاقات ضمن ووراء سلسلة قيمة المنشأة. ومع ذلك، ليس بالضرورة أن تقع سلسلة القيمة لكل منشأة ضمن مجال تأثيرها. وقد يشمل ذلك المؤسسات الرسمية والغير رسمية التي تشارك من خلالها، وكذلك المنشآت الأقران أو المنافسة.

لا تمتلك المنشأة دائماً المسؤولية لممارسة التأثير ببساطة لأنها لديها القدرة على فعل ذلك. على سبيل المثال، لا يمكن أن تكون مسؤولة عن الآثار الجانبية لمنشأة أخرى والتي يمكن أن يكون لديها بعض التأثير عليها إذا كانت هذه الآثار ليست نتيجة لقراراتها أو أنشطتها. ومع ذلك ستكون هناك حالات حيث تكون قدرة المنشأة على التأثير على الآخرين مع مسؤولية ممارسة هذا التأثير و يتم تحديد هذه الحالات عن طريق مدى علاقة المنشأة التي تساهم بالآثار السلبية.

وسوف يكون هناك أيضاً حالات حيث على الرغم من أن المنشأة ليس لديها مسؤولية لممارسة التأثير، فإنها مع ذلك قد ترغب أو يطلب منها أن تفعل ذلك تطوعاً.

وقد تقرر المنشأة ما إذا كانت تريد إقامة علاقة مع منشأة أخرى، وهي التي تقرر أيضا طبيعة ومدى هذه العلاقة .ستكون هناك حالات ينبغي فيها للمنشأة تحمل مسؤولية التنبه إلى الآثار الناجمة عن أنشطة وقرارات المنشآت الأخرى واتخاذ التدابير لتفادي أو تخفيف تلك الآثار السلبية التي تتعلق بعلاقتها مع هذه المنشآت.

لتجنب المساهمة في الآثار الجانبية من خلال علاقاتها فهناك إرشادات في 3.3.7

3.5 تحديد الأطراف المعنية وإشراكهم

1.3.5 عام

تحديد وإشراك الأطراف المعنية هو أمر أساسى للمنشأة للنظر في مسؤوليتها المجتمعية.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

2.3.5 تحديد الأطراف المعنية

الأطراف المعنية هي منشآت أو أفراد لديها مصلحة واحدة أو أكثر في أيٍّ من أنشطة وقرارات المنشأة و لأن هذه المصالح (أو" الأسهم") يمكن أن تتأثر بالمنشأة فإنه يتم إقامة علاقة مع المنشأة. وليس من الضروري أن تكون هذه العلاقة رسمية، كما أنه ليس من الضروري للمنشأة أو للأطراف المعنية إدراك هذه العلاقة من أجل إيجادها .و قد لا تكون دائما المنشأة على علم بكل ما لديها من أطراف معنية في حين أنه ينبغى عليها محاولة تحديدهم .قد لا تكون العديد من الأطراف المعنية على بينة من احتمال وجود تأثير على مصالحهم من قبل المنشأة.

وفي هذا السياق، تشير المصلحة إلى شيء يمكن أن يكون أساسًا للمطالبة .هذه المطالبات ليس من الضروري أن تشمل مطالبات مالية أو حقوق قانونية فأحيانا يمكن ببساطة أن تكون المطالبة بحق الاستماع إليه. ويتم تحديد مدى أهمية أو صلة المصلحة بشكل أفضل من خلال علاقتها بالتنمية المستدامة.

ويعتبر الأفراد أو المجموعات المتأثرة، أو التي يحتمل أن تتأثر بالمنشأة ، من بين أطرافها المعنية ، وسوف يمكن فهم كيفية تأثر الأفراد أو المجموعات بأنشطة المنشأة وقراراتها من تحديد المصالح التي تؤسس العلاقة مع هذه المنشأة. وبالتالي تحديد الآثار المترتبة على أنشطة المنشأة وقراراتها سيسهل تحديد أهم الأطراف المعنية بالمنشأة (أنظر الشكل 2).

معنى مصطلح "الطرف المعنى" واسع جدًا، وقد يكون للمنشآت العديد من الأطراف المعنية .وعلاوة على ذلك فإن مختلف الأطراف المعنية لديها مصالح متعددة وأحيانا تكون مصالح متنافسة ، فالأطراف المعنية يمكن أن يكون لديها مصالح مشتركة ومصالح متعارضة مع المنشأة .وعلى سبيل المثال فمصالح المقيمين في المجتمع يمكن أن تشمل الآثار الإيجابية لمشروع ما مثل توظيف العمالة وكذلك الآثار السلبية لنفس المشروع مثل التلوث.

بعض الأطراف المعنية تعتبر جزءًا لا يتجزأ من المنشأة وهم ويشملوا الأعضاء أو العاملين بالمنشأة، فضلا عن حملة الأسهم أو غيرهم من مّلاك المنشأة .وينبغي إدراك أن هؤلاء الأطراف لهم مصلحة مشتركة في هدف المنشأة ونجاحها، وهذا لا يعني بالرغم من ذلك أن جميع مصالحهم فيما يتعلق بالمنشأة ستكون متماثلة.

يمكن أن تكون مصلحة معظم الأطراف المعنية ذات صلة بالمسؤولية المجتمعية للمنشأة.

يمكن أن تكون المصالح المشتركة للأطراف المعنية مرتبطة بالتوقعات الأشمل للمجتمع .ومثال على ذلك هو مصلحة صاحب ملكية والذى تفقد ملكيته أهميتها بسبب مصدر جديد للتلوث. وقد لا يقع الإهتمام الأشمل للمجتمع بهذه الحالة ضمن القيمة المتغيرة لملكية الفرد ولكن ضمن الزيادة العامة فى معدل التلوث.

وليس جميع الأطراف المعنية للمنشأة تنتمي إلى مجموعات منظمة لها هدف في عرض مصالحهم لمنشآت محددة ،فالعديد من الأطراف المعنية قد لا تكون منظمة على الإطلاق، ولهذا السبب، قد يتم إغفالها بالخطأ أو تجاهلها .هذه المشكلة قد تكون لها أهمية خاصة بالنسبة للمجموعات المستضعفة والأجيال المستقبلية.

قد تكون الجماعات المخصّصة لأسباب اجتماعية أو بيئية من الأطراف المعنية لمنشأة التي تكون أنشطتها وقراراتها ذات صلة ولها تأثير كبير على تلك الأسباب.

ينبغي على المنشأة أن تزن تمثيل ومصداقية الجماعات التي تطالب بالتحدث نيابة عن أطراف معنية محددة أو تؤيد أسباب محددة .وفي بعض الحالات، لن يكون من الممكن تمثيل مصالح مهمة تمثيلاً مباشرًا .على سبيل المثال، فإن الأطفال لا يمكنهم التحكم فى مجموعات منظمة من الأفراد. وفي هذه الحالة، يجب على المنشأة أن تولي اهتمامًا لآراء الجماعات ذات المصداقية التي تسعى لحماية مثل هذه المصالح.

لتحديد الأطراف المعنية، يجب على المنشأة أن تسأل نفسها الأسئلة التالية:

– لمن حددت الالتزامات القانونية؟

– من قد يتأثر إيجابيًا أو سلبيًا من أنشطة أو قرارات المنشأة؟

– من الذي قد يعرب عن قلقه إزاء قرارات وأنشطة المنشأة؟

– من كان مشتركا فى الماضى حين احتاجت قضايا مماثلة إلى المعالجة؟

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– من يمكن أن يساعد المنشأة في معالجة آثار محددة؟

– من قد يؤثر على قدرة المنشأة للوفاء بمسؤوليتها؟

– من سيحرم من المنفعة لو استبعد من المشاركة؟

– من هو المتضرر في سلسلة القيمة؟

3.3.5 إشراك الأطراف المعنية

يشمل إشراك الأطراف المعنية الحوار بين المنشأة وواحد أو أكثر من أطرافها المعنية.ويساعد ذلك المنشأة لتناول مسؤوليتها المجتمعية من خلال تقديم أساس معلوم لقرارات المنشأة.

إشراك الأطراف المعنية يمكن أن يأخذ أشكالا عديدة، ويمكن أن يكون بمبادرة من المنشأة أو يمكن أن يبدأ كاستجابة من المنشأة لواحد أو أكثر من الأطراف المعنية ويمكن أن يحدث سواءً في اجتماعات رسمية أو غير رسمية، ويمكن أن يأخذ أشكالاً عديدة مثل الاجتماعات الفردية، المؤتمرات، ورش العمل، جلسات الاستماع العامة، مناقشات المائدة المستديرة، اللجان الاستشارية، إجراءات التشاور والمعلومات المنتظمة، منتديات الإنترنت التفاعلية. إشراك الأطراف المعنية هو أمر تفاعلي. وتعد السمة الأساسية له أنه ينطوي على اتصالات في اتجاهين.

وهناك أسباب شتى للمنشأة للعمل مع أطرافها المعنية، فإشراك الأطراف المعنية يمكن أن يستخدم من أجل:

– تبليغ قراراتها من خلال تحديد وفهم أفضل للعواقب المحتملة من أنشطتها وتأثيراتها على أطراف معنية محددة؛

– تحديد أفضل السبل لزيادة الآثار المفيدة لأنشطة المنشأة وقراراتها لتقليل أي آثار ضارة؛

– مساعدة المنشأة على استعراض أدائها حتى يمكنها تحسينه؛

– التوفيق بين التضارب بين مصالحها، مصالح أطرافها المعنية وتوقعات المجتمع ككل؛

– تناول الصلة بين مصالح الأطراف المعنية ومسؤوليات المنشأة تجاه المجتمع ككل؛

– المساهمة في التعلم المستمر للمنشأة؛

– الوفاء بالالتزامات القانونية (على سبيل المثال الموظفين).

– لمعالجة تضارب المصالح، سواءاً بين المنشأة والطرف المعني، أو بين الأطراف المعنية؛

– تزويد المنشأة بالفوائد المرتبطة بالحصول على وجهات النظر المختلفة؛

– زيادة الشفافية والمصداقية لقراراتها وأنشطتها؛

– تكوين شراكات لتحقيق الأهداف ذات المنفعة المتبادلة؛

في معظم الحالات سوف تعرف المنشأة، أو يمكن بسهولة أن تتعلم توقعات المجتمع من الأسلوب الذى ينبغى للمنشأة أن تنتهجه لتعالج آثارها،و في مثل هذه الظروف، فإنه ليس من الضروري أن تعتمد على العمل مع أطراف معنية محددة لفهم هذه التوقعات على الرغم من أن عملية مشاركة الأطراف المعنية يمكن أن تقدم مزايا أخرى. ومثل هذه التوقعات توجد في القوانين والقواعد، التوقعات المجتمعية أو الثقافية المقبولة على نطاق واسع، أفضل الممارسات أو المواصفات الموضوعة فيما يتعلق بمسائل محددة .وهناك توقعات بشأن مصالح الأطراف المعنية في الأجزاء الخاصة بـ" الإجراءات التوقعات ذات الصلة "عقب شرح مختلف القضايا في البند 6. لا ينبغي على المنشأة استخدام مشاركة الأطراف المعنية كوسيلة لتجنب التوقعات الموجودة فعليًا بشأن سلوكها.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

وينبغي تطوير عملية نزيهة وملائمة تقوم على إشراك الأطراف المعنية الأكثر إهتماماً ويجب أن تكون مصلحة أو مصالح المنشآت أو الأفراد المحددين كأطراف معنية أصيلة وحقيقية ويجب أن تتحقق عملية التحديد عما إذا كانوا تأثروا أو من المحتمل تأثرهم بأى قرار ونشاط للمنشأة، حيثما كان ذلك مناسبًا وعمليًا، فإنه ينبغى أن تتم المشاركة مع المنشأة الأكثر تمثيلا لهذه المصالح .ويكون إشراك الأطراف المعنية الفعالة على أساس حسن النية وتتجاوز مجرد العلاقات العامة.

عند إشراك الأطراف المعنية فإنه لا ينبغي للمنشأة ان تعطى الأفضلية لجماعة منظمة لأنها أكثر "ودية "أو أن تقوم بدعم أهدافها أكثر من مجموعة أخرى .لا ينبغي للمنشأة أن تشكل أو تدعم مجموعات معينة لإعطاء مظهر أن لديها شريك في الحوار فى حين أن الشريك المفترض في واقع الأمر ليس مستقلاً، حيث يقتصر الحوار مع الأطراف المعنية على أطراف مستقلة وشفافة لكشف أي دعم مالي أو ماشابه ذلك.

ينبغي أن تكون المنشأة واعية لتأثير قراراتها وأنشطتها على مصالح واحتياجات أطرافها المعنية، حيث أن ينبغي أن تولي اهتماماً بأطرافها المعنية وكذلك قدرتهم النسبية على الاتصال والمشاركة مع المنشأة.

يكون إشراك الأطراف المعنية على الأرجح مفيدًا عندما يكون تتوافر العناصر التالية: وجود وفهم هدف واضح للمشاركة، تحديد مصالح الأطراف المعنية، العلاقة التى تنشأها هذه المصالح بين المنشأة والطرف المعنى تكون مباشرة أو هامة، توافر الصلة والأهمية لمصالح الأطراف المعنية فى تحقيق التنمية المستدامة، أن يكون لدى الأطراف المعنية المعلومات الضرورية والفهم لصنع قراراتهم.

6 دليل إرشادى حول الموضوعات الجوهرية للمسؤولية المجتمعية

1.6 عام

لتحديد نطاق مسؤوليتها المجتمعية ، وتحديد القضايا ذات الصلة ووضع أولوياتها، ينبغي للمنشأة أن تتناول المواضيع الجوهرية التالية، (أنظر الشكل 3)

- الحوكمة المؤسسية؛
- حقوق الإنسان؛
- ممارسات العمل؛
- البيئة؛
- ممارسات التشغيل العادلة؛
- قضايا المستهلك؛
- مشاركة وتنمية المجتمع.

، يتم التعامل مع الجوانب الاقتصادية، فضلا عن الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة وسلسلة القيم من خلال المواضيع الجوهرية السبعة حيثما كان ذلك مناسبًا، كما تم أيضاً تناول المسائل ذات الأهمية للرجل والمرأة فى كل من الموضوعات الجوهرية السبعة.

كل موضوع جوهرى يشمل عدداً من قضايا المسؤولية المجتمعية يتم شرحها في هذه البند مع الإجراءات والتوقعات ذات الصلة. والمسؤولية المجتمعية ديناميكية وتعكس تطورالاهتمامات المجتمعية والبيئية وقضايا أخرى يمكن أن تظهر في المستقبل.

ينبغي أن يقوم العمل بشأن هذه المواضيع والقضايا الجوهرية على مبادئ وممارسات المسؤولية المجتمعية (أنظر المادتين 5.4) ولكل موضوع من المواضيع الجوهرية، ينبغي على المنشأة تحديد ومعالجة جميع تلك القضايا التي لها تأثير كبير أو ذو صلة على قراراتها وأنشطتها (أنظر البند 5) عند تقييم صلة قضية، ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار الأهداف على المدى

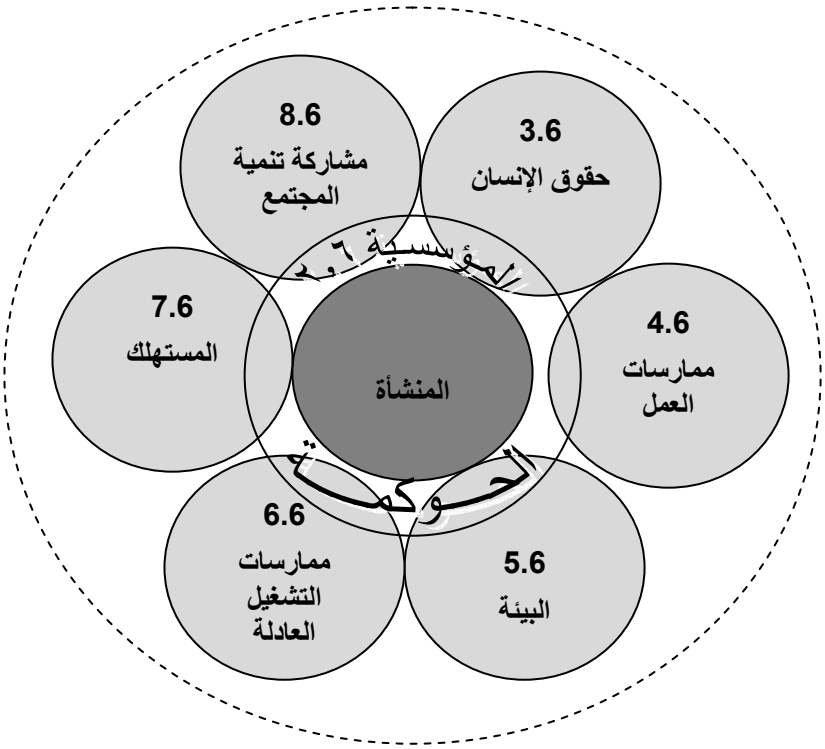
ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

القصير والطويل. ومع ذلك لا يوجد ترتيب محدد مسبقًا ينبغى للمنشأة أن تتناول الموضوعات والقضايا الجوهرية من خلاله، فهذا الأمر سوف يتفاوت حسب المنشأة وبالأخص حسب حالتها أو سياقها.

على الرغم من أن جميع الموضوعات الجوهرية مترابطة ومتكاملة، فطبيعة الحوكمة المؤسسية تختلف بعض الشئ عن الموضوعات الجوهرية الأخرى (أنظر البند 2.1.2.6) تمكن الحوكمة الفعالة المنشأة من اتخاذ إجراء بشأن الموضوعات والقضايا الجوهرية الأخرى ومن تنفيذ المبادئ الواردة في البند 4.

وينبغي أن تنظر المنشأة في الموضوعات الجوهرية بشمولية، أي أنه ينبغي أن تنظر في جميع المواضيع والقضايا الجوهرية، وترابطها بدلا من مجرد التركيز على موضوع واحد ولا ينبغى السماح لتحسينات خاصة تستهدف قضية محددة فى أن تؤثر سلبا على قضايا أخرى أو تخلق تأثيرات ضارة على دورة حياة منتجاتها أ وخدماتها، أو على أطرافها المعنية أو على سلسلة القيمة.

ويتضمن البند (7) المزيد من الإرشاد بشأن تكامل المسؤولية المجتمعية



الشكل3 - المواضيع الجوهرية السبعة

من خلال تناول هذه المواضيع والقضايا الجوهرية ومن خلال تحقيق تكامل المسؤولية المجتمعية مع قراراتها وأنشطتها ويمكن للمنشأة تحقيق بعض الفوائد الهامة(أنظر الاطار 5)

الإطار 5 الفوائد (المزايا) الناجمة عن المسؤولية المجتمعية للمنشأة

قد توفر المسؤولية المجتمعية العديد من الفوائد (المزايا) المحتملة للمنشأة ، والتى تتضمن ما يلى:

- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتوقعات المجتمع والفرص المرتبطة بالمسئولية المجتمعية (شاملة إدارة أفضل المخاطر القانونية) ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية ؛

- تحسين ممارسات إدارة المخاطر بالمنشأة؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

- تعزيز سمعة المنظمة، وتشجيع ثقة أكبر للجمهور؛
- دعم ترخيص المنشأة الاجتماعية للعمل؛
- توليد الابتكار؛
- تحسين تنافسية المنشأة فيما يتعلق بمنافسيها شاملة السماح للتمويل ووضع الشريك المفضل.
- تحسين علاقة المنشأة مع الأطراف المعنية وقدرتها على الابتكار من خلال التعرض لوجهات نظر جديدة والاتصال بقطاع متنوع من الأطراف المعنية؛
- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية ومشاركتهم.
- تحسين سلامة وصحة العاملين من النساء والرجال؛
- التأثير الإيجابي على قدرة المنشأة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم؛
- تحقيق المدخرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفايات، واسترداد المنتجات الفرعية القيمة؛
- تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسؤولة والمنافسة العادلة وانعدام الفساد؛
- المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات؛

2.6 الحوكمة المؤسسية

1.2.6 نظرة عامة حول الحوكمة المؤسسية

1.1.2.6 المؤسسات والحوكمة المؤسسية

الحوكمة المؤسسية هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المنشأة لتحقيق أهدافها.

وقد تشكل الحوكمة المؤسسية كلاً من آليات الحكم الرسمية المؤسسة على هياكل وعمليات محددة وآليات غير رسمية التي تظهر في اتصال مع ثقافة وقيم المنشأة، وأحياناً تتأثر بالأشخاص الذين يقودون المنشأة. إن الحوكمة المؤسسية هي وظيفة جوهرية لكل نوع من المنشآت لأنها الإطار الخاص بصنع القرار داخل المنشأة.

وتتنوع أنظمة الحوكمة بناءاً على حجم ونوع المنشأة، والسياق البيئي والاقتصادي والسياسي والثقافي والاجتماعي الذي تعمل فيه .وتكون موجهة من قبل شخص أو مجموعة من(الأشخاص ملاك،أعضاء، والمكونات الأخرى) والتي لديها السلطة والمسؤولية لتحقيق أهداف المنشأة .

2.1.2.6 الحوكمه المؤسسيه والمسؤوليه المجتمعيه

الحوكمه المؤسسيه هى العامل الأكثر تأثيرا فى تمكين المنشأه من تحمل مسؤولية تأثير قراراتها وأنشطتها ودمج المسؤوليه المجتمعيه خلال المنشأه وفى علاقاتها

الحوكمه المؤسسيه فى سياق المسؤوليه المجتمعيه لها طبيعه خاصه كونها موضوعا محوريا يجب على المنشاه أن تعمل بناءا عليه ووسيله لزيادة قدرة المنشأه على التصرف بطريقه مسؤوله مجتمعيا بالنسبه للموضوعات المحوريه الأخرى

هذه الطبيعه الخاصه تنبع من الحقيقه أن المنشأه التى تستهدف أن تصبح مسؤوله مجتمعيا يجب أن يكون لديها نظاما للحوكمه المؤسسيه يمكن المنشأه من توفير إشراف عام ووضع مبادىء المسؤوليه المجتمعيه المذكوره فى البند 4 موضع التطبيق

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

هذه السمة الخاصة تنبع من حقيقة أن المنشأة التي تهدف إلى أن تكون مسؤولة مجتمعيًا لديها ينبغي أن يكون نظام لاتخاذ القرارات مصمم لممارسة مبادئ المسؤولية المجتمعية المشار إليها في البند 4.

2.2.6 المبادئ والاعتبارات

ينبغي أن تقوم الحوكمة الفعالة على دمج مبادئ المسؤولية المجتمعية (انظر البند **4**) في صنع القرار وتنفيذه. وهذه المبادئ هي: القابلية للمساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي واحترام مصالح الأطراف المعنية واحترام سيادة القانون في عملية اتخاذ القرارات وتنفيذها، واحترام المعايير الدولية للسلوك واحترام حقوق الإنسان (انظر البند **4**). بالإضافة إلى هذه المبادئ، ينبغي أن تنظر المنشأة في الممارسات، والمواضيع الجوهرية وقضايا المسؤولية المجتمعية عندما تقوم ببناء ومراجعة نظام حوكمتها. يتوفر المزيد من التوجيه عن دمج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة في البند **7**.

تعتبر القيادة أيضاً عاملاً حاسماً في تفعيل الحوكمة التنظيمية. وهذه حقيقة ليس فقط بالنسبة لصنع القرار ولكن أيضاً بالنسبة لتحفيز الموظف على ممارسة المسئولية المجتمعية ودمجها داخل ثقافة المنشأة.

ويمكن أيضا أن يكون واجب الإجتهاد نهجًا مفيدًا للمنشأة في معالجة قضايا المسئولية المجتمعية**.** ومزيد من التوجيه انظر 1.3.7.

3.2.6 هياكل وعمليات صنع القرار

1.3.2.6 وصف القضية

هياكل وعمليات صنع القرار التي تفضي إلى المسؤولية المجتمعية هي تلك التي تشجع على الاستخدام العملي للمبادئ والممارسات الواردة فى المادتين 5.4.

كل منشأة لديها هياكل وعمليات لصنع القرار، والتى تكون في بعض الحالات رسمية ومتطورة بل وتخضع للقوانين والقواعد، بينما في حالات أخرى تكون غير رسمية **.**جميع المنشآت يجب أن تضع العمليات والأنظمة والهياكل في محل يمكنها من تطبيق مبادئ وممارسات المسؤولية المجتمعية .

2.3.2.6 إجراءات وتوقعات ذات صلة

إن عمليات وهياكل صنع القرار بالمنشأة ينبغي أن تمكنها من**:**

– تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس وتوضح التزامها بالمسؤولية المجتمعية؛

– إظهار التزام القيادة والمساءلة؛

– خلق وتعزيز البيئة والثقافة حيث يتم من خلالهما ممارسة مبادئ المسؤولية المجتمعية انظر البند 4؛

– إنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية وغير الاقتصادية مرتبط بالأداء في المسؤولية المجتمعية ؛

– استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة؛_

– تعزيز العدالة في تمثيل الفئات الأقل تمثيلا (بما في ذلك النساء والجماعات العرقية والعنصرية) في المناصب العليا في المنشأة؛

– تحقيق التوازن بين احتياجات المنشأة وأطرافها المعنية بما في ذلك الاحتياجات الفورية واحتياجات الأجيال المقبلة؛

– إنشاء عمليات اتصال ذات اتجاهين مع الأطراف المعنية والتي تأخذ بعين الاعتبار مصالح الأطراف المعنية، تساعد في تحديد مجالات الاتفاق والاختلاف، وفي التفاوض لحل النزاعات المحتملة؛

– تشجيع المشاركة الفعالة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات في المنشأة بشأن قضايا المسؤولية المجتمعية ؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– التوازن في مستوى السلطة والمسؤولية وقدرة الأشخاص الذين يتخذون القرارات نيابة عن المنشأة؛

– متابعة تنفيذ القرارات للتأكد من إتباعها وذلك لتحديد قابلية المسائلة عن نتائج أنشطة وقرارات المنشأة سواء كانت إيجابية أو سلبية.

– مراجعة وتقييم عمليات الحوكمة للمنشأة بصفة دورية.

– ضبط العمليات وفقاً لنتائج عمليات المراجعة وتواصل التغيرات خلال المنشأة.

3.6 حقوق الإنسان

1.3.6 استعراض حقوق الإنسان

1.1.3.6: المنشآت وحقوق الإنسان

إن حقوق الإنسان هي الحقوق الأساسية لجميع البشر والتي تحق لهم لكونهم بشر.هناك فئتين رئيسيتين لحقوق الإنسان.

تتعلق الفئة الأولى بالحقوق المدنية والسياسية، وتشمل هذه الحقوق الحق في الحياة والحرية، والمساواة أمام القانون وحرية التعبير .وتتعلق الفئة الثانية بالحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية، وتشمل هذه الحقوق الحق في العمل والحق في الغذاء والحق في الصحة والحق في التعليم والحق في الأمن المجتمعى.

وتقوم مختلف المعايير الأخلاقية والقانونية والفكرية على أساس أن حقوق الإنسان تسمو فوق القوانين أو التقاليد الثقافية . وقد تم تأكيد الأولوية لحقوق الإنسان من قبل المجتمع الدولي في الميثاق الدولى لحقوق الإنسان والمواثيق الأساسية لحقوق الإنسان(كما تم مناقشته فى الاطار رقم 6). وعلى نطاق أوسع، سوف تستفيد المنشأة من الترتيب الدولي والاجتماعي الذي من خلاله يمكن أن تتحق الحقوق والحريات بالكامل.

في حين أن معظم قوانين حقوق الإنسان تتصل بالعلاقات بين الدولة والأفراد، فإنه من المسلم به أن المنظمات غير الحكومية يمكن أن تؤثر على حقوق الإنسان للأفراد، وبالتالي يكون لديها مسؤولية احترامها.

الإطار رقم 6 الميثاق الدولي لحقوق الإنسان والمواثيق الأساسية لحقوق الإنسان

الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (الإعلان العالمي) [117] اعتمدته الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام1948 ، وهو أكثر المواثيق انتشارًا في مجال حقوق الإنسان .وهو يوفر

الأساس لقانون حقوق الإنسان، وتمثل عناصر منه القانون الدولي العرفي الملزم لكل الدول والأفراد والمنشآت.يدعو الإعلان العالمي "جميع أعضاء المجتمع "للمساهمة في تأمين حقوق الانسان. إن الميثاق الدولى حول الحقوق المدنية والسياسية جنباً الى جنب مع الميثاق الدولى حول الحقوق الإقتصادية والإجتماعية والثقافية هى مواثيق تبنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة فى عام 1966 للتصديق عليها من قبل الدول ودخلت حيز التنفيذ فى عام .1976

تشير الوثيقة الدولية لحقوق الإنسان إلى إعلان حقوق الإنسان العالمي، والميثاق الدولى الخاص بالحقوق المدنية والسياسية] [107] والميثاق الدولى الخاص بالحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية[108] ، وكذلك إلى البروتوكولين الاختياريين الملحقين بالميثاقين والذى يهدف إلى إلغاء عقوبة الإعدام[108].

اضافة إلى الوثيقة الدولية لحقوق الإنسان، هناك سبعة مواثيق أساسية دولية لحقوق الإنسان التي تشكل أيضا جزءًا من القانون الدولي لحقوق الإنسان والتي تتناول :القضاء على جميع أشكال التمييز العنصري[105] والقضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة [97] والجهود المبذولة لمكافحة التعذيب وغيرها من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة [96] وحقوق الطفل [199]، وإشراك الأطفال في النزاعات المسلحة [110] وبيع الأطفال وبغاء الأطفال واستغلال الأطفال في المواد الإباحية[111]، وحماية العمال المهاجرين وأفراد أسرهم[45] [43] [44] [106]]وحماية جميع الأشخاص من الاختفاء القسر [104]، وحقوق الأشخاص ذوى الإحتياجات الخاصة [98] .

تشكل هذه المواثيق مجتمعة الأساس للمعايير الدولية لحقوق الإنسان العالمية .هذه المواثيق ملزمة للدول التي تصدق عليها وتسمح هذه المواثيق بتقديم الشكاوى الفردية، مع مراعاة القواعد الإجرائية الواردة في البروتوكولات الاختيارية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

2.1.3.6 حقوق الإنسان والمسئولية المجتمعية

وهناك إعتراف واحترام لحقوق الإنسان على نطاق واسع باعتبارها أمرًا أساسيًا لسيادة القانون ولمفاهيم العدالة الإجتماعية والإنصاف والأساس الذي تقوم عليه أكثر مؤسسات المجتمع أهمية مثل النظام القضائي.

على الدول واجب ومسئولية لحماية وإحترام وتلبية حقوق الإنسان، وتتحمل المنشأة مسؤولية احترام حقوق الإنسان، بما في ذلك في مجال تأثيرها.

2.3.6 المبادئ والاعتبارات

1.2.3.6 المبادئ

حقوق الإنسان متأصلة، غير قابلة للتصرف أوالتجزئة ، عالمية ومترابطة:

– هي متأصلة، ذلك لأنها تخص الجميع لكونهم بشر؛

– هي غير قابلة للتصرف، لأن الناس لا يمكن أن يوافقوا على التنازل عنها أو حرمانهم منها من قبل الحكومات أو غيرها من المؤسسات؛

– هي عالمية، لأنها تنطبق على جميع الناس بغض النظر عن أي حالة؛

– هي غير قابلة للتجزئة، فلا يجوز تجاهل حقوق الإنسان بصورة انتقائية،

– هي مترابطة، فتحقيق أحدها يسهم في تحقيق الحقوق الأخرى.

2.2.3.6 الاعتبارات

لدى الدول واجب لحماية الأفراد والجماعات ضد انتهاك حقوق الإنسان، وكذلك لاحترام وتحقيق حقوق الإنسان في نطاق ولايتها. وتتخذ الدول إجراءات بشكل متزايد لتشجيع المنشآت الموجودة فى نطاق ولايتها لإحترام حقوق الانسان خارج هذا النطاق .ومن المعترف به على نطاق واسع هو أن المنشآت والأفراد لديها امكانية التأثير على حقوق الإنسان، بصورة مباشرة وغير مباشرة .ولدى المنشآت مسؤولية احترام جميع حقوق الإنسان، بغض النظر عما إذا كانت الدولة غير قادرة أو غير راغبة في أداء واجبها في الحماية .ويقصد احترام حقوق الإنسان عدم التعدي على حقوق الآخرين.

وتستلزم هذه المسؤولية إتخاذ خطوات إيجابية لضمان أن المنشأة تتجنب الموافقة بسلبية أو المشاركة بفاعلية فى انتهاك الحقوق، وللقيام بمسؤولية احترام حقوق الإنسان لابد من بذل واجب الإجتهاد في حالة عدم قيام الدولة بواجبها في الحماية قد تضطر المنشأة إلى اتخاذ تدابير إضافية لضمان عملها على احترام حقوق الإنسان. قد تشير العناية الواجبة لحقوق الإنسان إلى ضرورة اتخاذ إجراءات ما هو ضروري في سياق العمل التجاري العادي.

رغم أن القانون الدولي يلزم الدول في المقام الأول، فهناك بعض القواعد الأساسية للقانون الجنائي الدولي التي هي ملزمة لجميع الأفراد والمنشآت وتستتبع المسؤولية القانونية والقابلية للمسائلة، وهى تشمل حظر التعذيب والجرائم ضد الإنسانية، والرق والإبادة الجماعية .وفى بعض الدول تخضع المنشآت للتقاضى فى ظل التشريعات الوطنية لمحاكمة بعض الجرائم الدولية المتعارف عليها. وتحدد المواثيق الأخرى لحقوق الإنسان نطاق الالتزامات القانونية للمنشآت في مجال حقوق الإنسان وأسلوب تنفيذها.

إن المسؤولية الأساسية للمنشآت التى لا تتبع الدولة هى إحترام حقوق الإنسان. ومع ذلك فقد تواجه المنشأة توقعات لأطراف معينة التى تتجاوز الإحترام أو قد ترغب فى المساهمة فى تلبية حقوق الإنسان. ويساعد مفهوم مجال تأثير المنشأة لفهم نطاق الفرص المتاحة للمنشأة في دعم حقوق الإنسان، بما في ذلك ما يتعلق بفئات أصحاب الحقوق المختلفة ، وبذلك فهو قد يساعد المنشأة على تحليل قدرتها على التأثيرأو تشجيع الأطراف الأخرى وقضايا حقوق الإنسان يمكن أن يكون لها الأثر الأكبر عليها وأصحاب الحقوق التي من شأنها أن تتأثر.

في كثير من الحالات، تكون الفرص المتاحة للمنشأة لدعم حقوق الإنسان الأعظم بالنسبة لعملياتها وعامليها. بالإضافة إلى أن لديها فرص عمل مع الموردين والنظراء ومنشآت أخرى ومجتمع خارجي.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

في بعض الحالات قد ترغب المنشآت في زيادة تأثيرها من خلال التعاون مع غيرها من المنشآت والأفراد .وسيعتمد تقييم فرص إتخاذ إجراء والمزيد من التأثير على ظروف معينة، بعضها خاصة بالمنشأة وبعضها خاصة بالسياق الذي تعمل فيه. ومع ذلك، فإنه ينبغي على المنشأة أن تنظر دائماً في احتمالية العواقب السلبية أو الغير مقصودة عند السعي إلى التأثير على منشآت أخرى.

ينبغي على المنشأة أيضاً أن تنظر في تيسير تعليم حقوق الإنسان لتعزيز الوعي بحقوق الإنسان بين أصحاب الحقوق والذين مع احتمالية امتلاك تأثير عليهم.

3.3.6 قضية حقوق الإنسان 1: واجب الإجتهاد

1.3.3.6 وصف القضايا

ولاحترام حقوق الإنسان، فإنه ينبغى على المنشآة تحمل مسؤولية ممارسة واجب الإجتهاد ولتستطيع تحديد ومنع ومعالجة التأثيرات السلبية الفعلية أو المحتملة على حقوق الإنسان والناتجة عن أنشطتها أو أنشطة تلك المنشآت التى تربطها بها علاقات. وقد يستلزم أيضاً واجب الإجتهاد التأثير على سلوك الآخرين الذين قد يكونوا سبباً فى إنتهاكات حقوق الإنسان والتى قد تكون المنشأة متورطة فيه.

2.3.3.6 الإجراءات و التوقعات ذات الصلة

ولأن العناية الواجبة تنطبق على كل الموضوعات الجوهرية، بما في ذلك حقوق الإنسان، المزيد من الإرشادات والتوجيهات عن العناية الواجبة قد تكون في 1.3.7. وينبغي أن تتضمن فى عملية واجب الإجتهاد، وعلى نحو ملائم لحجم وظروف المنشأة العناصر التالية:

– سياسة حقوق الإنسان للمنشأة والتي تعطي إرشادات ذات معنى لأولئك الأشخاص داخل المنشأة وأولئك الذين يرتبطون ارتباطا وثيقا بالمنشأة؛

– سبل لتقييم كيف يمكن للأنشطة القائمة وتلك المقترحة أن تؤثر على حقوق الإنسان؛

– سبل إدماج سياسة حقوق الإنسان في جميع أنحاء المنشأة؛

– سبل تتبّع الأداء على مرّ الوقت، لتكون المنشأة قادرًة على اتخاذ ما يلزم من تعديلات في الأولويات والمنهجيات.

– أعمال لمعالجة الآثار السلبية الخاصة بقراراتها وأنشطتها.

4.3.6 قضية حقوق الإنسان 2: الحالات التي تنطوي على المخاطر التى تواجه حقوق الإنسان

1.4.3.6 وصف القضايا

هناك بعض الظروف والبيئات تكون فيها المنشآت أكثر عرضة لمواجهة تحديات ومشاكل تتعلق بحقوق الإنسان وقد يتفاقم خطر إنتهاك حقوق الإنسان ، ويتضمن ذلك ما يلى:

– الصراع [93] أو عدم الإستقرار السياسى البالغ الخطورة ، الإخفاق فى وضع نظام ديموقراطى أو قضائى ، غياب الحقوق السياسية والمدنية الأخرى.

– الفقر والجفاف والتحديات الصحية أو الكوارث الطبيعية.

– المشاركة فى الأنشطة الإستخراجية أو الأنشطة الأخرى التى قد تؤثر بشكل كبير على الموارد الطبيعية مثل المياه أو الغابات أو الغلاف الجوى أو توقع الفوضى فى المجتمعات.

– تقارب العمليات للمجتمعات الآهلة بالمواطنين الأهليين.

– الأنشطة التى يمكن أن تؤثر أو تشرك الأطفال.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– ثقافة الفساد

– سلاسل القيمة المعقدة التى تتضمن العمل الذى يتم أدائه على أساس غير رسمى بدون حماية قانونية

– الحاجة لإجراءات مكثفة لضمان أمن المبانى أو الأصول الأخرى.

2.4.3.6 الإجراءات و التوقعات ذات الصلة

ينبغي على المنشآت أن تولى إهتمام خاص عند التعامل مع الحالات الموضحة أعلاه. قد تتطلب هذه الحالات عملية عناية واجبة متقدمة لتأكيد احترام حقوق الإنسان. وقد يتم ذلك على سبيل المثال من خلال تقييم آثار حقوق الإنسان المستقلة.

عند العمل في بيئات التى تتحقق فيها واحد أو أكثر من هذه الظروف، من المرجح أن تواجه المنشآت أحكام صعبة ومعقدة حول كيفية التصرف. وحينما قد لا يكون هناك حل أو صيغة بسيطة فإنه ينبغى على المنشأة أن تبنى أي قرار لها على مسؤوليتها الرئيسية لاحترام حقوق الإنسان مع المساهمة أيضاً فى تعزيز والدفاع عن التلبية الشاملة لحقوق الإنسان .

وردًا على ذلك، ينبغي على المنشأة التفكير في العواقب المحتملة لتصرفاتها بحيث يتحقق الهدف المنشود في الواقع لإحترام حقوق الإنسان. وعلى وجه الخصوص فإنه من المهم عدم الموافقة على خلق انتهاكات أخرى. وينبغي ألا يستخدم تعقيد الموقف كذريعة لعدم الفعل.

5.3.6 قضية حقوق الإنسان 3 : تجنب التورط

1.5.3.6 وصف القضايا

إن مصطلح التورط له معنيان قانوني وغير قانوني.

فى السياق القانونى، يعرّف التورط بأنه إرتكاب فعلة ما أو إغفال يكون له تأثير بالغ على إرتكاب فعل غير قانونى كالجريمة ، مع العلم بالمساهمة فى هذا الفعل غير القانونى.

يرتبط مصطلح التورط بمفهوم المساعدة أو التحريض على عمل غير قانوني.

وفي السياق غير القانوني فإن التورط ينبثق من التوقعات المجتمعية العامة للسلوك. يمكن النظر إلى المنشأة على أنها متورطة إذا ما ساعدت في ارتكاب الأفعال غير المشروعة للآخرين والتي تتعارض مع أو لا تحترم المعايير الدولية للسلوك حيث أن المنظمة خلال ممارسة العناية الواجبة كانت على علم أو قد كانت على علم بأن هذه الأعمال من شأنها أن تؤدي إلى آثار سلبية جوهرية على البيئة أو المجتمع .ويمكن أيضاً أن تعتبر المنشأة متورطة إذا التزمت الصمت تجاه هذه الأفعال غير القانونية أو إذا كانت تستفيد منها.

ومن ثم، فإن هناك ثلاثة أشكال للتورط:

– التورط المباشر: ويحدث هذا عندما تساعد المنشأة عن علم في انتهاك حقوق الإنسان؛

– التورط المفيد: وهذا ينطوي على استفادة المنشأة مباشرة من انتهاكات حقوق الإنسان التي

– يرتكبها آخرين . ومن الأمثلة على ذلك تسامح المنشأة مع قوات أمن تقمع مظاهرة سلمية حاشدة ضد أنشطتها، أو استخدام تدابير قمعية أثناء حراسة مرافقها، أو المنشأة التي تستفيد اقتصاديًا من إساءة الموردين للحقوق الأساسية في العمل؛

– التورط الصامت وهذا يمكن أن ينطوي على عدم قيام المنشأة برفع مسألة انتهاكات حقوق الإنسان المستمرة أو المنتظمة إلى السلطات المختصة، مثل عدم التصريح ضد التمييز المنظم في قانون العمل ضد مجموعات معينة.

2.5.3.6 الإجراءات و التوقعات ذات الصلة

من أبرز المجالات فيما يتعلق بالتورط المحتمل في انتهاكات حقوق الإنسان ما يتعلق

بالترتيبات الأمنية ،وفي هذا الصدد ينبغى على المنشأة – ضمن التزامات أخرى – أن تتحقق من أن ترتيباتها الأمنية تحترم حقوق الإنسان، وتتماشى مع القواعد والمعايير الدولية لتنفيذ القانون. موظفي الأمن (الموظفين أو المتعاقد معهم أو المتعاقد معهم من الباطن)ينبغي أن يكونوا مدربّين تدريبًا كافيًا،

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

بما في ذلك الامتثال لهذه المعايير بشأن حقوق الإنسان. يجب التصدي للشكاوى من إجراءات أو أفراد الأمن والتحقيق فيها فورًا وحين يقتضي الأمر بشكل مستقل. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن تمارس المنشأة العناية الواجبة لتأكيد عدم المشاركة في التيسير أو الاستفادة من خروقات حقوق الإنسان من قبل قوات الأمن العام.

بالإضافة إلى، أنه ينبغي على المنشأة:

– عدم الإمداد بسلع أو خدمات لكيان يستخدمهم فى تنفيذ انتهاكات حقوق الانسان.

– عدم الدخول فى شراكة رسمية مع شريك يرتكب إنتهاكات لحقوق الإنسان فى سياق هذه الشراكة أو في تنفيذ العمل المتعاقد عليه؛

– تبلغ نفسها بالظروف الإجتماعية والبيئية التى يتم خلالها انتاج السلع والخدمات التى تم شرائها.

– ضمان أنها ليست متورطة في تشريد أي شخص من أرضه مالم يتم ذلك وفقاً للقانون الوطني والمعايير الدولية، والذي يشمل استكشاف جميع الحلول البديلة وتأمين الأطراف المتضررة ومنح تعويض مناسب؛

– دراسة إتاحة أو إتخاذ إجراء آخر ليدل على أنها لا تتجاوز عن أعمال التمييز التى تتم فى العمل فى الدولة المعنية.

– تجنب الانخراط في العلاقات مع الهيئات التي تشارك في الأنشطة المعادية للمجتمع.

ويمكن للمنشأة إدراك ومنع ومواجهة مخاطر التورط من خلال دمج السمات المشتركة للمعايير القانونية والمجتمعية في عمليات واجب الإجتهاد الخاصة بها.

6.3.6: قضية حقوق الإنسان 4 : حل الشكاوى

1.6.3.6 وصف القضايا

من الممكن حدوث خلافات بشأن تأثير أنشطة المنشأة وقراراتها فيما يتعلق بحقوق الإنسان حتى لو كانت المنشآت تعمل بشكل أمثل.

وتلعب آليات الشكاوي الفعالة دورا هاما في واجب الدولة لحماية حقوق الإنسان، وبالمثل لقيام المنشأة بمسؤوليتها تجاه احترام حقوق الإنسان ينبغي عليها أن تضع آلية لهؤلاء الذين يعتقدون أنه تم انتهاك حقوقهم ولا ينبغى على هذه الآلية الحاق الضرر بعملية الوصول الى القنوات القانونية المتاحة. ولا ينبغي أن تقوم أي آلية من الآليات الخاصة (لا تتبع الدولة) بتفويض قوة مؤسسات الدولة خاصة الآليات القضائية ولكن يمكنها تقديم فرص إضافية للاستعانة والإصلاح.

