

بسم الله الرحمن الرحيم

الغرفة التجارية الصناعية بالرياض  
مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض  
مركز البحوث والدراسات

ورقة عمل

تجربة المملكة العربية السعودية  
في ترسيخ أسس المسؤولية الاجتماعية  
تقديم  
عسكر الحارثي

أمين عام مجلس المسؤولية الاجتماعية بمنطقة الرياض  
مدير ادارة خدمة المجتمع بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض

الملتقى العربي الأول حول المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال  
تجارب عربية وأجنبية

المنعقد في الشارقة في الفترة من ١٣ - ١٥ أبريل ٢٠٠٩م

## المحتويات

<u>الموضوع</u>	<u>رقم الصفحة</u>
مقدمة	٣
المستخلص	٤
المحور الأول : الإطار الاقتصادي والاجتماعي للمملكة العربية السعودية	٥
المحور الثاني : المسؤولية الاجتماعية في دائرة اهتمام القطاعات الرئيسية	٧
(١) المسؤولية الاجتماعية من منظور الاهتمام الحكومي	
(٢) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام القطاع الخيري .	
(٣) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام الغرف التجارية الصناعية (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض نموذجاً)	
(٤) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام القطاع الخاص	
المحور الثالث : تجارب عملية لبعض الشركات الكبرى في أداء المسؤولية الاجتماعية	١٢
المحور الرابع : مقترحات لتفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية في البلاد العربية	٢٠

## مقدمة

يعتبر أداء المسؤولية الاجتماعية من العناصر الأساسية التي تتبوأ مساحة عالية من الأهمية على كافة المستويات المحلية والدولية ، نظرا لمرادوها الإيجابي على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية السكان ومواجهة العديد من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها المجتمعات وفي مقدمتها مشكلات الفقر والبطالة وتدني الإحساس بالمواطنة ، ونتيجة إلى هذه الأهمية اتجهت المنظمات الدولية المتخصصة إلى نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية وحفز الدول كافة على الاهتمام به وتأصيله كعامل محوري في برامجها الاجتماعية والاقتصادية ، وفي أهداف منشأتها حكومية كانت أو أهلية ، مع الأخذ في الاعتبار أن أداء هذه المسؤولية قد تعدى مرحلة الإلزام ليصبح التزاما عن قناعة بقيام المنظمات والمنشآت بهذه المسؤولية .

وقد تم خلال الثلاث سنوات الماضية عقد مجموعة من الملتقيات حول المسؤولية الاجتماعية ركزت على طرح مفاهيم وثقافة المسؤولية الاجتماعية وهذا له أهميته خاصة ونحن مازلنا في البداية ، إلا أن الأمر الآن يحتاج المزيد لطرح الممارسات التطبيقية وسبل تعزيز النوعيات الناجحة منها .

وتعد المملكة العربية السعودية من الدول التي تأصلت فيها المسؤولية الاجتماعية من خلال التزامها بمبدأ التكافل الاجتماعي الذي يعد من المبادئ الأساسية التي حثت عليها الشريعة الإسلامية السمحاء ، مما جعل التكافل الاجتماعي من أهم المقاصد العامة التي تحقق مصلحة الجماعة وتماسكها والأخوة الإنسانية الشاملة ، وكونه واجب الأداء إلى مستحقيه ، وقد شرع الإسلام لضمان وصوله نظاما دقيقا يجمع بين مسؤولية الأغنياء ومسؤولية ولي الأمر ، وهيات هذه المنهجية الأسس الراسخة لانطلاق المسؤولية الاجتماعية على قواعد وأصول صحيحة .

وتستعرض الورقة تجربة المملكة العربية السعودية في تطبيق المسؤولية من خلال التعرف على الإطار الاقتصادي والاجتماعي الذي يعد الهيكل العام لبناء هذه المسؤولية ، وإعطاء نبذة موجزة عن موقع المسؤولية الاجتماعية في دائرة اهتمام القطاعات الرئيسية وهي الدوائر الحكومية المعنية في الدولة ، والقطاع الخيري ، والغرف التجارية الصناعية مع استعراض تجربة الغرفة التجارية الصناعية بالرياض كنموذج ، والقطاع الخاص .

وتركز الورقة على التجارب العملية في أداء المسؤولية الاجتماعية لدى عدد من الشركات الكبرى بالمملكة وهي بحسب تاريخ إنشائها البنك الأهلي التجاري ، مصرف الراجحي ، مجموعة دلة البركة ، مجموعة الفيصلية ، مجموعة صافولا ، شركة الرياض العالمية للأغذية(صاحبة امتياز ماكدونالدز بالمملكة) ، شركة الاتصالات السعودية ، وقد تم تناول أهم برامج المسؤولية الاجتماعية بها وعوامل القوة والنجاح ونقاط القوة والضعف والدروس المستفادة من كل تجربة .

وتنتهي الورقة بمجموعة متكاملة من المقترحات لتفعيل أداء المسؤولية الاجتماعية بالدول العربية .

والله يهدينا إلى سواء السبيل

## المستخلص

### أولا : مشكلة البحث :

إن تتبع ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية يظهر أن المنظمات العربية وممثلة على وجه الخصوص في منشآت القطاع الخاص مازالت تخلط في تطبيق أداء المسؤولية الاجتماعية بين البرامج التنموية المستهدفة وفقا للمفهوم وبين التبرعات وتعتبرهما شيء واحد ، وهذا راجع إلى ضعف التوعية بثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة ومن ثم فإن مشكلة البحث في هذه الورقة تتمثل في إلقاء الضوء على بعض التجارب الناجحة لدى بعض المنشآت في أداء المسؤولية الاجتماعية .

### ثانيا : أهداف الورقة :

- 1) بحث الأطر التطبيقية لأداء المسؤولية الاجتماعية من واقع تجارب بعض الشركات الرائدة .
- 2) التعرف على عوامل النجاح والقوة ، ونقاط الضعف والتحديات التي واجهت أصحاب التجارب والدروس المستفادة للمنشآت الأخرى .
- 3) التوصل إلى بعض المقترحات لتفعيل المسؤولية الاجتماعية بالدول العربية .

### ثالثا : أهمية الورقة :

تكتسب هذه الورقة أهميتها من اتساع الحاجة إلى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الدول العربية لمواجهة المشكلات التي تواجهها مجتمعاتها خاصة البطالة والفقر واتساع ضرورات ذوي الاحتياجات الخاصة ، وفي نفس الوقت تعاضم الدور الذي يقوم به القطاع الخاص في أداء التنمية الاجتماعية والتفاعل مع المجتمع مما يتطلب معاونة منشآته على التطبيق الصحيح لمبادئ المسؤولية الاجتماعية .

### رابعا : تساؤلات الورقة :

- 1) ما هو مستوى الأداء الاقتصادي والاجتماعي للدولة والذي كون الأساس البنائي للمسؤولية الاجتماعية ؟
- 2) ما هو موقع الاهتمام المباشر بالمسؤولية الاجتماعية لدى القطاعات الرئيسية بالدولة
- 3) ما هي عوامل القوة والنجاح ونقاط الضعف المحتملة عند توجه المنشآت لأداء المسؤولية الاجتماعية ؟

### خامسا : نطاق الورقة :

القطاعات الرئيسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية ، مع التركيز على المنشآت الكبرى في القطاع الخاص .

### سادسا : منهج الورقة :

تنتهج هذه الورقة المنهج الوصفي النظري اعتمادا على المصادر الموثقة من التقارير والدراسات الصادرة التي تناولت جوانب من موضوع الورقة ، بهدف التعرف على المتغيرات المرتبطة بمشكلة البحث والتوصل إلى الإجابة على تساؤلات الورقة والتوصل إلى تحقيق أهدافها .

### سابعا : هيكل الورقة ومحتوياتها:

تضمنت الورقة العناصر التالية :

- 1) الأداء الاقتصادي والاجتماعي في المملكة العربية السعودية .
- 2) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام الدولة .
- 3) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام القطاع الخيري ،
- 4) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام الغرف التجارية الصناعية ،
- 5) المسؤولية الاجتماعية من منظور اهتمام القطاع الخاص .
- 6) تحارب عملية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعض الشركات الكبرى .
- 7) مقترحات لتفعيل أداء المسؤولية الاجتماعية بالدول العربية ..

### تاسعا : الكلمات المفتاحية الدالة :

التكافل الاجتماعي، التنمية الاجتماعية ، المسؤولية الاجتماعية ، التنمية المستدامة ، القطاع الخيري ، الغرف التجارية الصناعية ، القطاع الخاص .

