

الفصل الخامس

المواصفة القياسية ISO 26000

في المسؤولية الاجتماعية (2)

ويشتمل على النقاط التالية:

- ✍ الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية.
- ✍ المواصفة القياسية SA 8000 (اتحاد المسؤولية الاجتماعية).
- ✍ المتطلبات الأساسية والاشتراطات اللازمة لأي مشاركة في المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ مؤشرات المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ المؤشر المصري لمسؤولية الشركات.
- ✍ مدونة قواعد السلوك الخاصة بخريطة المسؤولية الاجتماعية.
- ✍ قائمة مقترحة لتدقيق مدي التزام منظمة الأعمال بمسؤوليتها الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في مختلف وظائفها وممارساتها الإدارية

الفصل الخامس

المواصفة القياسية ISO 26000

في المسؤولية الاجتماعية (2)

الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية

في عام 1999 تم تقديم الاقتراح الأولي للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من قبل الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي، في حين أطلق الميثاق بمرحلته النهائية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في 26 يوليو 2000م. ولا يعد هذا الميثاق وثيقة رقابية، بل هو عبارة عن مبادرة مواطنة متعلقة بالشركات يعرض تسهيلاً وتعهداً من خلال عدة آليات (سياسة الحوار، المعرفة، شبكات محلية ومشاريع الشراكة).

ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بمتابعة المبادئ المستند عليها الميثاق، وهذه المبادئ موزعة على أربعة مجالات رئيسية كالتالي:

أولاً: حقوق الإنسان:

المبدأ الأول: على منظمات الأعمال أن تدعم وتحترم حقوق الإنسان المعلنة عالمياً.

المبدأ الثاني: التأكد من أنها ليست متواطئة في أي انتهاك لحقوق الإنسان.

ثانياً: معايير العمل:

المبدأ الثالث: يتعين على المؤسسات التجارية احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف

الفعلي بالحق في المساومة الجماعية.

المبدأ الرابع: الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.

المبدأ الخامس: إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين.

المبدأ السادس: إزالة كل أشكال العنف والعمل الإجباري.

ثالثاً: البيئة:

المبدأ السابع: تشجيع تطوير وانتشار التقنيات الملائمة.

المبدأ الثامن: تولي المبادرات من أجل ترويج أكبر للمسؤولية البيئية.

المبدأ التاسع: على منظمات الأعمال أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية.

رابعاً: محاربة الفساد:

المبدأ العاشر: على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما فيها الابتزاز وتقديم الرشاوى (Sharma & Talwar: 2005)

المواصفة القياسية SA 8000 اتحاد المسؤولية الاجتماعية

اتحاد المسؤولية الاجتماعية هي منظمة غير حكومية متخصصة في الارتقاء بمكان العمل والمجتمعات من خلال تطوير وتنفيذ المقاييس المسؤولة اجتماعياً، ويقوم اتحاد المسؤولية الاجتماعية بمخاطبة أصحاب المصلحة من أجل عمل مقاييس طوعية تحظى بقبول جماعي وتقديم التدريب والمساعدة الفنية للشركات لتحقيق المزيد من التوافق الاجتماعي في سلاسل الإنتاج.

في عام 1997م قام اتحاد المسؤولية الاجتماعية بطرح مقياس طوعي لبيئة العمل وفقاً لمبادئ منظمة العمل الدولية والأمم المتحدة والذي يتم استخدامه حالياً من جانب العديد من الشركات والحكومات حول العالم ويعتبر من أقوى المقاييس لبيئة العمل.

ويقوم اتحاد المسؤولية الاجتماعية بالشراكة مع الاتحادات التجارية ومبادرات أصحاب المصالح والمنظمات البيئية والجمعيات الخيرية التنموية وجمعيات محاربة الفساد لإجراء الأبحاث والبرامج التدريبية.

العناصر التي يتضمنها المقياس:

- 1- الأطفال العاملة.
- 2- العمالة القهرية.
- 3- الصحة والأمن.
- 4- حرية الاتحاد وحقوق المساومة الجماعية.
- 5- التمييز.
- 6- ساعات العمل.
- 7- النظام.
- 8- التعويضات.

