

أيزو
26000

المواصفة القياسية الدولية

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية

Guidance on social responsibility
Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale

Document Preview

ISO 26000:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3b961c39-fd40-41bd-bd95-dda0b44308a9/iso-26000-2010>

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

الرقم المرجعي
ISO 26000:2010
الترجمة الرسمية

© ISO 2010



إخلاء مسؤولية (تنويه)

قد يحتوي هذا الملف (PDF) على خطوط مُدمجة ، وبموجب سياسة الترخيص لـ Adobe فإنه يمكن طباعة هذا الملف أو الإطلاع عليه ، على ألا يتم تعديله ما لم تكن الخطوط المُدمجة فيه مُرخصة و مُحَمَّلة في الحاسوب الذي يتم فيه التعديل . و تتحمل الأطراف - عند تنزيل هذا الملف حينئذ - مسؤولية عدم الإخلال بسياسة الترخيص لـ Adobe ، في حين أن السكرتارية العامة للأيزو لا تتحمل أي مسؤولية قانونية حيال هذا المجال .

تعد الـ Adobe علامة تجارية مسجلة للشركة المتحدة .

يمكن الحصول على جميع التفاصيل الخاصة بالبرامج المستخدمة في إنشاء هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بملف (PDF) ، ولأجل الطباعة فقد حُسِّنت المتغيرات الداخلة في إنشاء (PDF) ، حيث رُوِيَ أن يكون استخدام هذا الملف ملائماً لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة تتعلق بهذا الملف ، يُرجى إبلاغ السكرتارية العامة على العنوان المعطى أسفل الصفحة.

جهات التقييس العربية التي أعتدت المواصفة

- | | |
|------------------|--|
| الأردن | ■ مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية |
| الإمارات العربية | ■ هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس |
| الجزائر | ■ المعهد الجزائري للتقييس |
| السعودية | ■ الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس |
| العراق | ■ الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية |
| المغرب | ■ مديرية المعايير وتوحي الجودة |
| تونس | ■ المعهد التونسي للمواصفات والملكية الصناعية |
| سوريا | ■ هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية |
| مصر | ■ الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة |

**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

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

صفحة	المحتويات
v	تمهيد
vi	مقدمة
1	1 المجال
2	2 المصطلحات والتعاريف
5	3 فهم المسؤولية المجتمعية
5	1.3 المسؤولية المجتمعية للمنشآت: خلفية تاريخية
5	2.3 الاتجاهات الحديثة في المسؤولية المجتمعية
6	3.3 خصائص المسؤولية المجتمعية
9	4.3 الدولة والمسؤولية المجتمعية
10	4 مبادئ المسؤولية المجتمعية
10	1.4 عام
10	2.4 القابلية للمساءلة
10	3.4 الشفافية
12	4.4 السلوك الأخلاقي
12	5.4 احترام مصالح الأطراف المعنية
13	6.4 احترام سيادة القانون
13	4.7 احترام المعايير الدولية للسلوك
14	8.4 احترام حقوق الإنسان
14	5 إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية
14	1.5 عام
16	2.5 إدراك المسؤولية المجتمعية
19	3.5 تحديد الأطراف المعنية وإشراكها
19	6 دليل إرشادي حول المواضيع المحورية للمسؤولية المجتمعية
21	1.6 عام
23	2.6 الحوكمة المؤسسية
33	3.6 حقوق الإنسان
40	4.6 ممارسات العمل
48	5.6 البيئة
51	6.6 ممارسات التشغيل العادلة
60	7.6 قضايا المستهلك
60	8.6 مشاركة المجتمع المحلي وتميمته
69	7 دليل إرشادي حول دمج (تكامل) المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة
69	1.7 عام
69	2.7 العلاقة بين خصائص المنشأة والمسؤولية المجتمعية
70	3.7 تفهم المنشأة للمسؤولية المجتمعية
74	4.7 ممارسات دمج (تكامل) المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة
76	5.7 التواصل بشأن المسؤولية المجتمعية
78	6.7 تعزيز المصادقية بشأن المسؤولية المجتمعية
80	7.7 مراجعة وتحسين أداء المنشأة وممارساتها الخاصة بالمسؤولية المجتمعية
82	8.7 مبادرات تطوعية (اختيارية) للمسؤولية المجتمعية
85	الملحق أ (إعلامي) أمثلة للآليات والمبادرات التطوعية للمسؤولية المجتمعية
98	الملحق ب (إعلامي) مصطلحات مختصرة
99	بيان المراجع

