

الفصل الرابع

المواصفة القياسية ISO 26000

في المسؤولية الاجتماعية (1)

ويشتمل على النقاط التالية:

- ✍️ المواصفة القياسية ISO 26000
- ✍️ مجالات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية.
- ✍️ معايير مجالات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية.
- ✍️ قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع .
- ✍️ قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة الخدمات الاجتماعية .
- ✍️ مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الرابع

المواصفة القياسية ISO 26000

في المسؤولية الاجتماعية (1)

المواصفة القياسية ISO 26000

المواصفة القياسية الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000) التي تم اعتمادها مؤخراً عام 2011، تهدف إلى تعميم مبدأ العدالة الاجتماعية والاقتصادية ضمن معايير أخلاقية عالمية تحترم الحقوق والواجبات من خلال مشاركة جميع قطاعات المجتمع (القطاع الصناعي، والقطاع الحكومي في المنظمات غير الحكومية، العمال، المستهلكين، مؤسسات البحث والخدمات... الخ) بشكل فاعل في عملية التنمية المستدامة، كما تهدف إلى التوصل إلى فهم مشترك لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المستوى الدولي نظراً لاختلاف التفسيرات الحالية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

إن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO مضت قدماً في عملها بشأن المسؤولية الاجتماعية منذ عام 2003 من خلال تأسيس مجموعة الأيزو الاستشارية للمسؤولية الاجتماعية إدراكاً منها بأهمية هذا الموضوع في بقاء واستمرارية (أية منشأة) وإضافة قيمة على البرامج والمقترحات القائمة بالفعل منذ عام 1992 عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في (ريو دي جانيرو) وتم التأكيد عليها في عام 2002 عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة WSSD في جنوب أفريقيا.

إن ظروف العولمة والتحديات العالمية المتزايدة ليست فقط في مجال التجارة بل في

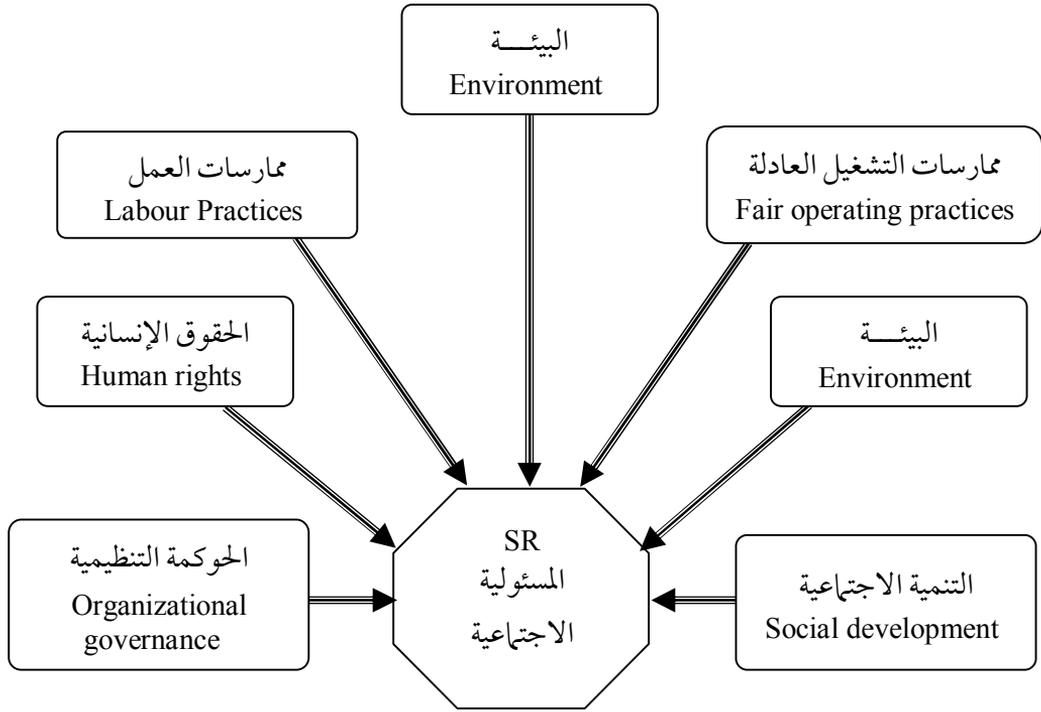
مجالات أخرى مثل حماية البيئة والتغيرات المناخية والصحة والأمن والتخفيف من حدة الفقر أدت إلى زيادة الحاجة لإعداد المزيد من المواصفات القياسية الدولية، حيث تتعاون 154 دولة عضواً في منظمة الأيزو وأكثر من 600 منظمة دولية وإقليمية بإشراف منظمة الأيزو من أجل إعداد المواصفات القياسية الدولية اختيارية التطبيق ومنها مواصفة المسؤولية الاجتماعية والتي تأتي في إطار مساهمات وجهود منظمة الأيزو في عمليات التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة: النمو الاقتصادي والتكامل البيئي والعدالة الاجتماعية.