## المحور الأول الإطار الاقتصادي والاجتماعي للمملكة العربية السعودية

### (١) أداء الاقتصاد السعودي :

يعتبر الاقتصاد السعودي واحداً من أهم الاقتصاديات على مستوى العالم ، حيث يعتبر أكبر اقتصاد من حيث الناتج المحلي الإجمالي على مستوى منطقة الشرق الأوسط ، وقد بدأت المسيرة التنموية للمملكة بشكل فعلي عام ١٣٩٠هـ- (١٩٧٠م) ، وساعدت العوائد النفطية في توفير المتطلبات التمويلية لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية المأمولة لخطط التنمية والتي تمثلت في بناء التجهيزات الأساسية والبنية التحتية ، وتنويع القاعدة الاقتصادية ، وتوفير خدمات الرعاية الأساسية ، وتنمية الموارد البشرية ، وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين .

وحققت خطط التنمية المتعاقبة والتي بلغت ثماني خطط حتى الآن نقلة نوعية في جميع المجالات الاقتصادية أسهمت من خلالها في تحقيق هذه الأهداف حيث تم بناء شبكة متكاملة من البنية التحتية ، وازداد الناتج المحلي الإجمالي بأكثر من خمسة أضعاف<sup>١</sup> ، وقدر في نهاية عام ٢٠٠٨م بنحو ١٧٥٣,٥ مليار ريال وبنسبة نمو قدرها ٢٢,٦% وبنحو ٨٤٧,٢ مليار ريال وبنسبة نمو ٤,٢% بالأسعار الثابتة<sup>٢</sup> ، وتم إحداث تغييرات في الخصائص الهيكلية للاقتصاد الوطني ليصبح اقتصاد متنوع القطاعات الإنتاجية والخدمية .

وقد أشارت التقارير الاقتصادية الدولية إلى استمرا تحسن الأداء الاقتصادي ومنها تقرير صندوق النقد الدولي الصادر في يوليو ٢٠٠٨م وثن فيه السياسة المالية العامة ودور الإصلاحات الهيكلية في تنمية القطاع الخاص ، وتقرير وكالة فينش الذي تضمن رفع التصنيف الائتماني للمملكة إلى (AA-) نتيجة لقوة الأصول المحلية والخارجية وانخفاض الدين العام للمملكة ، وتقرير البنك الدولي عن مناخ الاستثمار لعام ٢٠٠٩م الذي رفع المملكة من المرتبة ٢٤ إلى المرتبة ١٦ على مستوى ١٨١ دولة وفقاً لتقييم مناخ الاستثمار<sup>٣</sup> .

ويتكون الاقتصاد السعودي من ثلاثة قطاعات رئيسية هي :

- (١) القطاع النفطي وتمثل نسبته ٣١% من الناتج المحلي الإجمالي .
- (٢) القطاع الحكومي وتمثل نسبته ٢٢% من الناتج المحلي الإجمالي .
- (٣) القطاع الخاص وتمثل نسبته ٤٧% من الناتج المحلي الإجمالي<sup>٤</sup> .

وتنتهج المملكة العربية السعودية سياسة الاقتصاد الحر الذي يعطي للقطاع الخاص الحرية في ممارسة مختلف الأنشطة الاقتصادية وفقاً لضوابط الشريعة الإسلامية ، ومن ثم تزايدت أهمية القطاع الخاص وأصبح المحرك الرئيسي لتنفيذ برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ونما عدد منشأته لتصل إلى أكثر من ٧٠٠ ألف منشأة قائمة حاصلة على سجل تجاري<sup>٥</sup> ، وذلك بخلاف المنشآت الحاصلة على تراخيص من البلديات والتي تقدر بأكثر من ٢٠٠ ألف محل .

<sup>١</sup> وزارة الاقتصاد والتخطيط ، تقرير منجزات خطط التنمية ١٣٩٠-١٤٢٩هـ-١٩٧٠م - ٢٠٠٨م  
<sup>٢</sup> وزارة المالية ، بيان بمناسبة إصدار الموازنة العامة التقديرية لعام ١٤٣٠/١٤٣١هـ (٢٠٠٩م) والموازنة الفعلية لعام ١٤٢٩/٤٢٨هـ  
<sup>٣</sup> وزارة المالية ، (مرجع سابق) .  
<sup>٤</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي ، التقرير السنوي الرابع والأربعون ١٤٢٩هـ (٢٠٠٨م) ، الحسابات القومية .  
<sup>٥</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي ، مرجع سابق ، التجارة والصناعة ، وموقع وزارة التجارة والصناعة على الانترنت

## (٢) واقع الاهتمام بالتنمية الاجتماعية :

أعطت المملكة العربية السعودية للتنمية الاجتماعية في برامجها التنموية وانعكس ذلك في تزايد الأهمية النسبية لمخصصات الإنفاق على برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية شاملة تنمية الموارد البشرية والرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية ، ويوضح ذلك الجدول التالي :

### جدول رقم (١)

الأهمية النسبية للإنفاق على التنمية الاجتماعية  
خلال خطط التنمية المنفذة في الفترة ١٣٩٠/١٤٣٠هـ

حجم الإنفاق بالمليار ريال

خطت التنمية	مجموع الإنفاق على التنمية الاجتماعية	إجمالي الإنفاق على قطاعات التنمية	نسبة الإنفاق على التنمية الاجتماعية لإجمالي الإنفاق على قطاعات التنمية
خطة التنمية الأولى ١٣٩٠/١٣٩٥هـ	١٠,٥	٣٤,١	٣١ %
خطة التنمية الثانية ١٣٩٥/١٤٠٠هـ	٧٨,٦	٣٤٧,٢	٢٣ %
خطة التنمية الثالثة ١٤٠٠/١٤٠٥هـ	١٧٦,٢	٦٢٥,٢	٢٨ %
خطة التنمية الرابعة ١٤٠٥/١٤١٠هـ	١٧٧	٣٤٨,٩	٥١ %
خطة التنمية الخامسة ١٤١٠/١٤١٥هـ	٢٣٢,٦	٣٤٠,٩	٦٨ %
خطة التنمية السادسة ١٤١٥/١٤٢٠هـ	٣٠٤,١	٤٢٠,٤	٧٢ %
خطة التنمية السابعة ١٤٢٠/١٤٢٥هـ	٣٦٩,٥	٤٨٥,٣	٧٦ %
خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥/١٤٣٠هـ	٤٦٤,١	٦١٤,٦	٧٦ %

المصدر : - وزارة الاقتصاد والتخطيط ، وثائق خطط التنمية الخمسية حتى الخطة الثامنة .

من الجدول السابق يتضح ارتفاع الإنفاق الفعلي على برامج التنمية الاجتماعية في خطط التنمية الخمسية حيث زاد هذا الإنفاق من ١٠,٥ مليارات ريال وبنسبة ٣١ % من اعتمادات خطة التنمية الأولى ١٣٩٥/١٣٩٠هـ ليبلغ ما قيمته ٦١٤,٦ مليار ريال وبنسبة ٧٧ % من اعتمادات خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥/١٤٣٠هـ، وقد بلغت الزيادة أكثر من ٤٣ مثلا ٤٠ مثلا مدى سنوات هذه الخطط .  
وقد انعكس هذا الإنفاق في :

- تنفيذ برامج لتنمية الموارد البشرية تضمنت إنشاء أكثر من ٣٢ ألف مدرسة يلتحق بها خمسة ملايين طالب وطالبة وإنشاء ١٩ جامعة و ١٠٢ كلية للبنات و ٣٤ كلية يلتحق بها قرابة ٧٠٠ ألف طالب وطالبة .

- تنفيذ برامج للرعاية الصحية حيث أنشأت الدولة نحو ٣٩٠ مستشفى تحتوي على حوالي ٥٥ ألف سرير، بالإضافة إلى قرابة ٤١٠٠ مركز صحي منتشرة في مختلف الأحياء .

- تنفيذ برامج للرعاية الاجتماعية للمواطنين شملت بناء مساكن للمواطنين وتنفيذ مشروعات للإسكان الشعبي وتقديم قروض ميسرة من صندوق التنمية العقارية ، وتنفيذ برامج للضمان الاجتماعي لتقديم مساعدات مؤقتة ومنتظمة بلغت خلال فترة تنفيذ خطط التنمية الثمانية (١٣٩٠/١٤٢٩هـ) أكثر من ٧٧ مليار ريال<sup>٦</sup> .

<sup>٦</sup> وزارة الاقتصاد والتخطيط ، تقرير منجزات خطط التنمية (مرجع سابق) .

## المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية في المملكة في دائرة اهتمام القطاعات الرئيسية

### ١) المسؤولية الاجتماعية من منظور الاهتمام الحكومي :

١/١ يعتبر مبدأ التكافل الاجتماعي وهو من أهم صور المسؤولية الاجتماعية ، جزء من ثقافة المجتمع السعودي وتقاليدته التي تعتمد بشكل أساسي على العقيدة الإسلامية ومبادئها السامية ، وقد عرف العمل الاجتماعي في المملكة مبكراً وأخذ أشكالاً متعددة منها الفردية والعائلية والقبلية ، إلا أنه بدأ يأخذ شكله المنظم عقب توحيد البلاد على يد مؤسسها جلالة المغفور له بإذن الله تعالى الملك عبدالعزيز آل سعود وتوجهه إلى بناء مؤسسات الدولة ، حيث أنشئت في عام ١٣٥٤هـ جمعية الإسعاف الخيري في مكة المكرمة وانحصرت خدماتها في تقديم الخدمات الإسعافية للحجاج في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومدينة جدة ، وفي عام ١٣٨٣هـ صدر مرسوم ملكي بإنشاء جمعية الهلال الأحمر السعودي كتطوير لجمعية الإسعاف الخيري وأصبحت مؤسسة حكومية واعترف بها دولياً وأصبحت العضو الحادي والتسعين في اتحاد جمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر الدولية .

٢/١ زاد ازدهار العمل الاجتماعي عقب إنشاء وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عام ١٣٨٠هـ ، لتصبح مسئولة عن أعمال الضمان الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية ومتابعتها ووضع اللوائح المنظمة لها ، ثم اتجهت الدولة في عام ١٤٢٥هـ إلى تخصيص وزارة مستقلة للشؤون الاجتماعية - وفصل شؤون العمل عنها في وزارة أخرى - لإعطاء دفعة كبرى للعمل الاجتماعي وفقاً لمنهاج متطورة ، وتفعيلاً لما ورد في النظام الأساسي للحكم الصادر بالأمر السامي الكريم رقم ٩٠/أ وتاريخ ١٤١٢/٨/٢٧هـ والذي تضمن الباب الخامس (الحقوق والواجبات ) في المادة السابعة والعشرين " تكفل الدولة حق المواطن وأسرته في حالة الطوارئ والمرض والعجز والشيخوخة وتدعم نظام الضمان الاجتماعي وتشجع المؤسسات والأفراد على الإسهام في الأعمال الخيرية " ،

٢/٢ اتجهت الدولة في إطار تعزيز قيامها بالمسؤولية الاجتماعية إلى تفعيل برامج التنمية المستدامة بأن تستهدف برامج المسؤولية الاجتماعية تكوين المواطن المنتج الذي يعتمد على قدراته ، وليس المساعدات بإشراكه في مشروعات تنموية منها تنفيذ وزارة الشؤون الاجتماعية لمشاريع إنتاجية<sup>٧</sup> ، وتصدي الدولة للمشاكل الرئيسية للمجتمع وفي مقدمتها البطالة من خلال مشروعات حيوية منها إنشاء صندوق تنمية الموارد البشرية وكذلك التنظيم الوطني للتدريب للإسهام في تأهيل وتوظيف العمالة الوطنية وفقاً لاحتياجات العمل ، وصندوق المنوية لمعاونة الشباب على إنشاء مشروعات صغيرة ، وتفعيل عمل المرأة وفتح مجالات جديدة لها ، ومعالجة مشاكل الهجرة الداخلية إلى المدن الرئيسية والفجوة في مستويات النمو الاقتصادي والاجتماعي بين المدن بإنشاء مشروعات للتنمية الإقليمية في المدن الأقل نمواً ومنها المشروعات الكبرى للمدن الاقتصادية التي يجري إقامتها حالياً والمناطق الصناعية الجديدة لإحداث انعكاسات تنموية يحدثها الانتشار الصناعي منها إتاحة فرص عمل وتكوين مجتمعات جديدة .

٣/١ من أجل نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المجتمع ، أبرزت الدولة اهتمامها المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية من خلال رعاية المسؤولين لبعض المؤسسات مثل رعاية خادم الحرمين الشريفين ومؤسسة الملك عبدالعزيز ورجاله للموهبة والإبداع ، ومؤسسة الملك عبد الله بن عبد العزيز لوالديه للإسكان

<sup>٧</sup> وزارة الشؤون الاجتماعية ورقة عمل المسؤولية الاجتماعية شراكة حكومية أهلية خيرية ، قدمت لملتقى المسؤولية الاجتماعية بالرياض، فبراير ٢٠٠٩ م .

التموي ، وأيضا رعاية الفعاليات التي تنظم في هذا الصدد ومن أبرزها الملتقى الأول للمسؤولية الاجتماعية الذي رعاه سمو ولي العهد يحفظه الله في جمادي الأول عام ١٤٢٧هـ (مايو ٢٠٠٦م) بالرياض ، وملتقى المسؤولية الاجتماعية الذي رعاه خادم الحرمين الشريفين يحفظه الله ونظمته وزارة الشؤون الاجتماعية في صفر عام ١٤٣٠هـ (فبراير ٢٠٠٩م) .

٤/١ سعت بعض الجهات الحكومية إلى تعزيز المشاركة في المسؤولية الاجتماعية التي تأخذ أيضا منحى التنمية المستدامة وحفز القطاع الخاص لأدائها بفاعلية من خلال برامج تحفيزية مثل منها إطلاق **الهيئة العامة للاستثمار** لمؤشر التنافسية المسؤولة ، تعمل **الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس** مع الهيئة الدولية للتقييس والهيئات المماثلة بالمنطقة على المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 لدعم جهود المنشآت في خدمة المجتمع والتي توفر دليلا إرشاديا لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وطرق تطبيقها بالمنشآت ، كما تشرف على تنظيم **جائزة الملك عبد العزيز للجودة** والتي من معاييرها درجة التأثير على المجتمع.

## ٢) المسؤولية الاجتماعية من منظور القطاع الخيري :

ويشمل الجمعيات والمؤسسات الأهلية الممارسة للعمل الاجتماعي ، والتي أصبحت تمارس هذا العمل بشكل منظم وطبقا لاحتياجات المجتمع وأفراده ، وقد نما هذا القطاع بشكل كبير ليأخذ حيزا مهما في مشاركات الرعاية الاجتماعية والتنمية المحلية وتوفير المنافع والخدمات العامة ، وقد بلغ عدد هذه الجمعيات والمؤسسات أكثر من ٤٠٠ جمعية ومؤسسة خيرية .

ومن واقع متابعة أعمال الجمعيات والمؤسسات الخيرية في المملكة فإنها قدمت العديد من الخدمات في كثير من مجالات العمل الاجتماعي شاملة الإسهام بعدد من برامج التعليم والتدريب والتأهيل ، وبرامج الرعاية الصحية ، وبرامج رعاية المعوقين وكبار السن ، وبرامج رعاية الطفولة ، وبرامج الإسكان الخيري وتحسين المسكن ، والبرامج التنقيفية والتوعية الدينية ، ورعاية إنشاء المساجد والعناية بالمقابر ، والمشاركة في الأسابيع الاجتماعية العامة ، وإقامة بعض المراكز الاجتماعية للشباب ، والمساهمة في تنمية الأحياء والعناية بالمرافق العامة ، وإقامة الحفلات والمعارض والأسواق الخيرية ، وذلك بالإضافة إلى تقديم المساعدات النقدية والعينية والطارئة والموسمية ومساعدة المرضى والمعسرين وراغبي الزواج وأسر السجناء وغيرهم من الفئات المحتاجة ، وتوجد تجارب ناجحة لتصحيح مسار أداء المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الخيرية الكبرى ومنها :

■ **مؤسسة الأمير سلطان الخيرية** : أنشئت عام ١٤١٥هـ ومن أهدافها توفير الرعاية الاجتماعية والصحية والتأهيل الشامل للمعوقين والمسنين وتضم مشروعات رئيسية منها مدينة سلطان بن عبد العزيز للخدمات الانسانية وتحتوي على مركز تأهيلي طبي لذوي الإعاقة البدنية والتنموية وبرنامج سلطان للاتصالات الطبية والتعليمية ومشروع الإسكان الخيري ، وقد شكلت المؤسسة فريقا للمسؤولية الاجتماعية يستهدف التخطيط لمشروعات تنمية مستدامة، ويتولى دراسة التجارب المتميزة التي تم تطبيقها من قبل مؤسسات القطاع الخاص في مجال المسؤولية الاجتماعية وتعميمها، وتوفير المساندة الاستشارية للمبادرات الجديدة، وتنمية الوعي بثقافة المسؤولية الاجتماعية .