2.6.3.6 الإجراءات و التوقعات وثيقة الصلة

على المنشأة أن تضع آليات معالجة لكي تستخدم من قبل المنشأة وأطرافها المعنيين .ولكي تكون هذه الآليات فعالة ينبغي أن تكون:

– **شرعية:** يتضمن ذلك هياكل حوكمة واضحة وتتمتع بالشفافية ومستقلة بشكل كافى لضمان عدم تدخل أيا من طرفي الشكوى على نحو يمس عدالة هذه العملية.

– **سهلة المنال:** ويعني هذا أن يكون وجود هذه الآليات معلن وأن يقدم العون الكافي للأطراف الشاكية الذين قد يوجهوا عوائق للوصول مثل اللغة أو الأمية أو نقص الوعى أو التمويل أو المسافة أو الخوف من الانتقام.

– **قابلة للتوقع:** ينبغي أن تكون الإجراءات واضحة ومعروفة وذات إطار زمني واضح لكل مرحلة وكذلك وضوح أنواع العمليات والنتائج التي يمكن أو لا يمكن أن تقدمها هذه الآليات بالإضافة إلي وسائل مراقبة عملية تطبيق أي نتائج.

– **عادلة :** ينبغي أن يتاح للأطراف المظلومة حق الاطلاع على مصادر المعلومات والنصح والخبرة اللازمة للدخول في عملية التظلم على شروط عادلة ومنصفة.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– **متماشية مع الحقوق:** ينبغي أن تكون النتائج والمعالجات متماشية مع معايير حقوق الإنسان المعترف بها دوليا.

– **ذات شفافية وواضحة:** على الرغم من أن السرية قد تطلب في بعض الأوقات، إلا أن العملية والناتج ينبغي أن تكون معلنة للعامة بشكل كافي وينبغي أن تعطي الأولوية للصالح العام.

– **قائمة على الحوار والوساطة:** ينبغى أن تمنح الأطراف المظلومة الحق فى الوصول إلى آليات بديلة مستقلة للقضاء عندما تفشل الآليات الثنائية التى تشمل المظلوم والمنشأة فقط.

7.3.6 قضية حقوق الإنسان 5 : التمييز العنصري والمجموعات المستضعفة

1.7.3.6 وصف القضايا

يتضمن التمييز العنصرى أى تمييز أو استثناء أو أفضلية يكون له تأثير الغاء المساواة فى المعاملة أو الفرص ويكون هذا الاعتبار مبني على الإجحاف لا على أساس قانوني .وتشمل الأسس غير القانونية للتمييز العنصري على سبيل المثال لا الحصر :العرق واللون والجنس والعمر والحالة الاجتماعية واللغة والملكية والجنسية أوالمنشأ والديانة والأصل الاجتماعي والطبقة الاجتماعية والأسس الاقتصادية والاتجاه الجنسي والحالة الصحية وحالات الايدز والإعاقة والحمل والانتماء السياسى [36] [43] [100] [101] [102] [103] [117] ويعد تحريم التفرقة العنصرية من أهم المبادئ الجوهرية للقانون الدولي لحقوق الإنسان.

فالمشاركة الفعالة في المجتمع لكافة المجموعات بما فيهم المجموعات المستضعفة، يتيح فرصا لكافة المنشآت والأشخاص المعنيين، فالمنشأة قد تحصل على الكثير من خلال اتخاذ منهج فعال لضمان وجود الفرص العادلة واحترام كافة الأفراد.

فالمجموعات التي تعاني من التمييز العنصري الدائم، المؤدي إلي وجود مساوئ مرسخة، تكون أكثر عرضة لمزيد من

التمييز وينبغي أن تكون حقوقهم هي محور تركيز الاهتمامات فيما يتعلق بحمايتهم واحترامهم من قبل المنشأة .وبينما تكون المجموعات المستضعفة هي تلك المتضمنة ما هو وارد فى البند 2.7.3.6 إلا أنه من الممكن أن يكون هناك مجموعات مستضعفة أخري في مجتمع معين تعمل فيه منشأة ما.

ومن الممكن أن يكون التمييز بطريقة غير مباشرة، ويحدث هذا حينما يكون هناك إمداد أو معيار أو ممارسة انحيازية تطبق على أشخاص ذوي ديانة معينة أو اعتقاد معين أو إعاقة أو عمر أو نوع أو اتجاه جنسي معين بحيث يعد هذا انحيازا مقارنة بأشخاص آخرين وذلك ما لم يتم تبرير هذا الإمداد أو المعيار أو الممارسة بشكل موضوعى بهدف شرعي وحيث تكون وسائل تحقيق هذا الهدف ملائمة وضرورية.

2.7.3.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغي أن تعتني المنشأة بضمان عدم وجود أي تمييز عنصري لديها ضد الموظفين والشركاء والعملاء والأطراف المعنية والأعضاء أو أي شخص أخر يكون على اتصال بالمنشأة أو يخضع لتأثير المنشأة.

وينبغى على المنشأة فحص عملياتها وعمليات الأطراف الأخرى داخل مجال تأثيرها وذلك لتحديد التمييز العنصرى القائم عما إذا كان مباشراً أو غير مباشر ، فعلى سبيل المثال يمكنها القيام بعملية تحليل للطرق النمطية التى تتفاعل من خلالها مع المرأة – بالمقارنة مع الرجل _ وكذلك دراسة مدى موضوعية السياسات والقرارات ذات الصلة أو أنها تعكس التصورات

النمطية. وقد ترغب فى الحصول على النصح من منشآت محلية أو دولية ذات خبرة فى مجال حقوق الانسان. وقد يحكم المنشأة النتائج والتوصيات الناجمة عن عمليات المراقبة الدولية أو القومية أو الاجراءات الاستطلاعية.

وينبغى على المنشأة أن تأخذ بعين الاعتبار تسهيل نشر الوعى بحقوقهم بين أعضاء المجموعات المستضعفة. وينبغى على المنشأة أيضاً المساهمة فى معالجة التمييز العنصرى أو ميراث التمييز العنصرى فى الماضى – إذا أمكن ذلك ، فعلى سبيل المثال عليها أن تبذل جهود خاصة للعمل أو عقد صفقات مع منشآت يديرها أشخاص من المجموعات التى عانت تاريخياً

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

من التمييز العنصرى ، كما أنه يجب عليها دعم الجهود لزيادة دخولهم فى التعليم والحصول على خدمات البنية التحتية أو الخدمات الإجتماعية للمجموعات التى حرمت من الوصول بشكل كامل.

ويمكن للمنشأة أن تتبنى رؤية تنوع إيجابية وبناءة بين الأفراد التى تتفاعل معهم . ويمكنها أيضاً دراسة ليس فقط الجوانب المتعلقة بحقوق الإنسان ولكن أيضاً المكاسب الناتجة عن عملياتها فيما يتعلق بالقيمة المضافة من خلال التنمية الكاملة للموارد البشرية وعلاقاتها.

وفيما يلى أمثلة على المجموعات المستضعفة:

– **المرأة :** تمثل نصف المجتمع ولكنهن غالباً ما يحرمن من الحصول على الفرص والموارد بشكل عادل مثل الرجل .يحق للمرأة التمتع بكافة حقوق الإنسان دون تمييز بما في ذلك التعليم والتوظيف والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية بالإضافة إلى حق اتخاذ قرار الزواج والشئون العائلية والحق في اتخاذ القرار فيما يتعلق بصحتهم الإنجابية .وينبغي أن تحترم سياسات وأنشطة المنشأة حقوق المرأة وتعزز المعاملة العادلة بين الرجل والمرأة في المجالات الاقتصادية والإجتماعية والسياسية.

– **ذوي الإحتياجات الخاصة :** يكونوا غالباً معرضين للتمييز بسبب الشك فى مهاراتهم وقدراتهم وينبغي أن تساهم المنشأة في ضمان أن الرجال والنساء ذوي الإحتياجات الخاصة يمنحوا كرامة واستقلالية ومساهمة كاملة في المجتمع .فينبغى احترام مبدأ عدم التمييز وينبغى على المنشآت تقديم التسهيلات اللازمة كلما أمكن ذلك.

– **الأطفال :** هم أكثر قطاعات المجتمع المستضعفة وذلك نظراً لتبعيتهم وإتكالهم على الآخرين حال اتخاذ أي تصرف قد يكون له تأثير على الأطفال، ينبغي أن يوضع في الاعتبار بشكل أساسي ما فيه صالح الطفل .وينبغي احترام ووضع في الاعتبار المبادئ الخاصة باتفاقية حقوق الطفل والتي تتضمن عدم التمييز وحق الطفل في الحياة والبقاء والتنمية وحرية التعبير. وينبغي أن يكون لدى المنشأة سياسات لمنع موظفيها من الانخراط في أشكال الاستغلال الجنسي وغيره من أشكال استغلال الأطفال.

– **الأشخاص الأصليين:** يمكن اعتبارهم مجموعة مستضعفة لأن لديهم خبرة التمييز المنهجي والذي قد اشتمل الاستعمار، والتجريد من أراضيهم، والذي اشتمل أيضاً حالة منفصلة واستثنائية عن غيرهم من المواطنين، وانتهاكات حقوق الإنسان. الأشخاص الأصليين يتمتعون بحقوق تضامنية وتقتسم الأفراد الذين ينتمون إلى الأشخاص الأصليين حقوق الإنسان العالمية وبصفة خاصة حقهم فى المساواة فى المعاملة والفرص. و تشمل هذه الحقوق التضامنية: إثبات الذات (يقصد بها الحق فى تحديد هويتهم وحالتهم ومركزهم السياسي والطريقة التي يرغبون في تطويرها) وإدارة الأرض الموروثة بعيدة عن التمييز ، إدارة ملكيتهم الفكرية والثقافية [40] [15]؛ الحصول على وإدارة الأراضي الموروثة، والمياه، والمصادر؛ وأيضاً إدارة ملكيتهم الفكرية والثقافية. وينبغي على المنشأة أن تعترف وتحترم حقوق الأشخاص الأصليين عندما تقوم بتنفيذ قراراتها وأنشطتها. وينبغي أيضاً أن تعترف وتحترم مبادئ عدم التمييز وحقوق الأفراد الذين ينتمون إلى الأشخاص الأصليين عند قيامها بتنفيذ قراراتها وأنشطتها.

– **المهاجرين والعمال المهاجرين:** قد يعدوا هم وأسرهم من المجموعات المستضعفة بسبب أصولهم الأجنبية أو الإقليمية خاصة لو أنهم غير نظاميين أو مهاجرين غير موثقين. وينبغى على المنشأة أن تحترم حقوقهم وأن تسهم فى تعزيز مناخ إحترام حقوق المهاجرين والعمال المهاجرين وعائلاتهم.

– **أشخاص تعانى التمييز العنصرى على أساس السلالة المنحدرين منها شاملاً الطبقة الإجتماعية**. يعانى مئات الملايين من الأشخاص من التمييز العنصرى بسبب سلالتهم أو وضعهم الموروق. ويبنى هذا الشكل من أشكال التمييز العنصرى على التصور بأن بعض الأشخاص ينظر اليهم على أنهم نجسين بسبب المجموعة التى ولدوا بينها. وينبغى على المنشأة تجنب مثل هذه الممارسات والسعى للمساهمة فى القضاء على مثل هذه الإنتهاكات.

– **أشخاص تعاني التمييز العنصري على أساس العرق أو النسب:** ويتعرض هؤلاء الأشخاص إلى التمييز بسبب نسبهم، وهويتهم الثقافية، والأصل العرقي. ويبنى هذا الشكل من أشكال التمييز العنصرى على التصور بأن بعض الأشخاص ينظر اليهم على أنهم أوضاع وأدنى منزلة وذلك بسبب لون البشرة أو الثقافة. وفي الغالب يكون هناك عنصرية في بعض المناطق ذات تاريخ طويل من العبودية أو الاضطهاد العنصري من مجموعة إلى أخرى.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– **مجموعات مستضعفة اخرى:** وتشمل – على سبيل المثال – كبار السن والمشردين والفقراء والأميين وأناس يعيشون بفيروس نقص المناعة أو الإيدز والأقلية والجماعات الدينية.

8.3.6 قضية حقوق الإنسان 6: الحقوق المدنية والسياسية

1.8.3.6 وصف القضايا

تتضمن الحقوق المدنية والسياسية الحقوق المطلقة مثل حق الحياة و حق الحياة بكرامة وحق التحرر من التعذيب وحق الآمن وحق الامتلاك وحق حرية وسلامة الأشخاص وحق ممارسة القوانين والاستماع العادل لهم حال توجيه تهم جنائية . وتتضمن أيضا حرية الرأي والتعبير وحرية التجمع السلمي وعمل الجمعيات السلمية وحرية اعتناق وممارسة الأديان وحرية الاعتقاد والتخلص من التدخل في شئون العائلة والمنزل أو المراسلات وكذلك حق الخصوصية وحق الحصول على الخدمات العامة وحق المشاركة في الانتخابات [107] [113].

2.8.3.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغي أن تحترم المنشأة جميع الحقوق المدنية والسياسية للفرد ، وفيما يلى أمثلة على سبيل المثال لا الحصر على ذلك.

– حق الأفراد في الحياة

– حق حرية الرأي والتعبير وينبغي ألا تهدف المنشأة إلي قمع وجهات نظر أو رؤى الآخرين حتى لو كان الشخص يعرب عن نقده للمنشأة داخليا أو خارجيا.

– حق التجمع السلمي والجمعيات السلمية.

– حق السعي وراء المعلومات والأفكار و الحصول عليها و نقلها عن طريق أي وسيلة بغض النظر عن الحدود الوطنية.

– حق الملكية الخاصة، فرداً أو مع مجموعة، والتحرر من حرمانه تعسفاً من أمواله.

– حق التقاضي والاستماع بشكل عادل قبل اتخاذ أي تدابير تأديبية داخلية، وينبغي أن تكون هذه التدابير ملائمة ولا تشمل أي عقوبة جسدية أو معاملة غير إنسانية أو مهينة.

9.3.6 قضية حقوق الإنسان 7: الحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية

1.9.3.6 وصف الموضوع

لكل شخص – بكونه عضوا في المجتمع – حقوقا اقتصادية ومجتمعية وثقافية أساسية لكرامته وتنميته الشخصية .تتضمن هذه الحقوق الحصول دون تمييز على الصحة والتعليم والعمل فى ظروف مناسبة وعادلة والطعام مستوى معيشة مناسب للصحة البدنية والعقلية له ولأسرته والملبس والمسكن والرعاية الطبية والحماية الاجتماعية المطلوبة مثل التدابير التى تتخذ فى حالات البطالة والمرض والإعاقة والترمل والشيخوخة أو غيرها مثل الظروف التى تؤثر فى المعيشة ولا تخضع للسيطرة عليها واعتناق ديانة والثقافة والفرص الحقيقية للمشاركة دون تمييز في صناعة القرار على النحو الذي يدعم الممارسات الايجابية ويقوض ويمنع الممارسات السلبية المتعلقة بهذه الحقوق.

2.9.3.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

تكون المنشأة مسؤولة عن احترام الحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية من خلال القيام بواجب الإجتهاد لضمان أنها لا تشترك فى إتخاذ إجراءات التى تعرقل أو تعيق التمتع بهذه الحقوق. وفيما يلى أمثلة على ما يجب أن تقوم به المنشأة لإحترام هذه الحقوق. ينبغى على المنشأة أن تقوم بتقييم التأثيرات المحتملة لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها وكذلك المشروعات الجديدة حول هذه الحقوق شاملة حقوق المواطنين المحليين. وبالإضافة إلى ذلك فلا ينبغى على المنشأة أن تحدد أو تمنع بشكل مباشر أو غير مباشر الحصول على منتج رئيسى او مورد مثل المياه. على سبيل المثال لا ينبغى لعمليات الإنتاج الكشف

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

عن إمداد موارد مياه الشرب النادرة. وينبغي على المنشأة، حيثما يكون ذلك مناسباً، أن تنظر في اعتماد أو إبقاء السياسات الخاصة لضمان كفاءة توزيع السلع والخدمات حيث أن هذا التوزيع يعد مهدد بالانقراض.

ويمكن أيضاً للمنشأة المسئولة مجتمعياً أن تسهم فى التمتع بهذه الحقوق كلما أمكن مع الأخذ فى الاعتبار للأدوار والقدرات المختلفة للحكومات والمنشآت الأخرى فيما يتعلق بتوفير هذه الحقوق . ويمكن للمنشأة أن تأخذ بعين الإعتبار – على سبيل المثال – ما يلى:

– طرق تسهيل الدخول فى – وإذا أمكن تقديم الدعم والتسهيلات – التعليم، والتعلم مدى الحياة لأعضاء المجتمع.

– تضافر الجهود مع المنشآت الأخرى والمؤسسات الحكومية التى تدعم احترام وتلبية الحقوق الاقتصادية والإجتماعية والثقافية.

– بحث السبل المرتبطة بأنشطتها الجوهرية للمساهمة فى تحقيق وتلبية هذه الحقوق.

– سبل تأقلم السلع أو الخدمات مع القدرة الشرائية للفقراء.

ينبغي أن يتم الأخذ فى الإعتبار الحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية ضمن السياق المحلي كما هو الحال مع اى حق آخر. وتتضمن البند 8.6 الخاصة بتنمية ومشاركة المجتمع دليل إرشادي إضافي حول الإجراءات والتوقعات ذات الصلة بمشاركة المجتمع وتنميته.

10.3.6 قضية حقوق الإنسان8: المبادئ والحقوق الجوهرية في العمل

1.10.3.6 عام

تركز المبادئ والحقوق الأساسية على قضايا العمل. حيث أنه تم اعتمادها من قبل المجتمع الدولي كحقوق إنسان أساسية وعلى هذا النحو تم وضعها تحت بند حقوق الإنسان.

2.10.3.6 وصف القضية

قامت منظمة العمل الدولية بتحديد الحقوق الجوهرية في العمل، وهي تشمل ما يلي:

– حرية الجمعيات والاعتراف الساري بحق الصفقات التضامنية

– إقصاء كافة أشكال العمالة الجبرية أو الإلزامية

– القضاء الفعال على عمالة الأطفال

– القضاء على التمييز العنصري فيما يتعلق بالتوظيف

3.10.3.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

على الرغم من أن هذه الحقوق تم تشريعها في العديد من الاختصاصات القضائية إلا أنه ينبغى على المنشآت أن تكفل بشكل مستقل تناولها للموضوعات التالية:

– **حرية الجمعيات و الصفقات التضامنية:** دون تمييز من أي نوع ودون قيد سوى قواعد المنشأة فقط، يكون لدى العمال والموظفين الحق في الإنشاء والإنضمام إلى المنشآت التي يختارونها دون إذن مسبق. وينبغي أن يتم الاعتراف بالمنشآت التمثيلية المكونة أو من الملحق بها للعمال لغرض الصفقات التضامنية .قد يتم وضع شروط العمل من خلال مفاوضات جماعية إختيارية حيث يكون للعمال حق الاختيار .وينبغي أن تعطي تسهيلات ملائمة لممثلي العمال لتمكنهم من أداء عملهم بفاعلية وتسمح لهم بأداء دورهم بدون تدخل .ينبغي أن تتضمن الاتفاقيات الجماعية بنود متعلقة بفض النزاعات وتسويتها .ينبغي أن يتم تزويد ممثلي العمال بالمعلومات اللازمة لحدوث مفاوضات مثمرة(أنظر البند 6-4 لمزيد من المعلومات حول مدي حرية الاتحادات وكيف ترتبط حرية الإتحاد الصفقات الجماعية بالحوار المجتمعي).

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– **العمالة الجبرية :**لا ينبغي أن تشترك المنشأة أو تستفيد من أي استخدام للعمالة الجبرية أو الإلزامية حيث لا ينبغي أن يتم الحصول من أي شخص على عمل أو خدمة تحت تهديد العقوبة أو إذا كان العمل لا يؤدي بشكل إرادي .لا ينبغي أن تشترك المنشأة أو تستفيد من العمالة الموجودة في السجون ما لم يكون المسجونين قد تم إدانتهم من قبل المحكمة وتكون عمالتهم تحت إشراف وسلطة العامة ، كما أنه لا ينبغي أن تستخدم عمالة السجون من قبل المنشآت الخاصة ما لم يتم الأداء على أساس اختياري مشهود بشروط عمل عادلة ولائقة.

– **تكافؤ الفرص أوعدم التمييز العنصري :** ينبغي أن تتأكد المنشأة سياسات التوظيف الخاصة بها من أي تمييز فيما يتعلق بالجنس أو اللون أو النوع أو الدين أو الجنسية أو بلد المنشأ أو الأصل الإجتماعى أو الإنتماء السياسي أو العمر أو الإعاقة. وتشمل أيضاً الأسباب المحظورة الناشئة:العنصرية أو الطبقة الإجتماعية أو الحالة الإجتماعية أو العلاقات الشخصية أو الحالة الصحية مثل مدى الإصابة بفيروس الإيدز ، وأن تتأكد من أن سياسات وممارسات التشغيل والأرباح وظروف العمل والحصول على التدريب والترقى بإنتهاء مدة الوظيفة تكون مبنية فقط على متطلبات الوظيفة .وينبغي أن تحذو المنشآت أيضا خطوات نحو منع التحرش في العمل عن طريق:

– ينبغى على المنشأة أن تقوم بتقييم التأثير على تعزيز تكافؤ الفرص وعدم التمييز العنصرى بصفة دورية.

– ينبغى على المنشأة أن تتخذ إجراءات إيجابية لحماية وتنمية المجموعات المستضعفة مثل الأشخاص الأصليين والعمال المهاجرين والعمال ذو إعاقة ، وقد يتضمن ذلك إنشاء أماكن للعمل للأشخاص ذوى الإحتياجات الخاصة وذلك لمساعدتهم فى كسب قوتهم فى ظل ظروف مناسبة وكذلك إقامة أو المشاركة فى برامج تتناول قضايا مثل الإرتقاء بوظائف الشباب وتوفير فرص عمل متكافئة للمرأة وتحقيق تمثيل أكثر توازناً للمرأة فى لمراكز المتميزة.

– **عمالة الأطفال:** الحد الأدنى لسن العمل تم تحديده من خلال الصكوك الدولية (انظر الجدول 7). فلا ينبغي أن تستفيد المنشآت من أي استخدام لعمالة الأطفال. وإذا اكتشفت المنشأة وجود عمالة أطفال في عمليات تشغيلها أو ضمن نطاق تأثيرها، فإنها لا تكتفي فقط بالتأكد من إعفائه من العمل ولكن ينبغي أيضاً أن تتأكد من توفير البدائل المناسبة للطفل خاصة التعليم. فالعمل ذو الطابع الخفيف الذي ليس من شأنه إيذاء الطفل أو التعارض مع حضوره في المدرسة أو مع الأنشطة الأخرى اللازمة لتنمية الطفل بشكل كامل (مثل الأنشطة الاستجمامية) لا يعتبر عمالة أطفال.

الإطار 7 عمالة الأطفال

تقدم اتفاقيات منظمة العمل توفر إطار عمل للقانون المحلي لكي يلزم بحد ادني من العمر للقبول في الوظيفة أو العمل والذي يجب ألا يكون اقل من سن إتمام التعليم الإلزامي في المدرسة، وفي جميع الأحوال لا يكون اقل من 15 عام .وفيما يتعلق بالبلاد التي تكون فيها التسهيلات التعليمية والاقتصادية اقل من البلاد المتقدمة، يجوز أن يكون الحد الأدنى من العمر للعمل 14عام .ويمكن عمل استثناء أيضا ليكون سن العمل 13 أو 12عام فيما يتعلق بالعمل ذو الطبيعة الخفيفة .أما الحد الأدنى للأعمال الشاقة – العمل الذي غالبا ما يضر بصحة وأمان الطفل أوأخلاقه كنتيجة لطبيعة العمل أوالظروف التي يؤدي من خلالها – ينبغي أن يكون 18 عام ويطبق ذلك على كافة البلدان) . (انظر الجدول أدناه)

لا ينبغي أن يحدث أي تشوش بين مصطلح" عمالة الأطفال "ومصطلح" توظيف الشباب "أو "عمل الطلاب "حيث أن هذين المصطلحين قد يكونا قانونيان ومرغوب فيهم إذا تم أدائهم كجزء من تدريب حقيقي وبرنامج تدريبى يحترم القوانين والقواعد وثيقة الصلة.

تعد عمالة الأطفال شكلا من أشكال الاستغلال المنتهك لحقوق الإنسان .فعمالة الأطفال تدمر التنمية البدنية والمجتمعية والذهنية والنفسية والروحية للطفل .فعمالة الأطفال تحرم الأولاد والبنات من طفولتهم وكرامتهم ويحرمون أيضا من التعليم ومن الممكن أيضا أن ينفصلون عن عائلاتهم. فالأطفال الذين لم يكملوا تعليمهم الأساسي، غالبا ما يظلوا أميين ولا يكتسبوا أبدا المهارات اللازمة للحصول على وظيفة تمكنهم من المساهمة في تنمية الاقتصاد الحديث .وبالتالي، فان عمالة الأطفال تتسبب في وجود عمال ذوي قدر اقل من المهارة وغير مؤهلين وتسبب في الإضرار بالتنمية المستقبلية لمهارات القوي العاملة والتنمية الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية. وقد تحرم عمالة الأطفال أيضاً الشباب والبالغين من إتاحة فرص عمل لهم وتقلل من أجورهم.

ينبغي أن تبذل المنشآت جهدا من اجل إقصاء كافة أنواع وأشكال عمالة الأطفال .ولا ينبغي أن تستخدم الجهود الخاصة بإقصاء أسوء أشكال عمالة الأطفال لتبرير أشكال أخرى من عمالة الأطفال .ينبغي أن تحلل المنشآت الظروف المختلفة للفتيات والأولاد والطرق المختلفة التي يتأثر بها أطفال من مجموعة عرقية أو مجموعة تتعرض للتمييز، ثم تقوم بعمل تدابير وقائية وتصحيحية فعالة وهادفة .وإذا وجد طفل ـ تحت السن القانونية للعمل ـ يعمل في مكان عمل،

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ينبغي اتخاذ التدابير من اجل إعفائه من هذا العمل .ولأقصي مدي ممكن؛ ينبغي أن تساعد المنشأة الأطفال المعفيين من العمل وعائلاتهم للحصول على خدمات ملائمة وبدائل قابلة للتطبيق لتتأكد من أنه لن ينتهي به الحال إلي وضع مماثل أو أسوء إما بالعمل في مكان أخر أو استغلاله بشكل آخر.

وتتطلب مواجهة عمالة الأطفال والتصدي لها بفاعلية التعاون على نطاق واسع في المجتمع ، فينبغي على المنشأة التعاون مع المنشآت الأخرى والوكالات الحكومية لتسريح الأطفال من العمل وإدخالهم في برامج تعليمية جيدة ومجانبية ومتفرغة.

	الدول المتقدمة	الدول النامية
العمل العادي	على الأقل 15 عام	على الأقل 14 عام
العمل الشاق (الخطر)	18 عام	18 عام
العمل الخفيف	13 عام	12 عام

4.6 ممارسات العمل

1.4.6 نظرة عامة حول ممارسات العمل

1.1.4.6 المنشآت وممارسات العمل

تشمل ممارسات العمل للمنشآت كافة السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل المؤدي داخل المنشأة أو بواسطتها أو بالنيابة عنها. بما في ذلك أعمال المقاولة من الباطن.

تمتد ممارسات العمل لتشمل العلاقة بين المنشأة وموظفيها المباشرين أو المسؤوليات الخاصة بالمنشأة داخل مكان العمل الذي تملكه أو تتحكم فيه بشكل مباشر.

تشمل ممارسات العمل توظيف 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.

وتشمل ممارسات العمل أيضا الاعتراف بمنظمات العمال وتمثيل مشاركة كلا من منظمات العمال وأصحاب العمل في الصفقات الجماعية والحوار المجتمعي والاستشارات الثلاثية (انظر الإطار 8) وذلك لتناول القضايا المجتمعية بالعمل.

الإطار 8 منظمة العمل الدولية

منظمة العمل الدولية هي وكالة تابعة للأمم المتحدة ذات هيكل ثلاثي (الحكومات والعمال وأصحاب العمل) وهي مؤسسة لغرض وضع مواصفات العمل الدولية .وهذا الحد الأدنى من المواصفات تعد مواثيق قانونية تضع المبادئ والحقوق الأساسية العالمية في العمل .وهذه المواصفات تخص العمال في أي مكان الذين يعملون في أي نوع من المنشآت ويقصد من هذه المواصفات منع المنافسة غير العادلة المبنية على الاستغلال والتعسف .تم إخبار أصحاب العمل والعمال والحكومات بمواصفات منظمة العمل الدولية وقاموا بدعمها حيث أدت المفاوضات الثلاثية بينهم على المستوى العالمى إلي تبني هذه المواصفات.

وتم تحديث هذه المواصفات من خلال عمليات مراجعة ومن خلال آلية الإشراف القانوني الرسمي والتي تترجم المعني والتطبيق الملائم لهذه المواصفات .فاتفاقيات وتوصيات منظمة العمل الدولية وإعلانها الخاص بالمبادئ والحقوق الجوهرية في العمل (1998) وإعلانها الثلاثي للمبادئ المتعلقة بالمنشآت متعددة الجنسيات والسياسة المجتمعية (1977) تم تحديثه فى (2006)، يشكلوا سوياً دلائل إرشادية فيما يتعلق بممارسات العمل وبعض الموضوعات المجتمعية الهامة الأخرى .وتسعي منظمة العمل الدولية إلي تعزيز الفرص للسيدات والرجال للحصول على عمل إنتاجي ولائق وهو العمل الذي يتم تعريفة على أنه عمل مؤدي فى ظل ظروف تحترم الحرية والإنصاف والأمان والكرامة البشرية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

2.1.4.6 ممارسات العمل والمسئولية المجتمعية

يعد خلق الوظائف بالإضافة إلي الأجور والتعويضات الأخرى المدفوعة للعمل المؤدي من أهم الإسهامات الاقتصادية والمجتمعية للمنشآت .فالعمل المثمر والمنتج يعد عنصر أساسيا في التنمية البشرية و يتم تحسين مستويات المعيشة من خلال التوظيف الكامل والمؤمن .أما غياب العمل يعد سببا رئيسيا في المشاكل المجتمعية. تمتلك ممارسات العمل تأثيرا كبيرا فيما يتعلق بسيادة القانون وفيما يتعلق بإحساس العدالة الموجودة في المجتمع .فممارسات العمل المسؤولة مجتمعيا تعد ضرورية للعدالة الإجتماعية والاستقرار والسلام.

2.4.6 المبادئ والاعتبارات

1.2.4.6 المبادئ

المبدأ الرئيسي في إعلان فيلادلفيا عام 1944 الخاص بمنظمة العمل الدولية هو أن العمال ليسوا سلعة. ويعني هذا أن العمال لا ينبغي أن يعاملوا كعنصر من عناصر الإنتاج التي تخضع لنفس القوى السوقية المطبقة على السلع .فالموضوعات المتعلقة بالاستضعاف المتوازن للعمال والحاجة إلي حماية حقوقهم الرئيسية، قد انعكست في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والاتفاقية الدولية حول الحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية، وتتضمن المبادئ حق كل شخص في كسب قوته من خلال عمل يختاره بحرية والحق في توفير ظروف عمل عادلة ومفضلة.

2.2.4.6 الاعتبارات

لقد تناولت البند 10.3.6حقوق الإنسان المعترف بها من قبل منظمة العمل الدولية كحقوق جوهرية في العمل. وهناك العديد من اتفاقيات وتوصيات منظمة العمل الدولية الأخرى لتكمل وتعزز مختلف البنود الواردة فى الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والاتفاقيتين التابعتين له المذكورتين في الإطار 6 والتى يمكن استخدامها كمصدر لإرشاد عملي حول معني حقوق الإنسان المتنوعة.

وتتحمل الحكومات المسئولية الرئيسية لضمان المعاملة العادلة والملائمة للعمال .ويتحقق ذلك من خلال:

- تبنى التشريعات التي تتوافق مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وقواعد العمل بمنظمة العمل الدولية
- تطبيق هذه القوانين، وذلك من خلال تطوير وتمويل أنظمة التفتيش المحلية للعمل.
- التأكد من أن العمال والمنشآت يمتلكون ما هو ضروري للحصول على العدالة .
- تختلف قوانين وممارسات العمل من دولة إلي أخري.

إذا لم تستطيع الحكومات عمل تشريعات، فينبغي أن تلتزم المنشآت العاملة في هذه البيئة بالمبادئ الموضحة في هذه المواثيق الدولية .وإذا كان القانون المحلي كافيا ولكن تطبيق الحكومة له كان بشكل غير كافي فإنه ينبغي أن تلتزم المنشآت بالقانون.

ومن الضروري التفريق بين دور الحكومة كأساس للدولة وبين دور الحكومة كصاحب عمل .فالهيئات الحكومية أو المنشآت المملوكة من قبل الدولة تتحمل نفس المسئوليات فيما يتعلق بممارسات العمل مثل المنشآت الأخرى.

3.4.6 قضية ممارسات العمل1:التوظيف وعلاقات العمل

6-4-3-1: وصف القضية

تم الاتفاق عالميا على أهمية التوظيف في التنمية البشرية، حيث أن المنشأة – كصاحب عمل - تسهم في احد أهم اهداف المجتمع المتفق عليها على نطاق واسع وهو تحسين مستويات المعيشة من خلال التوظيف الكامل والمؤمن والعمل المحترم.

توفر كل دولة إطار عمل قانوني ينظم العلاقة بين أصحاب العمل والموظفين، وعلى الرغم من الاختبارات والمعايير الدقيقة لتحديد ما إذا كانت علاقة العمل الموجودة تختلف من دولة إلي أخري، إلا أنه من المتفق عليه عالميا أن سلطة الأطراف المتعاقدة غير متساوية وأن الموظفين يحتاجون نتيجة لذلك إلي حماية إضافية، وتشكل هذه الحقيقة الأساس الخاص بقانون العمل.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

تمنح علاقة العمل حقوق وتفرض التزامات على كلا الطرفين على نحو يصب في مصلحة المنشأة والمجتمع.

لا تؤدي كل الأعمال ضمن إطار علاقة العمل .حيث أن الأعمال والخدمات تؤدي أيضا بواسطة الرجال والنساء الموظفون ذاتيا، وفي هذه الحالات تعد الأطراف مستقلة عن بعضها البعض ويكون لديهم علاقة عمل تجارية وأكثر عدلا .والفرق بين علاقة العمل والعلاقة التجارية لا تكون عادةً واضحة ما ينجم عنها بكون العمال لا يتلقون عادة الحماية والحقوق المفترضة لهم .

ومن الضروري لكلا من المجتمع والفرد الذى يؤدى العمل أن يتم إدراك وتطبيق إطار قانوني ومؤسسى ملائم .وسواء تمت تأدية العمل بموجب عقد عمل أو بموجب عقد تجاري، فان كل الأطراف ينبغي أن يتفهموا حقوقهم ومسئولياتهم وأن يتاح لهم الطرق الصحيحة للمطالبة اللازمة حال عدم احترام أيا من شروط العقد.

وفي هذا السياق، يفهم العمل علي أنه العمل الذي يؤدي بمقابل ولا يتضمن الأنشطة المؤداه من قبل المتطوعين .وعلى الرغم من ذلك فإن السياسات والتدابير التي ينبغي أن تتبناها كافة المنشآت لتنفيذ أو الإيفاء بالالتزامات المتعلقة بهذه الأشياء مثل المسئولية المجتمعية وواجب الرعاية تحتاج لأن توضع في الاعتبار ايضاً حينما ينخرط المتطوعين في هذا الشأن.

2.3.4.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

– ينبغي على المنشأة أن تتأكد من أن العمل يؤدي من قبل رجال ونساء معترف بهم قانونيا كموظفين أو معترف بهم قانونيا على أنهم موظفون ذاتيا؛

– ألا تسعي إلي التخلي عن التزاماتهم المفروضة من قبل القانون على صاحب العمل وذلك بأن تتنكر من العلاقات التي يعترف بها على أنها علاقات عمل بموجب القانون.

– أن تعترف بأهمية تأمين العمل الوظيفي لكلا من العمال والمجتمع، حيث تقوم باستخدام القوي العاملة الفعالة وذلك للتخطيط إلي تجنب استخدام العمل الذي يعتمد في أدائه على الأسس العارضة أو الاستخدام المفرط للعمل الذي يؤدي على أسس مؤقتة وذلك ما لم تقتضي طبيعة العمل ذلك.

– أن تقدم إخطارات معقولة ومعلومات في التوقيت المناسب و أن تضع في اعتبارها – بالاشتراك مع ممثلى العمال – كيفية تخفيف التأثيرات السلبية لأقصى حد ممكن أثناء دراسة التغييرات في عمليات التشغيل الخاصة بها مثل عمليات الإغلاق التي تؤثر على الوظيفة.

– أن تكفل الفرص المتساوية للعمال جميعاً والا تميز عنصريا بينهم سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في أي ممارسات عمالية.

– عدم القيام بأي ممارسات الفصل التعسفي أو التمييزي.

– حماية البيانات الشخصية للموظف والحفاظ على سريتها.

– إتخاذ التدابير لضمان التعاقد على العمل أو التعاقد الفرعى عليه فقط للمنشآت المعترف بها قانونياً أو تلك القادرة على تولي مسؤوليات صاحب العمل وعلي توفير شروط عمل مناسبة .و ينبغي أن تستخدم المنشآت فقط الوسطاء غير المعترف بهم قانونيا حيث أن أي اتفاقيات أخري لتأدية العمل تمنح حقوق قانونية الهؤلاء القائمين بالعمل. ولا ينبغي أن يعامل العاملين بالمنازل أسوأ من العاملين بالأجر.

– الا تستفيد من ممارسات العمل المجحفة أو الاستغلالية أو التعسفية الخاصة بشركائها أو مورديها أو مقاوليها من الباطن .وينبغي أن تبذل المنشأة جهدا معقولا لتشجيع المنشآت الموجودة فيمجال تأثيرها لإتباع ممارسات العمل المسؤولة مع ادراك أن المستوي العالي من التأثير يقابله مستوي عالي من الممارسات العمالية المسؤولة لممارسة هذا التأثير . ويمكن أن تضمن هذه المجهودات المعقولة – على حسب الموقف والتأثير – وضع التزامات تعاقدية على الموردين والمقاولين من الباطن وعمل زيارات غير معلنة وتفتيش مفاجئ وممارسة واجب الاجتهاد العناية اللازمة في الإشراف على المقاولون والوسطاء .وحيث أن الموردون والمقاولون من الباطن يتوقع منهم الالتزام بقواعد ممارسة العمل، فإن هذه القواعد ينبغي أن تتماشي مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والمبادئ المرسخة في معايير لعمل لمنظمة العمل الدولية (أنظر البند 5-2-3 للحصول على معلومات إضافية حول المسئوليات فى مجال التأثير).

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– عند العمل بشكل دولي عليها أن تسعي إلي زيادة فرص العمل والتنمية المهنية والي تعزيز وتطوير شعوب الدولة المضيفة، ويتضمن ذلك الاكتساب والتوزيع خلال المشروعات المحلية إذا كان ذلك مطبقا.

4.4.6 قضية ممارسات العمل : ظروف العمل والحماية المجتمعية

1.4.4.6 وصف القضية

تتضمن ظروف العمل الأجور وغيرها من أشكال المكافأة ووقت العمل وفترات الراحة والأجازات والممارسات التأديبية والإعفاء من الخدمة وحماية حق الأمومة وموضوعات الرخاء الأخرى مثل مياه الشرب الآمنة والمطاعم الصغيرة والحصول علي الخدمات الطبية .وتحدد العديد من هذه الإشتراطات من قبل القوانين والقواعد المحلية أو من خلال الاتفاقيات القانونية الملزمة بين من يؤدون العمل ومن يؤدي العمل لصالحهم .ويمكن أن يحدد صاحب العمل على الرغم من ذلك العديد من ظروف العمل.

تؤثر ظروف العمل بشكل كبير على جودة معيشة العمال وأسرهم وأيضا على التنمية الاقتصادية والمجتمعية .ينبغي أن يوضع في الاعتبار جودة ظروف العمل.

يقصد بالحماية المجتمعية كافة الضمانات القانونية والسياسات والممارسات التنظيمية لتخفيف من وطأة تقليل أو خسارة الدخل في حالات إصابة العمل أو المرض أو الأمومة أو الأبوة أو كبر السن أو البطالة أو الإعاقة أو صعاب مالية أخري . وتلعب الحماية المجتمعية دورا هاما في الحفاظ على الكرامة البشرية وإرساء الشعور بالعدالة الإجتماعية .فبشكل عام، تقع المسئولية الرئيسية عن المسؤولية المجتمعية على عاتق الدولة.

2.4.4.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغي على المنشأة :

– ضمان تماشي ظروف العمل مع القوانين والقواعد المحلية وتماشيها مع معايير العمل الدولية؛

– إحترام المستويات العليا من النصوص الموضوعة من خلال المواثيق الأخرى المطبقة والملزمة قانونيا مثل الإتفاقيات الجماعية؛

– تطبيق على الأقل الحد الأدنى من الإشتراطات المحددة في معايير العمل الدولية الموضوعة من قبل منظمة العمل الدولية خاصة في الأمور التي التزم التشريع المحلي الصمت حيالها؛

– توفير ظروف عمل ملائمة فيما يتعلق بالأجور وساعات العمل والراحة الأسبوعية والأجازات والصحة والسلامة وحماية حق الأمومة والقدرة على ضم العمل مع المسؤوليات الأسرية؛

– كلما كان ذلك ممكناً، الاحتفال بالعادات والتقاليد الوطنية والدينية؛

– توفير ظروف عمل يمكن مقارنتها بتلك المعروضة من قبل أصحاب عمل مماثلين محلياً بحيث توفر هذه الظروف توازن بين الحياة والعمل لأقصى حد ممكن؛

– توفير أجور والأشكال الاخرى للمكافأة طبقا للقوانين والقواعد المحلية أو الصفقات الجماعية .وينبغي أن تدفع المنشأة أجور تلاءم على الأقل احتياجات العمال وأسرهم .وعند عمل ذلك، ينبغي أن تضع المنشأة في اعتبارها المستوي العام للأجور في الدولة وتكلفة المعيشة ومميزات التأمين الاجتماعي ومستويات المعيشية للمجموعات المجتمعية الأخرى ، وينبغي أن تضع في اعتبارها أيضا العناصر الاقتصادية بما في ذلك متطلبات التنمية الاقتصادية ومستويات الإنتاجية والرغبة في الحصول والحفاظ على مستوي عالي من العمل .وينبغي أن تقوم المنشأة بالتفاوض مع العمال عند تحديد أجور وشروط العمل التي تعكس هذه الاعتبارات وفقاً للنظم القانونية للصفقة الجماعية ؛

– توفير مقابل عادل للعمل ذو القيمة المساوية

– دفع الأجور إلي العمال بطريقة مباشرة وتخضع هذه الأجور فقط إلي القيود أو الاستقطاعات المفروضة من قبل القانون أو الاتفاقيات الجماعية؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– الالتزام بتوفير الحماية المجتمعية للعمل فى نطاق الدولة التى تعمل فيها؛

– إحترام حقوق االعمال فيما يتعلق بعدد ساعات العمل العادية أو المتفق عليها المذكورة في القانون أو القواعد أو الاتفاقيات الجماعية .وينبغي أن تمنح المنشأة للعمال راحة أسبوعية وأجازة سنوية مدفوعة الأجر.

– احترام المسؤوليات الأسرية بالنسبة للعمال وذلك من خلال توفير ساعات عمل معقولة، وإجازة أبوة، عندما يكون ذلك ممكناً، ورعاية الأطفال وغيرها من المرافق التي يمكن أن تساعد العاملين في تحقيق التوازن بين العمل والحياة السليمة.

– تدفع للعمال مقابل العمل الإضافي طبقا للقانون أو القواعد أو الاتفاقيات الجماعية .وإذا طلبت المنشأة من العمال أن يعملوا عمل إضافي، ينبغي أن تضع في اعتبارها مصلحة العمال وسلامتهم والحفاظ عليهم من أي أضرار متعلقة بالعمل . ينبغي أن تحترم المنشأة القوانين والقواعد التي تمنع العمل الإضافي الإجباري والذي يكون بدون مقابل .وينبغي أن تحترم دائما حقوق الإنسان الخاصة بالعمال فيما يتعلق بالعمالة الجبرية؛

5.4.6 ممارسات العمل 3: الحوار المجتمعي

1.5.4.6 وصف القضية

يشمل الحوار المجتمعي كافة أنواع المفاوضات أو الاستشارات أ وتبادل المعلومات بين ممثلي الحكومات وأصحاب العمل والعمال فيما يتعلق بالموضوعات ذات الاهتمام المشترك المرتبطة بالمواضيع الاقتصادية والمجتمعية .ويمكن أن يحدث هذا

الحوار المجتمعي بين صاحب العمل وممثلي العمال حول الشئون التي تؤثر على مصالحهم ويمكن أن تدخل الحكومات في هذا الحوار في الموضوعات الأوسع مثل التشريع والسياسة المجتمعية المحلية.