المتطلبات الأساسية والاشتراطات اللازمة لأي مشاركة في المسؤولية الاجتماعية:

- 1- يجب أن تكون متوائمة مع أهداف الشركة.
- 2- يجب أن يكون لها أثر مستدام.
- 3- يجب أن تسهم في حل إحدى المشكلات التي يعاني منها المجتمع.
- 4- يجب أن تكون مبتكرة.
- 5- يجب أن تستفيد من الموارد المالية وغير المالية للشركة.
- 6- يجب تكوين شراكات تحقق فوائد مشتركة لكافة الأطراف.

ولقد وُضعت لهذا المقياس مجموعة من القواعد سميت بقواعد المسؤولية الاجتماعية،

والتي يمكن تحديدها في الآتي:

- 1- احترام حقوق البيئة.
- 2- احترام حقوق الإنسان.
- 3- احترام حقوق العاملين.
- 4- البعد عن أي معاملات بها شبهة فساد.
- 5- الشفافية والإفصاح.

وأخيراً فإن نجاح قيام الشركات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعد أساساً على التزامها بثلاثة معايير هي:

- 1- الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام الشركة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع).
- 2- دعم المجتمع ومساندته.
- 3- حماية البيئة، سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه الشركة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشكلات البيئية المختلفة.

مؤشرات المسؤولية الاجتماعية

بناء على البحوث والدراسات السابقة في موضوع المسؤولية الاجتماعية يمكن تحديد بعض مؤشرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه المجتمع في الآتي:

- 1- الفهم.
- 2- الاهتمام.
- 3- المشاركة.
- 4- الرعاية.
- 5- الإلتقان.
- 6- الهداية.
- 7- تكوين علاقات طيبة مع سكان المجتمع.
- 8- تكوين علاقات طيبة مع منظمات المجتمع.
- 9- الشعور بالولاء والانتماء للمجتمع.
- 10- الحفاظ على الملكية العامة في المجتمع.
- 11- الحفاظ على البيئة من التلوث بمختلف أنواعه.

وفي بحث متميز عن المسؤولية الاجتماعية لسامي عبد العزيز (2009) حاول وضع المؤشرات التالية:

- 1- وجود قطاع واضح داخل المنظمة تكون مهمته الإشراف على تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
- 2- تفرغ فريق العمل الخاص بتلك المهمة.
- 3- وجود ميزانية مخصصة لهذا الغرض.
- 4- وجود خطة واستراتيجية واضحة للعمل.
- 5- الشفافية في العمل والالتزام بقواعد الحوكمة.
- 6- مراعاة حقوق العمل واحترام العاملين.
- 7- البعد عن الفساد الإداري والمالي والأخلاقي.
- 8- احترام حقوق الإنسان.
- 9- خدمة المجتمع.
- 10- المحافظة على البيئة.

وقام مقدم وهيبة (2014) وجهة نظر أخرى فطرح أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات كالتالي:

- 1- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.
- 2- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المتبرعة بها الشركة لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل الشركة داخل نطاقه

الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشتمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

3- مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع: ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4- مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

المؤشر المصري لمسؤولية الشركات

كان للحكومة المصرية - ممثلة في وزارة الاستثمار - الريادة في إطلاق مؤشر ESG في مصر تشجيعاً منها للشركات على التحلي بمزيد من الشفافية والإفصاح عن ممارساتها في مجالات الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية والبيئة، وبصورة أكثر وضوحاً. مما يدعم من ميزات التنافسية.

عمل على إطلاق المؤشر تحالف يضم كلاً من ستاندارد آند بوورز وكريسل و"كي إل دي" وسوف تساعد ستاندارد آند بوورز مركز المديرين المصري بالاشتراك مع البورصة المصرية على تطوير وحساب ونشر واستمرارية المؤشر المكون من قائمة الشركة النشطة في بورصة الأوراق المالية والتي تمارس أنشطة المسؤولية الإجرائية المؤشر المكون من وتم إطلاق المؤشر في عام 2010م.