■ **مؤسسة الملك خالد الخيرية** : أنشئت عام ١٤٢١هـ ، ومن أهدافها إنشاء المراكز المهنية والتقنية والتعليمية والاجتماعية ، وإقامة المشاريع التي ترفع المستوى المعيشي للأفراد ، وتقديم خدمات الإغاثة في حالات الطوارئ ، وتقديم المنح للطلاب وللبحوث العلمية والاجتماعية والثقافية .  
وإدراكا لأهمية المسؤولية الاجتماعية تبنت المؤسسة تخصيص جائزة الملك خالد للمسؤولية الاجتماعية عام ٢٠٠٧م ، كما تبنت دعم مبادرة مؤشر التنافسية المسؤولة التي أطلقتها الهيئة العامة للاستثمار ، وعقدت شراكة معها في هذا الصدد عام ٢٠٠٨م من أجل تشجيع الإسهام بالمسؤولية الاجتماعية في التنمية .



### ٣) المسؤولية الاجتماعية من منظور الغرف التجارية الصناعية :

تعد الغرف التجارية الصناعية بالمملكة العربية السعودية أحد الكيانات الراسخة في الدولة والتي تعمل بشكل نظامي لتمثيل مصالح القطاع الخاص لدى السلطات العامة ، وتنمية وتطوير منشآت القطاع الخاص وتفعيل دورها كمكون رئيسي للاقتصاد الوطني ، وقد أضافت الغرف إلى ذلك بعدا مهما أصبحت تمارسه كمهمة أساسية لها وهو أداء المسؤولية الاجتماعية والمشاركة بشكل مباشر في التنمية الاجتماعية إلى جانب تنظيم مشاركة منشآت القطاع الخاص وأصحاب الأعمال في أداء هذه المسؤولية وفي العمل الاجتماعي بوجه عام .

وسوف نركز على تجربة الغرفة التجارية الصناعية بالرياض باعتبارها أكبر غرفة على مستوى المملكة ولأهميتها الاستراتيجية بوجودها في عاصمة البلاد ، وقد أنشئت عام ١٣٨١هـ (١٩٦١م) لتقوم بدعم ورعاية القطاع الخاص في منطقة الرياض وتطوير وتنمية أنشطته من خلال خدمات متعددة مثل خدمات الاستثمار والمعلومات والتدريب وتنمية المهارات وتقديم الدراسات التطويرية والاستشارات القانونية والفرص الاستثمارية والتجارية والفعاليات التثقيفية وحل المشكلات التي تواجهها المنشآت .

وقد اتجهت الغرفة إلى أداء المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وجعلت ذلك في أولويات مهامها ولتكون قدوة يحتذى بها قطاع الأعمال في الالتزام بهذه المسؤولية ، حيث احتضنت الغرفة لجنة أصدقاء المرضى منذ أكثر من خمسة وعشرين عاما ثم امتدت اهتماماتها لدعم الجمعيات والمراكز الخيرية والإنسانية بدءاً بطرح الفكرة ثم توفير مقار لها في بداية مراحل التأسيس وتكثيف الجهود لدعمها حتى تتمكن من الوفاء بواجباتها الإنسانية ، وخصصت لتفعيل هذا الدور وتنسيقه إدارة مختصة بمسمى إدارة خدمة المجتمع .

وخلال الفترة الأخيرة تمكنت الغرفة من إحداث نقلة نوعية متميزة في السعي لتفعيل المسؤولية الاجتماعية ونشر ثقافتها وفقا لأسسها الصحيحة التي تحقق التنمية المستدامة وتتعدى نطاق التبرعات إلى مشروعات تنموية تفيد المجتمع وفئاته والبيئة القائمة والمستقبلية ، وذلك من خلال برنامج عمل بمسمى " مسؤولية " ومن أهدافه وضع خطط واستراتيجيات لتبني المسؤولية الاجتماعية في منشآت القطاع الخاص ، ونقل تجارب المسؤولية الاجتماعية بين المنشآت ، وتسييل الضوء على برامج المسؤولية الاجتماعية الناجحة كنموذج يحتذى به ، واقتراح وتبني برامج ابتكارية جديدة لخدمة المجتمع ، وتقديم خدمات استشارية في مجال المسؤولية الاجتماعية لمنتسبي الغرفة .

وتوازن الغرفة في اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية بين دورها المحوري من حيث معاونة منشآت القطاع الخاص بحكم مسؤولية الغرفة عن تطوير وتنمية هذه المنشآت ومعاونتها على أداء هذه المسؤولية ، من ناحية ، وقيام الغرفة بأداء المسؤولية الاجتماعية بشكل مباشر باعتبار ذلك هدف وطني وكون الغرفة عضو أساسي في المجتمع .

وقد أظهرت تجربة الغرفة في خدمة المجتمع وتطويرها إلى برنامج "مسؤولية" الحاجة إلى الأولويات

التالية :

#### (أ) ضرورة نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية حتى تتولد القناعة بها لدى منشآت القطاع الخاص كالتزام وليس إلزام .

وقد تم في هذا الإطار تنظيم أول ملتقى للمسؤولية الاجتماعية على مستوى المملكة ، وعقد عام ٢٠٠٦م بمستوى عال من الرعاية يعكس اهتمام الدولة وتشجيعها لهذا التوجه ، برعاية سمو ولي العهد صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن عبد العزيز حفظه الله ؛ كما تم تنظيم عدة ندوات ومحاضرات للتوعية بالمسؤولية الاجتماعية بمشاركة بعض أصحاب الفضيلة العلماء والمسؤولين والمتخصصين .

**(ب) ضرورة وجود جهة تنظم أداء المسؤولية الاجتماعية وتحقق التعاون والتكامل بين مختلف الجهات ذات العلاقة .**

حيث تم إنشاء مجلس المسؤولية الاجتماعية ويقوم المجلس بدعم أنشطة ومشروعات المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المنشآت لتنمية المجتمع وتلبية احتياجاته ، ويسعى إلى حشد المساندة لبرامج التنمية المستدامة في منطقة الرياض خاصة ومناطق المملكة عامة ، ويختص باقتراح الأنشطة والبرامج الاجتماعية التي يتولاها القطاع الخاص وإيجاد معايير وأنظمة ومحفزات لتطبيقها ، ويتشرف المجلس بالرئاسة الفخرية من لدن صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبد العزيز أمير منطقة الرياض ، وقد شكل المجلس من نخبة من ذوي الخبرة المتعمقة والممارسة والرأي في العمل الاجتماعي والتنموي برئاسة صاحب السمو الملكي الأمير سلطان بن سلمان ، وللمجلس أمانة عامة تتولى التحضير لاجتماعاته وتنفيذ توصياته ممثلة في إدارة خدمة المجتمع بالغرفة .

**(ج) ضرورة الأخذ بالمنهج العلمي لتخطيط المشروعات عند وضع برامج المسؤولية الاجتماعية :**  
وتحقيقاً لذلك تم إنشاء لجنة تنفيذية بالغرفة للمسؤولية الاجتماعية تتولى إعداد الدراسات حول البرامج الاقتصادية والاجتماعية المستدامة التي يستعان بها في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ، وإعداد دليل إرشادي باحتياجات المجتمع من هذه البرامج .

**(د) ضرورة وجود وسائل تحفيزية للمنشآت تكون مشجعة لها أداء المسؤولية الاجتماعية وتذكي التنافس بينها بما يعود بالنفع على المجتمع :**

ولتحقيق ذلك ، أطلقت الغرفة مبادرة من جانبها تمثلت في تبنيها لـ "جائزة المسؤولية الاجتماعية" لقطاع الأعمال على أداء الواجب نحو خدمة المجتمع سواء على مستوى الأفراد أو المنشآت في إطار ما استجد من مفاهيم وتوجهات نحو تعزيز أداء المسؤولية الاجتماعية ، ويتاح للحاصلين على الجائزة استخدام شعار الجائزة على مطبوعاتهم الخاصة والرسمية .

**(هـ) ضرورة تعميم تجارب الشركات الرائدة في أداء المسؤولية الاجتماعية :**

حيث تم التنسيق من خلال الزيارات واللقاءات مع عدة منشآت كبرى كان لها التميز في أداء المسؤولية الاجتماعية بمبادرات ناجحة وفق أسس صحيحة لخدمة المجتمع في مشروعات مرتبطة بتنميته ومشكلاته ومن هذه المنشآت مجموعة دلة البركة والبنك الأهلي التجاري ومصرف الراجحي وشركة الاتصالات السعودية وشركة صافولا وشركة أكسون موبيل وبارمج عبداللطيف جميل لخدمة المجتمع وغيرها للاستفادة من تجاربها وتعميمها .