يشترط استقلالية الأطراف في الحوار المجتمعي .وينبغي أن يتم اختيار ممثلي العمال بحرية ـ طبقا للقوانين أوالقواعد المحلية أو الاتفاقيات الجماعية – من قبل أعضاء الاتحادات العمالية أو من قبل العمال .و لا ينبغي تعيين هؤلاء الممثلين من قبل الحكومة أو صاحب العمل .يأخذ الحوار المجتمعي أشكالا متنوعة بما في ذلك المعلومات في مستوي المنشأة و الآليات

الاستشارية (مثل مجالس العمال) والصفقات الجماعية .الاتحادات التجارية – بكونها ممثل مختار من قبل العمال ـ دور هام لكي تلعبه في الحوار المجتمعي.

ويقوم الحوار المجتمعى على إدراك أن كلاً من أصحاب العمل والعمال لديهم مصالح متنافسة ومتبادلة ، ويلعب هذا الحوار دوراً هاماً فى العلاقات الصناعية ووضع السياسات الحوكمة فى العديد من الدول.

ويقدم الحوار المجتمعى العال آلية لوضع السياسات وإيجاد حلول التى تأخذ فى الإعتبار أولويات وإحتياجات كل من أصحاب العمل والعمال مما يتسبب فى نتائج هادفة طويلة الأمد للمنشأة والمجتمع على حد سواء. ويمكن أن يسهم الحوار المجتمعى فى إرساء المبادئ الديمقراطية والمشاركة فى مكان العمل وتحسين الفهم بشكل أفضل بين المنشأة وهؤلاء الذين

يقومون بعملها وإقامة علاقات صحية لإدارة العمل مما يقلل الإستعانة (الرجوع) إلى مناقشات صناعية مكلفة . ويعد التحاور المجتمعى وسيلة فعالة لإدارة التغيير ، حيث يمكن إستخدامها لتصميم برامج تنمية المهارات بما يسهم فى التنمية

البشرية وتعزيز الإنتاجية أو لتقليل التأثيرات الإجتماعية السلبية للتغيير فى عمليات المنشآت . ويمكن أن يتضمن الحوار المجتمعى أيضاً شفافية الظروف المجتمعية للمتعاقدين من الباطن.

قد يتخذ الحوار المجتمعي العديد من الأشكال ومن الممكن أن يحدث على مستويات متنوعة، وقد يرغب العمال في تشكيل مجموعات ذات تغطية مهنية أو مهنية داخلية أو جغرافية اكبر وأوسع .ويكون صاحب العمل والعمال في أفضل الأوضاع للتقرير سوياً أكثر المستويات ملائمة

.ويمكن عمل ذلك من خلال طريقة واحدة فقط وهي تبني اتفاقيات إطار عمل تكملها اتفاقيات على مستوي المنشآت المحلية وفقاً للقانون أو الممارسة المحلية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وفي أوقات، قد يتناول الحوار المجتمعي الموضوعات المستمرة التي يكون فيها الأطراف قادرين على القيام بعملية لحل النزاع ،ويمكن أيضا أن يخصص الحوار المجتمعي فيما يتعلق بالشكاوى التي تكون فيها آلية الشكاوى مهمة خاصة في البلدان التي لا يتم فيها حماية المبادئ والحقوق الأساسية في العمل بشكل كافي. وآلية التظلم هذه قد تنطبق أيضاً على القوى العاملة من الباطن.

فالحوار المجتمعي الدولي هو اتجاه متزايد ويشمل الحوار العالمي والإقليمى والاتفاقيات بين المنشآت الدولية والاتحادات التجارية الدولية.

2.5.4.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

– ينبغى على المنشأة إدراك أهمية مؤسسات الحوار المجتمعي وأهمية هياكل الصفقات الجماعية المطبقة المتضمنة في المستوي الدولي للمنشآت؛

– إحترام حق العمال في تكوين أو الانضمام إلي منشآتهم لتعزيز مصالحهم أو لإبرام الصفقات الجماعية؛

– عدم فصل العمال وألا يمارس التمييز العنصري ضدهم بهدف الإنتقام أو التهديد المباشر أو غير المباشر لخلق جو من التهديد أو الخوف للعمال الذين يرغبون في تكوين منشآت خاصة بهم أو الانضمام إليها أو الذين يرغبون في عمل صفقات جماعية؛

– فى حالة إذا كانت تغييرات عمليات التشغيل ستكون لها تأثيرات توظيفية

– كبيرة، فعلى المنشآت أن تقدم إخطار معقولا إلي السلطات الحكومية المعنية وممثلي العمال حيث أنه من خلال ذلك يمكن المعاينة بشكل مشترك من أجل تخفيف التأثيرات السلبية إلي أقصي حد ممكن.

– تمكين ممثلي العمال كلما أمكن ذلك من التواصل مع صانعي القرارات وأن تمكنهم من الوصول إلي أماكن العمل والي العمال الذين يمثلونهم وكذلك توفير التسهيلات الضرورية لتأدية أدوارهم بالإضافة إلي تزويدهم بالمعلومات التي تسمح لهم بالحصول على صورة عادلة وحقيقية فيما يتعلق بالموارد المالية الخاصة بالمنشأة وأنشطتها؛

– الامتناع عن تشجيع الحكومات لتقييد ممارسة الحقوق المعترف بها دوليا الخاصة بحرية الاتحادات والصفقات الجماعية. وعلى سبيل المثال: ينبغي أن تتجنب المنشأة العثور على مواقع أو مصادر فرعية من الشركات الموجودة في المناطق الصناعية المتخصصة حيث أنه يتم تقييد حرية تكوين الجمعيات والمحظورات، حتى وإن كانت القواعد واللوائح الخاصة بها تعترف بهذا الحق، وينبغي الامتناع عن المشاركة في خطط تحفيزية مبنية على هذه القيود.

وقد ترغب المنشآت أيضا في أن تضع في اعتبارها – كلما أمكن – المشاركة في منشآت أصحاب العمل كوسيلة لخلق فرص الحوار المجتمعي ولكي ينقل تعبيرهم للمسؤولية المجتمعية من خلال هذه القنوات.

6.4.6 قضية ممارسات العمل :القضية الرابعة :الصحة والسلامة في العمل

1.6.4.6 وصف القضية

تتعلق الصحة والسلامة في العمل بتعزيز والحفاظ على أعلى مستويات الصحة البدنية والعقلية والمجتمعية للعمال وبالعمل على الحد من تدهور الصحة نتيجة ظروف العمل ، وتتعلق أيضا بحماية العمال من المخاطر التي تؤثر على الصحة وبالتكيف للبيئة المهنية وفقاً للإحتياجات النفسية والبدنية للعمال.

فالتكاليف المالية والمجتمعية التى يتكبدها المجتمع والمتعلقة بحالات المرض الناجمة على العمل وإصابات العمل والوفاة نتيجة العمل تعد باهظة .وقد يؤثر التلوث العارض والمزمن وغيره من مشقات العمل الضارة بالعمال على المجتمعات والبيئة .(للحصول على المزيد من المعلومات المتعلقة بالأخطار البيئية يرجي النظر(فى البند 5.6) وتنشأ موضوعات الصحة والسلامة فيما يتعلق بالمعدات والعمليات والممارسات والمواد ذات الطبيعة الخطرة (الكيميائية والفيزيائية والبيولوجية).

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

2.6.4.6 التوقعات والإجراءات وثيقة الصلة

ينبغي على المنشأة:

– وضع وتطبيق والحفاظ علي السياسات المتعلقة بالصحة والسلامة وبيئة العمل والتي توضح أن تطبيق معايير الصحة الجيدة والسلامة والمعايير البيئية لا ينبغي أن يتم استبدالها مقابل الأداء الجيد :حيث يطبق كلاهما بطريقة تبادلية

– فهم وتطبيق مبادئ إدارة الصحة والسلامة بما في ذلك المستويات الرقابية :الإقصاء والاستبدال والرقابة الهندسية والرقابة الإدارية وإجراءات العمل ووسائل الوقاية الشخصية؛

– تحليل ومراقبة المخاطر الخاصة بالصحة والسلامة الموجودة في أنشطتها؛

– توصيل المعلومات الخاصة بالمتطلبات بضرورة اتباع العمال كافة الممارسات الآمنة في كافة الأوقات والتأكد من أن العمال يتبعون الإجراءات الملائمة؛

– توفير معدات السلامة اللازمة شاملة المعدات الوقائية الشخصية لمنع الأمراض والحوادث المهنية واللازمة للتعامل مع الحالات الطارئة؛

– التسجيل والتحقق من جميع الحوادث الخاصة بمشكلات الصحة والسلامة من أجل تقليلها أو الحد منها.

– تفهم الطرق المحددة والمختلفة أحياناً للمخاطر التي تؤثر على الصحة والسلامة المهنية للنساء (خاصة الحوامل أو اللائي رزقن بأطفال حديثاً أو في مرحلة الرضاعة الطبيعية) والرجال أو العمال خاصة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، أو العمال الأصغر سناً أو من هم قليلي الخبرة؛

– توفير حماية عادلة لصحة وسلامة العمال المؤقتين والذين يعملون بعض الوقت وكذلك العمال المتعاقد معهم من الباطن؛

– إزالة الأخطار النفسية المجتمعية في العمل التى تساهم أو تؤدي إلي الضغط والأمراض ؛

– توفير تدريب كافي للموظفين المعنيين حول كافة الموضوعات المتعلقة؛

– إحترام مبدأ عدم إشراك العمال في أي نفقات متعلقة بإجراءات الصحة والسلامة فى العمل؛

–وضع أنظمة الصحة والسلامة و البيئة مبنية على مشاركة العمال المعنيين (انظر الاطار 9) وادراك واحترام حقوق العمال لعمل ما يلي:

– الحصول على معلومات كاملة ودقيقة فيما يتعلق بالمخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة وأفضل الممارسات المستخدمة لمواجهة هذه المخاطر.

– السؤال بحرية وان يتم استشارتهم حول كافة الجوانب الخاصة بصحتهم وسلامتهم فيما يتعلق بعملهم؛

– رفض العمل الذي يعرض حياتهم أوصحتهم لخطر وشيك والذي يعرض حياة وصحة الآخرين للخطر.

–طلب النصح الخارجي من منشآت العمال وغيرهم الذين لديهم الخبرة.

– تقديم تقارير للسلطات المعنية بالشئون المتعلقة بالصحة والسلامة.

– المشاركة فى الأنشطة والقرارات المتعلقة بالصحة والسلامة شاملة التحقيق فى الحوادث.

– التحرر من أي تهديد بالانتقام نتيجة عمل أى من هذه الأشياء.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

الإطار 9 - لجان الإدارة العمالية المشتركة للصحة والسلامة

يعتمد البرنامج الفعال للصحة والسلامة المهنية علي إشراك العمال .ويمكن أن تكون هذه اللجان الجزء الأكثر أهمية من برنامج الصحة والسلامة للمنشأة حيث يمكنها عمل ما يلي:

- جمع المعلومات؛
- وضع ونشر الكتيبات والبرامج التدريبية الخاصة بالسلامة؛
- تقديم تقارير عن الحوادث وتسجيلها وعمل الاستقصاءات حولها؛
- فحص المشاكل المقامة من قبل العمال أو الإدارة والاستجابة لها.

ولا ينبغي تعيين ممثلي العمال في هذه اللجان من قبل الإدارة ولكن يجب أن يتم انتخابهم بواسطة العمال أنفسهم .وينبغي أن تقسم العضوية في هذه اللجان مناصفة بين الإدارة وممثلي العمال وينبغي أن تتضمن الرجال والنساء كلما أمكن ذلك . وينبغي أن تكون هذه اللجان ذات حجم كافي فيما يتعلق بالورديات والأقسام والمواقع التابعة للمنشأة التي ينبغي أن تمثل في هذه اللجان .ولا ينبغي أن تعد هذه اللجان كبديل للاتحادات التجارية أو المجالس العمالية.

7.4.6 قضية ممارسات العمل5: التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل

1.7.4.6 وصف القضية

تشمل التنمية البشرية عملية توسيع مدي اختيارات الأشخاص عن طريق زيادة القدرات البشرية والعمل البشري حيث يؤدي ذلك إلي حياة صحية وطويلة للرجال والنساء وأن يكونوا واعيين وأن يحصلوا على مستويات معيشية ملائمة ، وتشمل التنمية البشرية أيضا الحصول على الفرص السياسية والاقتصادية والمجتمعية حتى يصبحوا مبدعين ومنتجين وللتمتع باحترام الذات والشعور بالانتماء للمجتمع والمساهمة فيه.

يمكن أن يستخدم أصحاب العمل سياسة ومبادرات مكان العمل لتعزيز التنمية البشرية من خلال تناول الموضوعات المجتمعية الهامة مثل محاربة التمييز العنصرى و توازن المسؤوليات الأسرية وتعزيز الرفاهية والصحة .ويمكنهم أيضا استخدام هذه السياسات والمبادرات لزيادة قدرات الأفراد على العمل .ويقصد بمصطلح القدرة على العمل الخبرات والكفاءات والمؤهلات التي تزيد من قدرات الأفراد للحصول والحفاظ على عمل ملائم .

2.7.4.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

- ينبغي على المنشأة : إمداد جميع العمال فى جميع مراحل خبراتهم العملية بكيفية تنمية مهاراتهم والتدريب والتدريب المهني والحصول على فرص عمل متقدمة على أسس عادلة وغير تمييزية؛
- تأكد من أن العمال يتم مساعدتهم للانتقال إلي وظائف جديدة من خلال أنظمة تقدير المهارات، كما يتم مساعدتهم للحصول على التدريب على الإدارة – إذا لزم الأمر.
- وضع برامج مشتركة لإدارة العمل التى ترتقى من شأنها بالصحة والمعيشة.

5.6 البيئة

1.5.6 نظرة عامة عن البيئة

1.1.5.6 المنشآت و البيئة

إن قرارات و أنشطة المنشآت دائما يكون لها تأثير على البيئة - أيا 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 آثارها البيئية، يجب على المنشآت تبني منهج متكامل يأخذ في إعتباره الآثار الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية الناتجة عن قرارات و أنشطة المنشأة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

2.1.5.6 البيئة و المسؤولية المجتمعية

يواجه المجتمع عدة تحديات بيئية منها استنزاف الموارد الطبيعية والتلوث والتغير المناخي وتدمير البيئات الطبيعية ونقص الجنس البشرى و انهيار الأنظمة البيئية بأكملها وتدهور المستوطنات فى الريف والحضر، ومع الزيادة السكانية فى العالم

وتزايد الإستهلاك فأن هذه القضايا أصبحت ذو أثر متزايد لتهديد الأمن البشري، وصحة ورفاهية المجتمع لذلك فإن هناك حاجة لتحديد إختيارات لتقليل والتخلص من النماذج غير المستديمة للإنتاج والاستهلاك وللتأكد من إستدامة إستهلاك الموارد لكل فرد .إن القضايا البيئية على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية مترابطة، والتطرق لهذه القضايا يتطلب توجه شامل ونظامى وجماعى.

إن المسؤولية البيئية هي شرط مسبق لبقاء و رفاهية البشر .و لذا فإنها تعتبر جانبا هاما من جوانب المسئولية المجتمعية . قضايا البيئة ترتبط ارتباطا وثيقا مع الموضوعات والقضايا الجوهرية الأخرى المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية . كما أنها

تتطلب أيضا الإلمام بأهمية التعليم حيث أن التثقيف البيئي يعتبر شرط أساسي في تعزيز تنمية المجتمعات وأساليب الحياة المستدامة. وينبغى أن تؤخذ فى الإعتبار الأدوات الفنية فى سلسلة مواصفات الأيزو 14000 وعند تنفيذ العمليات مثل تقييم الأداء البيئى وقياس الإنبعاثات الغازية للإحتباس الحرارى وتقديم تقارير بذلك وتقييم دورة الحياة وتصميم البيئة والبطاقة البيئية.

2.5.6 المبادئ و الاعتبارات

1.2.5.6 المبادئ

على المنشأة أن تحترم و تعزز المبادئ البيئية التالية:

– **المسئولية البيئية :** إلى جانب التوافق مع القانون والقواعد يجب على المنشأة تحمل المسؤولية عن الأعباء البيئية الناجمة عن أنشطتها ومنتجاتها و خدماتها في المناطق الريفية أو المدنية والبيئة الطبيعية بشكل عام. وينبغي أن تعمل المنشأة لتحسين أدائها، فضلا على أداء الآخرين داخل سيطرتها أو مجال تأثيرها.

– **المنهجية الوقائية :** مأخوذة من إعلان ريو الخاص بالبيئة والتنمية وما تلاه من إعلانات وإتفاقيات التى حيثما وجدت تعزز المفاهيم بأنه فى حالة وجود تهديدات جدية أوذات تأثير مدمر على البيئة أو صحة الإنسان ينبغى عدم إستغلال نقص الثبوت العلمى الكامل فيما يتعلق بالأضرار البيئية كذريعة لتأخير التدابير الفعالة من حيث التكلفة لتجنب التدهور البيئي أو دمار صحة الإنسان. وينبغي على المنشأة أن تأخذ بعين الاعتبار التكلفة على المدى البعيد وليس القريب وذلك عند قياس تكلفة التأثيرات.

– **إدارة المخاطر البيئية :** ينبغى على المنشأة أن تطبق برامج ذات منظور قائم على مع المخاطر والإستدامة وذلك لتجنب وتقليل وتقييم المخاطر البيئية ولآثار الناجمة عن الأنشطة والمنتجات ، وينبغى عليها أيضاً تطوير وتنفيذ أنشطة توعية و إجراءات لمواجهة الطوارئ للحد من وتخفيف الأعباء البيئية و الصحية و السلامة الناجمة عن الحوادث و التواصل مع السلطات المختصة للإبلاغ عن أي حوادث بيئية.

– **المسبب للتلوث:** ينبغى على المنشأة أن تتكبد تكلفة التلوث الناجم عن أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها بحسب حجم العبء البيئي للمجتمع والإجراء العلاجي المطلوب، أو درجة تجاوز التلوث للمستوى المقبول (انظر المبدأ 15 من إعلان ريو). وعليها أيضاً تطبيق مبدأ المسبب للتلوث وذلك لتحمل تكلفة التلوث ذاتياً وقياس حجم المنافع الاقتصادية والبيئية لمنع

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

التلوث بدلا من التخفيف من آثاره. قد تختار المنشأة التعاون مع الآخرين لتطوير الأدوات الاقتصادية مثل الصناديق المالية للطوارئ لمواجهة تكاليف الحوادث البيئية الخطيرة.

2.2.5.6 الاعتبارات

في أنشطة الإدارة البيئية ينبغي على المنشأة تقييم المناهج والخطط التالية وتوظيفها كلما أمكن:

– **تأمل دورة الحياة:** يهدف بشكل رئيسى إلى تقليل الآثار البيئية للمنتجات والخدمات وكذلك إلى تحسين أدائهم الإجتماعى والإقتصادى طوال دورة حياتهم، والتي تشكل استخراج المواد الخام وتوليد الطاقة، من خلال إنتاج واستخدام النظام والترتيب والإصلاح مدى الحياة. وينبغي أن تركز المنشأة ليس فقط على الامتثال ولكن أيضاً على الابتكارات، وينبغي أيضاً أن تقوم بتنفيذ التحسينات المستمرة في أدائها البيئي؛

– **تقييم التأثير البيئى:** ينبغى على المنشأة أن تقيم الآثار البيئية قبل البدء فى نشاط أو مشروع جديد وأن تستخدم نتائج عملية التقييم كجزء من عملية صنع القرارات.

– **الإنتاج الأنظف والكفاءة البيئية :** هذه هي استراتيجيات لتلبية الاحتياجات البشرية عن طريق استخدام الموارد بمزيد من الكفاءة وإحداث قدر أقل من التلوث والنفايات. ومن المهم التركيز على إجراء تحسينات في المصدر وليس في نهاية العملية أو النشاط. إن الإنتاج الأنظف والأكثر أمانا ومناهج الكفاءة البيئية تشتمل على ما يلي : تحسين ممارسات الصيانة وتحسين أو إدخال تقنيات أو عمليات جديدة، وتقليل المواد وإستخدام الطاقة وإستخدام طاقة متجددة.وترشيد إستخدام المياه والتخلص من أو إدارة المواد الخطرة والسامة والنفايات بأمان وتحسين تصميم المنتجات والخدمات.

– **نظام خدمة المنتج :** يمكن استخدام هذا النظام لتحويل تركيز تفاعلات السوق من بيع المنتجات أو توفيرها (يقصد به نقل الملكية من خلال البيع مرة واحدة أو تأجيره) إلى بيع أو توفير منظومة من المنتجات والخدمات التي تفي بإحتياجات العملاء معاً (من خلال آليات مختلفة للخدمة والتوصيل) .وتشمل نظم خدمة المنتج إيجار المنتج، واستئجار أو تبادل المنتج، وتجميع المنتجات والدفع مقابل الخدمة .ويمكن أن تسهم هذه النظر فى ترشيد استهلاك المواد، فصل العائدات عن الإنتاج، إشراك الأطراف المعنية في تعزيز مسؤولية الصانع الممتدة من خلال دورة حياة المنتج ، والخدمات المصاحبة.

– **استخدام التقنيات والممارسات السليمة بيئيا :** ينبغى على المنشأة أن تسعى إلى تبنى وتعزيز تطوير التنمية ونشر التقنيات و الخدمات السليمة بيئياً (أنظر المبدأ 9 من إعلان ريو).

– **عمليات الشراء المستدامة في قرارات الشراء :** ينبغي للمنشأة أن تأخذ في الاعتبار الأداء البيئي والاجتماعي والأخلاقى للمنتجات أو الخدمات التى يتم شراؤها طوال دورة حياتهم بأكملها ، كما ينبغي أن توجه أفضليتها للمنتجات أو الخدمات ذات آثار قليلة مع الإستفادة من برامج بطاقات البيانات المستقلة والفعالة مثل بطاقات البيانات البيئية.

– **إرتقاء بالوعي والتعليم:** ينبغي على المنشأة أن تخلق الوعي وتشجيع فرص التعلم لدعم الجهود البيئية ضمن المنشأة وضمن نطاق تأثيرها.

3.5.6 القضية البيئية 1 منع التلوث

1.3.5.6 وصف القضية

– **الانبعاثات المنتشرة في الهواء :** يمكن أن تسبب الانبعاثات الصادرة عن بالمنشأة والتي تنشر الملوثات في الهواء مثل الرصاص والزئبق والمركبات العضوية المتطايرة وأكسيد الكبريت وثاني أكسيد النيتروجين والمواد التي تسبب تآكل طبقة الأوزون، تأثيرات بيئية وصحية التى تؤثر على الأفراد بشكل مختلف .وقد تنشأ هذه الانبعاثات مباشرة عن مباني المنشأة وأنشطتها أو بطريقة غير مباشرة عن طريق استخدام أو معالجة منتجات وخدمات المنشأة أو عن طريق توليد الطاقة التي تستهلكها.

– **التصريف في المياه :** يمكن أن تتسبب المنشأة في تلويث المياه من خلال التصريف المباشر في المياه سواء بطريقة مقصودة أو غير مقصودة أو عن طريق تصريف مياه الأمطار دون عمد إلى سطح المياه أو التسريب إلى المياه الجوفية . وقاد يأتي هذا التصريف مباشرة من مباني المنشأة أو بطريقة غير مباشرة عن طريق استخدام منتجات وخدمات المنشأة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– **إدارة النفايات :** قد تتسبب أنشطة المنشأة ومنتجاتها وخدماتها في إحداث نفايات سائلة أو صلبة والتي إذا تم إدارتها بشكل غير ملائم فمن الممكن أن تسبب تلوث الهواء والماء والتربة . والأرض وتسعي الإدارة المسئولة للنفايات إلي تجنب النفايات وإتباع وسائل تقليل النفايات من خلال تقليل المصدر و إعادة الاستخدام و إعادة التدوير والعمليات و معالجة النفايات والتخلص منها. ينبغي أن يتم استخدام التسلسل الهرمي في الحد من النفايات بطريقة مرنة على أساس نهج دورة الحياة.

– **انتشار المواد الكيميائية السامة والخطرة :** إن المنشأة التي تستخدم أو تنتج مواد كيميائية خطرة وسامة (الحادثة طبيعيا و غير طبيعيا) من الممكن أن تؤثر بشكل عكسى على الأنظمة البيئية وصحة الإنسان من خلال تأثيرات حادة (فورية) أو مستمرة (طويلة الأمد) تنتج عن انبعاثات هذه المواد، ويمكن أن يؤثر ذلك على الأفراد من مختلف الأعمار والأجناس بشكل مختلف.

– **أشكال التلوث الأخرى :** قد تتسبب أنشطة ومنتجات وخدمات المنشأة في أشكال أخري من التلوث والتي تؤثر بشكل سلبي على صحة ورفاهية المجتمعات والتي من الممكن أن تؤثر أيضاً على الأفراد بشكل مختلف، ويتضمن ذلك الضوضاء والتلوث المتعلق بالشم والتلوث البصري والتلوث الموجي والإشعاعي والعوامل الملوثة (مثل الفيروسية والبكتيرية) الانبعاثات من مصادر متفرقة والأضرار البيولوجية (مثل السلالات العدوانية).

2.3.5.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغي على المنشأة من اجل تطوير وتحسين أداء أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها لمنع التلوث أن تقوم بعمل الأتي:

– تحديد تأثيرات وجوانب قراراتها وأنشطتها على البيئة المحيطة.

– تحديد مصادر التلوث والنفايات المتعلقة بأنشطتها.

– قياس وتسجيل والتقرير حول الحد من التلوث واستهلاك المياه وإخراج النفايات واستهلاك الطاقة.

– تطبيق التدابير التي تهدف إلي منع التلوث والنفايات باستخدام التسلسل الخاص بإدارة النفايات والتأكد من الإدارة الجيدة للتلوث والنفايات المحتومة؛

– المشاركة مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق بالنفايات الانبعاثات الملوثة الفعلية والمحتملة، وبالمخاطر الصحية، وتدابير التخفيف الفعلية والمحتملة؛

– تطبيق التدابير للحد التدريجي والتقليل المباشر والغير مباشر ضمن نطاق سيطرتها، وبالأخص من خلال تطوير وتعزيز الامتصاص السريع لمزيد من المنتجات والخدمات البيئية الاجتماعية؛

– إعلان الكميات والأنواع المتعلقة بالمواد الخطرة السامة المستخدمة والمنتشرة بما في ذلك المخاطر المعروفة التى تضر بصحة الإنسان والمخاطر البيئية لهذه المواد بالنسبة للعمليات العادية وكذلك الإصدارات العرضية؛

– التجديد بإنتظام ومنع إستخدام ما يلى:

– المواد الكيميائية المحظورة والمحددة من قبل القانون المحلى والمواثيق الدولية.

– المواد الكيميائية المحددة من قبل الجهات العلمية أو آى طرف معنى آخر. وينبغى على المنشأة أن تسعى أيضاً لمنع إستخدام هذه المواد الكيميائية من قبل المنشآت آلت تقع ضمن مجال تأثيرها .وتشمل المواد الكيميائية الواجب تجنبها على سبيل المثال لا الحصر المواد المسببة لتآكل طبقة الأوزون ، الملوثات العضوية الدائمة، والمواد الكيميائية المشمولة في اتفاقية روتردام ، المبيدات الحشرية والمواد الكيميائية الضارة (كما تم تحديدها من قبل منظمة الصحة العالمية) والمواد الكيميائية المسرطنة(بما في ذلك التعرض للدخان الناتج من منتجات التبغ) أوالمواد المسببة للطفرات والمواد الكيميائية التي تؤثر على الإنجاب وكذلك المواد ذات التراكم البيولوجي والمواد السامة؛

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– تنفيذ برنامج منع الحوادث الكيميائية والاستعداد لها وخطة طوارئ تغطى الحوادث الموجودة داخل وخارج الموقع وإشراك العمال والشركاء والهيئات والمجتمعات المحلية والأطراف المعنية الأخرى. وينبغى أن يتضمن مثل هذا البرنامج تحديد وتقييم المخاطر وإجراءات الإخطار وأنظمة الاتصال والتعليم والمعلومات العامة.

4.5.6 القضية البيئية 2 :الاستخدام المستدام للموارد

1.4.5.6 وصف القضية

للتأكد من إتاحة الموارد في المستقبل، فان الأشكال الحالية للاستهلاك والإنتاج تحتاج إلي التغيير حتى تعمل ضمن قدرة التحمل لكوكب الأرض .ويعني الاستخدام المستدام للمورد أن يتم استخدامه بمعدل اقل من أو مساوي لمستوي اكتماله الطبيعي .بالنسبة للمورد غير المتجدد (مثل الوقود الحجرى) فإن الإستدامة طويلة الأمد تتطلب أن يكون معدل إستخدامها أقل من المعدل الذى يتم به إستبدال المورد المتجدد.يمكن أن تحقق المنشأة تقدم تجاه الاستخدام المستدام للموارد من خلال استخدام الكهرباء والوقود و المواد الخام والمعالجة والمياه والأراضي بطريقة أكثر مسئولية ومن خلال دمج أو استبدال الموارد غير المتجددة بالموارد المتجددة وذلك عن طريق إستخدام – على سبيل المثال – التقنية المبتكرة .وهناك أربعة مجالات رئيسية للتنمية الفعالة وهم:

– **كفاءة الطاقة :** ينبغى على المنشأة أن تنفذ برامج حول كفاءة الطاقة لتقليل الطاقة اللازمة للمباني والنقل وعمليات الإنتاج والمعدات والأجهزة الاليكترونية وتقديم الخدمات أو الأغراض الأخرى .كما أن التحسينات الكفاءة في استخدام الطاقة ينبغى أن تكمل أيضاً المجهودات المبذولة لتطوير الاستخدام المستدام للمواد المتجددة مثل الطاقة الشمسية والكهرباء المائية وطاقة المد وطاقة الرياح والكتلة البيولوجية.

– **الحفاظ والحصول على المياه :** ينبغى أن تحافظ المنشأة على المياه وتعيد إستخدامها فى عملياتها وأن تحث على الحفاظ على المياه فى نطاق مجال تأثيرها.ويعد توفير مياه الشرب الآمنة والموثوق فيها والخدمات الصحية من الاحتياجات والحقوق الأساسية للإنسان.وتشمل أهداف الألفية الإنمائية (الإطار 13) توفير الحصول المستدام على مياه الشرب الآمنة. وينبغي على المنشأة أن تقوم بترشيد وتقليل استخدام وإعادة استخدام المياه في عملياتها وتحث على حفظ المياه ضمن نطاق تأثيرها؛

– **الكفاءة فى إستخدام المواد:** ينبغى على المنشأة تنفيذ برامج خاصة بكفاءة المواد لتقليل العبء البيئي المسبب عن طريق استخدام المواد الخام لعمليات الإنتاج أو للمنتجات المكتملة المستخدمة في أنشطتها أو في توصيل خدماتها .ويعتمد برنامج كفاءة المواد – فى جوهره – عن طريق تحديد الطرق لزيادة كفاءة إستخدام المواد الخام فى مجال تأثير المنشأة. فاستخدام المواد يسبب أعباء بيئية عديدة سواء مباشرة أو غير مباشرة ترتبط على سبيل المثال بالتأثير على النظم البيئية للتعدين والعمل في الغابات والانبعاثات الناتجة عن استخدام ونقل ومعالجة المواد

– **متطلبات مصادر محدودة من المنتج :** ينبغي أن يأخذ في الاعتبار متطلبات المصادر للمنتج النهائي أثناء الاستخدام.

2.4.5.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

فيما يتعلق بكافة أنشطة المنشأة ، ينبغي على المنشأة عمل ما يلي:

–تحديد مصادر الطاقة والمياه وغيرها من الموارد المستخدمة؛

–قياس وتسجيل والتقرير حول الاستخدامات الرئيسية للطاقة والمياه والموارد الأخرى؛

–تنفيذ تدابير لكفاءة الموارد بهدف تقليل استخدامها للطاقة والمياه والموارد الأخرى مع الوضع في الاعتبار لمؤشرات أفضل الممارسات وغيرها من المعايير؛

–إستكمال أو استبدال الموارد غير المتجددة بموارد بديلة متجددة وذات تأثير منخفض؛

–إستخدام مواد تم إعادة تدويرها وإعادة إستخدام المياه كلما أمكن ذلك؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

–إدارة الموارد المائية لضمان الحصول العادل علي المياه لكل المستخدمين؛

–تعزيز عملية الشراء المستدامة؛

–النظر في اعتماد وتبني مسئولية المنتج الممتدة؛

–تعزيز الاستهلاك المستدام.

5.5.6 القضية البيئية 3 : التخفيف من حدة التغير المناخي

1.5.5.6 وصف القضية

من المعترف به أن انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من الأنشطة البشرية مثل ثاني أكسيد الكربون والميثان، هي المسببات الرئيسية للتغير المناخي العالمي ذو التأثيرات الجوهرية على البيئة الطبيعية والبشرية .ومن الاتجاهات الملاحظة والمتوقعة :ارتفاع درجات الحرارة، تغييرات في أشكال سقوط الأمطار، حدوث أحداث مناخية شديدة بشكل أكثر تكرارية، ارتفاع مستويات البحر، التغير في الأنظمة البيئية والزراعية وصيد الأسماك .ومن المتوقع أن التغير المناخي قد يصل إلي حد تكون فيه هذه التغيرات عنيفة ومن الصعب مواجهتها.

تكون كل منشأة مسئولة عن بعض انبعاثات غاز ات الاحتباس الحراري (سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة) وسوف تتأثر كل منشأة بطريقة ما بالتغير المناخي .ولكل منشاة ادوار ضمنية فيما يتعلق بتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الخاصة بها (التخفيف) بالإضافة إلي التخطيط للتغير المناخي (التكيف) .التكيف مع التغير المناخي له أشكال ضمنية اجتماعية فى صورة تأثيرات على الصحة والرخاء وحقوق الإنسان.

2.5.5.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

1.2.5.5.6 التخفيف من حدة التغير المناخي

للتخفيف من حدة تأثيرات التغير المناخي المتعلقة بأنشطة المنشأة ومنتجاتها وخدماتها، ينبغي على المنشأة عمل ما يلي:

–تحديد المصادر المباشرة وغير المباشرة لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري وتحديد حدودها (مجال) المسؤولية الخاصة بها؛

– قياس وتسجيل والتقرير حول انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الناتجة عنها ويفضل أن يكون ذلك من خلال استخدام الطرق الموضحة في المعايير المواصفات عليها دوليا (انظر الملحق أ حيث يوجد بعض أمثلة للمبادرات وأدوات خاصة بالمسؤولية المجتمعية)؛

– تنفيذ إجراءات لتقليل الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة لغازات الاحتباس الحراري ضمن مجال تحكمها أومجال تأثيرها؛

–تقليل إستخدام الوقود الحجرى والآثار الناجمة عن إستخدامه وذلك – على سبيل المثال – عن طريق استخدام التكنولوجيات ذات الانبعاثات المنخفضة والطاقة المتجددة بهدف تقليل دورة حياة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، مع الوضع في الاعتبار العواقب البيئية والمجتمعية الممكنة الناتجة عن الاستخدام المتزايد لهذه الموارد؛

– منع أو تقليل انبعاث غازات الاحتباس الحراري (خاصة تلك التي تسبب تآكل طبقة الأوزون) من العمليات أو المعدات بما في ذلك وحدات التسخين والتهوية وتكييف الهواء؛

– تحقيق مدخرات من الطاقة بقدر الإمكان في المنشأة، بما في ذلك شراء السلع ذات الكفاءة في استخدام الطاقة وتطوير كفاءة خدمات ومنتجات الطاقة؛

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– أن تهدف إلي تحقيق نسبة صفر من انبعاثات الكربون من خلال تطبيق الإجراءات اللازمة لموازنة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الباقية وذلك من خلال -على سبيل المثال - دعم البرامج التي تقلل هذه الانبعاثات والتى تعمل بأسلوب يتسم بالشفافية أو برامج لحفظ وتخزين الكربون أو عزله.

2.2.5.5.6 التكيف مع التغير المناخي

لتقليل التعرض للتغير المناخي، ينبغي على المنشأة عمل ما يلي:

– أن تضع في اعتبارها التغيرات المناخية العالمية والمحلية المستقبلية لتحديد المخاطر ودمج التكيف مع التغير المناخي ضمن صناعة قراراتها

– تحديد الفرص وذلك لتجنب أو تقليل الضرر المرتبط بالتغير المناخي واستخدام هذه الفرص كلما أمكن للتكيف مع الظروف المتغيرة (انظر إطار 10)؛

– تطبيق التدابير للرد على الآثار القائمة أو المتوقعة والتي تقع ضمن نطاق تأثيرها، والمساهمة في زيادة قدرة الأطراف المعنية من أجل التكيف.

الإطار 10 أمثلة إجراءات التكيف مع تغير المناخ

وتشمل الأمثلة على الإجراءات المتخذة للتكيف مع ظروف تغير المناخ:

– التخطيط من اجل استخدام الأراضي وتصميم وصيانة المناطق والبنية التحتية مع الأخذ في الاعتبار لأثار التغير المناخي والغموض المناخي وإمكانية حدوث التقلبات المناخية الحادة بما في ذلك الفيضانات والعواصف والجفاف وندرة المياه أو إرتفاع درجات الحرارة؛

– تطوير التكنولوجيات والتقنيات الزراعية والصناعية والطبية وغيرها وإتاحتهم لمن يحتاجونها بالإضافة إلي التأكد من سلامة مياه الشرب ومنع تفشى الأمراض والأغذية والموارد الأخرى اللازمة لصحة الإنسان.

– الإجراءات الإقليمية لتقليل التعرض إلى الفيضانات الناجمة عن مياه الأمطار والأنهار. ويتضمن ذلك إصلاح الأراضى المرطبة الذى يمكن أن يساعد فى إدارة مياه الفيضانات وإعادة توجيه (تسيير) الأنهار بعيداً عن المناطق السكنية وتقليل إستخدام الأسطح غير المسامية فى المناطق الحضرية.

إتاحة فرص كبيرة لزيادة الوعى من خلال التعليم وغيره بأهمية التكيف والإجراءات الوقائية من أجل مرونة المجتمع.

6.5.6 القضية البيئية 4: حماية البيئة وإستعادة البيئة الطبيعية

1.6.5.6 وصف القضية:

خلال الخمسون عاماً الماضية ، غير النشاط البشرى الأنظمة البيئية بشكل سريع ومكثف وذلك مقارنة بأى فترة مماثلة فى التاريخ ، حيث أن الطلب المتزايد على الموارد الطبيعية نتج عنه خسارة جوهرية ونهائية للبيئة والتنوع الحيوى على الأرض ، فالمساحات الشاسعة سواء فى الريف أو الحضر تحولت نتيجة للتصرفات البشرية.

يمكن أن تصبح المنشأة ذات مسؤولية مجتمعية أكبر من خلال قيامها بحماية البيئة وإستعادة البيئة الطبيعية والمهام والخدمات المختلفة التى تقدمها النظم البيئية (مثل الغذاء والمياه وتنظيم المناخ تكوين التربة والفرص الإستجمامية). وتتضمن السمات الرئيسية لهذه القضية ما يلى:

– تقييم وحماية التنوع الحيوى: التنوع الحيوى هو تنوع الحياة بمختلف أشكالها ومستوياتها وإتحاداتها ويتضمن ذلك تنوع الأنظمة البيئية وتنوع الفصائل والتنوع الجينى. وتهدف حماية التنوع الحيوى إلى ضمان بقاء الأنواع البرية والمائية والتنوع الجينى والأنظمة البيئية الطبيعية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– تقييم وحماية وإستعادة خدمات الأنظمة البيئية: تساهم الأنظمة البيئية فى رفاهية المجتمع من خلال تقديم الخدمات مثل الغذاء والمياه والوقود والسيطرة على الفيضانات وتوفير التربة واللقاح والألياف الطبيعية والإستجمام والتخلص من التلوث والنفايات. وإذا تم التقليل من قدر هذه الأنظمة أو تم تدميرها ، فإنها تفقد قدرتها على تقديم هذه الخدمات.

– إستخدام الأراضى والموارد الطبيعية بطريقة مستدامة: قد تحمى مشروعات المنشأة لإستخدام الأراضى الماء والتربة والأنظمة البيئية أو قد تعمل على إنحطاط البيئة الطبيعية.

– دفع عجلة التنمية البيئية الحضرية والريفية: يمكن لقرارات وأنشطة المنشأة أن تكون ذات تأثيرات جوهرية على البيئة الحضرية أو الريفية وأنظمتها البيئية وثيقة الصلة. ويمكن أن ترتبط هذه التأثيرات بالتخطيط الحضرى أو البناء والتشييد أو أنظمة النقل أو إدارة مياه الصرف الصحى والنفايات أو التقنيات الزراعية.

2.6.5.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة فيما يتعلق بأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها ، عمل ما يلى:

– تحديد التأثيرات السلبية المتوقعة على خدمات الأنظمة البيئية والتنوع الحيوى وإتخاذ التدابير اللازمة لإقصاء أو تقليل هذه التأثيرات؛

– إذا كان ذلك ملائماً ومتاحاً ، المساهمة فى آليات السوق لتضمين تكلفة الأعباء البيئية الناجمة وخلق قيمة إقتصادية فى حماية خدمات الأنظمة البيئية؛

– أن تعطى الأولوية الكبرى لتجنب فقدان الأنظمة البيئية الطبيعية ثم لإستعادة الأنظمة البيئية وأخيراً فإنه فى حالة عدم امكانية عمل الإجرائيين السابقين أو عدم كفائتهما لتقليل الخسائر يكون من خلال الإجراءات التى تؤدى إلى ربح صافى فى الوقت الإضافى لخدمات البيئة.

– أن تضع وتطبق إستراتيجية متكاملة لإدارة الأرض والمياه والأنظمة البيئية التى تعزز الإستخدام المستدام والمحافظة علية بإسلوب مجتمعى عادل؛

– أن تتخذ التدابير اللازمة للحفاظ على الأجناس المهددة بالإنقراض أو المستوطنة أو البيئة الطبيعية والتى قد تتأثر سلباً؛

– أن تطبق الخطط والتصميمات وممارسات التشغيل كوسيلة لتقليل الأعباء البيئية المحتملة الناتجة عن قراراتها المتعلقة بإستخدام الأراضى بما فى ذلك القرارت المتعلقة بالتنمية الزراعية والحضرية؛

–إدماج حماية البيئة الطبيعية والأراضى الرطبة والغابات والأحياء البرية والمناطق المحمية والأراضى الزراعية فى تنمية أعمال البناء والتشييد؛

– تبنى الممارسات المستدامة الزراعية والخاصة بصيد الأسماك ورعاية الحيوان والغابات كما هو موضح فى المواصفات الرئيسية وبرامج منح الشهادات.

– أن تستخدم بشكل متزايد جزءاً أكبر من منتجات الموردين الذين يقومون بالإيفاء بإشراطات المواصفات وبرامج منح الشهادات؛

– إعتبار أن الحيوانات الوحشية وبيئتهم الطبيعية تمثلان جزء من الأنظمة البيئية الطبيعية وعلى ذلك فإنه ينبغى أن يتم تقييمها وحمايتها؛

– الإبتعاد عن المناهج التى تهدد بقاء الأجناس أو تؤدى إلى إنقراضها عالمياً أو إقليمياً أو محلياً أو تسمح بإنتشار أو تكاثر الأنواع العدوانية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

6.6 ممارسات التشغيل العادلة

1.6.6 نظرة عامة على ممارسات التشغيل العادلة

1.1.6.6 المنشآت وممارسات التشغيل العادلة

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 أعضاء فيها.

تظهر موضوعات ممارسات التشغيل العادلة في مجالات مكافحة الفساد والإنخراط المسؤول في المناخ العام والمنافسة العادلة والسلوك المسؤول مجتمعياً فيما يتعلق بالمنشآت الأخرى وإحترام حقوق الملكية.

2.1.6.6 ممارسات التشغيل العادلة والمسؤولية المجتمعية

في مجال المسؤولية المجتمعية فإن ممارسات التشغيل العادلة تختص بالطريقة التي تقوم فيها المنشأة بإستخدام علاقاتها مع المنشآت الأخرى لتعزيز النتائج الإيجابية التي يمكن أن تتحقق من خلال توفير القيادة السليمة والتشجيع على تبني المسؤولية المجتمعية بشكل أوسع في نطاق مجال تأثير المنشأة.

2.6.6 المبادئ والاعتبارات

التصرف بالأخلاقيات الجيدة هو أمر أساسي لإنشاء ودعم علاقات معترف بها ومثمرة بين المنشآت ولذا فإن إحترام وتعزيز وتشجيع معايير السلوك الأخلاقي تشكل الأساس بجميع ممارسات التشغيل العادلة .منع الفساد، و وممارسة المشاركة السياسية المسؤولة يعتمد على احترام سيادة القانون. والتقيد بالمعايير الأخلاقية، و قابلية المسائلة و الشفافية . المنافسة العادلة و احترام حقوق الملكية لا يمكن أن تتحقق إذا كانت المنشآت لا تتعامل مع بعضها بصدق و أمانة.

