

تطبيقات المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي



أ. عماد أبو عيد

خبير مكاتب وخدمات المجتمع، رئيس وحدة المكاتب العامة

دائرة الشؤون البلدية والنقل - أبوظبي

بريد الكتروني: Emad.abuEid@adm.abudhabi.ae

مقدمة

1. **مرحلة الدفاع:** عصر الجشع والاهتمام بالمال والربح فقط

2. **مرحلة العمل الخيري:** عصر الأعمال الخيرية والنفع العام وتقديم الهبات وتوزيع الصدقات

3. **مرحلة الترويج:** عصر التسويق وجذب الانتباه للأشياء الصغيرة دون إحداث أي تغيير إيجابي في المنشأة وسمعتها وأعمال المسؤولية المجتمعية ضمن الاتصال والتسويق المؤسسي

4. **مرحلة الاستراتيجية:** عصر الإدارة وتكامل الاستدامة مع نظم الإدارة ووضع قوالب ومواصفات للمسؤولية المجتمعية

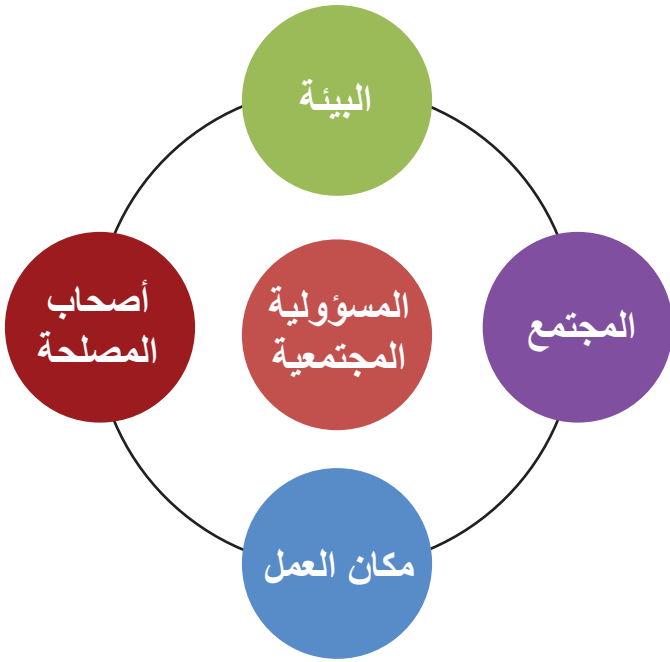
5. **مرحلة التحول:** عصر المسؤولية حيث الهدف بأن تكون الأفضل وليس الأكبر ..

تعتبر المسؤولية المجتمعية من المناهج الإدارية الحديثة والتي تسترعي اهتمام القطاع الخاص والعام على حد سواء، إضافة إلى جميع الفئات المهنية والمجتمع. وحيث أن البلديات من الجهات الحكومية التي تعنى بالمدن وتخطيطها وتنظيمها وإنشاء البنية التحتية لها فإن لها مسؤولية مجتمعية ولها اسهامات في المجالات الاجتماعية والتعليمية والثقافية والاقتصادية، كما أن لها دورا في نشر الثقافة البيئية وزيادة الوعي المجتمعي في القضايا ذات العلاقة. تعرف مواصفة الايزو 26000:2010 المسؤولية المجتمعية على أنها "مسؤولية المنشأة اتجاه تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة وذلك من خلال سلوك أخلاقي يتسم بالشفافية والذي من شأنه أن:

- يساهم في التنمية المستدامة متضمنة صحة ورفاه المجتمع
- يأخذ في الاعتبار توقعات الأطراف المعنية
- يتماشى مع القوانين المطبقة ومعايير السلوك الدولية
- يدمج عبر المنشأة ويمارس من خلال علاقاتها"

وفي معرض الحديث عن مفهوم المسؤولية المجتمعية يرى الباحث بأن مفاهيم المسؤولية المجتمعية موجودة في الثقافة العربية والاسلامية حيث أن الإسلام عمم مبادئ المسؤولية المجتمعية على جميع أفراد المجتمع. ويذكر الحموري (2010) بأن الركائز الأساسية لإعادة الحياة الاسلامية وبناء الحضارة وإقامة العمران وتوفير التنمية وتحقيق مقاصد الدين، إدراك الأبعاد التنموية والدينية لدور "الوقف الإسلامي" وهو استثمار الأموال في أصول إنتاجية، تنتج المنافع والإيرادات في المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والاقتصادية والانسانية وغيرها من المجالات النافعة للمجتمع والبيئة. ويشير دبليو فايسر (2011) إلى أن تطور مفهوم المسؤولية المجتمعية مر عبر المراحل الخمس التالية:

أما بالنسبة إلى منظومة عمل المسؤولية المجتمعية فتتكون من أربعة أركان أو محاور أساسية تتفق عليها معظم المصادر المكتوبة. وهذه الأركان هي: المجتمع، والبيئة، ومكان العمل، وأصحاب المصلحة تؤثر وتتأثر بها المنشأة، بيد أن بعض المصدر بدأت تتوسع في تحديد الأركان الأساسية لتشمل مواضيع أخرى ذات أهمية وقيمة لا سيما في المجال التطبيقي للمفاهيم الأساسية، فظهرت العديد من الموثائق الدولية مثل مواصفة أيزو 26000 لتتوسع في دائرة الاهتمام لتشمل قضايا حديثة وذات أهمية، منها على سبيل المثال قضايا حقوق الإنسان، ومعايير العمل والشفافية ومكافحة الفساد وغيرها



تطبيقات المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي

تم تطبيق المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي من خلال منهجية عمل واضحة اشتملت على أربعة محاور رئيسية وهي: حوكمة المسؤولية المجتمعية، وتقييم مستوى المسؤولية المجتمعية، واستراتيجية المسؤولية المجتمعية في بلدية أبوظبي، وتقييم النتائج والإنجازات المحققة على أرض الواقع في مختلف مجالات المسؤولية المجتمعية من أجل التطوير والتحسين. وتاليا استعراض موجز لكل من المحاور الأربعة:

- إصدار السياسة العامة للمسؤولية المجتمعية: بهدف أن يكون النظام البلدي رائدا ومثالا يحتذى به في الاداء الحكومي فيما يتعلق بتحقيق التزامات المسؤولية المجتمعية، والتأكيد على أن النظام البلدي ملتزم بمصالح عملائه، وموظفيه، والجهات ذات العلاقة، والمجتمع، والبيئة، والالتزام بالوفاء بالمسؤولية تجاه المجتمع المحلي، وغرس ثقافة المسؤولية المجتمعية في أماكن العمل. تتكون المسؤولية المجتمعية في النظام البلدي من أربعة ركائز أساسية: المجتمع، كوكب الأرض (البيئة والصحة والسلامة)، العاملون (موظفو النظام البلدي)، الشركاء (الحكومة والقطاع الخاص والجهات الأخرى). أما مسؤوليات وصلاحيات تطبيق السياسة والالتزام بها وتحديدا كلا من إدارة خدمة المجتمع ومكتب العلاقات العامة والاتصال
- تشكيل لجنة المسؤولية الاجتماعية: لإبراز الدور القيادي واهتمامه بمختلف مجالات المسؤولية المجتمعية حيث تتشكل اللجنة من قيادات ممثلة لمختلف إدارات وقطاعات البلدية. تعمل اللجنة على تسهيل مهام تطبيق السياسة العامة للمسؤولية المجتمعية وإعداد استراتيجية المسؤولية المجتمعية وزيادة الوعي بذلك

1. حوكمة المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي

تحرص بلدية مدينة أبوظبي على ضمان أن كافة الأنشطة المؤسسية تحدث تأثيرا إيجابيا على المجتمع من حولها، وتمتلك تاريخا مشرفا في العمل بشكل وثيق مع السكان، وفي احترام البيئة، ودعم الاقتصاد المحلي، وهذا ليس نهجا جديدا لها، إذ أن هدفها الاستراتيجي يتمثل في تعزيز هذا النهج، وأن تصبح رائدة في مجال المسؤولية المجتمعية للبلديات. وتعزيزا لمبادئ الحوكمة والشفافية في تطبيق معايير المسؤولية المجتمعية مؤسسيا وتحديدا للمهام والمسؤوليات وطبيعة العلاقة بالمعنيين عن الإعداد والتخطيط والتنسيق والمتابعة والتنفيذ للمسؤولية المجتمعية، قامت بالأعمال والإجراءات والقرارات الآتية:



- إنشاء وحدة تنظيمية في الهيكل التنظيمي تعنى بتطبيقات المسؤولية المجتمعية في البلدية من حيث التوعية وحصر المشاريع والمبادرات ومتابعتها وقياس تنفيذها مع المعنيين وتطوير المفاهيم والبرامج للحصول على مستويات متقدمة في تطبيق المسؤولية المجتمعية حسب المعايير ذات العلاقة

2. تقييم مستوى المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي

قامت البلدية بتقييم مستوى تطبيق البلدية للمسؤولية المجتمعية بالاستناد إلى معايير وإرشادات مواصفة الأيزو 26000 الخاصة بالمسؤولية المجتمعية كونها معايير دولية، وصادرة عن جهة موثوقة بها وذلك بالاستعانة بجهة خارجية محايدة حيث حصلت البلدية على "المستوى المتقدم" في تطبيق هذه المعايير، إضافة إلى اقتراح مجالات تحسين من شأنها أن تحسن مستوى التطبيق إلى "الدور النموذجي" من خلال تقرير الاستدامة والتدقيق الداخلي وإدارة أداء المسؤولية المجتمعية.

3. إعداد استراتيجية المسؤولية المجتمعية في بلدية مدينة أبوظبي

قامت البلدية بإعداد استراتيجية خاصة بالمسؤولية المجتمعية متوافقة مع استراتيجية البلدية وذلك لبناء الأسس التي يركز عليها التوجه الرئيسي، وتقوم عليه خطط العمل، والمبادرات، ووسائل العمل. أما الملامح الرئيسية للاستراتيجية تضمنت الوضع الراهن، ورؤية ورسالة المسؤولية المجتمعية، وحوكمة المسؤولية المجتمعية لبلدية مدينة أبوظبي، واستراتيجية التنفيذ التي اشتملت على كل من: أركان المسؤولية المجتمعية وصياغة المبادرات، ونموذج المسؤوليات والأدوار، ومراقبة وقياس أداء خطط العمل، إضافة إلى التقارير والاتصال.

4. تقييم النتائج وأهم الإنجازات المحققة

استندت استراتيجية التنفيذ إلى أربعة محاور رئيسية هي المجتمع والبيئة وبيئة العمل وأصحاب المصلحة حيث يحتوي كل منها على سبعة أهداف ويراقب على أداء الاستراتيجية ثلاثون مؤشر أداء موزعة على كافة الإدارات والقطاعات المعنية بالتنفيذ. وتاليا لمحة لأهم الإنجازات والنتائج المحققة:

محور البيئة: تحقيق متطلبات الأيزو 14001، وهو منتج المنظمة الدولية للتقييس (الأيزو) والمعيار الشامل الأول عالمياً، والمعترف به دولياً في إدارة البيئة. كذلك الحصول على شهادة الأيزو 50001، وهو الإطار الذي يدعم المنظمات في كافة القطاعات لاستخدام الطاقة بشكل أكثر كفاءة من خلال تطوير نظام إدارة الطاقة. كما قامت البلدية باستبدال إنارة الشوارع والجسور بالإنارة صديقة البيئة LED وتركيب صنابير مياه مزودة بحساسات لتجنب هدر المياه، وتركيب الخلايا الشمسية على سطح المبنى الرئيسي لتحويل ضوء الشمس إلى كهرباء، وكذلك تلبية متطلبات رفع العلم الأزرق على الشواطئ العامة في مدينة أبوظبي بهدف حماية وتطوير الشواطئ بطريقة صديقة للبيئة، ووضع حاويات إعادة التدوير وحاويات فرز النفايات في كافة الطوابق والمكاتب، وتحويل المركبات للعمل على الغاز الطبيعي بدلاً من البنزين، إضافة إلى حملات التوعية حول الحفاظ على البيئة وحمايتها.

محور المجتمع: تنفيذ أجندة سنوية للفعاليات المجتمعية متنوعة في المجالات الاجتماعية والثقافية والرياضية والترفيهية متوافقة مع الأجندة العالمية، والتدريب الصيفي لطلبة الجامعات ومساعدتهم لتطوير مهارات العمل تمهيداً لدخولهم لسوق العمل، وافتتاح أربع مكاتب عامة في الحدائق والشواطئ العامة لمساعدة أفراد المجتمع في الجوانب التعليمية والتثقيفية والترفيهية، وتوفير مراكز لبيع المواد الغذائية بأسعار مخفضة ومدعومة للمواطنين وفق توجيهات صاحب السمو رئيس الدولة، بالإضافة إلى مبادرات إنسانية مثل زيارة المرضى في المستشفيات وغيرها، وتعزيز معايير الأمن

محور أصحاب المصلحة: عملت البلدية على تشجيع أصحاب المصلحة على إبداء وجهات النظر من خلال التواصل بعدة وسائل منها مركز الاتصال على الرقم المجاني 8002220 ونظام إدارة علاقات المتعاملين CRM إضافة إلى موقع البلدية على الإنترنت وغيرها من الوسائل مثل صناديق الاقتراحات والشكاوى واستبيانات الرأي حيث حصلت البلدية على شهادة أيزو 1002 الخاصة بنظام إدارة شكاوى المتعاملين، إضافة إلى الحفاظ على أمن وسرية معلومات المتعاملين. وبهدف التطوير تم تفعيل التواصل مع المعنيين عبر الصفحات الإلكترونية على الشبكات الاجتماعية، Facebook، Instagram، Twitter، LinkedIn. كما أطلقت البلدية عدد أكثر من مئة خدمة من خدماتها إلكترونياً عبر موقعها الإلكتروني وتوفير خدمات متكاملة عبر المراكز الخارجية المنتشرة في أنحاء المدينة. كما تقوم البلدية بمعاملة الموردين بصورة عادلة من خلال اعطاء فرص متساوية للجميع فيما يتعلق بالمناقصات، ونشر المعلومات المتعلقة بجميع المناقصات العامة على موقعها الإلكتروني، كما تقوم اللجان المستقلة بالتقييم وفتح المظاريف في نفس الوقت لضمان الحوكمة والشفافية. وتقوم البلدية بنشر النتائج في مقر ادارة العقود والمشتريات. وتم تطوير العديد من العقود مع مختلف المتعاملين لتشمل بنود ذات علاقة بالمسؤولية المجتمعية، كما يتم تنفيذ استطلاعات الرأي بصورة دورية لكل من العملاء والموردين والشركاء وعقد اللقاءات والاجتماعات بصورة منتظمة معهم وغيرها.

والسلامة لأفراد المجتمع والحد من الحوادث المرورية بتوفير جسور المشاة، وإعادة تأهيل شبكة التحكم المروري والعمل بنظام الاشارات الضوئية الجديدة، كما قامت البلدية بتطوير نظام مراقبة وإدارة المخاطر الزلزالية لحماية السكان والممتلكات ضد مخاطر الكوارث الزلزالية

محور بيئة العمل: تلتزم البلدية بتوفير فرص العمل، وبرامج التدريب والتطوير المهني، والمكافآت والترقيات لكافة الموظفين مع مواصلة تنفيذ برامج توظيف الوظيف، وتطبيق ثقافة التميز في الأداء الوظيفي. كما تحاول البلدية حالياً ضمان التوازن المثالي بين الأداء وجودة الحياة للموظفين من خلال الدوام المرن والخروج المبكر لغايات الرضاة وغيره من الحالات الاجتماعية والإنسانية، كما قامت البلدية بتطوير سياسة الأنظمة الإدارية المتكاملة بهدف تطبيق المعايير العالمية كفاءة وفعالية العمل حيث حصلت البلدية على شهادات الأيزو في نظام إدارة الصحة والسلامة أيزو 18001 وشهادة أمن المعلومات أيزو 27000 ونظام إدارة الجودة أيزو 9001، وكذلك إعداد واطلاع العاملين على قواعد أخلاقيات العمل في البلدية وسياسة التبليغ بسرية تامة، وتشجيع الموظفين على تكوين علاقات مع بعضهم من خلال تنظيم الفعاليات الاجتماعية والرياضية والثقافية والتراثية، إضافة إلى توفير مواقف مخصصة للموظفين، وخدمة تنظيف السيارات. كما عملت البلدية على توفير بيئة عمل مريحة من خلال إنشاء كافيه ومطعم ومحل حلويات وبنك تجاري ومكتب لشركات اتصالات ودو لخدمة الموظفين والعملاء. وأطلقت خدمة نقل العاملين والمتعاملين من وإلى المبنى في سيارات صغيرة تعمل بالطاقة الكهربائية وغيرها