حيث أدركت منظمة الأيزو أن دورها لا يجب أن يقتصر على دورها التقليدي في تطوير مواصفات قياسية للمنتجات والخدمات والمواد والأنظمة، بل أيضاً في الارتقاء أكثر لوضع وتطوير مواصفات قياسية تخاطب الجوانب الإنسانية والاجتماعية للمؤسسات.

إن مجال المواصفة القياسية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يتضمن مساعدة المنشأة (المؤسسة) على تفعيل دورها في خدمة وتنمية ودعم المجتمع، والاشتراك مع الجهات المعنية في هذا الموضوع وتعزيز مصداقية التقارير والادعاءات المقدمة بشأن المسؤولية الاجتماعية، كما تشمل المواصفة توفير طرق لتقييم نتائج الأداء وتطوير وزيادة رضا وثقة أصحاب المصلحة وخاصة العملاء.

مجالات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية

حددت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO سبعة مجالات تمثل القضايا أو الموضوعات الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية، هي كالتالي:



شكل رقم (2)

مجاللات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية

معايير مجاللات الاهتمام الرئيسية للمواصفة القياسية ISO 26000 في المسؤولية الاجتماعية

المجال الأول: الحوكمة التنظيمية Organizational Governance

- 1- الشكوى القانونية. 1- Legal compliance
- 2- المحاسبية. 2- Accountability
- 3- الشفافية. 3- Transparency
- 4- السلوك أو التصرف الأخلاقي. 4- Ethical conduct
- 5- الاعتراف بأصحاب المصالح وباهتماماتهم. 5- Recognition of stakeholders and their concerns

المجال الثاني: الحقوق الإنسانية Human Rights

- 1- Civil and Politics Rights. 1- الحقوق المدنية والسياسية.
- 2- Social, Economical and Cultural Rights 2- الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- 3- Vulnerable Groups 3- الجماعات المظلومة أو غير الحصينة.
- 4- Fundamental Rights at work. 4- الحقوق الرئيسية في العمل.

المجال الثالث: ممارسات العمل Labour practices

- 1- Employment and Employment relationships 1- التوظيف وعلاقات التوظيف.
- 2- Conditions of Work and social protection 2- أحوال العمل والحماية الاجتماعية.
- 3- Social dialogue. 3- الحوار الاجتماعي.
- 4- Health and Safety at work 4- الصحة والسلامة في العمل.
- 5- Human [resource] development. 5- التنمية والموارد البشرية.

المجال الرابع: البيئة Environment

- 1- [Identifying and managing] Environmental aspects of activities, products and services. 1- تحديد وإدارة الجوانب والأنشطة والسلع والخدمات البيئية.
- 2- Promoting sustainable consumption and production. 2- تدعيم/ تحفيز الاستهلاك والإنتاج المستدام.
- 3- Sustainable resource use. 3- الاستخدام المستدام للموارد.
- 4- [Combating] [Addressing] climate change. 4- تحديد التغيير في المناخ والتعامل السليم في هذا الشأن.
- 5- Valuing ecological services [Ecosystems] 5- تعظيم قيمة الخدمات الأيكولوجية (النظم البيئية).