3.6.6 قضية ممارسات التشغيل العادلة : مكافحة الفساد

1.3.6.6 وصف القضية

الفساد هو الاستخدام السيئ للسلطة الممنوحة من اجل تحقيق كسب غير مشروع .ويمكن أن يأخذ الفساد أشكال عديدة ومن أمثلة الفساد الرشوة (الحث على أو عرض أو قبول رشوة) للمسؤولين في القطاع العام والقطاع الخاص، تضارب المصالح، النصب، غسيل الأموال، والتأثير التجاري غير العادل.

يقوض الفساد الصيت الأخلاقي للمنشأة ويعرضها للمسائلة القانونية بالإضافة إلى توقيع عقوبات مدنية وإدارية عليها .وقد ينتج عن الفساد انتهاكا لحقوق الإنسان و تآكلا للعمليات السياسية وإضرارا بالبيئة .ويمكن أيضا أن يؤثر سلبيا على المنافسة وتوزيع الثروات والنمو الاقتصادي.

2.3.6.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغي على المنشأة عمل ما يلي من اجل منع الفساد والرشوة:

– تحديد مخاطر الفساد وتنفيذ وتطبيق السياسات والممارسات التي تكافح الفساد والرشوة والابتزاز؛

– التأكد من أن القيادة تعد مثلاً لمحاربة الفساد وتوفير الإلتزام والتشجيع ومراقبة عملية تطبيق سياسات محاربة الفساد؛

– دعم موظفيها ومندوبيها في جهودهم للقضاء علي الرشوة والفساد وتقديم حوافز من اجل التقدم مضيا في هذا الشأن؛

– تدريب ورفع وعي موظفيها ومندوبيها حول الفساد وكيفية مكافحته؛

– التأكد من أن المكافآت التي يحصل عليها موظفيها ومندوبيها تكون ملائمة ومقابل خدمات قانونية فقط؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– إقامة والحفاظ على نظام فعال للمراقبة الداخلية لمواجهة الفساد؛

– تشجيع موظفيها وشركائها ومندوبيها وموردیها لتقديم التقارير حول انتهاكات سياسات المنشأة من خلال تبني آليات تمكن من التقرير دون خوف من الانتقام ؛

–أن توجه اهتمام سلطات تنفيذ القانون المعنية إلي انتهاكات القانون الجنائي؛

–أن تعمل علي مكافحة الفساد من خلال تشجيع الآخرين التى ترتبط المنشأة بهم من خلال علاقات عمل لتبني ممارسات مماثلة لمكافحة الفساد.

4.6.6 قضية ممارسات التشغيل العادلة2 : المشاركة السياسية المسئولة

1.4.6.6 وصف القضية

يمكن أن تدعم المنشآت العمليات السياسية العامة وأن تشجع وضع سياسة عامة التي تصب في مصلحة المجتمع بوجه عام. ينبغي أن تمنع المنشآت إستخدام تأثير غير ملائم وأن تتجنب السلوك مثل التلاعب والتهديد والإكراه والذى من الممكن أن يفسد العملية السياسية العامة.

2.4.6.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة:

ينبغى على المنشأة عمل ما يلى:

– تدريب موظفيها ومندوبيها – وزيادة وعيهم فيما يتعلق بالمشاركة والمساهمة السياسية المسؤولة وكيفية تناول تضارب المصالح.

– أن تتحلى بالشفافية بخصوص سياستها وأنشطتها المتعلقة بالتكتل والمساهمات السياسية والمشاركة السياسية؛

– أن تقيم وتطبق سياسات خطوط إرشادية لإدارة أنشطة الأشخاص الموكلين للعمل بالنيابة عن المنشأة؛

– أن تتجنب المساهمات السياسية التى تهدف إلى التحكم فى صانعى السياسة من أجل سبب معين؛

– صنع الأنشطة التى تشمل المعلومات الخاطئة أو التحريف أو التهديد أو الإكراه.

5.6.6 قضية ممارسات التشغيل العادلة 3: المنافسة العادلة

1.5.6.6 وصف القضية:

تحث المنافسة العادلة المنتشرة على الكفاءة والابتكار وتقلل من تكاليف المنتجات والخدمات وتضمن أن كافة المنشآت تحصل على فرص متساوية وتشجع تطوير المنتجات أو العمليات الجديدة أو المحسنة ، وتعزز المنافسة العادلة على المدى البعيد النمو الاقتصادى ومستويات المعيشة. وتضر مخاطر السلوك غير التنافسى بسمعة المنشأة مع أطرافها المعنية ومن

الجائز أن تخلق مشاكل قانونية. عندما ترفض المنشآت الإشتراك فى السلوك غير التنافسى ، فإنها تساعد فى بناء مناخ يكون فيه هذا السلوك غير مقبولاً بحيث يصب ذلك فى مصلحة الجميع.

وهناك أشكال عديدة للسلوك غير التنافسى ، من بينها: تثبيت الاسعار حينما يتآمر مختلف الأطراف لبيع نفس المنتج أو الخدمة بسعر واحد ، تزوير عروض الأسعار حينما يتآمر الأطراف ليضاربوا بعرض الأسعار التنافسى ، التسعير السلبى

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

بمعنى أن يتم بيع المنتج أو الخدمة مقابل سعر ضئيل للغاية بهدف إبعاد المنافسين من حلبة السوق وفرض عقوبات غير عادلة على المنافسين.

2.5.6.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة أن تعمل ما يلى لتعزيز المنافسة العادلة:

– أن تقوم بأنشطتها بطريقة تتماشى مع القوانين والقواعد التنافسية وأن تتعاون مع الهيئات المعنية.

– إتخاذ إجراءات وغيرها من الضمانات لمنع المشاركة أو الترط فى أى سلوك غير تنافسى؛

– أن تعزز من وعى الموظفين بأهمية الإذعان بالتشريعات التنافسية والمنافسة العادلة؛

– أن تدعم ممارسات مكافحة الإغراق والإحتكار وكذلك السياسات العامة التى تشجع المنافسة؛

– إدراك السياق المجتمعى الذى تعمل فيه المنشأة وعدم إستغلال الظروف الاجتماعية مثل الفقر لتحقيق مزايا تنافسية غير عادلة.

6.6.6 قضية ممارسات التشغيل العادلة 4 : تعزيز المسؤولية المجتمعية فى سلسلة القيمة

1.6.6.6 وصف القضية

يمكن أن تؤثر المنشأة على المنشآت الأخرى من خلال ممارسة قراراتها المتعلقة بالحيازة والشراء. وأيضاً من خلال القيادة والمراقبة طوال سلسلة القيمة يمكنها تحسين ،تبنى ودعم مبادئ وممارسات المسؤولية المجتمعية.

وينبغى على المنشأة أن تأخذ بعين الإعتبار الآثار المحتملة أو النتائج غير المقصودة لقراراتها المتعلقة بالحيازة والشراء على المنشآت الأخرى وأن توجه إهتمام خاص لتجنب أو تقليل آثر سلبى ومن الممكن أيضاً أن تزيد من الطلب على المنتجات والخدمات المسؤولة مجتمعياً. لاينبغى أن ترى هذه الإجراءات على إنها بديل لدور السلطات فى تطبيق وتنفيذ القوانين والقواعد.

تعد كل منشأة في سلسلة القيمة مسؤولة عن الامتثال للقوانين والقواعد المطبقة وعن تأثيرها على المجتمع والبيئة.

2.6.6.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة أن تقوم بما يلى لتعزيز المسؤولية المجتمعية فى مجال تأثيرها:

– أن تدمج داخل سياساتها وممارستها الخاصة بالشراء والتوزيع والتعاقد كافة المعايير الأخلاقية والمجتمعية والبيئية والخاصة بالمساواة بين الجنسين بما فى ذلك الصحة والسلامة وذلك بهف تحسين التوافق مع أهداف المسؤولية المجتمعية؛

– أن تشجع المنشآت الأخرى على تبنى السياسات المماثلة دون المشاركة فى سلوك غير تنافسى فى عمل ذلك؛

– أن تنفذ استقصاءات ومراقبة ملائمة حول المنشآت التى تتعامل معها وذلك من أجل منع قبول التسويات فيما يتعلق بالتزامات المنشأة تجاه المسؤولية المجتمعية؛

– أن تضع فى إعتبارها توفير الدعم للمنشآت الصغير والمتوسطة بما فى ذلك مساعدتهم لرفع الوعى حول الموضوعات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية وأفضل الممارسات وكذلك المساعدات الإضافية (على سبيل المثال: المساعدات الفنية أو بناء القدرات أو الموارد الأخرى) لتقابل أهداف المسؤولية المجتمعية؛

– أن تساهم بشكل فعال فى زيادة وعى المنشآت التى تتعامل معها حول قضايا المسؤولية المجتمعية ومبادئها؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– دعم وتعزيز المعالجة العادلة والعملية للتكاليف والفوائد الناجمة عن تطبيق ممارسات مسؤولة مجتمعياً عبر سلسلة القيمة شاملة – كلما أمكن ذلك – تعزيز قدرة المنشآت فى سلسلة القيمة لتلبية الأهداف المسؤولة مجتمعياً. وذلك يشمل ممارسات شرائية كافية، مثل التأكد من أنه تم دفع مبالغ معقولة وعادلة وأنه يوجد أوقات تسليم كافية وعقود ثابتة.

7.6.6 قضية ممارسات التشغيل العادلة 5: إحترام حقوق الملكية

1.7.6.6 وصف القضية

تشمل حقوق الملكية الملكيات المادية والممتلكات الخاصة بالملكية الفكرية بما فى ذلك المصلحة فى الأراضى والأصول المادية الأخرى وحقوق الطبع والنشر وبراءات الإختراع والموارد المالية والحقوق المعنوية والحقوق الأخرى. وهى قد تمتد أيضاً لتشمل مطالبة ملكية أكبر مثل المعرفة التقليدية لمجموعات معينة مثل السكان الأصليين أو الملكية الفكرية للموظفين أو غيرهم.

إن الإعتراف بحقوق الملكية يعزز الاستثمار والأمان الإقتصادى والمادى بالإضافة إلى تشجيع الإبداع والإبتكار.

2.7.6.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة:

– أن تطبق السياسات والممارسات التى تعزز احترام حقوق الملكية والمعرفة التقليدية؛

– أن تقوم بإجراءات الاستقصاءات المناسبة لكى تثق فى شرعية الملكية من أجل استخدام أو التصرف فى الملكية؛

– ألا تزاول أى أنشطة تنتهك حقوق الملكية بما فى ذلك سوء إستخدام الوضع السائد والتزوير والإنتحال؛

– أن تدفع تعويضات عادلة للملكية التى تحصل عليها أو تستخدمها؛

– أن تضع فى اعتبارها توقعات المجتمع وحقوق الانسان والاحتياجات الرئيسية للأفراد عند ممارسة وحماية حقوق الملكية الفكرية الخاصة بها وكذلك حقوق الملكية المادية.

7.6 قضايا المستهلك

1.7.6 نظرة عامة عن قضايا المستهلك

1.1.7.6 المنشآت وقضايا المستهلك

إن المنشآت التى تقدم منتجات أو خدمات للعملاء والمستهلكين لها مسؤوليات تجاه هؤلاء العملاء والمستهلكين. وتتناول البند 6-6 القضايا التى تتعلق بشكل رئيسى بالعملاء الذين يشترون لأغراض تجارية أما بالنسبة للقضايا التى تتعلق بشكل رئيسى بالأشخاص الذين يشترون لأغراض خاصة (مستهلكين) فيتم تناولها فى هذه البند. وهناك أجزاء معينة بكل من البند 6-6 وهذه البند يمكن أن تخص العملاء أو المستهلكين على حد سواء.

هذه المسؤوليات تتضمن التعليم وتوفير معلومات دقيقة واستخدام معلومات نزيهة وشفافة ومفيدة فى التسويق والعمليات التعاقدية وتعزيز الإستهلاك المستدام ، كما تتضمن أيضاً تقليل المخاطر الناجمة عن إستخدام المنتجات والخدمات ومن خلال التصميم والتصنيع والتوزيع والإمداد بالمعلومات وخدمات الدعم وإجراءات الإسترداد وتقوم العديد من المنشآت بجمع أو تناول المعلومات الشخصية ويكون لديها مسؤولية لحماية هذه المعلومات وخصوصية المستهلكين.

تطبق مبادئ هذه البند على كافة المنشآت فى دورهم لخدمة المستهلكين ، وعلى الرغم من ذلك فقد تختلف صلة القضايا إختلافاً كبيراً وفقاً لنوع وظروف المنشأة (مثل مشروع خاص أو خدمة تامة أو أنواع أخرى).

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وتقوم المنشآت بالمساهمة بفرص كبيرة فى الإستهلاك المستدام والتنمية المستدامة من خلال منتجاتها التى تقدمها والمعلومات التى تقدمها ، بما فى ذلك معلومات عن الاستخدام والإصلاح والتخلص من النفايات.

2.1.7.6 قضايا المستهلك والمسئولية المجتمعية

ترتبط قضايا المستهلك فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية بممارسات التسويق العادلة وحماية الصحة والسلامة والإستهلاك المستدام وتسوية المنازعات ومعالجتها وحماية البيانات والخصوصية ، والحصول على الخدمات والمنتجات الأساسية والتعليم وغيرها. يقدم الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة والخاصة بحماية المستهلك المعلومات الأساسية عن قضايا المستهلك والإستهلاك المستدام (أنظر الإطار 11)

الإطار 11- الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة لحماية المستهلك

تعد الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة لحماية المستهلك أهم الوثائق الدولية فى مجال حماية المستهلك ، وقد تبنت الجمعية العمومية للأمم المتحدة هذه الخطوط الإرشادية فى عام 1985 بالإجماع. وفى عام 1999 تم توسيع نطاق هذه الخطوط الإرشادية لتشمل فقرات حول الإستهلاك المستدام. وهى تدعو الدول لحماية جموع المستهلكين من الأخطار التى تواجه صحتهم وسلامتهم ولتعزيز وحماية المصالح الإقتصادية للمستهلكين وتمكين المستهلكين للقيام بإختيارات واعية وتوفير التعليم للمستهلكين وتوفير التعويضات الحقيقية لهم والإرتقاء بنماذج الإستهلاك المستدام وضمان الحرية لتكوين جماعات للمستهلكين.

تم وضع وتفصيل مبادئ حماية المستهلك هذه من خلال نص الخطوط الإرشادية الخاص بالأمم المتحدة، وتم الإشارة إليها بوصفها "حقوق المستهلك".

2.7.6 المبادئ والاعتبارات

1.2.7.6 المبادئ

هناك عدد من المبادئ التى ينبغى أن توجه ممارسات المستهلك المسئولة مجتمعياً وهى مبادئ مأخوذة من حقوق المستهلك الثمانية التى تشكل جزءاً من الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة لحماية المستهلك ، ورغم أن هذه الخطوط الإرشادية مصاغة لمستوى الدول ، فهى توفر التوجيه بشأن القيم الأساسية لحماية المستهلك ، والتى يمكن أن تكون مفيدة للمنشآت لأنها تساهم فى تحليل قضايا المستهلك ، هذه المبادئ تعترف بالحقوق التالية:

– **الأمن والسلامة :** هذا هو الحق فى الحماية من عمليات الإنتاج والمنتجات والخدمات التى تشكل خطراً على الصحة والحياة.

– **كن على علم (الإعلام) :** هذا هو الحق فى الحصول على الحقائق اللازمة للإختيار الواعى ، والحماية من الإعلانات أو من بطاقات البيانات المضللة أو غير شريفة

– **حق الإختيار :** هذا هو الحق فى أن تكون قادر على الإختيار من مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المقدمة بأسعار تنافسية مع ضمان جودة مرضية.

– **حق الإستماع :** هذا هو الحق فى الحصول على تمثيل مصالح المستهلكين فى صنع وتنفيذ السياسة الحكومية ، وفى تطوير المنتجات والخدمات.

– **التعويضات :** هذا هو الحق فى الحصول على تسوية عادلة من الشكاوى والمطالبات ، بما فى ذلك التعويض عن سوء التمثيل أو تقديم المنتجات سيئة أو خدمات غير مرضية.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– **التثقيف :** تثقيف المستهلك هذا هو الحق فى إكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لعمل إختيارات واعية موثوق فيها بشأن المنتجات والخدمات مع الإلمام بحقوق المستهلك الأساسية ومسؤولياته وكيفية التعامل معها.

– **بيئة صحية :** هذا هو الحق فى العيش والعمل فى بيئة لا تهدد رفاهية الجيل الحالى والأجيال القادمة.

مبادئ إضافية تتضمن :

– **إحترام حق الخصوصية :** هذه هى مستمدة من الإعلان العالمى لحقوق الإنسان (البند 12) التى تنص على أنه لا يجوز إخضاع أحد للتدخل التعسفى فى حياته الخاصة أو شئون أسرته أو بيته أو مراسلاته ، أو التهجم عليه فى شرفه وسمعته وأنه لكل فرد الحق فى حماية القانون من مثل هذا التدخل أو التهجم.

– **المنهج الوقائى :** هذه هى مستمدة من إعلان ريو بشأن البيئة والتنمية وما تلاه من إعلانات أو إتفاقات والتى تعزز المفهوم بأنه فى حالة وجود خطر جسيم أو تدمير نهائى للبيئة أو الصحة البشرية ، فإنه ينبغى ألا يستخدم نقص اليقين العلمى الكامل كذريعة لتأجيل إتخاذ التدابير لمنع تدهور البيئة أو الضرر على صحة الإنسان، عند النظر في فعالية حساب التكلفة، فإنه ينبغي على المنشأة أن تضع في اعتبارها التكاليف والفوائد الاقتصادية على المدى الطويل.

– **المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة :** وهذا مستمد من الإعلان العالمى لحقوق الإنسان (أنظر الإطارين 6،2) والأهداف الإنمائية للألفية الجديدة (انظر الإطار 13) الذى يوفر الأسس الإضافية لتحليل قضايا المستهلك ومنع إستمرار الآراء الشائعة للجنسين (أنظر الإطار 12)

– تعزيز التصميم العالمى : هذا هو تصميم المنتجات والبيئات لكى يتم إستخدامه من قبل جميع الأشخاص لأقصى درجة ممكنة دون الحاجة للتعديل أو لتصميم خاص. هناك 7 مبادئ للتصميم العالمى: الاستخدام العادل ، المرونة فى الإستخدام ، الإستخدام البسيط والبديهى ، المعلومات المدركة ، التجاوز عن الأخطاء ، الجهد البدنى المنخفض وحجم ومكان التوجه والإستخدام.

2.2.7.6 الإعتبارات

على الرغم من أن المسؤولية الرئيسية تقع على عاتق الدول لضمان إحترام حق تلبية الإحتياجات الرئيسية، فإنه يمكن للمنشأة الإسهام فى تحقيق هذا الحق. ولا سيما فى المناطق التى تكون فيها الدولة غير قادرة على تلبية الإحتياجات الأساسية للشعب بشكل كافى ، فإنه على المؤسسات أن تراعى تأثير أنشطتها على قدرة الناس لتلبية تلك الإحتياجات. وينبغى عليها أيضاً أن تتجنب الإجراءات التى من شأنها أن تعرضها للخطر.

ويحتاج المستهلكون من المجموعات المستضعفة (أنظر الفقر 8.7.3.6) إلى معاملة من نوع خاص ، فهم لديهم إحتياجات خاصة حيث أنهم قد لا يدركون حقوقهم ومسؤولياتهم أو يكونوا غير قادرين للعمل وفقاً لمعرفتهم ، وقد يكونوا أيضاً غير مدركين أو غير قادرين على تقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بالمنتجات أو الخدمات أو على إتخاذ أحكام متوازنة عندما يقوموا بعمليات تسوق.

3.7.6 قضية المستهلك 1: التسويق العادل ، المعلومات الحقيقية والنزيهة ، والممارسات التعاقدية العادلة

1.3.7.6 وصف القضية

إن التسويق العادل والمعلومات الحقيقية والنزيهة ، والممارسات التعاقدية العادلة توفر المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات فى أسلوب يفهمه المستهلكين حيث يتيح ذلك للمستهلكين لإتخاذ قرارات واعية فيما يتعلق بمشترياته ويتيح له المقارنة بين صفات المنتجات والخدمات المختلفة. فالعمليات التعاقدية العادلة تهدف الى حماية المصالح الشرعية لكلاً من الموردين والمستهلكين من خلال تخفيف عدم التوازن فى سلطة التفاوض بين الاطراف. وقد يستلزم التسوق المسئول الإمداد بالمعلومات حول التأثيرات المجتمعية والبيئية طوال دورة الحياة وسلسلة القيمة كاملة. وتلعب التفاصيل المقدمة من قبل الموردين الخاصة بالمنتجات والخدمات دوراً هاماً فى قرارات الشراء حيث أن هذه المعلومات قد نوفر البيانات الوحيدة المتاحة للمستهلكين بسهولة.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

فالتسويق والمعلومات غير العادلة أو غير الكاملة أو المضللة يمكن أن تتسبب فى شراء منتجات وخدمات لا تتلاءم مع احتياجات المستهلك وبالتالى تتسبب فى إهدار الأموال والموارد والوقت وقد تضر المستهلك او البيئة. وقد يؤدي ذلك أيضاً إلى انخفاض ثقة المستهلكين حيث لا يعرفون بمن أو بماذا يثقون. وقد يؤثر أيضاً على نمو أسواق المنتجات والخدمات الأكثر استدامة.

2.3.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة عمل ما يلى عندما تتواصل مع المستهلكين:

– ألا تشترك فى أى ممارسة خداعية مضللة أو غير عادلة بما فى ذلك إزالة معلومات ضرورية وحرجة؛

– الموافقة على مشاركة المعلومات ذات الصلة على نحو يتسم بالشفافية والذي يسمح بتيسير الوصول والمقارنات كأساس للحصول على الاختيار الواعي من قبل المستهلكين.

– أن تحدد عمليات التسويق والإعلان بشكل واضح؛

– أن تعلن السعر الإجمالى والضرائب والشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات بالإضافة إلي أي ملحقات ضرورية للاستخدام وكذلك تكاليف النقل .وعندما تعرض على المشتري الشراء بالقسط ينبغي أن تخبره بالنسبة الفعلية لفائدة السنوية وكذلك متوسط النسبة المئوية التي تتضمن التكلفة الإجمالية والمبلغ الواجب دفعه وعدد أقساط الدفع وتواريخ الاستحقاق لهذه الأقساط؛

– أن تكون قادرة على تقديم الأدلة والبراهين من خلال توفير الحقائق والمعلومات الأساسية عند طلبها.

– ألا تستخدم نص أو رسوم التى تخلد الآراء النمطية فيما يتعلق بالجنس والدين والنوع أو العلاقات الشخصية؛

– أن تعطي الأولوية لإعلان وتسويق أفضل المصالح والفوائد الخاصة بالمجموعة المستضعفة بما فيهم، الأطفال، وليس الانخراط في الأنشطة التي تضر بمصالحهم.

– أن توفر معلومات كاملة ودقيقة ومفهومة وقابلة للمقارنة بلغات نقطة البيع حول:

–كافة الأوجه المتعلقة بالمنتجات والخدمات بما فى ذلك المنتجات المالية والاستثمارية مع الأخذ فى الاعتبار دورة الحياة الكاملة؛

–سمات الجودة الرئيسية للمنتجات والخدمات كما هى محددة باستخدام إجراءات اختبار قياسية والتى يتم مقارنتها بمتوسط الأداء أو الممارسة الأفضل إذا أمكن ؛ ينبغى أن يكون توفير هذه المعلومات مقصوراً على الظروف التى تكون ملائمة وعملية لمساعدة المستهلكين؛

–جوانب الصحة والسلامة الخاصة بالمنتجات والخدمات مثل العمليات الخطرة المحتملة والمواد الخطرة والمواد الكيميائية الخطرة التى تحتويها أو تفرزها المنتجات؛

–معلومات حول إمكانية الحصول على المنتجات والخدمات؛

–عنوان المنشأة وتليفونها وعنوان البريد الاليكترونى الخاص بها فى حالة كان البيع محلى أو دولى بما فى ذلك وسائل الانترنت والتجارة الاليكترونية والطلبات البريدية.

–أن تستخدم العقود التى تكون كما يلى:

–مكتوبة بلغة واضحة ومفهومة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– تتسم بالشفافية فيما يتعلق بمدة سريان العقد وفترات الإلغاء وألا تتضمن شروط تعاقدية غير عادلة مثل إقصاء المسؤولية بشكل غير عادل والحق المنفرد لتغيير الأسعار والشروط ونقل خطر الإفلاس الى المستهلكين أو العقود ذات المدد الطويلة على نحو غير ملائم.

– أن توفر معلومات واضحة وكافية حول الأسعار والشروط والحالات والتكاليف ومدة سريان العقد وفترات الإلغاء.

4.7.6 قضية المستهلك 2: حماية صحة وسلامة المستهلكين

1.4.7.6 وصف القضية

تشمل حماية صحة وسلامة المستهلكين توفير منتجات وخدمات أمنة لاتسبب آى خطر يتسبب فى ضرر عند استخدامها وإستهلاكها بشكل مباشر أو غير مباشر أو عندما يسيئون إستخدامها بطريقة متوقعة. وتعد التعليمات الواضحة الخاصة بالإستخدام الآمن شاملة للتجميع والصيانة جزءاً مهماً لحماية الصحة والسلامة.

قد تتأثر سمعة المنشأة بطريقة مباشرة من خلال تأثير منتجاتها وخدماتها على صحة وسلامة المستهلكين. وينبغى أن تكون المنتجات والخدمات آمنة بغض النظر عن مدى تطبيق اشتراطات السلامة القانونية أم لا.

وتتضمن السلامة توقع المخاطر المحتملة لتجنب الضرر أو الخطر، وحيث أنه من الصعب توقع كافة المخاطر أو التخلص منها ، فإن التدابير الخاصة بحماية السلامة ينبغى أن تتضمن آليات لسحب المنتجات وإعادتها.

2.4.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

فيما يتعلق بحماية صحة وسلامة المستهلكين ينبغى على المنشأة ان تتخذ الاجراءات التالية وأن تولى عناية خاصة بمجموعات الأقلية التى من الممكن ان يكون ليس لديها القدرة لتدرك أو تقيم المخاطر المحتملة:

– ينبغى على المنشأة أن تقدم منتجات وخدمات آمنة للمستخدمين والأشخاص الآخرين وممتلكاتهم والبيئة وذلك تحت ظروف الاستخدام العادية والمعقولة والمتوقعة؛

– ينبغى على المنشأة أن تقيم مدى ملائمة قوانين ومعايير وقواعد ومواصفات الصحة والسلامة لتناول كافة أوجه الصحة. وينبغى أن تهدف المنشأة الى ما هو وراء الحد الادنى من متطلبات السلامة إذا كان هناك دليل يشير إلى هذه المتطلبات الأعلى ستحقق بشكل جوهرى حماية أفضل كما هو موضح من خلال الحوادث الخاصة بالمنتجات أو الخدمات التى تتطابق مع الحد الأدنى من المتطلبات ، أو إتاحة المنتجات أو تصميم المنتجات التى من الممكن أن تقلل عدد أو شدة هذه الحوادث؛

– إذا أظهر منتج ما بعد طرحه فى السوق أى اضرار غير متوقعة أو به عيب خطير أو يحتوى على معلومات مضللة أو زائفة ، ينبغى أن تسحب المنشأة كافة المنتجات التى لا تزال فى سلسلة التوزيع وأن تقوم باسترداد المنتجات مستخدمة الاجراءات الملائمة وطرق الاعلام للوصول إلى الأشخاص الذين قاموا بشراء هذا المنتج وقد تكون إجراءات التتبعية نافعة فى هذه الحالة.

– ينبغى على المنشأة أن تقلل المخاطر فى تصميم المنتجات من خلال:

– أن تحدد مجموعة (مجموعات) المستخدمين المرجحة وأن تولى عناية خاصة بمجموعات الأقلية؛

– أن تحدد الاستخدام المراد وسوء الاستخدام المتوقع للمنتج أو العملية أو الخدمة والأضرار الناشئة فى كافة المراحل وشروط استخدام المنتج أو الخدمة؛

– أن تتوقع وتقيم المخاطر – لكل استخدام محدد أو مجموعة اتصال – بما فى ذلك الحوامل – والتى تنشأ من الاضرار الموضحة؛

– أن تقلل من المخاطر عن طريق اتباع ترتيب الأولويات التالى: عمل التصميمات الآمنة والنصائح الوقائية وتوفير معلومات للمستخدمين.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– ضمان تصميم معلومات مناسب بالنسبة للمنتجات والخدمات مع مراعاة احتياجات المستهلكين المختلفة، واحترام وجود تباين أو قدرات محدودة من المستهلكين، وبالأخص من حيث الوقت المخصص لمعالجة المعلومات؛

– ينبغى على المنشأة فى عملية تطوير المنتجات أن تبتعد عن استخدام المواد الكيميائية الضارة – على سبيل المثال لا الحصر – تلك المصنفة على أنها مسرطنة أو مسببة للطفرات أو سامة للانجاب او التى تكون دائمة وذات تراكم حيوى. إذا تم عرض المنتجات التى تشمل فى محتوياتها هذه المواد الكيميائية للبيع ، ينبغى أن يتم توضيح ذلك؛

– ينبغى على المنشأة – كلما أمكن ذلك – أن تقوم بعمل تقييمات حول مخاطر المنتجات والخدمات على الصحة البشرية قبل إدخال مواد جديدة أو تكنولوجيات جديدة أو طرق جديدة للإنتاج وينبغى أن تتيح المستندات المتعلقة بذلك إذا أمكن؛

– ينبغى أن توفر المنشأة معلومات آمان حيوية للمستهلكين عن طريق استخدام الرموز – إذا أمكن ذلك – تلك المتفق عليها دولياً بالإضافة إلى المعلومات النصية؛

– ينبغى أن توجه المنشأة المستهلكين الى الاستخدام الملائم للمنتجات وأن تحذرهم من المخاطر الناجمة عن الاستخدام العادى أو المتوقع؛

– ينبغى أن تتبنى المنشأة التدابير التى تمنع كون المنتجات غير آمنة بسبب التناول أو التخزين غير السليم؛

5.7.6 قضية المستهلك 3: الاستهلاك المستدام

1.5.7.6 وصف القضية

الاستهلاك المستدام هو استهلاك المنتجات والموارد فى معدلات تتفق مع التنمية المستدامة. وقد تم تعزيز هذا المفهوم من خلال المبدأ 8 من إعلان ريو الخاص بالبيئة والتنمية الذى ينص على أنه لتحقيق التنمية المستدامة والارتقاء بجودة الحياة لجميع الناس ينبغى على الدول أن تعمل على تخفيض وإزالة الأنماط غير المستدامة للانتاج والاستهلاك ويتضمن مفهوم الاستهلاك المستدام أيضاً الاهتمام بالحيوان واحترام سلامتهم البدنية وتجنب الوحشية.

إن دور المنشأة فى الاستهلاك المستدام ينشأ عن المنتجات والخدمات التى تقدمها ودورة حياتها وسلسلة القيمة وطبيعة المعلومات التى تقدمها للمستهلكين.

إن المعدلات الحالية للاستهلاك تبين بشكل واضح أنها غير مستدامة مما يسهم فى ذلك الضرر اللاحق بالبيئة واستنفاد الموارد، ويلعب المستهلكون دوراً محورياً فى تعزيز التنمية المستدامة من خلال قراراتهم الشرائية.

2.5.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

للمساهمة فى الاستهلاك المستدام فعلى المنشآت أن تقوم بما يلى:

– الإرتقاء بعملية التعليم والتثقيف المطلوبة لإبلاغ المستهلكين بآثار اختيارات أسلوب المعيشة على رفاهيتهم وعلى البيئة على حد سواء. ويمكن تقديم النصائح العملية حول كيفية تعديل أنماط الاستهلاك ، وإدخال التغييرات اللازمة.

– تقدم للمستهلكين منتجات وخدمات مفيدة آخذه فى الاعتبار الدورة الكاملة لحياة المنتجات والحد من الآثار السلبية على البيئة والمجتمع عن طريق ما يلى:

– القضاء على – حيثما امكن ذلك – أو التقليل من اى تأثيرات صحية وبيئية سلبية للمنتجات والخدمات ، حيث تكون بدائل أقل ضرراً واكثر كفاءة، وتوفر خيار من المنتجات والخدمات التي لا يكون لها تأثير سلبي كبير على المجتمع والبيئة.

– تصميم المنتجات وتعبئتها وتغليفها بحيث يمكن إعادة إستخدامها بسهولة او إعادة إصلاحها أو إعادة تدويرها إذا امكن ، أو تقديم اقتراح بخدمات إعادة تدويرها والتخلص منها؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– تفضيل اللوازم والاحتياجات التي يمكن أن تسهم في تحقيق التنمية المستدامة؛

– تقديم منتجات ذات جودة عالية، وعمر أطول، وبأسعار معقولة؛

– إمداد المستهلكين بمعلومات موثوقة علمياً ومتسقة، صادقة ودقيقة، قابلة للمقارنة، ويمكن التحقق منها، والتى يمكن تتبعها حول العوامل البيئية والمجتمعية المرتبطة بالإنتاج وتوصيل المنتجات أو الخدمات ، بما فى ذلك معلومات عن فعالية الموارد ذات الصلة ، مع الأخذ بسلسلة القيمة فى الإعتبار[15]؛

– توفير المعلومات للمستهلكين بشأن المنتجات والخدمات ، بما فى ذلك فعالية الأداء ، بلد المنشأ ، كفاءة الطاقة (إن وجد) ، المحتويات أو المكونات (بما فى ذلك استخدام الكائنات المعدلة وراثياً) ، التأثيرات على الصحة ، الجوانب المتصلة برعاية الحيوان ، الاستخدام الآمن ، الصيانة ، التخزين والتخلص من المنتجات وتعبئتها؛

– الاستفادة من برامج وضع بطاقة البيانات المستقلة والفعالة ، على سبيل المثال: البطاقات البيئية وتواصل الجوانب البيئية الايجابية وكفاءات الطاقة وغيرها من السمات ذات الفائدة المجتمعية للمنتجات والخدمات؛

6.7.6 قضية المستهلك 4 :خدمة المستهلك ودعمه وتسوية المنازعات والشكاوى

1.6.7.6 وصف القضية

تعد خدمة المستهلك ، ودعمه وتسوية المنازعات والشكاوى هى آليات تستخدمها المنشأة لتلبية احتياجات المستهلكين من المنتجات والخدمات بعد شرائها. وتشمل هذه الآليات التركيب المناسب والضمانات والدعم التقنى بشأن استخدامها ، فضلاً عن أحكام الإرجاع والاصلاح والصيانة.

فالمنتجات والخدمات التى لا توفر الاداء المرضى ، إما بسبب عيوب أو أعطال نتيجة لسوء الاستخدام ، قد تؤدى الى انتهاك حقوق المستهلك ، فضلاً عن تبديد للأموال والموارد والوقت.

ويمكن لمقدمى الخدمات أو المنتجات العمل على زيادة رضا المستهلك وخفض مستويات الشكاوى بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة . وينبغى لهم أن يقدموا مشورة واضحة للمستهلكين حول الإستخدام المناسب وسب الإرجاع أو الإصلاح عند عدم فعالية الأداء. ويمكن أيضاً رصد فعالية الخدمة ما بعد البيع والدعم وإجراءات تسوية المنازعات عن طريق الدراسات الإستقصائية لمستخدميها [124] [127]

2.6.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة أن تقوم بما يلى:

– اتخاذ تدابير لمنع الشكاوى [(4)] من خلال تقديم خيار إرجاع المنتجات فى غضون فترة زمنية محددة أو الحصول على سبل إصلاح أخرى مناسبة للمستهلكين

– مراجعة الشكاوى وتحسين الممارسات لمواجهة الشكاوى المقدمة.

– تقديم الضمانات – إذا كانت ذات صلة – التى تتجاوز الفترات التى يكفلها القانون وتكون مناسبة لطول حياة المنتجات المتوقعة؛

– التواصل بوضوح مع المستهلكين حول الكيفية التى يمكن الوصول بها الى الخدمة بعد التقديم ودعمها وكذلك تسوية المنازعات وآليات الإصلاح [5] [6]؛

– تقديم الدعم الكافى والمربح وكذلك نظم المشورة؛

– تقديم الصيانة والإصلاح بسعر معقول وإتاحتها بأماكن يسهل الوصول اليها وإتاحة المعلومات حول مدى توافر قطع غيار المنتجات؛

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– الإستفادة من الاجراءات البديلة لتسوية المنازعات والصراعات والإصلاح التى تستند على معايير وطنية أو دولية ، وتكون مجانية أو بأقل تكلفة ممكنة للمستهلكين [5] [6] ، ولا تجبر المستهلكين على التنازل عن حقوقهم للإلتماس باللجوء القضائى.

الإطار 12- تسوية منازعات المستهلك

تتضمن سلسلة مواصفات الأيزو الخاصة بإدارة الجودة مجموعة من ثلاثة مواصفات إرشادية تتعلق بـ: قواعد إرضاء العملاء (مصممة لتخفيض إحتمال الشكاوى الناشئة) ، معالجة الشكاوى ، تسوية المنازعات الخارجية (فى تلك الحالات التى لا يمكن فيها حل الشكاوى داخل المنشأة). وتقدم هذه المواصفات الثلاثة منهجاً تضامنياً لمنع شكاوى العملاء والتعامل معها وتسوية المنازعات. ويمكن للمنشآت أيضاً إستخدام واحدة أو أكثر من هذه المواصفات تبعاً لإحتياجاتها وظروفها. ويساعد الإرشاد المقدم فى هذه المواصفات المنشآت على الوفاء بإلتزاماتها لتوفر للمستهلكين الإصلاح وإتاحة فرصة الإستماع لهم. وتتمثل هذه المواصفات فيما يلى:

– مواصفة الأيزو 10001 ، إدارة الجودة – إرضاء العميل – خطوط إرشادية لقواعد سلوك المنشآت [4]. وتساعد هذه المواصفة الدولية المنشآت فى وضع وتنفيذ قواعد سلوك فعالة وعادلة ودقيقة.

– مواصفة الأيزو 10002 ، إدارة الجودة – إرضاء العميل – خطوط إرشادية لمعالجة الشكاوى داخل المنشآت [5] . وتقدم هذه المواصفة الدولية الإرشاد للمنشآت حول كيفية معالجة الشكاوى المقدمة عن منتجاتها وخدماتها بطريق عادلة وفعالة دوراً هاماً فى تعزيز رضا العملاء.

– مواصفة الأيزو 10003: إدارة الجودة – إرضاء العميل – خطوط إرشادية للمنشآت لتسوية المنازعات الخارجية [6]. وتتناول هذه المواصفة الدولية المواقف التى ينبغى على المنشآت تسوية النزاعات الخاصة بها من خلال آلياتهم الداخلية لتناول الشكاوى ومعالجتها.

7.7.6 قضية المستهلك 5: حماية بيانات المستهلك وخصوصيتها

1.7.7.6 وصف القضية

يقصد بحماية بيانات المستهلك وخصوصيتها حماية حقوق المستهلكين فى الخصوصية عن طريق الحد من أنواع المعلومات التى يتم جمعها والطرق التى يتم خلالها الحصول عليها وإستخدامها وتأمينها. وزيادة إستخدام الاتصالات الالكترونية (بما فى ذلك المعاملات المالية) والإختبار العلمى الوراثى فضلاً عن نمو قواعد البيانات على نطاق واسع يثير مخاوف بشأن خصوصيات المستهلك وكيفية حمايتها ، ولا سيما فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية [36] [123] [124] [125].

ويمكن أن تساعد المنشآت على الحفاظ على مصداقيتها وثقة المستهلكين بها من خلال إستخدام نظم دقيقة للحصول على بيانات المستهلك وإستخدامها وحمايتها.

2.7.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

لتجنب التعدى على البيانات الشخصية وانتهاك الخصوصية عند جمعها ومعالجتها ، ينبغى على المنشأة أن تقوم بما يلى:

– تحدد جمع البيانات الشخصية إما فى المعلومات الأساسية من أجل توفير المنتجات والخدمات المقدمة أو مزودة مع العلم والموافقة الإختيارية للمستهلكين؛

– الامتناع عن الاستفادة من الخدمات أو المطالبة بالعروض الخاصة يتوقف على اتفاقية من قبل المستهلكين لاستخدام البيانات الغير مرغوب فيها بالنسبة لأغراض التسويق؛

– الحصول على البيانات بطرق ووسائل مشروعة وعادلة فقط؛

– تحدد الغرض الذى يتم من أجله جمع البيانات الشخصية ، سواء قبل أو فى وقت جمع البيانات؛

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– عدم إنشاء أو إتاحة أو إستخدام البيانات الشخصية لأغراض أخرى غير تلك المحددة ، بما فى ذلك التسويق ، إلا بعلم وموافقة إختيارية من المستهلكين أو بسلطة القانون إذا تطلب الأمر ذلك.

– تعطى للمستهلكين الحق للتأكد ما إذا كان لدى المنشأة البيانات الخاصة بهم وإستقصاء هذه البيانات على النحو المحدد فى القانون. وإذا تم الإستقصاء بنجاح ، يجب أن تمحى البيانات أو تصحح أو تكمل أو تعدل كلما أمكن ذلك.

– حماية البيانات الشخصية من خلال إتخاذ إجراءات أمنية كافية.

– الإنفتاح على التطورات والممارسات والسياسات فيما يتعلق بالبيانات الشخصية ، وتوفير السبل المتاحة بسهولة لإثبات وجودها وطبيعتها والإستخدامات الرئيسية لها.

– الكشف عن هوية والمكان المعتاد للشخص المسؤول عن حماية البيانات فى المنشأة (الذى يطلق عليه أحياناً مراقب البيانات) ، وجعل هذا الشخص مسئولاً عن الإمتثال للتدابير السالف ذكرها والقانون المعنى بذلك.

8.7.6 قضية المستهلك 6: الحصول على الخدمات الأساسية

1.8.7.6 وصف القضية

على الرغم من أن الدولة مسئولة عن ضمان إحترام حق تلبية الإحتياجات الأساسية ، فهناك العديد من الحالات أو الظروف التى لا يمكن الدولة فيها ضمان حماية هذا الحق ، وحتى عند حماية تلبية بعض الاحتياجات الاساسية فقد لا يتم حماية الحق فى بعض هذه الخدمات الأساسية ، مثل الكهرباء ، الغاز ، المياه ، خدمات الصرف ، مصارف المياه ، مياه البالوعات ، الهاتف بشكل كامل للمنشأة ويمكن للمنشأة أن تسهم فى تحقيق هذا الحق.

2.8.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة التى تقدم الخدمات الأساسية:

– ألا تقطع الخدمات الأساسية لعدم التسديد دون إتاحة الفرصة للمستهلكين من خلال فترة زمنية معقولة للتسديد. عدم اللجوء إلى قطع الخدمات الجماعية التى تفرض عقوبات على جميع المستهلكين بغض النظر عن الدفع.

– عند تحديد الأسعار والرسوم ، تقدم تعريفة من شأنها أن توفر الدعم لأولئك الذين هم فى حاجة له.

– أن تعمل بطريقة شفافة ، وتوفر المعلومات ذات الصلة بتحديد الأسعار والرسوم.

– إدارة آى تقليص أو إنقطاع فى الإمدادات على نحو منصف ، وتجنب التمييز ضد أى من مجموعات المستهلكين.

– الحفاظ بإستمرار وتحسين نظمها للمساعدة على منع أى إنقطاع للخدمة.

9.7.6 قضية المستهلك 7: التعليم والتوعية

1.9.7.6وصف القضية

تمكن مبادرات التوعية والتعليم والمستهلكين من أن يكونوا على دراية جيدة وواعيين بحقوقهم ومسئولياتهم. وأكثر إستعداداً لتولى دور نشط ولإتخاذ قرارات شرائية واعية والاستهلاك بشكل مسؤول. المستهلكون المحرومون فى المناطق الريفية

والمناطق الحضرية ، بما فى ذلك ذو الدخل المنخفض والمستهلكون ذو مستويات ضعيفة أو منعدمة من حيث الإلمام بالقراءة والكتابة يكون لديهم احتياجات خاصة للتعليم وزيادة الوعى. وحينما يكون هناك عقد رسمى بين منشأة ما ومستهلك فإنه ينبغى على المنشأة أن تتحقق من أنه تم إبلاغ المستهلك بكافة حقوقه وإلتزاماته.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

والهدف من تعليم المستهلك ليس فقط المعرفة ، بل أيضاً لتوفير الممارسة الجيدة فى العمل على هذه المعرفة ، بما فى ذلك تطوير المهارات لتقييم المنتجات والخدمات ولإجراء المقارنات. وهى تهدف أيضاً الى زيادة الوعى بشأن تأثير خيارات الإستهلاك على الآخرين وعلى التنمية المستدامة [154]. ولا يعفى التعليم المنشأة من مسؤولياتها إذا تضرر المستهلك عند استخدام المنتجات والخدمات.

2.9.7.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى للمنشأة عند تعليم المستهلكين أن تتناول ما يلى:

– الصحة والسلامة ، بما فيها مخاطر المنتجات؛

– معلومات حول القوانين والقواعد المناسبة ، وسبل الحصول على التعويض والوكالات والمؤسسات المعنية بحماية المستهلك؛

– وضع بطاقات البيانات على المنتجات والخدمات والمعلومات الواردة فى الكتيبات والتعليمات؛

– معلومات عن الاوزان والمقاييس ، والأسعار والجودة وشروط الإئتمان وتوافر الخدمات الأساسية؛

– معلومات عن المخاطر التى تتعلق بالإستخدام وأية تدابير وقائية لازمة.

