



وزارة التخطيط والتعاون الانمائي
الجهاز المركزي للقياس والسيطرة النوعية
دائرة السيطرة النوعية
قسم الصناعات الكيماوية

دراسة

تقويم الأداء الاستراتيجي لإدارة المسؤولية الاجتماعية

على وفق المتطلب الرابع للمواصفة الدولية

ISO 26000:2010

(دراسة حالة)

اعداد

أسيل أسماعيل نوري

ر. مهندسين

٢٠٢٣

المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الفقرة	رقم الفقرة
I	المحتويات	
II	اطار الدراسة	
II	الهدف من الدراسة	
III	الخلاصة	
1	المقدمة	
	Theoretical part : الفصل الاول الجانب النظري	
1	المفاهيم الاساسية للمسؤولية المجتمعية	(1-1)
2-1	التطور التاريخي	(2-1-1)
3-2	مفهوم المسؤولية المجتمعية	(3-1-1)
4	اهمية المسؤولية المجتمعية	(4-1-1)
4	أبعاد المسؤولية المجتمعية	(5-1-1)
5	مجالات المسؤولية المجتمعية	(5-1-1)
7	استراتيجية المسؤولية المجتمعية	(6-1-1)
9	متطلبات المواصفة الدولية ISO26000 المعتمدة في البحث	(2-1)
	experimental part : الفصل الثاني الجانب العملي	
10	تشخيص الفجوة للمتطلب 4 للمواصفة الدولية ISO 26000 وبين الواقع الفعلي لدائرة السيطرة النوعية	(1-2)
	Results & Discussion : الفصل الثالث	
21	النتائج	(1-3)
30	الاستنتاجات	(2-3)
32	التوصيات	(3-3)
34	المصادر	

اطار الدراسة :

تتمثل الحدود فيما يأتي: -

١- الحدود الزمانية: استمر البحث لاستكمال الجانب النظري والتطبيقي عن طريق المعايشة الميدانية للحصول على كافة المعلومات والمناقشات والملاحظات مع الإدارة والفنيين والإجابة عن قائمة الفحص للمدة من (٢٠٢٣/١/٢) لغاية (٢٠٢٣/٩/١).

٢- الحدود المكانية: تم اختيار دائرة السيطرة النوعية إحدى الدوائر الرئيسية للجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.

الهدف من الدراسة :

يسعى البحث لتحقيق الأهداف الآتية: -

١- تصميم قوائم فحص للمتطلب (٤) في المواصفة الدولية ISO 26000:2010 في دائرة السيطرة النوعية.

٢- إمكانية قياس تطبيق الخطوط الإرشادية للمواصفة الدولية لإدارة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010 للمتطلب (٤).

٣- تشخيص الفجوة للمتطلب (٤) في المواصفة الدولية ISO 26000:2010 والواقع الفعلي في دائرة السيطرة النوعية (عينة البحث).

٤- تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف للمتطلب (٤) من المواصفة الدولية ISO 26000:2010 في عينة البحث.

الخلاصة :

أصبح على المنظمات بكافة أشكالها زيادة التوجه نحو حفظ مصالح الناس والمجتمعات كونها الراعي الوحيد من جهة وسبب نجاح المنظمات من جهة أخرى، فضلا عن كون الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية (مجتمع البحث) ودائرة السيطرة النوعية (عينة البحث) من الدوائر المهمة ذات طابع خدمي عام تضع في مقدمة أولوياتها خدمة المجتمع وتقوم بفعاليات تقييم المطابقة من خلال تقييم نتائج الفحص المنتج مع المواصفة القياسية العراقية، وذلك لتحسين الإنتاج المحلي، حماية الثروة الوطنية، وحماية حقوق المستهلك. لذلك تلخصت مشكلة البحث إن العديد من نشاطات دائرة السيطرة النوعية تعاني من قلة المعرفة وعدم تفهم تطبيق المسؤولية الاجتماعية على وفق المواصفة الدولية الايزو (2010:26000) بشأن المبادئ للمسؤولية الاجتماعية وإدراك المسؤولية الاجتماعية، تقدير أصحاب المصالح، المواضيع الأساسية، والقضايا الرئيسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. لذلك فإن هدف البحث تصميم قوائم فحص للمتطلب الرابع للمواصفة الدولية البالغة (7) متطلب ومن ثم قياس إمكانية تطبيق المواصفة الدولية ISO 26000:2010 والمتطلب. وتكمن أهمية البحث من خلال المساهمة في تعريف عينة البحث وزيادة إدراكهم بالإطار المعرفي للمسؤولية الاجتماعية وتقييم أدائها استراتيجيا. اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة وتم استخدام قائمة الفحص (Check list) بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات تضمنت (67) فقرة شملت المتطلب الرابع للمواصفة الدولية ISO 26000:2010، وتم اختيار دائرة السيطرة النوعية كموقع لإجراء الجانب التطبيقي للبحث وذلك لتشخيص الفجوة للمتطلب (4) للمواصفة الدولية ISO 26000 وبين الواقع الفعلي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

المقدمة

بالنظر للتطورات المتلاحقة التي يمر بها العالم اقتصادياً، اجتماعياً، سياسياً، وبيئياً، وتزايد اهتمام الحكومات والمنظمات الدولية بقضايا التنمية المستدامة وحقوق الإنسان من خلال تبني جوانب المسؤولية الاجتماعية، حيث شهدت الدول المتطورة وبعدها النامية حراكاً متزايداً واهتماماً متصاعداً في مواضيع التنمية الاقتصادية وخدمة المجتمع والحفاظ على البيئة، خصوصاً في ظل الأزمات البيئية والاقتصادية والاجتماعية وتأثيراتها في المجتمع. ولهذا ظهرت الحاجة إلى مواصفة تتعلق بالمسؤولية المجتمعية، لذلك أصدرت منظمة الايزو (ISO) المواصفة الدولية ISO 26000:2010. ومن هنا تبلورت مشكلة البحث في أنّ العديد من نشاطات دائرة السيطرة النوعية تعاني من قلة المعرفة وعدم تفهم تطبيق المسؤولية المجتمعية على وفق المواصفة الدولية ISO 26000:2010 التي تقدم خطوط ارشادية بشأن المبادئ للمسؤولية الاجتماعية

الفصل الاول

الجزء النظري

(١-١) المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية

١-١-١ التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية ليست ظاهرة جديدة، فقد تجسدت مضامينها بأشكال مختلفة على مر التاريخ، فتاريخ الاهتمام البيئي والاجتماعي المرتبط بالأعمال قديم قدم الأعمال ذاتها. في عام (١٧٠٠) ق.م قدم الملك حمورابي في بلاد الرافدين مبادئ للمسؤولية الاجتماعية، إذ أنّ كل فعل يؤدي بالآخرين ضرراً تقع عليه مسؤولية فاعلة، وتقع عليه مسؤولية تعويض ما ترتب عليه من ضرر، وفي هذا الصدد يقول حمورابي.... لأوطد العدل في البلاد، لأقضي على الخبيث والشر، لكيلا يستعبد القوي الضعيف، ولكي يعلو العدل.... من أجل خير البشر..(إبراهيم، ٢٠١٠: ١٦٠).

أما بالنسبة للموروث الإسلامي، فكان له دور رائع في تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال الكثير من الأحاديث النبوية الشريفة نجد أكرم الخلق النبي محمد صلى الله عليه وسلم يقول (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد إذا اشتكى منه عضواً تداعى له سائر الأعضاء بالسهر والحمى). وبين (الكناني، ٢٠١٥) أنّ الإمام علي عليه السلام أول من خطط وصمم لنظام إداري محكم حدد فيه الوظائف، وكيفية اختيار العاملين قيادات ومنتسبين وبين واجباتهم وحقوقهم، ووضع اساليب وصيغ المشاركة في صنع واتخاذ القرار (الكناني، ٢٠١٥: ١). لقد ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية وارتبطت نشؤها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المنظمات في تلك المدة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي أسهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمنظمة المتمثل في تعظيم الأرباح مستخدمة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعية وبشرية إذ تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المنظمة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد مجزية للمالكين (الغالبى والعامري، ٢٠١٠: ٥٥)، (ضيافي، ٢٠١٠: ١١). وبينت (وهيبة، ٢٠١٤: ٦٨) أن هذه الفكرة ظلت قائمة خلال القرن التاسع عشر والرابع الأول من القرن العشرين غير أنها لم تستمر طويلاً أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدتها العالم وبشكل خاص تجاه ندرة الموارد، انخفاض الأجر، ظروف العمل والبيئة، وضغط النقابات كل هذه المشكلات لفتت الأنظار الى وجود منظور آخر للمسؤولية الاجتماعية لا يوجد فيه تعظيم الأرباح.

وبعدها جاءت مرحلة العلاقات الإنسانية حيث ركزت هذه المرحلة على الاهتمام بالعمال والقرب من المالكين، ونظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة... أدى هذا لظهور تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كانت ثمرة هذا الشعور هو تجارب هوثرون وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية. وقد بدأت المنظمات بالاهتمام بالعاملين لغرض زيادة أرباح المالكين، ومن هنا نجد أنّ المسؤولية الاجتماعية الأساسية للمنظمة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى (شريف، ٢٠١٨: ٦٦).

