أولا: الحوكمة

1- تعريف الحوكمة:

الحوكمة في اللغة:

- **الحكمة: وهو وضع الشيء المناسب في المكان المناسب، كما دل على ذلك قوله تعالى: (آتيناه الحكمة وفصل الخطاب) ،وقوله سبحانه وتعالى: (ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيراً كثيراً) وقوله عليه الصلاة والسلام: (ورجل آتاه الله الحكمة، فهو يعلمه ويقضي بها)**
- الحَكَمُ: والحكم من نصبه القاضي للحكم بين الناس ومحاولة الإصلاح بينهم،ومن ذلك قوله سبحانه وتعالى: (وإن خفتم شقاق بينهما فابعثوا حكماً من أهله وحكماً من أهلها إن يريدا إصلاحاً يوفق الله بينهما

الحوكمة اصطلاحا:

مجموعة القواعد والنظم والآليات التي تضبط سير الإدارات المختلفة للشركة أو المنشأة أو المؤسسة وصولاً إلى تحقيق حماية أفضل لمصالح منسوبي المؤسسة وحملة أسهمها من خلال إحداث التوازن المطلوب بين تلك المصالح بما يحقق قدراً مناسباً من الموضوعية والشفافية،

2- أهداف الحوكمة:

تحقق الحوكمة الجيدة كثيراً من الأهداف من أهمها:

- تحقيق الشفافية والعدالة وحماية حقوق المساهمين في الشركة وهذا يتم من خلال إيجاد قواعد وأنظمة وضوابط تهدف تحقيق الشفافية والعدالة؛
- إيجاد ضوابط وقواعد وهياكل إدارية تمنح حق مساءلة إدارة الشركة أمام الجمعية العامة وتضمن حقوق المساهمين في الشركة؛
- تنمية الاستثمارات وتدفقها من خلال تعميق ثقة المستثمرين في أسواق المال؛
- العمل على تنمية المدخرات وتعظيم الربحية وإيجاد فرص عمل جديدة؛
- العمل على الأداء المالي الجيد من خلال محاسبة الإدارة أمام المساهمين؛

3- أبعاد وركائز الحوكمة:

- **الإفصاح**: يتطلب ضرورة الإفصاح الكامل عن كل المعلومات والأحداث التي تؤثر بشكل مباشر أو غري مباشر على سالمة المركز المالي للشركة وعلى نتيجة نشاطها والعمل على احلد من أساليب الاحتيال والغش ومعاجلة تضارب المصالح، وتقدمي المعلومات الكافية خاصة عن الأنشطة التي تظهرها القوائم المالية مع ضرورة توافر البساطة والإيضاح الكامل من تقدمي كافة المعلومات يف صورة سهلة مبسطة تمكن كل من المختصين وغير المختصين في فهمها.

- **العدالة**: حماية الأقلية من الغش والتلاعب والتجاوزات التي قد يقوم هبا العاملين والإدارة من خلال سجلات المساهمين والمشاركة في الجمعيات العمومية والنظم والقوانين واللوائح.
- **القابلية للمساءلة** : مساءلة الإدارة من جانب المساهمين بناءا على توازن يف السلطات بني مجلس الإدارة والمديرين والمساهمين ومراقيب الحسابات كتحديد دور كل طرف ومكافأة مجلس الإدارة.
- **الشفافية**: تطوير الإفصاح عن أداء المنشأة بصورة سليمة وفي الوقت المناسب ،الالتزام بمعايير المحاسبة ودور المراجعة الداخلية ومراقيب الحسابات ولجان المراجعة ومتطلبات الهيئات الرقابية.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

- تعرف منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية: «المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية ،مع الحفاظ على البيئة و العمل مع العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع بشكل عام) 11)هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".
- هي عقد اجتماعي ما بين المؤسسات والمجتمع، لما تقوم به المؤسسة من عمليات تجاه المجتمع، أي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه

2- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ مظهرها الخارجي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة عامة، خاصة إذا وأن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة من وجودها؛
- تحسين مناخ العمل السائد في المؤسسات، وتؤدي إلى نشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع وانتقالها إلى الحاجات الاجتماعية وتحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة؛
- إضافة إلى فوائد أخرى تتمثل في المردود المالي والأداء المتطور والقبول الاجتماعي والعلاقة الإيجابية مع المجتمع وغيرها.