المجال الخامس: ممارسات التشغيل العادلة Fair operating practices

- 1- Anti-Corruption and Anti-Bribery. -1 محاربة الفساد والرشاوي.
- 2- Responsible political involvement. -2 السلوك السياسي المسؤول.
- 3- Fair Competition. -3 التنافس الشريف.
- 4- Promoting social responsibility through the supply chain. -4 تحفيز/ تدعيم المسؤولية الاجتماعية خلال سلسلة تقديم السلع والخدمات.
- 5- Respect for property rights. -5 احترام حقوق الملكية.

المجال السادس: قضايا المستهلك Consumer issues

- 1- Fair operating, marketing and information practices. -1 المعاملة العادلة وممارسات التسويق والمعلومات بشكل موضوعي وأمين.
- 2- Protecting consumers, health and security. -2 حماية الصحة والسلامة للمستهلكين.
- 3- Mechanism for product recall. -3 وجود نظام أو آلية لإرجاع أو استبدال المنتج.
- 4- Provision and development of environmentally and socially. -4 تزويد المستهلك بالمنتج بشكل بيئي واجتماعي سليم
- 5- Beneficial products and services. -5 تقديم سلع وخدمات نافعة
- 6- Consumer service and support. -6 خدمة المستهلك وتوفير التدعيم لذلك.
- 7- Consumer data protection and privacy. -7 حماية بيانات وخصوصية (أسرار) المستهلك.
- 8- Access to essential goods and services. -8 سهولة الحصول على والوصول إلى السلع والخدمات.
- 9- Sustainable consumption. -9 الاستهلاك المستدام.
- 10- Education and awareness. -10 التعليم والوعي.

المجال السابع: التنمية الاجتماعية Social development

- 1- Contribution to the community and society. 1- المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر
- 2- Contribution to social development. 2- المساهمة في التنمية الاجتماعية.
- 3- Contribution to economic development. 3- المساهمة في التنمية الاقتصادية.
- 4- Community involvement [issues]. 4- الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي

قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع

وفي ضوء المجالات السابق ذكرها المتعلقة بالمواصفة القياسية ISO 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ومعايير كل مجال، يمكن اقتراح قائمة المراجعة التالية والتي يمكن الاسترشاد بها عند قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع...