- إنّ بروز وتنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات أهمها (السراج، ٢٠١٨: ٧): -
- ١- العولمة: تعد من أهم القوى الدافعة لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت العديد من الشركات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية وأضحت تركز بحملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين وأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنّها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.
 - ٢- تزايد الضغوط الحكومية والشعبية: من خلال التشريعات التي تتادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
 - ٣- الكوارث والمسائل الأخلاقية: تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل الاسكا والتي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية.
 - ٤- التطورات التكنولوجية المتسارعة: والتي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطور المنتجات، تطور مهارات العاملين، ضرورة الاهتمام بالتغيرات في ذواق المستهلكين، وتنمية مهارات متخذي القرار.

١-١-٢ مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إنّ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لأي منظمة هو التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، ايجاد فرص العمل، حل مشاكل الإسكان والمواصلات وغيرها (الغالبى وأدريس، ٢٠٠٩: ٥٢٤). أي إنّ المسؤولية الاجتماعية لأي منظمة بأن لها مسؤوليات تجاه المجتمع والتي تتجه إلى ما هو أبعد من تحقيق الربح بينما كان التصور التقليدي لـ Friedman عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات مضاد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية كوظيفة ومهمة معينة للمنظمة وعدّها نشاطاً أو مبدأ يؤدي

إلى عدم قدرة المنظمة الى الاستمرار والنمو وربما تدهور أوضاعها وأكد على أن هناك مسؤولية اجتماعية واحدة فقط للمنظمات وهي استخدام مواردها والاهتمام بالأنشطة المصممة لزيادة أرباحها طالما أنها تبقى ضمن قواعد اللعبة بمعنى الاهتمام بمنافسة مفتوحة وحررة بدون خداع أو غش (Wheelen et.al, 2017:102). بينما أشار (الغالبي والعامري, ٢٠١٠: ٤٨-٤٩) الى أن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة بل أنها معقدة جدا ويرجع هذا بالأساس إلى أمرين: -

الأول: يتمثل بوجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتباين بل وتتناقض أحيانا.
الثاني: وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الأعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها منظماتهم للمجتمع.

وقد أشار (David & David, 2016) بأن هناك اتفاق على أن المسؤولية الاجتماعية لأي مشروع يجب أن تحقق أرباحاً كافية لتغطية كلف المستقبل، لأنه إذا لم يتحقق ذلك لا يمكن القيام بمسؤولية اجتماعية أخرى. وبالتالي لا يمكن تلبية حاجة اجتماعية إذا فشلت أو أفلست المنظمة ويجب أن تبحث الاستراتيجيات المشاكل الاجتماعية بتعبير الكلف والمنافع المحتملة بالنسبة للمنظمة، وتركز على القضايا الاجتماعية التي من الممكن أن تستفيد منها المنظمة أكثر (David & David, 2016, 103).

ويؤيد Freidman وجهة النظر الكلاسيكية تجاه المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والذي يرى انها تقلل من الأرباح وهي بمثابة عبء إضافي إلى تكاليف العمل (حسن، ٢٠١٤: ١٢)، (Wheelen&David,2017:103) وقد طرح (الغالبي وإدريس، ٢٠٠٩:٥٢٦) بأن هناك من يرون أنّ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أصبحت حقيقة واقعة وامراً ضرورياً لا يمكن تجاهله في تبني موضوع المسؤولية الاجتماعية ويطرحون في ذلك حجج كبيرة مدعمة لأرائها ورداً على ما طرح من قبل Freidman.

جدول رقم (١): بعض تعاريف المسؤولية الاجتماعية

ت	المصدر	التعريف
١-	The Encyclopedia Americana,1829:188	الأمن والأمان الخالص والتحرر من الخوف والرغبة المطبقة على المجتمع كمجموعة من الأشخاص المترابطين.
٢-	Macbeth, 2019:37	هي تحمل المنظمات مسؤولية تجاه أصحاب المصالح والمجتمع والتصرف بطرائق تتسجم مع الادراك للمسؤولية الاجتماعية.

المصدر: من إعداد الباحثة على وفق المصادر أعلاه.

ومن خلال ما تم طرحه من مفاهيم تستنتج الباحثة أن المسؤولية الاجتماعية تعني أن المنظمات يجب أن تساهم في رفاهية المجتمع وليس فقط لتعظيم الأرباح. ويمكن أن يكون دور المسؤولية الاجتماعية سلبياً وهذا يعني وجود إعفاء من المسؤولية الاجتماعية، أو يمكن أن يكون إيجابياً وهذا يعني وجود مسؤولية للتصرف بشكل مفيد (موقف استباقي).

١-١-٣ أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المنظمة لمزيد من الدور الاجتماعي، وهناك اتفاق بأن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمنظمات وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للدولة والمنظمة في تحقيق (الغالبى والعامري، ٢٠١٠: ٥٣): -

- ١- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالٍ بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلى التأهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم.
- ٢- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوافر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- ٣- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.
- ٤- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات الصلة.
- ٥- تحسن التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.
- ٦- الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

١-١-٤ أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لقد طور (Carroll, 1991) مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال بحوثه الرائدة في هذا المجال بالنسبة للمنظمات فقد قدم هرم المسؤولية الاجتماعية وهو يمثل مستويات اربعة متكاملة ومتراصة والتي تتضمن المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرة (الطوعية) لكي تستطيع المنظمة التطور والنمو والبقاء وتحقيق الأهداف المختلفة.

وحدد Carroll هذه المسؤوليات الأربع بترتيب معين حسب الأولويات. أي يجب أن تحقق أي منظمة أعمال أولاً ربح ما لتحقيق مسؤوليات اقتصادية. وللاستمرار في الوجود يجب أن تتبع المنظمة القوانين ومن ثم تحقيق مسؤوليات قانونية. وبعد تلبية المسؤوليتين الأساسيتين طبقاً لـ Carroll يجب أن تتطلع لتلبية مسؤولياتها الاجتماعية الأخرى والتي تتضمن كل من المسؤولية الأخلاقية والتقديرية ويمكن للمنظمة تحقيق مسؤوليتها الأخلاقية عن طريق اتخاذ إجراءات يقوم المجتمع بتقييمها ولا توجد بالقانون

(Schwartz and Carroll, 2019:503)، (Wheelen et,al,2017:102)، (Carroll,1991:42) والشكل (٣) يوضح ذلك.



شكل رقم (١): هرم المسؤولية الاجتماعية

Carroll, A. B., (1991), the pyramid of corporate social responsibility: towards the moral management of organizational stakeholders, *Business Horizons*, August, p: ٤٢.

١-١-٥ مجالات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية

إن المنظمات عندما تتبنى فلسفة المسؤولية الاجتماعية في ممارساتها ونشاطاتها، عليها أن تأخذ بالحسبان المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، وعند إهمال أحد المجالات فسيؤثر سلباً على المجالات الأخرى، فقد قدم (Kok et al,2001:285-297) نموذج لمجالات المسؤولية الاجتماعية كما في الجدول (٦) الذي يوضح مجالات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

جدول (٢): مجالات وأنشطة المسؤولية الاجتماعية

البيئة	المسؤولية	المجالات والأنشطة
بيئة خارجية	المسؤولية الاجتماعية والفرص الجديدة	الإسهام في حل المشكلات الاجتماعية، والعمل على تقليلها قدر المستطاع.
	علاقات المجتمع	مدى الدعم والانفتاح للناس من حول المنظمة، والحكومة

المحلية أو الوطنية، ومجاميع أصحاب المصالح، ومجاميع العمل، ودور العبادة، والمؤسسات التعليمية، ومؤسسات الرعاية الصحية ...		
مدى الانفتاح تجاه المستهلك، وإدراك حقوقه، والأمان، والاختيار الحر، والمعلومات، والإصغاء.	علاقات المستهلك	
مدى الانفتاح تجاه المجهزين، وإدراك حقوقهم، والمعلومات، والمشاركة في التصميم.	علاقات المجهز	
تنفيذ المتطلبات القانونية، البحث في التقنية الحالية والمستقبلية، والتطورات البيئية، والقضايا البيئية المرتبطة بالتعبئة (إعادة التصنيع)، واحترام حاجات الأجيال المستقبلية.	البيئة الطبيعية (كالتلوث والتعبئة)، وأجيال المستقبل	
مدى الانفتاح المرتبط بالتأثيرات الاجتماعية لنشاطات المنظمة (خصوصاً المرتبطة بقرارات الاستثمار).	علاقات أصحاب المصالح	
الأمان، الصحة، نواحي الراحة، الهيكل، والثقافة.	البيئة المادية	البيئة الداخلية
المتطلبات المرتبطة بالتقاعد، والاختيار، والترقية، والعمل بوقت جزئي، والعمل في أيام العطل، والجوانب الطبية.	ظروف العمل	
مدى الاهتمام بالأقليات، والتنوع، والثقافات المتعددة.	الأقليات والتنوع	
التمكين، والاحتواء.	الهيكل التنظيمي ونمط الإدارة	
اتصالات نازلة وصاعدة، استخدام تكنولوجيا المعلومات، مراجعة تدفق المعلومات، والصلة، والتوقيتات، والدقة.	الاتصال والشفافية	
المدى الذي تقدر فيه التوقعات، والحاجات، والقيم، والمعايير في المجتمع.	العلاقات الصناعية	
حاجات العاملين، المعرفة والمهارات الحالية والمستقبلية، مراجعة موازنة التدريب، التطوير الشخصي، ضمان جودة عمليات التدريب، تقييم نتائج التدريب.	التعليم والتدريب	

<p>الاهتمام بالاتصال، والتدريب والتطوير المرتبط بالمواضيع الأخلاقية والنواحي المرتبطة بالعمل: إشراك العاملين في إعداد مدونات ومبادئ للسلوك، والقيم، والأخلاق، وتحديد الطريق الذي يسلكه العامل تجاه هذه النواحي، وتحفيز النقاشات الأخلاقية مع كل الأطراف.</p>	<p>الاهتمام بالأخلاق</p>	<p>داخلياً وخارجياً</p>
--	--------------------------	-------------------------

Source: Kok, P., Wiele, T., McCenna, R. and Brown, A., (2001), "A Corporate Social Responsibility Audit With in a Quality Management Framework", Journal of Business Ethics, Vol.31, PP.285-297.