الأشكال التوضيحية

صفحة

ix	الشكل التوضيحي 1 عرض تخطيطي للمواصفة الدولية (أيزو 26000)
15	الشكل التوضيحي 2 العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع
20	الشكل التوضيحي 3 المواضيع المحورية السبعة
69	الشكل التوضيحي 4 دمج (تكامل) المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة

الإطارات

صفحة

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

تمهيد

منظمة الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) هي إتحاد عالمي 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 المنشآت الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعاون المنظمة بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع المواضيع المتعلقة بالتقييس الكهروتقني.

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

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

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

قام بإعداد مواصفة الأيزو 26000 مجموعة العمل الدولية التابعة للمكتب الفني الإداري التابع لمنظمة الأيزو والمعنية بالمسؤولية المجتمعية.

تم إعداد هذه المواصفة الدولية بإتباع نهج مشاركة أطراف معنية متعددة وذلك 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، جهات خدمية ودعمية وبحثية وأكاديمية 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 إحداث توازن عادل وكامل للأطراف المعنية واجهته صعوبات عديدة أعاقت تحقيقه ومنها صعوبة توفير الموارد وصعوبة توفير المهارة اللغوية بالإنجليزية.

مقدمة

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

أصبح أداء المنشأة فيما يتعلق بالمجتمع الذي تعمل فيه وتأثيرها على البيئة جزءاً هاماً وحرراً لقياس أدائها بشكل عام وقدرتها على الاستمرار في العمل بكفاءة. ويعد هذا انعكاساً جزئياً للاعتراف المتزايد بالحاجة إلي ضمان وجود أنظمة بيئية صحية وكذلك العدالة الاجتماعية والحوكمة المؤسسية الجيدة. وعلى المدى البعيد تعتمد كافة أنشطة المنشآت على صحة (سلامة) الأنظمة البيئية في العالم. تخضع المنشآت إلي فحص دقيق من خلال أطرافها المعنية المختلفة بما في ذلك المستهلكين والعملاء والعمال واتحاداتهم التجارية وأعضائهم والمجتمع والمؤسسات غير الحكومية والطلاب والخبراء الماليين والجهات المانحة والمستثمرين والشركات وغيرها من الهيئات. يمكن أن يؤثر واقع أداء المسؤولية المجتمعية للمنشأة ما والإلتطابح المأخوذ عنها على ما يلي:

- الميزة التنافسية للمنشأة؛
- سمعتها؛
- قدرتها على جذب والإبقاء على العمال أو الأعضاء أو الزبائن أو العملاء أو المستخدمين؛
- الحفاظ على معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم؛
- رؤية المستثمرين والجهات المانحة والرعاة والمجتمع المالي؛
- علاقتها بالشركات والحكومات والإعلام والموردين والنظراء والزبائن والمجتمع المحيط الذي تعمل فيه.

تقدم هذه المواصفة الدولية الإرشاد بشأن المبادئ الأساسية للمسؤولية المجتمعية، إدراك المسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية، المواضيع المحورية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية (أنظر الجدول 2)، طرق دمج (تكامل) السلوك المسؤول مجتمعياً داخل المنشأة (أنظر الشكل التوضيحي 1). وتؤكد هذه المواصفة الدولية على أهمية النتائج والتطور في أداء المسؤولية المجتمعية للمنشأة..