– المنتجات والخدمات المالية والاستثمارية؛

– حماية البيئة؛

– الاستخدام الفعال للمواد والطاقة والمياه؛

– الاستهلاك المستدام؛

– التخلص المناسب من مواد التغليف والمخلفات والمنتجات.

8.6 مشاركة المجتمع وتنميته

1.8.6 نظرة عامة على مشاركة المجتمع وتنميته

من المقبول على نطاق واسع اليوم أن يكون للمنشآت علاقة مع المجتمعات التى تعمل فيها. هذه العلاقة قد تكون على اساس مشاركة المجتمع فى المساهمة فى تنمية المجتمع. مشاركة المجتمع – سواء بصورة فردية أو من خلال الجمعيات التى تسعى الى تعزيز الصالح العام – تساعد على تعزيز دور المجتمع المدنى. إن المنشآت التى تشترك بطريقة محترمة مع المجتمع ومؤسساته تعكس وتعزز القيم الديمقراطية والمدنية.

فيما يتعلق بهذه البند فإن تعريف " المجتمع " يشير الى النطاق الجغرافى على قرب ملموس لموقع المنشأة أو مجالات التأثير للمنشأة. إن الحيز والمجموعات التى تشكل المجتمع تعتمد على السياق وبصفة خاصة على حجم وطبيعة تأثيرات المنشأة. ولكن ، فى بعض الظروف، قد يكون تعريف المصطلح وفهمه على أساس واسع ، على سبيل المثال مجتمع "عملى" معنى بقضية خاصة.

إن مشاركة المجتمع وتنميته تعد جزءاً لا يتجزأ من التنمية المستدامة.

كما أن مشاركة المجتمع تتجاوز تحديد وإشراك الأطراف المعنية فيما يتعلق بوقع عمليات المنشأة ، وهى تشمل أيضاً دعم التماثل وبناء العلاقات مع المجتمع، وفوق كل شئ فهى تستلزم الإعتراف بقيمة المجتمع.وينبغى أن ينشأ إشراك المنشأة للمجتمع بدافع إدراك أن المنشأة هى طرف معنى فى المجتمع يقتسم المصالح المشتركة مع المجتمع.

إن مساهمة المنشأة فى تنمية المجتمع تساعد على تعزيز مستويات أعلى من رفاهية المجتمع. هذه التنمية هى تحسين جودة المعيشة للسكان. إن تنمية المجتمع ليست عملية تخطيطية ، علاوة على ذلك فهى عملية طويلة الأمد والتى تشمل مصالح متعارف عليها ومختلفة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

إن الخصائص (السمات) التاريخية والثقافية تميز كل مجتمع وتؤثر على إمكانيات مستقبلة وعلى ذلك فإن تنمية المجتمع هى نتاج السمات المجتمعية والسياسية والإقتصادية والثقافية وتعتمد على خصائص القوى المجتمعية المعنية. وقد تختلف المصالح بين الأطراف المعنية فى المجتمع – بل ويمكن أن تتعارض مع بعضها البعض ، ومن هنا تأتى الحاجة للمسئولية المشتركة لتعزيز ودعم رفاهية المجتمع كهدف مشترك.

وتتضمن المجالات الرئيسية لتنمية المجتمع والتى يمكن للمنشأة أن تسهم فيها خلق فرص عمل من خلال توسيع نطاق وتنويع الأنشطة الإقتصادية والتنمية التكنولوجية ويمكن أن تساهم أيضاً من خلال الإستثمارات المجتمعية فى خلق الدخل والثروة من خلال مبادرات التنمية الإقتصادية المحلية ، نشر برامج تنمية المهارات والتعليم ، الحماية الثقافية ، تقديم الخدمات الصحية للمجتمع. وقد تشتمل التنمية المجتمعية على التعزيز المؤسسى للمجتمع ومجموعاته ومنتديات الجماعية والبرامج الثقافية والمجتمعية والبيئية وشبكات العمل المحلية والتى تشمل مؤسسات متعددة.

وعادة ما يتم إحراز تقدم فى التنمية المجتمعية عندما تعمل القوى المجتمعية فى المجتمع على تعزيز المشاركة العامة وتتبع حقوق مكافئة ومستويات معيشية كريمة لكافة المواطنين دون تمييز بينهم . وهى عملية داخل المجتمع التى تأخذ فى الإعتبار للعلاقات القائمة بالفعل وتتغلب على العوائق التى تحول دون التمتع بالحقوق. ويتم تعزيز التنمية المجتمعية من خلال اتباع سلوك مسئول مجتمعياً.

ويعد الاستثمار المجتمعى وسيلة يمكن من خلالها أن تسهم المنشآت فى تنمية المجتمعات التى تعمل بها وبوجه عام فإن الاستثمارات المجتمعية هى أنشطة غير مرتبطة أو لا تهدف مباشرة الى تعزيز الانشطة التشغيلية الجوهرية للمنشأة ولكنها مصممة لدعم وتعزيز علاقات المنشأة مع مجتمعاتها (انظر 9.8.6).

بينما يمكن فهم بعض جوانب الإجراءات التي تمت مناقشتها في هذه البند على أنها تندرج ضمن الأعمال الخيرية، فإن العمل الخيري والأنشطة الخيرية وحدها لا تحقق الهدف المرجو من دمج المسؤولية المجتمعية في المنشأة (كما تمت المناقشة في 4.3.3).

2.8.6 المبادئ والإعتبارات

1.2.8.6 المبادئ

فضلاً عن مبادئ المسؤولية المجتمعية المحددة فى البند (4) فإنه ينبغى على المنشأة أن تأخذ فى الإعتبار المبادئ التالية الخاصة بمشاركة وتنمية المجتمع:

– ينبغى على المنشأة ان تعتبر نفسها جزء من المجتمع – لا يمكن فصلها عنه – عند إشراك المجتمع معها وتنميته.

– ينبغى على المنشأة أن تدرك وتحترم حقوق أفراد المجتمع لإتخاذ قرارات تتعلق بمجتمعهم واتباع طرق زيادة مواردهم والفرص المتاحة بالأسلوب الذى يختارونه.

– ينبغى على المنشأة أن تدرك وتحترم تاريخ وسمات المجتمع عند تفاعلها معه، على سبيل المثال: الثقافات، الديانات، التقاليد، والتاريخ؛

– ينبغى على المنشأة أن تدرك قيمة العمل من خلال شراكه بما يدعم تبادل الخبرات والموارد والجهود.

2.2.8.6 الإعتبارات

يقرأ إعلان كوبنهاجن " بالحاجة الملحة للتصدى لتحديات إجتماعية عميقة خاصة الفقر والبطالة والنبذ الإجتماعى" . وقد تعهد إعلان كوبنهاجن وبرنامج العمل للمجتمع الدولى بجعل القضاء على الفقر وهدف التوظيف بإختيار العمالة بحرية وجعلهم ينتجون بشكل مثمر ومكافئتهم بشكل مناسب وتعزيز التكامل الإجتماعى هى الأهداف الرئيسية للتنمية.

ويحدد إعلان الألفية للأمم امتحدة الأهداف التى ستساعد فى حالة تحقيقها فى التصدى للتحديات الرئيسية التى تواجه عملية تنمية العالم (أنظر الإطار 13). ويؤكد هذا الإعلان على أنه بالرغم من أن السياسات العامة هى التى يجب أن تقود عملية التنمية إلا أن عملية التنمية تعتمد على إسهامات كافة المنشآت. وتساعد مشاركة المجتمع فى المساهمة – على المستوى المحلى – فى تحقيق هذه الأهداف.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

قدم إعلان "ريو" للبيئة والتنمية (أجندة 2) التي من خلالها يمكن أن تضع المنشأة خطة عمل شاملة يمكن تنفيذها محليا من قبل المنشآت في جميع المناطق التي يكون فيها للأنشطة البشرية تأثير على المجتمع والبيئة.

الإطار 13 – الأهداف الإنمائية للألفية

الأهداف الإنمائية للألفية [153] هى ثمانية أهداف ينبغى تحقيقها بحلول عام 2015 والتى تستجيب لتحديات التنمية الرئيسية فى العالم. وهذه الاهداف مأخوذة من الإجراءات والأهداف الواردة فى إعلان الألفية، وهى على النحو التالى:

1. القضاء على الفقر المدقع والجوع.
2. تحقيق تعميم التعليم الأساسى.
3. تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.
4. تخفيض معدل وفيات الأطفال.
5. تحسين صحة الأم.
6. مكافحة فيروس نقص المناعة البشرية – الايدز والملاريا وغيرها من الأمراض.
7. ضمان الإستدامة البيئية.
8. إقامة شراكة عالمية من أجل التنمية.

وتنقسم الأهداف الإنمائية للألفية إلى 18 هدفاً قابلاً للقياس التى يتم قياسها من خلال 48 مؤشراً.

ينبغى على المنشأة أن تأخذ فى الإعتبار دعم السياسات العامة ذات الصلة عند المشاركة مع المجتمع، وقد يتيح ذلك فرص لزيادة النتائج المرغوب فيها التى تعزز التنمية المستدامة من خلال رؤية مشتركة وفهم عام لأولويات التنمية والشراكات.

وغالباً ما تنخرط المنشآت فى شراكات وترتبط مع الآخرين للدفاع عن والتقدم بمصالحهم ، ومع ذلك فينبغى أن تمثل هذه المشاركات مصالح أعضائها على أساس إحترام حقوق الأفراد والمجموعات الأخرى لفعل ذلك بالمثل ، وينبغى أن تعمل دائماً بطريقة تؤدى إلى زيادة إحترام سيادة القانون والعمليات الديمقراطية.

وقبل إتخاذ قرار بشأن منهجية لإشراك المجتمع وتنميته ينبغى على المنشأة أن تبحث آثارها المحتملة على المجتمع وتخطط طرق تخفيف الآثار السلبية وزيادة الآثار الإيجابية. وعند وضع خطط لإشراك المجتمع وتنميته ينبغى على المنشأة أن تسعى إلى الفرص للمشاركة مع عدد كبير من الأطراف المعنية (أنظر الفقرتين 5.4 ، 3.5 والبند 7). بالإضافة إلى ذلك فإنه من المهم أن يتم تحديد والتشاور مع مجموعات الأقلية والمهشمة والتى يتم ضدها التمييز العنصرى أو الممثلة بشكل ضئيل.

وسوف تعتمد المجالات الأكثر أهمية لمشاركة المجتمع وتنميته على المجتمع الخاص والمعرفة والموارد والقدرة الإستثنائية التى تقدمها كل منشأة للمجتمع.

وقد تهدف بعض أنشطة المنشأة بوضوح الى المساهمة فى التنمية المجتمعية فى حين أنه قد تهدف أنشطة أخرى إلى أهداف خاصة لكنها تعزز بشكل غير مباشر التنمية والتطور العام.

ومن خلال تكامل ودمج مفهوم مشاركة المجتمع داخل أنشطة المنشأة فإن ذلك يمكن المنشأة من تقليل أو تجنب الآثار السلبية ويزيد من الفوائد والمزايا المترتبة على هذه الأنشطة والتنمية المستدامة داخل المجتمع . ويمكن أن تستخدم المنشأة مهاراتها المتأصلة كأساس لمشاركة المجتمع (أنظر الإطار 14).

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

الإطار 14- المساهمة فى تنمية المجتمع من خلال الأنشطة الجوهرية للمنشأة

تتضمن بعض أمثلة الطرق التى يمكن أن تسهم من خلالها الأنشطة الجوهرية للمنشأة فى تنمية المجتمع ما يلى:

– قيام المنشأة التى تبيع معدات زراعية بتوفير التدريب حول تقنيات الزراعة؛

– إشراك المجتمع فى مرحلة التخطيط قبل بناء الطريق الذى تخطط المنشأة لبنائه وذلك لتحديد كيف يمكن بناء هذا الطريق وأيضاً لتلبية إحتياجات المجتمع (على سبيل المثال ، تسهيل الوصول للمزارعين المحليين)؛

– إستخدام نقابات العمال لشبكات العضوية بها لنشر المعلومات عن الممارسات الصحية الجيدة فى المجتمع على نطاق واسع؛

– صناعة تكثيف المياه وإنشاء معامل لتنقية المياه لتلبية إحتياجاتها الخاصة، يمكن أيضاً أن يوفر مياه نظيفة للمجتمع المحلى.

– يمكن لجمعية حماية البيئة التى تعمل فى منطقة نائية أن تشترى المعدات والمستلزمات المطلوبة لأنشطتها من التجارة المحلية والمنتجين.

تتيح النوادى الاستجمامية الفرصة لإستخدام منشآتها لممارسة أنشطة تعليمية بها للأشخاص الأميين من البالغين فى المجتمع المحيط.

وقد يتم مواجهة المنشأة بالأزمات الإنسانية أو الظروف الأخرى التى تهدد بإيقاع الفوضى فى حياة المجتمع وتفاقم المشكلات المجتمعية والإقتصادية بالمجتمع وقد تزيد أيضاً المخاطر الناجمة عن سوء إستخدام حقوق الإنسان (أنظر البند 4.3.6). وتتضمن أمثلة على هذه الحالات: حالات الطوارئ للأمن الغذائى ، الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والمجاعات والبراكين والزلازل وتشريد السكان والإصطدامات المسلحة.

وقد يكون لدى المنشآت ذات العمليات أو الشركاء أو الأطراف المعنية الأخرى فى منطقة متاثرة – العذر للمساهمة فى تهدئة هذه الحالات أو قد ترغب فى القيام بذلك بدافع من الأنسانية. ويمكن أن تسهم المنشآت بطرق عديدة بدءاً من تخفيف الكوارث وصولاً إلى جهود إعادة الإعمار. وفى كل حالة ينبغى تناول المعاناة البشرية مع توجيه إهتمام خاص للمجموعات الأكثر إستضعافاً فى حالة معينة وفى السكان بوجه عام مثل النساء والأطفال . ويجب إحترام وتعزيز كرامة وحقوق جميع الضحايا.

وفى مواقف الأزمات فإنه من المهم إتخاذ رد فعل منسق ولذلك فإنه من الضرورى أن يتم العمل بالتعاون مع السلطات العامة ومع المنظمات الدولية للحقوق الإنسانية والكيانات الأخرى المعنية – إذا أمكن ذلك.

3.8.6 قضية إشراك المجتمع وتنميته : إشراك المجتمع

1.3.8.6 وصف القضية

تعد مشاركة المجتمع توعية استباقية تقوم بها المنشأة تجاه المجتمع. وهذا النهج يهدف إلى منع وحل المشاكل وتعزيز الشراكات مع المنشآت المحلية والأطراف المعنية ويطمح إلى تكوين مواطنة تنظيمية جيدة داخل المجتمع وهى لا تحل محل الحاجة لتولى مسؤولية التأثيرات على المجتمع والبيئة. تساهم المنشآت فى مجتمعاتها من خلال المشاركة فى دعم المؤسسات المدنية ومن خلال المشاركة فى شبكات من المجموعات والأفراد التى تشكل المجتمع المدنى.

وتساعد مشاركة المجتمع ايضاً المنشآت على تعريفهم بإحتياجات وأولويات المجتمع حتى تكون جهود المنشأة الإنمائية وغيرها متوافقة مع جهود المجتمع. فقد تشترك المنشأة من خلال – على سبيل المثال – المشاركة فى المحافل التى تقيمها السلطات المحلية وجمعيات السكان.

بعض المجتمعات التقليدية أو السكان الأصليين أو رابطات الحوار أو شبكات الانترنت تعبر عن نفسها دون أن تشكل "منشأة" رسمية. وينبغى للمنشأة أن تدرك أن هناك أنواع عديدة من مجموعات – رسمية أو غير رسمية – التى يمكن أن تسهم فى التنمية ، كما ينبغى عليها أن تحترم الحقوق الثقافية والاجتماعية والسياسية لمثل هذه المجموعات.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

ومن المهم أن تدعم اجراءات إشراك المجتمع إحترام سيادة القانون والعمليات الإشراكية التى تحترم حقوق وآراء الآخرين للتعبير عن مصالحهم والدفاع عنها.

2.3.8.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة عمل ما يلى:

– تتشاور بانتظام مع مجموعات ممثلة للمجتمع فى تحديد أولويات الاستثمار المجتمعى وأنشطة التنمية المجتمعية. ويجب الانتباه بشكل خاص الى المجموعات المستضعفة والمهمشين التى تتعرض للتمييز ضدها والمجموعات غير الممثلة والممثلة تمثيلاً ناقصاً وذلك لإشراكهم بطريقة تساعد فى توسيع إختياراتهم واحترام حقوقهم.

– تتشاور مع المجتمعات المحلية والسكان الأصليين والتوافق معهم فيما يتعلق بالبنود وشروط التنمية التى تؤثر عليهم ، وينبغى أن يتم التشاور قبل عملية التنمية ويجب أن تقوم على معلومات وافية ودقيقة وسهلة الحصول.

– الإشتراك فى الجمعيات المحلية ، حسب الإمكانية والاستطاعة ، وذلك بهدف المساهمة فى الصالح العام والأهداف الإنمائية للمجتمعات.

– الحفاظ على علاقات شفافة مع المسؤولين الحكوميين المحليين والممثلين السياسيين تكون خالية من الرشوة أو إستغلال النفوذ.

– تشجيع ودعم الأشخاص ليكونوا متطوعين لخدمة المجتمع؛

– المساهمة في وضع السياسات وإقامة وتنفيذ ومراقبة وتقييم برامج تنمية، وعند عمل ذلك ينبغي على المنشأة احترام حقوق وآراء الآخرين للتعبير عن مصالحهم والدفاع عنها.

4.8.6 قضية إشراك المجتمع وتنميته 2: التعليم والثقافة

1.4.8.6 وصف القضية

إن التعليم والثقافة هما اساس كل من التنمية الاجتماعية والاقتصادية وجزء من هوية المجتمع. إن الحفاظ على وتعزيز التعليم والثقافة المتوافقة مع احترام حقوق الانسان له آثار ايجابية على التماسك الاجتماعى والتنمية [151].

2.4.8.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة ما يلى:

– تشجيع ودعم التعليم على جميع المستويات ، والدخول فى إجراءات لتحسين جودة التعليم وامكانية الحصول عليه وتعزيز المعرفة المحلية والقضاء على الأمية؛

– دعم فرص التعلم – بوجه خاص للمجموعات المستضعفة أو التى تتعرض للتمييز العنصرى ضدها؛

– تشجيع التحاق الاطفال بالتعليم الرسمى ، والمساهمة فى القضاء على الحواجز التى تحول دون حصول الاطفال على التعليم (مثل عمل الاطفال) [35] ؛

– تعزيز الانشطة الثقافية وتقييم واحترام الثقافات المحلية والتقاليد الثقافية ، مع الاذعان لمبدأ احترام حقوق الانسان. وتخطى الاجراءات لدعم الانشطة الثقافية التى تعزز هوية الفئات المهشمة تاريخياً بأهمية خاصة كوسيلة لمكافحة التمييز العنصرى؛

– دراسة تسهيل التعليم ونشر الوعى بحقوق الانسان؛

– المساعدة فى حفظ وحماية التراث الثقافى ، لا سيما حيثما يكون لعمليات المنشأة تأثير على هذا التراث [161][163][164] ؛

– تشجيع استخدام المعرفة التقليدية والتقنيات الخاصة بمجتمعات السكان الاصليين [40].

5.8.6 قضية اشراك المجتمع وتنميته 3: توفير فرص العمل وتنمية المهارات

1.5.8.6 وصف القضية

العمل هو هدف معترف به دولياً ويتصل بالتنمية الاقتصادية والمجتمعية ومن خلال خلق فرص العمل يمكن لجميع المنشآت الكبيرة والصغيرة على حد سواء أن تسهم فى الحد من الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية والمجتمعية فى سياق خلق فرص العمل ، ينبغى أن يطبق اصحاب العمل الارشاد المشار اليه فى البند 6-3 ، 6-4 .

تنمية المهارات هى عنصر اساسى من عناصر تعزيز فرص العمل ومساعدة الناس لتأمين فرص عمل لائقة ومنتجة وتمثيل أمراً حيوياً للتنمية الاقتصادية والمجتمعية.

2.5.8.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة القيام بما يلى:

– تحليل تأثير قراراتها الاستثمارية بشأن خلق فرص العمل ، وحيث يكون مجدياً اقتصادياً ، يمكنها القيام باستثمارات مباشرة للتخفيف من حدة الفقر من خلال خلق فرص العمل؛

– النظر فى تأثير اختيار التكنولوجيا على العمالة وحيث يكون مجديا اقتصادياً على المدى الأطول تقوم باختيار التكنولوجيات التى تزيد فرص العمل؛

– النظر فى تأثير القرارات من مصادر خارجية على خلق فرص العمل سواء داخل المنشأة التى تتخذ القرار داخل المنشآت الخارجية التى تتأثر بمثل هذه القرارات؛

– النظر في الاستفادة من خلق العمل المباشر بدلاً من ترتيبات العمل المؤقت؛

– النظر فى المشاركة فى برامج تنمية المهارات المحلية والقومية بما فى ذلك البرامج التدريبية واليرامج التى تركز على الفئات المهشمة بشكل خاص ، وبرامج التعلم ، والاعتراف بالمهارات وبرامج منح الشهادات؛

– إذا لم تكن هناك برامج تنمية المهارات بشكل كافى والتى من الممكن أن توجد فى الشراكة مع الأخرين فى المجتمع ، ينبغى للمنشأة أن تنظر فى تقديم المساعدة اللازمة لوضع او تحسين مثل هذه البرامج فى المجتمع ؛

– توجيه اهتمام خاص للمجموعات المستضعفة فى توفير فرص عمل لهم وبناء القدرات؛

– النظر فى المساعدة على تعزيز ظروف إطار العمل الضرورية لخلق فرص العمل.

6.8.6 قضية إشراك المجتمع وتنميته 4: تطوير التكنولوجيا والوصول اليها

1.6.8.6 وصف القضية

للمساعدة فى دفع التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، تحتاج المجتمعات من بين أمور أخرى الى الوصول الآمن الى التكنولوجيا الحديثة. ويمكن للمنشآت أن تساهم فى تنمية المجتمعات التى تعمل فيها من خلال تطبيق المعرفة والمهارات والتكنولوجيا المتخصصة بطريقة تساعد فى تعزيز تنمية الموارد البشرية ونشر التكنولوجيا.

تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزء كبيراً من الحياة المعاصرة ، وتمثل أساس قيم بالنسبة للعديد من الأنشطة الاقتصادية. ويعد الوصول الى المعلومات أمراً رئيسياً للتغلب على التباينات بين الدول والاقاليم والاجيال والاجناس.....إلخ. ويمكن للمنشأة أن تسهم فى تحسين فرص الحصول على هذه التكنولوجيات من خلال التدريب والشراكات وإجراءات أخرى.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

2.6.8.6 الاجراءات والتوقعات ذات الصلة

ينبغى على المنشأة القيام بما يلى :

– النظر في تطوير ابتكار واختراع التكنولوجيات التي قد تساعد في حل القضايا البيئية والاجتماعية في المجتمعات المحلية؛

– النظر فى المساهمة فى تطوير التكنولوجيات ذات التكلفة المنخفضة التى يمكن تكرارها بسهولة ولها أثر إيجابى كبير للقضاء على الفقر والجوع؛

– النظر ، حيثما كان ذلك ممكناً من الناحية الاقتصادية ، فى تطوير المعارف والتكنولوجيات المحلية والتقليدية عند احترام حق المجتمع فى المعرفة والتكنولوجيا؛

– النظر فى الدخول فى شراكات مع منشآت محلية على سبيل المثال الجامعات أو المختبرات البحثية وذلك لتعزيز التطور العلمى والتكنولوجى مع شركاء من المجتمع المحلى ، مع توظيف السكان المحليين فى هذا العمل [124]

– تبنى الممارسات التى تتيح نقل التكنولوجيا ونشرها ، حيثما تكون مجدية اقتصادياً ، وينبغى للمنشأة أن تضع احكام وشروط معقولة للحصول بسهولة على التراخيص أو نقل التكنولوجيا مساهمة بذلك فى التنمية المحلية. كما ينبغى الأخذ فى الاعتبار لقدرة المجتمع المحلى على إدارة التكنولوجيا.

7.8.6 قضية اشراك المجتمع وتنميته 5: خلق الثروة والدخل

1.7.8.6 وصف القضية

تعد المشروعات المتنوعة ذات التنافسية والتعاونيات المحرك الرئيسى لخلق الثروة فى أى مجتمع. ويمكن أن تساعد المنشآت فى خلق بيئة نمو تنمو فيها الشراكات مما يجلب فوائد مستمرة على المجتمعات. ويمكن للمنشآت أن تسهم بصورة إيجابية فى خلق الثروة والدخل من خلال برامج شراكة وتنمية الموردين المحليين وتوظيف أفراد المجتمع وكذلك من خلال بذل جهود على نطاق أوسع لتعزيز الموارد الاقتصادية والعلاقات الاجتماعية التى تسهل من شأنها الرفاهية الاقتصادية ولاجتماعية أو تنتج فوائد للمجتمع. بالإضافة الى ذلك فإنه بالمساعدة فى خلق الثروة والدخل على المستوى المحلى فإنه يمكن للمنشآت أن تلعب دوراً هاماً فى الحد من الفقر. وتخطى برامج الشراكة والتعاونيات الموجهة للمرأة بأهمية خاصة حيث أنه من المتعارف عليه أن تمكين المرأة يسهم بشكل كبير فى رفاهية المجتمع.

ويعتمد خلق الثروة والدخل ايضاً على التوزيع العادل لأرباح النشاط الاقتصادى، وترتكز الحكومات على المنشآت الملتزمة بسداد الضرائب المستحقة عنها وذلك للحصول على الايرادات التى تساعدها فى معالجة قضايا التنمية الأساسية.

يعتبر كثير من الحالات النفسية والعزلة الاجتماعية والاقتصادية عقبة لتنميتها. ويمكن للمنشآت أن تلعب دوراً إيجابياً في تطوير المجتمعات المحلية من خلال دمج السكان المحليين والجماعات والمنشآت في أنشطتها أو في سلسلة القيمة، وبهذه الطريقة قد تصبح اعتبارات تنمية المجتمع جزء لا يتجزأ من الأنشطة الرئيسية للمنشآت.

وتسهم المنشأة فى التنمية من خلال الإلتزام بالقوانين والقواعد . وفى بعض الظروف يكون فشل مجموعات المجتمع للعمل داخل إطار قانونى مخصص هو نتيجة للفقر أو ظروف التنمية. وفى هذه الأحوال ينبغى على المنشأة التى تشترك مع المجموعات التى تعمل خارج الإطار القانونى أن تسعى للحد من الفقر والإرتقاء بعملية التنمية ، كما ينبغى عليها العمل على خلق فرص التى ستمكن هذه المجموعات من تحقيق توافق اكبر وتام مع القانون خاصة فيما يتعلق بالعلاقات الاقتصادية.

2.7.8.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى للمنشأة أن تقوم بما يلى:

– النظر فى الأثر الاقتصادى والإجتماعى لدخول أو الخروج من مجتمع شاملة الآثار على الموارد الأساسية المطلوبة لتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع.

– النظر فى دعم المبادرات الملائمة للحث على تنوع النشاط الاقتصادى القائم فى المجتمع.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

–النظر فى إعطاء الأفضلية للموردين المحليين للمنتجات والخدمات والمساهمة فى تنمية المورد المحلى وتطويره كلما أمكن ذلك.

– النظر فى القيام بمبادرات لتعزيز القدرة والفرص للموردين المحليين للمساهمة فى سلاسل القيمة مع توجيه إهتمام خاص للمجموعات المحرومة داخل المجتمع.

– مساعدة المنشآت الأخرى لتعمل ضمن الإطار القانونى المناسب.

– الإنخراط فى الأنشطة الإقتصادية مع المنشآت التى نظراً لإنخفاض مستويات التنمية تجد صعوبة فى تلبية المتطلبات القانونية إلا فى الحالات التالية:

– معالجة الفقر المدقع؛

– توافق أنشطة هذه المنشآت مع حقوق الإنسان وأن يكون هناك توقع معقول بأن هذه المنشآت سوف تعمل للقيام بأنشطتها داخل الإطار القانونى المناسب.

– النظر فى المساهمة فى البرامج والشراكات التى تساعد أفراد المجتمع ، ولا سيما النساء ، فى إقامة المشاريع التجارية والتعاونيات ، فى تحسين الإنتاجية وتعزيز الشراكة وتشجيع الإستخدام الفعال للموارد المتاحة، ويمكن لمثل هذه البرامج – على سبيل المثال – أن توفر التدريب حول التخطيط للمشروعات التجارية والتسويق ومواصفات الجودة المطلوبة للموردين والمساعدات الفنية والإدارية والحصول على التمويل وتسهيل المشروعات المشتركة.

– تشجيع استخدام المصادر المتاحة بكفاءة بما في ذلك الرعاية الجيدة للحيوانات الأليفة؛

– دراسة الطرق المناسبة لسهيل الحصول على فرص شرائية بشكل أكبر لمنشآت المجتمع شاملة – على سبيل المثال – من خلال بناء القدرات للوفاء بالمواصفات الفنية وإتاحة المعلومات حول فرص الشراء.

– النظر فى دعم المنتجات والأفراد الذين يقدمون منتجات وخدمات مطلوبة للمجتمع مما يتسبب أيضاً فى توفير وظائف محلية والترابط مع الأسواق المحلية والإقليمية والحضرية مما يكون له عظيم الأثر على رفاهية المجتمع.

– النظر فى الطرق المناسبة للمساعدة فى تطوير جمعيات المقاولين فى المجتمع.

– أداء مسؤولياتها الضريبية مع إمداد السلطات بالمعلومات اللازمة لتحديد الضرائب المستحقة على الوجه الصحيح.

– النظر في المساهمة في تقاعد ومعاشات الموظفين.

8.8.6 قضية مشاركة المجتمع المحلى وتنميته 6: الصحة

1.8.8.6 وصف القضية

الصحة هى عنصر اساسى للحياة فى المجتمع وهى حق من حقوق الانسان المعترف بها. إن التهديدات التى تواجه الصحة العامة يمكن أن يكون لها وقع شديد على المجتمعات ويمكن أن تعيق تنميتها . وبالتالى فإن جميع المنشآت على حد سواء الكبيرة منها والصغيرة ، ينبغى أن تحترم حق الفرد فى الصحة وأن تساهم – فى حدود امكانيتها – لتعزيز الصحة من خلال منع أو – إذا كان من الضرورى – التخفيف من الأضرار التى تلحق بالمجتمع (أنظر أيضاً 6.4.6، 5.6 ، 4.7.6). وقد يتضمن ذلك المشاركة فى حملات صحية عامة. وينبغى لها ايضاً أن تسهم حيثما أمكن ذلك اتحسين فرص الحصول على الخدمات الصحية. ويمكن لجميع المنشآت النظر فى المساهمة فى الصحة حتى فى المجتمعات التى توفر فيها الدولة نظام عام للصحة. إن المستوى العالى من الصحة فى المجتمع يقلل من العبء الملقى على عاتق القطاع العام ويسهم فى تحقيق بيئة إقتصادية وإجتماعية جيدة لجميع المنشآت.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

2.8.8.6 الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى على المنشأة القيام بما يلى:

– تسعى إلى تقليل أو القضاء على الآثار الصحية السلبية لأية عملية إنتاج أو منتجات أو خدمات تقدمها المنشأة.

– تنظر فى تعزيز صحة جيدة من خلال ، على سبيل المثال ، المساهمة فى الحصول على الأدوية واللقاحات و تشجيع أنماط الحياة الصحية – بما فيها ممارسة التمارين والتغذية الجيدة و الكشف المبكر للأمراض ونشر الوعى بوسائل منع الحمل وتثبيط استهلاك المنتجات والمواد غير الصحية ويجب توجيه إهتمام خاص لتغذية الأطفال؛

– تساعد فى زيادة الوعى حول التهديدات الصحية والأمراض الرئيسية والوقاية منها ، مثل ووفقاً للظروف والأولويات المحلية – فيروس نقص المناعة البشرية . الإيدز والسرطان وأمراض القلب والملاريا والسل والبدانة؛

– دعم الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الأساسية والمياه النظيفة وتعزيز الصحة كوسيلة لمنع المرض؛

9.8.6 قضية إشراك المجتمع وتنميته 7: الإستثمار المجتمعى

1.9.8.6 وصف القضية

يحدث الاستثمار المجتمعى عندما تستثمر المنشآت مواردها فى البنية التحتية وغيرها من البرامج التى تهدف الى تحسين الجوانب الإجتماعية من حياة المجتمع. وقد تتضمن أنواع الاستثمارات المجتمعية المشاريع المرتبطة بالتعليم والتدريب والثقافة والرعاية الصحية ومصدر الدخل وتطوير البنية الأساسية وتحسين الحصول على المعلومات أو آى نشاط آخر يعزز من شأن التنمية الاقتصادية أو الإجتماعية.

عند تحديد فرص الاستثمار المجتمعى ، ينبغى على المنشأة أن ترتب إسهاماتها فى مواءمة مع احتياجات وأولويات المجتمعات التى تعمل فيها مع الأخذ فى الإعتبار الأولويات المحددة من قبل صانعى القرارات المحليين والقوميين . ويعد تبادل المعلومات والتشاور والمفاوضات أدوات مفيدة لمنهجية تقوم على المشاركة لتحديد وتنفيذ الاستثمارات المجتمعية.

لا تستثنى الإستثمارات المجتمعية الأعمال الخيرية (على سبيل المثال : الإعانات والتبرعات والهبات). وينبغى على المنشآت أيضاً أن تشجع مشاركة المجتمع فى تصميم وتنفيذ المشروعات حيث أن ذلك يساعد المشروعات على البقاء والنجاح عندما لا تستمر مشاركة المنشأة. ويجب على الإستثمارات المجتمعية أن ترتب المشروعات تبعاً لأولويتها وقابليها للتنفيذ على المدى البعيد وإسهامها فى التنمية المستدامة.

2.9.8.6 الاجراءات والتوقعات وثيقة الصلة

ينبغى للمنشأة أن تقوم بما يلى:

– الأخذ في الاعتبار تعزيز تنمية المجتمع المحلي في التخطيط لمشاريع الاستثمار الاجتماعي. وينبغي أن يتم توسيع جميع الإجراءات على نطاق الفرص المتاحة للمواطنين، على سبيل المثال، عن طريق زيادة المشتريات المحلية والاستعانة بمصادر خارجية وذلك لدعم التنمية المحلية؛

– تجنب الإجراءات التى تكرس إعتماد مجتمع ما على الأنشطة الخيرية للمنشأة ، وعلى وجودها أو دعمها بصفة دائمة؛

– تقيم المبادرات المجتمعية القائمة وتقديم ردود الفعل على نجاحها ومدى ملائمتها للمجتمع وللأفراد داخل المنشأة وتحديد المجالات التى يمكن إدخال تحسينات عليها.

– النظر في إقامة شراكات مع المنشآت الأخرى، بما في ذلك، المنشآت الحكومية، والأعمال التجارية، والمنشآت غير الحكومية لتحقيق أقصى قدر من التآزر والاستفادة من الموارد التكميلية والمعارف والمهارات؛

– النظر فى المساهمة فى البرامج التى توفر الحصول على الغذاء والمنتجات الأساسية الأخرى للمجموعات المستضعفة أو التى تتعرض للتمييز ضدها والأفراد ذوى الدخل المنخفض ، مع الأخذ فى الإعتبار أهمية المساهمة فى قدراتهم ومواردهم وفرصهم المتزايدة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

7 إرشادات حول دمج المسئولية المجتمعية خلال المنشأة

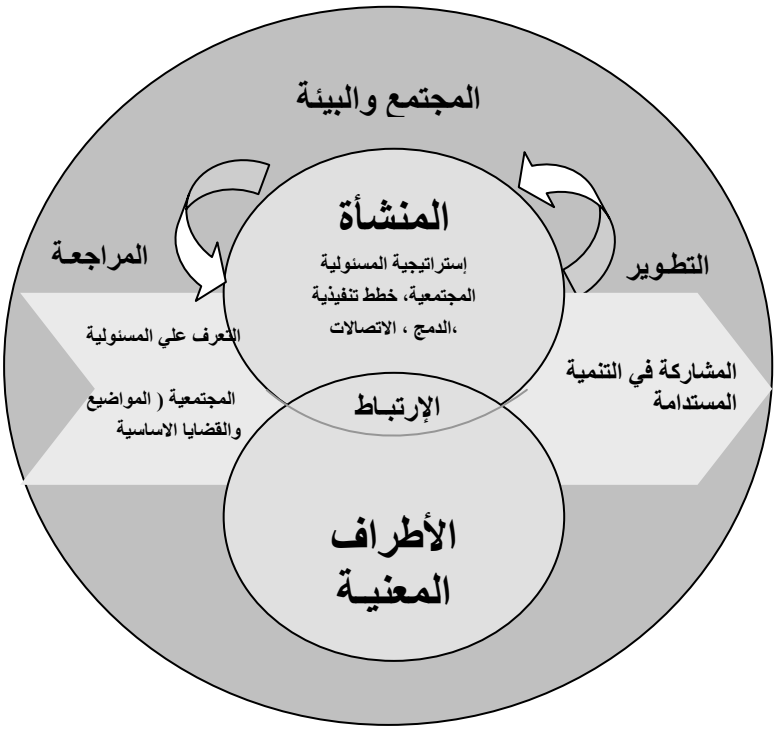
1.7 عام

حددت البنود السابقة من هذه المواصفة الدولية المبادئ والقضايا والمواضيع الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية ، ويقدم هذا البند إرشادات حول تنفيذ المسؤولية المجتمعية فى منشأة ما. وفى معظم

الحالات تستطيع المنشأة أن تضع المسؤولية المجتمعية موضع التنفيذ بناء على النظم والسياسات والهياكل والشبكات القائمة بها على الرغم من أن بعض الأنشطة قد تتم بطرق جديدة أو مع الأخذ فى الاعتبار لمدى

أوسع من العوامل.

قد تكون بعض المنشآت وضعت بالفعل تقنيات لإدراج أساليب جديدة ضمن أنشطتها لإتخاذ القرار وكذلك نظم فعالة للإتصال والمراجعة الداخلية. وقد تكون لدى المنشآت الأخرى نظماً أقل تقدماً للحوكمة المؤسسية أو للجوانب الأخرى المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية. وتهدف الإرشادات التالية إلى مساعدة جميع المنشآت أياً كانت نقطة بدايتها فى إدماج المسؤولية المجتمعية فى الطريقة التى تعمل بها (أنظر شكل 4).



الشكل4 - إدماج المسؤولية المجتمعية في جميع أنحاء المنشأة

2.7 العلاقة بين خصائص المنشأة والمسئولية المجتمعية

لتوفير أساس معلوم لإدماج المسئولية المجتمعية خلال المنشأة فإنه من المفيد للمنشأة أن تحلل كيفية إرتباط خصائصها الأساسية مع المسئولية المجتمعية (أنظر البند 5). وسوف يساعد هذا التحليل أيضاً فى تحديد القضايا ذات الصلة بالمسئولية المجتمعية داخل كل موضوع جوهرى وفى تحديد الأطراف المعنية بالمنشأة.

وينبغى أن يتضمن التحليل – كلما أمكن ذلك – عوامل مثل:

– نوع المنشأة وهدفها وطبيعة عملياتها وحجمها.

– المواقع التى تعمل فيها المنشأة شاملة:

– سواء كان هناك إطار قانونى قوى ينظم العديد من الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

– الخصائص المجتمعية والبيئية والإقتصادية لمناطق العمل

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– أي معلومات عن الأداء التاريخي للمنشأة حول المسؤولية المجتمعية.

– خصائص القوى العاملة للمنشأة أو موظفيها شاملة العمالة المتعاقد عليها

– المنشآت القطاعية التى تشارك فيها المنشأة شاملة:

– الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والتى تقوم بها هذه المنشآت.

– القواعد والإشتراطات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والتى يتم تعزيزها من قبل هذه المنشآت.

– إهتمامات الأطراف المعنية الداخلية والخارجية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية.

– بنية وطبيعة صنع القرارات فى المنشأة.

– سلسلة القيمة للمنشأة.

من المهم أيضاً للمنشأة أن تكون على وعى بالتيارات السارية ومدى إلتزامها وتفهم قيادتها للمسئولية المجتمعية. إن التفهم الكامل لمبادئ ومواضيع وفوائد المسئولية المجتمعية سيساعد بدرجة كبيرة على دمج المسئولية المجتمعية خلال المنشأة وفى مجال تأثيرها.

3.7 تفهم المنشأة للمسئولية المجتمعية

1.3.7 الإجتهاد الواجب

يعتبر الإجتهاد الواجب في سياق المسؤولية المجتمعية شامل، وعملية استباقية لتحديد الآثار السلبية الاجتماعية والبيئية والاقتصادية الفعلية والمحتملة الخاصة بقرارات وأنشطة المنشأة، وذلك بهدف تجنب وتفادي وتقليل هذه الآثار.

وقد تسلتزم الإجتهاد الواجب أيضاً التأثير على سلوك الآخرين، حيث أنهم هم السبب في وجود حقوق الإنسان أو أي انتهاكات أخرى في المنشأة التي قد تكون متورطة.

في أي عملية عناية واجبة، ينبغي على المنشأة أن تنظر في سياق الدولة التي تعمل فيها أو التي تقوم بإجراء أنشطتها بداخلها؛ وأن تنظر في الآثار الفعلية أو المحتلمة لأنشطتها الخاصة؛ واحتمالية النتائج السلبية الناجمة عن إجراءات الهيئات

أو الكيانات الأخرى أو الأشخاص الذين يمارسون أنشطة مرتبطة إلى حد كبير بهذه المنشأة.

ينبغي أن تتضمن عملية العناية الواجبة، بطريقة مناسبة لحجم وظروف المنشأة، العناصر التالية:

– سياسات تنظيمية تتعلق بموضوع جوهري ذات صلة والذي يعطي معنى لتلك الإرشادات داخل المنشأة وتلك التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمنشأة؛

– وسيلة لتقييم مدى تأثير الأنشطة القائمة والمقترحة على هذه السياسات؛

– وسيلة لدمج الموضوعات الجوهرية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية خلال المنشأة؛

–وسيلة لتتبع الأداء مع مرور الوقت، حتى تكون قادرة على إجراء التعديلات اللازمة في الأولويات والنهج؛

–الإجراءات المناسبة لمعالجة الآثار السلبية الخاصة بأنشطتها وقراراتها.

في تحديد المجالات المحتملة للعمل، ينبغي على المنشأة أن تسعى إلى فهم أفضل التحديات والمعضلات من وجهة نظر الأفراد والمجموعات التي يحتمل أن تتأذى.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

بالإضافة إلى هذا التقييم الذاتي، فقد تجد المنشأة أنه في بعض الحالات يكون من الممكن والمناسب أن تسعى إلى التأثير على سلوك الكيانات الأخرى من أجل تعزيز الأداء على المسؤولية المجتمعية، وبصفة خاصة تلك التي تربطها بها علاقات وثيقة أو حيث تعتبر المنشأة أن القضايا مقنعة بشكل خاص أو ذات صلة بمواقفها وحالاتها وظروفها. ولأن المنشأة تكتسب خبرة في مجال تعزيز أداء المسؤولية المجتمعية، فإنها قد تنمي قدرتها واستعدادها للتدخل مع الكيانات الأخرى في الدعوة لهذا الهدف.

2.3.7 تحديد صلة وأهمية الموضوعات والقضايا الجوهرية للمنشأة

1.2.3.7 تحديد الصلة

كل المواضيع الجوهرية و ليست كل القضايا لها صلة بكل منشأة، وينبغي على المنشأة أن تراجع جميع الموضوعات الجوهرية لتحديد أي القضيا ذات صلة.

وينبغى على المنشأة عند بدء عملية – التحديد حسبما يكون مناسباً – القيام بما يلى:

– وضع قائمة بالمجالات الكاملة لأنشطتها

– تحديد الأطراف المعنية (أنظر الفقر 5-3)

– تحديد أنشطة المنشأة نفسها وأنشطة المنشآت داخل مجال تأثيرها ويمكن أن يكون لأنشطة الموردين والمتعاقدين تأثير على المسؤولية المجتمعية للمنشأة

– تحديد القضايا والمواضيع الجوهرية التى قد تظهر عندما تمارس المنشأة وغيرها من المنشآت داخل سلسلة القيمة هذه الانشطة ، مع الأخذ فى الإعتبار كافة التشريعات المعنية

– فحص مدى والطرق التى يمكن أن تحدث بها قرارات المنشأة وأنشطتها تأثير على الأطراف المعنية والتنمية المستدامة.

– دراسة السبل التي بها يمكن للأطراف المعنية وقضايا المسؤولية المجتمعية أن يؤثرون على قرارات وأنشطة وخطط المنشأة.

– تحديد كافة قضايا المسؤولية المجتمعية التى تتصل بأنشطة كل يوم وكذلك تلك التى تنشأ فقط تحت ظروف خاصة جداً.