١-١-٦ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية

تعمل المنظمات بالإدارة والتخطيط الاستراتيجي من خلال توفر المعلومات لإجراء المسح البيئي على بيئتها الداخلية والخارجية وتدرس الفرص والتهديدات المحيطة من جهة ونقاط القوة والضعف من جهة أخرى، ومن خلال هذا المسح البيئي يتمكن المدراء من اتخاذ القرارات الصائبة حول كيفية الاستفادة من الفرص ونقاط القوة وكيفية تجنب التهديدات وتلافي نقاط الضعف. وبسبب أن هذه الفرص والتهديدات لا تنتج من عوامل تتعلق بالمنتجات والخدمات والأسواق والتكنولوجيا فقط، ولكن بسبب تغييرات اقتصادية واجتماعية وسياسية خارج المنظمة، وبذلك أن منظمات الأعمال تتبع استراتيجية خاصة تعد بمثابة منهج استراتيجي للمشاركة الجماعية والتعامل مع القضايا الاجتماعية.

وتوجد أربعة أنواع من الاستراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية هي: -

١- الاستراتيجية المعرّقة.

ذكر (Schermerhorn, 2001: 128-129)، (الغالبي والعامري، ٢٠٠٨: ٩٦) بأن المنظمة تهتم

بالمطالبات الاقتصادية فقط وتهمل المتطلبات الاجتماعية بل ويتم محاربتها من قبل إدارة المنظمة. وإنّ المنظمة التي تتبنى هذه الاستراتيجية تعمل على ترك المشاكل دون حل إلى أن يعلم بها جمهور المجتمع وفي ذلك الوقت تستجيب لمعالجه المشكلة رغم إنكارها لمسؤوليتها لتلك المشاكل والأخطاء وتسعى للتقليل من غضب أصحاب المصالح.

٢- الاستراتيجية الدفاعية.

تعمل المنظمة وفق هذه الاستراتيجية من خلال القيام بأقل ما مطلوب منها قانونياً، من خلال مواجهة المسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية ومع زيادة الضغوط التنافسية والسوقية وزيادة الأصوات التي تنادي حماية المستهلك والبيئة تلجأ المنظمات إلى المناورات القانونية كتكتيك للمحاولة من تقليل التزامات المنظمة (الحمدى، ٢٠٠٣: ٦٩-٧٠).

٣- استراتيجية التكيف.

تتبنى المنظمات هذه الاستراتيجية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية عبر سلوكياتها استجابة للمصلحة العامة والقوانين ذات الصلة، فضلاً عن محاولتها الاستجابة للتوقعات العامة. فعلى سبيل المثال إن شركات الخدمات المالية يتطلب الأمر منها الإفصاح عن معلومات معينة، بينما الواقع الفعلي لهذه الشركات يبين أنها تمارس عملها مع حد أدنى من الإفصاح المطلوب، وهي بذلك تحتفظ بجانب تكيفي قوي، إذ إنها تكشف عن المعلومات الخاصة بها فقط عند الطلب سواء أكان من قبل الزبائن أم الاطراف الأخرى. هذه السياسة "أطلب وستستلم" هي مثال على استراتيجية التكيف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية (إبراهيم، ٢٠١٠: ١٨٤).

٤- الاستراتيجية الاستباقية.

تبنى المنظمات لهذه الاستراتيجية يعد أفضل تجسيد للمسؤولية الاجتماعية، فالمنظمات لا تعمل بمنظور الربح، والإذعان للمصلحة العامة فحسب، وإنما اتخاذ خطوات استباقية تسعى من خلالها إلى تحسين رفاهية المجتمع (الحمدي، ٢٠٠٣: ٦٩-٧٠)، (إبراهيم، ٢٠١٠: ١٨٤-١٨٥). ومنظمات الأعمال الآن لها دورا أوسع في المجتمع، فالأمر لا يقتصر على صناعة الأرباح للمستثمرين، كما هي الحال مع شركة (Becton Dickinson) للتجهيزات الطبية التي تبنت اسهامات خيرية تعبر عن مبادئ في مساعدة المرضى حول العالم وانقاذهم من الموت. فضلاً عن تبني هذه الشركات برامج تجسد المسؤولية الاجتماعية، فأنها في الوقت نفسه تضمن استقطاب عدد أكبر من الزبائن، لذلك بدأت الكثير من الشركات بتحقيق التكامل في مزيجها التسويقي عبر مبدأ التسويق المرتبط بحدث لتحسين صورتها وتحقيق الربح. والشكل (٤) يوضح استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية ودرجة التزام المنظمة تجاه معايير المسؤولية الاجتماعية.

١-١-٧ متطلبات المواصفة الدولية ISO 26000 المعتمدة في البحث

تؤكد المواصفة الدولية ISO 26000:2010 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية على أهمية النتائج والتحسينات التي تجري في الأداء على المسؤولية الاجتماعية. إن المواصفة الدولية ISO 26000:2010 تكون مفيدة بالنسبة إلى جميع المنظمات في القطاعات الخاصة، العامة، والقطاعات غير الهادفة إلى تحقيق أرباح سواء أكانت كبيرة أم صغيرة أو سواء أكانت تعمل في الدول المتقدمة أم النامية. وبينما لن تكون جميع متطلبات المواصفة الدولية الدولي ذات استخدام مماثل بالنسبة إلى جميع أنواع المنظمات فان جميع المواضيع الأساسية هي ذات صلة بكل منظمة.

إن مواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010) من المواصفات الطويلة جدا وعدد متطلباتها سبعة ومتشعبة جدا ومفصلة ويعد المتطلب الأول، الثاني، والثالث متطلبات تعريفية للمسؤولية الاجتماعية. اما المتطلبات الأربعة الأخرى فانها تعد المتطلبات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية.

المتطلب الرابع: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

٤-١ عام

يقدم هذا المتطلب دليلا إرشاديا حول المبادئ السبعة للمسؤولية الاجتماعية، يكون الهدف الرئيسي للمنظمة أثناء ممارسة المسؤولية الاجتماعية هو زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة. ولتحقيق هذا الهدف ينبغي على المنظمة أن تطبق المبادئ السبعة الموضحة أدناه فضلاً عن المبادئ المخصصة لكل موضوع جوهري. وينبغي على المنظمات أن تبني سلوكها على المعايير، الخطوط الإرشادية، أو القواعد الخاصة بالسلوك المتوافقة مع المبادئ المقبولة للسلوك الجيد أو الصحيح ضمن سياق مواقف محددة. يفضل عند تطبيق هذه المواصفة الدولية أن تأخذ المنظمة في الحسبان التنوعات الاجتماعية، البيئية، القانونية، الثقافية، السياسية، والتنظيمية فضلاً عن الاختلافات في الظروف الاقتصادية، في حين أنها تكون ملائمة للمعايير الدولية للسلوك. وسوف يتم دراسة مدى تطبيق المبادئ السبعة للمسؤولية الاجتماعية في دائرة السيطرة النوعية من خلال قوائم الفحص.

الفصل الثاني

الجانب العملي :

٢-١ تشخيص الفجوة للمتطلب (٤) للمواصفة الدولية (ISO 26000:2010) وبين الواقع الفعلي في دائرة السيطرة النوعية

يتناول هذا الفصل عرض لقياس وتحليل وتفسير النتائج التي أظهرتها قوائم الفحص المعدة على وفق الإصدار الأول لقياس مدى تطبيق دائرة ISO 26000:2010 المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية والتي تتضمن سبع متطلبات ISO 26000:2010 السيطرة النوعية المتطلب الرابع من المواصفة الدولية فرعية. إذ تمت مقارنة هذه المتطلب (الرابع) مع العمليات المتبعة في دائرة السيطرة النوعية من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع مدير عام دائرة السيطرة النوعية، بعض المسؤولين في أقسام الدائرة، الاطلاع على السجلات والوثائق، مصادر جمع بيانات الجانب العملي:

تم الاعتماد على مصادر مختلفة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث لإكمال الجانب العملي على النحو الآتي: -

أ- تصميم قوائم الفحص الخاصة بالمتطلب (٤) في المواصفة الدولية: لغرض تحليل البيانات التي تم الحصول عليها تم تصميم قوائم الفحص كما في فصل النتائج كأداة معتمدة لتحليل وتشخيص الفجوة بين متطلبات قائمة الفحص الخاصة بمواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010) وبين الواقع الفعلي في دائرة السيطرة النوعية والجدول (٣) يبين المتطلب الرابع للمواصفة الدولية ISO (26000:2010) وعدد الفقرات لكل متطلب.