الغرض من هذه المواصفة الدولية هو أن تكون ناعمة ومفيدة وقابلة للإستخدام من قبل كافة المنشآت بالقطاع الخاص والعام وغير 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، إلا أن كافة المواضيع المحورية تعد وثيقة الصلة بكل منشأة. إن كل موضوع من المواضيع المحورية يتكون من عدد من القضايا، وتكون المنشأة مسؤولة مسؤولية فردية عن تحديد القضايا ذات الصلة بها ومدى أهميتها لتأخذها في الإعتبار وكذلك عند تحاورها 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 الإلتزامات الخاصة بالدولة بأي شكل من الأشكال.

يتم تشجيع كل منشأة لتصبح مسؤولة مجتمعياً بشكل أكبر من خلال استخدام هذه المواصفة الدولية.

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

تقدم هذه المواصفة الدولية دليلاً للمستخدمين وهي ليست مقصودة أو مناسبة لأغراض إصدار الشهادات. حيث أن أي عرض لمنح شهادة وفقاً لـ ISO 26000 أو مطلب للحصول على شهادة بـ ISO 26000 يعتبر تحريفاً للقصد أو تزييفاً لغرض هذه المواصفة الدولية.

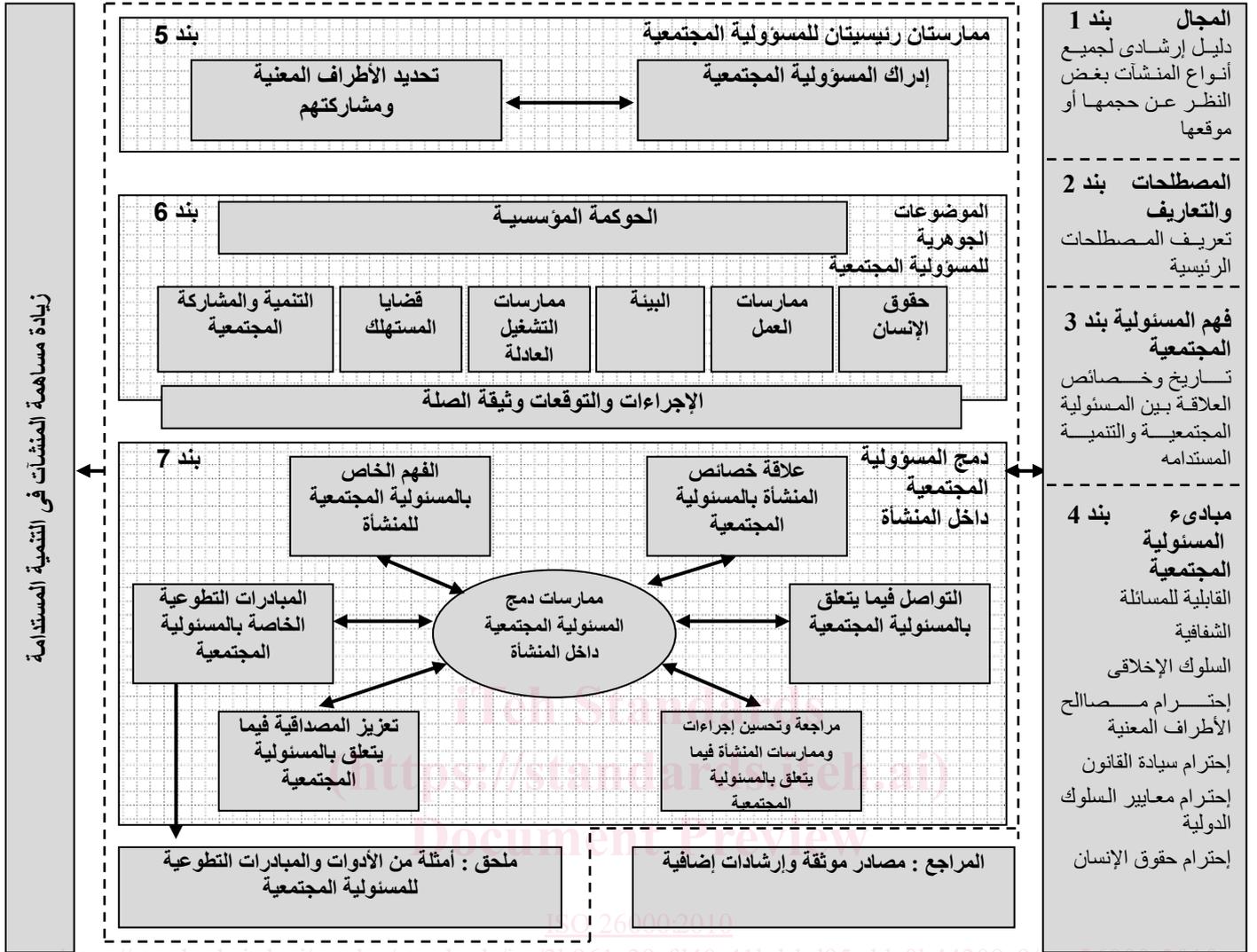
إن الإشارة إلى أية مواصفة أو قاعدة أو مبادرة أخرى في الملحق (أ) من هذه المواصفة الدولية لا تدل على أن منظمة الأيزو تقر أو تعطي وزناً خاصاً لهذه المبادرة أو الأداء.