**(و) ضرورة تنفيذ برامج مشتركة ذات ثقل استراتيجي في مجالات المسؤولية الاجتماعية :**

وتسعى الغرفة لتحقيق ذلك إلى إبرام اتفاقيات مع الجهات المماثلة من الغرف لتنفيذ برامج استراتيجية في مجالات المسؤولية الاجتماعية ، في إطار توجه الغرفة للربط بين الغرف وتبادل الخبرات وتطوير الأفكار في هذا المجال ، وتم البدء بإبرام اتفاقية في هذا الصدد مع نظيرتها في جدة لتفعيل ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتنظيم برامج وأنشطة مشتركة ومتطورة .

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى تجربة الغرفة التجارية الصناعية بجدة حيث تساهم في دعم ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وطرحت موضوعاتها في عدة فعاليات ومنها منتدى جدة الاقتصادي ، وأنشأت مجلساً للمسؤولية الاجتماعية ، وتساهم مع غرفة الرياض في تبني بعض الدراسات المطورة لأداء المسؤولية الاجتماعية في المنشآت .

وخلصه تجارب الغرف التجارية الصناعية أنه لتفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية فإنه يجب توافر المرجعية والتنظيم لأدائها بشكل مخطط مبني على الاحتياجات الفعلية للمجتمع والتي تحقق التنمية المستدامة .

#### ٤) المسؤولية الاجتماعية من منظور القطاع الخاص :

يسهم القطاع الخاص بدور كبير في تحمل المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاركته المادية وغير المادية في مختلف أنشطة العمل الاجتماعي ، ومن أهم المجالات التي ساهم فيها القطاع الخاص بفعالية ما يلي :

(أ) الخدمات والمساعدات الاجتماعية : ومنها التبرع للجمعيات الخيرية في مختلف أنحاء المملكة ، و دعم إنشاء وتشغيل بعض المراكز الاجتماعية مثل مراكز رعاية المسنين والمعوقين والمكفوفين والأيتام .

(ب) خدمات الرعاية الصحية للمواطنين : وتشتمل على تبرعات أصحاب الأعمال لإنشاء مستشفيات خاصة ووحدات لغسيل الكلى وأمراض القلب والأورام ، والتكفل بعلاج بعض المرضى .

(ج) الخدمات التعليمية والتدريبية : ومنها الإسهام في إنشاء الكليات الأهلية التي أقيمت في بعض مناطق المملكة، وإنشاء مجتمعات لمدارس التعليم العام ومدارس تحفيظ القرآن الكريم ببعض المناطق ، والإسهام تأهيل وتوظيف الشباب السعودي ، وتخصيص منح للطلاب غير القادرين ماديا ، ورعاية الموهوبين والمنفوقين .

(د) المساهمة في إنشاء البنى التحتية والمرافق العامة : ومنها مساهمة أصحاب الأعمال في تكاليف إنشاء بعض الطرق السريعة في عدد من مناطق المملكة وقد كانت مواقعها قبل الإنشاء مصدرا للحوادث المرورية ، والمشاركة في تنفيذ وتشغيل بعض الخدمات والمرافق العامة كالحدايق والمنتزهات والأسواق .

(هـ) دعم الفعاليات الحكومية لخدمة المجتمع : ومنها المساهمة في مشروعات خدمة البيئة والأسابيع الخاصة بالمرور والنظافة وغيرها ، ودعم حملات ترشيد استخدام المياه والكهرباء .

(و) المساهمة في أعمال الإغاثة : وشملت الإسهام في أعمال الإغاثة سواء داخل المملكة أو خارجها ومساندة جهود الدولة في المجتمع الدولي بتقديم المساعدات والإعانات للمسلمين في مختلف أنحاء العالم لمواجهة القهر والفقر ومساعدة المتضررين من الجفاف والمجاعات والكوارث الطبيعية وغيرها .

إلا أنه يؤخذ على أداء القطاع الخاص للمسؤولية الاجتماعية الخلط بينها وبين العمل التطوعي وأيضا أنها تأخذ في غالبها شكل تبرعات أو أعمال تطوعية دون التوجه بفعالية إلى برامج المسؤولية الاجتماعية الهادفة إلى التنمية المستدامة ، وذلك راجع إلى عدم وضوح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبطء انتشار ثقافتها .

ومع التسليم بهذا الأمر ، إلا أنه قد برزت في الآونة الأخيرة بعض التجارب الرائدة للمسؤولية الاجتماعية ان ورغم قلتها إلا أنها تعد نماذج يمكن الاستعانة بها في تعميم ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين مختلف المنشآت .

وقد اخترنا عددا من هذه التجارب نعرضها في المحور التالي بحسب أسبقية تاريخ إنشائها  
الجهة .

## المحور الثالث تجارب عملية لبعض الشركات الكبرى في تطبيق المسؤولية الاجتماعية

### (١) تجربة البنك الأهلي التجاري :

#### ■ نبذة عن البنك :

أنشئ البنك في ديسمبر عام ١٩٥٣م كشركة تضامنية ثم تحول إلى شركة مساهمة عام ١٩٩٧م ، ويعتد أكبر البنوك العربية وقد حصل على ثلاث جوائز محلية وإقليمية عام ٢٠٠٨م لتميزه في أداء المسؤولية الاجتماعية .

#### ■ برامج المسؤولية الاجتماعية :

##### - برامج الأهلي لفرص العمل :

يسعى البنك من خلال هذه البرامج لدعم حصول الشباب على فرص العمل المناسبة من خلال إعادة تأهيلهم وفقا لاحتياجات سوق العمل ، وأيضا دعم المشاريع الإنتاجية الصغيرة بتزويد المبتدئين بالدراسات وأسس إنشاء المشاريع ، وأيضا تطوير القدرات الحرفية والمهنية للسيدات المعيلات لتأمين حصولهم على دخل ، ومن هذه البرامج كيف تبدأ مشروعك الصغير ، وكيف تبدئين عملك التجاري من المنزل ، والأسر المنتجة .

##### - برامج الأهلي للتعليم :

وتستهدف رفع المستوى التعليمي والتقني للطلاب والطالبات، ودعم البحث العلمي، ومنها برنامج الأهلي للحاسب الآلي، وبرنامج الأهلي للكراسي العلمية وقد أسس البنك كرسيين عام ٢٠٠٨م الأول في المسؤولية الاجتماعية للشركات بجامعة الملك سعود والثاني في المالية والبنوك الإسلامية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وبرنامج مبادرة إنجاز وينفذ بالتعاون مع مؤسسة Junior Achievement الأمريكية وصممت البرنامج منذ تسعين عاماً والهدف تدريب الطلاب لما يتطلبه سوق العمل من خبرة .

##### - برامج الأهلي للصحة :

يسهم البنك في دعم القطاع الصحي من خلال ثلاثة برامج هي برنامج الأهلي للأجهزة الطبية لدعم الجهات الصحية الغير ربحية التي تكفل العلاج المجاني وساهم البرنامج في توفير عددا من أجهزة غسيل الكلى ، وبرنامج الأهلي للوحدات الطبية ويستهدف تطوير القدرات الإسعافية لدى الجهات الطبية بالتعاون مع الهلال الأحمر السعودي، من خلال إنشاء وحدات عناية مركزة متنقلة ، وبرنامج الأهلي للتوعية الصحية بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر السعودي ويهدف رفع تدريب المواطنين على الإسعافات الأولية.

##### - برامج الأهلي الاجتماعية :

يتبنى البنك برامج مبتكرة لخدمة المجتمع تشمل برنامج الأهلي لدعم الجمعيات الخيرية ، وبرنامج الأهلي للأيتام بتوفير احتياجاتهم الدراسية، وبرنامج الأهلي للعمل التطوعي لإتاحة ذلك لمنسوبي البنك ، برنامج الأهلي لذوي الاحتياجات الخاصة لتطوير قدراتهم ودمجهم مع المجتمع وتوظيفهم ، كما نبني البنك مشروع (تأهيل المساجد) لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة من المعوقين وكبار السن، وبرنامج الأهلي للرعاية في أنشطة صحية واقتصادية وتعليمية واجتماعية ورياضية .

#### ■ نقاط القوة وعوامل النجاح :

دعم الإدارة العليا ووجود إدارة متخصصة ومتفرغة لتنفيذ برامج خدمة المجتمع .

#### ■ نقاط الضعف والتحديات :

عدم توافر البيانات عن الاحتياجات الفعلية ، الحاجة إلى مزيد من المساندة الإعلامية للتعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، وضرورة مرونة القطاعات الحكومية في تقبل خطط المسؤولية الاجتماعية .

#### ■ الدروس المستفادة من التجربة :

- التركيز على برامج التنمية المستدامة التي توفر أفراد منتجين قادرين على الاعتماد على أنفسهم .
- الحاجة إلى البنية التحتية للمسؤولية الاجتماعية خاصة الدراسات والمعلومات عن احتياجات المجتمع .