جدول رقم (٣)

فقرات قائمة فحص المواصفة ISO 26000:2010

عدد الفقرات	متطلبات المواصفة ISO26000:2010	رقم المتطلب
المتطلب الرابع: مبادئ المسؤولية الاجتماعية		
٧	القابلية للمساءلة	١.٤
٤	الشفافية	٢.٤
١١	السلوك الأخلاقي	٣.٤
٦	احترام مصالح أصحاب المصالح	٤.٤

٥	احترام سيادة القانون	٥.٤
٢	احترام معايير الدولية السلوك	٦.٤
٣	احترام حقوق الانسان	٧.٤

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على المواصفة الدولية

وللحصول على دقة كبيرة في تحليل النتائج تم الاعتماد على المقياس السباعي لقياس مدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمتطلبات في عينة البحث عن طريق تخصيص وزن معين لكل فقرة من الفقرات المحددة في المقياس

إذ يبين الجدول (٤) فقرات المقياس وأوزانها المتدرجة بين التطبيق الكلي والتوثيق الكلي (بوزن 6)

جدول رقم (٤)

المقياس السباعي الذي اعتمد في البحث

فقرات المقياس السباعي	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً موثق جزئياً	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئياً موثق كلياً	مطبق جزئياً موثق جزئياً	مطبق جزئياً غير موثق	غير مطبق غير موثق
وزن فقرة المقياس	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠

مصدر: الخطيب، سمير كامل، (٢٠١٨)، "إدارة الجودة الشاملة المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على والايزو مدخل معاصر"، الطبعة الأولى، مكتبة مصر ودار المرتضى، بغداد، العراق.

ولقد تم الاعتماد على الأوساط الحسابية للإجابات الواردة في قوائم الفحص والذي يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية للتعرف إلى النتائج وكالاتي: -

1- المعدل المطبق لمدى توثيق متطلبات المواصفة (ISO 26000:2010) وتطبيقها في دائرة السيطرة النوعية باستخدام الوسط الحسابي المرجح من خلال احتساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص وبحسب المعادلة الآتية:

الوسط الحسابي المرجح (المعدل) = مجموع (الأوزان × تكراراتها) / مجموع التكرارات

2- النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي لمتطلبات الجهة المستفيدة مع المواصفة القياسية بحسب المعادلة الآتية:

النسبة المئوية لمدى المطابقة = الوسط الحسابي المرجح (المعدل)/أعلى وزن في المقياس

إذ أنّ أعلى وزن في المقياس السباعي هو (٦) درجات ويمثل حالة المطابقة التامة مع متطلبات المواصفة القياسية.

٣- احتساب حجم الفجوة من خلال طرح النسبة المئوية للتطبيق من الرقم ١ .
حجم الفجوة = ١ - النسبة المئوية للتطبيق.

ب- المقابلات الشخصية: تم إجراء العديد من المقابلات الشخصية مع مدراء الأقسام التي لها علاقة بمتطلبات المواصفة والمنتسبين من مهندسين، إداريين، وفنيين، الذين يعملون في دائرة السيطرة النوعية لجمع وتحليل البيانات الخاصة بعينة البحث وطبيعة عملها بما يخدم أهداف البحث، وتم استخدام أسلوب الاسئلة للحصول على دقة كبيرة في المعلومات وكما مبين في الملحق(٢).

ج- التقارير والسجلات الخاصة بدائرة السيطرة النوعية : تعد مصدراً مهماً من مصادر التعرف على طبيعة عمل الدائرة وأهدافها.

د- والقيام بإجراء زيارات ميدانية.

فيما يأتي عرض لنتائج تقويم أداء دائرة السيطرة النوعية وفق المتطلب (٤) : -
٤-٢ القابلية للمساءلة

تعني استجابة المنظمة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة، وتكون مستجيبة للمساءلة من قبل السلطات القانونية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد. وقد تضمنت قائمة الفحص (٧) فقرات.
أن متطلب قابلية المساءلة حسب قوائم التحقق بلغ معدل التطبيق (٤.٥٧) أي مطبق كلي غير موثق وباتجاه أن يكون مطبق كلي موثق جزئي، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق ٧٦.١٩ % وبجزم فجوة ٢٣.٨١ %.

نقاط القوة

١- تستجيب دائرة السيطرة النوعية للمساءلة عن المخلفات الخطرة الناتجة من عمليات الفحص الكيماوية سواء مخلفات صلبة أو سائلة وتعمل الدائرة على تشكيل لجان فنية وبالتنسيق مع الجهات المعنية ووضع الإجراءات المناسبة للتقليل قدر الإمكان من تأثيراتها السلبية إن وجدت على المجتمع والبيئة.

نقاط الضعف

١- عدم إمكانية دائرة السيطرة النوعية لتنفيذ بعض أنشطتها وفعاليتها التي تؤثر على المجتمع بشكل عام أو المتأثرين بقراراتها وانشطتها بسبب عدم وجود حماية أمنية كافية لمنتسبي دائرة السيطرة

النوعية عند القيام بعمليات التفتيش في المشاريع الصناعية وهيئة المنافذ الحدودية والأسواق المحلية مما يعرضهم للمخاطر والتهديد.

٢- لا تستطيع دائرة السيطرة النوعية توضيح أو تعديل الإجراءات التي تتخذ لمنع تكرار الآثار السلبية غير المقصودة بسبب موقعها بالهيكل التنظيمي التابع لوزارة التخطيط والتعاون الإنمائي كونه لا يتلائم مع نوع وحجم العمل لبعض فعاليتها ومن المفترض أن يكون ارتباطها بجهة سيادية مثل مجلس الوزراء.

٤-٣ الشفافية

تفصح المنظمة على نحو واضح ودقيق وبدرجة معقولة ووافية عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع. وقد تضمنت قائمة الفحص (٤) فقرات.

تعكس قوائم الفحص لمتطلب بأن متطلب الشفافية بلغ معدل التطبيق (٤) مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧٪) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣٪)

نقاط القوة

١- تعلن دائرة السيطرة النوعية بكل وضوح ودقة عن قراراتها وأنشطتها من خلال عرض النتائج على الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي وعرض نشاطاتها في مجلة التقييس، وكذلك إرسال كتب رسمية صادرة من الجهاز المركزي إلى أصحاب العلاقة والمعنيين بالأمر. وبذلك فهي تقدم المعلومات بكل دقة ووضوح للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بعمل الدائرة.

٢- تم إعداد دليل الجودة الخاصة بالسيطرة النوعية، وتم نشر سياسة الدائرة على الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية وكذلك توزيعه على كل شعب الدائرة.

٣- ترسل دائرة السيطرة النوعية لجان التفتيش إلى هيئة المنافذ الحدودية لسحب نماذج عشوائية من مختلف البضائع المستورة المفحوصة في بلد المنشأ من قبل الشركات الفاحصة حسب العقد المبرم بين دائرة السيطرة النوعية والشركات الفاحصة ويتم فحصها مرة أخرى في مختبرات دائرة السيطرة النوعية وتعلن النتيجة بكل شفافية في حالة مخالفة الشركة للمواصفة القياسية العراقية فأنها تخضع للمحاسبة.

نقاط الضعف

- ١- رغم تقديم دائرة السيطرة النوعية المعلومات بكل دقة ووضوح للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بعمل الدائرة لكن لا توجد آلية واضحة ومعروفة من قبل الدائرة تجاه المجتمع لمعرفة هذه المعلومات.
- ٢- لا يمكن الوصول إلى المعلومات الواضحة والموضوعية التي تقدمها الدائرة إلى أصحاب المصالح بعمل المنظمة بسبب ضعف الوعي لأفراد المجتمع وعدم المعرفة بنشاطات الدائرة ودورها في المجتمع من جهة وعدم وجود الدعم الإعلامي الكافي للتوعية في مجال حماية المستهلك وتشجيع القطاع العام والخاص.

٤-٤ السلوك الأخلاقي

يقصد به أن تتصرف المنظمة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات. وقد تضمنت قائمة الفحص (١١) فقرة. توضح قوائم الفحص بأن متطلب السلوك الأخلاقي بلغ معدل التطبيق (4.09) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٨.١٨%) وبحجم فجوة (٣١.٨٢%).

نقاط القوة

- ١- تبني دائرة السيطرة النوعية سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل المتعلقة بالأشخاص من خلال قواعد السلوك الوظيفي المرفق مع قانون انضباط الدولة رقم (٤) لسنة ١٩٩١، ويتم التوقيع على التعهد بالالتزام بالسلوك الأخلاقي المدون في القانون أعلاه للموظف الجديد في الدائرة بعد عام ٢٠٠٨.
- ٢- تقيم دائرة السيطرة النوعية دورات وورش عمل لمنتسبيها بصورة عامة والموظفين الجدد بصورة خاصة من أجل تعزيز السلوك الأخلاقي.
- ٣- تُلزم موظفيها الذين يتم انتقالهم من درجة وظيفية إلى درجة وظيفية أعلى على دخول دورات حتمية خارج الدائرة تخص مواضيع النزاهة، الفساد الإداري، والأخلاق الوظيفية.
- ٤- تعمل دائرة السيطرة النوعية على اختيار (الموظف المثالي) سنويا وذلك لتشجيع وتعزيز الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها.
- ٥- تحدد، تطبق، تشجع وتعزز معايير السلوك الأخلاقي الخاص بها من خلال القوانين التي تضعها مثل (قانون انضباط موظفي الدولة).