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	البند (2)	تحدد وتقدم تعريف المصطلحات الرئيسية ذات الأهمية البالغة لفهم المسؤولية المجتمعية ولإستخدام هذه المواصفة.
فهم المسؤولية المجتمعية	البند (3)	يصف العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطور المسؤولية المجتمعية والتي يمتد تأثيرها إلى طبيعة وممارسة المسؤولية المجتمعية، وتصف أيضاً مفهوم المسؤولية المجتمعية نفسها – معناها وكيفية تطبيقها على المنشآت. يتضمن البند دليلاً إرشادياً لشرح كيفية استخدام هذه المواصفة في المنشآت المتوسطة وصغيرة الحجم.
مبادئ المسؤولية المجتمعية	البند (4)	تقدم وتشرح المبادئ العامة للمسؤولية المجتمعية.
إدراك المسؤولية المجتمعية والمشاركة مع الأطراف المعنية	البند (5)	يتناول الممارستين الخاصتين بالمسؤولية المجتمعية: إدراك المنشأة لمسؤوليتها المجتمعية وتحديد لها لأطرافها المعنية وإشراكهم، كما يقدم الإرشاد بشأن العلاقة بين المنشأة وأطرافها المعنية والمجتمع، إدراك المواضيع المحورية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، مجال تأثير المنشأة.
دليل إرشادي حول المواضيع المحورية للمسؤولية المجتمعية	البند (6)	توضح المواضيع المحورية والقضايا المرتبطة بها ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية (أنظر الجدول 2). وبالنسبة لكل موضوع محوري تم تقديم معلومات حول مجاله وعلاقته بالمسؤولية المجتمعية والمبادئ والإجراءات والتوقعات ذات الصلة.
دليل إرشادي حول دمج (تكاملاً) المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة	البند (7)	يقدم دليلاً إرشادياً حول وضع المسؤولية المجتمعية في حيز الممارسة داخل المنشأة، ويتضمن ذلك الإرشاد بشأن: تفهم المنشأة لمسؤوليتها المجتمعية ودمج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة والتواصل بشأن المسؤولية المجتمعية وتحسين مصداقية المنشأة للمسؤولية المجتمعية ومراجعة التقدم الذي يتم إحرازه وتحسين الأداء وتقييم المبادرات الاختيارية للمسؤولية المجتمعية.
ملحق حول الآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية	الملحق (أ)	يقدم قائمة غير شاملة بالآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية والتي تتناول جوانب لأحد المواضيع المحورية أو أكثر أو دمج المسؤولية المجتمعية داخل المنشأة.
الإختصارات	الملحق (ب)	يقدم قائمة بالإختصارات المستخدمة في المواصفة.
قائمة المراجع		تشمل المراجع الخاصة بالمواثيق الدولية الرسمية ومواصفات الأيزو التي تم الإستعانة بها في هذه المواصفة كمواد مرجعية.

جدول رقم (2) : المواضيع والقضايا المحورية المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

المواضيع المحورية والقضايا	تم تناولها في مواد فرعية رقم
موضوع محوري : الحوكمة المؤسسية	2.6
موضوع محوري : حقوق الإنسان	3.6
القضية 1: واجب الاجتهاد	3.3.6
القضية 2: مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان	4.3.6
القضية 3: تجنب التورط	5.3.6
القضية 4: حل الشكاوى	6.3.6
القضية 5: التمييز والجماعات المستضعفة	7.3.6
القضية 6: الحقوق المدنية والسياسية	8.3.6
القضية 7: الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية	9.3.6
القضية 8: الحقوق الأساسية في العمل	10.3.6
موضوع محوري : ممارسات العمل	4.6
القضية 1: التوظيف وعلاقات العمل	3.4.6
القضية 2: ظروف العمل والحماية المجتمعية	4.4.6
القضية 3: الحوار المجتمعي	5.4.6
القضية 4: الصحة والسلامة في العمل	6.4.6
القضية 5: تنمية وتدريب الكوادر البشرية في مكان العمل	5.6
موضوع محوري : البيئة	3.5.6
القضية 1: منع التلوث	4.5.6
القضية 2: الاستخدام المستدام للموارد	5.5.6
القضية 3: تكيف وتخفيف التغير المناخي	6.5.6
القضية 4: حماية واستعادة البيئة الطبيعية	7.5.6
موضوع محوري : ممارسات التشغيل العادلة	6.6
القضية 1: محاربة الفساد	3.6.6
القضية 2: الانخراط السياسي المسؤول	4.6.6
القضية 3: المنافسة العادلة	5.5.6
القضية 4: تعزيز المسؤولية المجتمعية في مجال التأثير	6.6.6
القضية 5: احترام حقوق الملكية	7.6.6
موضوع محوري : قضايا المستهلك	7.6
القضية 1: ممارسات تسويقية ومعلوماتية وتعاقدية عادلة	3.7.6
القضية 2: حماية صحة وسلامة المستهلك	4.7.6
القضية 3: الاستهلاك المستدام	5.7.6
القضية 4: خدمة ودعم المستهلك وحل النزاعات	6.7.6
القضية 5: حماية بيانات المستهلك وخصوصيتها	7.7.6
القضية 6: الحصول على الخدمات الأساسية	8.7.6
القضية 7: التعليم والتوعية	9.7.6
موضوع محوري : مشاركة المجتمع المحلي وتنميته	8.6
القضية 1: مشاركة المجتمع المحلي	3.8.6
القضية 2: التعليم والثقافة	4.8.6
القضية 3: خلق فرص عمل وتنمية المهارات	5.8.6
القضية 4: التطور التكنولوجي	6.8.6
القضية 5: الثروة وزيادة الدخل	7.8.6
القضية 6: الصحة	8.8.6
القضية 7: الاستثمار المجتمعي	9.8.6



الشكل التوضيحي 1 - عرض تخطيطي لمواصفة الأيزو 26000

الشكل 1 يقدم نظرة عامة على مواصفة الأيزو 26000 ، ويهدف إلى مساعدة المنشآت 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). فيقتراح ضرورة قيام المنشأة بمراجعة مبادئ المسؤولية المجتمعية الواردة في البند 4. وعند ممارسة المسؤولية المجتمعية ، ينبغي علي المنشآت احترام وإظهار هذه المبادئ، إلى جنب مع المبادئ المحددة لكل بند موضوع محوري (البند 6).

– قبل تحليل المواضيع المحورية والقضايا للمسؤولية المجتمعية ، وكذلك كل ما له صلة من الإجراءات والتوقعات (البند 6) ، ينبغي أن تنتظر المنشأة الي اثنين من الممارسات الأساسية للمسؤولية المجتمعية: إدراك مسؤوليتها المجتمعية داخل مجال تأثيرها ، وتحديد و المشاركة مع الأطراف المعنية (البند 5).