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	تميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	أولاً: الحوكمة التنظيمية:			
1	الشكاوي القانونية			
2	المحاسبية			
3	الشفافية			
4	السلوك أو التصرف الأخلاقي			
5	الاعتراف بأصحاب المصالح وباهتماماتهم			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 5 درجات ← حوكمة تنظيمية منخفضة.
- من 6 درجات إلى 10 درجة ← حوكمة تنظيمية متوسطة.
- أكثر من 10 درجة ← حوكمة تنظيمية عالية.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	ثانياً: الحقوق الإنسانية:			
1	الحقوق المدنية والسياسية			
2	الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية			
3	الجماعات المظلومة أو التي لا تحصل على حقوقها			
4	الحقوق الرئيسية في العمل			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 4 درجات ← اهتمام منخفض بالحقوق الإنسانية.
 من 5 درجات إلى 8 درجة ← اهتمام متوسط بالحقوق الإنسانية.
 أكثر من 8 درجة ← اهتمام عال بالحقوق الإنسانية.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	ثالثاً: ممارسات العمل			
1	التوظيف وعلاقات التوظيف			
2	أحوال العمل والحماية الاجتماعية			
3	الحوار الاجتماعي			
4	الصحة والسلامة في العمل			
5	التنمية والموارد البشرية			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 5 درجات ← ممارسات العمل منخفضة.
 من 6 درجات إلى 10 درجة ← ممارسات العمل متوسطة.
 أكثر من 10 درجة ← ممارسات العمل عالية.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	رابعاً: البيئة:			
1	تحديد وإدارة الجوانب والأنشطة والسلع والخدمات البيئية			
2	تدعيم / تحفيز الاستهلاك والإنتاج المستدام			
3	الاستخدام المستدام للموارد			
4	تحديد التغيير في المناخ والتعامل السليم في هذا الشأن			
5	تعظيم قيمة الخدمات الأيكولوجية (النظم البيئية)			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 5 درجات ← الاهتمام بالبيئة منخفض.
- من 6 درجات إلى 10 درجة ← الاهتمام بالبيئة متوسط.
- أكثر من 10 درجة ← الاهتمام بالبيئة عالي.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	خامساً: ممارسات التشغيل العادلة:			
1	محاربة الفساد والرشاوى			
2	السلوك السياسي المسئول			
3	التنافس الشريف			
4	تحفيز / تدعيم المسؤولية الاجتماعية خلال سلسلة تقديم السلع والخدمات			
5	احترام حقوق الملكية			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 5 درجات ← ممارسات التشغيل العادلة منخفضة.
- من 6 درجات إلى 10 درجة ← ممارسات التشغيل العادلة متوسطة.
- أكثر من 10 درجة ← ممارسات التشغيل العادلة عالية.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	سادسا: قضايا المستهلك:			
1	المعاملة العادلة وممارسات التسويق والمعلومات بشكل موضوعي وأمين			
2	حماية الصحة والسلامة للمستهلكين			
3	وجود نظام أو آلية لإرجاع أو استبدال المنتج			
4	تزويد المستهلك بالمنتج بشكل بيئي واجتماعي سليم			
5	تقديم سلع وخدمات نافعة خدمات المستهلك وتوفير التدعيم لذلك حماية بيانات وخصوصية (أسرار) المستهلك سهولة الحصول على والوصول إلى السلع والخدمات الاستهلاك المستدام التعليم والوعي			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 10 درجات ← اهتمام منخفض بقضايا المستهلك.
- من 11 درجات إلى 20 درجة ← اهتمام متوسط بقضايا المستهلك.
- أكثر من 20 درجة ← اهتمام عال بقضايا المستهلك.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	سابعا: التنمية الاجتماعية:			
1	المساهمة في أنشطة المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر			
2	المساهمة في التنمية الاجتماعية			
3	المساهمة في التنمية الاقتصادية			
4	الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 4 درجات ← مساهمة منخفضة في التنمية الاجتماعية.
 من 5 درجات إلى 8 درجة ← مساهمة متوسطة في التنمية الاجتماعية.
 أكثر من 8 درجة ← مساهمة عالية في التنمية الاجتماعية.

م	أبعاد قياس جودة برامج المسؤولية الاجتماعية	الدرجة
أولاً	الحوكمة التنظيمية	
ثانياً	الحقوق الإنسانية	
ثالثاً	ممارسات العمل	
رابعاً	البيئة	
خامساً	ممارسات التشغيل العادلة	
سادساً	قضايا المستهلك	
سابعاً	التنمية الاجتماعية	
	المجموع الكلي =	

تفسير الدرجة:

- من 38 درجة إلى 63 درجة ← جودة برامج المسؤولية الاجتماعية منخفضة.
 من 64 درجة إلى 89 درجة ← جودة برامج المسؤولية الاجتماعية متوسطة.
 من 90 درجة فأكثر ← جودة برامج المسؤولية الاجتماعية عالية.

قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة الخدمات الاجتماعية

فيما يلي قائمة مراجعة يسترشد بها عند قياس جودة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمات للعاملين بها أو لأسرهم أو لسكان المجتمع كشكل من أشكال أو مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية...

م	أبعاد قياس جودة الخدمات الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	أولاً: أداء مقدمي الخدمة			
1	مؤهلات مقدمي الخدمة			
2	معارف مقدمي الخدمة			
3	مهارات مقدمي الخدمة			
4	أخلاقيات مقدمي الخدمة			
5	اتجاهات مقدمي الخدمة			
6	أداء مقدمي الخدمة لأدوارهم			
7	العمل كفريق			
8	التدريب الذي يحصل عليه مقدمو الخدمة			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 8 درجات ← أداء منخفض.
- من 9 درجات إلى 16 درجة ← أداء متوسط.
- أكثر من 17 درجة ← أداء عال.

م	أبعاد قياس جودة الخدمات الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	ثانياً: الأسلوب العلمي في تقديم الخدمة			
1	دراسة الحاجات			
2	دراسة المشكلات			
3	حصر الموارد			
4	تحديد الجماعات المستهدفة (العملاء)			
5	تحديد الأولويات			
6	القيام بالمتابعة والتقييم			
7	القيام بالتقويم المطلوب			
8	الاهتمام والاستفادة بالتغذية العكسية			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 8 درجات ← أسلوب منخفض.
- من 9 درجات إلى 16 درجة ← أسلوب متوسط.
- أكثر من 17 درجة ← أسلوب عال.