٦- تعمل دائرة السيطرة النوعية على ترسيخ قيم الشفافية والمصداقية من خلال إنشاء نظام الكتروني خاص بدائرة السيطرة النوعية مسؤول عنه أشخاص فنيين مخولين ومدربين عليه يعمل البرنامج على ترميز النماذج الداخلة للفحص لتلافي أي تلاعب في النتيجة أو عدم المصداقية أو الشفافية بالفحص.

٧- تضع دائرة السيطرة النوعية آليات لتسهيل تقديم التقارير المتعلقة بمخالفات السلوك الأخلاقي وكذلك لديها إجراءات حول أي سلوك غير أخلاقي من خلال عقد لجان تحقيقية وإصدار عقوبات بحق من يتصرف تصرف غير أخلاقي.

نقاط الضعف

١- لا تدرك ولا تعالج المواقف غير المنصوص عليها في القوانين واللوائح العملية أو المتعارضة مع السلوك الاخلاقي لأنه لا يوجد لديها الصلاحيات القانونية للتعديل وإنما تعمل على تقديم وجهة نظرها من خلال الكتب الرسمية للجهة المختصة.

٢- الآلية الرقابية التي تستخدمها دائرة السيطرة النوعية محددة على جزء معين (وجود كاميرات مراقبة في غرف المدير العام)، ومن المفترض أن تكون أوسع وأشمل مثل وجود كاميرات في المختبرات أيضا.

٤-٥ احترام مصالح أصحاب المصالح

أن تحترم المنظمة أصحاب المصالح (منظمات، وأفراد التي تكون لديها مصلحة واحدة أو أكثر) وتضعهم في اعتبارها وتتجاوب مع مصالحهم. على الرغم من أهداف المنظمة قد تكون مقتصرة على مصالح مالكيها، أعضائها، أو عناصرها الأساسية. وتضمنت قائمة الفحص (٦) فقرة.

تبين قوائم الفحص بأن متطلب احترام مصالح أصحاب المصالح بلغ معدل التطبيق (٣.٨٣) أي مطبق جزئي موثق كلي باتجاه أن يكون مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٣.٨٩ %) وبجزم فجوة (٣٦.١١ %).

نقاط القوة

١- تحدد دائرة السيطرة النوعية أصحاب المصالح (منظمات، جماعات، وافراد والتي تكون لديها مصلحة واحدة او أكثر) ويتم توثيق الأسماء والجهات بأكثر من آلية حسب العلاقة بين الدائرة وأصحاب المصالح.

٢- يتم تحديد الجهات التي يتم التعامل معها في المختبرات المعتمدة في (استمارة المجهزين والموردين المصادق عليها)، وكذلك تم تحديد جميع أصحاب المصالح عن طريق فريق إعداد استراتيجية الجهاز للأعوام (٢٠٢٠-٢٠٢٤).

٣- تتعرف دائرة السيطرة النوعية على مصالح واهتمامات أصحاب المصالح، وتحترم هذه المصالح، وتتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة عن طريق المراسلات والمخاطبات الرسمية وعقد اجتماعات لمناقشة القضايا المتعلقة بكلا الطرفين وحسب القوانين والعقود السارية بين الطرفين.

نقاط الضعف

١- على الرغم من إدراك دائرة السيطرة النوعية بأن أصحاب المصالح تؤثر بشكل كبير على أنشطتها وتقييم الدائرة وتأخذ بالحسبان قدرة أصحاب المصالح للمشاركة والتأثير على الدائرة، إلا أن دائرة السيطرة النوعية لا تمتلك دعم خارجي مثلاً من وزارة الداخلية (قوة داعمة) في حالة إجراء الكشوفات الخارجية المتمثلة بكشف المعامل والتفتيش في هيئة المنافذ الحدودية.

٢- لا تأخذ دائرة السيطرة النوعية بالحسبان العلاقة بين مصالح أصحاب المصالح، توقعات المجتمع، التنمية المستدامة، وطبيعة علاقة أصحاب المصالح وذلك لأنها جهة خدمية فاحصة وليست صاحبة قرار على مستوى الدولة.

٣- على الرغم من أن دائرة السيطرة النوعية تأخذ بالحسبان الرؤى الخاصة بأصحاب المصالح التي قد تتأثر بقرار ما لأنها تتبنى استراتيجيتها وفق الأسس العلمية والخطوات الصحيحة عن طريق عقد ورش عمل مع أصحاب المصالح ولكن بسبب الوضع الراهن للقطر تم التوقف وسوف يستأنف العمل لاحقاً.

٤-٦ احترام سيادة القانون

هيمنة سيادة القانون بحيث لا يحق لأي فرد أو منظمة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة. وتضمنت قائمة الفحص (٥) فقرة.

توضح قوائم الفحص بأن متطلب احترام سيادة القانون بلغ معدل التطبيق (٤.٦) أي مطبق كلي غير موثق باتجاه أن يكون مطبقاً كلياً موثقاً جزئياً، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٧٦.٦٧ %) وبحجم فجوة (٢٣.٣٣%).

نقاط القوة

١- تتخذ دائرة السيطرة النوعية خطوات لكي تكون على دراية بالقوانين والقواعد المطبقة وذلك من خلال التزامها بالنظام الداخلي للجهاز لعام ١٩٨٠ وكذلك التزامها بالنظام القومي للسيطرة النوعية الصادر

عام ١٩٨٥ وكذلك التزامها بقانون الجهاز المرقم ٥٤ لسنة ١٩٧٩ وتعديلاته، وكذلك التزامه بالتعليمات الخاصة بفعالياته والتي تتضمن : تعليمات شهادة المطابقة (الجودة) رقم (١) لسنة ٢٠٠٢ المعدلة، تعليمات شهادة علامة الجودة العراقية رقم (٢) لعام ٢٠١١، تعليمات تأهيل تطبيق نظام ادارة الجودة رقم (٤) لسنة ٢٠٠٢، وتعليمات منح شهادة اعتماد لمختبرات الفحص رقم (١) لسنة ٢٠٠٩.

٢- تعد دائرة السيطرة النوعية الجهة الرسمية الاتحادية الوحيدة على المستوى الوطني المسؤولة عن مراقبة تطبيق المواصفات القياسية العراقية الخاصة بالمنتجات واحالة مخالفيها الى المحاكم المختصة.

٣- تعد دائرة السيطرة النوعية الجهة الرسمية الاتحادية لمنح شهادات الجودة العراقية وعلامة الجودة ونظم الإدارة.

٤- تكون دائرة السيطرة النوعية على دراية بكافة الالتزامات القانونية عن طريق الكتب الرسمية التي تصلها من وزارة التخطيط، عن طريق الانترنت، جريدة الوقائع العراقية، او كتب قانونية يتم شراؤها (شراء القوانين).

٥- توجد آلية لدى دائرة السيطرة النوعية لتغيير القوانين التي يصدرها الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ودائرة السيطرة النوعية التي يتطلب تغييرها او تعديلها بواسطة لجان مختصة يكون أعضاؤها من اختصاصات فنية، قانونية، ومالية لتقديم مقترحات للتعديل او التغيير .

نقاط الضعف

١- لا توجد اجراءات او آلية لدائرة السيطرة النوعية لمراجعة القوانين ومتابعتها بشكل دوري ومستمر، وإنما فقط عندما يتطلب تغييرها أو تعديلها.

٢- على الرغم من وجود آلية لتغيير بعض القوانين التي يصدرها الجهاز والدائرة، إلا أنه ما زال هناك ضعف مواكبة التشريعات والقوانين الدولية.

٣- ضعف تحديث التشريعات والقوانين والتعليمات التي تعمل بموجبها دائرة السيطرة النوعية والتي تفرض عليها من قبل الدولة.

٤- ضعف التنسيق والتعاون مع بعض الجهات ذات العلاقة.

٤-٧ احترام المعايير الدولية للسلوك

احترام المنظمة للمعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون. وتضمنت قائمة الفحص (٢) فقرات.

تبين قوائم الفحص بأن متطلب احترام المعايير الدولية بلغ معدل التطبيق (٤) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧ %) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣%).

نقاط القوة

١- تسعى دائرة السيطرة النوعية جاهدة لاحترام المعايير الدولية وذلك من خلال التزامها بالموصفات الدولية التي تعد مرجعاً للمواصفة القياسية العراقية عند إعدادها وكذلك التزامها بمعايير حماية المستهلك، معايير الصحة والسلامة المهنية، وقانون العمل العراقي.

٢- تراجع الدائرة كلما أمكن طبيعة أنشطتها علاقتها داخل النطاق القانوني من خلال إشترك منتسبين دائرة السيطرة النوعية بلجان المواصفات ومواكبة التطور والتغيير في المواصفات وتقديم الطلبات لقسم المواصفات لتحديث المواصفات حسب المعايير الدولية وإيجاد مواصفات للمنتجات الحديثة أو التي ليس لها مواصفات.

٣- تسعى دائرة السيطرة النوعية إلى بذل قصارى جهدها لاحترام المعايير الدولية للسلوك من خلال تطبيقها للمواصفات الدولية التي تتطلب الالتزام بالسرية والالتزام لخدمة الزبائن وغيرها.