– وبمجرد أن تفهم المبادئ و يتم تحديد المواضيع المحورية والقضايا الهامة ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية ، ينبغي أن تسعى المنشأة إلى إدماج المسؤولية المجتمعية في جميع قراراتها وأنشطتها ، وذلك باستخدام الإرشادات الواردة في البند 7. ويشمل هذا الممارسات مثل : جعل المسؤولية المجتمعية جزءا لا يتجزأ من سياستها وثقافتها المؤسسية والاستراتيجيات و العمليات الخاصة بها، وبناء الكفاءة الداخلية للمسؤولية المجتمعية ؛ إتخاذ إجراءات الاتصالات الداخلية والخارجية بشأن المسؤولية المجتمعية ، والمراجعة المنتظمة لهذه الإجراءات والممارسات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية.

– يمكن الحصول على المزيد من الإرشاد بشأن المواضيع المحورية وممارسات دمج المسؤولية المجتمعية من مصادر رسمية (بيليوغرافيا) ومن المبادرات والأدوات التطوعية المختلفة (تعرض بعض الأمثلة العالمية في الملحق أ).

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

الإطار 1 – معلومات موجزة لمساعدة مستخدمى هذه المواصفة الدولية

تعرف منظمة الأيزو المواصفة بأنها وثيقة، تم وضعها 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 التوجيهات 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 "ينبغي". 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 دليلاً أية متطلبات ولكنها قد تتضمن توصيات.

داخل توجيهات ISO/ IEC بالجزء 2، تم تعريف التوصية على أنها "مصطلح في محتوى الوثيقة والتي تعد واحدة من بين عدة احتمالات توصية المناسبة، دون ذكر أخريات، أو أن سياق إجراء معين يكون مفضل ولكنه ليس مطلوب بشدة، أو قد يكون احتمال معين، أو إجراء معين يعد منتقد ولكنه ليس ممنوع".

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

الغرض من الملحق التوجيهي (وفقاً للتوجيهات الصادرة عن كل من منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية – الجزء الثانى لعام 2004 – البند 6.4.1)

يقدم الملحق (أ) التوجيهي 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 بالمسؤولية 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 والتي تم ترتيبها ترتيباً أبجدياً للجهة الصادرة لها..

إطارات بالنص

تم وضع هذه الإطارات – التي تقدم المزيد من الإرشاد بشأن موضوعات معينة – فى نص المواصفة فى المواقع التي 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.

دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية

1 المجال

تقدم هذه المواصفة الدولية دليلاً إرشادياً 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- المواضيع المحورية والقضايا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية
- هـ- دمج (تكامل) وتطبيق وتحفيز السلوك المسؤول مجتمعياً عبر المنشأة ومن خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال تأثيرها.
- و- تحديد الأطراف المعنية والعمل على إشراكهم
- ز- التواصل حول الالتزامات والأداء وغيرها من المعلومات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية

Free Standards

(<https://standards.iteh.ai/>)

Document Preview

ISO 26000:2010

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/26000/2010/iso-26000-2010>

وتهدف هذه المواصفة الدولية إلى مساعدة المنشآت للمساهمة في التنمية المستدامة. تحفز هذه المواصفة المنشآت وتشجعهم على القيام بالأنشطة التي تتجاوز الإذعان القانوني مع الإدراك بأن ذلك هو واجب أساسي على كل منشأة وجزء رئيسي 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 في إعتبارها حال تطبيق هذه المواصفة الإختلاف والتنوع المجتمعي والبيئي والقانوني والثقافي والسياسي والتنظيمي بالإضافة إلى الإختلافات الخاصة بالظروف الاقتصادية مع مراعاة المعايير الدولية للسلوك.