م	أبعاد قياس جودة الخدمات الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	ثالثا: خصائص الخدمة			
1	مدي ملائمة الخدمة لاحتياجات العملاء			
2	مدي توافر الخدمة			
3	تكلفة الخدمة			
4	الخدمة حديثة/ متطورة			
5	الخدمة متنوعة			
6	الخدمة آمنة لمقدم الخدمة			
7	الخدمة آمنة لمتلقي الخدمة			
8	الخدمة تراعي ثقافة المجتمع			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 8 درجات ← خصائص منخفضة.
- من 9 درجات إلى 16 درجة ← خصائص متوسطة.
- أكثر من 17 درجة ← خصائص عالية.

م	أبعاد قياس جودة الخدمات الاجتماعية	متميز 3	متوسط 2	ضعيف 1
	رابعا: إجراءات الحصول على الخدمة			
1	سهولة الحصول على الخدمة			
2	السرعة في الحصول على الخدمة			
3	قلة إجراءات الخدمة			
4	وضوح إجراءات الخدمة			
5	إجراءات الخدمة مكتوبة			
6	أخذ رأي العملاء في إجراءات الخدمة			
7	إجراءات الحصول على الخدمة عادلة			
8	الحرص على تحسين إجراءات الخدمة			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 8 درجات ← إجراءات منخفضة.
- من 9 درجات إلى 16 درجة ← إجراءات متوسطة.
- أكثر من 17 درجة ← إجراءات عالية.

م	أبعاد قياس جودة الخدمات الاجتماعية	الدرجة
أولا	أداء مقدمي الخدمة	درجة
ثانيا	الأسلوب العلمي في تقديم الخدمة	درجة
ثالثا	خصائص الخدمة	درجة
رابعا	إجراءات الحصول على الخدمة	درجة
	المجموع الكلي =	درجة

تفسير الدرجة:

- من 32 درجة إلى 52 درجة ← جودة الخدمات الاجتماعية منخفضة.
- من 53 درجة إلى 74 درجة ← جودة الخدمات الاجتماعية متوسطة.
- من 75 درجة فأكثر ← جودة الخدمات الاجتماعية عالية.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية

وضعت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO عشرة مبادئ في المواصفة القياسية

ISO 26000 هي كالتالي:

The principles	المبادئ:
1- Legal compliance	1- الشكوى القانونية.
2- Respect for internationally recognised instruments	2- احترام الاتفاقيات المعترف بها دولياً.
3- Recognition of stakeholders and their concerns	3- الاعتراف بأصحاب المصالح وباهتماماتهم.
4- Accountability.	4- المحاسبية / القابلية للمساءلة.
5- Transparency.	5- الشفافية.
6- Sustainable development	6- التنمية المستدامة.
7- Ethical conduct.	7- السلوك أو التصرف الأخلاقي.
8- Precautionary approach	8- المنهج الوقائي / الاحترازي.
9- Respect for fundamental human rights	9- احترام الحقوق الإنسانية الرئيسية.
10- Respect for diversity	10- احترام التنوع.

م	أبعاد قياس مدى التزام المنظمة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية	التزام قوي 3	التزام متوسط 2	التزام ضعيف 1
1	الشكوى القانونية			
2	احترام الاتفاقيات المعترف بها دولياً			
3	الاعتراف بأصحاب المصالح وباهتماماتهم			
4	المحاسبية / القابلية للمساءلة			
5	الشفافية			
6	التنمية المستدامة			
7	السلوك أو التصرف الأخلاقي			
8	المنهج الوقائي / الاحترافي			
9	احترام الحقوق الإنسانية الرئيسية احترام التنوع			
	المجموع = درجة			

تفسير الدرجة:

- 10 درجات ← خصائص منخفضة.
- من 11 درجات إلى 20 درجة ← خصائص متوسطة.
- أكثر من 20 درجة ← خصائص عالية.

ويشرح عارف السويدي (2012) بعض هذه المبادئ كالتالي:

1- المحاسبية / القابلية للمساءلة:

يشير هذا المبدأ إلى أن المنشأة ينبغي أن تكون مسؤولة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة، وأن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين، وأن توافق أيضاً على مسؤوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق.

تفرض هذه المسؤولية التزاما على الإدارة لتكون قابلة للمساءلة بخصوص الاهتمامات الكبرى للمنشأة وتفرض أيضا التزاما على المنشأة أن تكون قابلة للمساءلة من قبل الهيئات القانونية فيما يتعلق بالقوانين واللوائح. فالقابلية للمساءلة تتضمن كون المنشأة مستعدة للمساءلة فيما يتعلق بالأفراد والكيانات والأشياء المتأثرة بقراراتها وأنشطتها وفيما يتعلق بالمجتمع ككل.

وتكون هذه القابلية للمساءلة ذات تأثير إيجابي على كل من المنشأة والمجتمع، وينبغي أن يتوافق مستوى هذه القابلية مع حجم أو مدي السلطة، فالمنشآت ذات السلطة المطلقة ينبغي أن تولي عناية أكبر فيما يتعلق بجودة قراراتهم ورؤيتهم. وتشمل القابلية للمساءلة أيضا تقبل المسؤولية - في حالة حدوث أي اعتداءات - لاتخاذ التدابير الملائمة لمعالجة هذه الاعتداءات والعمل على منع حدوثها مرة أخرى.

تسأل المنشأة عن ما يلي:

- نتائج قراراتها وأنشطتها وما يترتب عليها حتى لو كانت غير مقصودة أو غير متوقعة.
- الآثار الجوهرية الخاصة بقراراتها وتصرفاتها على المجتمع والبيئة.

2- الشفافية:

يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة. هذا وينبغي على المنشأة أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع. ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المنشأة. وينبغي أن تقدم هذه المعلومات في الوقت المناسب وأن تكون معلومات فعلية وينبغي أن تتاح على نحو واضح وموضوعي وذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقدير تأثير قرارات وتصرفات المنشأة بدقة على مصالحهم وثيقة الصلة.

ولا تتطلب الشفافية إتاحة معلومات الملكية للعامة ولا تتطلب أيضا إتاحة المعلومات

المحمية قانونيا أو تلك المعلومات التي تعد إتاحتها خرقا للالتزامات القانونية والتجارية والأمنية والشخصية. ينبغي أن تتحلى المنشأة بالشفافية فيما يلي:

- السلوك الذي تتخذه وتطبق وتراجع من خلاله قراراتها بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات والمسائلات والسلطات فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل المنشأة؛
- المعايير التي تقيم المنشأة على أساسها أدائها المتعلق بالمسؤولية المجتمعية؛
- التأثيرات الفعلية والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة؛
- تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديدهم واختيارهم وإشراكهم.

3- السلوك أو التصرف الأخلاقي:

يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المنشأة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات. هذا وينبغي أن يبني سلوك المنشأة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية. كذلك ينبغي على المنشأة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بواسطة:

- وضع هيكل حوكمي يساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المنشأة وفي تفاعلها مع الآخرين.
- تحديد وتبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها ولكن على نحو يتلاءم أيضا مع المبادئ الموضحة في هذه المواصفة الدولية.
- تشجيع وتعزيز مراعاة معايير السلوك الأخلاقي الخاصة بها
- تحديد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من موظفيها خاصة هؤلاء الذي يكون لهم تأثير على قيم وثقافات وتكامل وإستراتيجية وتشغيل المنشأة.
- منع حدوث أي تضارب في المصالح عبر المنشأة من شأنه إحداث سلوكا غير أخلاقي والعمل على مواجهة ذلك وحله في حالة حدوثه.
- إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.

- إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي لتفادي الخوف أو الانتقام.
- إدراك وتناول المواقف التي تغيب فيها القوانين واللوائح المحلية أو التي تتعارض مع السلوك الأخلاقي.