ولقد وضعت لهذا المؤشر مجموعة من القواعد سميت قواعد المسؤولية الاجتماعية، والتي يمكن تحديدها في الآتي:

- 1- احترام حقوق الإنسان
- 2- احترام حقوق البيئة
- 3- احترام حقوق العاملين
- 4- البعد عن أي معاملات بها شبهة فساد
- 5- الشفافية والإفصاح

ويعتمد المؤشر في كل من العوامل الكمية والعوامل النوعية معاً. وخلال هذه العملية يتم تحويل العوامل البيئية والاجتماعية وممارسات الحوكمة إلى سلسلة من الدرجات التي تحدد قيمة أسهم الشركات المتداولة في البورصة.

تطوير المؤشر:

يقوم فريق العمل حالياً بتقييم الشركات المقيدة في مؤشر البورصة المصرية EGX100 على مرحلتين يشمل التقييم أداء الشركة على مدى الثلاث سنوات الماضية.

المرحلة الأولى:

تشمل المرحلة الأولى تقييم الشركات على أساس ما تقوم بالإفصاح عنه من معلومات إلى الجمهور من خلال التقارير السنوية، والموقع الإلكتروني للشركة أو ما ترسله من معلومات إلى البورصة المصرية في المجالات الرئيسية التالية:

- هيكل الملكية وحقوق المساهمين.
- معلومات مالية وتشغيلية.
- معلومات عن مجلس الإدارة والإدارة العليا.
- أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.
- حماية البيئة.
- حقوق العاملين.

- خدمة المجتمع.
- العملاء والمنتج.

وقد تم الانتهاء من المرحلة الأولى في بداية شهر نوفمبر عام 2009.

المرحلة الثانية:

تتضمن المرحلة الثانية تقييم الممارسات الفعلية للشركة عن طريق التحقق من الأخبار المتاحة بوسائل الإعلام المختلفة الموثوق بها والمجلات المتخصصة وتقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات. وأيضاً من خلال الاتصال بالجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية لمعرفة ما إذا كان هناك أي مخالفات تقوم بها الشركة. وقد تم الانتهاء من المرحلة الثانية في شهر ديسمبر 2009 وتم إطلاق المؤشر في عام 2010م.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بخريطة المسؤولية الاجتماعية

صاغ مركز العقد الاجتماعي بجمهورية مصر العربية مدونة لقواعد السلوك لتقديم إطار عمل أو مبدأ توجيهي يحكم جميع الشراكات الموجودة بين المنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص، مدونة قواعد السلوك عبارة عن مجموعة من المبادئ وقواعد السلوك الأساسية للتحكم في الشراكات المؤثرة والفعالة والمستدامة بين أصحاب المصالح... ويعد الالتزام بمدونة قواعد السلوك أمر تطوعي، إذ يلتزم أطراف عملية التنمية، بالموافقة على إطار العمل الوارد في مدونة قواعد السلوك، بمجموعة من المبادئ المطبقة عند تبني مشروعات تنمية المجتمع في خريطة المسؤولية الاجتماعية وتنفيذها ورصدها وتقييمها.

الغرض والمبادئ التوجيهية:

تهدف مدونة قواعد السلوك في الأساس إلى التحكم في الشراكات بين منظمات المجتمع المدني النشطة والمساهمين الماليين، حيث تعتبر مدونة قواعد السلوك مجموعة عامة من الالتزامات الملزمة لضمان وجود شراكة مؤثرة تجسد شواغل أصحاب المصالح واهتماماتهم، كما يعتبر الالتزام بمدونة قواعد السلوك سارياً عندما توقع المنظمات غير

الحكومية على مدونة قواعد السلوك لتنفيذ إحدى المشروعات، ويعني التوقيع على مدونة قواعد السلوك تطبيق الالتزام التام بثقافة التنمية المتكاملة الفعالة والمؤثرة والمستدامة في كل مراحل المشروع (المشروعات) الذي يجب تنفيذه.