هذه المواصفة الدولية ليست مواصفة لنظم الإدارة ، ولا تهدف هذه المواصفة إلى إستخدامها في أغراض منح الشهادات أو في الإستخدامات التعاقدية أو التنظيمية. وبذلك فإن أي عرض لمنح شهادة أو المطالبة بالحصول على شهادة بمواصفة الأيزو 26000 سيعتد تشويهاً للهدف والغرض الذي سيتم إصدار المواصفة الدولية من أجله. ونظراً لأن هذه المواصفة الدولية لا تتضمن متطلبات لذا فإن منح أي شهادات وفقاً لهذه المواصفة لن يعد دليلاً على التوافق مع هذه المواصفة الدولية.

تهدف هذه المواصفة الدولية إلى تزويد (إمداد) المنشآت بالإرشاد فيما يتعلق بالمسؤولية المجتمعية ويمكن إستخدامها كجزء من أنشطة السياسة العامة. ومع ذلك في إطار إتفاقية مراكش الخاصة بإنشاء منظمة التجارة العالمية فإنه لا يقصد أن يتم تفسيرها كـ "مواصفة دولية" أو "دليل إرشادي" 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 في القانون الدولي المتعارف عليه.

لا تهدف هذه المواصفة إلى منع عملية إعداد مواصفات وطنية تكون أكثر تحديداً أو من نوع مختلف.

2 المصطلحات والتعاريف

تطبق المصطلحات والتعريفات التالية لأغراض هذه المواصفة الدولية.

1.2 القابلية للمساءلة

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

2.2 المستهلك

شخص من الجمهور العام يشتري أو يستخدم ممتلكات أو منتجات أو خدمات لأغراضه الخاصة.

3.2 العميل

منشأة أو فرد من الجمهور يشتري منتجات أو خدمات لأغراض تجارية خاصة أو عامة.

4.2 واجب الإجتهد

عملية شاملة ووقائية تستخدم لتحديد لتحديد الآثار السلبية الواقعية والمحتملة على المجتمع والبيئة والإقتصاد الناجمة عن أنشطة و قرارات المنشأة عبر الدورة الحياتية الكاملة لمشروع أو نشاط مؤسسى بهدف تفادى وتقليل تلك الآثار السلبية.

5.2 الموظف

هو فرد في علاقة معينة تعرف "بعلاقة توظيف" في القانون الدولي.
ملحوظة: مصطلح "موظف" هو مصطلح أضيق من مصطلح "عامل" (27.2)

6.2 البيئة

المحيط الطبيعي الذى تعمل فيه المنشأة ويشمل الهواء والماء والأرض والموارد الطبيعية والكائنات النباتية والحيوانية والأشخاص والفضاء الخارجى والعلاقات البيئية فيما بينهم.

ISO 26000:2010

ملاحظة: يمتد مفهوم المحيط في هذا السياق من داخل المنشأة إلي النظام العالمى. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards-iso/26000-2010>

7.2 السلوك الأخلاقي

السلوك المتماشي مع مبادئ السلوك الصحيح أو الجيد المتفق عليها ضمن سياق موقف محدد والمتوافق أيضا مع المعايير الدولية للسلوك 11.2

8.2 المساواة بين الجنسين

مساواة فى التعامل بين الرجال والنساء.

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

9.2 تأثير المنشأة

التأثير

التغيير السلبى أو الايجابى فى المجتمع أو الإقتصاد أو البيئة(6.2) الذى ينتج بشكل كلي أو جزئي عن قرارات المنشأة وأنشطتها الماضية والحالية.

10.2 مبادرة بالمسؤولية المجتمعية

مبادرة

برنامج أو نشاط تم تخصيصه ليحقق هدف محدد متعلق بالمسؤولية المجتمعية (18.2)

ملاحظة: يمكن وضع مبادرات المسؤولية المجتمعية أو رعايتها أو إدارتها من قبل أي نوع من أنواع المنشآت

11.2 المعايير الدولية للسلوك

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

ملحوظة 1: تشمل الاتفاقيات بين الحكومات المعاهدات والمواثيق

ملحوظة 2: على الرغم من أن هذه التوقعات المشتقة من القانون الدولي المتعارف عليه ومبادئه المقبولة بوجه عام أو من الاتفاقيات بين الحكومات موجهة بشكل أساسى للدول إلا أنهم يعبرون عن الأهداف والمبادئ التى يمكن أن تطمح إليها كافة المنشآت.