## ٢) تجربة مصرف الراجحي :

### ■ نبذة عن المصرف :

تأسس مصرف الراجحي عام ١٩٥٧م ويعد من أكبر المصارف الإسلامية في العالم ، تحول منذ عام ١٩٧٨م إلى شركة مساهمة سعودية قابضة بإسم شركة الراجحي المصرفية للتجارة ، ويضم نحو ٥٠٠ فرع وأكثر من ٢٢٠٠ جهاز صراف آلي و ١٧٠٠٠٠ محطة طرفية موزعة في مختلف نقاط البيع و ١٠٨ مراكز للحوالات المالية، وقد حصل على عدة جوائز لإنجازاته المصرفية والاجتماعية

### ■ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة :

اتجه المصرف إلى أداء المسؤولية الاجتماعية بمفهومها الواسع الذي يتجاوز الأعمال الخيرية المباشرة إلى برامج تحسين بيئة العمل الداخلية ، وحاجة المجتمع التنموية المستدامة ، وتشمل مايلي :

#### برامج تحسين البيئة الداخلية للعمل ومنها :

إدراج زوج وأبناء الموظفة في التأمين الطبي ، إتاحة التمويل العقاري والتمويل التجاري للموظفين ، إتاحة للموظف لإكمال الدراسة ، تنظيم مهرجان ترفيهي واجتماعي للموظفين ، تخصيص ميزانية لكل إدارة للبرامج الاجتماعية لتحقيق الانتماء بين الموظفين ، تخصيص مبلغ للحالات الإنسانية للموظفين .

#### برامج التقنية المصرفية ومنها :

خدمة التسديد المباشر لفواتير الخدمات المنقطة بما يضمن عودتها مباشرة، إمكانية تقديم الصدقة الإلكترونية بإظهار حساب الجهات الخيرية أمام العميل ، تقديم إدارة الرصيد للجمعيات الخيرية وفقا أنشطتها ، صرف بطاقة السحب الآلي بدون فتح حساب للطالب الجامعي ومستفيدي الضمان الاجتماعي .

#### برامج التنمية المستدامة ومنها :

الاهتمام بترشيد استهلاك الكهرباء والمياه في جميع تصاميم الفروع ، تنفيذ سياسة المكتب الأخضر بإدارات المصرف، تدوير النفايات لتقليل التلوث، تنفيذ الخدمات الكترونيا لتقليل استخدام الورق.

#### برامج خدمة المجتمع ومنها :

رعاية المبادرات والمناسبات المرتبطة بخدمة الفقراء والعاطلين عن العمل ، رعاية بعض الفعاليات التي تخدم قضايا اقتصادية تقيد المجتمع ، إنشاء عيادة لمكافحة التدخين ، الإسهام في توفير أجهزة وسكن المرضى المحتاجين ، تنفيذ قافلة صحية متنقلة بمناطق المملكة لمكافحة مرض العمى السكري ، توفير السفر لمرضى مدينة اتملك فهد الطبية ، تأهيل أبناء الضمان الاجتماعي بغرض التوظيف الإسهام في علاج مرضى الفشل الكلوي ، ، إنشاء صندوق لاستثمار أموال اليتيم ، تأهيل مرشدين أسريين .

### ■ نقاط القوة وعوامل النجاح :

- دعم الإدارة العليا ووجود إدارة متخصصة ومتفرغة لتنفيذ برامج خدمة المجتمع .
- الاهتمام بالمنتجات المصرفية وتطويرها كمصادقية للجودة .
- الاهتمام بالبيئة الداخلية بالتركيز على تحسين ظروف الموظفين وكسب انتمائهم .
- القناعة بأن برامج خدمة المجتمع هي مسؤولية والتزام من المصرف .

### ■ الدروس المستفادة من التجربة :

- أنه عند سعي المنظمة إلى التميز التجاري فإنها يجب أن تلتزم بالقيم الأخلاقية والإسهامات الاجتماعية والمشاركات في تحقيق التوازن البيئي للمجتمع .
- أن التجربة أثبتت أن الجوانب الأخلاقية والاجتماعية لها الأثر في تحقيق الأهداف والوصول إلى مايفوق التوقعات من النجاح الاستثماري .
- أن مجرد إظهار المقاصد الحسنة للشركات تجاه المجتمع لا يعد كافيا لقيامها بواجبها الاجتماعي بل الأمر يستدعي إعادة صياغة الأهداف والتخطيط لتحويل تلك النوايا الحسنة إلى واقع تنفيذي .

### ٣) تجربة مجموعة دلة البركة القابضة :

#### ▪ نبذة عن المجموعة :

تأسست عام ١٩٦٩م وتعد من كبرى المنشآت السعودية متعددة الأنشطة في الاستثمار الصناعي والتجاري والصحي والسياحي والإعلامي والنقل وإنشاء وإدارة المرافق والخدمات العامة ..

#### ▪ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة :

##### أ - برامج تمكين الشباب السعودي من خلال التوظيف والتدريب : وتشمل :

- برنامج صالح كامل لدعم رواد الأعمال من خلال إشراكهم في مشروعات ومخططة وتمويلهم ماديا وصل خبراتهم من خلال التدريب والتوعية الإعلامية .
- برنامج منح دله البركة التعليمية للتميز وتمنح للمتفوقين من الطلاب والطالبات
- برنامج حقبة دله المدرسية ويتم بمقتضاه توزيع الحقايب المدرسية و مستلزماتها على طلاب وطالبات المدارس الحكومية بجميع مراحلها، عند العودة إلى المدارس .
- برنامج التوظيف المباشر في شركات دله: يتم فيه عرض وظائفها الشاغرة بكافة شركات المجموعة
- البرامج التدريبية: وتشمل برامج تقنية دقيقة متخصصة، برامج إرشاد نفسي وتربوي متخصص، برامج ودورات تدريبية متعددة، وورش عمل في عدة مجالات تتناسب مع تغيرات متطلبات سوق العمل.
- برامج تدريب الطلاب ومنها التدريب الصيفي للطلاب خلال الأجازة ، والتدريب أثناء الدراسة لإنهاء متطلبات التخرج ، وبرامج الإثراء للتأهيل للالتحاق بالجامعات .

##### ب- البرامج التوعوية وتشمل :

- برامج التوعية الاجتماعية بالسلامة المرورية والتدريب على القيادة الآمنة ، وبرامج أكاديمية دلة البركة للعمل التطوعي لخدمة الدين والوطن ، والبرنامج التليفزيوني "خارج الإطار" للتوعية بالمشكلات الاجتماعية السائدة ، وندوات "في بيتنا أمانة" للتوعية بذوي الاحتياجات الخاصة .
- برامج التوعية الصحية: وشملت حملة التوعية بنظافة الفم والأسنان تحت شعار "تبسمك في وجه أخيك صدقة" وتضمنت الكشف الطبي وعلاج الحالات المستعصية مجانا ، ومحاضرات توعوية ، وتوزيع ٥٠,٠٠٠ سواك ومعجون وفرشاة أسنان للكبار والصغار ، والمشاركة في الحملة الوطنية لاستئصال مرض شلل الأطفال تحت شعار "عززوا مناعتني لتبقى ابتسامتي" بفرق طبية متخصصة ، وحملة لتوعية بسرطان الثدي تضمنت توزيع نشرات وعقد محاضرات عن المرض والكشف على ١٢٠٠ سيدة بجهاز الماموجرام.
- برامج التوعية البيئية: ومن برامجها حملة إعادة تدوير الورق في برج دله .

##### ج- برامج تعزيز البحث العلمي :

وتهدف لتشجيع البحوث المتعلقة بالاقتصاد الإسلامي ومنها "مركز صالح كامل للدراسات والبحوث المصرفية" بجامعة الملك سعود بالرياض ، و"مركز الاقتصاد الإسلامي للبحوث" بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، و"مركز الأبحاث الاقتصادية" بالقاهرة .

#### ▪ نقاط القوة وعوامل النجاح:

تتميز الشركة في مجال العمل الخيري منذ ٤٠ عاما، وقناعة الإدارة العليا بأهمية المسؤولية الاجتماعية ، ويتوافر عليها عملية التواصل من خلال الإعلام .