ورغم أن المنشأة نفسها قد تتفهم التوقعات المجتمعية الخاصة بمسؤولياتها المجتمعية (انظر البند 3.2.5) . إلا أنه ينبغى عليها أن تأخذ فى إعتبارها إشراك الأطراف المعنية فى عملية التحديد لتوسع من المنظور الخاص بالموضوعات والقضايا الجوهرية. ومن المهم الاعتراف بأن هذه القضايا قد تكون وثيقة الصلة حتى فى حالة فشل الأطراف المعنية فى تحديدها.

وفى بعض الحالات قد تفترض المنشأة أنه بسبب أنها تعمل فى مكان توجد به قوانين تتناول الموضوعات الجوهرية للمسؤولية المجتمعية فإن التوافق مع القانون يكون كافياً لضمان تناول كافة جوانب هذه الموضوعات المعنية. ولكن

الإستعراض الدقيق للقضايا والمواضيع الجوهرية الموضحة بالبند 6 قد يكشف أن بعض القضايا ذات الصلة ليس لها قواعد تنظمها أو أن القواعد المنظمة لها تطبق على الوجه المطلوب أو ليست واضحة أو مفصلة بشكل كافى.

وحتى بالنسبة للقضايا أو المواضيع الجوهرية التى يشملها القانون الواجب تنفيذه فإن الإستجابة لروح القانون قد تحتوى فى بعض الحالات على أداء إجراءات لا مجرد إمتثال ، على سبيل المثال على الرغم من أن بعض القوانين والقواعد البيئية

تحدد إنبعاثات ملوثات الهواء أو الماء بمقادير أو مستويات محددة إلا أن المنشأة المسؤولة مجتمعياً تسعى لإستخدام أفضل الممارسات لخفض إنبعاثات هذه الملوثات أو لتغيير العمليات التى تستخدمها حتى يتم القضاء تماماً على هذه الإنبعاثات.

وأمثلة أخرى، مدرسة متطوعة تقرر أن تعيد استخدام مياه الأمطار في بعض الأغراض الصحية، ومستشفى قد تقرر ليس فقط الامتثال للقوانين بشأن ممارسات العمل ولكن أيضاً عمل برنامج خاص لدعم التوازن بين الحياة والعمل لموظفيها.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

2.2.3.7 تحديد الاهمية

بمجرد أن تحدد المنشأة حدود القضايا المرتبطة بأنشطتها فإنه ينبغى عليها أن تمعن النظر فى تلك القضايا المحددة وتضع مجموعة من المعايير لإتخاذ قرار بشأن آى القضايا والموضوعات الجوهرية يكون لها أكبر صلة وأكثر أهمية بالنسبة للمنشأة ، وينبغى أن تشمل هذه المعايير ما يلى:

- مدى تأثير الموضوع أو القضية الجوهرية على الأطراف المعنية والتنمية المستدامة
- الأثر المحتمل لإتخاذ إجراء أو عدم إتخاذ إجراء بشأن هذا الموضوع أو القضية الجوهرية
- درجة إهتمام الطرف المعنى بهذا الموضوع أو القضية الجوهرية
- تحديد توقعات المجتمع عن السلوك المسؤول وفقاً لهذه الآثار.

القضايا التي تعتبر كبيرة بشكل عام لا تتطابق مع القانون؛ وتتناقض مع المعايير الدولية للسلوك؛ ومحتمل أن تكون منتهكة لحقوق الإنسان؛ وتعتبر كالممارسات التي تعرض الحياة أو الصحة إلى الخطر؛ وتعتبر أيضاً كالممارسات التي يمكن أن تؤثر تأثيراً خطيراً على البيئة.

3.3.7 مجال تأثير المنشأة

1.3.3.7 تقييم مجال تأثير المنشأة

يعتمد التأثير على عدة عوامل تشمل التقارب الملموس ونطاق ومدة وقوة العلاقة وتستمد أية منشأة التأثير من عدة مصادر مثل:

- **ملكية وحوكمة:** ويشمل ذلك طبيعة ونطاق الملكية أو التمثيل إن وجد فى الجهة الحاكمة للمنشأة المرتبط بها.

- **العلاقة الإقتصادية:** ويشمل هذا مدى العلاقة الاقتصادية والأهمية النسبية لهذه العلاقة لأية منشأة؛ الأهمية الكبرى بالنسبة لمنشأة قد يخلق المزيد من النفوذ لمنشأة أخرى؛

- **سلطة قانونية سياسية:** وهذه تعتمد – على سبيل المثال – على أحكام ملزمة قانونياً فى العقود أو وجود تفويض قانونى يمنح المنشأة القدرة على تنفيذ بعض السلوكيات على الآخرين

- **رأى عام:** وهذا يشمل قدرة المنشأة على التأثير على الرأى العام وتأثير الرأى العام على من يحاول أن يؤثر عليهم

يعتمد التأثير على عدة عوامل تشمل التقارب الملموس ، نطاق ومدة وقوة العلاقة.

2.3.3.7 ممارسة التأثير

يمكن للمنشأة أن تمارس تأثيرها مع الآخرين إما لتعزيز الآثار الإيجابية على التنمية المستدامة أو لتقليل الآثار السلبية أو كلاهما.
عند تقييم نطاق نفوذها وتحديد مسئولياتها، ينبغي تنظيم ممارسة الإجتهاد الواجب.

وتشتمل طرق ممارسة التأثير ما يلى:

- وضع الأحكام التعاقدية أو الحوافز.
- بيانات عامة من قبل المنشأة.
- التعامل مع المجتمع، والقادة السياسين، والأطراف المعنية الأخرى.
- اتخاذ قرارات الاستثمار.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– تقاسم المعرفة والمعلومات.

– إقامة مشاريع مشتركة.

– القيام بالتأثير المسئول وإستخدام العلاقات مع وسائل الإعلام.

– تشجيع الممارسات الجيدة.

– إقامة شراكات مع الجمعيات القطاعية والمنشآت وغيرها.

وينبغى على المنشأة أن تأخذ بعين الإعتبار الجوانب البيئية والمجتمعية وتلك المتعلقة بالحوكمة المشتركة والمسؤولية المجتمعية للمنشآت التى قد سعت وتسعى إلى تحقيق بعض العلاقات. ومن خلال قراراتها وأنشطتها والمعلومات التى تقدمها للأطراف المعنية حول أساس قراراتها فإنه يمكن للمنشأة أن تؤثر على المؤسسات المالية وأطرافها المعنية.

وممارسة تأثير المنشأة ينبغى أن يكون دائماً على أساس السلوك الأخلاقى والمبادئ والممارسات الآخرى للمسؤولية المجتمعية (أنظر المادتين 4.5). وعندما تمارس المنشأة تأثيرها ينبغى عليها أولاً تدخل فى حوار يهدف إلى تحسين الوعى بالمسؤولية المجتمعية وتشجيع السلوك المسؤول مجتمعياً. وإذا لم يكن هذا الحوار مجدياً فإنه ينبغى إتخاذ تدابير بديلة بما فى ذلك تغيير طبيعة العلاقة.

فى الظروف التى تكون فيها المنشأة ذات تأثيراً عالياً على الآخرين فإن مسؤوليتها للعمل يمكن أن تتشابه مع المسؤولية الموجودة عندما يكون للمنشأة السيطرة الحقيقية. ويقصد بالسيطرة الحقيقية المواقف والظروف التي يكون فيها لدى المنشأة القدرة على أن تملي قرارات وأنشطة طرف آخر، حتى وإن كانت لاتملك السلطة القانونية أو الرسمية لفعل ذلك.

4.3.7 وضع الأولويات لمعالجة القضايا والمواضيع الجوهرية

ينبغى للمنشأة أن تحدد اولويات العمل على أساس خططها لدمج المسئولية المجتمعية خلال المنشأة وممارساتها اليومية.
ينبغي تحديد الأولويات من بين القضايا التي تعتبر كبيرة وذات صلة (انظر 2.3.7). وينبغى للمنشأة أن تشرك الأطراف المعنية فى تحديد أو لوياتها(أنظر البند 3.5). وتختلف الأولويات بمرور الوقت.
ينبغي على المنشأة أن تنظر فيما يلي لتحديد سواء إن كانت هذه القضية لها أولوية عالية أم لا:

– الأداء الحالي للمنشأة فيما يتعلق بالامتثال القانوني والمعايير الدولية للسلوك وأفضل الممارسات؛

– ما إذا كانت القضية قد تؤثر تأثيراً كبيراً على قدرة المنشأة والمواصفات الدولية لتحقيق الأهداف الهامة؛

– الأثر المحتمل للإجراء والصلة مقارنة بالموارد اللازمة للتنفيذ؛

– طول الفترة الزمنية لتحقيق النتائج المرجوة؛

– سهولة وسرعة التنفيذ، والتي قد يكون لها تأثير على زيادة الوعي والحافز للعمل بشأن المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة.

ويختلف ترتيب الأولويات فيما بين المنشآت.

بالاضافة الى تحديد الأولويات للإجراءات الفورية. فإنه يمكن للمنشأة أن تضع أولويات القضايا ذات الصلة بالأنشطة التى تتوقع المنشأة القيام بها فى المستقبل مثل التشييد والبناء وتوظيف موظفين جدد وتوظيف متعاقدين أو القيام بأنشطة زيادة التمويل وستشكل إعتبارات الأولوية جزءاً من التخطيط لهذه الأنشطة المستقبلية.

ينبغى مراجعة وتحديث الأولويات على فترات دورية مناسبة للمنشأة.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

4.7 ممارسات ادماج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة

1.4.7 زيادة الوعى وبناء الكفاءة للمسؤولية المجتمعية

إن بناء المسؤولية المجتمعية فى كل جوانب المنشأة يتطلب الإلتزام والتفهم على كافة مستويات المنشأة. وفى المراحل الأولى لجهود المنشأة فى مجال المسؤولية المجتمعية ينبغى أن ينصب التركيز لبناء التوعية على زيادة التفهم لجوانب المسؤولية المجتمعية شاملة المبادئ والقضايا والمواضيع الجوهرية.
ينبغى ان يبدأ التفهم والإلتزام من رأس المنشأة ، ويمكن أن يقوم تفهم فوائد المسؤولية المجتمعية للمنشأة بدور كبير فى بناء إلتزام قيادة المنشأة . ومن ثم ينبغى بذل الجهود لإمداد قيادة المنشأة بتفهم شامل لأثار وفوائد المسؤولية المجتمعية .
بعض الموظفين وبعض أجزاء من المنشأة أكثر إهتماما وتقبلا لإتخاذ إجراء بشأن المسؤولية المجتمعية من اخرين. وقد تحدد المنشأة المفيد أن يتم تركيز الجهود الأولية على هذه المناطق الأكثر تقبلا لتوضيح ماذا يعنى تطبيق اللمسؤولية المجتمعية.

خلق ثقافة المسؤولية المجتمعية داخل منشأة ما قد يستغرق وقتا كبيرا ولكن سير الأمور بصورة منتظمة والعمل بالقيم والثقافات القائمة كان فعالا فى كثير من المنشآت.
إن بناء الكفاءات لتطبيق ممارسات المسؤولية المجتمعية قد ينطوى على تقوية أو تنمية المهارات فى بعض مجالات النشاط مثل مشاركة الأطراف المعنية وفى تحسين المعرفة وتفهم تطبيق الموضوعات الجوهرية . وينبغى أن تستفيد الجهود المبذولة من المعرفة القائمة ومهارات الأفراد داخل المنشأة ، وعندما يكون مناسبا ينبغى أن تشمل هذه الجهود ايضاً بناء الكفاءة والتدريب للمديرين والعمال فى سلسلة الإمداد. إن التدريب الخاص قد يكون مفيدا لبعض القضايا.
إن الإدماج الفعال للمسؤولية المجتمعية قد يتطلب من المنشأة تحديد الحاجة إلى تغييرات فى عمليات صنع القرار والحوكمة والذى من شأنه يشجع مزيد من الحرية والسلطة والتحفيز لإقتراح أفكار ومناهج جديدة. وقد تجد المنشأة ايضاً أنها تحتاج إلى أدوات أفضل لرصد وقياس بعض جوانب أدائها.

ويعد التعليم والتعلم مدى الحياة أمراً رئيسياً لزيادة الوعى وبناء الكفاءة للمسؤولية المجتمعية. وفى هذا الشأن فإن التعليم للتنمية المستدامة يضع اتجاه جديد لتمكين الأشخاص من تناول قضايا المسؤولية المجتمعية من خلال تشجيعهم على احترام القيم التى تعزز الاجراء القوى والفعال.

2.4.7 تحديد إتجاه المنشأة للمسؤولية المجتمعية

يتحدد إتجاه المنشأة من التصريحات والإجراءات التى تتخذها قيادة المنشأة وكذلك هدف وتطلعات وقيم وأخلاقيات وإستراتيجية المنشأة ، ولجعل المسؤولية المجتمعية جزء هام وفعال من عمل المنشأة ينبغى أن ينعكس هذا فى هذه الجوانب للمنشأة.

ينبغى للمنشأة أن تحدد إتجاهاً بأن تجعل المسؤولية المجتمعية جزءاً متكاملاً من سياساتها وثقافتها المؤسسية وإستراتيجيتها وهياكلها وعملياتها، ويمكن أن تشمل بعض السبل ما يلى:

– أن تزج فى طموحاتها أو رؤيتها بيان محدد يشير إلى الطريقة التى تعتزم المنشأة من خلالها جعل المسؤولية المجتمعية تؤثر على أنشطتها.

– تدمج فى غرضها وإرسالتها بيان محدد واضح وموجز يشير الى الجوانب الهامة للمسئولية المجتمعية شاملة مبادئها وقضاياها التى تساعد فى تحديد أسلوب عمل المنشأة.

– إعتماد قواعد سلوك مكتوبة أو أخلاقيات تحدد إلتزام المنشأة بالمسؤولية المجتمعية وذلك بترجمة المبادئ والقيم إلى بيانات (تصريحات) حول السلوك المناسب وينبغى أن تعتمد هذه القواعد على مبادئ المسؤولية المجتمعية الموضحة فى البند (4) وعلى الإرشاد الوارد فى البند (6).

– إدراج المسؤولية المجتمعية بصفتها عنصر رئيسى من إستراتيجية المنشأة من خلال دمجها فى النظم والسياسات والعمليات وسلوكيات إتخاذ القرار.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

– ترجمة أولويات العمل الخاصة بالقضايا والمواضيع الجوهرية إلى أهداف تنظيمية يمكن إدارتها ذات إستراتيجيات وعمليات وجداول زمنية ويجب أن تكون الأهداف محددة وقابلة للقياس أو ممكن إثباته ويمكن أن تكون مدخلات الأطراف المعنية مفيدة فى مساعدة هذه العملية. وينبغى أن تكون الخطط التفصيلية للوصول إلى الاهداف شاملة المسؤوليات والجداول الزمنية والميزانيات والأثر على الأنشطة الآخرى للمنشآت – عنصراً أساسياً فى تحديد الأهداف والإستراتيجيات من أجل تحقيقها.

3.4.7 بناء المسؤولية المجتمعية فى حوكمة نظم وإجراءات المنشأة

تعتبر حوكمة المنشأة أحد الوسائل الهامة والفعالة لإدماج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة حيث أنها النظام الذى يتم من خلاله صنع القرارت وتنفيذها سعياً لتحقيق أهداف المنشأة.

ينبغى على المنشأة أن تدير بأسلوب منهجى آثارها المرتبطة بكل موضوع جوهرى وأن تراقب آثار المنشآت داخ مجال تأثيرها. وذلك من أجل تقليل الخطر الذى يتسبب فى الضرر البيئى والمجتمعى وزيادة الآثار الإيجابية والفرص وعند صنع

القرارات التى تخص الأنشطة الجديدة ينبغى على المنشأة أن تنظر فى التأثيرات المحتملة لهذه القرارت على الأطراف المعنية ، وعندما تفعل ذلك ينبغى عليها أن تأخذ فى إعتبارها أفضل السبل لتقليل الآثار الضارة الناجمة عن أنشطتها ولزيادة الآثار الإيجابية لسلوكها تجاه المجتمع والبيئة. وعند صنع القرارت ينبغى أن تؤخذ فى الإعتبار الموارد والتخطيط اللازمين لهذا الغرض

يجب أن تؤكد المنشأة أنه يتم تطبيق مبادئ المسئولية المجتمعية (أنظر البند 4) فى حوكمتها وتنعكس فى هيكلها وثقافتها. وعلى المنشآت أن تراجع إجراءاتها وعملياتها على فترات مناسبة لتتحقق من أن المسؤولية المجتمعية للمنشأة مأخوذة فى الإعتبار.
قد تشمل بعض الإجراءات المفيدة ما يلى:

– تطبيق ممارسات الإدارة القائمة لتناول المسؤولية المجتمعية للمنشأة

– تحديد سبل تطبيق مبادئ المسؤولية المجتمعية وقضاياها وموضوعاتها الجوهرية فى مختلف أنحاء المنشأة

– إذا كان مناسباً لحجم وطبيعة المنشأة أن تنشئ أقساماً أو مجموعات داخل المنشأة لمراجعة وتعديل إجراءات التشغيل لتصبح متوافقة مع مبادئ والموضوعات الجوهرية للمسؤولية المجتمعية

– أخذ المسؤولية المجتمعية فى الإعتبار عند إجراء العمليات للمنشأة

– إدماج المسؤولية المجتمعية فى ممارسات الشراء والإستثمار، إدارة الموارد البشرية والمهام التنظيمية الآخرى.

ويمكن أن يكون للقيم المتواجدة ولثقافة المنشأة تأثير فعال سهولة وسرعة إدماج المسؤولية المجتمعية كاملة خلال المنشأة ، وفى بعض المنشآت التى يكون فيها القيم والثقافة وثيقة القرب من قيم المسؤولية المجتمعية قد تكون عملية الإدماج مباشرة تماماً. وفى البعض الآخر قد لا تعترف بعض أجزاء المنشأة بفوائد المسؤولية المجتمعية وقد تقاوم التغيير. وقد يتم إشراك الجهود المنظمة على مدى فترة زمنية ممتدة فى دمج منهج مسؤول مجتمعياً فى هذه المجالات.

ومن المهم أيضاً أن ندرك أن عملية إدماج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة لا تحدث كلها مرة واحدة أو بنفس السرعة لجميع القضايا والمواضيع الجوهرية. وقد يكون مفيداً لوضع خطة تتناول بعض قضايا المسؤولية المجتمعية فى الأجل القصير وبعضها على فترة أطول من الزمن ، وينبغى أن تكون هذه الخطة واقعية وأن تأخذ فى الإعتبار قدرات المنشأة والموارد المتاحة وأولويات القضايا 4.3.7.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

5.7 الإتصال فى المسؤولية المجتمعية

1.5.7 دور الإتصال فى المسؤولية المجتمعية

ستشمل كثير من الممارسات المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية بعض أنواع الإتصال الداخلى والخارجى . يمكن أن تخدم الإتصالات العديد من المهام المختلفة فى المسئولية المجتمعية بما فى ذلك:

– رفع مستوى الوعى داخل وخارج المنشأة بإستراتيجيتها وأهدافها وخططها وأداءها والتحديات التى تواجهها فيما يخص المسئولية المجتمعية؛

– المساعدة فى الدخول وخلق حوار مع الأطراف المعنية؛

– معالجة المتطلبات القانونية وغيرها للكشف عن المعلومات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية؛

– إظهار كيف تفى المنشأة بإلتزاماتها بالمسؤولية المجتمعية وكيف تستجيب لمصالح الأطراف المعنية وتوقعات المجتمع بصفة عامة؛

– الإمداد بالمعلومات عن تأثيرات أنشطة ومنتجات وخدمات المنشأة شاملة تفاصيل حول كيف تتغير التأثيرات بمرور الوقت؛

– المساعدة على اشراك وتحفيز العاملين وغيرهم لدعم أنشطة المنشأة فى مجال المسؤولية المجتمعية؛

– تيسير المقارنة مع المنشآت المناظرة والتى يمكن أن تحفز تحسينات الأداء فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية؛

– تعزيز سمعة المنشأة للعمل المسؤول والإنفتاح والتكامل وقابلية المساءلة لتعزيز ثقة الأطراف المعنية فى المنشأة.

2.5.7 خصائص المعلومات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

ينبغى أن تكون المعلومات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

– **كاملة:** ينبغى أن تتناول المعلومات كافة الأنشطة والتأثيرات الهامة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية.

– **مفهومة:** ينبغى الإمداد بالمعلومات فيما يتعلق بالمعرفة والخلفية الثقافية والمجتمعية والتعليمية والاقتصادية لمن سيشاركون فى عملية الاتصال وينبغى أن تكون كل من اللغة المستخدمة وأسلوب تقديم (عرض) البند بما فيها اسلوب تنظيمها فى متناول الأطراف المعنية التى تستقبل هذه المعلومات.

– **متجاوبة:** ينبغى أن تكون المعلومات متجاوبة مع مصالح الأطراف المعنية.

– **دقيقة:** ينبغى أن تكون المعلومات صحيحة مبنية على حقائق وأن تقدم تفاصيل كافية ومفيدة ومناسبة للغرض منها.

– **متوازنة:** ينبغى أن تكون المعلومات متوازنة وعادلة ولا تغفل المعلومات السلبية ذات الصلة بتأثيرات أنشطة المنشأة.

– **فى وقتها:** المعلومات فى غير وقتها ممكن أن تكون مضللة. عندما تشرح المعلومات الأنشطة خلال فترة زمنية محددة فإن تحديد الفترة الزمنية ستتيح للأطراف المعنية مقارنة الأداء الحالى للمنشأة مع الأداء السابق لها أو حتى مع أداء منشآت أخرى.

– **متوفرة:** المعلومات الخاصة بقضايا محددة ينبغى أن تتاح للأطراف المعنية.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

3.5.7 أنواع التواصل الخاص بالمسؤولية المجتمعية

هناك أشكال عديدة ومختلفة للتواصل الخاص بالمسؤولية المجتمعية. وتشمل بعض الامثلة ما يلى:

– عقد اجتمعات او التحاور مع الأطراف المعنية.

– الإتصال بالأطراف المعنية بشأن قضايا أو مشروعات تتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، وكلما امكن ذلك ينبغى أن يتضمن هذا الإتصال التحاور مع الاطراف المعنية.

– الإتصال بالإدارة وموظفى المنشأة أو الأعضاء لزيادة الوعى العام بالمسؤولية المجتمعية والأنشطة. ويعتبر مثل هذا الاتصال فعال أكثر بشكل عام عند الدخول في حوار.

– تركيز الانشطة المشتركة على تكامل ودمج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة.

– التواصل مع الأطراف المعنية بشأن المطالب الخاصة بالمسؤولية المجتمعية للأنشطة ، ويمكن أن يتم التحقق من هذه المطالب من خلال إعادة النظر فيها (مراجعتها) والتأكد منها داخلياً. ولتعزيز المصداقية فقد يتم التحقق من هذه المطالب خارجياًوكلما أمكن ينبغى أن يوفر التواصل فرص لردود أفعال الأطراف المعنية.

– الاتصال بالموردين بشأن متطلبات الشراء فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية.

– الاتصال بالجمهور فى حالات الطوارئ التى يكون لها تضمينات للمسؤولية المجتمعية. وقبل حالات الطوارئ فإن هذا الاتصال ينبغى أن يهدف الى زيادة الوعى وحسن الإستعداد. وأثناء حالات الطوارئ ينبغى أن يكون الأطراف المعنية على وعى وكذلك لديهم المقدرة لتقديم المعلومات بشأن الإجراءات اللازمة.

– التواصل فيما يتعلق بالمنتج مثل وضع بطاقة بيانات على المنتج وتقديم معلومات خاصة بالمنتج وغيرها من المعلومات التى تهم المستهلك. ويمكن أن تحسن فرص الآراء المرتدة من هذا الشكل للتواصل.

– كتابة مقالات حول الجوانب المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية فى المجلات او النشرات الاخبارية التى تستهدف المنشآت النظيرة.

– الإعلانات أو التصريحات العامة الأخرى للإرتقاء ببعض جوانب المسؤولية المجتمعية.

– الخضوع للجهات الحكومية أو إستفسارات الجمهور.

– تقديم تقارير عامة بصفة دورية مع تقديم الفرص للآراء المرتدة من الأطراف المعنية (أنظر الإطار 15).

وهناك العديد من الأشكال والوسائل المتنوعة التى يمكن إستخدامها للتواصل والتى تتضمن الاجتماعات والأحداث العامة والمنتديات والتقارير والنشرات الإخبارية والمجلات والملصقات الإعلانية والإعلانات والخطابات والبريد الألكترونى والفيديو والمواقع الألكترونية والبث الإذاعى الألكترونى والمناقشات الجماعية الالكترونية وبطاقة بيانات المنتجات. ومن الممكن أيضاً أن يتم التواصل عن طريق وسائل الاعلام بإستخدام الإصدارات الصحفية والأحاديث الصحفية والمقالات الصحفية والإفتتاحية .

الإطار 15 – تقديم تقارير عن المسؤولية المجتمعية

على المنشأة أن تقدم تقارير على فترات مناسبة حول أدائها فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية للأطراف المعنية المتأثرة. وهناك عدد متزايد من المنشآت تقدم تقرير للأطراف المعنية بأنشطتها بصفة دورية حول أدائها فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية. ويمكن تقديم تقارير للأطراف المعنية بطرق عديدة ومختلفة شاملة الإجتماع مع الأطراف المعنية ، إعداد خطابات تشرح أنشطة المنشأة فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية خلال فترة محددة ، إتاحة المعلومات الكترونياً ، إصدار تقارير دورية حول المسؤولية المجتمعية.

وعند تقديم تقارير لأطرافها المعنية ينبغى أن تدرج المنشأة فى تقريرها معلومات عن اهدافها وادائها الخاص بالموضوعات الجوهرية والقضايا ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية ، كما ينبغى عليها شرح كيف ومتى يتم اشراك الاطراف المعنية فى التقارير المقدمة من المنشأة حول مسؤوليتها المجتمعية.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وينبغى على المنشأة أن تقدم (تعرض) صورة مكتملة وعادلة (غير متحيزة) لأدائها فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية شاملاً الإنجازات والإخفاقات وكذلك الطرق التى سيتم خلالها معالجة هذه الإخفاقات.

وقد تختار المنشأة لتغطية أنشطتها ككل مرة واحدة أو تقدم تقرير منفصل حول الأنشطة التى تقوم بها فى مكان أو موقع معين ، وغالباً ما ترى مجموعات المجتمع أن التقارير المقدمة حول أنشطة فى مكان محدد أو أصغر فى حجمها تكون أكثر نفعاً بالنسبة لهم عن تلك التقارير الكبيرة فى حجمها.

إن نشر تقرير حول المسؤولية المجتمعية يمكن أن يكون جانب ذو قيمة من أنشطة المنشأة فيما يتعلق بالمسئولية المجتمعية. وعند إعداد تقرير حول المسؤولية المجتمعية ينبغى أن تأخذ المنشأة فى إعتبارها النواحى التالية:

– يجب أن يتناسب مجال التقرير الذى تقدمه المنشأة مع حجم وطبيعة المنشأة.

– يمكن أن تعكس التفاصيل مدى خبرة المنشأة بهذا التقرير ، وفى بعض الحالات تبدأ المنشآت جهودها بعدد محدود من التقارير التى تغطى فقط موضوعات رئيسية قليلة وخلال سنوات متلاحقة تمتد عملية التغطية حيث تكتسب المنشآت المزيد من الخبرة ويصبح لديها بيانات كافية لتكون قاعدة لمجال أوسع للتقرير

– يجب أن يتضمن التقرير وصفاً لكيفية تحديد المنشأة للقضايا التى يتم تغطيتها فى التقرير وطريقة تناولها

– يجب أن يعرض التقرير الأداء التشغيلى للمنشأة ومنتجاتها وخدماتها فى سياق أكثر إستدامة

– يمكن إصدار هذا التقرير فى عدة أشكال بناء على طبيعة المنشأة واحتياجات اطرافها المعنية وقد يتضمن ذلك إصداره الكترونيا أو ورقياً. ويمكن أن يكون هذا التقرير أيضاً وثيقة مستقلة بذاتها أو جزء من التقرير السنوى للمنشأة

ويمكن الحصول على المزيد من المعلومات بشأن التقارير الخاصة بالمسؤولية المجتمعية من المبادرات والأدوات الخاصة بتقديم تقارير على المستوى العالمى أو القومى أو القطاعى والواردة فى الملحق (أ) أنظر أيضاً البند 7-8 الخاص بالإرشاد حول تقييم مبادرات المسؤولية المجتمعية.

4.5.7 التحاور بين الأطراف المعنية بشأن التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية

من خلال التحاور مع الأطراف المعنية فإنه يمكن للمنشأة أن تستفيد من تلقى وتبادل المعلومات بشكل مباشر بشأن آراء الاطراف المعنية. وينبغى أن تسعى المنشأة للتحاور مع أطرافها المعنية بهدف:

– تقييم مدى كفاءة وفاعلية المحتوى ووسائل الإعلام وتكرارية ومجال التواصل وبذلك يمكن تحسينها بالمستوى المطلوب

– وضع الأولويات لمحتوى التواصل المستقبلى.

– تأمين عملية التحقق من المعلومات المقدمة فى التقرير من قبل الأطراف المعنية فى حالة إستخدام هذا التوجه للتحقق

– تحديد أفضل الممارسات

6.7 تعزيز المصداقية بشأن المسؤولية المجتمعية

1.6.7 طرق تعزيز المصداقية

هناك طرق مختلفة التى ترسى من خلالها المنشأة مصداقيتها ومنها إشراك الأطراف المعنية ، كما أن التحاور مع الأطراف المعنية أحد السبل الهامة لزيادة الثقة بأنه تم تفهم وتدارك مصالح وأهداف كافة المشاركين. ويمكن لهذا التحاور أن يساهم فى بناء الثقة وتعزيز المصداقية. ويمكن أن تعد مشاركة الأطراف المعنية أساس لإشراكهم فى عملية التحقق من مزاعم المنشأة بشأن أدائها. ويمكن أن تتعاون المنشأة وأطرافها المعنية فى عمل الترتيبات اللازمة للأطراف المعنية حتى يتسنى المراجعة الدورية أو مراقبة جوانب أداء المنشأة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ويمكن تعزيز المصداقية فيما يتعلق بقضايا معينة أحياناً من خلال المشاركة فى برامج محددة لمنح الشهادات. وقد تم إعداد المبادرات لتضمن سلامة المنتج أو العمليات أو المنتجات فيما يتعلق بتأثيرهم البيئى وممارسات العمل وغيرها من الجوانب المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية. وينبغى أن تكون هذه البرامج مستقلة وتتسم بالمصداقية . وفى بعض الحالات تشرك المنشآت أطراف مستقلة فى أنشطتها لضمان المصداقية ، ويعد إنشاء لجان استشارية أو لجان المراجعة مثالا على ذلك حيث أن هذه اللجان تضم فى عضويتها أفراد يتم اختيارهم بعناية لأنهم سيصبحون أهل ثقة. وفى بعض الأحيان تنضم المنشآت لجمعيات تضم منشآت مناظرة لإرساء أو الإرتقاء بالسلوك المسؤول مجتمعياً داخل نطاق أنشطتهم أو داخل مجتمعاتهم.

ويمكن للمنشآت أن تعزز مصداقيتها من خلال عمل الالتزامات ذات الصلة فيما يتعلق بآثارها واتخاذ الإجراءات اللازمة وتقييم الأداء والإبلاغ عن التقدم المحرز وأوجه القصور.

2.6.7 تعزيز مصداقية التقارير والمطالب الخاصة بالمسؤولية المجتمعية

هناك طرق عديدة لتعزيز مصداقية التقارير والمطالب بشأن المسؤولية المجتمعية ، ومنها:

– إعداد تقارير حول الأداء الخاص بالمسؤولية المجتمعية متجانسة عبر الزمن متماثلة ومع التقارير الصادرة عن المنشآت المناظرة مع إدراك أن طبيعة التقرير ستعتمد على نوع وحجم وقدرة المنشأة

– تقديم شرح مختصر لأسباب عدم تغطية موضوعات محذوفة من التقارير لتوضيح أن المنشأة بذلت مجهوداً لتغطية كافة الموضوعات الهامة

– إستخدام عملية دقيقة ومسؤولة للتحقق يتم خلالها تتبع البيانات والمعلومات حتى الوصول إلى مصدر موثوق به للتحقق من دقة هذه البيانات والمعلومات

– الإستعانة بفرد أو مجموعة من الأفراد مستقلين عن عملية إعداد التقرير إما من داخل المنشأة أو خارجها وذلك للقيام بعملية التحقق

– نشر بيان يصدق على عملية التحقق كجزء من التقرير

– الإستفادة من مجموعات الأطراف المعنية لتحديد أن التقرير يعكس القضايا الهامة ذات الصلة بالمنشأة وأنه مستجيب لإحتياجات الأطراف المعنية وأنه يقدم تغطية كاملة للقضايا المتناولة

– إتخاذ إجراءات إضافية لتحقيق الشفافية من خلال تقديم نوعية معلومات بطريقة يمكن التحقق منها بسهولة من قبل الآخرين ، فعلى سبيل المثال بدلاً من مجرد تقديم تقارير حول الاحصائيات بشأن الاداء فإنه يمكن للمنشأة أيضاً إتاحة بيانات تفصيلية حول مصادر المعلومات والعمليات المستخدمة لإعداد وتطوير هذه الإحصائيات. وفى بعض الحالات يمكن أن تزيد المنشأة من مصداقية مطالبها حول سلسلة الإمداد من خلال وضع قائمة بالأماكن التى تجرى فيها أنشطتها

– تقديم تقارير حول المطابقة مع متطلبات تقديم تقرير لمنشأة خارجية

3.6.7 تسوية الصراعات أو الخلافات بين المنشأة وأطرافها المعنية

فى سياق الانشطة التى تقوم بها المنشأة فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية فقد تواجه المنشأة صراعات أو خلافات مع بعض الافراد من الاطراف المعنية أو مع مجموعات من الأطراف المعنية. وهناك امثلة محددة لأنواع الصراعات وآليات التصدى لهم واردة فى الجزء الخاص بحقوق الانسان (أنظر البند 7.3.6) وقضايا المستهلك (أنظر البند 6.7.6) ، كما أن الطرق الرسمية لتسوية النزاعات أو الخلافات غالباً ما تشكل جزء من الإتفاقيات الخاصة بالعمال.
وينبغى على المنشآت أن تضع آليات لتسوية النزاعات أو الخلافات مع الاطراف المعنية بما يتناسب مع نوع النزاع أو الخلاف وذات صلة بالاطراف المعنية المتأثرة ، وقد تشتمل هذه الآليات على ما يلى:

– مناقشات مباشرة مع الأطراف المعنية المتأثرة

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

– تقديم معلومات مكتوبة لمواجهة سوء الفهم

– عقد منتديات يشارك فيها كل الاطراف المعنية والمنشأة لعرض وجهات نظرهم والبحث عن حلول

– وضع إجراءات لتناول الشكوى رسمياً

– وضع إجراءات للتوسط أو التحكيم

– وضع نظم التى تمكن من وضع تقارير حول الأفعال الخاطئة بدون خوف من الإنتقام

–وضع اجراءات اخرى لحل الشكاوى

وينبغى أن تتيح المنشآت معلومات تفصيلية للأطراف المعنية حول الإجراءات المتاحة لتسوية النزاعات والخلافات. وينبغى أن تكون هذه الاجراءات عادلة وتتسم بالشفافية. وهناك المزيد من المعلومات حول الإجراءات الخاصة بحقوق الانسان وقضايا المستهلك فى الجزء الخاص بالموضوعات الجوهرية فى البند (6).

7.7 مراجعة وتحسين إجراءات المنشأة وممارساتها الخاصة بالمسئولية المجتمعية

1.7.7 عام

يعتمد الأداء الفعال الخاص بالمسؤولية المجتمعية بشكل جزئى على الإلتزام والمراقبة الدقيقة والتقييم ومراجعة الأنشطة التى يتم القيام بها والتقدم الذى يتم احرازه وتحقيق أهداف محددة والموارد المستخدمة وغيرها من الجهود التى تبذلها المنشأة.

وتستهدف عملية المراقبة المستمرة أو ملاحظة الأنشطة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية بشكل أساسى للتأكد من أنه يتم تنفيذ الأنشطة كما هو مقرر ، تحديد أية أزمة أو ما يخرج عن إطار الأحداث العادية ، إجراء تعديلات بسيطة فى الطريقة التى يتم بها اداء الاشياء.

وقد تستخدم عمليات المراجعة الدورية للأداء لتحديد التقدم الذى يتم احرازه فى المسؤولية المجتمعية وللمساعدة فى أن تظل البرامج مركزة بشكل جيد ولتحديد المجالات التى تحتاج للتغيير وللمساهمة فى تحسين الأداء. ويمكن أن يلعب الأطراف المعنية دوراً هاماً فى مراجعة أداء المنشأة الخاص بالمسؤولية المجتمعية.

وبالإضافة إلى مراجعة الأنشطة الموجودة فإنه ينبغى على المنشآت أيضاً أن تكون على وعى بالظروف المتغيرة والتوقعات وبالتطورات القانونية أو التنظيمية التى تؤثر فى المسؤولية المجتمعية والفرص الجديدة لتعزيز جهودها بشأن المسؤولية المجتمعية. وتحدد هذه البند الفرعية بعض التقنيات التى تستطيع المنشآت أن تستخدمها لمراقبة ومراجعة وتحسين أدائها الخاص بالمسؤولية المجتمعية.

2.7.7 مراقبة الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

لكى تتوافر الثقة فى الكفاءة والفاعلية التى يتم بها ممارسة المسؤولية المجتمعية من قبل كافة أعضاء المنشأة فإنه من المهم ان يتم مراقبة الاداء المستمر الخاص بالانشطة المتعلقة بالقضايا والموضوعات الجوهرية . وسوف يتباين مدى هذا الجهد المبذول بشكل واضح مع مجال الموضوعات الجوهرية التى يتم تغطيتها مع حجم وطبيعة المنشأة وغيرها من العوامل.

وعندما يتخذ قرار بشأن الانشطة التى يتم مراقبتها ينبغى على المنشأة أن تركز على تلك الانشطة الهامة وان تسعى لأن تكون نتائج عملية المراقبة سهلة فى فهمها وموثوق بها وفى وقتها وكذلك مستجيبة لاهتمامات الاطراف المعنية.

وهناك طرق عديدة ومختلفة التى يمكن استخدامها لمراقبة الاداء الخاص بالمسؤولية المجتمعية شاملة عمليات المراجعة الدورية والتمييز والحصول على اراء مرتدة من الأطراف المعنية. وغالباً ما تتمكن المنشآت من التعمق فى برامجها عن طريق مقارنة خصائصها وأدائها مع أنشطة المنشآت الأخرى ، وقد تركز هذه المقارنات على الإجراءات المتعلقة بموضوعات جوهرية محددة أو حول توجهات أوسع لإدماج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة.

ويعد القياس فى مقابل المؤشرات أحد الطرق الاكثر شيوعا. المؤشر هو نوعية أو كمية المعلومات حول النتائج أو النتائج المتعلقة بالمنشأة التي يتم مقارنتها وتغييرها مع مرور الوقت.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ويتم استخدامها لمراقبة أو تقييم عملية انجاز (تحقيق) أهداف المشروع عبر الزمن. وينبغى أن تكون هذه المؤشرات واضحة وتوجيهية وعملية ودقيقة وموثوق بها. وللحصول على المزيد من التفاصيل حول اختيار واستخدام المؤشرات يمكن الرجوع الى العديد من المراجع الخاصة بالمسؤولية المجتمعية والاستدامة.
وعلى الرغم من ان المؤشرات التى تعطى نتائج كمية تكون واضحة ومباشرة نسبيا فى استخدامها الا انها ليست كافية لكافة جوانب المسؤولية المجتمعية ، فعلى سبيل المثال فى مجال حقوق الانسان فإن آراء الرجال والنساء حول ما إذا كان هناك مساواة فى التعامل معهما يمكن ان تكون هادفة بشكل اكبر عن بعض المؤشرات الكمية الخاصة بالتمييز فى المعاملة. وقد تقترن المؤشرات الكمية المرتبطة بنتائج الإستقصاءات أو المناقشات الجماعية بالمؤشرات النوعية التى تصف الآراء والإتجاهات أو الظروف أو الوضع. ومن المهم ايضاً أن يتم ادراك أن المسؤولية المجتمعية تتجاوز انجازات محددة فى الانشطة القابلة للقياس مثل تقليل التلوث والتحقيق فى الشكاوى . وحيث أن المسؤولية المجتمعية تقوم على القيم وتطبيق المبادئ الخاصة بالمسؤولية المجتمعية والإتجاهات فقد تتضمن المراقبة المزيد من الإتجاهات الشخصية مثل اللقاءات والأحاديث الصحفية والملاحظة وغيرها من الأساليب لتقييم السلوك والالتزامات.

3.7.7 مراجعة التقدم الذى تحرزه المنشأة وأدائها الخاص بالمسؤولة المجتمعية

إلى جانب الإشراف اليومى ومراقبة المنشأة للأنشطة التى تقوم بها والخاصة بالمسؤولية المجتمعية فإنه ينبغى على المنشآت القيام بعمليات مراجعة دورية لتحديد الطريقة التى يتبعونها لتحقيق أهدافهم الخاصة بالمسؤولية المجتمعية وكذلك لتحديد التغيرات المطلوبة فى البرامج والإجراءات.

وتتضمن هذه العمليات للمراجعة مقارنة الأداء الخاص بالموضوعات الجوهرية للمسؤولية المجتمعية مع النتائج الناجمة عن عمليات مراجعة سابقة وذلك لتحديد التقدم وقياس الإنجاز الذي يتم لتحقيق الأهداف ، وينبغى أن تتضمن ايضاً هذه العمليات فحص لجوانب الأداء الاقل سهولة فى قياسها مثل الإتجاهات بشأن المسؤولية المجتمعية وتكامل ودمج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة والإلتزام بالمبادئ وبيانات القيم والممارسات. ويمكن أن تكون مشاركة الأطراف المعنية ذات قيمة فى هذه المراجعات.
وهناك العديد من التساؤلات التى قد تثار أثناء عمليات المراجعة الدورية وتشمل:

- هل تم تحقيق الأهداف كما كان متصورا ؟
- هل كانت الإستراتيجيات والعمليات متناسبة مع الأهداف ؟
- ما الذى تم عمله ولماذا ؟ وماالذى لم يتم عمله ولماذا ؟
- هل كانت الأهداف مناسبة ؟
- ما الذى كان من الممكن القيام به بشكل أفضل ؟
- هل تم إشراك جميع الأشخاص المعنيين؟

وبناء على نتائج عمليات المراجعة ينبغى على المنشأة أن تحدد التغيرات فى برامجها التى ستعالج أية عيوب وتحسن الأداء الخاص بالمسؤولية المجتمعية.

4.7.7 تعزيز الثقة في عملية جمع وإدارة البيانات والمعلومات

إن المنشأت المطالبة لإمداد بيانات الأداء للجهات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات الآخرى أو الجمهور أو للحفاظ على قواعد البيانات التى تحتوى على معلومات دقيقة تستطيع أن تزيد الثقة فى النظم التى تستخدمها لجمع وإدارة البيانات من خلال عمليات مراجعة تفصيلية لهذه النظم وقد تستهدف هذه المراجعات إلى ما يلى:

–زيادة الثقة بأن البيانات التى تقدمها المنشأة للجهات لآخرى تتسم بالدقة.

–تحسين مصداقية البيانات والمعلومات.

–تأكيد مصداقية النظم لحماية أمن وسرية البيانات

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وقد يتم إثارة هذه المراجعات التفصيلية عن طريق متطلبات قانونية أو غيرها لإصدار بيانات حول الإنبعاثات الغازية للإحتباس الحرارى أو الملوثات أو متطلبات للإمداد ببيانات البرنامج لجهات التمويل أو لجهات الرقابية أو شروط التراخيص البيئية أو التراخيص والإهتمامات بشأن حماية المعلومات الخاصة مثل البيانات المالية أو الطبية أو الشخصية.

وكجزء من هذه المراجعات ينبغى على الأفراد أو المجموعات المستقلة سواء من داخل أو خارج المنشأة أن تقوم بعملية فحص للطرق التى يتم بها جمع البيانات أوتسجيلها أو تخزينها وتناولها وإستخدامها من قبل المنشأة . ويمكن أن تساعد عمليات المراجعة فى تحديد الأخطاء فى نظم إدارة وجمع البيانات التى تؤدى إلى حدوث أخطاء فى البيانات أو تسمح بحصول أفراد محظورين عليها، ويمكن أن تساعد نتائج عمليات المراجعة المنشأت لتعزيز وتحسين نظمها. ويمكن تحسين دقة ومصداقية البيانات من خلال التدريب الجيد لجامعى البيانات وقابلية المسائلة عن دقة البيانات وردود أفعال مباشرة للأفراد الذين يرتكبون أخطاء وعمليات جودة البيانات التى تقارن البيانات التى يقدم تقرير بشأنها مع البيانات السابقة وتلك الواردة من مواقف مماثلة.