نقاط الضعف

١- لا توجد فرص اختيار متعددة لدى دائرة السيطرة النوعية عند التعاقد مع منظمات دولية أخرى وتقييم مدى التزامها بتطبيق المعايير الدولية للسلوك يكون على نطاق ضيق اعتماداً على مواصفات دولية من ضمنها تكون معايير السلوك الاخلاقي.

٢- ضعف الرقابة على تطبيق المعايير الدولية وعدم إمكانية تطبيق المعايير الدولية بصورة كاملة بسبب خضوع العراق تحت طائلة البند السابع من جهة ومن جهة أخرى وجود حالات تعارض القانون او تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك.

٤-٨ احترام حقوق الإنسان

احترام المنظمة للحقوق الأساسية لجميع البشر، وأن يكون احترام حقوق الإنسان على نطاق واسع باعتبارها أمراً أساسياً لسيادة القانون ولمفاهيم العدالة الاجتماعية والإنصاف والأساس الذي تقوم عليه أكثر مؤسسات المجتمع أهمية مثل النظام القضائي. وتقوم مختلف المعايير الأخلاقية، القانونية، والفكرية على أساس أن حقوق الإنسان تسمو فوق القوانين أو التقاليد الثقافية. وتضمنت قائمة الفحص (٣) فقرات.

تبين قوائم الفحص بأن متطلب احترام حقوق الإنسان حيث بلغ معدل التطبيق (٤) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧ %) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣%).

نقاط القوة

- ١- تحترم وتقبل دائرة السيطرة النوعية الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان من خلال تطبيق جميع القوانين التي من شأنها أن تحفظ كرامة وحقوق الإنسان، حرية العيش، وحرية التعبير عن الرأي كقانون الخدمة المدنية المرقم (٢٤) لسنة ١٩٦٠.
- ٢- تضع دائرة السيطرة النوعية خطوات للعمل على احترام حقوق الإنسان من خلال التزامها بجميع القوانين التي توفر للموظفين وأصحاب العلاقة (الموردين، المتعاقدين، الزبائن، وآخرين) حقوقهم بكل عدالة.
- ٣- تعمل دائرة السيطرة النوعية على تطبيق القوانين التي تشمل الرعاية الاجتماعية، الصحة والسلامة المهنية، المحافظة على البيئة، حق المساواة أمام القانون، حق العمل، الضمان الاجتماعي، حق المرأة، والتجمع السلمي وغيرها من القوانين.
- ٤- تنفذ دائرة السيطرة النوعية برنامج زيارة دوري لجميع منتسبيها العاملين في المختبرات الى دائرة الصحة والسلامة المهنية لإجراء الفحوصات الطبية وحسب المعايير الدولية للمحافظة على صحة وسلامة العاملين.

نقاط الضعف

- ١- لا يوجد في الهيكل التنظيمي لدائرة السيطرة النوعية أو الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية شعبة خاصة بحقوق الإنسان حسب قانون المفوضية العليا لحقوق الإنسان التي تعمل بموجب القانون رقم ٥٣ لسنة ٢٠٠٨ التابعة للمفوضية العليا للأمم المتحدة والتي تعمل كجهة رقابية على كافة دوائر الدولة والمحاسبة في حالة وجود انتهاكات لحقوق الإنسان.
- ٢- لا تمتلك دائرة السيطرة النوعية دراية كاملة في مجال حقوق الإنسان.
- ٣- لا تعقد ورش عمل تعريفية، ندوات، ودورات لتوعية الموظفين في مجال حقوق الإنسان.

٢-٢ مقارنة بين نتائج المتطلب (٤)

بعد إجراء التشخيص للمتطلب (٤) مبادئ المسؤولية الاجتماعية وبين الواقع الفعلي لدائرة السيطرة النوعية يبين الجدول (٣) ملخص نتائج التقييم الكلي للمتطلب (٤) من المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010.

جدول (٣): ملخص نتائج التقييم الكلي للمتطلب (٤) من المواصفة الدولية ISO 26000:2010

رقم المتطلب	اسم المتطلب	المتطلب الفرعي	معدل التطبيق	النسبة المئوية للتطبيق	حجم الفجوة
المتطلب الرابع	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	القابلية للمساءلة	٤.٥٧	%٧٦.١٩	%٢٣.٨١
		الشفافية	٤	% ٦٦.٦٧	%٣٣.٣٣
		السلوك الأخلاقي	٤.٠٩	%٦٨.١٨	%٣١.٨٢
		احترام مصالح أصحاب المصالح	٣.٨٣	%٦٣.٨٩	%٣٦.١١
		احترام سيادة القانون	٤.٦	%٧٦.٦٧	%٢٣.٣٣
		احترام المعايير الدولية للسلوك	٤	%٦٦.٦٧	%٣٣.٣٣
		احترام حقوق الإنسان	٤	%٦٦.٦٧	%٣٣.٣٣
المعدل العام للتطبيق			٤.١٦	%٦٩.٢٨	%٣٠.٧٢

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج قوائم الفحص.

يتضح من الجدول أعلاه أن أفضل معدل تطبيق لمتطلب مبادئ المسؤولية الاجتماعية كل من متطلب احترام سيادة القانون إذ بلغ (٤.٦)، وبنسبة مئوية للتطبيق (٧٦.٦٧%)، وبفجوة مقدارها (٢٣.٣٣%) ومتطلب قابلية المساءلة حيث بلغ معدل التطبيق (٤.٥٧)، وبنسبة مئوية للتطبيق (٧٦.١٩)، وبفجوة مقدارها (٢٣.٨١) مما يعد مؤشر إيجابي لتطبيق هذين المتطلبين بصورة صحيحة لوجود العلاقة القانونية بينهما. أما كل من متطلب الشفافية، المعايير الدولية، وحقوق الإنسان حيث بلغ معدل التطبيق (٤)، وبنسبة تطبيق (٦٦.٦٧%)، وبفجوة مقدارها (٣٣.٣٣%) مما يدل على التطبيق الجيد لهذا المتطلب. بينما جاء كل من متطلب السلوك الأخلاقي بمعدل تطبيق (٤.٠٩)، وبنسبة مئوية (٦٨.١٨)، وبفجوة (٣١.٨٢)، واحترام أصحاب المصالح بمعدل تطبيق (٣.٨٣)، وبنسبة تطبيق (٦٣.٨٩%)، وبفجوة (٣٦.١١).

يوضح الشكل (٤) المخطط البياني لنسبة تطبيق المتطلب (٤) للمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010) في دائرة السيطرة النوعية.

الفصل الثالث

النتائج :

جدول (1): قائمة فحص متطلب قابلية المساءلة

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً
		موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق
		جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً
		غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق
١-	تستجيب الدائرة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة.	✓							
٢-	توافق الدائرة على الفحص والتدقيق الملائمين.	✓							
٣-	تتجاوب الدائرة مع الفحص والتدقيق عليها.	✓							
٤-	تلتزم الدائرة باستجابتها لمتطلبات واهتمامات الجهة التي تنتسب إليها.	✓							
٥-	تستجيب الدائرة للمساءلة من قبل السلطات القانونية فيما يتعلق بالقوانين والقواعد.	✓							
٦-	تكون الدائرة مستعدة للإجابة عن نتائج قراراتها وانشطتها على المجتمع والبيئة والاقتصاد لسيما النتائج غير المقصودة.		✓						
٧-	تتخذ الدائرة إجراءات لمنع تكرار الآثار السلبية غير المقصودة.		✓						
	الأوزان	٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	
	التكرارات	0	0	0	2	0	4	1	
	النتيجة	0	0	0	6	0	20	6	

معدل التطبيق	٤57.
النسبة المئوية للتطبيق	76.19%
حجم فجوة	23.81%

يشير الجدول (٨) بأن متطلب قابلية المساءلة بلغ معدل التطبيق (٤٠.٥٧) أي مطبق كلي غير موثق وباتجاه أن يكون مطبق كلي موثق جزئي، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق ٧٦.١٩ % وبحجم فجوة ٢٣.٨١ %.

جدول (٢): قائمة فحص متطلب الشفافية

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً
		موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق
		جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً
		غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق
١-	تتلى الدائرة بالشفافية في عرض قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة.					✓				
٢-	تعلن الدائرة بوضوح ودقة كافية عن سياستها وقراراتها وأنشطتها المسؤولة عنها سيما التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع.					✓				
٣-	تقدم الدائرة معلومات تمتاز بالوضوح والدقة الى الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثيرهم بعمل المنظمة.			✓						
٤-	تعمل الدائرة على تقديم المعلومات الموضوعية إلى الأطراف المعنية لتمكنهم من إجراء تقييم دقيق لتأثير قراراتها وأنشطتها على مصالحهم المشتركة مع الدائرة.			✓						
	الأوزان	٠	١	٢	٣	٤	٥	٦		

0	0	0	2	0	2	0	التكرارات
0	0	0	6	0	10	0	النتيجة
4							معدل التطبيق
%٦٦.٦٧							النسبة المئوية للتطبيق
%٣٣.٣٣							حجم الفجوة

تعكس نتائج الجدول (٢) بأن متطلب الشفافية بلغ معدل التطبيق (4) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧٪) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣٪).