### ■ نقاط وعوامل الضعف:

- قد يعكس حجم الشركة الكبير نوعا من البيروقراطية وتباطؤ الإجراءات.
- عدم وضوح الرؤيا للإدارات الوسطى والدنيا.
- عدم استيعاب الشركات التابعة للشركة الأم بأهمية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية .
- دخول الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية بعد أن بادرت شركات بالمشاركة فيه مما يشكل تحدي للشركة في إحداث أي تغيير في المفاهيم والمعايير السائدة ،

### ■ البرامج المطلوب التركيز عليها على ضوء التجربة:

- خلو المساحة من شركة تتبوأ الريادة في مجال المسؤولية الاجتماعية حسب معايير قومية .
- فتح مجال للشراكات بين القطاعين العام والخاص في مجال التنمية المستدامة.
- لازال المجال مفتوح على مصراعيه لتحقيق الإبداع والابتكار في مجالات المسؤولية الاجتماعية.
- تمثل إدارة المسؤولية الاجتماعية فرصة جديدة لإعادة غرس القيم الإسلامية المحببة بين منسوبي الشركة.

### ■ التحديات القائمة:

- انعدام ثقافة العمل الاجتماعي ، وانعدام الفهم الكامل لفلسفة المسؤولية الاجتماعية وخطها بمفاهيم العمل الخيري او بمفاهيم التسويق والدعاية والإعلان.
- مواكبة بعض الشركات السابقة في هذا المجال.
- الحاجة إلى الدعم الحكومي في شكل أنظمة لوائح قوانين منظمة للعمل الاجتماعي.
- الشفافية وتعتيم المعلومات الحقيقية عن كيفية تمويل برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات.

### ■ الدروس المستفادة للآخرين من واقع التجربة:

- منذ بداية خوض الشركة لتجربة المسؤولية الاجتماعية سيما وان للشركة ذراع خيري كبير استفادت الشركة من عملية الفصل بين الذراع الخيري (العطاء) والذراع الاجتماعي (النماء) في عدة اتجاهات منها:
- فصل أوعية التمويل حيث الزكوات والصدقات والتبرعات نحو الذراع الخيري وتخصص نسبة من صافي أرباح الشركة لتمويل المسؤولية الاجتماعية المعنية بالنماء.
- الفصل بين الأنشطة الخيرية المعتمدة على العطاء الخيري وتلك التي تطمح لاحداث نقلة نوعية تنمية بين أفراد المجتمع.
- الفصل بين الذراع الاجتماعي التنموي والذراع الترويجي والتسويقي البحث من خلال الفصل بين الأدوات والأساليب المتبعة بينهما.
- وضع رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية لإدارة برامج المسؤولية الاجتماعية والعمل على تحقيقها وانجازها وبالتالي قياس الاثر الايجابي لها.
- تقييم كافة البرامج التنموية بناء على معايير خاصة بالشركة لمعرفة ما إذا حققت أهدافها المنشودة ام انها تحتاج إلى إعادة نظر او إعادة هيكلة ام أنها مستبعدة تماما لعدم استيفائها للهدف المنشود.

## ٤) تجربة مجموعة الفيصلية :

### ▪ نبذة عن الشركة :

تأسست مجموعة الفيصلية القابضة عام ١٩٧٠م لتضم عددا من الأنشطة هي الأغذية والمشروبات شاملة الحليب ومشتقاته والعصائر ، والأجهزة الإلكترونية والطبية ، وتكنولوجيا المعلومات والوسائط الحديثة ، والبتروكيماويات وتجارة التجزئة ، وتعتبر من بين العشرين شركة الأولى في المملكة ، وقد حصلت على عدة جوائز في مجال الحفاظ على البيئة وخدمة المجتمع .

### ▪ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة وتشمل :

- نادي الصافي لأصدقاء البيئة ويركز على أنشطة الحفاظ على البيئة كهيئة نظيفة ومنها حملات توعية وتوزيع إصدارات ونشرات للتوعية ، والتعاون مع الجهات الحكومية لحماية البيئة وصيانتها ، وتأسيس جائزة لخدمة البيئة ، وتنفيذ وتمويل بحوث في شؤون البيئة ، وتأسيس قاعدة معلومات بيئية .
- برنامج دعم الأطفال المعاقين في المملكة شاملا "كفالة يتيم" ودعم "مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة" .
- برنامج جائزة سوني للإبداع العلمي وقد شارك فيها ١٠٦ مدرسة من مدن الرياض وجدة والدمام .
- برامج الدعم الصحي ومن منجزاته إنشاء وحدة متكاملة لغسيل الكلى بمركز الأمير سلطان الطبي بالخرج ، ودعم أبحاث السرطان للأطفال بمستشفى الملك فهد للأورام .
- تزويد بعض الشعوب الشقيقة والمسلمة التي تعاني من ظروف الحروب بكميات من الحليب لسد احتياجاتها .

### ▪ نقاط القوة وعوامل النجاح :

- الاهتمام بالمجتمع المجتمعات المحيطة سواء الداخلية (العاملين) أو الخارجية شاملة العملاء والموردين والمجتمع بوجه عام والرغبة في التقرب منهم بطرق مبتكرة .
- ارتكاز منهجية العمل بالمجموعة على الفهم الواضح للمسؤولية الاجتماعية والتفرقة بينها وبين الأعمال الخيرية .

### ▪ نقاط وعوامل الضعف :

- كبر حجم المشكلات القائمة وحاجتها إلى مجهود كبير من كافة مؤسسات المجتمع .

### ▪ الدروس المستفادة للآخرين من واقع تجربة الفيصلية :

- اعتبار المسؤولية الاجتماعية جزءا أساسيا من نشاط الشركة .
- ضرورة الاستفادة من مناهج وبرامج التعليم لغرس مفهوم الوعي بأهمية نظافة البيئة وغيرها من مناهج المسؤولية الاجتماعية .
- ضرورة تفعيل دور المرأة في برامج التوعية .
- أن تنتوع المبادرات بحيث تكون استجابة لمتغيرات محلية أو عالمية .



## ٥) تجربة مجموعة صافولا :

### ▪ نبذة عن الشركة :

تأسست مجموعة صافولا عام ١٩٧٩م وتعتبر من أكبر الشركات الصناعية والتجارية على مستوى الشرق الأوسط في إنتاج زيوت الطعام والسكر وتجارة التجزئة وأهم أسواقها "بنده" ، وحصلت على جائزة المسؤولية الاجتماعية لعام ٢٠٠٧م في قمة (IPO Summit) التي عقدت بالرياض في نوفمبر ٢٠٠٧م .

### ▪ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة:

وهي برامج بمسمى جسور صافولا للمسؤولية الاجتماعية شملت مايلي :

- تأسيس مكتب توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، بالتعاون مع الغرفة التجارية الصناعية بجدة.
- برنامج إبصار - صافولا، بالتعاون مع جمعية إبصار الخيرية.
- دعم مركز جدة للنطق والسمع (جش)، من خلال تمويل البرامج الخاصة بالسمع والنطق .
- دعم برنامج التعلم من خلال خدمة المجتمع، بالتعاون مع جامعة الملك عبد العزيز لتدريب المواطنين حديثات التخرج والمساهمة في توظيفهن ، وأيضاً إعداد الطالبات قبل التخرج للانخراط في سوق العمل.
- برنامج الأيدي المتحدة الذي يعمل تحت مظلة الندوة العالمية للشباب الإسلامي، لمساعدة المرضى المحتاجين والصيدلية الخيرية وتقديم الاستشارات والإجراءات الطبية المجانية للفقراء والمحتاجين.
- تدريب الأيتام على الطباعة الحديثة والنشر، لتحقيق مبدأ الاعتماد على النفس والدمج في المجتمع .
- برنامج دعم ومساعدة الأسر الفقيرة بالتعاون مع الجمعيات الخيرية ومؤسسات الإغاثة.
- دعم برامج المشاريع الصغيرة لتحويل المواطن السعودي من موظف عادي إلى صاحب عمل .
- برنامج ما بعد التخرج: لتدريب عددا من الطلاب الخريجين في تخصصات مطلوبة لسوق العمل .
- برنامج "جسر جديد.. أمل جديد" وهي مسابقة تهدف إلى ابتكار رؤية جديدة للخدمات الاجتماعية .
- قوافل صافولا للمساعدات الخيرية المناطق التي تضررت بالسيول والفيضانات بجمهورية السودان.

### ▪ نقاط القوة وعوامل النجاح :

- الخبرة في مجال خدمة المجتمع .
- منهجية العمل الخاصة بالمجموعة وهي مبنية على قيم ومبادئ أخلاقية توجه برامج صافولا.

### ▪ نقاط وعوامل الضعف :

- قلة التوعية ببرامج المسؤولية الاجتماعية وتقبل العديد من فئات المجتمع بها.
- عدم وضوح لتشريعات وإجراءات تطوير المسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية تدعم القطاع الخاص .

### ▪ الفرص المستقبلية على ضوء التجربة:

الوعي المتزايد بأهمية المسؤولية الاجتماعية يسهم في خلق فرص لشراكة القطاعين العام والخاص.