5.7.7 تحسين الأداء

بناء على المراجعات الدورية أو على فترات زمنية مناسبة ينبغى على المنشأة أن تأخذ فى إعتبارها الطرق التى يمكن من خلالها تحسين أداء المنشأة فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية. وينبغى إستخدام نتائج هذه المراجعات للمساعدة فى تحقيق تحسين متواصل فى المسؤولية المجتمعية للمنشأة. ويمكن أن تتضمن هذه التحسينات تعديل الأهداف لتعكس الظروف المتغيرة أو الطموح لمزيد من الإنجازات . ويمكن توسيع نطاق الأنشطة والبرامج المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية . ويمكن أن يكون موضوع الإمداد بموارد إضافية أو مختلفة للأنشطة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية محل إهتمام ودراسة . ويمكن أن تتضمن عمليات التحسين أيضا برامج أو أنشطة للإستفادة من الفرص المحددة حديثا.

وقد تساعد أراء الأطراف المعنية التى يتم التعبير عنها أثناء عمليات المراجعة المنشأة فى تحديد فرص جديدة وتوقعات متغيرة وهذا من شأنه أن يساعد فى تحسين أداء أنشطتها الخاصة بالمسؤولية المجتمعية.

ولتشجيع عملية تحقيق الأهداف التنظيمية فإن بعض المنشأت تدرج عملية تحقيق أهداف محددة للمسؤولية المجتمعية فى عمليات مراجعة الاداء السنوية أو الدورية لكبار المسؤولين والمديرين. وتؤكد هذه الإجراءات أن الغرض من أداء المنشأة فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية هو أن يصبح إلتزام.

8.7 المبادرات الإختيارية حول المسؤولية المجتمعية

1.8.7 عام

قامت العديد من المنشأت بوضع مبادرات إختيارية بهدف مساعدة المنشأت الأخرى التى ترغب فى أن تصبح مسؤولة مجتمعيا بشكل أكبر ، وفى بعض الحالات تضع المنشأة المبادرة لتتناول مختلف جوانب المسوولية المجتمعية وبذلك تكون النتيجة تنوع هائل من المبادرات المتاحة للمنشأت المعنية بالمسؤولية المجتمعية (بعضها بالإنضمام أو دعم المنشأت الأخرى).

وتتناول بعض هذه المبادرات جوانب أحد أو أكثر من الموضوعات أو القضايا الجوهرية بينما تتناول مبادرات أخرى مختلف الطرق التى يمكن بها تكامل ودمج المسؤولية المجتمعية داخل أنشطة وقرارات المنشأة ، وبعض هذه المبادرات تخلق أو تدعم أدوات محددة أو أدلة إرشادية عملية التى يمكن إستخدامها فى تكامل ودمج المسؤولية المجتمعية خلال المنشأة وتطور أو تعزز بعض المبادرات الحد الأدنى من التوقعات بشأن المسؤولية المجتمعية ، التوقعات أشكالا عديدة منها قواعد السلوك والتوصيات والخطوط الإرشادية وإعلانات المبادئ وبيانات القيمة. وقد تم إعداد بعض المبادرات من قبل قطاعات مختلفة سعياً منها لمواجهة بعض التحديات الخاصة بقطاع واحد. وهناك أسباب متباينة لإختيار بعض القطاعات لوضع مبادرات قطاعية حول المسؤولية المجتمعية ، فإن وجود مبادرة للمسؤولية المجتمعية فى قطاع محدد لا يعنى أن هذا القطاع مسؤولاً بشكل أكبر وأنه يتسبب فى ضرر أكبر.

2.8.7 طبيعة المشاركة الطوعية

ليس من الضروري أن تشارك المنشأة في أي من هذه المبادرات للمسؤولية المجتمعية، أو أن تستخدم أي من هذه الأدوات، حتى تكون منشأة مسؤولة مجتمعياً. إن المشاركة فى مبادرة أو إستخدام أدوات مبادرة ليس مؤشرا موثوق به للمسؤولية

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

المجتمعية للمنشأة. وعند تقييم المبادرات ينبغى على المنشأة أن تكون على وعي بأنه لايتم الأخذ بكل مبادرة أو الوثوق بها من قبل الأطراف المعنية ، وينبغى على المنشأة أيضا أن تحدد بموضوعية ما إذا كانت المبادرة ستساعد المنشأة لتناول مسؤوليتها المجتمعية وعما إذا كانت المبادرة هي شكل من أشكال العلاقات العامة بصفة أساسية أو وسيلة لحماية سمعة الأعضاء أو المنشأت المشاركة . ولا ينبغى معاملة المسؤولية المجتمعية على أنها شكل من أشكال إدارة المخاطر فقط .

وهناك إعتبار هام بوجه خاص عند تقييم مبادرة خاصة بالمسؤولية المجتمعية وهو عما إذا كانت هذه المبادرة تعيد تفسير التوقعات الموجودة بالفعل والمتعارف عليها للسلوك المسؤول من جانب واحد أم لا.
وتعد المشاركة الفعالة مع الأطراف المعنية والنظم المتعددة الأطراف للحوكمة والتنمية خصائص رئيسية تميز بعض المبادرات عن غيرها ، مع الأخذ فى الإعتبار أن المبادرات التى تم إعدادها لقطاع واحد أو نوع من أنواع المنشأت قد يكون لديها هياكل أحادية الطرف للحوكمة. وينبغي أن يأخذ في الاعتبار أنه قد تم تطوير المبادرة بمشاركة المنشآت والأطراف المعنية حتى يتم تغطيتها من قبلهم.

وقد تجد المنشأة أنه من المفيد لها أن تشارك فى أو تستخدم أدوات واحدة أو أكثر من مبادرات المسؤولية المجتمعية . وينبغى أن تؤدى هذه المشاركة بطريقة أو بأخرى إلى أداء ملموس داخل المنشأة مثل الحصول على دعم أو التعلم من الآخرين . ويمكن أن تكون المشاركة ذات قيمة بوجه خاص عندما تبدأ المنشأة فى إستخدام أوالإستعانة بأدوات أو دليل إرشادى عملى الذى يصاحب المبادرة.

وقد تستخدم المنشأت مبادرات وصولا لبعض أنواع الإعتراف . ويتم الإعتراف ببعض المبادرات على نطاق واسع كأساس مصدق للإعتراف العام بالآداء أو التوافق بشأن ممارسات محددة أو قضايا محددة . ويمكن أن يتباين الإرشاد العملى المقدم من خلال هذه المبادرات من أدوات لتقييم الذات إلى عملية تحقق لطرف ثالث.

3.8.7 الاعتبارات

ولتحديد ما إذا كان سيتم المشاركة فى أو إستخدام مبادرة فإنه يتعين على المنشأة أن تأخذ فى اعتبارها العوامل التالية:

– ما إذا كانت المبادرة متوافقة مع المبادئ الواردة فى البند رقم (4)

– ما إذا كانت المبادرة تقدم إرشادا عمليا وقيما لمساعدة المنشأة لتتناول قضية أو موضوع جوهرى خاص ولدمج المسؤولية المجتمعية خلال أنشطتها.

– ما إذا كانت المبادرة مصممة لهذا النوع الخاص من المنشآت أو مجالات إهتمامها.

– ما إذا كانت المبادرة ذات صلة محلياً أو إقليمياً أو ما إذا كانت ذات مجال عالمى وتطبق على كافة أنواع المنشآت.

– ما إذا كانت المبادرة ستساعد المنشأة للوصول إلى مجموعات معينة من الأطراف المعنية.

– نوع المنشأة أو المنشأت التى قامت بإعداد المبادرة وتحكمها مثل جهة حكومية أو غير

– حكومية ، رابطة عمالية ، القطاع الخاص أو الأكاديمى.

– سمعة المنشأة أو المنشأت التى قامت بإعداد المبادرة وتحكمها مع الأخذ فى الإعتبار

– لمصداقيتها وتكاملها.

– طبيعة العملية لإعداد وحوكمة المبادرة ، على سبيل المثال ما إذا كان تم إعداد المبادرة أو حوكمتها من خلال عملية متعددة الأطراف المعنية وتتسم بالشفافية والإنفتاح وسهلة الوصول إليها وتضم مشاركين من دول نامية ومتقدمة.

– سهولة الوصول إلى المبادرة ، على سبيل المثال ما إذا كان يجب على المنشأة أن توقع عقدا للمشاركة أوعما إذا كانت هناك رسوم مالية للإنضمام للمبادرة.

وبدراسة هذه العوامل وغيرها ينبغى أن تكون المنشأة حذرة حول كيفية تفسير النتائج ، على سبيل المثال قد يكون قبول المبادرة على نطاق واسع دليل على مدى صلتها بالموضوع وأهميتها ويمكن أن يدل أيضا على أن هذه المبادرة لديها متطلبات أقل صرامة . وعلى النقيض فإن المبادرة الأقل إنتشارا فى إستخدامها قد تكون أكثر إبتكارا أو تحديا.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

وبالإضافة إلى ذلك قد تبدو المبادرة المتاحة بصفة مجانية جذابة إلا أن المبادرة المتاحة مقابل مبلغ مادى من المرجح أن تحفظ محدثة وبذلك تكون أكثر قيمة على المدى البعيد. إن الواقع بشأن إتاحة مبادرة أو أداة بصفة مجانية أو بمقابل مادى لا ينبغى أن يعد دلالة على مدى أهمية وكفاءة هذه المبادرة أو الأداة عن مثيلاتها. ومن المهم أن يتم مراجعة مدى صلة آى مبادرة بالموضوع وأهميتها بصفة دورية.

4.8.7 ملاحظات على الملحق (أ)

ويحتوى الملحق (أ) على قائمة غير مفصلة بالمبادرات والأدوات الإختيارية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية والتي تم تحديد هذه المبادرات والأدوات من قبل خبراء مجموعة العمل المعنية بوضع وإعداد مواصفة الأيزو الدولية 26000 أثناء مراحل إعداد المواصفة، مع إستخدام مجموعة معينة من المعايير الموضحة فى الملحق (أ). ولا تمثل هذه المعايير حكماً من قبل الأيزو حول أهمية أو فاعلية أى من مبادرات أو أدوات المسؤولية المجتمعية الواردة فى الملحق (أ). ولا يعد تضمين مبادرة أو أداة فى ملحق هذه المواصفة إقرارا بهذه المبادرة أو الاداة من قبل الأيزو التى قد تنضم لهذه المبادرة أوتستخدم أدواتها .ولا يتم التعرض للخصائص الهامة للمبادرة التى لا يمكن قياسها بشكل موضوعى داخل مجال هذه المواصفة الدولية مثل فعاليتها ومصداقيتها وشرعيتها وطبيعتها المثالية. وينبغى أن يتم تقييم مثل هذه الخصائص مباشرة من قبل هؤلاء المهتمين بإستخدام مبادرة أو أداة. وهذا دليل إرشادي حول الجوانب الهامة الأخرى للأخذ في الاعتبار بينما يتم تقييم المبادة في الإطار (16).

الإطار 16 – المبادرات الحاصلة على شهادات والمبادرات المرتبطة بمصالح تجارية أو إقتصادية

تتضمن بعض (وليس كل) مبادرات المسؤولية المجتمعية الواردة فى الملحق (أ) إمكانية منح الشهادة فى مقابل المبادرة من قبل أطراف ثالثة مستقلة. وفى بعض الحالات يكون منح الشهادات أحد متطلبات إستخدام المبادرة. ولا ينبغى أن يعد تضمين المبادرة لإمكانية أو المتطلب اللازم لمنح الشهادات على أنه دلالة على أهمية هذه المبادرة. ولا يمكن إستخدام عملية تنفيذ أى أداة أو مبادرة من تلك الواردة فى الملحق (أ) – شاملة تلك التى تتضمن منح الشهادات – على أنها دلالة على التوافق مع الدليل الإرشادى المقدم فى مواصفة الأيزو الدولية 26000 أو لعرض اعتمادها أو تطبيقها.

وبصرف النظر عما إذا تم إعداد هذه المبادرات أو الأدوات من قبل منشآت ربحية أو غير ربحية فإنه ترتبط بعض المبادرات أو الأدوات بمصالح تجارية أو إقتصادية ، تضمين الدافع للإستخدام ، رسوم عضوية أو الدفع مقابل خدمات التحقق أو منح الشهادات. ويعد إستخدام مبادرة أو أداة بهدف الإرتقاء بمنتج أو منشأة ما مثالاً آخر على هذا الإتصال التجارى. إن وجود مثل هذه المصالح لا يعد فى حد ذاته جانب سلبى من مبادرة المسؤولية المجتمعية فقد تكون هذه المصالح على سبيل المثال: ضرورية للمنشأة التى تدير المبادرة أو الأداة لتغطية نفقاتها وأنشطتها أو قد يكون إبلاغ الأطراف المعنية بالخصائص ذات الصلة الخاصة بمنتج أو منشأة ما وسيلة قانونية. ومع ذلك عند تقييم مبادرة أو أداة مرتبطة بهذه المصالح فإنه ينبغى على مستخدم هذه الواصفة الدولية الأخذ فى الإعتبار لتلك المصالح التجارية المرتبطة وإمكانية تعارض هذه المصالح ، فعلى سبيل المثال قد تعطى المنشأة التى تدير مبادرة للمسؤولية المجتمعية أولوية غير مستحقة للحصول على عائدات من منح الشهادات وللضرر الناجم عن الدقة فى التحقق من المتطلبات لهذا المنح للشهادات ، وبذلك فإن تقييم مصداقية المنشآت التى تدير مبادرات أو أدوات يعد أمراً هاماً بوجه خاص عندما تكون مرتبطة بمصالح تجارية أو إقتصادية.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ملحـق أ
(إعلامـى)
أمثلة على المبادرات والأدوات التطوعية حول المسئولية المجتمعية

بإستخدام هذا الملحق فإنه من المهم تذكر أن مواصفة الأيزو الدولية رقم 26000 ليست مواصفة لنظم الإدارة. ولا تهدف هذه المواصفة إلى إستخدامها فى أغراض منح الشهادات أو فى إستخدامات تنظيمية أو تعاقدية. وسيعد أى عرض لمنح شهادة أو المطالبة بأن يتم الحصول على شهادة وفقاً لمواصفة الأيزو 26000 بمثابة تشويه للهدف والغرض من هذه المواصفة الدولية. وتهدف المعلومات الواردة فى هذا الملحق إلى تقديم بعض الأمثلة عن إرشادات إضافية تطوعية متاحة حول المسؤولية المجتمعية . وفى حين أنه قد تقدم هذه المبادرات إرشاد مفيد حول المسؤولية المجتمعية إلا أنه ليس شرط مسبق أن تشارك المنشأة فى أى من هذه المبادرات أو تستخدم أى من هذه الادوات لكى تكون مسؤولة مجتمعياً.

هذا الملحق قائمة غير حصرية بالمبادرات والأدوات التطوعية المعنية بالمسؤولية المجتمعية ،ويهدف هذا الملحق إلي تقديم أمثلة حول المبادرات والأدوات الموجودة حول الموضوعات الجوهرية وممارسات التكامل للمسؤولية المجتمعية .

من أجل فهم وتطبيق للمسؤولية المجتمعية أفضل، فإنه يتم تشجيع المستخدمين على الاطلاع على الفهرس، التي تعتبر جزأ لا يتجزأ من مواصفة الأيزو 26000. يمد الفهرس المراجع بالصكوك الدولية التي تعتبر مصادر موثوقة للتوصيات في هذه المواصفة الدولية.

ولغرض هذه المواصفة الدولية، يقصد بمصطلح مبادرة المسؤولية المجتمعية" : نشاط أو برنامج منشأة ما المنصب على إحداث تقدم تجاه الإيفاء بهدف معين يتعلق بالمسؤولية المجتمعية (2.10). ويقصد بمصطلح" أداة المسؤولية المجتمعية :" النظام أو المنهجية أو الوسائل المماثلة المتعلقة بمبادرة معينة للمسؤولية المجتمعية، والمصممة خصيصا لمساعدة المنشآت في الإيفاء بهدف معين يتعلق بالمسؤولية المجتمعية.

ينقسم الملحق إلي جدولين؛ حيث يخصص احدهما للمبادرات والأدوات التي تطبق على أكثر من قطاع (الجدول أ-1 " قطاعى عرضى ") والأخر يخصص لتلك التي تطبق فقط على قطاعات خاصة أوعامة معينة (أنظر الجدول أ-2 "قطاعى").

تتضمن المبادرات القطاعية العرضية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية والواردة فى الجدول أ-1 ثلاثة أنواع من المبادرات : "مبادرات المنظمات الدولية" (تم إعدادها أو إدارتها من قبل منشآت المنظمات الدولية) ، "مبادرات الأطراف المعنية المتعددة" (تم إعدادها أو إدارتها من خلال عمليات متعددة الأطراف المعنية) " مبادرات أحادية الطرف " (تم إعدادها أو إدارتها من خلال عمليات ذو طرف معنى واحد).

تشير المبادرات القطاعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية والواردة فى الجدول أ-2 إلى المبادرات التى تم إعدادها من قبل قطاعات معينة (مثل: الزراعة ، تكنولوجيا المعلومات ، الخدمات العامة ، السياحة وغيرها) وذلك سعياً لمواجهة بعض التحديات الخاصة بهذا القطاع . ولا يتضمن الملحق كافة القطاعات قامت بإعداد المبادرات ، كما أنه ليس من الضرورى أن يتم تضمين جميع المبادرات – فى أى من القطاعات المشار اليها – فى هذا الجدول. ولا ينبغى وجود مبادرة فى قطاع معين أن هذا القطاع أكثر مسؤولية أو أكثر ضرراً.

ويحدد في كل مبادرة أو أداة المنشأة أو المنشآت التي أطلقت هذه المبادرة أو هذه الأداة وتقدم المعلومات فيما يتعلق بالموضوعات الجوهرية للمواصفة الدولية ايزو 26000 أو ممارساتها الخاصة بدمج المسؤولية المجتمعية .ويكون هناك أيضا موقع اليكتروني وثيق الصلة بكل مبادرة أو أداة مع شرح مختصر للأغراض والمستخدمين الموقعين للمبادرة أو الأداة وكذلك تفاصيل حول ما إذا كانت العضوية مشترطة أم لا لاستخدام المبادرة أو الأداة. كما تتوفر معلومات حول مدى مشاركة الأطراف المعنية والجهات الحكومية فى عملية إعداد أو إدارة المبادرة أو الأداة وكذلك عما إذا كانت هذه المبادرة أو الأداة لغرض منح الشهادات أم لا.

المعلومات الموجودة في هذا الملحق مقدمة من قبل خبراء مشاركين في صياغة هذه المواصفة الدولية وتعكس هذه المعلومات الوضع في وقت الانتهاء من هذه المواصفة وسيتم مراجعتها من قبل الايزو عندما أو إذا تم تعديل المواصفة الدولية .وحيث أن المعلومات المتاحة في هذا الملحق غير شاملة وحيث أن المسؤولية المجتمعية هي مجال دائم التغيير،

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

تنصح المنشآت بان تضع في اعتبارها الاستخدام الممكن للمبادرات أو الأداوات للحصول على معلومات محدثة من مصادر أخري حول المبادرات التى يمكن تطبيقها بدولتهم أو إقليمهم أو قطاعهم.

تم تضمين المبادرة أو الأداة التطوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية فقط فى حالة إجتيازها لجميع المعايير التالية:

– أن تتناول جوانب موضوع أو أكثر من الموضوعات الجوهرية أو جوانب دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة (كما هو موضح فى البنود 7.6.5 من هذه المواصفة الدولية)؛

– ألا يتم تصميمها لكى يتم إستخدامها خصيصاً فى دولة واحدة أو من قبل منشآت من دولة واحدة حتى لو كانت تعمل بالخارج؛

– يتم إستخدامه حالياً فى أكثر من دولة؛

– ألا يتم تصميمها للإستخدام من قبل منشأة واحدة أو مجموعة من المنشآت (يقصد بها المنشآت المرتبطة ببعضها من خلال ملاك مشتركين أو شركاء؛

– إتاحتها للجمهور بدون مقابل مادى كأداة أو دليل إرشادى (ملحوظة: فى حقيقة الأمر فإن المنشأة المسؤولة عن المبادرة أو الأداة قد يكون لها أنشطة اخرى فى مقابل رسوم مالية لمستخدميها مثل رسوم العضوية أو رسوم للخدمات المقدمة إلا انها لا تستثنى هذه المبادرة أو الأداة من إدراجها هنا بصرف النظر عما إذا كانت التكلفة قد تكون مرتبطة فى بعض الحالات بالمبادرة أو الأداة)؛

– لا يتم إدارتها من قبل منشأة خاصة "تهدف الى الربح" وتحقيق المكاسب المادية بشكل أساسى؛

– متاحة على الأقل فى إحدى اللغات الرسمية لمنظمة الأيزو.

الإطار 17 – عدم إقرار المبادرات من قبل منظمة الأيزو

لا تمثل المعايير الموضحة أعلاه إقراراً من قبل الأيزو بقيمة أو فعالية أى من المبادرات أو الأدوات الخاصة بالمسئولية المجتمعية والواردة فى الملحق ، حيث تهدف هذه المعايير ببساطة إلى تقديم أساس موضوعى لتحديد نموذج من المبادرات والأدوات التى قد تطبق على العديد من المنشآت.

وعند تحديد عما إذا كان سيتم إستخدام أى من هذه المبادرات أو الأدوات فينبغى على المنشأة أن تأخذ فى إعتبارها تلك الآراء الواردة فى البند 8.7. وعلى الرغم من أن الملحق يتضمن بعض المبادرات الخاصة بالمسؤولية المجتمعية التى تهدف إلى منح شهادات بها فإنه ليس من الضرورى أن يتم الحصول على شهادة بأى من هذه المبادرات لكى يتم إعتبار المنشأة ملتزمة بهذا الدليل الإرشادى الوارد فى هذه المواصفة الدولية (أنظر الإطار 16).

إن الإشارة إلى أى مبادرة أو أداة فى هذا الملحق لا تدل على أى شكل من أشكال التصديق عليها من قبل الأيزو. بالإضافة إلى ذلك فإنه لا يتم التعرض للخصائص الهامة ذات الصلة بالمبادرة والتى لا يمكن قياسها بشكل موضوعى داخل مجال هذه المواصفة الدولية مثل : فعاليتها ومصداقيتها وصحتها وطبيعتها المثالية ، وينبغى تقييم هذه الخصائص مباشرة من قبل هؤلاء المعنيين بإستخدام هذه المبادرة أو الأداة.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

الجدول أ-1 أمثلة المبادرات القطاعية العرضية

(التى تطبق على أكثر من قطاع أو نشاط – أنظر أيضاً البند 8.7 ومقدمة الملحق أ)

تم تحديد المبادرات والأدوات الواردة فى الجدول من قبل خبراء مجموعة العمل الدولية للمسئولية المجتمعية. وقد تم تضمين تلك المبادرات والأدوات فقط التى تفى بالمعايير الموضحة فى مقدمة الملحق. ولم يتحقق القائمين على إعداد هذه المسودة للمواصفة الدولية (أيزو 26000) بأية معلومات غير دقيقة واردة به.

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**								
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القسم 1: المبادرات والمنظمات الدولية (مبادرات وأدوات تحت المسئولية المباشرة للمنظمات الدولية مثل وكالات الأمم المتحدة)																
(OECD) أداة للتوعية ضد المخاطر بمناطق الضعف الخاصة بالحوكمة وهذه الأداة تخدم الشركات العالمية	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X			X	تجهيز قائمة فحص للشركات لإستخدامها في دراسة المخاطر والمعضلات الأخلاقية المرتبطة بالأنشطة المحتملة في البلدان الناتجة عن ضعف الحوكمة www.oecd.org
(UNCTAD) إتحاد الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (مجموعة عمل بين الحكومات تضم خبراء معنيين بالمواصفات الدولية للمحاسبة وتقديم التقارير)	X		X	X	X		X	X					X			مجموعة عمل مخصصة لقضايا المحاسبة والشفافية للشركات. وتشمل القضايا التى تم تناولها فى المحاسبة الدولية وتقديم تقارير مالية ، المحاسبة من قبل المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم ، الكشف عن الحكومة للشركات ، تقديم تقارير بيئية . تجتمع مجموعات الاطراف المعنية سنوياً لمناقشة والإتفاق بشأن التوجهات الخاصة بالقضايا التى تتناولها المجموعة. متاحة لكافة المنشآت بدون أية رسوم. www.unctad.org.isar
(UNEP) برنامج الأمم المتحدة للبيئة الشبكة الحيادية للمناخ				X								X	X	X	X	هى مبادرة مفتوحة لكل المنشآت التابعة للبرنامج وتسهل تبادل المعرفة لمساعدة المنشآت فى تحقيق الحد من إنبعاثات غازات الاحتباس الحرارى ، ويشرف على البرنامج مجموعة من المديرين من الأطراف المعنية المحددة www.climateneutral.unep.org
(UNEP) برنامج الأمم المتحدة للبيئة مبادرة دورة الحياة			X	X		X	X					X	X		X	هى مبادرة مفتوحة لخبراء المنشآت العاملة فى مجال إدارة الحياة. تتطلب دفع رسوم عضوياً سنوياً. وتسعى فرق العمل التى تضم سكرتارية الأمم المتحدة ومشاركين من الأطراف المعنية لتنمية القدرة والتدريب فى توجهات دورة الحياة. وتتبع هذه المبادرة برنامج الأمم المتحدة للبيئة http:..lcinitiative.unep.fr_
(UNGC) الميثاق العالمى للأمم المتحدة		X	X	X	X							X				هى مبادرة وضعت من قبل سكرتارية الأمم المتحدة ومشاركين من الأطراف المعنية لتنمية القدرة والتدريب فى توجهات دورة الحياة. وتتبع هذه المبادرة برنامج الأمم المتحدة للبيئة. وهذه المبادرة موجهة للمنشآت التجارية أو الصناعة وهى مفتوحة لأية منشأة. وتحدد المبادرة 10 مبادئ فى مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. تتوقع من المنشآت المشاركة أن يحذو خطوات تتماشى مع التزامهم وأن يتواصلوا حول مجهوداتهم. يتم منح شهادات وإستخدام شعار المنشأة بناء على موافقة من UNGC بدون أية رسوم www.unglobalcompact.org/
(UNGC, UNDP, UNITAR) الميثاق العالمى للأمم المتحدة ، برنامج الأمم المتحدة للتنمية ، معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث أداة الأمم المتحدة لتقييم الشركات							X		X			X				أداة تخطيط التقييم الذاتى لتعزيز التأثير التنموى والمساهمة فى التنمية المستدامة للشركاء فى القطاع العام والخاص. وهى متاحة مجاناً لكافة المنشآت. تقدم منظمة التنمية الصناعية التابعة للأمم المتحدة التدريب للمستشارين لنشر التوجهات الإدارية للمسئولية المجتمعية للشركات والتقنيات لدى المنشآت فى جميع أنحاء العالم. www.unglobalcompact.org/lssues/partnership/pat.html
(UNIDO) برنامج مسؤولية أنجازات رجال الأعمال	X	X	X	X	X			X	X		X	X	X			هذه المبادرة مدعم من UNIDO والتي تقدم إطار عمل وبرامج تحليلية للشركات صغيرة ومتوسطة الحجم لمساعدة تلك الشركات علي تطبيق المسؤولية المجتمعية www.unido.org/reap

Official translation - الترجمة الرسمية
© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

الجدول أ-1 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**								
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القسم 2: مبادرات الأطراف المعنية المتعددة (مبادرات وأدوات تم إعدادها وإدارتها من خلال عمليات متعددة الأطراف المعنية)																
القابلية للمساءلة سلسلة AA1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على اساس العضوية برسوم وهى مفتوحة لكل المنشآت والأفراد ، ومجال عملها الرئيسى هو التأكد من الإستدامة وتقارير المسؤولية المجتمعية ومشاركة الأطراف المعنية . ولقد نتج عنها 3 مواصفات المراد استخدامها من قبل المنشآت: - AA1000APS: توفر المبادئ العامة للقابلية للمساءلة - AA1000AS: توفر المتطلبات اللازمة لإجراء التأكد من الإستدامة. - AA1000SES : توفر إطار عمل لإشراك الاطراف المعنية www.accountability21.net
العضو العام الدولى مبادئ حقوق الإنسان للشركات		X										X		X		منظمة قائمة على اساس العضوية المتاحة للأفراد الذين يسعون الى تعزيز احترام حقوق الإنسان . وتعد هذه المبادرة مصدراً للمعلومات حول إحترام حقوق الإنسان ويتضمن اصدار "مبادئ حقوق الإنسان للشركات" قائمة فحص www.bwww.amnesty.org
(BSCI) مبادئ الإذعان الإجتماعى الخاص بالأعمال التجارية	X	X	X	X	X		X	X	X		X					مبادرة صناعية تركز على الممارسات العمالية فى سلاسل الإمداد (التزويد) للشركات الكبرى فى تجارة التجزئة بشكل اساسى. ويكون معظم الأعضاء من تجار التجزئة وشركات التسويق الذين يدفعون رسوم العضوية ويوافقوا على مراجعة المزودين (الموردين) وفقا لقاعدة السلوك . وتمنح هذه المبادرة شهادة .www.bsci-eu.org
مركز الاخلاقيات التجارية (ZFW) نظم إدارة القيم	X	X	X	X	X	X	X				X		X	X	X	منظمة المانية تسعى لتعزيز الاخلاقيات التجارية فى ألمانيا وأوروبا. وهى تقدم اطار عمل حوكمى حول القضايا القانونية والاقتصادية والبيئية والمجتمعية. (German) www.dnwe.de.wertwmanagement.php
(Ceres) مبادئ سيلرس				X								X	X			منظمة قائمة على أساس العضوية تضم فى عضويتها منشآت معنية بالبيئة بشكل اساسى سوياً مع المستثمرين الذين يسعون لإستخدام أسواق استثمارية إنتاجية بهدف اشراك الشركات فى قضايا الحوكمة والبيئة. ويتم دعوة الشركات لإقرار المبادئ. ويتضمن تطبيق هذه المبادئ عمليات مراجعة وتقديم تقارير عامة . وهناك رسوم عضوية . ويمكن للشركاء الاعضاء الحصول على مساعدات فنية فى القضايا البيئية وإدارتها . **www.ceres.org**
(CSR360) 360 المسؤولية المجتمعية شبكة الشركاء العالميين	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	تعزز تبادل المعلومات دولياً حول المسؤولية المجتمعية للشركات. ويتطلب الأمر المساهمة والموافقة لكى تصبح "منشأة شريكة" وتجتمع الشبكة من خلال المشروعات التجارية بالمملكة المتحدة **www.csr360.org**
(EFQM) إطار عمل للمسئولية المجتمعية للشركات ونموذج التميز	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	أداة للتقييم الذاتى مصممة لكى يتم استخدامها فى إدارة المسؤولية المجتمعية للشركات. وفيما سبق كانت العضوية فى المنظمة الاوروبية لإدارة الجودة (EFQM) مفتوحة امام المنشآت التجارية والصناعية والحكومية وتلك التى لا تهدف للربح فى مقابل رسوم للعضوية. وتسهل المنظمة تبادل المعلومات وتقدم الخدمات لأعضائها. www.efqm.org
(ETI) مبادرة التجارة الاخلاقية																منظمة قائمة على أساس العضوية المفتوحة لكافة الشركات والمنظمات الأهلية والاتحادات التجارية والغرض منها هو جعل الشركات تعمل مع المنظمات الأهلية والاتحادات التجارية لتتعلم أفضل الطرق لتطبيق قواعد سلسلة الإمداد الخاصة بالممارسة العمالية. تدفع الشركات رسوم العضوية وتوافق على تطبيق قواعد الممارسات العمالية على مورديها وتقديم تقارير حول انشطتها ومراعاة المتطلبات الاخرى **www.ethicaltrade.org**

الجدول أ-1 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية							**الموضوعات الجوهرية**								
	7.7	6.7	5.7	4.7	3.7	2.7	3.5	2.5	8.6 CID	7.6 Con	6.6 FOP	5.6 Env	4.6 Lab	3.6 HR	2.6 OG	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القسم 2: مبادرات الأطراف المعنية المتعددة (متابعة) (مبادرات وأدوات تم إعدادها وإدارتها من خلال عمليات متعددة الأطراف المعنية)																
الشبكة الأوروبية للأخلاقيات التجارية (EBEN)		X			X			X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على اساس العضوية مقابل رسوم سنوية تخصص لتعزيز الأخلاقيات التجارية وهى تنظم مؤتمرات وتصدر مطبوعات **www.eben-net.org**
جمعية العمل العادل (FLA)	X	X	X	X			X	X					X	X	X	مبادرة متعددة الاطراف المعنية تهدف لتناول الممارسات العمالية لسلسلة الامداد ، ومن بين المشاركين فيها الشركات والجامعات والجمعيات الأهلية . ويجب أن تدعم الشركات **www.fairlabor.org**
FORÉTICA نظام الإدارة الأخلاقية والمسؤولية المجتمعية للشركات									X	X	X	X	X		X	المبادرة التى تضع المعايير بشأن إرساء وتطبيق وتقييم نظام الإدارة الخاص بالأخلاقيات والمسؤولية المجتمعية (أسبانى) **www.foretica.es**
مبادرة التقرير العالمى(GRI) دلائل ارشادية حول تقديم تقارير بشأن الإستدامة	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	تقدم المبادرة دلائل ارشادية أو أدوات تدعيميه حول عمل تقارير بشأن الاستدامة. وتقدم الأطراف المعنية بالمنشآت الإرشاد والحوكمة للمنشأة. وتتاح الدلائل الإرشادية الخاصة بالمبادرة وكذلك الملحقات والمرفقات مجاناً على الموقع الإلكترونى الخاص بالمبادرة . ولكن يتم دفع مقابل اسمى فقط من أجل الحصول على المواد التدريبية الأخرى وثيقة الصلة . وتشمل مبادراتها وأدواتها ما يلى: الدلائل الارشادية حول تقديم التقارير حول الاستدامة - ملحقات متنوعة خاصة بقطاع معين فى مجالات مثل: البناء ، المنسوجات ، الاتصالات **www.globalreporting.org**
المعهد الدنماركى لحقوق الإنسان تقييم الإلتزام بحقوق الإنسان	X	X	X	X	X			X	X		X		X	X		هذه المؤسسة القومية المعنية بحقوق الإنسان لديها مشروع لحقوق الإنسان والمشروعات التجارية والذى يقدم المعلومات بشأن موقف العديد من الدول وفيما يتعلق بحقوق الإنسان ، كما يقدم أيضاً الإرشادات وأدوات الادارة والتى تكون أحياناً فى مقابل رسوم مالية . ويعد تقييم الالتزام بحقوق الإنسان أدة مفصلة يتم اتاحتها على الموقع الألكترونى فى مقابل رسوم مالية . أما بالنسبة لـ " HRCA Quick Check" الاقل تفصيلاً فهى متاحة مجاناً **www.humanrightsbusiness.org**
الاتحاد الدولى للإعتماد البيئى والإجتماعى ووضع بطاقات البيانات (ISEAL)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على اساس العضوية فى مقابل رسوم للهيئات الدولية المعنية بوضع المواصفات البيئية والإجتماعية. وهى تدعم المواصفات الإختيارية وتقييم المطابقة فيما يتعلق بالقضايا البيئية والإجتماعية كما انها تقدم الأدوات لوضع المواصفات والتقييم www.isealalliance.org
جمعية الدعم الادارى للبنود المشتركة (JAMP)	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X	X			برنامج لتبادل المعلومات قائم على اساس العضوية فى مقابل رسوم وذلك لمساعدة الهيئات لتتوافق مع الإشتراطات القانونية الخاصة بالمواد الكيميائية فى المنتجات. يقدم هذا البرنامج قائمة بالبيانات لشرح ونقل المعلومات الخاصة بالمواد الكيميائية الموجودة داخل المنتجات وكذلك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتبادل قوائم البيانات . ويتضمن هذا البرنامج عقد جلسات تدريبية وتعليميه لنشر خططه www.jamp.info.com.englishhttp:

الترجمة الرسمية - Official translation
© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

الجدول أ-1 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية							**الموضوعات الجوهرية**								
	7.7	6.7	5.7	4.7	3.7	2.7	3.5	2.5	8.6 CID	7.6 Con	6.6 FOP	5.6 Env	4.6 Lab	3.6 HR	2.6 OG	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القسم 2: مبادرات الأطراف المعنية المتعددة (متابعة) (مبادرات وأدوات تم إعدادها وإدارتها من خلال عمليات متعددة الأطراف المعنية)																
الاتفاق الدولى لإطار العمل	X	X	X	X	X		X	X	X			X	X	X		إتفاقيات يتم التفاوض عليها فيما بين المؤسسات التجارية عبر الحدود وحكومات الإتحاد العالمى ، وهى معدة لتناول المشاكل وبصفة أساسية تلك التى تتعلق بالممارسات العمالية فى عمليات شركة معينة متعددة الجنسيات على المستوى الدولى http://www.global-unions.org/spip.php?rubrique70
إتحاد مزارعي الغابات	X	X	X	X					X			X	X	X		منظمة قائمة على اساس العضوية والتى تم إنشائها لوضع المواصفات الإجتماعية والبيئية ومنح الشهادات للمنتجين فى مجالات الزراعة والسياحة. وهى تقدم التدريب والمساعدات الفنية الأخرى فى الصناعات التى تشملها أنشطتهم لمنح الشهادات www.rainforest-alliance.org
R-bec مواصفة نظام إدارة الإذعان القانونى الأخلاقى	X			X												مواصفة نظام ادارى تتاح مجاناً لكافة المنشآت التى ترغب فى وضع نظم إدارة الإذعان القانونى والأخلاقى (يابانى) http://r-bec.reitaku-u.ac.jp/.
مشروع سيجما دلائل سيجما	X	X	X	X			X	X	X			X	X	X		الدلائل الارشادية لسيجما وثيقة ارشادية تقدم النصح للمنشآت حول كيفية المساهمة فى التنمية المستدامة http://www.projectsigma.co.uk.guidelines.default.asp
اتحاد المسؤليات الاجتماعية				X			X	X	X				X	X		مجموعة من ادوات التدريب والتحليل التى تقدم دعماً للمنشآت الصغير والمتوسطة فى امريكا اللاتينية لتطوير مبادراتهم وممارستهم فيما يتعلق بمسئولياتهم المجتمعية. (أسبانى) www.produccionmaslimpia-la.net..herramientas.index.htm
الإتحاد الدولى للمسائلة مجتمعياً (SAI)	X	X	X	X	X		X	X			X		X	X		اتحاد متعدد الأطراف المعنية يتناول الممارسات العمالية لسلسلة الإمداد ، ويضع مواصفة قابلية المسائلة مجتمعياً SA 8000 والقابلة للتدقيق لأماكن العمل. وبكونه كياناً مستقلاً فإنه يعتمد مانحى الشهادات SAI 8000. ويصدر هذا الاتحاد دليلاً لتطبيق نظام إدارة سلسلة الإمداد المسئول مجتمعياً وأدوات أخرى. وينظم هذا الاتحاد مؤتمرات والتدريب الخاص بالقضايا العمالية لسلسلة الامداد. www.sa-inti.org
الخطوة الطبيعية العالمية (TNS)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	هي منظمة دولية غير هادفة للربح مكرسة لتحقيق التنمية المستدامة، (TNS) يقدم نموذج لتخطيط النظم المعقدة بالإضافة إلي تقديم أدوات متاحة مجاناً لتمكين الأفراد والمنظمات لمعرفة المزيد عن والمساهمة في التنمية المستدامة www.thenaturalstep.org
الشفافية الدولية (TI) ادوات متنوعة	X	X						X			X				X	المنظمة غير الحكومية العالمية التى تسعى إلى محاربة الفساد. وتوفر ادوات وبيانات للشركات ولقطاعات اقتصادية معينة وهيئات حكومية. وفيما يلى امثلة لهذه الادوات: - ميثاق التكامل - دليل محاربة الفساد - المبادئ التجارية لمحاربة الرشوة - مجموعة أدوات محاربة الفساد www.transparency.org

الجدول أ-1 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000														**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**							
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.														
القسم 3: مبادرات أحادية الطرف (مبادرات وأدوات تم إعدادها أو إدارتها من خلال عمليات ذو طرف معنى واحد)															
المائدة المستديرة كوكس مبادئ الأعمال التجارية		X	X	X	X	X	X	X							شبكة رجال الأعمال الذين يسعون إلى تعزيز المبادئ الاخلاقية والحوار والتعاون بين المديرين والموظفين العموميين والمواطنين .توفر مبادئ الاعمال التجارية بياناً بالمبادئ المطلوب اتباعها للقيام بالاعمال التجارية بشكل أخلاقى. www.cauxroundtable.org
الاتحاد الدولى للمستهلكين ميثاق الاعمال التجارية العالمية				X	X	X						X	X		مبادرة قائمة على اساس العضوية برسوم وهى مخصصة للشركات الاوروبية والمؤسسات القومية المعنية بالمسؤولية المجتمعية للشركات. وتقيم هذه المبادرة مشروعات وتنظم اجتماعات وتصدر مطبوعات. www.consumersinternational.org
المسؤولية المجتمعية للشركات بأوروبا	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	مبادرة قائمة على اساس العضوية برسوم وهى مخصصة للشركات الاوروبية والمؤسسات القومية المعنية بالمسؤولية المجتمعية للشركات. وتقيم هذه المبادرة مشروعات وتنظم اجتماعات وتصدر مطبوعات. www.csreurope.org /
معهد Ethos مؤشرات Ethos للمسئولية المجتمعية للشركات	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X			منظمة برازيلية تركز على تعزيز المسؤولية المجتمعية فى القطاع التجارى وهى توفر مجاناً أدوات متعددة للمسئولية المجتمعية للشركات متضمنة مجموعة من مؤشرات المسؤولية المجتمعية للشركات. اللغة البرازيلية www.ethos.org.br
المبادئ العالمية للمسئولية المجتمعية		X	X		X			X	X		X		X	X	قواعد السلوك الاختيارية العالمية حول الاداء الاجتماعى والإقتصادى والبيئى . وتلتزم المنشآت بإتباع المبادئ عند وضع الساسات الداخلية والتدريب وتقديم التقارير. وليست هناك رسوم أو عضوية مطلوبة لإستخدام هذه القواعد ولا تشارك الأطراف المعنية فى إعداد القواعد. www.thesullivanfoundation.org.gsp.default.asp
IBLF دليل ارشادى حول تقييم تأثير حقوق الإنسان		X	X	X	X							X			تعد IBLF مؤسسة لا تهدف للربح تدعمها منظمات تجارية واقتصادية كبيرة والتى تعزز من شأنها المساهمة التجارية للتنمية المستدامة . وتصدر هذه المؤسسة مطبوعات وأدوات عديدة مثل: حقوق الإنسان المترجمة: دليل ارشادى مرجعى للمشروعات. وفى عام 2007 أصدرت IBLF بالتعاون مع الإتحاد الدولى للتمويل التابع للبنك الدولى دليلا ارشادياً لتقييم تاثير حقوق الإنسان ومشروع إختبار طرق الإدارة www.iblf.org.resources.general.isp?id=123946
الغرفة الدولية للتجارة (ICC) مبادرات وأدوات متنوعة	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	هى منشأة عالمية للأعمال التجارية وهى قائمة على اساس العضوية برسوم ، وتهدف لتمثيل المصالح التجارية. ولقد قدمت العديد من المبادرات والادوات المتعلقة بجوانب مختلفة من المسؤولية المجتمعية مثل: - قواعد الغرفة المدمجة الخاصة بممارسة الاتصال للاعلان والتسويق - الخطوات التسع الخاصة بالغرفة للسلوك التجارى المسئول - الدليل الإرشادى الخاص بالغرفة حول سلسلة الإمدام - الدليل الإرشادى الخاص بالغرفة حول المصادر المسئولة - الميثاق التجارى الخاص بالغرفة حول التنمية المستدامة www.iccwbo.org
مبادرة الشراكة لمحاربة الفساد مبادئ الأعمال لمكافحة الرشوة					X										قواعد اختيارية للسلوك لمحاربة ممارسة الرشوة التى تتطلب التزام بعدم التهاون (التسامح) بشأن الرشوة من قبل الشركات الموقعة على هذه المبادرة أية رسوم مالية ، ويشارك فيها الأطراف المعنية من خلال 3 مجموعات عمل ومجلس الحكام. http://www.weforum.org/en/initiatives/paci/index.htm
(WBCSD) المجلس التجارى العالمى للتنمية المستدامة مبادرات وادوات متنوعة	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على اساس العضوية فى مقابل رسوم سنوية موجهة فى الاساس الى الشركات الكبيرة الحجم. ولقد قدمت العديد من المبادرات والادوات المتاحة العامة مثل: - أداة المياه العالمية - تحسين مشاركة الأطراف المعنية - الحوكمة المؤسسية: إصدار إدارة : قياس التأثير - التنمية المستدامة : اداة تعليمية - وثائق ارشادية ومبادرات وادوات عديدة حول قضايا مجتمعية وبيئية معينة www.wbcsd.org

Official translation - الترجمة الرسمية
© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

الجدول أ-1 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية								**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**							
	2.6 OG	**3.6 HR**	**4.6 Lab**	**5.6 Env**	**6.6 FOP**	**7.6 Con**	**8.6 CID**	**2.5**	**3.5**	**3.7**	**2.7**	**4.7**	**5.7**	**6.7**	**7.7**	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القسم 3: مبادرات أحادية الطرف (متابعة) (مبادرات وأدوات تم إعدادها أو إدارتها من خلال عمليات ذو طرف معنى واحد)																
(WBCSD) المجلس التجارى العالمى للتنمية المستدامة مبادرات وادوات متنوعة				X									X			مواصفة حسابية وتقريرية متاحة بصفة مجانية للشركات لكى تقوم بعمل تقارير حول إنبعاثات غازات الاحتباس الحرارى الستة المذكورين فى بروتوكول كيوتو لإتفاقية إطار عمل الأمم المتحدة المعنية بالتغير المناخى. وتقدم هذه المواصفة أدوات متنوعة لمساعدة الشركات فى حساب الإنبعاثات الصادرة عنها www.ghgprotocol.org

الجدول أ-2 أمثلة المبادرات القطاعية العرضية

(التى تطبق على أكثر من قطاع أو نشاط – أنظر أيضاً البند 8.7 ومقدمة الملحق أ)

تم تحديد المبادرات والأدوات الواردة فى الجدول من قبل خبراء مجموعة العمل الدولية للمسئولية المجتمعية. وقد تم تضمين تلك المبادرات والأدوات فقط التى تفى بالمعايير الموضحة فى مقدمة الملحق. ولم يتحقق القائمين على إعداد هذه المسودة للمواصفة الدولية (أيزو 26000) بأية معلومات غير دقيقة واردة به.