المبادئ التوجيهية العامة:

- ينبغي أن تلتزم المنظمات غير الحكومية التي تنطبق عليها مدونة قواعد السلوك بكل أحكام القوانين واللوائح التي تنظم عمل المنظمات غير الحكومية في مصر، بما في ذلك قوانين العمل وقانون التأمينات الاجتماعية وقانون الضرائب.
- ينبغي أن يتوفر للمنظمة مهمة ورؤية واضحتين.
- ينبغي أن تتمتع المنظمة بتاريخ عريق فيما يتعلق بمشروعات التنمية الفعالة والمؤثرة والمستدامة.
- ينبغي أن تلتزم المنظمة بخدمة مجتمعها فيما يتجاوز حدود التوجهات السياسية لأصحاب المصالح أو معتقداتهم الدينية أو ثقافتهم أو سلالتهم أو عرقيتهم أو جنسهم أو عمرهم.
- ينبغي أن تطبق المنظمة مبادئ المشاركة والعدالة مع مجتمعاتها المستهدفة.
- ينبغي أن تحترم المنظمة حقوق الإنسان التي تنص على أنه "يولد جميع الأفراد أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق، وأنهم قد وهبوا عقلاً وضميراً وعليهم أن يتعاملوا مع بعضهم البعض بروح الإخاء" (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، مادة رقم 1).

المبادئ الإدارية:

- ينبغي أن تكون المنظمة غير حكومية وتتخذ شكلاً نظامياً وأن تتسم بالاستدامة وألا تهدف إلى الربح.
- ينبغي أن يكون للمنظمة هيكل واضح ومجلس إدارة وعضو منتدب وعاملان متفرغان.
- ينبغي أن تتميز المنظمة بالشفافية فيما يتعلق بهيكلها والانتخابات التي تجري بداخلها لاختيار أعضاء مجلس إدارتها.

- ينبغي أن تظهر المنظمة كفاءة كاملة في النواحي الإدارية والمالية لتنفيذ مشروعات تنمية المجتمع ورصدها وتقييمها.
- ينبغي أن تخلو المنظمة من الفساد وأن يكون العاملون بها من ذوي "الأيادي البيضاء" حيث لا بد أن تخلو من صور الفساد السياسي والإداري الصغيرة منها والكبيرة، وكذلك من جميع صور الرشوة والابتزاز والغش والخداع والتواطؤ والاتفاقات الاحتكارية وإساءة استغلال السلطة والاختلاس والمتاجرة بالنفوذ وغسيل الأموال.
- ينبغي أن تظهر المنظمة الالتزام بنشر مراجعات المشروع والتقارير المالية.
- ينبغي أن تتحلّى المنظمة بالشفافية في جميع تعاملاتها مع الحكومة والشعب والجهات المتبرعة والشركاء والمستفيدين وغيرهم من الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح، باستثناء الأمور المتعلقة بشؤون الأفراد والمعلومات السرية.
- ينبغي أن تقدم المنظمة تقارير حول سير الأعمال في فترات زمنية معينة لبت فيها مع الجهة المتبرعة أو الممولة.
- ينبغي أن تتحلّى المنظمة في كل هياكلها وأنشطتها المالية والإدارية الممولة أو الجهات المتبرعة أو كليهما - للمشاركة في العمل والتقارير المالية.

أصحاب المصالح المستهدفون:

- ينبغي أن تشارك المنظمة أصحاب المصالح المستهدفين وتشملهم في عمليات صنع القرار والاستشارة طوال مدة تنفيذ المشروع.
- ينبغي أن تهدف المنظمة إلى تحقيق الأهداف والأغراض الموضوعية للمشروع لتحسين جودة حياة المجتمع المحلي المستهدف.
- ينبغي أن تهدف المنظمة إلى تحقيق الأهداف والأغراض الموضوعية للمشروع لتحسين جودة حياة المجتمع المحلي المستهدف.
- ينبغي أن تحترم المنظمة ثقافات أصحاب المصالح المستهدفين المختلفة.

- ينبغي أن تظهر المنظمة صراحة واحترافية وإنسانية عندما تتواصل مع أصحاب المصالح المستهدفين، وتتفاعل معهم.

التمويل والتبرعات:

- ينبغي ألا تقبل المنظمة التمويلات أو التبرعات - أو أي منهما - إلا تلك التي تتوافق مع رؤيتها ورسالتها ومبادئها التوجيهية.
- لا يجب أن يفرض التمويل شروطاً تتعارض مع التعاليم الدينية أو القواعد أو القيم الأخلاقية أو التقاليد أو ثقافة المجتمع.
- ينبغي أن تسعى المنظمة إلى الحصول على مساهمات غير مادية من المؤسسة الممولة أو الجهة المتبرعة (بناء القدرات وتعلم ثقافة العمل وغيرها).
- يجب ألا تتدخل جهة التمويل في الشؤون الداخلية للمنظمة إلا في حدود التمويل الممتد.
- يجب أن تلتزم على نحو واقعي بالعقود الموقعة مع جهات التمويل أو التبرع.
- يجب أن تقدر المنظمة دور التمويل في تحقيق المشروع وتبرزه.