4- احترام مصالح الأطراف المعنية:

يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المنشأة وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية. وعلى الرغم من أن أهداف المنشأة قد تكون محدودة على مصالح مالكيها أو أعضائها أو عناصرها الأساسية، إلا أن الأفراد والجماعات الأخرى يجوز أيضا أن تكون لهم حقوق ومطالبات أو مصالح معينة ينبغي أن تأخذ في الاعتبار، هؤلاء الأفراد والمجموعات يشكلون سويا الأطراف المعنية. هذا وينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

- أن تحدد أطرافها المعنية؛
- أن تكون على دراية بمصالح وحاجات أطرافها المعنية وأن تحترم هذه المصالح والاحتياجات وأن تتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة؛
- أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية؛
- أن تضع في الاعتبار العلاقة بين مصالح الأطراف المعنية المصالح الأكبر الخاصة بالمجتمع والمتعلقة بالتنمية المستدامة بالإضافة إلى طبيعة علاقة الأطراف المعنية بالمنشأة؛
- أن تضع في اعتبارها الرؤى الخاصة بالأطراف المعنية التي قد تتأثر بقرار ما، حتى لو لم يكن لهم دورا رسميا في حوكمة المنشأة أو لم يكونوا على دراية بمصلحتهم في قرارات وأنشطة المنشأة.

5- احترام سلطة القانون:

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

ويقصد بسلطة القانون سيادته حيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة. وهناك تباين كبير بين سلطة القانون والممارسة الاستبدادية للسلطة حيث أنه من المعروف عامة أن سلطة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة. وفي سياق المسؤولية المجتمعية، فإن احترام سلطة القانون يعني أن تنصاع المنشأة لكافة القوانين واللوائح المطبقة.

ويعني ذلك أن المنشأة ينبغي أن تحذو خطوات تجاه درايتها بالقوانين واللوائح المطبقة لكي تجربها للأشخاص المسؤولين عن المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة حتى يراعوها وليتأكدوا من حدوث ذلك. هذا وينبغي أن تقوم المنشأة بما يلي:

- الإذعان للشروط القانونية والتشريعية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنشأة فيها؛
- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح؛
- الإذعان للوائح الداخلية وسياساتها وقواعدها وإجراءاتها وتطبيقها بشكل عادل ومنصف.
- أن تبقي على دراية بالالتزامات القانونية.
- أن تراجع مدي إذعانها بشكل دوري.

6- احترام الأعراف الدولية للسلوك:

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

- فيما يتعلق بالبلدان التي يكون قانونها الداخلي أو تطبيقه لا يوفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة، ينبغي على المنشأة أن تسعى جاهدة إلى احترام الأعراف الدولية للسلوك.
- وإذا كان القانون الداخلي أو تطبيقه يمنع المنشأة من احترام الأعراف الدولية للسلوك، ينبغي على المنشأة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه الأعراف على أقصى نحو ممكن.
- وفي حالة تضارب الأعراف الدولية للسلوك وفي حالة ما إذا كان عدم اتباع هذه

الأعراف غير مؤثرا بشكل جوهري، ينبغي على المنشأة - كلما أمكن - مراجعة طبيعة أنشطتها وعلاقتها داخل هذا النطاق القانوني.

- ينبغي على المنشأة أن تضع في اعتبارها الفرص والقنوات التشريعية الهادفة إلى التأثير على المنشآت والهيئات لعلاج أي تعارض مثل هذا مع القانون الداخلي وتطبيقه.
- ينبغي أن تتعد عن التورط غير القانوني مع أنشطة منشأة أخرى لم تستطع الالتزام بأعراف السلوك الدولية.

7- احترام حقوق الإنسان:

- يقصد من هذا المبدأ أن المنشأة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها. هذا وينبغي على المنشأة القيام بما يلي:
- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.
 - القبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.
 - أن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد التي لا تحمي فيها حقوق الإنسان وأن تعمل أيضا على الابتعاد عن الاستفادة من هذه المواقف
 - أن تلتزم بمبادئ احترام الأعراف الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

هذا ويمكن إضافة مبادئ أخرى للمسؤولية الاجتماعية هي كالتالي:

- 1- المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع هي مسؤولية وتكليف وليس تفضيل وتشريف.
- 2- ينطلق مدخل المسؤولية الاجتماعية من فرضية أساسية وهي أنه ليس بمقدور شريك واحد من شركاء التنمية سواء كان الحكومة أو المجتمع المدني أو القطاع الخاص أن ينجز تنمية متكاملة ومتوازنة ومستدامة بمفرده.