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000															**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**								
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7	
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.															
القطاع : الزراعة																
مبادرة قصب السكر الأفضل (BSI)			X	X			X	X	X	X	X	X	X			مؤسسة تضم فى عضويتها تجار تجزأة للسكر ، مستثمرين ، تجار ، منتجين ، جمعيات اهلية التى وضعت المعايير والمبادئ بهدف تناول مختلف القضايا البيئية والإجتماعية فى إنتاج السكر. وهناك رسوم للعضوية بلجنة التسيير، مستشار خاص لمجموعة عمل او عضوية بمجموعة عمل. www.bettersugarcane.org
القاعدة المشتركة لجمعية المجتمع المحلى للبن (القهوة) c4 قواعد السلوك		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	جمعية قائمة على اساس العضوية المفتوحة لمنتجى القهوة (البن) والهيئات التجارية والصناعية (تجار التجزئة والقائمين بالتسويق والمصنعين) والمجتمع المدنى (المنظمات غير الحكومية والإتحادات التجارية) بهدف الإرتقاء بالظروف الاجتماعية والبيئية والإقتصادية عند إنتاج البن . ويتضمن البرنامج قاعدة مشتركة للمجتمع المحلى للبن c4 ، نظام للتحقق ، دعم فنى للمنتجين. ويشارك الأعضاء فى مبادرات الحوكمة والتحقق www.4c-coffeeassociation.org
المنظمات الدولية لوضع بطاقات البيانات للتجارة العادلة	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	المنظمة المعنية بمبادرات وضع بطاقات البيانات فى 20 دولة من خلال شبكة من الجهات المانحة للشهادات والمنتجين. وتقدم منح الشهادات وفقاً لمواصفات التجارة العادلة إما بوجه عام أو محددة بقطاع معين. ويمكن للأعضاء الحاصلين على شهادات أن يستخدموا علامة منح الشهادات ويشاركوا فى الجمعية العامة ومجلس الحكام www.fairtrade.net
الممارسات الزراعية الجيدة العالمية	X	X	X	X						X		X	X			جمعية لا تهدف للربح ، تم انشائها لوضع المواصفات الإختيارية لأغراض منح الشهادات للمنتجات والممارسات الزراعية . يدفع أعضائها رسوم مالية للمشاركة فى عملية إعداد هذه المواصفات www.globalgap.org
مبادرة الكاكاو الدولية	X	X	X	X	X	X		X				X	X	X		اشترك فيها الاتحادات التجارية والمنظمات الأهلية ومعالجى الكاكاو وماركات الشيكولاته العالمية ، تسعى هذه المبادرة إلى التأكد من عد إستغلال الاطفال وكذلك انهاء الممارسات العمالية التعسفية عند زراعة الكاكاو www.cocoainitiative.org
مواصفات شبكة الزراعة المستدامة إتحاد المنتجين للمحاصيل الاستوائية	X			X					X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على اساس العضوية تتكون من المزارع ومجموعات المنتجين الذين يقدمون بزراعة المحاصيل الأستوائية المصدرة. وتسعى المنظمة إلى تعزيز أفضل ممارسة إدارية عبر سلاسل القيمة الزراعية من خلال تشجيع المزارعين للإنصياع إلى مواصفات شبكة الزراعة المستدامة وتحفيز التجار والمستهلكين لدعم الإستدامة www.rainforestalliance.org.agriculture.cfm?id=standards
منح الشهادات لـ UTZ	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	مبادرة قائمة على اساس قاعدة للسلوك التى تضع المعايير الاجتماعية والبيئية للممارسات الزراعية المسئولة والإدارة الزراعية الفعالة ، تستخدم مراجعين طرف ثالث وهى تركز على إنتاج البن ، الكاكاو ، الشاى ، زيت النخيل. وتشمل الخدمات نظام التتبع الذى يتابع المنتج الحاصل على شهادة من خلال السلسلة بدءاً من الصانع وصولاً الى المعالج وذلك لإمداد المشترين برؤية عن مصدر المنتج www.utzcertified.org
المنظمة العالمية للكاكاو			X			X	X	X	X	X	X	X	X	X		منظمة قائمة على أساس العضوية فى مقابل رسوم والتى تضم عضويتها فى شركات الشيكولاته ، تحاور معالجى الكاكاو ، الإتحادات الصناعية. وهى تدعم البرامج التى تعزز الزراعة السليمة بيئياً والمستدامة ، تنمية المجتمع المحلى ، المواصفات العمالية ، التقارير المحسنة والعادلة www.worldcocoafoundation.org

الجدول أ-2 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000														**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**							
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.														
القطاع: الكساء / الملابس															
حملة الملابس النظيفة (CCC)				X		X	X			X	X		X	X	جمعية دولية تضم الهيئات القومية فى 12 دولة اوروبية مخصصة لتحسين ظروف العمل فى صناعة الملابس والدفاع عن العمال فى الصناعة التى تسعى الى التغيير . وهى تشن حملة بشأن بعض الحالات وتشترك مع الشركات والسلطات لحلها. وتقدم هذه الجمعية ايضاً معلومات حول ظروف العمل والممارسات العمالية فى قطاع الصناعة ولديها قاعدة خاصة بها. www.cleanclothes.org
اتحاد الممارسات العادلة فى مجال الملابس (FWF)	X	X	X	X	X	X		X					X	X	اتحاد وأطراف معنية متعددة يهدف الى تناول الممارسات العمالية لسلسلة الامداد فى قطاع الملابس والأحذية. وتصبح الشركات المصنعة عضواً بهذا الإتحاد من خلال المساهمة سنوياً وتبنى قواعد الممارسات العمالية والإلتزام بالمتطلبات الاخرى. ويتم تقييم الشركات سنوياً فيما يتعلق بمدى التزامها بالقواعد www.fairwear.nl
برنامج بيع الفرو بالتجزئة مجانًا			X							X		X			مبادرة تهدف إلى تزويد المستهلكين بالمعلومات حول سياسة بيع الفرو بالتجزئة. تهدف المبادرة إلى إنهاء بيع منتجات الفرو من خلال محلات التجزئة عن طريق تقديم المساندة إلى بائعى التجزئة الذين تعهدوا كتابياً للالتزام بسياسة عدم بيع الفرو www.infurmation.com/ffr.php
القطاع : الوقود الحيوى															
المائدة المستديرة حول الوقود الحيوى المستدام				X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	منظمة قائمة على أساس العضوية برسوم، وهى تسهل المناقشات بمشاركة الأطراف المعنية لوضع المبادئ والمعايير لإنتاج الوقود الحيوى http://cgse.epfl.ch.page65660.html
القطاع : البناء والتشييد															
UNEP برنامج الأمم المتحدة للبيئة مبادرة البناء والتشييد والمبانى المستدامة	X	X		X								X			المشاركة متاحة لكافة المنشآت المنخرطة فى صناعة البناء والتشييد وذلك مقابل رسم عضوية سنوى وتتضمن برنامج عمل مشترك لتعزيز استدامة البناء والتشييد مع منظور دور الحياة ويشارك الأعضاء فى برنامج العمل لوضع الأدوات والمبادرات التى تدعم شأنها برنامج العمل وهذه المبادرة فى شراكة مع برنامج الأمم المتحدة للبيئة. www.unepsbci.org
القطاع : الكيماوي															
المجلس الدولى للجمعيات الكيمياوية الرعاية المسؤولة	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على أساس العضوية برسوم وهى مفتوحة أمام الشركات الكيميائية. ويكون التركيز على الصحة والسلامة والأثر البيئى للمنتجات والعمليات. ونعطى برنامج الإنتاج واستخدام المواد الكيماوية وسلسلة الإمداد www.responsiblecare.org
القطاع : السلع الاستهلاكية . البيع بالتجزئة															
مبادرة الإذعان الاجتماعى للمشروعات التجارية (BSCI)	X	X	X	X								X	X	X	X	منظمة صناعية تهدف لتناول الممارسات العالمية لسلسلة الإمداد. العضوية متاحة لشركات البيع بالتجزئة، والشراكات الأخرى المتوقع أن تراجع الشركات والأعضاء بهذه المنظمة مورد بها وفقاً لقواعد السلوك الخاصة بالمبادرة وتمنح المبادرة شهادة للمراجعين www.bsci-eu.org
القطاع : الإليكترونيات															
ائتلاف المواطنة الخاص بالصناعات الإليكترونية قواعد السلوك الخاص بالصناعات الإليكترونية		X	X				X		X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على أساس العضوية مقابل رسوم عضوية سنوية تعتمد على إيرادات الشركة وحالة العضوية. ويطلب من كافة الأعضاء العاملين تطبيق قواعد السلوك، ويقدم مجلس الإدارة المكون من الأطراف المعنية بقطاع الصناعة الإرشاد واستعراض للمنظمة. www.eicc.info.index.html

الجدول أ-2 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000														**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**							
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.														
قواعد السلوك الخاصة بالمسؤولية المجتمعية للشركات	X		X					X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة قائمة على أساس العضوية تقدم قواعد السلوك دليل إرشادى لتحسين الإداء البيئى والاجتماعى فى صناعة الإليكترونيات (ألمانى). www.zvei.de
قطاع : الطاقة																
IHA أرشادات الأستدامة	X		X			X	X	X	X			X		X		منظمة الصناعة لتوليد الطاقة الكهرمائية تنتج الأدوات والمنشورات المختلفة التوفرة للجمهور، إرشادات الإستدامة (IHA) تقدم توصيات الأجراءات فيما يتعلق بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. www.hydropower.org
القطاع : المستخرجات																
مبادرة الشفافية للصناعات الاستخراجية (EITI)									X		X					مبادرة ذات أطراف معنية متعددة تضم فى عضويتها الحكومات والشركات ومنظمات المجتمع المدنى والمستثمرين بما يدعم الكشف عن والتحقق من مدفوعات الشركات وإيرادات الحكومة فى قطاعات البترول والغاز والتعدين. وتوافق الشركات المشاركة على تقديم تقارير بالمدفوعات للحكومات كما توافق الحكومات التى تطبق هذه المبادرة على تقديم تقارير بالمدفوعات المتلقاة من الشركات. وتشارك منظمات المجتمع المدنى فى إعداد ومراقبة خطط معينة. http://eiti.org
الجمعية الدولية للمحافظة على البيئة وعلى الصناعات البترولية (IPIECA) أدوات ومبادرات متنوعة	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		جمعية صناعية قائمة على أساس العضوية المتاحة لكافة شركات الغاز والبترول وتقوم بتقديم أدوات عديدة متاحة للجميع مثل: مطبوعات. - مجموعة الأدوات التدريبية لحقوق الإنسان لصناعة البترول والغاز - دليل إرشادى لصناعة الغاز والبترول حول تقديم التقارير الطوعية للاستدامة. - دلائل إرشادية خاصة بالصناعات البترولية حول تقديم التقارير بشأن انبعاث غازات الاحتباس الحرارى. - دليل التشغيل فى مجالات النزاع لصناعة الغاز والبترول. www.ipieca.org
المجلس الدولى للتعدين والمعادن (ICMM) إطار عمل التنمية المستدامة	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	منظمة صناعية قائمة على أساس العضوية المفتوحة أمام شركات التعدين والمعادن والاتحادات الصناعية ذات الصلة. ويلتزم الأعضاء بتبنى إطار عمل للتنمية المستدامة الذى يتكون من مجموعة من 10 مبادئ. http://www.icmm.com/our-work/sustainable-developmentframework
المبادئ التطوعية حول الأمن وحقوق الإنسان	X			X								X	X	X		بادرت بها حكومات المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية. توفر المبادئ دليل إرشادى للشركات والمنظمات الأهلية حول تعريف وتحديد حقوق الإنسان ومخاطر الأمن. ولمزيد من الإرشاد يتم المشاركة والتعاون مع الدولة وقوات الأمن الخاصة. يتطلب الأمر الحصول على مقابل من أجل استخدام هذه المبادئ www.voluntarypriciples.org
القطاع : المالى / الاستثمارى																
المبادئ المعتدلة		X	X	X												معايير الصناعة المالية لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية فى تمويل المشروع. www.equator-principles.com
دليل إرشادى لتقديم تقارير حول القضايا الاقتصادية والاجتماعية والحوكمية والتكامل فى التحليلات المالية																دليل إرشادى حول التقارير المتعلقة بالقضايا الاقتصادية والاجتماعية والحوكمية وحجر الأساس للمحليين الماليين حول كيفية تكامل هذه القضايا فى تحليلها. www.dvfa.de/die_dvfa/kommissionen/non_fi (German) nancials/dok/35683.php

الجدول أ-2 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000														**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية								**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**						
	2.6 OG	3.6 HR	4.6 Lab	5.6 Env	6.6 FOP	7.6 Con	8.6 CID	2.5	3.5	2.7	3.7	4.7	5.7	6.7	7.7
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.														
القطاع : المالى / الاستثمارى (متابعة)															
مبادئ الاستثمار المسؤول (PRI)	X		X	X	X		X	X	X		X	X			توفر إطار عمل للمستثمرين لأداء مهامهم مع إعطاء اعتبارات ملائمة للقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمية يتم إعداد إطار العمل من خلال مجموعة من الخبراء من الأطراف المعنية يتم اختيارهم لذلك. يتطلب وجود عضوية ولا توجد أى رسوم إجبارية ولكن يفترض تقديم رسم عضوية بشكل تطوعى. www.unptri.org .
مشروع كشف الكربون	X		X	X								X			هي منظمة غير هادفة، تقدم للشركات والمؤسسات منهجية متاحة مجاناً لحساب وكشف أنبعاثات الكربون الناتجة عن عمليات التشغيل وتقييم مدي تعرضهم لمخاطر تغير المناخ، الشركات يمكن أستخدام هذه المنهجية وتوفير معلومات التي ستكون متاحة علي الموقع الألكتروني الخاص ب (CDP) والتي يمكن استخدامها من قبل المؤسسات المالية في تحديد نسب الكربون الناتج لتمويل المؤسسات المالية الإستثمارات www.cdproject.net
UNEP المبادرة المالية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة	X	X		X								X			مبادرة متاحة لكافة المنشآت فى القطاع المالى مقابل رسم عضوية سنوى، حيث تعمل المبادرة والمنشآت المشاركة سوياً لتنمية وتعزيز الترابط بين البيئة والاستدامة والأداء المالى وتقدم الأطراف المعنية مقترحات لمشروعات والمشاركة فى تطوير المشروعات www.unptri.org .
مجموعة وولفسبيرج مبادئ وولفسبيرج ضد غسيل الأموال	X		X	X				X	X	X	X			X	منظمة قائمة على أساس العضوية المفتوحة أمام البنوك العالمية لإعداد المواصفات الخاصة بصناعة الخدمات المالية والمبادئ لمحاربة الفساد وغسيل الأموال. وتقوم الأطراف المعنية بوضع المواصفات والمبادئ المتاحة للجمهور. http://www.wolfsberg-principles.com/index.html
القطاع : الصـيد															
مجلس التمثيل البحرى	X	X	X							X	X	X			مبادرة لمنح الشهادات ووضع بطاقات البيانات البيئية للممارسات الصيد المستدامة وتشمل: * قواعد السلوك للصيد المسئول * قواعد الممارسة الجيدة لوضع المواصفات الاجتماعية والبيئية. * دلائل إرشادية لبطاقات البيانات البيئية الخاصة بمنتجات الأسماك التى تم صيدها من البحر، وهناك رسوم لمنح الشهادات واستخدام بطاقة البيانات. www.msc.org
القطاع : الغابـات															
مجلس التمثيل لخدمات الغابات (FSC)	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	مجموعة قائمة على أساس العضوية فى مقابل رسوم وهى متاحة للأفراد والمنشآت. ويساعد الأعضاء فى عملية الحوكمة ووضع السياسات. ويعد هذا المجلس نظام لمنح الشهادات الذى يقدم خدمات دولية لوضع المواصفات وتوكيد العلامة التجارية والاعتماد للشركات والمنشآت والمجتمعات المحلية بالمسؤولية . http://www.fsc.org /
برنامج إقرار خطط منح الشهادات للغابات (PEFC)	X	X		X	X		X	X	X			X	X	X	منظمة للإعتراف المتبادل لخطط (برامج) منح الشهادات الخاصة بالإدارة المستدامة للغابات. وتقدم الجهات القومية الحوكمة والاعتراف بالمجموعات من الأعضاء. http://www.pefc.org
القطاع : تكنولوجيا المعلومات															
برنامج الأمم المتحدة للبيئة والاتحاد الدولى للاتصالات (ITU) المبادرة العالمية للاستدامة الإلكترونية	X	X	X	X					X			X			منظمة لكافة الشركات والمنظمات وثيقة الصلة المنخرطة فى مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سنوية، حيث توفر دليل إرشادى وأداة تقييم لتحسين الأداء المستدام الخاص بأعضائها. www.gesi.org

الجدول أ-2 (متابعة)

المنشأة مبادرة أو اداة (مرتبة ترتيباً ابجدياً ومندرجة تحت كل قسم بواسطة المنشأة)	**تشير علامة "x" الى أن هذه المبادرة أو الأداة تعكس جانب أو قضية واحدة على الاقل من تلك الواردة فى البند** الفرعية المناظرة . لا تدل هذه العلامة على توافق المبادرة أو الأداة مع المواصفة القياسية الدولية الأيزو 26000														**معلومات اضافية** (تتضمن شرح موجز موضوعى للمبادرة أو الأداة ، مشاركة الاطراف المعنية فى حوكمتها. المهتمين بها وشروط الحصول عليها ، عما إذا كانت تهدف لمنح الشهادات ام لا، والموقع الالكترونى لأي معلومات إضافية)
	الموضوعات الجوهرية							**الممارسات اللازمة لدمج المسئولية المجتمعية**							
	2.6 OG	**3.6 HR**	**4.6 Lab**	**5.6 Env**	**6.6 FOP**	**7.6 Con**	**8.6 CID**	**2.5**	**3.5**	**3.7**	**2.7**	**4.7**	**5.7**	**6.7**	**7.7**
فهرس البنود الفرعية لمواصفة الأيزو 26000: 2.6 الحوكمة المؤسسية ، 3.6 حقوق الإنسان4.6 الممارسات العمالية ، 5.6 البيئة ، 6.6 ممارسات التشغيل العادلة ، 7.6 قضايا المستهلك ، 8.6 إشراك وتنمية المجتمع 2.5 الإعتراف بالمسؤولية المجتمعية ، 3.5 : تحديد وإشراك الأطراف المعنية ، 2.7 : العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية ، 3.7: فهم المسؤولية المجتمعية للمنشأة ، 4.7: ممارسات دمج المسؤولية المجتمعية فى المنشأة ، 5.7 : التواصل فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 6.7: تعزيز المصداقية فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ، 7.7: مراجعة وتحسين أفعال وممارسات المنشأة المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية.														
القطاع : النقـل															
الاتحاد الدولى للنقل بالطرق ميثاق التنمية المستدامة				X							X	X			الجهة الدولية الممثلة لصناعة النقل بالطرق يهدف الميثاق إلى الارتقاء بالتنمية المستدامة فى هذا القطاع. www.iru.org/index/en_iru_com_cas
ائتلاف المنظمات المعيشية بالسياحة قواعد السلوك لحماية الأطفال من الاستغلال الجنسى فى السياحة والسفر	X			X										X	قواعد اختيارية للسلوك التى تلزم المنظمات لتطبيق 6 معايير بهدف حماية الأطفال من الاستغلال الجنسى فى قطاع السفر والسياحة. وفى تقدم تدريب مجانى حول تطبيق هذه المعايير، وتتولى ECPAT بالولايات المتحدة مهام السكرتارية. www.ecpat.net www.thecode.org
اتحاد والشركاء الآخرين الشراكة العالمية لمعايير السياحة المستدامة	X			X				X	X			X			مبادرة من جانب الاتحاد وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وهيئة الأمم المتحدة للسياحة العالمية، وهى تضم فى عضويتها مختلف الجمعيات الصناعية والمنظمات غير الحكومية. والهدف من معايير السياحة المستدامة هى أن تصبح الأساس لفهم مشترك لما تعنيه السياحة المستدامة www.sustainabletourismcriteria.org

الترجمة الرسمية - Official translation
جميع الحقوق محفوظة © ISO 26000:2010

الملحق (ب)
(إعلامـى)

المصطلحات المختصرة

APR	النسبة المئوية السنوية
CH_4	الميثان
CO_2	ثانى أكسيد الكربون
CSR	المسؤولية المجتمعية للشركات
GHG	غازات الإحتباس الحرارى
HIV/AIDS	فيروس نقص المناعة البشرية / ظاهرة نقص المناعة المكتسبة
ILO	منظمة العمل الدولية
MDG	أهداف التنمية الألفية
NGO	المنظمات غير الحكومية
NO_X	أكسيد النيتروجين
N_2O	ثاني أكسيد النيتروجين
OSH	السلامة والصحة المهنية (غالباً يتم كتابتها أيضاً OHS الصحة والسلامة المهنية)
PBT	مواد ثابتة وسامة ومتراكمة حيوياً
POP	ملوثات عضوية دائمة
SMO	المنشآت الصغيرة والمتوسطة
SO_X	أكاسيد الكبريت
UN	منظمة الأمم المتحدة
UNFCC	ميثاق إطار عمل الأمم المتحدة حول تغير المناخ
VOC	مركب عضوي متطاير
vPvB	شديدة الثبات والتراكم الحيوي
WTO	منظمة التجارة العالمية

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

بيــان المراجــع

(1) أيزو 9000، أنظمة إدارة الجودة - الأساسيات والمرادفات.

(2) أيزو 9001، أنظمة إدارة الجودة – المتطلبات.

(3) أيزو 9004، أنظمة إدارة الجودة - الإدارة من أجل النجاح المستدام للمنشآت – منهج إدارة الجودة.

(4) أيزو 10001، إدارة الجودة - إرضاء المستهلك - دلائل إرشادية حول ميثاق الأخلاق للمنشآت.

(5) أيزو 10002، إدارة الجودة - إرضاء المستهلك - دلائل إرشادية حول تداول المنشآت للشكاوي.

(6) أيزو 10003، إدارة الجودة - إرضاء المستهلك - دلائل إرشادية حول حل النزاعات خارج المنشآت.

(7) أيزو 14001، أنظمة الإدارة البيئية – المتطلبات مع إرشادات الإستخدام.

(8) أيزو 14004، أنظمة الإدارة البيئية – إرشادات عامة للمبادئ والأنظمة والتقنيات الداعمة.

(9) أيزو 14005، أنظمة الإدارة البيئية – إرشادات للتطبيق التدريجي لنظام الإدارة البيئي شاملة لإستخدام تقييم الأداء البيئي.

(10) أيزو 14006، أنظمة الإدارة البيئية – إرشادات لدمج التصميم البيئي.

(11) أيزو 14015، الإدارة البيئية – التقييم البيئي للمواقع والمنشآت.

(12) أيزو 14020، العلامات والإعلانات البيئية – المبادئ العامة.

(13) أيزو 14021، العلامات والإعلانات البيئية – المطالبات البيئية المعلنة ذاتياً.

(14) أيزو 14024، العلامات والإعلانات البيئية – النوع 1 العلامات البيئية – المبادئ والإجراءات.

(15) أيزو 14025، العلامات والإعلانات البيئية – النوع 3 الإعلانات البيئية- المبادئ والإجراءات.

(16) أيزو 14031، الإدارة البيئية – تقييم الأداء البيئي – إرشادات.

(17) أيزو 14040، الإدارة البيئية – تقييم دورة الحياة – مبادئ وإطار عام.

(18) أيزو 14044، الإدارة البيئية – تقييم دورة الحياة – متطلبات وإرشادات.

(19) أيزو 14045، الإدارة البيئية – تقييم الكفاءة البيئية لأنظمة المنتج.

(20) أيزو 14047، الإدارة البيئية – تقييم الأثر خلال دورة الحياة – أمثلة لتطبيق أيزو 14042.

---

[1] : تحت الأعداد

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

(21) أيزو مواصفة فنية 14048، الإدارة البيئية – تقييم دورة الحياة – نموذج توثيق البيانات.

(22) أيزو تقرير فني 14049، الإدارة البيئية – تقييم دورة الحياة – أمثلة لتطبيق أيزو 14041 لوضع الأهداف وتحديد نطاق التعريف وتحليل الجرد.

(23) أيزو 14050، الإدارة البيئية – المصطلحات.

(24) أيزو 14050، الإدارة البيئية – حساب تكلفة إنسياب المادة – إطار عام.

(25) أيزو تقرير فني 14052، الإدارة البيئية – دمج الأبعاد البيئية عند تصميم وتطوير المنتج.

(26) أيزو 14063، الإدارة البيئية – الإتصالات البيئية – إرشادات وأمثلة.

(27) أيزو 1-14064، غازات الإحتباس الحراري (غازات الصوبة) – الجزء 1: مواصفات مع إرشادات لتحديد كميات وإعداد تقرير إنبعاثات غاز الإحتباس الحراري وإزالتها علي مستوي المنشأة.

(28) أيزو 1-14064، غازات الإحتباس الحراري (غازات الصوبة) – الجزء 2: مواصفات مع إرشادات علي مستوي المشروع للتقدير الكمي والمراقبة وإعداد التقرير لخفض إنبعاثات وتعزيز إزالة غازات الإحتباس الحراري.

(29) أيزو 14065، غازات الإحتباس الحراري (غازات الصوبة) – متطلبات للأعتماد أو لأي شكل من الأعتراف بالهيئات القائمة بالتحقق من أو إقرار غازات الإحتباس الحراري.

(30) أيزو 14066، غازات الإحتباس الحراري (غازات الصوبة) – متطلبات الكفاءة لأفراد فرق التحقق من غازات الإحتباس الحراري وفرق الإقرار.

(31) أيزو [2)]1-14067، الوطأه الكربونية للمنتجات – الجزء 1: الحصر الكمي.

(32) أيزو [2)]2-14067، الوطأه الكربونية للمنتجات – الجزء 2: الإتصالات.

(33) أيزو [2)] 14069، غازات الإحتباس الحراري – الحصري الكمي وإعداد تقارير غازات الإحتباس الحراري للمنشآت (الوطأه الكربونية للمنشأة) – إرشادات لتطبيق أيزو 1-14064.

(34) أيزو 19011 ، دلائل إرشادية حول مراجع أنظمة إدارة الجودة أو الإدارة البيئية.

(35) أيزو 22000 ، انظمة ادارة سلامة الاطعمة – اشتراطات لأى منشأة فى سلسلة الطعام.

(36) أيزو 27001 ، تكنولوجيا المعلومات - تقنيات الأمن - أنظمة امن المعلومات – الإشتراطات.

(37) أيزو 2-10993:2006 ، التقييم الحيوي للأجهزة الطبية – الجزء 2: متطلبات الرفق بالحيوان.

(38) أيزو 64 دليل إرشادي، إرشادات للتعامل مع المواضيع البيئية في مقاييس المنتج.

(39) أيزو/أي إي سي دليل02 :2004، التقييس والأنشطة المرتبطة به – مصطلحات عامة.

(40) أيزو/أي إي سي دليل71 :2001، إرشادات لمطوري المقاييس للتعامل مع إحتياجات كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة.

(41) إتفاقية الإتحاد الأفريقي لمنع ومكافحة الفساد،2003.

(42) الأمم المتحدة – مجلس حقوق الإنسان A/HRC/8/5، 7 أبريل 2008 (حماية – إحترام - إصلاح) – إطار للأعمال التجارية وحقوق الإنسان - تقرير الممثل الخاص لأمين عام الأمم المتحدة حول مسألة حقوق الإنسان والشركات متعددة الجنسيات.

[2)]: تحت الأعداد

(43) الأمم المتحدة – مجلس حقوق الإنسان A/HRC/8/5، 15 مايو 2008، توضيح مفاهيم"دائرة التأثير" و "التواطؤ" – تقرير الممثل الخاص لأمين عام الأمم المتحدة حول مسألة حقوق الإنسان والشركات متعددة الجنسيات والمنشآت التجارية الأخري،جون راجي.

(44) مجلس القانون المدني الأوروبي – إتفاقية الفساد 1999.

(45) مجلس قانون الجريمة الأوروبي – إتفاقية الفساد 1998.

(46) الإتحاد الأوروبي، الإتفاقية المبنية علي أساس البند (c) (2) K.3 من معاهدة الإتحاد الأوروبي لمكافحة الفساد للموظفين الرسميين في المؤسسات الأوروبية أو موظفيين رسميين في دول الأتحاد الأوروبي.

(47) لجنة الحكومات والتغيرات المناخية: IPCC 2006- إرشادات لجرد (حصر) غازات الإحتباس الحراري (وطنياً)، 2006.

(48) لجنة الحكومات والتغيرات المناخية: IPCC 2006- تقرير التقييم الرابع للمتغيرات المناخية،2007 – تقرير تحليلي وملخص لصانعي السياسات، 2007.

(49) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية إلغاء العمالة الجبرية (رقم 105) 1957.

(50) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية المواد الكيمائية (رقم 170) 1990.

(51) منظمة العمل الدولية (ILO): التواصل فيما يتعلق بالتوصيات المتخذة (رقم 129) 1967.

(52) منظمة العمل الدولية (ILO): إعلان المبادئ والحقوق الأساسية فى العمل ، 1998.

(53) منظمة العمل الدولية (ILO): الإتصالات بين المتعهدين التوصية (رقم 129) 1967.

(54) منظمة العمل الدولية (ILO): إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل 1998.

(55) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية التمييز (التوظيف والوظيفة) (رقم 111) 1958.

(56) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات علاقة العمل ، 2006.

(57) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية المرتبات العادلة ، (رقم 100) 1951.

(58) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات المرتبات العادلة (رقم 90) 1951.

(59) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات فحص الشكاوى (رقم 130) 1967.

(60) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بالعمل الجبرى (رقم 29) 1930.

(61) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية 40 ساعة أسبوعيا (رقم 47) 1935.

(62) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية حرية الاتحادات وحماية حق التنظيم (رقم 87) 1948.

(63) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية الأجازات مدفوعة الاجر (رقم 132) 1970.

(64) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات الأجازات مدفوعة الأجر (رقم 98) 1954.

(65) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية الأجازات ساعة العمل (صناعة) (رقم 1) 1919.

(66) منظمة العمل الدولية (ILO): ساعات العمل (التجارة والمكاتب) الإتفاقية (رقم 30).

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

(67) منظمة العمل الدولية (ILO): إعلان العدالة الإجتماعية 2008.

(68) منظمة العمل الدولية (ILO): إتفاقية العمل من المنزل (رقم 177) 1996.

(69) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية تنمية الموارد البشرية (رقم 142) 1975.

(70) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات تنمية الموارد البشرية (رقم 195) 2004.

(71) منظمة العمل الدولية (ILO): ميثاق منظمة العمل الدولية للممارسة المعنى بـ HIV / AIDS الايدز وعالم العمل 2006.

(72) منظمة العمل الدولية (ILO): دستور منظمة العمل الدولية (متضمنا إعلان فلاديفيا) 1944.

(73) منظمة العمل الدولية (ILO): دلائل إرشادية حول الصحة والسلامة المهنية 2001.

(74) منظمة العمل الدولية (ILO): إعلان منظمة العمل الدولية الثلاثى الخاص بالمبادئ فيما يتعلق بالمشروعات متعددة الجنسيات والسياسة المجتمعية . طبعة الثالثة 2006.

(75) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية الافراد القلبين والعاديين (رقم 169) 1989.

(76) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية حماية الامومة (رقم 183) 2000.

(77) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حماية الأمومة (رقم 191) 2000.

(78) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية العمال المهاجرون (نصوص تكميلية) (رقم 143) 1975.

(79) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول العمال المهاجرون (رقم 151) 1975.

(80) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية المعنية بالهجرة من اجل العمل (مراجعة) (رقم 97) 1949.

(81) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية الحد الأدنى للعمر (رقم 138) 1973.

(82) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول الحد الأدنى للعمر (رقم 146) 1973.

(83) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية تحديد الحد الأدنى للعمر (رقم 131) 1970.

(84) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول تحديد الحد الأدنى للعمر (رقم 135) 1970.

(85) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بالعمل الليلى (رقم 171) 1990.

(86) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول العمل الليلى (رقم 178) 1990.

(87) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية الخدمات الصحية المهنية (رقم 161) 1985.

(88) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول الخدمات الصحية المهنية (رقم 171) 1985.

(89) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية السلامة والصحة المهنية (رقم 155) 1981.

(90) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول السلامة والصحة المهنية (رقم 164) 1981.

(91) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول العاملين كبار السن (رقم 162) 1980.

(92) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية اجازة التعليم مدفوعة الأجر (رقم 140) 1974.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

(93) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية العمل بدوام جزئى (رقم 175) 1994.

(94) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول العمل بدوام جزئى (رقم 182) 1994.

(95) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بوكالات التوظيف الخاصة (رقم 181) 1997.

(96) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول وكالات التوظيف الخاصة (رقم 188) 1997.

(97) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية حماية الأجور (رقم 95) 1949.

(98) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول حماية الأجور (رقم 85) 1949.

(99) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية حول حماية مطالبات العمال (إعسار صاحب العمل) (رقم 173) 1992.

(100) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول حماية صحة العمال (رقم 97) 1953.

(101) منظمة العمل الدولية (ILO): برتوكول عام 2002 المنبثق من اتفاقية السلامة والصحة المهنية (رقم 155) 1981.

(102) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول تقليل عدد ساعات العمل (رقم 116) 1962.

(103) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بحق تنظيم صفاقات تعاونية (رقم 98) 1949.

(104) منظمة العمل الدولية (ILO): اتفاقية السلامة والصحة فى الزراعة (رقم 184) 2001.

(105) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول السلامة والصحة فى الزراعة (رقم 192) 2001.

(106) منظم العمل الدولية : اتفاقية الامن المجتمعى (معايير الحد الأدنى) (رقم 102) (الجزء 8 المواد 46-52)1952.

(107) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بإنهاء علاقة العمل (رقم 158) 1982م.

(108) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول إنهاء علاقة العمل (رقم 166) 1982.

(109) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بالراحة الأسبوعية (التجارة والمكاتب) (رقم 106) 1957.

(110) منظمة العمل الدولية (ILO): الراحة الأسبوعية (التجارة والمكاتب) توصية (رقم 103) 1957.

(111) منظمة العمل الدولية الاتفاقية المعنية بالراحة الأسبوعية (الصناعة) (رقم 14) 1921.

(112) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول تسهيلات الرخاء (رقم 102) 1956.

(113) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بممثلي العمل (رقم 135) 1971.

(114) منظمة العمل الدولية (ILO): الاتفاقية المعنية بالعمل والمسئوليات الاسرية 1981(رقم 156).

(115) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول العمال والمسئوليات الأسرية 1981 (رقم 165).

(116) منظمة العمل الدولية (ILO): إتفاقية أسوأ أشكال عمالة الأطفال (رقم 182) 1999.

ISO 26000:2010 © جميع الحقوق محفوظة

(117) منظمة العمل الدولية (ILO): توصيات حول أسوء أشكال عمالة الأطفال (رقم 190) 1999.

(118) المنظمة الدولية للملاحية البحرية (IMO): إتفاقية منع التلوث البحري بإغراق المخلفات والمواد الأخري (إتفاقية لندن) 1972.

(119) تقييم الألفية للنظام البيئى 2005، برنامج الأمم المتحدة للبيئة ؛ نظرة عامة على البيئة العالمية 2007.

(120) منظمة الدول الأمريكية (OAS): إتفاقية الدول الأمريكية ضد الفساد 1996.

(121) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): إتفاقية (OECD) لمكافحة رشوة الموظفين الرسميين الأجانب في التعاملات التجارية الدولية 1997.

(122) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): الدلائل الإرشادية الخاصة بالمنظمة لحماية المستهلك ضمن سياق التجارة الالكترونية 1999.

(123) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): الدلائل الإرشادية حول أمن أنظمة وشبكات المعلومات: نحو ثقافة الأمن 2002.

(124) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): الدلائل الإرشادية للمشروعات متعددة الجنسيات مراجعة 2000.

(125) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): الدلائل الإرشادية حول حماية خصوصية البيانات الشخصية 2002.

(126) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): مبادئ حوكمة الشركات 2004.

(127) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD): توصيات (OECD) لحل النزاعات مع المستهلك وإصلاحها 2007.

(128) الاتفاقية المعنية بالأراضي الرطبة ذات الأهمية الدولية خاصة التى يسكنها طيور الماء (اتفاقية رامسار) 1971.

(129) اتفاقية جنيف المعنية معاملة سجناء الحرب واتفاقية جنيف المعنية بحماية الاشخاص المدنيين فى وقت الحرب 1949.

(130) الامم المتحدة (UN): بروتوكل قرطجنة للسلامة الحيوية مع إتفاقية التنوع الحيوي 2000.

(131) الامم المتحدة (UN): إتفاقية مكافحة الفساد 2005.

(132) الامم المتحدة (UN): اتفاقية ضد التعذيب وغيره من المعاملات والعقاب القاسي وغير الإنسانى 1984.

(133) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية المعنية بإقصاء كافة إشكال التمييز ضد المرأة 1979.

(134) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية المعنية بحقوق الأشخاص ذوى الإعاقة 2006.

(135) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية المعنية بحقوق الطفل 1989.

(136) الامم المتحدة (UN): إعلان الالتزام حول مرض ضعف المناعة المكتسبة / الإيدز 2001.

(137) الامم المتحدة (UN): الإعلان المعنى بإقصاء كافة إشكال عدم التسامح وأشكال التمييز المبينة على أساس الدين أو الاعتقاد 1981.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

(138) الامم المتحدة (UN): الإعلان المعنى بحقوق الاشخاص المنتمون الأقليات الوطنية أو العرقية أو اللغوية 1992.

(139) الامم المتحدة (UN): إعلان دربان المنبثق من المؤتمر العاملي ضد التمييز العنصري والتفرقة العرقية والخوف من الأجانب والتعصب 2006.

(140) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية الدولية لحماية كافة الاشخاص من الاختفاء الإجباري 2006.

(141) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية الدولية المعنية بإقصاء جميع إشكال العنصري 1965.

(142) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية الدولية المعنية بحماية حقوق العاملين المهاجرين وأفراد عائلاتهم 1990.

(143) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية الدولية المعنية بالحقوق المدنية والسياسة 1966.

(144) الامم المتحدة (UN): الاتفاقية الدولية المعنية بالحقوق الاقتصادية والمجتمعية والثقافية 1966.

(145) الامم المتحدة (UN): إتفاقية الأمم المتحدة الإطارية حول التغيرات المناخية.

(146) الامم المتحدة (UN): بروتوكول كيوتو المنبثق من إطار عمل اتفاقية الأمم المتحدة المعنية بالتغيير المناخي 1997.

(147) الامم المتحدة (UN): البروتوكول الاختياري المنبثق من الاتفاقية المعنية بحقوق الطفل والمعنى باشتراك الأطفال فى النزاعات المسلحة 2000.

(148) الامم المتحدة (UN): البروتوكول الاختياري المنبثق من الاتفاقية المعنية بحقوق الطفل والمعنى ببيع الأطفال والمتاجرة بهم فى البغاء 2000.

(149) الامم المتحدة (UN): تقرير مؤتمر المرأة الدولي الرابع (بكين) 15-04، سبتمبر 1995.

(150) الامم المتحدة (UN): تقرير المؤتمر العالمي ضد العنصرية والتمييز العنصري وإرهاب الأجانب وعدم التسامح، دوربان 31 أغسطس – 8 سبتمبر 2001.

(151) الامم المتحدة (UN): تقرير قمة الأرض حول التنمية المستدامة، جوهانسبرج، جنوب إفريقيا من 26 أغسطس إلى 4 سبتمبر 2002 ، 2002.

(152) الامم المتحدة (UN): البروتوكول الثانى الاختياري المنبثق من الاتفاقية الدولية المعنية بالحقوق المدنية والسياسية والهادف إلى إلغاء من عقوبة الإعدام 1989.

(153) الامم المتحدة (UN): إعلان الأمم المتحدة للألفية، الأمانة العامة، القرار 2/55 بتاريخ 8 سبتمبر 2000 ، 2000.

(154) الامم المتحدة (UN): إعلان الأمم المتحدة عن حقوق الشعوب الأصلية 2007.

(155) الامم المتحدة (UN): الدلائل الإرشادية الخاصة بالأمم المحتدة حول حماية المستهلك، وثيقة الامم المتحدة رقم A/C.2/54/L 24 1999.

(156) الامم المتحدة (UN): الإعلان الكوني المعنى بحقوق الإنسان 1948.

(157) الامم المتحدة (UN): قمة الأرض المعنية بالتنمية المجتمعية. تقرير قمة الأرض حول التنمية المجتمعية، وثيقة A/CONF.166/9,1995 إعلان كوبنهاجن المعنى بالتنمية المجتمعية 1995.

(158) مؤتمر الأمم المتحدة المعنى بالبيئة والتنمية: إعلان ريو حول البيئة والتنمية 1992.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

(159) مؤتمر الأمم المتحدة المعنى بالتجارة والتنمية: دليل إرشادي حول الممارسات الحسنة فى إعلان الحكومة المشتركة 2006.

(160) مفوضية الأمم المتحدة الأقتصادية لأوربا (UNECE): أتفاقية أرهوس عن الحصول علي المعلومات، المشاركة الجماهيرية في إتخاذ القرار والحصول علي العدالة في القضايا البيئية (25 يونيه 1998).

(161) منظمة الأمم المتحدة للتعليم والعلوم والثقافة (UNESCO) اليونسكو: إعلان ضد التدمير الدولي للتراث الثقافي 2003.

(162) منظمة الأمم المتحدة للتعليم والعلوم والثقافة (UNESCO) اليونسكو: حقبة الأمم المتحدة – التعليم من أجل التنمية المستدامة (2005-2014) نموذج التطبيق الدولي 2005.

(163) منظمة الأمم المتحدة للتعليم والعلوم والثقافة (UNESCO) اليونسكو: إتفاقية حماية التراث الثـقافي غير الملموس 2003.

(164) منظمة الأمم المتحدة للتعليم والعلوم والثقافة (UNESCO) اليونسكو: إتفاقية حماية تنوع التعبيرات الثـقافية والنهوض بها 2005.

(165) منظمة الأمم المتحدة للتعليم والعلوم والثقافة (UNESCO) اليونسكو: الإعلان العالمي لأخلاقيات علم الأحياء وحقوق الأنسان 2006.

(166) برنامج الأمم المتحدة للبيئة ، بروتوكول مونتريال حول المواد التى تسبب تأكل طبقة الأوزون. 1987.

(167) برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الاتفاقية المعنية بالتنوع الحيوى 1992.

(168) برنامج الامم المتحدة للبيئة، الاتفاقية المعنية بالتجارة الدولية فى الفصائل المهددة بالخطر من الكائنات الحيوانية والنباتية البرية 1973.

(169) برنامج الأمم المتحدة للبيئة، الاتفاقية المعنية بالحفاظ على الفصائل المهاجرة من الحيوانات البرية، 1979.

(170) الامم المتحدة: اتفاقية مكافحة التصحر 1994.

(171) برنامج الأمم المتحدة للبيئة: اتفاقيات وبرامج البحار الإقليمية، 1974.

(172) برنامج الأمم المتحدة للبيئة: اتفاقية ستوكهولم المعنية بالملوثات العضوية الدائمة 2001.

(173) الامم المتحدة: برنامج الأمم المتحدة للتنمية، منظمة الغذاء والزراعة التابعة للأمم المتحدة: اتفاقية روتردام المعنية بإجراء الموافقة المسبقة لبعض المواد الكيميائية الضارة والمبيدات الحشرية فى التجارة الدولية 2004.

(174) الأمم المتحدة : اللجنة العالمية للأمم المتحدة المعنية بالبيئة والتنمية – مستقبلنا المشترك ،1987.

(175) المنظمة الدولية لصحة الحيوان (OIE): معايير صحة الحيوانات البرية، قسم 7- الرفق بالحيوانات.

© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة

ICS 03.100.1
Price based on 84 pages
Official translation - الترجمة الرسمية
© ISO 26000:2010 جميع الحقوق محفوظة