ملحوظة 3: تتطور المعايير الدولية للسلوك عبر الزمن.

12.2 المنشأة

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

ملحوظة 1: بالنسبة لأغراض هذه المواصفة الدولية، لا تشمل كلمة المنشأة فى هذه المواصفة الحكومة التى تقوم بمهام مقصورة على الدولة، والتى تقوم بواجبها بوضع القوانين وتطبيقها وممارسة السلطة القانونية ووضع سياسة من أجل المصلحة العامة أو القيام بالالتزامات الدولية الخاصة بالدولة.

ملحوظة 2: يتضمن البند 3.3 توضيحاً للمعنى المقصود من المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم.

13.2 الحوكمة المؤسسية

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

14.2 المبدأ

قاعدة أساسية لصنع القرار أو السلوك.

15.2 المنتج

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

16.2 الخدمة

إجراء تتخذه المنشأة لتلبية طلب أو حاجة

17.2 التحوار المجتمعي

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

ملاحظة: يستخدم مصطلح "التحوار المجتمعي" فى هذه المواصفة فقط بنفس المعنى المطبق من قبل منظمة العمل الدولية.

18.2 المسؤولية المجتمعية

مسؤولية المنشأة (12.2) تجاه تأثيرات (9.2) قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة (6.2) وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية والذى من شأنه:

- يساهم فى التنمية المستدامة (23.2) متضمنة صحة ورفاه المجتمع
- يأخذ فى الاعتبار توقعات الأطراف المعنية (20.2)
- يتماشى مع القوانين المطبقة ومعايير السلوك الدولية (11.2)
- يدمج عبر المنشأة (12.2) ويمارس من خلال علاقاتها

ملاحظة 1: تتضمن الأنشطة المنتجات والخدمات والعمليات
ملاحظة 2: يقصد بالعلاقات أنشطة المنشأة ضمن مجال تأثيرها (19.2)

19.2 مجال التأثير

حيز أو مدى العلاقات السياسية أو التعاقدية أو الإقتصادية وغيرها التي تستطيع المنشأة من خلالها التأثير على قرارات وأنشطة الأفراد أو المنشآت (12.2).

ملاحظة 1: القدرة على التأثير في حد ذاتها لا تدل على مسؤولية ممارسة التأثير
ملاحظة 2: عند ذكر هذا المصطلح في هذه المواصفة الدولية، يتم فهم هذا المصطلح في سياق الدليل في البندين 3.2.5 و 3.3.7

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 المنشأة

22.2 سلسلة الإمداد

سلسلة الأنشطة أو الأطراف التي توفر المنتجات (15.2) أو الخدمات (16.2) للمنشأة (12.2)
ملاحظة: يستخدم مصطلح "سلسلة 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 تفي بإحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية لتلبية إحتياجاتهم.
ملاحظة: تقوم التنمية المستدامة بدمج وتكامل الأهداف الخاصة بجودة الحياة، الصحة، رفاهية المجتمع، مع العدالة الإقتصادية والحفاظ على قدرة عالمنا لدعم الحياة بجميع إختلافاتها. وتعتمد هذه الأهداف الإقتصادية 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 والأنشطة التي تؤثر على المجتمع والإقتصاد والبيئة (6.2) والإستعداد لتوصيل ذلك بأسلوب واضح ودقيق وبالوقت المطلوب وبنزاهة وبشكل تام.

25.2 سلسلة القيمة

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

ملاحظة (1): الأطراف التي تقوم بتوفير القيمة تتضمن الموردين و العمالة الخارجية و المتعاقدين وآخرين.
ملاحظة (2): الأطراف التي تتلقى القيمة تتضمن العملاء (3.2) والزبائن والمستهلكين (2.2) والمستخدمين الآخرين.

26.2 المجموعة المستضفة

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 والتي تؤدي إلى إفتقار هذه المجموعة للسبل التي تمكنها من الحصول على حقوقها أو التمتع بتكافؤ الفرص.