جدول (٣): قائمة فحص متطلب السلوك الأخلاقي

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
١-	تبني الدائرة سلوكها على أخلاقيات المهنة (الأمانة، العدل، والتكامل) المتعلقة بالأشخاص والبيئة والتزامها لمراعاة مصالح أصحاب المصلحة.	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
٢-	تعمل الدائرة بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال: - أ- توضيح وتحدد الدائرة قيمها ومبادئها الأساسية .	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
	ب- تطور وتستخدم هياكل حوكمة تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها نحو يتلاءم مع المبادئ الموضحة في هذه المواصفة.	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
	ج- تتبنى، وتطبق معايير السلوك	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق

							الأخلاقية التي تتلاءم مع نشاطاتها.
				✓			د- تشجع وتعزز الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها.
				✓			هـ- تحدد معايير السلوك الأخلاقي المتوقعة من موظفيها، ومديريها ومجهزيها المتعاقدين معها.
			✓				و- تمنع وقوع أي تضارب أو تسوية في المصالح غير المنظمة بسبب سلوك غير أخلاقي.
		✓					ز- تضع آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي.
				✓			ط- تضع آليات لتسهيل تقديم التقارير المتعلقة بمخالفات السلوك الأخلاقي.
	✓						ك- تدرك وتعالج المواقف غير المنصوص عليها في القوانين واللوائح المحلية أو المتعارضة مع السلوك الأخلاقي.
		✓					ل- تتبنى وتطبق المعايير المعترف بها دولياً للسلوك الأخلاقي.
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
0	1	٠	2	٢	٦	0	التكرارات
0	1	٠	6	٨	٣٠	0	النتيجة
4.09							معدل التطبيق
%68.18							النسبة المئوية للتطبيق
%31.82							حجم الفجوة

يوضح الجدول (٣) بأن متطلب السلوك الأخلاقي بلغ معدل التطبيق (4.09) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٨.١٨%) وبحجم فجوة (٣١.٨٢%).

جدول (٤): قائمة فحص متطلب احترام مصالح الأطراف المعنية

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	كلياً
		موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق
		جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً
		غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق	غير موثق
١-	تحدد الدائرة أصحاب المصالح ذوي العلاقة بأعمالها (منظمات، أفراد ولديها مصلحة واحدة أو أكثر).	✓										
٢-	تعمل الدائرة على معرفة مصالح واهتمامات أصحاب المصالح وتحترم هذه المصالح، وتتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة.				✓							
٣-	تعترف الدائرة بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأصحاب المصلحة.	✓										
٤-	تدرك الدائرة بأن بعض أصحاب المصالح يؤثرون بشكل كبير على أنشطة الدائرة.		✓									
٥-	تأخذ الدائرة بالحسبان العلاقة بين مصالح أصحاب المصالح، توقعات المجتمع، التنمية المستدامة، وطبيعة علاقة أصحاب المصالح بالدائرة.		✓									
٦-	تأخذ الدائرة بالحسبان الرؤى الخاصة بأصحاب المصالح المعنية التي قد تتأثر بقرار ما.			✓								
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠				
	التكرارات	٢	١	٠	1	١	١	0				

النتيجة	١٢	٥	٠	3	٢	١	٠
معدل التطبيق	.٣٨٣						
النسبة المئوية للتطبيق	% ٦٣.٨٩						
حجم الفجوة	%36.1١						

يبين الجدول (٤) بأن متطلب احترام مصالح أصحاب المصالح بلغ معدل التطبيق (٣.٨٣) أي مطبق جزئي موثق كلي باتجاه أن يكون مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٣.٨٩) (%) وبحجم فجوة (٣٦.١١) % .

جدول (٥): قائمة فحص متطلب احترام مصالح الأطراف المعنية

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
١-	تحدد الدائرة أصحاب المصالح ذوي العلاقة بأعمالها (منظمات، أفراد ولديها مصلحة واحدة أو أكثر).	✓									
٢-	تعمل الدائرة على معرفة مصالح واهتمامات أصحاب المصالح وتحترم هذه المصالح، وتتجاوب مع اهتماماتهم المعلنة.	✓									
٣-	تعترف الدائرة بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأصحاب المصلحة.	✓									
٤-	تدرك الدائرة بأن بعض أصحاب المصالح يؤثرون بشكل كبير على أنشطة الدائرة.		✓								
٥-	تأخذ الدائرة بالحسبان العلاقة بين مصالح أصحاب المصالح، توقعات	✓									

							المجتمع، التنمية المستدامة، وطبيعة علاقة أصحاب المصالح بالدائرة.	
			✓				٦- تأخذ الدائرة بالحسبان الرؤى الخاصة بأصحاب المصالح المعنية التي قد تتأثر بقرار ما.	
	٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	
	٠	١	١	1	٠	١	٢	
	٠	١	٢	3	٠	٥	١٢	
	.٣8٣							معدل التطبيق
	% ٦٣.٨٩							النسبة المئوية للتطبيق
	%36.1١							حجم الفجوة

يبين الجدول (٥) بأن متطلب احترام مصالح أصحاب المصالح بلغ معدل التطبيق (٣.٨٣) أي مطبق جزئي موثق كلي باتجاه أن يكون مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٣.٨٩) (%) وبجزم فجوة (٣٦.١١) % .

جدول (٦): قائمة فحص متطلب احترام سيادة القانون

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
		كليا	كليا	كليا	كليا	كليا	كليا	كليا	كليا
		موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق
		كليا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا
		كليا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا
		كليا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا	جزئيا
١-	تتخذ الدائرة خطوات لكي تكون على دراية بالقوانين والقواعد المطبقة.	✓							
٢-	تدعم الدائرة للشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل المنظمة فيها.	✓							
٣-	تؤكد الدائرة من أن علاقتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.	✓							

النتيجة	٠	٥	٠	٣	٠	٠	٠
معدل التطبيق	٤						
النسبة المئوية للتطبيق	٦٦.٦٧ %						
حجم الفجوة	٣٣.٣٣ %						

يبين الجدول (٧) بأن متطلب احترام المعايير الدولية بلغ معدل التطبيق (٤) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧ %) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣ %).

جدول (٨): قائمة فحص متطلب احترام حقوق الانسان

ت	فقرات المتطلب	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
		كلياً	كلياً	كلياً	كلياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	غير مطبق
		موثق	موثق	غير موثق	موثق	غير موثق	موثق	غير موثق	غير موثق
		كلياً	جزئياً	كلياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	جزئياً	غير موثق
١-	تحتزم الدائرة الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.	✓							
٢-	تقبل وتعزز الدائرة الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.		✓						
٣-	تضع الدائرة خطوات للعمل على احترام حقوق الإنسان.		✓						
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠	٠
	التكرارات	١	٠	٠	٢	٠	٠	٠	٠
	النتيجة	٦	٠	٠	٦	٠	٠	٠	٠
	معدل التطبيق	٤							
	النسبة المئوية للتطبيق	٦٦.٦٧ %							
	حجم الفجوة	٣٣.٣٣ %							

يبين الجدول (٨) بأن متطلب احترام حقوق الإنسان حيث بلغ معدل التطبيق (٤) أي مطبق كلي غير موثق، كما بلغت النسبة المئوية للتطبيق (٦٦.٦٧ %) وبحجم فجوة (٣٣.٣٣ %).

الاستنتاجات :

- يتضمن المبحث الاستنتاجات الأكثر الأهمية التي تم التوصل إليها من خلال ما تم تشخيصه في دائرة السيطرة النوعية / الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ومن خلال قوائم الفحص: -
- ١- بلغ معدل التطبيق لمتطلب مبادئ المسؤولية الاجتماعية (٤.١٦) وفق المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000:2010)، مما يدل على أن جوهر نشاطات ومسؤوليات دائرة السيطرة النوعية يركز على المسؤولية الاجتماعية.
 - ٢- يوجد اهتمام جيد من قبل دائرة السيطرة النوعية بمتطلب قابلية المساءلة من خلال استجابة الدائرة لأي مسألة من قبل السلطات القانونية المتمثلة بهيأة النزاهة، ديوان الرقابة المالية، هيئة الاعتماد العراقية، وغيرها.
 - ٣- الافتقار إلى الحماية الأمنية من قبل السلطات الامنية لمنتسبي دائرة السيطرة النوعية عند القيام بواجباتهم (الكشوفات) في المشاريع الصناعية، هيئة المنافذ الحدودية، والأسواق المحلية.
 - ٤- بالرغم من وجود نقاط ايجابية في متطلب الشفافية حيث تعلن دائرة السيطرة النوعية بكل وضوح ودقة عن قراراتها وانشطتها على الموقع الالكتروني للجهاز المركزي أو جريدة الوقائع العراقية ولكن لا يمكن الوصول إلى المعلومات الواضحة التي تقدمها الدائرة إلى الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثيرهم بعمل الجهاز بسبب ضعف الوعي لإفراد المجتمع وعدم وجود الدعم الإعلامي الكافي ليكون عمل دائرة السيطرة النوعية معروفاً بشكل جيد لدى كافة أفراد المجتمع.
 - ٥- هناك اهتمام جيد من قبل دائرة السيطرة النوعية بتصرفها بشكل أخلاقي في جميع الأوقات وبكافة أنشطتها وفعاليتها من خلال تحديدها، تطبيقها، تشجيعها، وتعزيزها لمعايير السلوك الأخلاقي الخاص بها من خلال القوانين التي تضعها.
 - ٦- دائرة السيطرة النوعية على دراية والتزام جيد بسيادة القانون، لكن لا تمتلك دائرة السيطرة النوعية الصلاحيات القانونية للتعديل على القوانين التي تتعارض مع نشاطاتها أو غير المنصوص عليها في القوانين واللوائح المحلية لأن الجهاز تشكيل حكومي ملزم باحترام القوانين وخاصة أن الخروج من السياق القانوني يترتب عليه ضرر في المجتمع.
 - ٧- يتم تحديد أصحاب المصالح من قبل دائرة السيطرة النوعية بآليات مختلفة حسب العلاقة بين الدائرة وأصحاب المصالح.

- ٨- يضع الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية ودائرة السيطرة النوعية استراتيجية وفق أسس علمية صحيحة وخطوات صحيحة من خلال عقد ورش عمل لمعرفة رؤى أصحاب المصالح التي قد تؤثر أو تتأثر بعمل الجهاز إلا أنه بسبب الوضع الأمني للبلاد لا تستطيع إكمال الإجراءات.
- ٩- يوجد اهتمام عالٍ لدى دائرة السيطرة النوعية لاحترام المعايير الدولية الخاصة بأنشطتها وفعاليتها من خلال التزامها بالمواصفات الدولية التي تعتبر مرجع لإعداد المواصفة القياسية العراقية للمنتج ومواصفات نظم الإدارة.
- ١٠- عدم الالمام الكافي بتطبيق متطلبات حقوق الإنسان من قبل الإدارة العليا للجهاز المركزي للتقييس ودائرة السيطرة النوعية حول مواضيع حقوق الإنسان ومدى تطبيقها في الدائرة وتوعية الموظفين بهذا المجال إذ يعتمد على القوانين الرسمية للدولة التي تخص شؤون الموظفين، والاعتماد على دائرة حقوق الانسان الموجودة في وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي.
- ١١- تعمل دائرة السيطرة النوعية على مشاركة وتنمية المجتمع من خلال تدريب الجهات الخارجية (دوائر الدولة) في دورات تخصصية داخل الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية.
- ١٢- لا تدرك دائرة السيطرة النوعية مسؤوليتها الاجتماعية الطوعية التي لم ترد في القانون ولها علاقة بالمجتمع والبيئة وإنما يقتصر إدراكها على المسؤولية الاقتصادية والقانونية.
- ١٣- أنشأت دائرة السيطرة النوعية مختبرات الفحص في المحافظات الرئيسية والتي لديها منافذ حدودية مثل البصرة والموصل والكويت لتسهيل عملية سحب النموذج وفحصه دون تأخير وتعطيل البضاعة في الكمارك.

التوصيات :

يهدف البحث لتقديم بعض التوصيات الضرورية لعينة البحث وعلى ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها: -

- ١- بضرورة تبني إدارة دائرة السيطرة النوعية لمفاهيم مواصفة المسؤولية الاجتماعية ISO 26000:2010 عند صياغة أهدافها الاستراتيجية وبالنتيجة تضمين مفاهيمها في جدول الاعمال اليومية وضمن اولوياتها الاستراتيجية، إذ إن نتائج قوائم الفحص تبين إمكانية تطبيق المتطلب (٤) في المواصفة الدولية مما يسمح على تطبيق المواصفة بالكامل.
- ٢- قيام الإدارة العليا في دائرة السيطرة النوعية بشكل خاص وفي الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بشكل عام على إقامة دورات تدريبية وندوات لتوعية الموظفين وأصحاب المصالح (موظفين الدوائر الأخرى، الزبائن، المتعاقدين، الموردين ، وحتى أفراد المجتمع بصورة عامة) للتعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية.
- ٣- قيام دائرة السيطرة النوعية بالاستعانة بخبرات عراقية واجنبية ومنظمات خاصة ومنظمات المجتمع المدني لتقديم الخدمات المجتمعية ورسم استراتيجياتها ما يضاهاي القطاع الخاص، وبالتالي لتحقيق الميزة التنافسية للدائرة. حيث نرى أن قاعدة (البقاء للأقوى)، قد تستبدل في بعض الظروف بـ البقاء للأكثر تكيفاً مع ظروف البيئة ومتطلباتها.
- ٤- أهمية قيام دائرة السيطرة النوعية بالاطلاع على تجارب الدول المجاورة ومشاريعهم في مجال ونشاطات الدائرة وما تقدمه تلك الدول في مجال المسؤولية الاجتماعية، والتي تتشابه ظروفها ومجتمعها مع ظروف المجتمع العراقي، فضلاً عن الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة والحالية وتوصياتها في صنع القرارات المستقبلية، حيث تحتوي تلك الأبحاث العديد من الحلول والمقترحات لمعالجة الكثير من القضايا الخاصة بنشاطات الدائرة وقضايا المجتمع بشكل عام.
- ٥- إعادة التنسيق مع القوة الداعمة (وزارة الداخلية) لحماية موظفين الدائرة اثناء تأدية نشاطاتهم خارج الدائرة.
- ٦- ضرورة الاهتمام بالطرائق والأساليب الإعلامية المختلفة لنشر نشاطات وفعاليات دائرة السيطرة النوعية في المجتمع.
- ٧- إعادة النظر بالنسبة لارتباط الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية (مجتمع البحث) ودائرة السيطرة النوعية (عينة البحث) بوزارة التخطيط والتعاون الإنمائي ومن المفترض ارتباطها بجهة ذات سلطة سيادية (مجلس الوزراء).

٨- إنشاء شعبة خاصة بحقوق الإنسان تعمل وفق ما جاءت به المفوضية العليا لحقوق الإنسان التي تعمل بموجب القانون رقم ٥٣ لسنة ٢٠٠٣ وحسب الاتفاق الذي عقد بين الحكومة العراقية والأمم المتحدة حول الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.

المصادر : References

- ١- الغالبي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن، (٢٠٠٨)، "الإدارة والاعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٢- الغالبي، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن، (٢٠١٠)، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٣- الغالبي، محسن منصور وإدريس، وائل محمد صبحي، (٢٠٠٩)، "الادارة الاستراتيجية"، منظور منهجي متكامل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ٤- إبراهيم، إبراهيم خليل، (٢٠١٠)، "تطوير نموذج المسؤولية الاجتماعية في ضوء قياسات القوة والاخلاقيات في الكليات الاهلية العراقية ببغداد"، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٥- الحسن، بو بكر محمد، (٢٠١٤)، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة: دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة -باتنة"، رسالة الماجستير في علوم التسيير، فرع: تسيير المنظمات، تخصص: التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، الجزائر.
- ٦- حسن، علي مصطفى، (٢٠١٤)، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق استراتيجية وزارة الكهرباء، بحث دبلوم عال في التخطيط الاستراتيجي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٧- الربيعي، لؤي راضي خليفة، (٢٠١٦)، "تقييم واقع متطلبات نظام التصنيع الأخضر: دراسة حالة في شركة ديالى العامة للصناعات الكهربائية/ معمل محولات التوزيع"، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- ٨- شريف، دعاء صادق، (٢٠١٨)، "دور القيادة الاخلاقية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية دراسة تحليلية لآراء مجموعة من الموظفين في مديرية شباب ورياضة ذي قار"، رسالة ماجستير في علوم الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٩- ضيافي، نوال، (٢٠١٠)، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية دراسة ميدانية في مؤسسة شي علي للأنابيب (CHIALL TUBE)"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان.

١٠- كاطع، رنا حسن، (٢٠١٤)، "مدى توافر مستلزمات تطبيق مواصفة الايزو للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 في أمانة بغداد: بحث تطبيقي في أمانة بغداد"، الدبلوم العالي في إدارة البلديات المعادلة للماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

١١- وهيبة، مقدم، (٢٠١٤)، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة وهران، الجزائر.

12-Berkowitz, N. Eric., Kerin, A. Roger., Hartley, W. Steven & Rudelius, William, (1997), "**Marketing**", 5th, Irwin, McGraw-Hill, Inc., Boston.

13- Carrol, A. B., (1991), "**Pyramid of corporate social responsibility-toward the moral management of organizational stakeholders Business horizons**".

14-Carroll, Archie B. & Buchholtz, Ann K., (2015), "**Business & Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management**", 9th, South-Western Cengage Learning, Mason, OH, USA.

15-David, Forest R. & David, Fred R., (2016), "**Strategic Management, A Competitive Advantage approach, Concepts and Cases**", 6th, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

16-Drucker, Peter F., (1977), "**An Introductory View of management**", Harper's college Press, U.S.A.

17-Wheelen, Thomas L. & David, Hunger J., (2006) "**Strategic Management and business Policy, Concepts and ysiness Policy, Concepts_and Casel**". 10th edition Person Education, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

18-Wheelen, Thomas L., David, Hunger, Alan N. Hoffman & Charles E., Bamford, (2017), "**Concept in strategic management and business policy**", 3th, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.

19-International Standard, Guidance on social responsibility: lignes directrices relatives a la responsibility societale, Iso 26000, 1th, 2010-11-01.

20- The Encyclopedia Americana, (1829), "**American corporation international Headquarters: Danbury**", complete in thirty volumes, first published.

21- The Encyclopedia Britannica, (1971), "**World Language Dictionary: William Benton**", Publisher, Vol.III.