### ▪ الدروس المستفادة للآخرين من واقع تجربة صافولا :

- العمل على أساس الشراكة وليس العلاقة وأن المنفعة والقيمة للطرفين (نجاح للجميع) .
- هدف واحد - طريق واحد .
- مبادرات طويلة المدى مبنية على النتائج .
- استراتيجيات مرنة تقبل التغيير
- التقييم والتطوير المستمر أساس النجاح

## ٦) تجربة شركة الرياض العالمية للأغذية "صاحبة امتياز مكدونالدز بالمملكة" :

### ■ نبذة عن الشركة :

تأسست الشركة عام ١٩٩٣م كشركة متخصصة في المطاعم وتنتشر فروعها في ١٦ مدينة بالمملكة وتقوم بتشغيل ١٠٠ مطعم .

### ■ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة :

#### - برامج ترتبط برعاية الأطفال ذوي الحاجة :

وذلك بتدعيم جمعية الأطفال المعوقين ، ومركز الملك فهد الوطني لأورام الأطفال ، والجمعية الخيرية لرعاية الأيتام ، والمشاركة في حملات تطعيم الأطفال وطلاب المدارس ، وإيفاد مندوبين مدربين نفسياً لزيارة الأطفال المرضى في المستشفيات

#### - برامج التوعية الاجتماعية والصحية :

ومنها المشاركة في حملات التوعية الأمنية الخاصة بالسلامة المرورية بالمشاركة بتقديم تقديم هدايا وجوائز لكل المشاركين والسائقين الذين تستهدفهم الحملة بشكل مباشر، والمساهمة في إعداد وتوزيع كميات كثيرة من المطبوعات الإرشادية، وآلاف الكوبونات لوجبات غذائية مجانية، وتسخير جميع وسائل الدعاية التي تملكها الشركة لدعم رسالة الحملة وتحقيق أهدافها المرجوة، وتقديم أكثر من (٦٠٠) ستمائة لوحة إعلانية على الطرقات لنشر الرسائل ، والمشاركة بالدعم النقدي والعيني لحملة الأمير سلطان للتنقيف الصحي ، ورعاية المحاضرات والندوات التي تعقد لهذا الغرض .

#### - برامج توطين الوظائف :

تعزز الشركة توجه الدولة نحو توطين الوظائف والحد من البطالة بتعيين مجموعات من الشباب السعودي وبشكل مستمر في فروع الشركة ومطاعمها ، وتم توقيع اتفاقيات في هذا الصدد مع صندوق تنمية الموارد البشرية .

#### - برامج التعاون مع المنتجين والموردين المحليين :

تسعى الشركة إلى تعزيز الاستعانة بالمنتج الوطني ، فعند افتتاح أول مطعم للشركة عام ١٩٩٣م كانت جميع المنتجات مستوردة بنسبة ١٠٠% ، وقد سعت الشركة إلى الاستعانة بالمنتجين والموردين المحليين من المملكة العربية السعودية والدول العربية الشقيقة لتصبح ما تقدمه من منتجات محلية بنسبة ٨٠% ، كما تتم الاستعانة بشركات ومؤسسات القطاع الخاص السعودي في تنفيذ احتياجات الشركة من التصاميم والتجهيزات والاستشارات الهندسية والقانونية والمحاسبية ، والدعاية والإعلان وغيرها .

### ■ نقاط القوة وعوامل النجاح :

- الالتزام والتشجيع المتواصل من رئيس الشركة .
- العلاقات والتواصل بين الشركة والجهات المعنية بالرعاية الاجتماعية والتعليمية والصحية .
- السعي إلى التطوير وإيجاد برامج مبتكرة لخدمة المجتمع .

### ■ الدروس المستفادة من التجربة :

- أهمية وجود إدارة متخصصة داخل الشركة تتبنى برامج خدمة المجتمع .
- أن تكون هذه الإدارة تحت الإشراف المباشر لرئيس الشركة .
- التخصص في عدد من المسائل التي تهم المجتمع والتعمق فيها .
- السعي إلى التطوير وإيجاد برامج مبتكرة لخدمة المجتمع .
- التعاون مع جهات أخرى في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية لتحقيق أكبر قدر من الفائدة .

## ٧) تجربة شركة الاتصالات السعودية :

### ▪ نبذة عن الشركة :

تأسست شركة الاتصالات السعودية عام ١٩٩٨م كأول شركة تعمل في هذا المجال عقب تخصيص قطاع الاتصالات السعودية ، وتعتبر الشركة ثاني أكبر شركة سعودية مساهمة ، وقد حصلت على جائزة القيادة في مجال المسؤولية الاجتماعية لعام ٢٠٠٧م .

### ▪ برامج المسؤولية الاجتماعية المقدمة :

وتقدمها الشركة بمسمى "الوفاء" وتشمل ما يلي :

- برنامج الوفاء الصحي لتمويل بناء مراكز صحية بمختلف مناطق المملكة بكلفة قدرها ١٠٠ مليون ريال ، ودعم مرضى الغسيل الدموي والفشل الكلوي والسرطان وحملات التبرع بالدم وبرامج مكافحة التدخين .
- برنامج الوفاء التعليمي شمل تأهيل ٢٣٠٠ شاب وفتاة سعودية ، وكرسي للبحث العلمي في الاتصالات والمعلومات في جامعة الملك سعود ، ورعاية بعض أنشطة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، وبرنامج خدمة المجتمع لتدريب الخريجين ، وبرامج تأهيل كل من أبناء شهداء الواجب وأبناء السجناء والمفرج عنهم وأبناء الأسر المحتاجة واليتامى ، ومشروع تدريب أسر موظفي الشركة ، وبرنامج التوظيف التدريبي الصيفي للطلاب ، ودعم برنامج حاضنة لتقنية المعلومات والاتصالات
- برنامج الوفاء الديني : وتم من خلاله رعاية طبع إصدارات وطرح جوائز للتوعية الدينية ورعاية مسابقات لحفظ القرآن الكريم .
- برنامج الوفاء الاجتماعي لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين ، وبرنامج إبراء الذمة بإعفاء عملاء الشركة المتوفين من الديون المترتبة على حصولهم على أي من خدمات الشركة .

### ▪ نقاط القوة وعوامل النجاح :

- دعم الإدارة العليا لتوجهات ومبادرات خدمة المجتمع .

### ▪ نقاط وعوامل الضعف :

- عدم وجود سياسة واضحة لدى الجمعيات والجهات المستفيدة ذات التوجه الاجتماعي والإنساني .

### ▪ الدروس المستفادة من التجربة :

- وجود حاجة لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية .
- ضرورة الاهتمام ببرامج التنمية المستدامة شاملة توطين الوظائف ، رعاية الموهوبين . ودعم مشاريع الشباب .
- توجد فرص متاحة ومتسعة لأداء المسؤولية الاجتماعية وفاء للوطن ولتلبية الفئات الأكثر حاجة وفي مقدمتهم الأيتام .
- مازالت الثقافة الصحية في حاجة لتضافر الجهود لدعمها .

## المحور الرابع مقترحات لتفعيل مبدأ المسؤولية الاجتماعية في البلاد العربية

- ١) قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء مسؤولية المنشآت للمسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الأنظمة وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع .
- ٢) ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها والعائد على كل من المنشآت المؤدية لها وعلى المجتمع .
- ٣) قيام الدولة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء المنشآت للمسؤولية الاجتماعية ، وتوفير محفزات نظامية للمنشآت على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية .
- ٤) التزام المنشآت بتوفير عنصري الشفافية والإفصاح في برامجها المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية .
- ٥) مراعاة المنشآت في توجيهها لأداء المسؤولية الاجتماعية توجه برامجها لمجالات التنمية المستدامة والمحقة لقيمة مضافة ومستمرة للفئة المستفيدة والمجتمع .
- ٦) تنظيم ورشة عمل على مستوى تمثيل إقليمي عالي المستوى تضم صناع القرار في الجهات المعنية لتحديد معايير أداء المسؤولية الاجتماعية بالدول العربية .
- ٧) قيام المنشآت بتوفير إدارة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية تتولى تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ، على أن تتبع الإدارة العليا مباشرة .
- ٨) تبادل الخبرة والتجارب العملية بين المنشآت والتعرف على نقاط القوة والضعف لتطبيق أفضل الأساليب جدوى في مجالات المسؤولية الاجتماعية .
- ٩) قيام الغرف التجارية الصناعية وغيرها من الجهات التنظيمية بتنظيم دورات تدريبية وندوات لصقل الخبرات في مجالات المسؤولية الاجتماعية .
- ١٠) تعميم منح جوائز للتميز في أداء المسؤولية الاجتماعية لإذكاء التنافسية بين الشركات في تحقيق وتوسعة نطاقات المسؤولية الاجتماعية .