قائمة مقترحة لتدقيق مدى التزام منظمة الأعمال بمسئوليتها الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في مختلف وظائفها وممارساتها الإدارية

اقترح كل من طاهر الغالبي وصالح العامري (2010) القائمة التالية التي يمكن أن تساعد في تدقيق مدى التزام منظمة الأعمال بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية. وهذه القائمة هي نموذج مقترح تستطيع منظمات الأعمال تكيفه وفق طبيعة عملها ومدى الأهمية النسبية لكل نشاط من الأنشطة التي تتضمنها. كذلك تستطيع المنظمة فحص مدى التزامها الاجتماعي والأخلاقي في هذه الأبعاد جميعاً وبالتالي تستطيع تعزيز نواقصها الموجودة ضمن صورة أكثر وضوحاً بعد تأشيرها ضمن مفردات هذه القائمة كذلك الاستمرار في تعزيز الجوانب المتوفرة بمستوى عالٍ.

غير متوفر (1) إطلافاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
أولاً: في مجال الإنتاج والعمليات					
					1- الاهتمام بتصميم المنتجات والخدمات من ناحية صلاحيتها للاستهلاك ونوعية المواد الأولية.
					2- التركيز على السلامة والأمان عند استخدام المنتج.
					3- الحد من التسبب في التلوث البيئي للماء والهواء والتربة.
					4- ترتيب موقع الإنتاج لا يثير إشكالات سلامة للعاملين من ناحية التهوية والضوضاء وغيرها.
					5- الاهتمام بمخلفات الإنتاج والتخلص منها بأسلوب علمي لمنع الضرر بالبيئة.
					6- الاهتمام بتوفير بيئة عمل سليمة وأمنة من ناحية توفير للمعدات الضرورية لحماية العاملين مثل ملابس واقية، أحذية ونظارات وقبعات سلامة.
					7- إجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين.
					8- القيام بإعادة تصنيع المواد مثل الورق والبلاستيك والألومنيوم
					9- الترشيح والكفاءة في استخدام الطاقة الذي ينعكس إيجابياً على كلفة الإنتاج وبالتالي تقديم المنتج بسعر معقول في السوق.
					10- تدقيق إجراءات السلامة في المخازن والمستودعات خاصة للمواد الخطرة.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					11- تطبيق إجراءات الصيانة بشكل مستمر والعمل على تجنب الإخفاقات للأجهزة والمعدات ومنع كافة أشكال تسرب المواد الخطرة.
					12- الاستعداد لسحب بعض المنتجات عند اكتشاف عيب فيها حتى لو كانت مربحة للمنظمة.
					13- السعي لترسيخ ثقافة الجودة والتزام العاملين أخلاقياً بإنتاج منتجات ذات جودة عالية وأمنة.
					14- السعي المتواصل لتحسين المستمر والحصول على شهادات عالمية كالأيزو مثلاً.
ثانياً: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في التسويق:					
					1- الاهتمام بتوفير النشرات الإيضاحية التي تحتوي على تعليمات كاملة بشأن استخدام المنتج.
					2- دفع تعويضات للمتضررين من استخدام بعض المنتجات.
					3- الاستعداد لتزويد المستهلكين بكافة المعلومات الصحيحة والصادقة والأمانة والتأثيرات الجانبية للمنتجات.
					4- الاهتمام بحق الاختيار للمستهلك وعدم اللجوء لاحتكار السلعة ومراعاة آليات المنافسة الشريفة.
					5- الاهتمام بتوفير آلية لسماع رأي المستهلكين وشكاواهم مثل مكاتب خدمة الجمهور أو الاتصالات المجانية أو موقع الكتروني أو غير ذلك.

غير متوفر (1) إطلافاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					6- حملات توعية المستهلكين بكيفية اقتناء السلع والخدمات وكيفية الاستفادة منها ولمختلف الأعمال.
					7- الالتزام بالمنافسة الشريفة من ناحية السياسة السعرية وعدم اللجوء لمبدأ الإغراق.
					8- مراعاة بعض الشرائح الاجتماعية عند التسعير مثل الطلاب أو المعوقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة الآخرين.
					9- تخصيص جزء من الأرباح لدعم مراكز معالجة الأمراض المستعصية ودور الأيتام ومراكز البحث.
					10- الاهتمام بالتعبئة والتغليف من ناحية التكلفة وسلامة المنتج ومراعاة الذوق والأعراف ووضع العلامة التجارية بشكل واضح مع تضمينها نشرة إرشادية.
					11- اللجوء إلى قنوات توزيع قصيرة والاهتمام بالتغطية الكاملة لأجزاء السوق.
					12- متابعة الوسطاء والتأكد من عدم قيامهم بممارسات تضر بالمستهلكين وسمعة المنظمة.
					13- الاهتمام بوسائط نقل المنتجات إلى الأسواق وحسب طبيعة كل منتج.
					14- الالتزام بالإعلان الصادق والأمين.
					15- الاهتمام ومتابعة السياسة الترويجية.
					16- توفير خدمات ما بعد البيع بطريقة ترضي الزبائن ويمكن الحصول عليها بسهولة.

غير متوفر (1) إطلافاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					17- في حالة الامتياز وتسويق المنظمة لسلع غيرها فإنها تحافظ على الأسرار للمنظمة مقدمة الامتياز.
ثالثاً: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الموارد البشرية:					
					1- تأمين فرص متكافئة للمتقدمين لشغل الوظائف في المنظمة.
					2- الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح مع إعطاء وقت كافٍ للتقديم.
					3- إجراءات التعيين شفافة وواضحة ونزيهة وعادلة مع الابتعاد عن الوساطات والمحسوبيات في التعيين.
					4- الالتزام بالمنافسة الشريفة وعدم اللجوء إلى سحب العاملين من منظمات أخرى بطرق غير مشروعة.
					5- الاهتمام باختيار لجان المقابلة والاختيار لغرض انتقاء أفضل المتقدمين
					6- يتم الاختيار والتعيين في ضوء نتائج المقابلة والاختيار وعلى أسس سليمة تعكس كفاءة المتقدمين.
					7- النظر إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للعاملين يعزز كفاءة المنظمة.
					8- وجود ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير.
					9- مدى توفر العدالة والمساواة في الأجور وحسب الكفاءة.

غير متوفر (1) إطلافاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					10- هناك حزمة من التعويضات غير المباشرة للعاملين مثل التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتأمين على الحياة وتعويضات الإجازات.
					11- المساواة بين الرجل والمرأة في دفع الأجور لنفس المنصب إذ تساوت الكفاءة.
					12- الاهتمام بمسألة تقييم أداء العاملين وبنائها على أسس سليمة وشاملة.
					13- وجود برامج لتحسين نوعية حياة العمل ومكافحة الأمراض المهنية.
					14- الاهتمام بتشكيل لجان للأنشطة الاجتماعية.
					15- وجود أماكن واضحة لتكريم المبدعين ومكافأته.
					16- توفير أماكن خاصة للنساء العاملات تفي بمتطلباتهن الخاصة.
					17- وجود آليات لحماية المرأة العاملة من الابتزاز الجنسي في مكان العمل.
					18- الاهتمام بإجازات الولادة والأمومة للنساء العاملات.
رابعاً: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الإدارة المالية والمحاسبية:					
					1- الاستثمار وإنتاج السلع المفيدة للمجتمع.
					2- الإحجام عن الدخول في مجالات استثمار فيها إشكالية أخلاقية كالسلاح والدهان والمشروبات الروحية.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					3- النظر إلى الاستثمار بشكل شمولي (اقتصادي اجتماعي وسياسي) وليس فقط من منظور اقتصادي صرف.
					4- وجود وحدات للتدقيق تقوم بواجبها بكل مهنية والتزام أخلاقي.
					5- وجود مدونة أخلاقية في مجال المحاسبة والتدقيق.
					6- توفر الحرية والاستقلالية الكاملة للمدققين الخارجيين في حال الاستعانة بهم.
					7- مدى الحاجة لمدقق خارجي لفحص خروقات تستدعي ذلك.
					8- الالتزام بالمعايير المحاسبية والمبادئ المحاسبية العامة عند إجراء الحسابات.
خامساً: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في العلاقات العامة:					
					1- الاهتمام بالرأي العام وتوجهاته.
					2- الاهتمام بالبرامج التي تعزز النواحي الإيجابية لدى مختلف فئات المجتمع.
					3- الاتصال المستمر بوسائل الإعلام وتزويدها بالمعلومات الضرورية حول المنظمة وأنشطتها.
					4- مدى الاهتمام بالعلاقة مع المجتمع المحلي.
					5- الاهتمام بتوفير كادر ذي خبرة ونزاهة في إطار قسم العلاقات العامة.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					6- استقلال قسم العلاقات العامة وعدم انحيازه لتبرير أخطاء المنظمة.
					7- عدم الانحياز في التغطية الإعلامية لقسم معين في المنظمة.
					8- وجود وحدة أو لجنة لمعالجة الأزمات والطوارئ.
					9- السلوك الإيجابي والملتزم لقسم العلاقات والطوارئ
					10- استعداد قسم العلاقات العامة لتزويد الجهات المختلفة بالمعلومات الضرورية بشفافية ونزاهة.
سادساً: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البحث والتطوير:					
					1- وجود ميزانية كافية لتغطية أنشطة البحث والتطوير.
					2- وجود كادر متخصص في قسم البحث والتطوير.
					3- الانفتاح على الجامعات والمعاهد العلمية لغرض التعاون المشترك.
					4- وجود أجهزة ومختبرات قادرة على استيعاب مهمات للبحث العلمي الحقيقي.
					5- الاهتمام بالبحوث التطبيقية والتطويرية وبحوث تحسين المنتجات.
					6- تحمل مسؤولية نتائج ومخلفات التجارب وآثارها على العاملين والبيئة.
					7- مراعاة الجوانب الأخلاقية عند إجراء التجارب التي تمس الجوانب الاجتماعية والنفسية أو التي تجرى على الحيوان.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					8- الامتناع عن إجراء التجارب على البشر إلا في حدود تسمح بها الأخلاقيات والشرائع الدينية مع معرفة الأفراد المستهدفين بذلك.
					9- الالتزام بالنزاهة والصدق وإعلان النتائج الحقيقية من قبل الباحثين.
					10- الالتزام بقول الحقيقة في مجال البحث والتطوير مهما كانت.
سابعاً: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في إدارة المعلومات:					
					1- الالتزام الصادق في تقديم المعلومات أو عند إدخالها للحاسوب أو إتاحة الحرية للدخول إليها.
					2- الالتزام بالسلوك الأخلاقي في كافة جوانب العمل المعلوماتي والمعرفي.
					3- وجود تشريعات وأعراف أخلاقية في مجال العمل المعلوماتي والمعرفي.
					4- احترام الملكية الفكرية وحماية إنتاج المبدعين.
					5- احترام الحرية الشخصية للعاملين في الحقل المعلوماتي والمعرفي.
					6- وجود العمل عن بعد ومدى اهتمام المنظمة بممارسته.
					7- الالتزام بتوفير المعلومات لأصحاب المصالح بشفافية ونزاهة.
					8- الابتعاد عن القرصنة على البرمجيات والالتزام بعدم الاستنساخ غير القانوني.
					9- احترام خصوصية المنظمات الأخرى وعدم القبول بالاختراقات والتخريب.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					10- إشاعة ثقافة الانترنت وتسهيل استخدامها من قبل العاملين للأغراض العلمية والحياتية.
					11- الالتزام بالمحافظة على أمن المعلومات الخاصة بالمنظمة واعتبارها جزء مهم من رأس المال.
					12- مدى الالتزام بمكافحة الاستغلال والتشهير والاستخدام السيئ للمعلومات.
					13- محاربة التجسس الصناعي بكافة أشكاله.
					14- الإحجام عن استثمار المعلومات في مجالات تضر العادات والتقاليد والمبادئ الدينية.
					15- الاهتمام بمعالجة التأثيرات الجانبية للتغيرات التكنولوجية للمنظمة.
ثامنا: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في إطار وظائف الإدارة:					
					1- تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط.
					2- وجود رؤية ورسالة واضحة للمنظمة تعكس القيم السلوكية الملتزمة تجاه المجتمع.
					3- توازن الأهداف الواردة بالخططة في الإطار الاقتصادي والاجتماعي.
					4- مراعاة أهداف مختلف أصحاب المصالح عند وضع الخطط.
					5- الإحجام عن تبني أهداف تضر بمصالح بعض فئات المجتمع.
					6- تعزيز جوانب الولاء التنظيمي وتشجيع مساهمة التنظيم غير الرسمي بشكل فعال.
					7- اعتماد فلسفة تنظيمية قائمة على أساس الاهتمام بالمعتقدات والقيم والسلوكيات الأخلاقية.