بالنسبة للمجتمع:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة و المساواة و تكافؤ الفرص و انتشار ثقافة تنظيمية رائدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية .؛

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع ،كالمساعدة في حل مشاكل البطالة و الفقر ،وتحسين الخدمات الصحية و التعليمية،وزيادة المداخيل و التعويضات للعاملين و عليه تحسين مستوى المعيشة؛
- تحقيق التفاعل و الترابط الإيجابي بين المؤسسة و مؤسسات المجتمع الأهلي.

3- مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية على المبادئ الأساسية التالية:

1.مبدأ الإذعان القانوني: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإلمام بها؛

2.مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية؛

3.مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية: أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعني؛

4.مبدأ القابلية للمسائلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينة والى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات – ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية – التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة؛

5.مبدأ الشفافية: تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وان تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة؛

6.مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

4- عناصر المسؤولية الاجتماعية

تباينت أولويات هذه العناصر حيث ظهرت اختلافات في ذلك إلا أن البعض من هذه العناصر تأتي في أولوية متقدمة مثل الزبائن، وإجمالا يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية:

- المالكون:

5- أ. تحقيق أكبر ربح ممكن؛

6- ب. تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل؛

7- ج. حماية أصول المؤسسة.

العاملون:

8- أ. رواتب وأجور مجزية؛

9- ب. فرص تقدم وترقية؛

10- ج. تدريب وتطوير مستمر.

الزبائن:

11- أ. منتجات بنوعية جيدة؛

12- ب. أسعار مناسبة؛

13- ج. جودة عالية وميسورية الحصول عليها.

المنافسون:

14- أ. منافسة عادلة ونزيهة؛

15- ب. معلومات صادقة وأمينة؛

16- ج. عدم سحب العاملين من الآخر بوسائل غير نزيهة.

المجهزون:

17- أ. الاستمرارية في التجهيز؛

18- ب. تطوير استخدامات المواد المجهزة؛

19- ج. تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.

المجتمع:

20- أ. المساهمة في دعم البني التحتية؛

21- ب. خلق فرص عمل جديدة؛

22- ج. دعم الأنشطة الاجتماعية.

البيئة:

23- أ. الحد من تلوث الماء والهواء والتربة؛

24- ب. الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها؛

25- ج. التشجير وزيادة المنتجات الخضراء والمنتجات غبر الضارة.

الحكومة:

26- أ. الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة؛

27- ب. احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف؛

28- ج. تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.

جماعات الضغط الاجتماعي:

29- أ. التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك؛

30- ب. احترام أنشطة جماعات حماية البيئة؛

31- ج. احترام دور النقابات الحالية والتعامل الجيد معها.

5- **أبعاد المسؤولية الاجتماعية :**

- **البعد الاقتصادي:** ويشمل المسؤوليات الأساسية للمؤسسة يتم إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة للمجتمع، فتحقق المؤسسة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم، ويستند هذا البعد إلى مبادئ المنافسة العادلة والحرة والاستفادة من التطور التكنولوجي بما لا يضر المجتمع والبيئة؛
- **البعد القانوني:** يضم مسؤوليات عادة ما تحددها الدولة أو الحكومة بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها المؤسسات وأن تحترمها، وفي حالة العكس تقع في إشكالية قانونية. وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للمجتمع بغض النظر عن الجنس أو القومية، الإسهام في الارتقاء في العلاقة مع المستهلك والعاملين، شروط السلامة المهنية ومنع الأضرار البيئية وحمايتها؛
- **البعد الأخلاقي:** استيعاب المؤسسات الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع وقبولها، فعلى المؤسسة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه؛
- **البعد الطوعي** يشير إلى مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة، تبادر فيها بشكل إنساني، من خلال برامج تدريب لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع أو الفئات الخاصة به كالشباب وغيرها، ولا تتوخى إدارة المؤسسات من هذه الأنشطة لارتباطها المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية.