- 3- الشراكة هي المدخل الأساسي الذي يسهم إسهاماً لا يمكن الاستغناء عنه في صياغة علاقة أكثر توازناً بين كافة شركاء التنمية: الحكومة والمجتمع المدني والقطاع الخاص بما يمهد الطريق لتحقيق نتائج تنموية أكثر استدامة وعدالة.
- 4- المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية مشتركة لجميع المنظمات تجاه المجتمع، وليست فقط مسؤولية شركات القطاع الخاص. أي أن المؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني وعلى رأسها الجمعيات الأهلية عليها دور رئيسي في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.
- 5- المسؤولية الاجتماعية هي نوع من رد الجميل للمجتمع وذلك من خلال الإنفاق على الأعمال الخيرية وتدعيم المبادرات والمشروعات الاجتماعية بل والاقتصادية في المجتمع.
- 6- المسؤولية الاجتماعية ليست موجهة فقط إلى المجتمع بل وإلى أسر العاملين أيضاً وذلك بهدف تحسين نوعية الحياة لهذين الطرفين.
- 7- المسؤولية الاجتماعية هي ليست فقط مسؤولية المنظمات تقوم بها من خلال المتخصصين في هذا الشأن، بل أيضاً هي مسؤولية العاملين في هذه المنظمات والذين يمكن أن يشاركوا في إنجاح المبادرات والبرامج والمشروعات التي تقوم بها هذه المنظمات للمساهمة في خدمة المجتمع وتنميته.
- 8- ضرورة إنشاء أقسام للمسؤولية الاجتماعية ضمن الهيكل الإداري التنظيمي لكل منظمة.
- 9- أهمية اختيار التخصصات المهنية القادرة على تطبيق مفهوم وثقافة وبرامج المسؤولية الاجتماعية، وضرورة تدريبها وصقل خبراتها في هذا المجال. ويؤكد بيتر دراكر Peter Drucker (1977) على أن المنظمات التي لا تقوم بتعيين الأشخاص الأكفاء للقيام بمهمة المسؤولية الاجتماعية وتدعيمها بالدعم الكافي وتقديم الفهم اللازم لهذه المهمة، فمن المؤكد أنها ستقوم بأعمال خاطئة، ونتيجة لهذا، فإن المنظمة ستحدث ضرراً بدلاً من أن تفعل خيراً...

- 10- كلما زادت جهود المنظمات في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع كلما زاد معدل التنمية الاجتماعية والاقتصادية في هذا المجتمع.
- 11- عند قيام منظمات المجتمع بجهود المسؤولية الاجتماعية لابد من أن تراعي ثقافة وديانة المجتمع الذي ستقدم له هذه الجهود.
- 12- عند اختيار القضايا والمبادرات في برامج المسؤولية الاجتماعية لابد من أن يوافق المجتمع عليها وأن تكون واقعية والمجتمع في حاجة إليها ويشارك بها في مختلف مراحل العمل لها، بمعنى أن تكون مساهمات المنظمات في خدمة المجتمع مدروسة وفي المجالات المطلوبة والمناطق الأكثر احتياجاً ولفئات السكان الأكثر فقراً.
- 13- المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع لها أساس خيري فهي تمثل نوعاً من التكافل الاجتماعي بين المنظمات القادرة والمجتمع المحتاج للمساعدة، ولها أساس ديني، فهي تعتبر شكل من أشكال زكاة المنظمات عن أرباحها.
- 14- لنجاح فكر المسؤولية الاجتماعية لابد من جعلها جزء لا يتجزأ من استراتيجية المنظمة بشكل واضح ومحدد ومستمر وليس بشكل مائع ومؤقت وموسمي. بمعنى أن يصبح هذا الفكر شكل بناء مؤسسي ثابت يتصف بالاستدامة والانتظام والدورية.