غير متوفر (1) إطلافاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					8- الاستخدام الرشيد للسلطة والقوة وعدم التعسف.
					9- معالجة الصراعات التنظيمية بالحكمة وبشكل شامل.
					10- متابعة التكتلات والشللية ومحاولة توجيهها لخدمة المنظمة وعدم إلحاق الضرر بها.
					11- توجد في الهيكل التنظيمي وحدات أو هيئات أو لجان تمثل حلقة وصل بين المنظمة ومختلف الجهات الخارجية لرسم صورة اجتماعية إيجابية للمنظمة.
					12- تشجيع الاتصالات في مختلف الاتجاهات ويستخدم المدراء سياسة الباب المفتوح.
					13- متابعة انسياب الاتصالات والتأكد من سلامتها وعدم وجود تشويه فيها.
					14- تعزيز بروز القيادات الكفؤة ذات السلوك الأخلاقي القويم.
					15- المتابعة الدائمة لفلسفة القيادة التحويلية والاهتمام بالدافعية والإلهام وتشجيع الإبداع.
					16- مدى تحقق الرضا الوظيفي من خلال مدخل أخلاقي اجتماعي تلعب فيه القيادة دوراً مهماً.
					17- الاهتمام بخلق القيادات البديلة.
					18- سهولة التعاقب القيادي وانتقال السلطة بيسر.
					19- الاهتمام ببرامج التحفيز والأجور بحيث تأتي منسجمة مع ثقافة تنظيمية ملتزمة اجتماعياً وأخلاقياً.
					20- توافق نظام الأجور مع مبادرات التغيير التي ترى المنظمة ضرورة إدخالها في العمل.

غير متوفر (1) إطلاقاً	متوفر بشكل بسيط (2)	متوفر (3)	متوفر بشكل جيد (4)	متوفر بشكل كامل (5)	
					21- تجسيد نظام الأجور للمسؤولية الاجتماعية والسلوك الأخلاقي من خلال الديمقراطية والعدالة في سياسات الأجور والرواتب.
					22- الاهتمام بتعزيز النظرة الحديثة للنظام الرقابي والتي لا ترى فيه نظاماً كلفوياً فقط.
					23- تشجيع الرقابة الذاتية من خلال بناء الثقافة التنظيمية الإيجابية.
					24- دعم نظام الرقابة القائم على أساس الثقة والقيم المشتركة وتقاسمها.
					25- تعزيز النظام الرقابي للاستقلالية والحرية وتنمية روح النقد والإبداع والحوار والنقاش.
					26- تنمية اتساع نطاق الفوائد المتحققة للنظام الرقابي من خلال ربطه بمختلف الأنظمة الإدارية الأخرى.
					27- السعي لامتلاك المنظمة لإستراتيجية مجتمعية واضحة المعالم تغطي مبادراتها الأساسية تجاه المجتمع.
					28- السعي لتحمل المنظمة مسؤولية اجتماعية وأخلاقية منسجمة مع قدرتها التأثيرية وإمكاناتها في تحقيق الأرباح وتراكمها.
					29- تجاوز ما هو مطلوب قانوناً من التزامات اجتماعية وأن تكون ضمن برامج محددة وواضحة تغطي احتياجات أكبر عدد من فئات المجتمع.
					30- استمرارية المبادرة الاجتماعية وعدم إيقافها بعد فترة زمنية قصيرة.