البعد الطوعي: التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة

البعد الأخلاقي: مراعاة المؤسسة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح وعادل

البعد القانوني: إطاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية

البعد الاقتصادي: تحقيق المؤسسة عائد وهذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى

ومنه:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الطوعية

6- مجالات المسؤولية الاجتماعية

تتمثل مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في ما تقدمه هذه الأخيرة من مساهمات إلزامية أو طوعية للمجتمع والبيئة، وتتلخص في ما يلي:

1- المساهمات الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين: يمثل الاهتمام والإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسة استثمارا استراتيجيا، تجني ثماره في الأجلين القصير والبعيد، حيث تمثل العمالة مجالا داخليا من مجالات المسئولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين ورضاهم الوظيفي، من أجل توفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء، وكذلك الانتماء والولاء لصالح المنظمة وإدارتها، مما سيترتب عليه تحقيق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مباشرة حاضراً ومستقبلا؛

2- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الزبائن: اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وبرزت متطلبات حمايته كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المؤسسة أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات. وبالتالي تهدف المساهمات والأنشطة التي تقدمها المؤسسة في مجال تحسين جوانب جودة المنتج إلى تحسين سمعة المؤسسة في نظر المستهلك بالدرجة الأولى، وكذلك في الأوساط الصناعية والتجارية، مما يعود ذلك على زيادة قدرتها التنافسية وحصة مبيعاتها في السوق المحلية وسهولة نفاذها إلى الأسواق الخارجية؛

3- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين: لما كان الموردون مصدر مهم من مصادر المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من جهة، والممون الأساسي لها بمختلف حاجياتها من المواد الأولية والتجهيزات والأموال، وتربطهم علاقات مصالح متبادلة، فإنه وجب على المؤسسات احترام مطالبهم المشروعة، والتي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة للمؤسسات، بالإضافة إلى تسديد الالتزامات والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل، وحتى إمكانية إشراكهم في تطوير المنتجات والعمليات؛

4- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه حملة الأسهم: حملة الأسهم هم الملاك أو أصحاب رؤوس الأموال اللذين يعملون على تزويد المؤسسة برأس المال الضروري لنشاطها، حيث تعتبر فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسات، وتكمن مسؤولية هذه الأخيرة تجاه هذه الفئة بضمان تحقيق أقصى ربح ممكن، تعظيم قيمة الأسهم التي يمتلكونها، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول وممتلكات المنظمة وموجوداتها؛

5- المساهمات الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع (المساهمات العامة): يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية، وهذا سوف يخلق مناخاً جذاباً للاستثمار ويوفر الاستقرار الاجتماعي لفئات المجتمع. ومن أهم هذه الأنشطة الخاصة بالتفاعل مع المجتمع ما يتعلق بمجالات الصحة والإسكان والنقل والموصلات والأقليات والفئات الخاصة؛

6- أنشطة ومساهمات المؤسسة للحفاظ على البيئة: إن هذه الأنشطة كانت في وقت مضى مع بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعتبرها البعض من بين القضايا الأساسية التي تدخل ضمن مساهماتها، ولكن في الآونة الأخيرة أصبحت القضايا

المتعلقة بالبيئة في نظر البعض الأخر تدخل في طيات ما يسمى بالمسؤولية البيئية التي تعبر أداة لتجسيد البعد البيئي للتنمية المستدامة في المؤسسة.

وبذلك فمجالات المسؤولية البيئية المؤسسة هي تلك المساهمات والمسؤوليات الطوعية والإجبارية الملقاة على عاتقها تجاه حماية البيئة والاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية وتحقيق استدامتها ومنع وتقليل التلوث البيئي.

7- المواصفة الدولية: الإيزو ISO 26000

الايزو 26000: هي مواصفة دولية تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية، ومن الممكن استخدامها من قبل جميع المؤسسات بشتى أنواعها في كال القطاعين العام والخاص في كل من الدول المتقدمة والنامية، وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا والذي يطلبه المجتمع بطريقة متزايدة. وتعتبر المواصفة بمثابة دليل ارشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطوط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمؤسسات .