

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع : علوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

رقم:

## مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

من إعداد الطلبة: - حريزي مروان

- ميلي بلقاسم

تحت عنوان

واقع تطبيق مؤشرات ISO26000 في المؤسسة الخدمية العمومية

دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات - المسيلة

لجنة المناقشة:

|               |               |                     |
|---------------|---------------|---------------------|
| رئيسا         | جامعة المسيلة | أ.د. قاسمي كمال     |
| مشرفا و مقررا | جامعة المسيلة | د. غلاب فاتح        |
| مناقشا        | جامعة المسيلة | د. بيسار عبد المطلب |

السنة الجامعية: 2019/2018

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

( وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون )

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب لي الليل إلا بشكرك ولا يطيب لي النهار إلا بظاعتك .. ولا تطيب لي اللعائت إلا بذكرك .. ولا تطيب لي الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب لي الجنة إلا برويتك

إلهي وسر وجودي

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. المبعوث رحمة للعالمين إلى نبينا وقدوتنا

محمد عليه أزكى الصلاة والتسليم

إلى من كلفه الله بالهيبه والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى

من أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطافها بعد طول

انتظار وستبقى كلماتك نجوما أهدي بها اليوم وغدا وإلى الأبد

أبي العزيز

إلى ملائكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى العنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة وسر الوجود

.. إلى من كان دماؤها سر نجاحي وحنانها بلمس جراحي إلى أغلى العبايب

أمي رحمة الله عليها

إلى الشجرة التي أظل تحت ظلها جدتي العزيزة أدامها الله لنا

إلى من رافقتني منذ بداية مشواري معك سررت الدرر بخطوة بخطوة

والتي ما تزال ترافقتني حتى الآن و إلى الأبد

زوجتي الغالية

إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي .. إلى من في رؤيتهم تزول المصوم

بناتي وقرّة عيني دينا و أمانة حفظهم الله

إلى رفاق دربي في هذه الحياة ، معكم أكون أنا وبدونكم أكون مثل أي شيء ، إلى من أرى التفاؤل

بعيونهم والسعادة في ضحكتهم إلى من تطلعوا لنجاحي بنظرات الأمل

إخوتي وسندي في الحياة

إلى الإخوة والأخوات ، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينبوع الصدق الصافي إلى من

معهم سعدت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

أصدقائي وأقاربي

إلى كل من سقط من قلبي سموا أهدي لكم هذا العمل

# الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آمالي، إلى من كان يدعيني قدما نحو الأمام لنيل  
المبتغى، إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحياته جسام  
مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في الحياة،  
أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره؛

إلى التي وهبت فليحة كبدها كل العطاء و العنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني  
ع اقل رعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة خطوة  
في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت إبتسامتها في و جسي نبع العنان أمي أعز ملاك على  
القلب و العيون جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛

اليكي يا خلية القلب و يا مقلة العين

إلى من عملتني كيه انظر الى السماء

إلى التي ساندتني و امننت بي

إلى مرافقتي الغالية

زوجتي العجيبة

قبل فيما مضى من اعطاه الله بنتا فقد وهبه الجنة

ليلي يا جنيتي الصغيرة و يا قمرى المشع و يا بهجة الفؤاد

بنيتي الغالية

احباء قلبي و نور سعادتني

إلى من تقاسمن معي خلوة الحياة بمرها

اخواتي الاحباء

إليكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع ليك أدخل على قلوبكم شيئا من السعادة

كلما تظلمت الطريق

إلى الإخوة والأخوات، إلى من تحلو بالإخاء و تميزوا بالوفاء و العطاء إلى ينبوع الصدق الصافي إلى من

معهم سعدت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

أصدقائي

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

# شكر وعرفان

" كن عالما... فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن

لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم "

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث

،نحمد الله عز وجل على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير

،كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير للدكتور  
غلاب فاتح لما قدمه لنا من جهد ونصح ومعرفة طيلة إنجاز هذا البحث.

نتقدم بالشكر والاحترام إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الأستاذ  
الدكتور قاسمي كمال ،والدكتور بيار عبد المطيب ،على تعاملهم عناء  
قراءة هذا البحث ومناقشته.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا  
البحث ،ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تكوين  
دعوة إدارة الأعمال والأساتذة القائمين على عمادة وإدارة كلية  
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف.  
والشكر موصول إلى كل طاقم إدارة المؤسسة الإستشفائية سليمان  
عميرات بالمسيلة وإلى كل موظف قدم لنا يد المساعدة.

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و علي

والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني

برحمتك في عبادة الصالحين "

# الفهرس العام

## الفهرس العام

|  |   |
|--|---|
|  | الإهداء   |
|  | شكر وعرهان  |
| I  | الفهرس العام  |
| IV   | قائمة الجداول   |
| V  | قائمة الأشكال   |
| VI   | قائمة الملاحق   |
| أ - هـ   | مقدمة   |
| <b>الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والإيزو 26000</b> |   |
| 7  | تمهيد الفصل الأول   |
| 8  | المبحث الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية                             |
| 8  | المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات                           |
| 8  | الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية                                     |
| 9  | الفرع الثاني: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية                          |
| 11   | الفرع الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال                    |
| 12   | الفرع الرابع: أهمية المسؤولية الاجتماعية                                    |
| 12   | المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية ونظرية الأطراف ذات المصلحة Stakeholders |
| 12   | الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بالأطراف ذات المصلحة                             |
| 14   | الفرع الثاني: فئات الأطراف ذات المصلحة                                      |
| 17   | الفرع الثالث: أهمية الحوار مع أصحاب المصالح                                 |
| 17   | المطلب الثالث: نظرية مساءلة المؤسسات الاقتصادية                             |
| 17   | الفرع الأول: مفهوم مساءلة المؤسسات الاقتصادية                               |
| 18   | الفرع الثاني: مفاهيم حول حوكمة المؤسسات                                     |
| 20   | الفرع الثالث: أبعاد حوكمة الشركات   |
| 21   | المبحث الثاني: المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "ISO26000"     |
| 21   | المطلب الأول: ماهية المواصفة القياسية الإيزو 26000                          |
| 21   | الفرع الأول: مفهوم التقييس  |
| 21   | الفرع الثاني: مفهوم المواصفة القياسية الإيزو 26000                          |

|   |  |
|---|--|
| 22  | الفرع الثالث: إعداد المواصفة من قبل المنظمة الدولية للتقييس  |
| 23  | المطلب الثاني: هيكل مواصفة الايزو 26000  |
| 23  | الفرع الأول: إرشادات المواصفة  |
| 23  | الفرع الثاني: مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000   |
| 28  | المطلب الثالث: مبادئ و الأهداف التي يغطيها الايزو 26000  |
| 28  | الفرع الأول: مبادئ مواصفة الايزو 26000   |
| 29  | الفرع الثاني: أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية ايزو 26000 في المؤسسات   |
| 30  | الفرع الثالث: علاقة المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO26000) ببقية الآليات المستخدمة لتبني المسؤولية الاجتماعية |
| 31  | المطلب الثالث: جهود الجزائر في مجال تبني الايزو 26000 في بيئة الأعمال الجزائرية  |
| 32  | خلاصة الفصل الأول  |
| <b>الفصل الثاني: تطبيق مؤشرات الإيزو 26000/2010 في مؤسسة سليمان عميرات- المسيلة -</b> |  |
| 34  | تمهيد الفصل الثاني   |
| 35  | المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة-   |
| 35  | المطلب الأول: الإطار العام للمؤسسة محل الدراسة   |
| 35  | الفرع الأول: الملامح التنظيمية لمؤسسة سليمان عميرات- المسيلة -   |
| 38  | الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي  |
| 39  | الفرع الثالث: أسباب اختيار مؤسسة سليمان عميرات- المسيلة -  |
| 39  | المطلب الثاني: أدوات ومنهجية الدراسة   |
| 39  | الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات   |
| 39  | الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة  |
| 40  | المطلب الثالث: الأطراف ذات المصلحة والإستراتيجية في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -  |
| 40  | الفرع الأول: ترتيب الأطراف ذات المصلحة لـ المؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -  |
| 43  | الفرع الثاني: الإستراتيجية في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة   |
| 44  | المبحث الثاني: مؤشرات الأداء (إيزو 26000/2010) في مؤسسة سليمان عميرات -المسيلة-  |
| 45  | المطلب الأول: مؤشرات الإيزو 26000/2010 (الخدمات والبيئة، ممارسة العمل، ممارسات التشغيل العادلة)                                  |
| 45  | الفرع الأول: الخدمات والبيئة   |
| 53  | الفرع الثاني: ممارسة العمل   |

|    |   |
|----|---|
| 55 | الفرع الثالث: ممارسات التشغيل العادلة   |
| 57 | المطلب الثاني: مؤشرات الإيزو 26000/2010 (قضايا المستهلك، الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، مشاركة وتنمية المجتمع) |
| 57 | الفرع الأول: قضايا المستهلك   |
| 58 | الفرع الثاني: الحوكمة المؤسسية  |
| 59 | الفرع الثالث: حقوق الإنسان  |
| 60 | الفرع الرابع: مشاركة وتنمية المجتمع   |
| 63 | خلاصة الفصل الثاني  |
| 65 | خاتمة   |
| 69 | المراجع   |
| 72 | الملاحق   |

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول   | الرقم |
|--------|--|-------|
| 24     | مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000               | 1-1   |
| 27     | هيكل مواصفة الايزو 26000   | 1-2   |
| 45     | التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة                                    | 2-1   |
| 47     | عدد الزبائن في المؤسسة محل الدراسة   | 2-2   |
| 48     | الخدمات المقدمة من طرف الشؤون الاجتماعية                                   | 2-3   |
| 50     | نفقات المؤسسة في مجال حرق وإتلاف النفايات العلاجية والإعتمادات المخصصة لها | 2-4   |
| 51     | عدد العمال و النفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل                 | 2-5   |
| 58     | تطبيق مؤشر الحوكمة بمجال التشريعات التنظيمية وفق الايزو 26000/2010         | 2-6   |
| 61     | الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة  | 2-7   |

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل  | الرقم |
|--------|--|-------|
| 11     | هرم كارول (carroll) للمسؤولية الاجتماعية   | 1-1   |
| 16     | فئات أصحاب المصالح   | 1-2   |
| 26     | نموذج شامل للإيزو 26000  | 1-3   |
| 28     | الركائز المستدامة للإيزو 26000   | 1-4   |
| 30     | التداخل بين ISO26000 ومبادرة الإبلاغ العالمية GRI                                    | 1-5   |
| 35     | المصالح على مستوى المؤسسة 2009/2008  | 2-1   |
| 36     | الوحدات والمصالح لسنة 2013   | 2-2   |
| 37     | الموقع الجغرافي للمؤسسة  | 2-3   |
| 38     | الهيكل التنظيمي للمؤسسة  | 2-4   |
| 44     | محاور معيار إيزو 26000   | 2-5   |
| 46     | التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة  | 2-6   |
| 47     | عدد الزبائن الداخليين للمؤسسة  | 2-7   |
| 49     | تسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي                                 | 2-8   |
| 50     | كميات و نفقات المؤسسة في مجال حرق و إتلاف النفايات العلاجية و الإعتمادات المخصصة لها | 2-9   |
| 52     | عدد العمال و النفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل                           | 2-10  |
| 60     | مشروع المؤسسة محل الدراسة  | 2-11  |
| 61     | الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة  | 2-12  |

# قائمة الملاحق

| رقم الملحق           | عنوان الملحق  | الرقم |
|----------------------|---|-------|
| أ- 1<br>ب 1          | القرار رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي 2009  | 1     |
| أ- 2<br>ب 2          | القرار 95 المؤرخ في سبتمبر 2013   | 2     |
| أ- 3<br>ب 3          | قرار تشكيل مجلس الإدارة   | 3     |
| أ- 4<br>ب 4<br>ج-4   | التكوين المتواصل  | 4     |
| أ- 5                 | تسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي                                | 5     |
| أ- 6<br>ب - 6<br>ج-6 | الاعلانات الخاصة بعملية التلقيح للعمال الاتفاقية الثنائية المتعلقة بطب العمل        | 6     |
| أ- 7<br>ب -7         | تعليمات مصالحة  | 7     |
| أ- 8<br>ب -8<br>ج -8 | تعليمات وزارية خاصة بتنظيم سير المرفق العمومي تعليمة بخصوص استقبال المرتفق و توجيهه | 8     |
| أ- 9<br>ب -9         | مراسلة بخصوص عملية التوأمة مراسلة بخصوص فتح مركز مكافحة سرطان الرحم                 | 9     |
| أ- 10                | طلب تدعيم المؤسسة بمناصب مالية  | 10    |
| أ- 11<br>ب -11       | قوانين متعلقة بتسيير المؤسسة  | 11    |

# مقدمة

## 1 - تمهيد

الايزو 26000 هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) لتوفير التوجيهات الإرشادية في قضايا المسؤولية الاجتماعية، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات على أنواعها في القطاعين العام والخاص، في الدول المتقدمة كما في الدول النامية، تساعد هذه المواصفة القياسية المؤسسات في جهودها الرامية إلى العمل في بيئة تتمتع بمسؤوليتها الاجتماعية التي يطالب بها الأطراف ذات المصلحة خاصة المجتمع بشكل مستمر. تتضمن هذه المواصفة القياسية توجهها طوعيا وليس إلزاميا، وهي بالتالي لا تستخدم كمواصفة قياسية لمنح شهادات المطابقة. وتقدم هذه المواصفة مؤشرات وبنود يتم من خلالها تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومجموعة من الإرشادات والخطوات للمؤسسات التي تريد مراعات مسؤوليتها الاجتماعية في عملها. الجزائر نتيجة لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسة التي يمر بها الاقتصاد، والاتجاه نحو تحرير التجارة الدولية، وحاجة المؤسسات الجزائرية إلى تحسين أداؤها وصورتها العامة في المجتمع، ومواجهة المنافسة وتحقيق ميزة تنافسية، دفعها إلى تقديم توجهاتها عن تبنى المسؤولية الاجتماعية في عالم الأعمال الخاص بها.

## 2 - إشكالية الدراسة

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - مؤشرات الايزو 26000 / 2010 للتأكد من ممارستها المسؤولية اجتماعيا من وجهة نظر الإدارة؟

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

أ. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في البيئة؟

ب. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في حقوق الإنسان؟

ت. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في ممارسة العمل؟

ث. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في الحوكمة المؤسسية؟

ج. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في ممارسات التشغيل

العادلة؟

ح. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في قضايا المستهلك؟

خ. هل تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في مشاركة وتنمية المجتمع؟

## 3 - فرضيات الدراسة

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الفرضية الرئيسية التالية:

هناك مستوى مقبول من تطبيق مؤشرات الايزو 26000 / 2010 من طرف الإدارة للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة

سليمان عميرات - المسيلة.

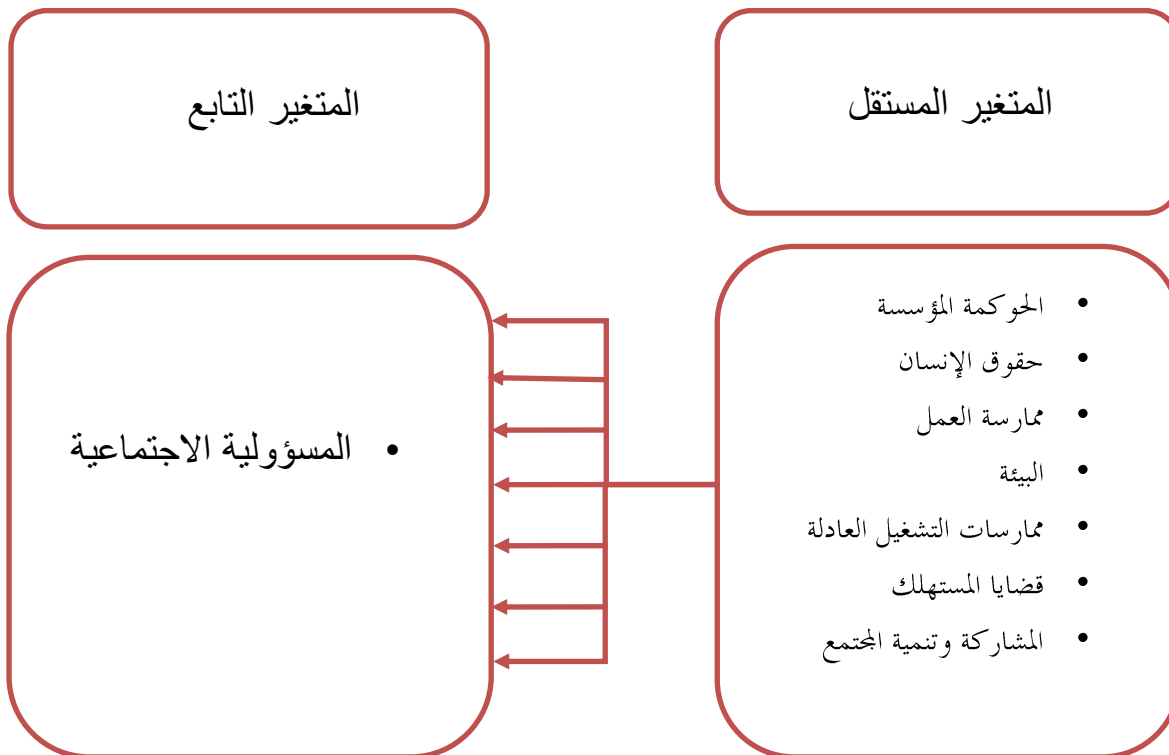
من خلال الفرضية الرئيسة يمكن طرح الفرضيات الجزئية التالية:

- 1) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في البيئة.
- 2) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في حقوق الإنسان.
- 3) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في ممارسة العمل.
- 4) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في الحوكمة المؤسسية.
- 5) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في ممارسات التشغيل العادلة.
- 6) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في قضايا المستهلك.
- 7) تطبق مؤسسة سليمان عميرات بعد مواصفة الايزو 26000 / 2010 المتمثل في مشاركة وتنمية المجتمع.

#### 4 - أنموذج الدراسة

يمكن تمثيل أنموذج الدراسة وفق الشكل التالي:

شكل رقم 01 : أنموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة وفقاً لإشكالية الدراسة

#### 5 - أهداف الدراسة

لتحقيق أهداف البحث تم قياس أو تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية اعتماداً على بنود الايزو 26000/2010، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص قوة متطلبات (بنود) تطبيق المواصفة في المؤسسة محل الدراسة، فضلاً عن اعتماد أسلوب

المقابلات الشخصية لموظفي المؤسسة بالإضافة إلى المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة وذلك للإجابة عن الإشكالية المطروحة.

## 6 - أهمية الدراسة

الدراسة تتناول أحد المواضيع الهامة والحديثة المطروحة خصوصا في الآونة الأخيرة وهي تطبيق مؤشرات الايزو 26000 على ارض الواقع. حيث يمكن أن نوجز أهمية الدراسة في عدة جوانب أهمها:

- 1) ندرة البحوث حول التطبيق الفعلي للمسؤولية الاجتماعية بصفة خاصة، بالرغم من الاهتمام المتزايد لقضايا التنمية المستدامة على المستوى الدولي؛
- 2) فائدة تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية في عمليات اتخاذ القرارات؛
- 3) حاجة المؤسسات العمومية إلى تحسين أدائها وصورتها العامة في المجتمع، ومواجهة المنافسة وتحقيق ميزة تنافسية.

## 7 - منهجية الدراسة

ينتهج البحث منهجاً وصفيًا، حيث يتم تحليل الدراسات السابقة في مجال المسؤولية الاجتماعية و الايزو 26000، و الذي من خلاله تم إجراء الدراستين النظرية والتطبيقية، ففي الدراسة النظرية إستندنا إلى مصادر مكتبية عديدة بمختلف اللغات منها الكتب العلمية والمقالات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والمداخلات في الملتقيات العلمية الدولية ذات الاختصاص وعلى مصادر إلكترونية من مواقع موثوقة، وفي الدراسة الميدانية؛ فقد تم التطبيق العملي لمؤشرات الايزو 2010/26000 على مستشفى سليمان عميرات - المسيلة-.

## 8 - حدود الدراسة

هناك حدود مكانية وزمانية وموضوعية لهذه الدراسة يمكن تلخيصها في الآتي:

أ. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في الأشهر فيفري، مارس، أفريل، ماي لسنة 2019 ؛

ب. الحدود المكانية: دراسة ميدانية لمؤسسة سليمان عميرات ولاية المسيلة؛

ت. الحدود الموضوعية: تم إجراء الدراسة من خلال معرفة وجهة نظر الإدارة لمستوى تطبيق مؤشرات الايزو

2010/26000 للتأكد من ممارستها المسؤولة اجتماعيا، دون اللجوء إلى معرفة وجهة نظر كافة الأطراف

ذات المصلحة. وهذا لقصر مدة إنجاز هذه المذكرة.

## 9 - الدراسات السابقة

قام الطلبة بالاطلاع على الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، وتمت الإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بالموضوع ومن هذه الدراسات مايلي:

## • دراسة رقم 01:

أسماء طه نوي، مدى تبني المنظمات العامة لمعايير المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في الهيئة العامة للاتصالات السلوكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع والأربعون 2015.

تعد المسؤولية المجتمعية منطلق عمل المنظمات العامة وتنهض بإصلاح الجوانب الاجتماعية لها وتقديم خدماتها للمجتمع وموازنة ذلك مع متطلبات أدائها الاقتصادي اتجاهه، كونها تستخدم للتعبير عن الالتزامات الملقاة على عاتق المؤسسات بالنجاز مجموعة من الأهداف الاجتماعية لصالح المجتمع بأسره، وتعني المسؤولية الممارسة الفعلية للمسؤولية الاجتماعية والاقتصادية معا، وهذا يتطلب عمل المنظمات العامة بطريقة مسؤولة، إذ أن من الملاحظ أن الكثير من الأنشطة تنجز من منطلق كونها التزاما قانونيا تفرض الأنظمة والقوانين تنفيذها، وإن كان ذلك حرقاً لجوانب المسؤولية الاجتماعية، مما يفقد ذلك مكانتها الفعالة في المجتمع ويرسم صورة مشوهة لبعضها من أنشطتها، نتيجة الإخلال الواضح لبعض أو كل أبعاد المسؤولية الاجتماعية الجوهرية المتمثلة في (الاهتمام، والفهم والمشاركة) ومعاييرها (القانونية، الاقتصادية، الأخلاقية، الخيرية)، ليشكل ذلك مشكلة حقيقية يتطلب البحث والتقصي عنها وصولاً إلى تشخيصها ومحاولة اقتراح الحلول المناسبة لها. ومن هنا جاءت الدراسة لتغطي المشكلة أعلاه، حيث لم يعد موضوع المسؤولية المجتمعية مقصوراً بالاهتمام المحلي، إذ أصبح من الموضوعات المهمة على الصعيد العالمي، حيث عقدت العديد من المؤتمرات العلمية حوله، وتم إصدار مواصفة قياسية دولية خاصة بالمسؤولية المجتمعية الايزو 26000 حاول الباحثين استثمارها لأغراض البحث التطبيقية وأن الهدف الرئيسي للبحث هو التعرف على مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية والجدل الدائر حولها، فأهمية البحث تكمن في اعتبار المسؤولية الاجتماعية جزءاً أساسياً من مسؤوليات المنظمات العامة التي يفترض أن تكون من الأشياء البديهية وفقاً للقوانين والدستور ومن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث هو اهتمام الشركة بجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية والسعي الدائم لتطبيق المعايير الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وإن أهم التوصيات التي أشار إليها البحث هي التأكيد على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وذلك بخلق مناخ تنظيمي يدرك أهميتها ووضع الإجراءات والخطط من أجل تحقيق ذلك.

## • دراسة رقم 02:

ماهر محمد نمر الدويري، أثر أبعاد المواصفة الدولية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر أبعاد مواصفة الايزو الدولية 26000 للمسؤولية المجتمعية ( الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمل، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع) في تحقيق أبعاد الميزة التنافسية (الكفاءة العالية، الجودة العالية، الابتكار العالي، والاستجابة السريعة للعملاء) للمستشفى التخصصي في عمان، الأردن. ومن أجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم تصميمها خصيصاً لأغراض الدراسة. تألفت عينة الدراسة من 150 موظفاً من موظفي المستشفى التخصصي من مختلف المستويات الإدارية، وفي الأقسام الإدارية والطبية والتمريضية. وبعد جمع البيانات المطلوبة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. و توصلت الدراسة إلى أن متغير البيئة هو المتغير الوحيد والأكثر تأثيراً في تحقيق الكفاءة العالية، وأن متغير الممارسات

التشغيلية العادلة ذو تأثير في تحقيق الجودة العالية والابتكار العالي، وأن متغير قضايا المستهلك هو الأكثر تأثيراً في تحقيق الاستجابة العالية للعملاء. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأبعاد المسؤولية المجتمعية وخصوصاً البيئة والممارسات التشغيلية العادلة وقضايا المستهلك من أجل تحسين الميزة التنافسية.

### • دراسة رقم 03:

إسلام طالب الجانبي، تطبيق محاور المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000/2010 دراسة حالة في مستشفى بغداد التعليمي في محافظة بغداد، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، العراق، المجلد السابع العدد الثالث، 2017.

لقد جاء هذا البحث ليساهم في وضع حلول لمشكلة واقعية، كي يسלט الضوء على مجموعة من التحديات (المشاكل) التي تواجه المنظمات الخدمية (مستشفى بغداد التعليمي) لدى تطبيقها لمبادئ وأبعاد المواصفة الدولية (ISO 26000/2010) وتشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي في مستشفى بغداد التعليمي وبين متطلبات ISO26000، ويهدف البحث إلى تشخيص اهتمام مستشفى بغداد التعليمي بهذا الموضوع الحيوي بما يضمن تحقيق المنافع الاجتماعية كونها تصب في فائدة المجتمع بشكل عام، فضلاً عن تعميق الفهم لأبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وسبل تطبيقها، من خلال تطبيق الحقوق الخاصة بالعمالين لضمان سلامتهم وحمايتهم، لأنهم يعدون مورد من موارد المنظمة، واستخدمت عدد من المعادلات التي تضمن تشخيص الفجوة بين المواصفة وواقع التطبيق في الموقع المبحوث، وقد استخدمت قائمة الفحص (check list) لتشخيص واقع متطلبات المواصفة القياسية (ISO 26000:2010) في الموقع المبحوث، وتوصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات والتي مفادها الضعف في توظيف بعض أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ضمن أعمال المنظمة، وهذا يعود إلى قلة نشر الوعي في مجال المسؤولية الاجتماعية وعدم وجود مسؤولين متخصصين في مجال أعمالهم.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة: هو قيامنا بإجراء دراسة تطبيقية على مؤسسة سليمان عميرات – المسيلة – من خلال حساب مؤشرات الايزو 26000 (سواء كانت كمية أو نوعية) والوقوف الفعلي على مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة لهذه المؤشرات من خلال الحكم على تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية بها دون اللجوء إلى دراسة استقصائية بأداة الاستبيان.

### 10- هيكل الدراسة

نظراً للإشكالية الرئيسية، فإن الدراسة يتم تقسيمها إلى فصلين؛ اختص الأول منها بالجانبي النظري بعنوان الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والايزو 26000. حيث تناولنا في المبحث الأول الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية، وفي المبحث الثاني المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية "ISO26000"، وتضمن الفصل الثاني الجانب التطبيقي بعنوان تطبيق مؤشرات الإيزو 26000/2010 في مؤسسة سليمان عميرات – المسيلة – حيث تناولنا في المبحث الأول الإطار العام لمؤسسة سليمان عميرات – المسيلة – والمبحث الثاني مؤشرات الأداء (إيزو 26000/2010) في مؤسسة سليمان عميرات – المسيلة –

# الفصل الأول:

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والإيزو 26000

## تمهيد الفصل الأول:

تشير المسؤولية الاجتماعية بأن المؤسسات الاقتصادية ينبغي أن توازن بين أعمال تحقيق الربح والأعمال التي تفيد المجتمع ويشمل ذلك إقامة المؤسسات الاقتصادية علاقات إيجابية بالمجتمع الذي تعمل به بحيث لا بد من الأخذ في الاعتبار تأثير أنشطة المؤسسة الاقتصادية على البيئة المحيطة بها، ومراعاتها لكل الأطراف ذات المصلحة، ومصصلحة المجتمع بصفة عامة بالشكل الذي يحقق التنمية المستدامة للأجيال القادمة. وتؤكد المنظمة الدولية للمعايير (ISO) بأن العلاقة بالمجتمع والبيئة التي تعمل بها الشركة هي "عامل حاسم في مقدرتهم كي يستمر العمل بشكل فعال. وأيضاً يستخدم باستمرار كمقاييس لأدائهم العام" ولتحقيق ذلك تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية؛

المبحث الثاني: إطار مفاهيمي لـ الإيزو 26000/2010؛

## المبحث الأول: الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وتحديد توقعات الأطراف ذات المصلحة لتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم وفق آليات تتحكم في التجسيد الفعلي لمسؤوليتها الاجتماعية والمتمثل في حوكمة الشركات.

## المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم فضلاً عن المجتمعات المحلية و المجتمع عامة".

## الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي الترجمة العربية للمصطلح الإنجليزي Corporate Social Responsibility أما في اللغة الفرنسية فيستخدم مصطلح Responsabilite Societal de l'Entreprise.

أصبحت المؤسسات الاقتصادية تهتم بمسؤوليتها عن أثر نشاطاتها الاقتصادية من أجل مجتمع أفضل حيث تسعى المؤسسات إلى المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال أدائها لمسؤوليتها الاجتماعية

أورد الباحثين في شأن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مجموعة من التعاريف منها:

**تعريف المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة** "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم فضلاً عن المجتمعات المحلية".<sup>1</sup>

وتعرف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المسؤولية الاجتماعية بأنها: " تشمل مسؤولية المؤسسات فعالية الأعمال (الملائمة) التي تطورها مع المجتمعات التي تعمل فيها، ويتعلق العنصر الأساسي لمسؤولية المؤسسات بأنشطة الأعمال ذاتها ويتم تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على النحو التالي: تأثير المؤسسة الإيجابية، وتحسين التأثيرات السلبية ضد المجتمع والبيئة، من خلال عملياتها، والمنتجات أو الخدمات المقدمة، ومن خلال تفاعلها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل الموظفين، العملاء والمستثمرين"<sup>2</sup>،

وتعرف المسؤولية الاجتماعية أيضاً "بمسؤولية المؤسسات، مواطنة المؤسسات، العمل المسؤول، العمل المسؤول المستمر، أو أداء المؤسسات الاجتماعية"<sup>3</sup>،

تعرف أيضاً أنه ا: " الطريقة التي يجب أن تعمل بها المؤسسات لدمج الاهتمامات والقضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية في صنع القرار، واستراتيجيات وسياسات وقيم وثقافة المؤسسة والعمليات والأنشطة داخل المؤسسة وشفافية ومحاسبة ل يتم تطبيق أحسن الممارسات، وتعمل على تطبيق القوانين والتعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد والرشوة، وتلتزم بالحفاظ على الصحة والسلامة وحماية البيئة وحقوق الإنسان والعمال"<sup>4</sup>، وتعرف أيضاً بأنها تعد من المبادئ والمعايير التي تحقق

<sup>1</sup> United Nations, disclosure of the impact of corporations on society current trends and issues, New York and Geneva, 2004. InSite Internet: [http://www.unctad.org/en/Docs/iteteb20037\\_en.pdf](http://www.unctad.org/en/Docs/iteteb20037_en.pdf). Retrieved: 21.12.2012.

<sup>2</sup> Briefing, corporate social responsibility and the professional accounting firm: insights from firms' disclosures, Business with Confidence, 2010, p 20.

<sup>3</sup> Donna.j, wood, corporate social performance revisited, The Academy of Management Review, 1991, vol 16, no 4, pp 691\_ 692.

<sup>4</sup> العايب عبد الرحمن، وظيفة التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة المؤسسات العمومية لصناعة الإسمنت في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1- الجزائر، العدد 11-2011، ص 171.

\* في محتوى الدراسة تعددت المصطلحات باللغة العربية لترجمة المصطلح الإنكليزي stakeholders إلى الأطراف ذات المصلحة، أصحاب المصالح، الأطراف الفاعلة... الخ.

التوازن بين تحقيق الشركة للأرباح من ناحية وإشباع رغبات الزبائن من ناحية أخرى وتلبية حاجات ومصالح المجتمع من ناحية  
ثالثة.<sup>1</sup>

استنادا إلى مجموعة التعاريف المقدمة؛ فإنه يستنتج أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي:

☞ التزام المؤسسات المتواصل بالسلوك الأخلاقي خدمة للتنمية الاقتصادية؛

☞ فعالية الأعمال في خدمة المجتمع؛

☞ تحسين التأثيرات السلبية ضد المجتمع والبيئة، من خلال تفاعلها مع أصحاب المصلحة؛

☞ دمج الاهتمامات والقضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية في صنع القرار واستراتيجيات داخل المؤسسة وبشفافية ومحاسبة والعمل على تطبيق القوانين والتعليمات لمكافحة أشكال الفساد.

مما سبق؛ يرى الطلبة أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي دمج الاهتمامات البيئية والاجتماعية في نشاطها اليومي، وذلك من خلال الحوار والتواصل مع الأطراف ذات المصلحة، لتوفير وتطبيق أحسن الممارسات من الإفصاح والشفافية في أعمالها، بحيث أن المسؤولية الاجتماعية يتم من خلالها معرفة ما إذا كانت المؤسسات تتحرك اتجاه الاستدامة أم لا.

### الفرع الثاني: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

تشكلت البدايات الأولى للمسؤولية الاجتماعية مع نشأة المجتمعات وتطورت مع تطور الحضارات، ومع ظهور الأديان ترسخت المفاهيم الاجتماعية، فجاء الإسلام ليركز على التكافل الاجتماعي من خلال إقرار مجموعة من أشكال العطاء الديني مثل الوقف والزكاة والصدقات.

وسنوجز فيما يلي المراحل التي تشكل إطارا فكريا لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

**1 - الثورة الصناعية والإدارة العلمية:** لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، لهذا شهدت

الثورة الصناعية ولفترة طويلة من تطورها الكثير من المآسي الإنسانية من الإهمال وسوء الاستغلال، وقد ظلت هذه

الحالة قائمة في القرن 19 والرابع الأول من القرن العشرين ليس على مستوى الفكر الاقتصادي فحسب بل

انسحب على القيم والأهداف السائدة في المجتمع حيث مصلحة الأعمال هي المصلحة العليا وأقصى الربح هو القيمة

الاقتصادية العليا. إلا أن هذه الأفكار لم تصمد كثيرا أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدتها العالم، وهنا نستطيع

القول أن إدارات المؤسسات قد أدركت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين.

**2 - مرحلة العلاقات الإنسانية:** بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والقرب للمالكين وهم العاملون، نظرا

لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة... أدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في

العمل وتقليص ساعات العمل، أي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كان ثمره هذا الشعور هو

تجارب هاوثورن وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج

والإنتاجية. وقد أبدت المؤسسات اهتماما للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين، ومن هنا نجد

أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.

**3 - مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات:** إن التطورات التي أدخلها Henerford بابتكاره لخط

الإنتاج والذي أفرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية

وزيادة عدد العاملين فيها، لأن العامل يتخصص بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه

<sup>1</sup> أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ، إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص ص

،فضلا عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست مجملها على صحة وسلامة أفراد المجتمع ، كذلك لا ننس بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها ،وبالتالي هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.

4 - **مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية:** تعد الأفكار الاشتراكية التي انتشرت في الدول الصناعية، من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فمن أبرز المطالب التي نادى بها العاملون هو ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل...

5 - **مرحلة الكساد الاقتصادي والنظرية الكيترية:** فحصول الكساد العالمي الكبير وانحيار المؤسسات الصناعية التي ينظر إليها بمثابة الركيزة والقاعدة الأساسية للاقتصاد قد يلجأ إلى تصريح آلاف العاملين ما أدى إلى اضطرابات، حيث فقد الأفراد ثقتهم بها كما برزت أصوات تدعو إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين، وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، وفي هذه المرحلة تدعو نظرية كيتر إلى وجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، أدت هذه الدعوات إلى ضبط وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

6 - **مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:** تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة، فالحرب العالمية الثانية شكلت تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، كما تعزز دور النقابات وتعالق أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك... هو ما أدى إلى قفزة حقيقية في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.

7 - **مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات:** تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات، فقد أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دورا في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما تعالت أصوات تدعو إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير. كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صلاحية المنتجات والإضرار بصحة وسلامة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة.

8 - **مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية:** لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين وداستير أخلاقية، بدأت الدول قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسات ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي Global Compact ، والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، حماية البيئة.

### الفرع الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

جاءت محاولة (carroll) بنقله نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث ميزت بين أربعة أبعاد رئيسية لهذا المفهوم:

- **البعد الاقتصادي:** حيث تمارس منظمة الأعمال أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية راقية، وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة. بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية.
- **البعد القانوني:** حيث يندرج في هذا الإطار الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات الحاكمة لمختلف الجوانب في المجتمع، سواء كان هذا في الاستثمار أو الأجر أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها.
- **البعد الأخلاقي:** التي تراعي من خلاله منظمة الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومسارها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر قد يلحق المجتمع.
- **البعد الخيري:** الذي يشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح، كما قد تتبنى المنظمة قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها. وفي هذا الإطار السابق يوضح الشكل أدناه أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

شكل رقم 1-1: هرم كارول (carroll) للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة

الدكتوراه علوم التسيير، جامعة وهران، 2013-2014، ص 80.

### الفرع الرابع: أهمية المسؤولية الاجتماعية

وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق المزايا العديدة بالنسبة للمجتمع والدولة وكذا المؤسسات وأهمها فيما يلي<sup>1</sup>:

- بالنسبة للمؤسسة: تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، وكما تؤدي إلى تحسين مناخ العمل، بيعت روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف، وهي تمثل أيضا تجاوب أفعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.
- بالنسبة للمجتمع: تعتبر المسؤولية الاجتماعية وسيلة للاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للشركات، وكذلك تعمل على تحسين نوعية الخدمات المفيدة للمجتمع، وزيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الأطراف ذات المصالح.
- بالنسبة للدولة: يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية والاجتماعية الأخرى، وتؤدي أيضا إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها.

### المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية ونظرية الأطراف ذات المصلحة Stakeholders

يتم في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم الأطراف ذات المصلحة، الذي يأخذ بعين الاعتبار من طرف المؤسسات الاقتصادية أثناء تجسيد مسؤوليتها الاجتماعية لتحديد أولوياتهم ومتطلباتهم من المعلومات.

### الفرع الأول: مفاهيم متعلقة بالأطراف ذات المصلحة

من خلال تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، من خلال تحديد المجالات التي تركز عليها والتي تعتبر هدفا اجتماعيا شاملا لمؤسسات الأعمال اتجاه التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومع المسؤولية الاجتماعية باعتبارها التزام أخلاقي للأخذ بعين الاعتبار احتياجات المجتمع بالنسبة للمؤسسة يندمج مفهوم التنمية المستدامة ضمن المنطلق الذي تسير عليه نظرية الأطراف ذات المصلحة، هذه النظرية تشغل حاليا اهتمام العديد من الطلبة الجامعيين وكذلك مسيري كبريات المؤسسات في العالم.<sup>2</sup>

إن أول باحث اهتم بالأطراف ذات المصلحة هو فريمان Freeman وكان ذلك سنة 1984 وعرفهم بأنهم "كل شخص أو مجموعة الذين تتوفر فيهم القدرة على التأثير على المؤسسة في تحقيق أهدافها وكذلك الذين تؤثر فيهم المؤسسة في نفس المجال".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد قوجيل، أحمد سلامي، العوامل المؤثرة على تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية لأراء بعض العاملين في-المؤسسات الجزائرية بمنطقتي تقرت وحاسي مسعود، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة ورقلة، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص 487 - 500

<sup>2</sup> Geneviève Ferrone et Charlesh Enridar Cimoles, **le développement durable: des enjeux stratégiques pour l'entreprise**, Editions d'Organisation, 2002, p 87.

<sup>3</sup> العايب عبد الرحمن، بقة الشريف، إشكالية إدارة العلاقة مع أصحاب المصالح كمدخل للممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف منظمات الأعمال في الجزائر: حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوضيب وفنون الطباعة - بوج بوعربويج"، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، يومي 14 و 15 فيفري 2012، ص 22.

حيث يعرف معيار المساءلة **Accountability** الأطراف ذات المصلحة: "بأنهم الجماعات التي تؤثر أو تتأثر بالمؤسسة وأنشطتها، ويتم التعرف على وجهات نظرهم من خلال عمليات تراعي مصالحهم والتي تسمح لهم بأن يعبروا عن أنفسهم بدون أي قيد".<sup>1</sup>

يعرف **G.Yahchouchi** أصحاب المصالح على أنهم: "مجموعة الأفراد والمؤسسات التي تشارك بشكل إرادي أو غير إرادي في خلق الثروة للمؤسسة، وفي إنجاز أنشطتها".<sup>2</sup>

في حين يعرفهم **G.Hirigoyen.j.caby** على أنهم: "أفراد أو مجموعات لهم نصيب في نتائج المؤسسة الاقتصادية".<sup>3</sup>

أما **S.Damak-Ayadi** و **Y.Pesqueux** فيعرفان أصحاب المصالح نقلا عن العالم **Freeman** على أنهم: "تلك الجماعات التي من شأنها أن تتأثر وتتأثر بما تقوم به المؤسسة من أعمال و نشاطات، و ما تتبناه من برامج و سياسات".<sup>4</sup> من خلال هذه التعاريف؛ يتبين لنا أن للأطراف ذات المصلحة البعض من الحقوق، التي ترتقي في بعض الأحيان إلى مستوى المطالبة لأن تعمل المؤسسة ضمن أطر قانونية واجتماعية وبيئية، من أجل الاستجابة لطموحاتهم و أولوياتهم واحتياجاتهم.

تجدر الإشارة إلى أن أ نموذج الأطراف ذات المصلحة ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الستينات من القرن الماضي،<sup>5</sup> وذلك بعد أن استمد فكرته الأساسية من النموذج الإداري التقليدي المعروف بأ نموذج

المساهمين **Stockholders Model** الذي يرى؛ أن للمؤسسة غاية وحيدة تتمثل في تعظيم ثروة المساهمين.

غير أن أ نموذج أصحاب المصالح أضاف إلى أ نموذج المساهمين، أن هدف المؤسسة لا ينحصر فقط في هذا الأمر، بل يتجاوزه إلى تحقيق مصلحة كل الأطراف التي تتعامل مع المؤسسة و تتأثر سلبا أو إيجاباً بأفعالها و قراراتها و في هذا الصدد يقول **S.Mercier** و **M.Iassagne** في إطار نظرية أصحاب المصالح: "تعد المؤسسة أداة للربط والتنسيق بين مصالح مختلف الأطراف المستفيدة، إذ يتمثل هدفها الأساسي في خلق الثروة لهم...".<sup>6</sup>

ومنه يمكن القول؛ أن المنطق الذي يحكم طروحات أ نموذج أصحاب المصالح يحاول إعطاء صورة أكثر دقة عن موقع المؤسسة ضمن بيئتها الاجتماعية العامة، ويطالب المدراء بالعمل على تحديد تلك الأطراف والعمل على الاستجابة لمطالبهم المشروعة.

حيث يقول: **S.giamporcaro-sauniere** " تتمثل مسؤولية المسيرين في إطار نظرية أصحاب المصالح في تحقيق التوازن بين كل الفئات الداخلية والخارجية المشكلة لهذه الأطراف ".<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Accountability, **AA1000 Accountability Principles Standard**, Accountability,2008, P 03.

<sup>2</sup> Georges Yahchouchi, **Valeur ajoutée par les parties prenantes et création de valeur de l'entreprise**, P66. **InSite Internet**:<http://www.lacpa.org.lb/Includes/Images/Docs/TC/newsletter25/18%20Dr.%20Georges%20Yahchouchi.pdf>. Retrieved: 25.02.2013 .

<sup>3</sup> Jérôme Caby, Gérard Hirigoyen, **La Création de Valeur de l'entreprise**, 2<sup>ème</sup> édition, éd: Economica, Paris, 2001, P104.

<sup>4</sup> Salma Damak-Ayadi, yon Pesqueux, **La théorie des parties prenantes en perspective**, P3.**InSite Internet** :<http://www.unice.fr/edmo/ethiquepesqueux.pdf>. Retrieved: 20 .05. 20 13.

<sup>5</sup> Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprise (CJD), **Le guide de la performance globale**, éd: d'organisation, 3ème tirage, 2006, P16.

<sup>6</sup> Marc lasagnes, Samuel mercier, **la gestion de risque éthique en entreprise: une gestion paradoxale ?**, cahier de Fargo, octobre 2006,p 02.

<sup>7</sup> Stéphanie Giamporcaro-saunière , **l'investissement socialement responsable entre l'offre et la demande**, Thèse de Doctorat de Sociologie, Universitaire Descartes, paris v, 2006,p35.

وبناء على ما سبق؛ يمكن القول أن المؤسسة محاطة ببيئة خارجية معقدة تتواجد فيها مجموعات عديدة من أصحاب المصالح الذين ينظرون إلى المؤسسة انطلاقاً من مصالحهم الخاصة، وبالتالي فإنهم يقيمون أدائها من زاوية مدى تحقق هذه المصالح.

بمعنى أن استدامة المؤسسة الاقتصادية يعتمد على استدامة العلاقات مع الأطراف ذات المصلحة فيها، أي يجب أن تنظر المؤسسة والمشاركة ليس فقط من منظور المساهمين والموظفين والعملاء، ولكن أيضاً الموردين، السلطات العامة، المحلية أو الوطنية أو الدولية، وفقاً لحجم المؤسسة الاقتصادية و(المجتمع المدني بشكل عام)، والاستدامة من العلاقات مع الأطراف ذات المصلحة؛ يكون المبدأ الموجه لاتخاذ القرارات الإدارية وعملية دعامة إستراتيجية أكثر شمولاً للمؤسسات الاقتصادية، واعتماد لرأي ومشاركة الأطراف ذات المصلحة فيها، يعني إعادة التفكير في طبيعة أغراض المؤسسات والإدارة للأدوات التي اعتمدها المؤسسات نفسها، في طريقة العرض تحتاج المؤسسات الاقتصادية إلى نظم مناسبة لقياس والسيطرة على سلوك الأطراف ذات المصلحة، وذلك لتقييم ما إذا كانت الاستجابة للشواغل لأصحاب المصلحة هي وسيلة فعالة ومن أجل التواصل وإظهار النتائج التي تحققت.

### الفرع الثاني: فئات الأطراف ذات المصلحة

إن ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية؛ يجب أن يحفزها إشراك الأطراف ذات المصلحة في العملية، " فالمؤسسة التي ترغب في إدماج أبعاد التنمية المستدامة في إدارتها يجب أن تضع ضمن أهدافها ليس فقط تعظيم الأرباح لصالح المساهمين، ويمكن تحقيق التوازن بين المصالح التي قد تكون متناقضة لكل الأطراف ذات المصلحة"<sup>1</sup>.  
وفيما يلي تفصيلاً لأهم الأطراف ذات المصلحة:

- **المساهمون:** يمثل المساهمون فئة مهمة جداً من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة الاقتصادية. إن هؤلاء المالكون يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائداً مجزياً ومناسباً من هذه الاستثمارات، ويمكن أن يكون المالك شخصاً واحداً أو مجموعة أو مؤسسة مساهمة أو مؤسسة تضامن أو أي شكل قانوني آخر، إن كل من يجوز على جزء من رأسمال المؤسسة مهما كان وزنه سواء تعلق الأمر بالمستثمرين المؤسسيين (Investisseurs Institutionnels) أو صغار المساهمين (Petits Porteurs) لديه الحق في توجيه سياسة المؤسسة، بالإضافة إلى الربحية التي تمثل المعيار الأهم في توجيه استراتيجيات وسياسات المؤسسة واتخاذ قرارات الاستثمارية، فمن حق المساهمين أيضاً أن يفرضوا الجوانب الاجتماعية في وضع ورسم تلك السياسات؛ فالمستثمرون لا يسعون فقط إلى الربح على المدى القصير فقط بل وعلى المدى الطويل كذلك وهذا ما يدعوهم إلى تبني سياسة اجتماعية وبيئية في المؤسسة؛
- **الزبائن:** إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات الاقتصادية بدون استثناء فوجود هذه الأخيرة مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات وهذه يستهلكها زبائن وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه المنتجات عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي منظمة من المنظمات، إن ما يرحوه الزبائن من المؤسسة يمر عبر إجراءات تهدف إلى تحسين الخدمات للمستهلك عن طريق تحسين نوعية المنتج وخدمات أخرى ذات أهمية مثل الإعلام الصادق حول جودة ونوعية المنتجات بالإضافة إلى رصد آراء المستهلكين وقياس درجة رضاهم والاهتمام بالخصائص الاجتماعية والبيئية لها، على هذا النحو، يصبح المستهلك عنصراً فاعلاً وله القدرة على اختيار منتجات ذات علامة تجارية مميزة؛
- **العمال:** تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين وفنيين وفئات أخرى، ويعتبرون مصدر ثروة للمؤسسة حيث أن لهم مصلحة مهمة لا تقتصر على الأجور فحسب بل تتعداها إلى توفير ظروف عمل ملائمة كمحيط العمل، التكوين

<sup>1</sup> الغايب عبد الرحيم، وظيفة التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسات العمومية لصناعة الإسمنت في الجزائر، مرجع سابق، ص 176.

والتدريب وكذلك نظام للحوافز ، فالعمال يساهمون وبشكل إيجابي في تحسين نوعية الإنتاج والخدمات، وكذا ابتكار طرق جديدة للعمل؛

● **الموردون:** يمكن أن ينظر للعلاقة بين الموردين والمؤسسات الاقتصادية على أنها علاقة مبنية على الثقة المتبادلة والوثيقة جداً، لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة ويحترمها ويبادر إلى تعزيزها ، ويتعلق الأمر بخلق نوع جديد من العقود مع موردي المؤسسة تتمثل في عقود على المدى الطويل، وليس الهدف هو الحصول على أفضل الأسعار فقط بقدر ما هو الحصول على خدمات ومنتجات ذات نوعية جيدة وخلال فترات دائمة ومستمرة وبذلك تعم الفائدة كلا الطرفين أي المؤسسة والموردين؛

● **المجتمع المحلي:** يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين، نقصد بهم كل من يقطن أو يعيش حول محيط وحدات الإنتاج ويتأثرون سواء بصفة مباشرة أو غير مباشرة من هذا النشاط الذي تمارسه المؤسسة، إن حياة وتطور المجتمع والتجمعات المحلية تعتمد وبشكل مباشر على التأثيرات الاقتصادية للمؤسسات خاصة فيما يخص توفير مناصب الشغل، بالإضافة إلى مساهمة الضرائب والجمعيات في المحافظة على الخدمات العامة وكذا التجارة، والمؤسسات الاقتصادية مجرة على توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي باعتبارها تدعم النظرة الإيجابية لتلك المؤسسات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع، والمؤسسة الاقتصادية التي ترى نفسها متحلية بالمسؤولية الاجتماعية عليها أن تجد أساليب وطرقا تسعى من خلالها إلى تلبية متطلبات المجتمع المحلي

● **البيئة الطبيعية:** ويقصد بها كل من التربة والماء والهواء ، وقد أصبح المجتمع معنيا بشكل كبير وبتزايد مستمر بالآثار البيئية التي تتركها الممارسات المختلفة للمؤسسات الاقتصادية على صحة الإنسان أولا وعلى النباتات والحيوانات والمياه والتربة والهواء من آثار؛

● **جماعات الضغط:** منذ ثلاثة عقود تقريبا تجمعت بعض الهيئات التي لها أثر دولي تحت لواء منظمات غير حكومية، يمكن دورها في إثارة الرأي العام وكذا الإعلام حول الممارسات السيئة للمؤسسات الاقتصادية، التي تطالب من مسيرتها بأن يكونوا أكثر شفافية وذلك بتقديم إيضاحات في حالة ما إذا لاحظوا الاستغلال السيئ للنفوذ الذي تحوز عليه بعض المؤسسات، مثل المنافسة غير الشريفة ومخالفة قوانين العمل وتلويث البيئة، وتعاني كثيرا كبريطيت المؤسسات الاقتصادية عبر العالم من هذه الجماعات حيث أن تصرفات البعض منها أدى إلى تدهور سمعتها وصورها كأن تطالب مثلا من الرأي العام من مقاطعة منتجاتها، وقد يترتب عليه أيضا آثار سلبية من الجانب المالي بسبب انخفاض قيمة أسهمها في البورصة وانسحاب المستثمرين، ومن الأمثلة على جماعات الضغط يمكن ذكر كلمن منظمة العفو الدولية ومنظمة السلام الأخضر وأطباء بدون حدود، و Frontières Sans Médecins والصندوق العالمي للطبيعة، وكذا رابطة فرض الضرائب على المعاملات المالية لمساعدة المواطنين ولتفادي الضرر الذي قد يلحق بالمؤسسات نتيجة تصرفات جماعات الضغط، تقوم بعض المؤسسات بإبرام علاقات مع بعض المنظمات غير الحكومية من خلالها تسعى إلى تنمية ورفع الوعي البيئي والاجتماعي لدى الرأي العام، وتبرهن أن تصرفاتها كلها تنصب تحت ما تقتضيه المبادئ التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؛

● **الحكومة:** تمثل الحكومة فئة من المستفيدين تعير لها المؤسسات الاقتصادية أهمية كبيرة باعتبارها الممثل القانوني للدولة؛

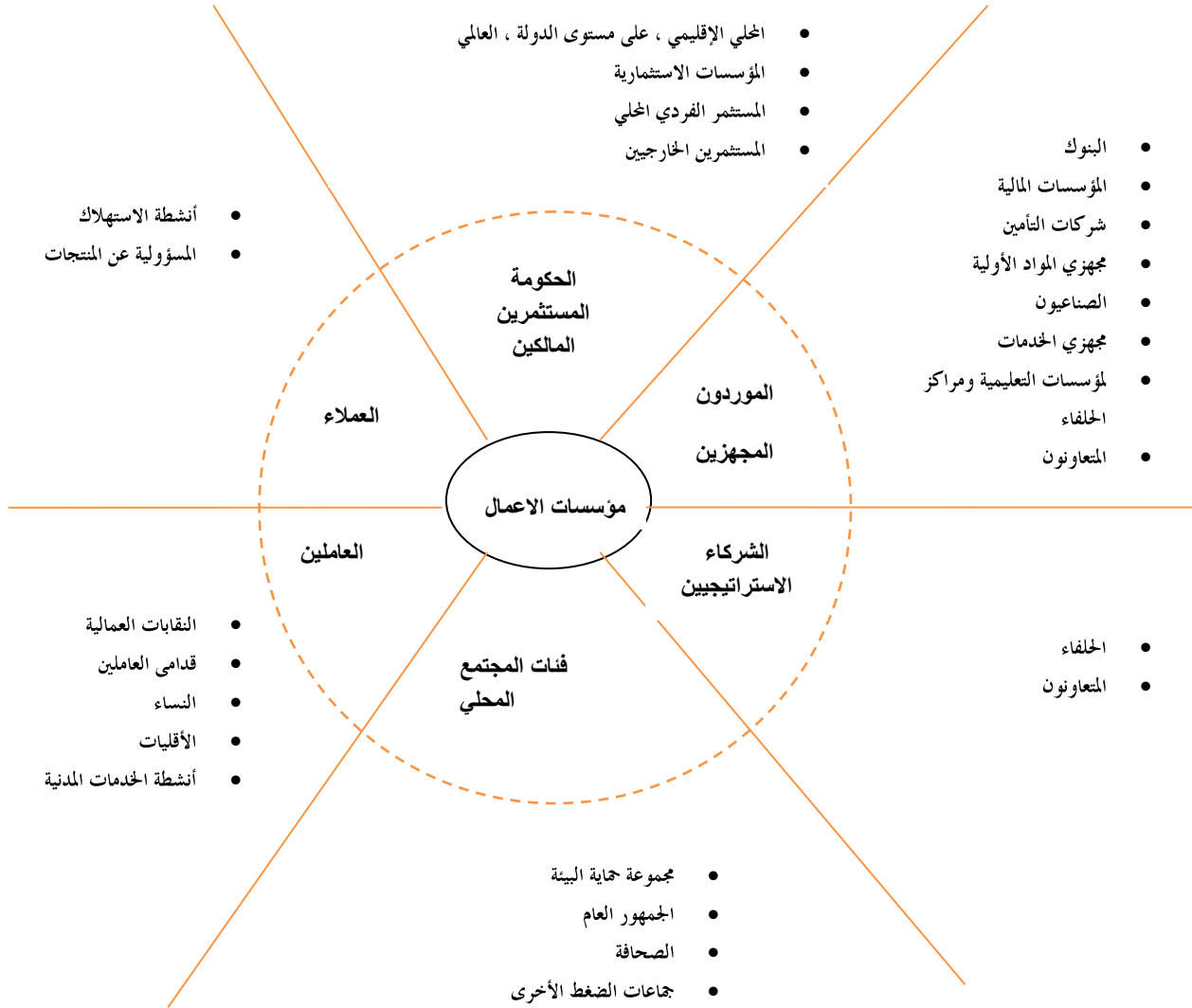
● **المنافسون:** تنتظر المؤسسات الاقتصادية المنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على

إجراءاتها، وأن لا تكون منافسة غير عادلة وشريفة.

وفي الآونة الأخيرة اكتسب العقد الاجتماعي شهرة جديدة كما تم استخدامها بشرح العلاقة بين الشركة والمجتمع. بموجب هذه العلاقة، على الشركة ( أو أية منظمة أخرى ) التزامات تجاه الأجزاء الأخرى من المجتمع في مقابل مكانتها في المجتمع. وهذا بدوره أدى إلى تطوير نظرية أصحاب المصلحة التي تعد أحد أهم المداخل المعتمدة في إدارة المنظمات.

ويعد هذا المدخل مهما جدا بشكل خاص في فهم المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدماجها في النشاط التنظيمي.<sup>1</sup>  
الشكل الموالي يوضح الأطراف ذات المصلحة في المؤسسة الاقتصادية:

شكل رقم 2-1: فئات أصحاب المصالح



المصدر: ظاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي، الإدارة الإستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص 529.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين الطائي، المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 62.

### الفرع الثالث: أهمية الحوار مع أصحاب المصالح

إن الدافع إلى مراعاة المسؤولية الاجتماعية في ممارسات المؤسسة الإدارية لا يرجع فقط لأنه في الواقع الكثير منها تحقّق في إدراك دورها في المجتمع، ذلك أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تشمل خضوعها إلى المساءلة ليست فقط أمام المساهمين بل وأمام كل أصحاب المصالح؛ فبالنسبة للمهتمين بنظرية أصحاب المصالح، فإن هؤلاء الأطراف ينتظرون من المؤسسة أسلوباً جديداً في الاتصال ويكون ذلك بالحصول دون عناء على معلومات شفافة، وبذلك يمكن للمؤسسة أن تستفيد من ذلك؛ بحيث تعلن للجميع أن نشاطها يخدم مصلحته وتحقق بذلك الشراكة والثقة في آن واحد، "فالمسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل صيغة عملية مهمة ومفيدة لمؤسسات الأعمال في علاقاتها مع مجتمعاتها، بمعنى أن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية يحقق لها العديد من الفوائد يقف في مقدمتها تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة خاصة، إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادراً طوعية للمؤسسة اتجاهاً أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة الاقتصادية"<sup>1</sup>

تتقاطع مفاهيم أصحاب المصلحة مع المفاهيم والمبادئ المتعلقة بالتنمية المستدامة، ولعلّ أهمّ هذه التقاطعات تكمن في محاولة كليهما تبني مبدأ الإنصاف ومبادئ العدالة الاجتماعية، والتي تنص على إيجاد التوازن بين مصالح أصحاب المصلحة المتضاربة، إضافة إلى كون التنمية المستدامة في الأصل وفي تطبيقها على المستوى الجزئي تركز على تلبية احتياجات أصحاب المصلحة، ولعلّ أهم تأثيرات التنمية المستدامة على نظرية أصحاب المصلحة هي توسيع دائرة أصحاب المصلحة، وإدخال مبادئ التضامن والمشاركة.<sup>2</sup>

لكن وبعد أن رأينا مختلف التغييرات التي طرأت على الوظائف التقليدية للمؤسسات الاقتصادية، وباعتبار أن هذه الوظائف يشارك فيها بالضرورة كلّ أصحاب المصلحة كلّ بطريقته فلا بدّ من وجود تقاطعات أخرى بين المجالين، خاصة وأننا رأينا أن للتنمية المستدامة استراتيجيات لا بد أن تحطّط وتنفّذ وتراقب، وتحتاج هذه الاستراتيجيات في مختلف المراحل إلى من يصيغها وهنا نجد أصحاب المصلحة التنظيميين، وإلى من ينفذها وهنا نجد أصحاب المصلحة الاقتصاديين، وأخيراً مراقبتها وهنا نجد أصحاب المصلحة المجتمعيين.

### المطلب الثالث: نظرية مساءلة المؤسسات الاقتصادية

يأتي في المرحلة التالية من مراحل البحث عن التحكم في التجسيد الفعلي للمسؤولية الاجتماعية، مصطلح حوكمة الشركات، وذلك ما تحمله من مزايا من الشفافية والمسؤولية والوضوح بخصوص تأثيرها على المجتمع والبيئة المحيط بها.

### الفرع الأول: مفهوم مساءلة المؤسسات الاقتصادية

تتبدى بوضوح الحاجة إلى المزيد من مساءلة المؤسسات والمزيد من الشفافية بخصوص تأثيرها في المجتمع وهنا كحاجة إلى استيعاب المعنى المقصود من تقديم التقارير عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وكذا زيادة عدد قراء هذه التقارير، وهذا يعني تعزيز مساهمة المؤسسات وأصحاب المصلحة في تقديم التقارير، وبذلك يزداد التوافق بين نوع المعلومات التي أفصح عنها ونوع المعلومات المطلوبة، وهناك حاجة أيضاً إلى الفهم الأفضل من جانب المؤسسات وكذلك أصحاب المصلحة لقضايا مثل التنمية المستدامة ومواطنة المؤسسات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 52.

<sup>2</sup> Jacquiegalens, Sébastien Point, Vers Une Nouvelle Gouvernance Des Entreprises- L'entreprise Face A Ces Parties Prenantes, Edition Dunod, 2009, P 46.

<sup>3</sup> موحيتي موشوشو، تقييم تأثير المؤسسات في لجمالق، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على لجمالق الاتجاهات والقضايا الراهنة، الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف، 2004، ص 114.

يعتبر معيار المساءلة من المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها الإدارة المحكومة والتنمية المستدامة ومساءلة المؤسسات؛ هو مفهوم أخلاقي يحمل معاني عدة، وعادة ما يستخدم هذا المصطلح بشكل مترادف مع مفاهيم من قبيل المسؤولية عن الأفعال<sup>1</sup> تهدف مبادئ وممارسات المساءلة الأخلاقية داخل المؤسسة الاقتصادية إلى تحسين كل من السلوك المعياري الداخلي للفرد والمجموعة، فضلاً عن العوامل الخارجية، مثل الاستراتيجيات الاقتصادية والبيئية المستدامة.

ينص هذا الاتجاه على مواجهة التحديات الاجتماعية والبيئية، من خلال خلق مجتمع حضري معلوماتي وتوسيع نطاق المساءلة في المؤسسات، من التركيز التقليدي على المتغيرات داخل المؤسسات، إلى التركيز على المتغيرات الخارجية والمجتمع بصورة عامة.

تعد آلية المساءلة أهم سبل تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية؛ لأنه من خلالها يتم معرفة سلوكها اتجاه الاستدامة، ويحدد طبيعة العلاقة بين مديري المؤسسات وباقي فئات المجتمع، ويمكن تجسيد تلك العلاقة بتطبيق حوكمة المؤسسات في المؤسسات الاقتصادية.

### الفرع الثاني: مفاهيم حول حوكمة المؤسسات

يعتبر الطالبان الأمريكيان Berle و Mean أول من اهتم بمفهوم بحوكمة المؤسسات، وكان ذلك سنة 1932 من خلال قيامهما بدراسة تركيبة رأسمال كبريات المؤسسات الأمريكية، وتوصلا إلى ضرورة فصل الملكية عن الإدارة و إلى إلزامية فرض رقابة على تصرفات المسيرين حماية لحقوق صغار المساهمين.<sup>2</sup> وفي ما يلي بعض التعريفات المقدمة لمصطلح حوكمة المؤسسات:

تعرف لجنة Cadbury حوكمة المؤسسات على أنها: ذلك النظام الذي وفقاً له يتم تسير ورقابة المؤسسة وتعني بإعطاء الوسائل اللازمة التي تسمح بإيجاد التوازن المنطقي للسلطة تفادياً لكل الانحرافات الشخصية، وتقوم على ثلاثة ركائز وهي مجلس الإدارة، التدقيق وإدارة أعمال المؤسسة.<sup>3</sup>

تعرفها مؤسسة التمويل الدولية IFC بأنها: "النظام التي تتم من خلاله إدارة المؤسسات، والتحكم في أعمالها".<sup>4</sup>

كما تعرف على أنها: الإطار العام الذي يجمع قواعد وعلاقات ونظم ومعايير وعمليات تساعد على ممارسة السلطة والتحكم في المؤسسات.<sup>5</sup>

وتعرف على أنها: حقل من حقول الاقتصاد، والتي تبحث بكيفية ضمان أو تحفيز الإدارة الكفؤة في المؤسسات المساهمة باستخدام ميكانيكية الحوافز مثل: العقود، التشريعات، وتصاميم الهياكل التنظيمية.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%A7%D8%A1%D9%84%D8%A9>. Retrieved 21.12.2012.

<sup>2</sup> Gerard Charreaux, *vers une théorie du gouvernement des entreprises*, Mai 1996, Iae Dijon - Crego / Latec, p03.

<sup>3</sup> Jaques Renard, *théorie et pratiques de l'audit interne*, Edition d'organisation, 6eme Edition, paris, 2007, p439.

<sup>4</sup> Alamgir. M, *corporate governance - a risk perspective, paper presented to: corporate governance and reform: paving the way to financial stability and development*, a conference organized by the Egyptian banking institute Cairo, 7/8 may 2007. P07.

<sup>5</sup> سناء عبد الكريم الخلاق، حوكمة المؤسسات المالية ودورها في التصدي للالتزامات المالية (التجربة الماليزية)، المؤتمر السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال (التحديات، الفرص، الأفاق)، الأردن، 2009، ص 07.

<sup>6</sup> ظاهر القشي، حازم الخطيب، الحاكمية المؤسسية بين المفهوم وإمكانية تطبيقها على أرض الواقع في المؤسسات المدرجة في الأسواق المالية، مجلة أريد للبحوث العلمية المجلد العاشر، العدد الأول، 2006، ص 07.

من التعاريف السابقة نستنتج أن حوكمة المؤسسات هي:

☞ الآلية والطريقة التي بموجبها يدير المديرون مسؤولياتهم اتجاه المساهمين؛

☞ نظام يجب إتباعه لصالح المساهمين والأطراف الأخرى ذات المصلحة؛

☞ الممارسات والكيفية التي يتم بها رفع وضبط أداء المؤسسات؛

☞ تهتم بمعالجة المشكلات ومواجهتها عن طريق مجموعة التدابير التي يتم من خلالها متابعة أداء إدارة المؤسسات والرقابة عليها؛

☞ تهتم بإيجاد وتنظيم التطبيقات والممارسات السليمة للقائمين على إدارة المؤسسة، مما يحافظ على حقوق حملة الأسهم وأصحاب المصالح، وذلك من خلال تحري تنفيذ صيغ العلاقات التعاقدية التي تربط بينه موفق المعايير الإفصاح والشفافية الواجبة؛

☞ أن يقوم مجلس الإدارة نيابة عن المستثمرين بمساءلة المديرين ومحاسبتهم على أدائهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

نظرا للاهتمام المتزايد لمفهوم حوكمة المؤسسات، هناك العديد من المبادرات الرامية إلى وضع مبادئها إضافة إلى الدول والحكومات، حرصت العديد من المنظمات والهيئات الدولية وممارسي حوكمة المؤسسات إلى إرساء أفضل لممارسات الحوكمة التي تدعو إلى بناء مؤسسات على أسس صحيحة.

فمن المنظمات الرائدة في وضع مبادئ حوكمة المؤسسات نجد منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي OECD ومركز المشروعات الدولية الخاصة CIPE، والمؤسسة المالية الدولية IFC، واتحاد المصارف العربية UAB، حيث تهدف هذه المبادئ إلى تعزيز الإصلاحات والتطبيق السليم لها.

يمكن سرد مبادئ حوكمة المؤسسات في التالي<sup>1</sup>:

● **حقوق المساهمين:** وتشمل حق نقل ملكية الأسهم، والتصويت في الجمعية، واختيار مجلس الإدارة والحصول على عائد من الأرباح، وتدقيق القوائم المالية؛

● **المعاملة المتساوية للمساهمين:** ويقصد بها المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، وأيضا حقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، وحمائتهم من عمليات الاستحواذ أو دمج مشكوك فيها، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على جميع المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين؛

● **دور أصحاب المصالح:** ويتضمن احترام حقوقهم القانونية والتعويض على انتهاك لتلك الحقوق، كذلك آليات تعزيز مشاركتهم في الرقابة على المؤسسة، وحوصلهم على المعلومات المطلوبة؛

● **الإفصاح والشفافية:** ويشمل الإفصاح عن المعلومات ذات الأهمية، مثل الأداء المالي والتشغيلي للمؤسسة وأهدافها، والأحداث الهامة وعوامل المخاطر، بحيث يتم الإفصاح عن كل تلك المعلومات في الوقت المناسب بدون تأخير وبالذقة الكافية؛

● **مسئوليات مجلس الإدارة:** تتضمن هيكل مجلس الإدارة وواجباته القانونية وكيفية اختيار أعضائه، ومهامه الأساسية ودوره في الإشراف على الإدارة التنفيذية؛

<sup>1</sup> حسين مصطفى هلاي، من أجل إستراتيجية وطنية للحوكمة من منظور إدارة الدولة والمجتمع والحكم الرشيد، بحوث وأوراق عمل مؤتمر متطلبات حوكمة الشركات وأسواق المال العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص90.

• ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة المؤسسات: يتضمن إطار حوكمة المؤسسات كلا من تعزيز شفافية الأسواق وكفاءتها، كما يجب أن يكون متناسقا مع أحكام القانون، ويبين بوضوح تقسيم المسؤوليات فيما بين السلطات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية المختلفة.

### الفرع الثالث: أبعاد حوكمة الشركات

و للحوكمة في المؤسسات أبعاد مختلفة تنصهر في بوتقة واحدة مع الدعائم الأساسية في كل مؤسسة، ولا تنحصر في بعد واحد وهو الربح والخسارة: وإنما هو ثلاثي الأبعاد تتمثل في:<sup>1</sup>

• **البعد الاقتصادي أو الاستثماري Investment Dimension:** والذي يتضمن السياسات الاقتصادية على المستوى الكلي، ودرجة المنافسة في السوق وتوفر نظام المعلومات المالية والمعلومات غير المالية، التي تساعد المؤسسة في الحصول على التمويل وإدارة المخاطر وتضمن تعظيم قيمة أسهم المؤسسة واستمرارها في الأجل الطويل ويتضمن هذا البعد ما يأتي: **كـ الإفصاح المالي Disclosure:** ويشمل التقارير السنوية، السياسات المحاسبية المتبعة، تقارير التدقيق الخارجي ومقاييس الإنجاز؛

**كـ الرقابة الداخلية:** ويشمل التدقيق الداخلي، لجان التدقيق، إدارة المخاطر، الموازنة التقديرية تدريب الموظفين

• **البعد الاجتماعي والقانوني Social & Legal Dimension:** الذي يشير إلى طبيعة العلاقة التعاقدية والتي تحدد حقوق وواجبات حملة الأسهم وأصحاب المصالح المختلفة من ناحية، والمديرين من ناحية أخرى وتتمثل المسؤولية الاجتماعية في حماية حقوق الأقلية وصغار المستثمرين وتحقيق التنمية الاقتصادية ويتضمن هذا البعد ما يأتي: **كـ الهيكل التنظيمي Organisationnel Structure:** ويشمل تحديد الواجبات، وتوزيع المسؤوليات وخطوط التفويض للسلطات، تعيين الإدارة والإدارة التنفيذية.. الخ؛

**كـ السلوك الأخلاقي Ethical Behavior:** ويشمل التحكم بقيم المؤسسة وأخلاقها وبمستوى عال من السلوك المثالي فيها والتقيد بقواعد السلوك المهني.

• **البعد البيئي Environnemental Dimension:** العمل على حماية البيئة من إنتاج السلعة أو بيعها أو تقديم الخدمة.

<sup>1</sup> مها محمود رمزي رجاوي، المؤسسات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات (حالة دراسية للمؤسسات المساهمة العامة العمانية)، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد الأول، 2008، ص 99.

## المبحث الثاني: المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "ISO26000"

### المطلب الأول: ماهية المواصفة القياسية الايزو 26000

#### الفرع الأول: مفهوم التقييس

أشتق مصطلح التقييس للدلالة التطبيقية من مصطلح علم القياس، وهو حقل المعرفة الذي يساعد الإنسان من أجل التعرف الكمي على البيئة المحيطة به، لأن التطورات التي شهدتها علم القياس قد انعكست بالضرورة على مفهوم التقييس نفسه ونتيجة للتطورات والتحسينات السريعة في المجال التكنولوجي أو الاتصالات والمعلومات، برز الاهتمام بالتقييس من أجل الوصول إلى لغة واضحة ومشتركة ترجمت في شكل مواصفات وأساليب موحدة

#### الفرع الثاني: مفهوم المواصفة القياسية الايزو 26000

أول مواصفة عالمية في المسؤولية المجتمعية تستخدم كدليل إرشادي اختياري حول المسؤولية المجتمعية ولا يقصد منها الإلزام والاعتماد، فليس لها شهادة معتمدة كبعض المواصفات القياسية. لا يقصد من المواصفة أن تكون دليلاً على نشأة قانون دولي جديد متعارف عليه، وإن كان لا يلزم امتناع ذلك مستقبلاً. لا يمكن للمواصفة الدولية أن تحل محل مسؤولية الدولة أو تغييرها، بل إنها تحت على احترامها واحترام المواثيق الدولية المتعارف عليها عالمياً.<sup>1</sup>

وهذه المواصفة معدة للاستخدام من قبل جميع أنواع المؤسسات:

☞ في القطاع العام والقطاع الخاص؛

☞ في البلدان المتقدمة والبلدان النامية.

تم إعداد هذه المواصفة بمشاركة مئات الخبراء من أكثر من 80 دولة و40 مؤسسة إقليمية، مثل هؤلاء الخبراء ست مجموعات من الأطراف المعنية: (المستهلكون، الجهات الحكومية، الصناعة، العمال، المنظمات غير الحكومية، منظمات الخدمات الدعم والبحث مع مراعاة التوازن بين الدول النامية والمتقدمة).<sup>2</sup>

الإيزو 26000 هي "مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية من المزمع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة".<sup>3</sup>

و توفر منظمة الايزو "قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على اتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعي في العالم ككل".<sup>4</sup> وتعتبر المواصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للشركات.

<sup>1</sup> سفيان الإرحيم، المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية "ISO 26000" «نحو تقارير مسؤولية مجتمعية أكثر فاعلية»، هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2010، ص 06.

<sup>2</sup> أسامة المليحي، المسؤولية المجتمعية والمواصفة الدولية ISO 26000، وزارة الإستثمار المركز المصرى لمسؤولية الشركات، 2009، ص 32.

<sup>3</sup> شركة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية: إيزو 26000، نشرة تعريفية.

<sup>4</sup> L'ISO et la responsabilité sociétale, <http://www.iso.org>.

### الفرع الثالث: إعداد المواصفة من قبل المنظمة الدولية للتقييس

بدأ نشاط المنظمة الدولية للتقييس (ISO) عام 1947 ويشارك في عضويتها 157 هيئة مواصفات قومية من مختلف الدول سواء كانت صغيرة أم كبيرة، صناعية ونامية، وكذلك من مختلف أنحاء العالم، وتقوم منظمة الإيزو بإعداد المواصفات القياسية الاختيارية مما يضيف قيمة لمختلف أنواع الأعمال التجارية والمواصفات التي يتطلبها السوق من خلال الخبراء القادمين من القطاعات الصناعية والفنية والتجارية التي طلبت هذه المواصفات القياسية وتمثل المواصفات التي تم نشرها تحت اسم (المواصفات القياسية الدولية) إجماعاً دولياً حول أحدث ما هو موجود في التكنولوجيا المعنية. وتمثل ظروف عمل الإيزو بشأن المسؤولية الاجتماعية في الإدراك العام بأن هذه المسؤولية الاجتماعية هي أمر جوهري في بقاء واستمرار أية منشأة. وقد تم التعبير عن هذا الإدراك في كلا من عامي 1992 عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في ريو دي جانيرو و2002 عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة في جنوب إفريقيا.<sup>2</sup>

- لجنة سياسة المستهلك التابعة لمنظمة الإيزو: في أبريل من عام 2001 طلب مجلس إدارة الإيزو من لجنة الكوبولكو أن تبحث في مدى قيام الإيزو بإعداد مواصفات قياسية دولية في المجال الذي تم الإشارة إليه فيما بعد (بالمسؤولية الاجتماعية المشتركة)، وقد قررت اللجنة في ماي 2001 أن تمضي قدماً. وفي جوان 2002، خلصت اللجنة إلى أن الإيزو من منظور المستهلك قادرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لذا فقد قدمت اللجنة توصية لمجلس إدارة الإيزو لتفعيل قيامها بإنشاء مجموعة استشارية تتألف من كل الأطراف المعنية الرئيسية لتقوم بالمزيد من البحث في هذا الموضوع.<sup>3</sup>

- مجموعة الإيزو الاستشارية حول المسؤولية الاجتماعية: في بداية عام 2003، قامت منظمة الإيزو بتكوين مجموعة استشارية إستراتيجية لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كانت مشاركة الإيزو في مجال المسؤولية الاجتماعية قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج القائمة بالفعل، وقد اشتملت المجموعة على ممثلين من كل أنحاء العالم ممن يمثلون قطاعاً عريضاً من اهتمامات الأطراف المعنية، التي تشمل على المنظمات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهلكين إلى جانب المنظمات غير الحكومية. وبعد أكثر من ثمانية عشر شهراً من المناقشات المكثفة والتطوير، أعدت المجموعة تقريراً شاملاً يتضمن إطلاقة عامة على المبادرات العالمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وعلى بعض القضايا المحددة التي يجب على الإيزو أن تضعها في الاعتبار، وخلصت المجموعة الاستشارية إلى أن منظمة الإيزو يجب أن تمضي قدماً في عملها بشأن المسؤولية الاجتماعية، بشرط الالتزام بمجموعة من التوصيات الهامة وكانت أعمال المجموعة الاستشارية الإستراتيجية هي المحور الرئيسي في إحدى مؤتمرات الإيزو الدولية التي تم عقدها حول المسؤولية وفي جانفي 2005 صوت 37 عضواً في الإيزو على اقتراح إعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسؤولية الاجتماعية الذي يعد الوثيقة الأساسية لتقدم الخطوط الإرشادية الرئيسية لإعداد المواصفة. وقد حصل هذا الاقتراح على أغلبية كافية ضمت 32 دولة، وقد أعربت هذه الدول عن استعدادها للمشاركة في إعداد مواصفة قياسية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية. وقد تم إعداد خطة عمل سارت عليها المنظمة لذلك:

- مسودة عمل أولي تم الانتهاء منها في مارس عام 2006؛

- مسودة المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 في نوفمبر-ديسمبر 2007؛

<sup>1</sup> تعطي منظمة الآيزو الحق للدول المتحفة على المواصفة ببناء مواصفة محلية في مجال المسؤولية المجتمعية في ضوء مبادئها الخاصة بما استناداً إلى المواصفة العالمية آيزو 26000.

<sup>2</sup> الإيزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية آيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، ص 2. على الموقع: [www.iso.org](http://www.iso.org)

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 3.

- مسودة نهائية للمواصفة القياسية الدولية في سبتمبر 2008؛

- إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008.

وعقب 6 سنوات من العمل لأصحاب المصلحة مع عمل أكثر من 400 خبير من 80 بلدا من جميع قطاعات المجتمع و 60 خبيراً من 34 منظمة اتصال بالشراكة بين البلدان المتقدمة والنامية تم إعداد مذكرة تفاهم مع منظمة العمل الدولية والميثاق العالمي، ومنظمة التعاون والتنمية وتم التصويت على المسودة النهائية وجهاز الإيزو 26000 في ديسمبر 2008.<sup>1</sup> ويتضح أن توجه الإيزو نحو إعداد المواصفة تم بشكل مدروس وبمشاركة دولية مدروسة مما يكسبها أهمية وإجماعاً دولياً يستوجب على المنظمات الاطلاع عليها والعمل بمضمونها.

## المطلب الثاني: هيكل مواصفة الإيزو 26000

### الفرع الأول: إرشادات المواصفة

تقدم إيزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المؤسسات، بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسئول اجتماعياً بتقديم إرشادات بخصوص:<sup>2</sup>

- 1) المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- 2) خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛
- 3) المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- 4) المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- 5) دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسئول اجتماعياً في المنظمة بأسرها ومن خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال نفوذها؛
- 6) تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم؛
- 7) تبادل الالتزامات، والأداء والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

### الفرع الثاني: مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الإيزو 26000

يمكن تعريف مواصفة الإيزو 26000 بأنها: " مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها ، كما أنها تتطرق للوسائل التي يمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات بها ، وبما أن هذه المبادئ والبرامجيات لن تكون متساوية في الاستخدام ، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما يهمنيها وتنفيذها بالتساوي والتعاون مع شركائها. وقد ترغب بعض المؤسسات الحكومية في استخدام هذه المواصفة إلا أنها لا تستهدف أو تغير من واجبات الحكومات . وهي مواصفة اختيارية ولا يهمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات كما أنها لا تقصد أن تكون من العوائق غير الجمركية للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للشركات ، ولذلك فإنها لا تكون مستندا قانونيا لأي إجراءات قضائية دفاع أو اتهاماً على أي مستوى محلي أو عالمي أو غيره"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Burr Stewart, Draft ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair, TRB Aviation sustainability, Subcommittee AV030(1), January 12, 2010, P5.

<sup>2</sup> مؤسسة تنمية المعرفة، المسؤولية الاجتماعية، ISO 26000 ، نشرة تعريفية.

<sup>3</sup> Guest Author, ISO 26000 and the Definition of Social Responsibility, March 14th, 2011, on the web site: <http://www.triplepundit.com>.

والجدول التالي يوضح المواضيع وقضايا المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها المواصفة:

جدول رقم 1-1: مواضيع المسؤولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000

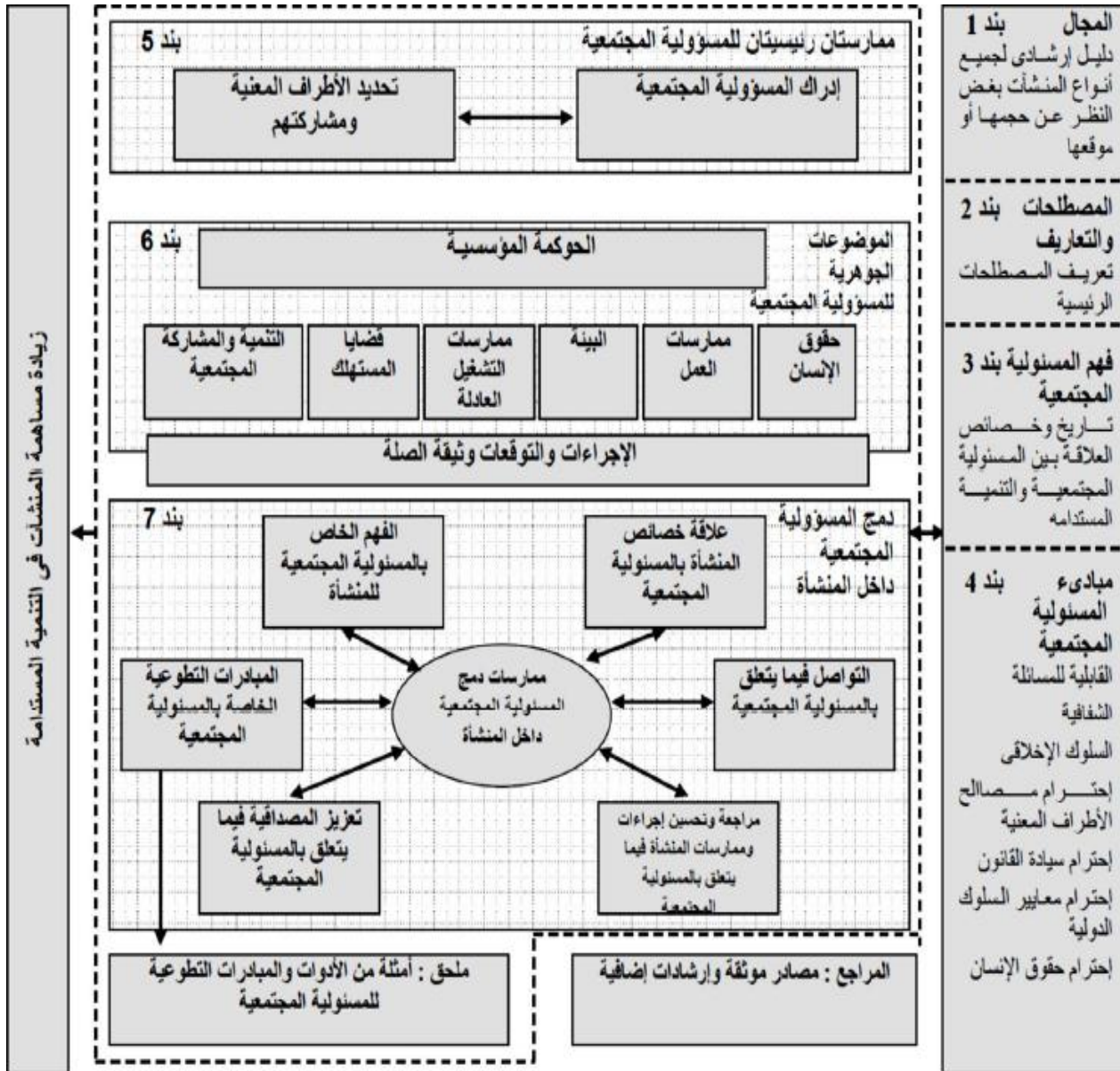
| القضايا (تناولها في البند الفرعي)  | المواضيع الأساسية      |
|--|------------------------|
| (6.2)  | حوكمة الشركات          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- العناية الواجبة(6.3.3)؛</li> <li>- حقوق الإنسان وحالات الخطر(6.3.4)؛</li> <li>- تجنب التواطؤ (6.3.5)؛</li> <li>- حل المظالم (6.3.6)؛</li> <li>- التمييز والفئات الضعيفة (6.3.7)؛</li> <li>- الحقوق المدنية والسياسية(6.3.8)؛</li> <li>- الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافي(6.3.9)؛</li> <li>- المبادئ والحقوق الأساسية في العمل(6.3.10)؛</li> </ul> | حقوق الإنسان<br>(6.3)  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- التوظيف و علاقات العمل(6.4.3)؛</li> <li>- شروط العمل والحماية الاجتماعية(6.4.4)؛</li> <li>- الحوار الاجتماعي (6.4.5)؛</li> <li>- الصحة والسلامة في العمل (6.4.6)؛</li> <li>- التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل(6.4.7)؛</li> </ul>  | ممارسات العمل<br>(6.4) |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- منع التلوث(6.5.3)؛</li> <li>- الاستخدام المستدام للموارد (6.5.4)؛</li> <li>- التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف (6.5.5)؛</li> <li>- حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية (6.5.6)</li> </ul>  | المحيط<br>(6.5)        |

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- مكافحة الفساد (6.6.3)؛</li> <li>- المشاركة السياسية المرئي لتي (6.6.4)؛</li> <li>- المنافسة العادلة (6.6.5)؛</li> <li>- تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة (6.6.6)؛</li> <li>- احترام حقوق الملكية (6.6.7)</li> </ul>  | <p>الممارسات التشغيلية<br/>العادلة<br/>(6.6)</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- التسويق والإعلام غير المخاز والعدل، الممارسات التعاقدية (6.7.3)؛</li> <li>- حماية صحة المستهلكين وسلامتهم (6.7.4)؛</li> <li>- الاستهلاك المستدام (6.7.5)؛</li> <li>- قرارات خدمة المستهلك، والشكاوي ونزاعات (6.7.6)؛</li> <li>- أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته (6.7.7)؛</li> <li>- الوصول للخدمات الأساسية (6.7.8)؛</li> <li>- التثقيف والتوعية (6.7.9)؛</li> </ul> | <p>قضايا المستهلك<br/>(6.7)</p>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- إشراك المجتمع المحلي (6.8.3)؛</li> <li>- التعليم والثقافة (6.8.4)؛</li> <li>- خلق فرص العمل وتنمية المهارات (6.8.5)؛</li> <li>- تطوير التكنولوجيا والوصول إليها (6.8.6)</li> <li>- والوصول للثروة وخلق الدخل (6.8.7)؛</li> <li>- الصحة (6.8.8)؛</li> <li>- الاستثمار الاجتماعي (6.8.9)؛</li> </ul>   | <p>إشراك المجتمع المحلي<br/>والتنمية<br/>(6.8)</p> |

المصدر: أيمن عبد الحميد محمد، مدحت محمد أبو النصر، تطبيق المعايير الإرشادية (iso 26000) للمسؤولية الاجتماعية بقطاع البترول، المكتبة المصرية، مصر، 2018، ص 38-40.

ومما تقدم يتبين أن المواصفة جاءت على درجة من التفصيل والوضوح لتسهيل فهم مضمونها وتيسير العمل بمباحث تتكون بنود المواصفة العالمية ISO26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق، حيث الشكل التالي يوضح نموذج هذه المواصفة:<sup>1</sup>

شكل رقم 3-1: نموذج شامل للإيزو 26000



**Source:** Rebecca Bowens, comprendre la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ainsi que ses liens avec d'autres normes et les possibilités d'évaluation parallèles, SGS SA 2011, p 06.

<sup>1</sup> عوض سالم الحربي، المسؤولية المجتمعية في ضوء المواصفة العالمية ISO26000. مقال متاح على الموقع الإلكتروني [http://www.aleqt.com/2010/03/21/article\\_366761.html](http://www.aleqt.com/2010/03/21/article_366761.html) /. Retrieved:10.03.2014.؛. التالي:

حيث بنود هذا النموذج يمكن شرحها في الجدول الموالي:

جدول رقم 2-1: هيكل مواصفة الإيزو 26000

| البند     | الهدف منه   | شرح محتوى البند   |
|-----------|---|---|
| البند (1) | المجال  | تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الاستثناءات، كما أنه ينص على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.   |
| البند (2) | التعريفات   | يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحاً: المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility) وأصحاب المصلحة (stakeholder).   |
| البند (3) | فهم المسؤولية الاجتماعية  | يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية و يوضح أهم خصائصها.   |
| البند (4) | مبادئ المسؤولية الاجتماعية  | حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.  |
| البند (5) | الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة و التفاعل معهم | يتناول هذا البند اعتراف المؤسسة مسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وتحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.   |
| البند (6) | دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية                            | وهو أهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية و الواجب تبنيتها من قبل المؤسسات وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئ، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمؤسسات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.                                     |
| البند (7) | دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية                              | يقدم هذا البند دليلاً حول وضع المسؤولية المجتمعية في حيز الممارسة داخل المؤسسة الاقتصادية، ويشمل ذلك دليلاً إرشادياً حول فهم المسؤولية المجتمعية للمؤسسة تكامل المسؤولية المجتمعية عبر المؤسسة، الاتصالات المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية، تطوير الأداء وتقوم المبادرات التطوعية الخاصة بالمسؤولية المجتمعية. |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نموذج الإيزو 26000

### المطلب الثالث: مبادئ والأهداف التي يعطيها الإيزو 26000

#### الفرع الأول: مبادئ مواصفة الإيزو 26000

1. المساءلة: كونها مسؤولة عن القرارات والأنشطة وآثارها على المجتمع والاقتصاد والبيئة.
  2. الشفافية: الانفتاح حول القرارات والأنشطة التي تؤثر على المجتمع والبيئة.
  3. السلوك الأخلاقي: وفقاً للمبادئ المقبولة للعمل الصائب أو حسن السيرة والسلوك.
  4. احترام مصلحة أصحاب الأعمال: الاحترام، والنظر والاستجابة لمصالح مساهميها.
  5. احترام سيادة القانون: إلزامي.
  6. احترام المعايير الدولية للسلوك
  7. احترام حقوق الإنسان
- يشمل الإيزو 26000 الركائز المستدامة كدليل للتفكير الذي يمكن أن يساعد في إدارة أعمالك بطريقة مسؤولة بيئياً واقتصادياً واجتماعياً.

شكل رقم 4-1 : الركائز المستدامة للإيزو 26000



Source :[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso\\_26000\\_project\\_overview.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/fr/iso_26000_project_overview.pdf).

## الفرع الثاني: أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 في المؤسسات

تتمثل أهداف مواصفة الإيزو 26000 فيما يلي:

### ✓ على مستوى أداء المؤسسات تجاه المجتمع:

- مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعي، وفي نفس الوقت احترام الاختلافات الثقافية الاجتماعية والبيئية والقانونية و ظروف التنمية الاقتصادية.
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق و الممارسة العملية، تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- التوافق مع الاتفاقات و المبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.
- نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية و التحسيس بأهميتها و مكاسبها للشركات.
- العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية و توحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.

### ✓ على مستوى الأداء البيئي و الدور التنموي:

- جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، و الحفاظ على الإنسان و الحيوان و البيئة، و الاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل : حقوق الإنسان و قوانين حماية البيئة.
- اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- نشر مفاهيم و ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية و التعليمية و التثقيفية و برامج البحث العلمي في الجامعات.

### ✓ على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة:

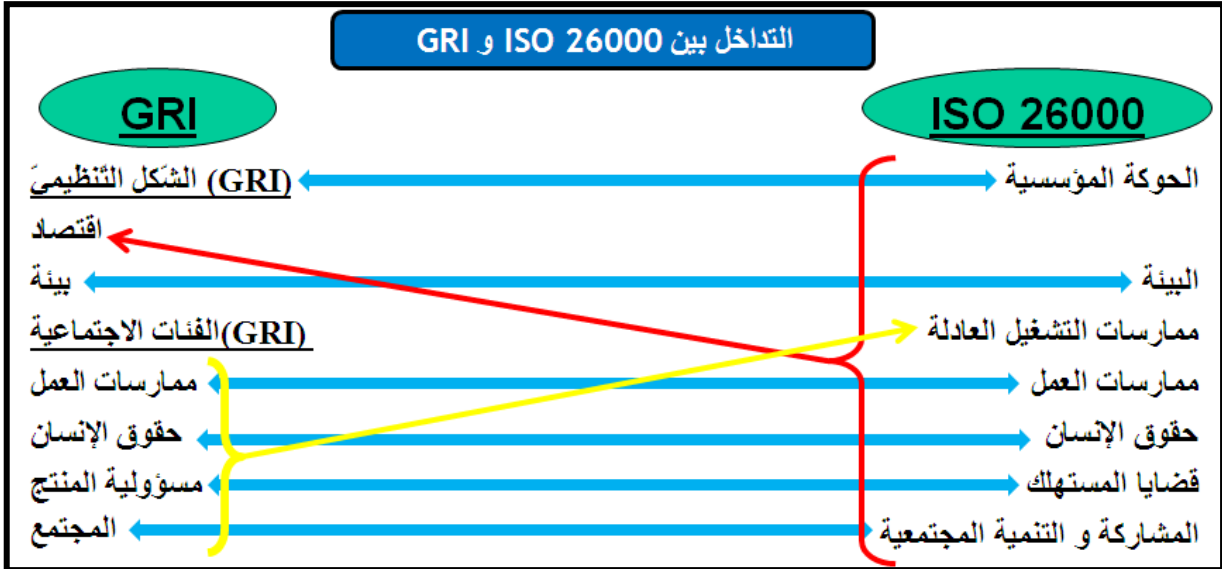
- تحسين العلاقة بين المؤسسة و باقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، و ذلك من خلال خلق حوار بين مشترك بين الطرفين موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة.
- الالتزام بحقوق كل من العاملين و المستهلكين و الموردين، و تحسينها بشكل مستمر، في سبيل أن تتحسن الذهنية تجاه المؤسسة، و تكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة.
- عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الاقتصادية الصناعية، مثل عدالة التوظيف، و منح المساعدات و الهبات لمنظمات المجتمع المدني، و المساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها.
- تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة، فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على البيئة و تفاديه

الفرع الثالث: علاقة المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية (ISO 26000) بقية الآليات المستخدمة لتبني المسؤولية الاجتماعية

من خلال قراءتنا للمواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO26000 يلاحظ ما يلي<sup>1</sup>:

- تتناسب مع مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI)، ( هناك تجانس مع مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI)، الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، معايير المحاسبة (AA1000)، ضمن أشياء أخرى كثيرة؛
  - كما شارك العديد من هذه المنظمات في تطوير هذه العملية؛
  - هناك روابط مع مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI) و أيضا مع الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)؛
  - هناك توافق استراتيجي مع منظمة العمل الدولية (ILO) ومنظمة التعاون والتنمية (OECD).
- ولتبيين التداخل بين فئات مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI) والموضوعات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية المحددة في ايزو 26000 يوضح التآزر والترابط بين الموضوعات التي يتم تناولها من قبل البرنامجين:

شكل رقم 5-1: التداخل بين ISO26000 ومبادرة الإبلاغ العالمية GRI



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على:

- GRI et ISO 26000, Lignes directrices G4 du GRI et ISO 26000 Pour une utilisation conjointe des lignes directrices G4 du GRI et de l'ISO 26000 , Publication : janvier 2014.

من خلال تتبعنا لنماذج قياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية يلاحظ هناك عدة نماذج في هذا المجال جميعها عبارة عن محاولات للوصول إلى تقرير شامل لما تقوم به المؤسسات الاقتصادية سواء كان أنشطة اقتصادية أو اجتماعية أو بيئية.

<sup>1</sup> غلاب فاتح، إطار محاسبي مقترح لتطبيق نظام المحاسبة عن التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية- دراسة تحليلية لمؤسسة صناعة الإسمنت عين كبيرة - سطيف، رسالة دكتوراه علوم، علوم اقتصادية، جامعة سطيف 01، 2017، ص ص 135-136.

### المطلب الثالث: جهود الجزائر في مجال تبني الإيزو 26000 في بيئة الأعمال الجزائرية

تعتبر الجزائر عضوا في منظمة إيزو منذ سنة 1976، كما قامت بالمصادقة على المواصفة القياسية إيزو 26000، و تعد الجزائر من بين البلدان الأوائل بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تبنت المعيار الدولي الجديد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وذلك من خلال وضع برنامج وطني للمرافقة في إطار مبادرة إقليمية أطلق عليها اسم (آر.آس مينا) (المسؤولية الاجتماعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا) و تمتد من 2012 إلى 2014 و تشمل هذه المبادرة الإقليمية ثمانية بلدان هي: الجزائر والمغرب وتونس ومصر والأردن وسوريا ولبنان والعراق، و تشرف عليها المنظمة الدولية للتقييس بالتعاون مع الوكالة السويدية للتنمية الدولية، و ستستفيد 114 مؤسسة جزائرية من تكوين و مرافقة في مجال التقييس في إطار هذا البرنامج. "ففي المرحلة الأولى من برنامج المسؤولية المجتمعية (آر.آس مينا) التي تم الشروع فيها في شهر ماي 2011 واستكملت في ديسمبر، استفاد منها كل من المركز التقني لمواد البناء (بومرداس) ووحدات التصبير الجديدة للجزائر (روبية). و بناء على نفس البرنامج الوطني قام المعهد الوطني للتقييس في سنة 2012 باختيار أربع مؤسسات وطنية للاستفادة من البرنامج الإقليمي للمرافقة لمدة ثلاث سنوات من أجل مطابقة المقاييس التي تملئها المنظمة الدولية للتقييس (إيزو 26000)، وذلك من ضمن 15 مؤسسة ترشحت من القطاعين، ويتعلق الأمر بكل من فرع تابع لسوناطراك، مؤسسة اتصالات الجزائر، سيفيتال بجاية ومجمع كوندور(ثلاث شركات صناعية و شركة ناشطة في قطاع الخدمات). وبخصوص 2013، فإن هناك شركتين من قطاع البناء والأشغال العمومية والري توجدان في قائمة الانتظار، وهما كوسيدار للأشغال العمومية من القطاع العام والمؤسسة الخاصة لأشغال الطرق والري والبناء، و يتم الاختيار للمؤسسات بناء على مجموعة من المعايير مثل سمعتها الوطنية و الإقليمية في قطاع النشاط وكذا العلاقات مع المستخدمين والبيئة. ويهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المؤسسات المستفيدة من الأدوات التي تمكنها من تحسين أداءها في ميدان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبعد استكمال هذا البرنامج يمكن للمؤسسات المستفيدة أن تحصل على تصديق لحساباتها طبقا لمتطلبات مقياس إيزو 26000، وعلاوة على عملية الإشراف على المؤسسات فإن المسؤولية المجتمعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تعترز تقديم تكوين لخبراء جزائريين لمرافقة المؤسسات في تحسين التزاماتها بخصوص مسؤولياتها المجتمعية<sup>1</sup>. كما تعمل كل من الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمركز الجزائري للشباب المسير للمؤسسات أيضا على مرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عملية التكيف وتطبيق معايير الجودة (أيزو 26000) في إطار نفس البرنامج المذكور.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> موقع الجزائر أون لاين، فيما تنتظر "كوسيدار" وشركة خاصة الالتحاق بها في 2013. سوناطراك واتصالات الجزائر وسيفيتال وكوندور تلتحق ببرنامج المنظمة الدولية للتقييس، (2019/02/15)، <http://www.eldjazaironline.net/02/national/3->

<sup>2</sup> مقدم وهبية، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مواصفة قياسية إيزو 26000، مقال مجلة اقتصاد و تسيير، مجلة علمية صادرة عن كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران، العدد 11، 2014، ص ص 22-23.

## خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراستنا للإطار النظري والعام للمسؤولية الاجتماعية والإيزو 26000 نستنتج ما يلي:

☞ يتطلب مفهوم المسؤولية الاجتماعية حول تحمل المنظمات لمسئولياتها تجاه أصحاب المصلحة في البيئة التي تعمل بها؛

☞ اختلفت الآراء حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومن ذلك يمكن القول أنها تختلف باختلاف البيئة التي تعمل بها المنظمة التي يبقى لها تحديد هذه الفئة والعمل معها للاضطلاع بدورها الاجتماعي ضمانا لبقائها؛

☞ يضمن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات البقاء لأنه يؤثر على آراء أصحاب المصلحة وسوق أسهمها؛

☞ عملت المنظمة الدولية للتقييس منذ سنة 2001 على دراسة وإعداد مشروع مواصفة تخدم الدور الاجتماعي للمنظمات ونجحت فرق العمل التي كونت في إصدار المواصفة في سنة 2008.

☞ مواصفة الإيزو 26000 مواصفة اختيارية ولا يحمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع بل إرشادية تمثل دليلا للمنظمات حول كيفية تبنيتها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

☞ حددت المواصفة كلا من حوكمة الشركات، حقوق الإنسان، ممارسات العمل، المحيط، الممارسات التشغيلية، قضايا المستهلك والمجتمع المحلي كأبعاد للمسؤولية الاجتماعية ضمنها دليلا يحوي مجموعة من القضايا داخل كل بعد أو محور للمساعدة في فهم المنظمات للمسؤولية الاجتماعية؛

☞ قدمت المواصفة دليلا إرشاديا لتعمل به كل منظمة ترغب في الاسترشاد بالمواصفة لتبني مسؤوليتها الاجتماعية.

# الفصل الثاني:

تطبيق مؤشرات الإيزو 2010/26000

في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

## تمهيد الفصل الثاني:

لمناقشة التطبيق الميداني لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية وفق الإيزو 2010/26000 فقد تم اختيار إحدى مؤسسات القطاع الصحي متمثلة في مؤسسة " سليمان عميرات بالمسيلة" وهي إحدى المؤسسات التي تقوم معظم عملياتها في إطار المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة، لتوضيح تأثيراتها على النواحي الاجتماعية والبيئية وعلاقتها بالأطراف ذات المصلحة.

حيث سيعتمد التطبيق الميداني في هذه الحالة؛ على مجموعة من التقارير التي تعدها مؤسسة سليمان عميرات في مختلف أقسامها وإداراتها بما يمس أبعاد ومؤشرات الإيزو 2010/26000.

وعليه سوف يتم دراسة هذا الفصل في النقاط التالية:

**المبحث الأول : الإطار العام لمؤسسة سليمان عميرات -المسيلة؛**

**المبحث الثاني: مؤشرات الأداء: (الإيزو 2010/26000) في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة-.**

## المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة

ستتناول في هذا المبحث الملامح التنظيمية لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة، وأدوات ومنهجية الدراسة للحصول على معلومات تفيد في تشخيص إطار مفاهيمي للمؤسسة وتسهيل معالجة إشكالية الدراسة

## المطلب الأول: الملامح التنظيمية لمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة

ستتناول تعريف بالمؤسسة محل الدراسة والهيكل التنظيمي بها.

### الفرع الأول: تعريف مؤسسة سليمان عميرات

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد، طب وجراحة الأطفال-مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. الهيكل فتح أبوابه يوم 06 أوت سنة 1992 كقاعة ولادة حضره بطاقة استيعاب تقدر ب 64 سرير وتقع بوسط مدينة المسيلة. وبدون توسعه وبناء مرافق أخرى تم تحويلها إلى مؤسسة استشفائية متخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال تحت تسمية (مستشفى سليمان عميرات للولادة الأم و الطفل) وهذا بموجب المراسيم التالية ( أنظر الملحق رقم 02 /01):

■ المرسوم التنفيذي رقم: 97-465 المؤرخ في: 02/12/1997 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 62/08 المؤرخ في: 24 فبراير 2008 الذي يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها.  
القرار رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي 2009 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال بطاقة استيعاب تقدر بـ 104 سرير مكونة من ثلاثة مصالح وعشرة وحدات موزعة كالتالي:

شكل رقم 1-2: المصالح على مستوى المؤسسة 2009/2008



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

- القرار 95 المؤرخ في سبتمبر 2013 المتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال وتطبيقا للمادة الثالثة منه تلغى كل الأحكام المخالفة لهذا القرار سيما القرار رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي 2009 بطاقة استيعاب تقدر بـ 70 سرير مكونة من مصلحتين 06 ستة وحدات وموزعة كالتالي:

شكل رقم 2-2: الوحدات والمصالح لسنة 2013



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة

#### المصالح الأخرى:

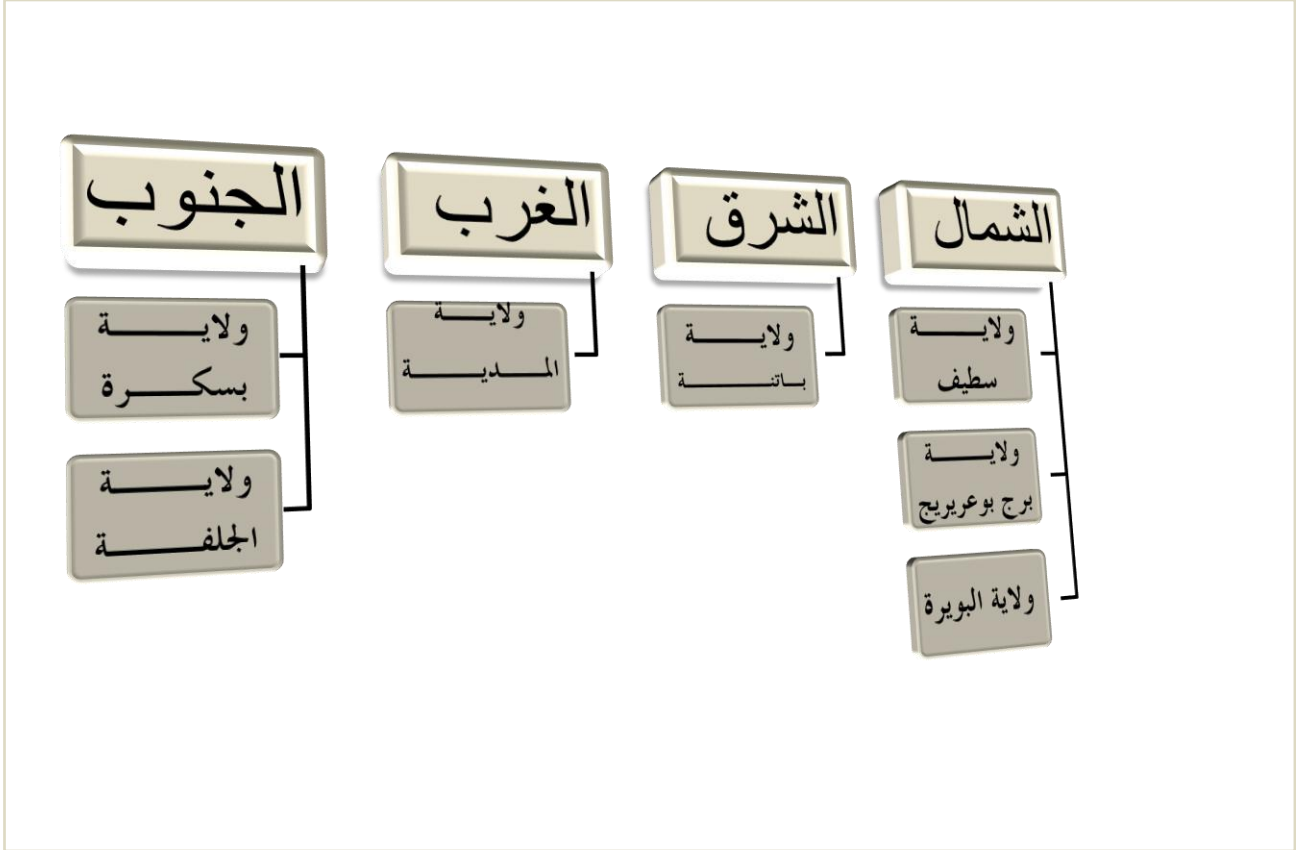
- قسم العمليات؛
- المخبر؛
- الصيدلية؛
- المركز المرجعي؛
- مركز الكشف المبكر عن سرطان عنق الرحم؛
- التلقيح.

كـ التغطية: 15 دائرة لـ 47 بلدية؛

كـ عدد سكان: يقدر 1 086 690 نسمة. بمتوسط كثافة تقدر بـ 59 نسمة لكل كلم<sup>2</sup>؛

كـ الموقع الجغرافي: المؤسسة الاستشفائية المتخصصة تغطي منطقة جغرافية تمتد على مساحة 18175 كلم<sup>2</sup>.

شكل رقم 3-2: الموقع الجغرافي للمؤسسة

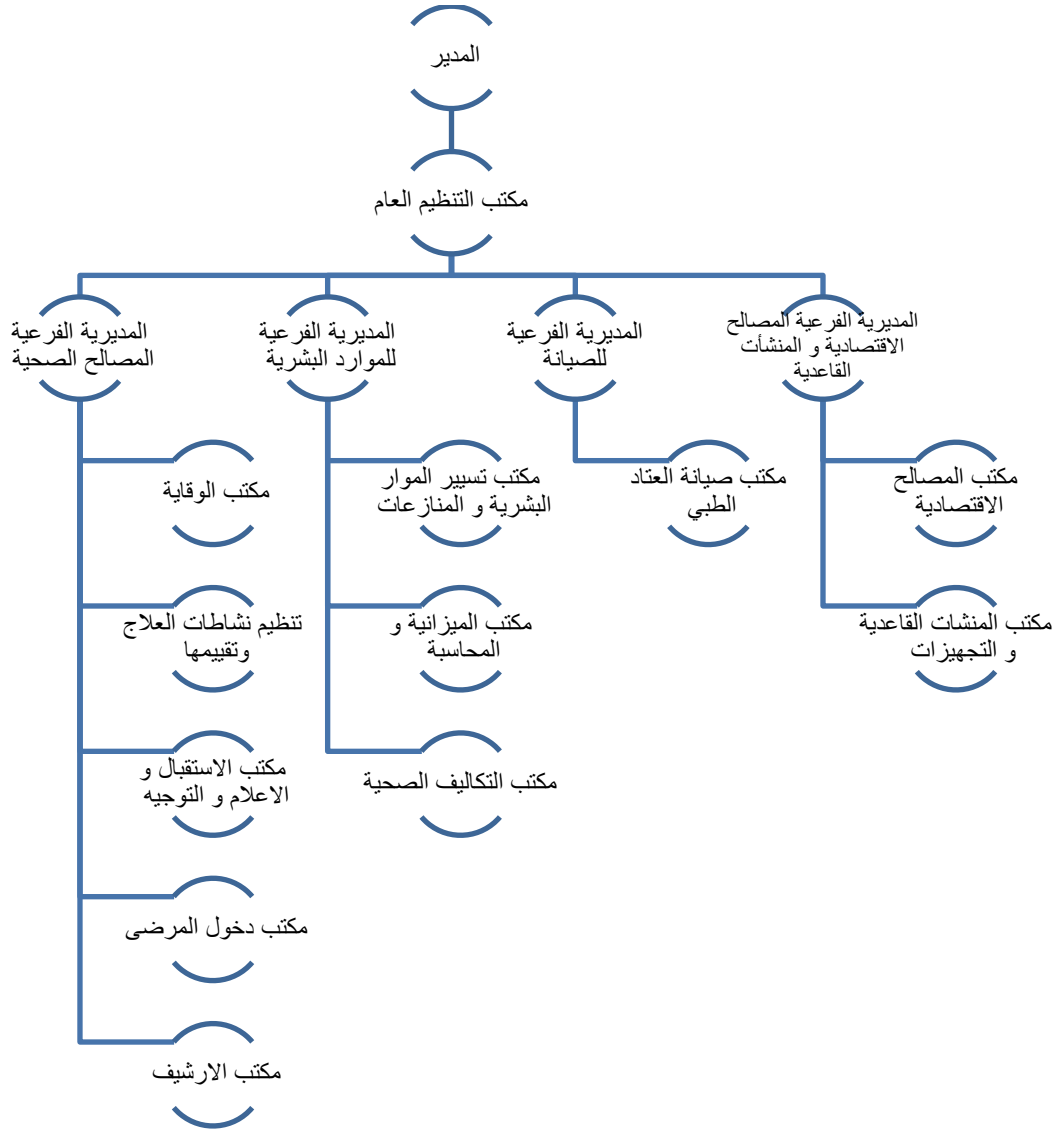


المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

## الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي

يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة سليمان عميرات المصالح والأقسام وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم 4-2 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة

### الفرع الثالث: أسباب اختيار مؤسسة سليمان عميرات

يحتل تحسين أداء المؤسسات الاستشفائية في إطار تحسين أداء النظم الصحية بوجه عام، موضعاً في صدارة برامج الإصلاح في بلدان العالم، إذ أن التطورات المتسارعة في مجال الصحة والعلاج والخدمات الصحية، وتعقيد نظام خدمات الرعاية الصحية، والتزايد المتسارع على الخدمات الصحية بأنواعها كافة، برزت الحاجة إلى تقديم هذه الخدمات بمستوى مرغوب للخدمة لدى متلقيها ومقدميها، لذا تسعى حالياً كل المؤسسات الصحية لتقديم خدمات صحية ضمن معايير الجودة، ورفع مستوى جودة هذه الخدمات المقدمة مطلباً لإدارة المؤسسة الصحية ولتقديم الخدمة وملتقيها.

ويأخذ تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاستشفائية العمومية اتجاهها مختلفاً عن غيرها من المؤسسات، فمن جهة يكون الوضع أكثر صعوبة في المؤسسات العمومية التي لا تهدف أساساً إلى تحقيق الربح (صعوبات في الجانب المالي) وإنما تقديم خدمة عامة للمجتمع، ومن جهة أخرى تزايد درجة التعقيد في الأنشطة والوظائف والعمليات.

### المطلب الثاني: أدوات ومنهجية الدراسة

ستتم دراسة وتحديد أدوات ومنهجية الدراسة لمؤسسة سليمان عميرات بولاية المسيلة.

### الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات

بغرض تنفيذ أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم جمع المعطيات اللازمة عن طريق ما يلي:

- **الملاحظة:** زيارتنا الأولية للمؤسسة محل الدراسة بغية الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية، ويليها زيارات متكررة لسمح لنا بالاعتماد على أداة الملاحظة، ذلك أن مقابلة المسؤولين في الإدارة والتحدث معهم وشرح مشكلة الدراسة والمعلومات التي نحتاجها للإجابة عليها، ووقوفنا عند كل نقطة في المؤسسة مكنتنا من أن نكون نظرة مبدئية على الخصائص البيئية والاجتماعية لميدان الدراسة، وهذا مما ساعدنا في الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة
- **المقابلة الشخصية:** لقد اخترنا أسلوب المقابلة الشخصية من أجل الحصول على المعلومات التي تهم ابعاد المسؤولية الاجتماعية، من أجل قياس مؤشرات الايزو 2010/26000 وأخذ صورة واضحة على طريقة سير عملها اتجاه الابعاد (مؤشرات الايزو 2010/26000).
- **طريقة المعطيات المجمعة:** تنطلق هذه الدراسة من فهم الأداء التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة و جمع المعطيات الخاصة بمؤشرات الايزو 2010/26000 للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة سليمان عميرات بالمسيلة، وتتمثل هذه المعطيات في تحديد البيانات من التقارير التي تعدها المؤسسة في مختلف أقسامها وإداراتها بما يخص جوانب مؤشرات الايزو 2010/26000.

### الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأدوات للإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، ومن أجل حساب المؤشرات المالية ورسم الأشكال البيانية تم الاستعانة ببرنامج الجدول الالكتروني Micro soft Excel نسخة 2010.

### المطلب الثالث: الأطراف ذات المصلحة والإستراتيجية في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة

تعتبر الأطراف ذات المصلحة سواء الداخليين والخارجين من اهم العوامل الأساسية لتحسن أداء المؤسسة من ناحية تقديم الخدمة للزبائن ومصدر حكم وتقييم لأدائها من الناحية الاستراتيجية.

#### الفرع الأول: ترتيب الأطراف ذات المصلحة — المؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة

في ما يلي ترتيب للأطراف ذات المصلحة في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

##### 1. الشركاء:

- وزارة الصحة والسكان ؛
- مديرية الصحة والسكان.

##### 2. مجلس الإدارة:

هدفه الأساسي تسيير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد، طب وجراحة الأطفال-مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة بحيث يتشكل من الأعضاء الآتيين ( أنظر الملحق رقم 03) :

- ممثل الوالي، رئيساً؛
- ممثل إدارة المالية؛
- ممثل التأمينات الاقتصادية؛
- ممثل هيئات الضمان الاجتماعي؛
- ممثل المجلس الشعبي البلدي. لبلدية مقر المؤسسة؛
- ممثل المجلس الشعبي الولائي؛
- ممثل المستخدمين الطبيين ينتخبه زملاؤه؛
- ممثل جمعيات المتفعين؛
- ممثل العمال ينتخب في جمعية عامه؛
- رئيس المجلس الطبي.

يشارك مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد، طب وجراحة الأطفال-مستشفى سليمان عميرات-بالمسيلة في مداولات مجلس الإدارة بصوت استشاري ويتولى أمانة المجلس.

يتداول مجلس الإدارة في المواضيع الآتية:

- مخطط التنمية القصير والمتوسط المدى-؛
- مشروع ميزانية المؤسسة؛
- الحسابات التقديرية؛
- الحساب الإداري؛
- مشاريع المخططات التنظيمية للمصالح؛
- البرامج السنوية الخاصة بصيانة البنايات والتجهيزات؛
- الاتفاقيات المبرجة مع مؤسسات التكوين؛

- العقود المتعلقة بالخدمات العلاجية والموقعة مع شركاء المؤسسة لاسيما مع هيئات الضمان الاجتماعي و التأمينات الاقتصادية و التعاضديات و الجماعات المحلية و المؤسسات و الهيئات الأخرى؛
- مشروع جدول الموظفين؛
- النظام الداخلي للمؤسسة؛
- قبول الهبات و الوصايا أو رفضها؛
- لا يمكن لمجلس الإدارة اتخاذ قرارات يترتب عليها تجاوز في الميزانية.

### 3. المجلس الطبي

يقوم المجلس الطبي في وضع آراء تقنية قصد التوضيح أو إعطاء آراء مناسبة وهذا فيما يخص:

- إقامة علاقات عملية بين مختلف المصالح الطبية؛
- مشاريع البرامج الخاصة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها؛
- برامج الصحة والسكان؛
- برامج التظاهرات العلمية والتقنية؛
- إنشاء المؤسسات الطبية أو حلها؛
- يقترح المجلس الطبي كل الإجراءات المناسبة لتحسين تنظيم و سير مصالح العلاج والوقاية.
- يمكن لمدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد، طب و جراحة الأطفال - مستشفى سليمان عميرات- بالمسيلة أن يطلع المجلس الطبي بكل أمر ذي طابع طبي علمي أو تكويني.
- ينتخب المجلس الطبي من ضمن أعضائه رئيسا و نائب رئيس لمدة ثلاث سنوات(03) قابلة للتجديد.
- يضم المجلس الطبي فضلا عن الرئيس و نائب الرئيس الأعضاء الآتي ذكرهم:
  - الممارسين الطبيين مسئولو المصالح.
  - ممارسان طبيان منتخبان من طرف زملائهم.
  - الصيدلي المسئول عن الصيدلية.
  - موظف شبه طبي ينتخبه زملائه و يتمتع بأعلى رتبة في السلك شبه الطبي.
- يجتمع المجلس الطبي باستدعاء من رئسه في دورة عادية مرة كل شهرين، و يمكنه أن يجتمع في دورة طارئة بطلب من رئسه أو أغلبية أعضائه أو بطلب من مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد، طب الأطفال- مستشفى سليمان عميرات- بالمسيلة.
- يتوج كل اجتماع بمحضر رسمي يسجل في سجل خاص.
- لا تصح اجتماعات المجلس الطبي إلا بحضور أغلبية أعضائه، و إذا لم يكتمل النصاب يستدعى المجلس من جديد في الأيام الثمانية الموالية و يمكن لأعضائه حينئذ أن يجتمعوا مهما يكن عدد الحاضرين.

4. إطارات المؤسسة:

- إطارات التسيير؛
- إطارات سامية؛
- الإطارات المتوسطة.

5. الزبائن: المرضى (النساء، أطفال) ومرافقيهم.

6. الموردون:

- الصيدلية المركزية للمستشفيات؛
- مؤسسة SARL HORIZON GROUPE SAIDAL PCH et IPA؛
- المؤسسات الخاصة ببيع وصيانة العتاد الطبي؛
- المؤسسات الخاصة ببيع أدوات النظافة؛
- المؤسسات الخاصة بتموين المؤسسة (المواد الغذائية).

7. السلطات العمومية:

- الولاية؛
- البلدية؛
- مصالح الأمن.

8. الجمعيات:

- كافة جمعيات المجتمع المدني.

9. المجتمع المحلي: المواطنين.

10. المنافسون: العيادات الخاصة (مصحة القلعة - مصحة الحصنة)

## الفرع الثاني: الإستراتيجية في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة

### أ. رؤية:

تبتت المؤسسة (مشروع المؤسسة) لتحديد الأهداف والسياسات العامة للمؤسسة للسنوات المقبلة في مجالات رئيسية مختلفة من العمل. ويرتكز أساسا و بصفة خاصة على المشروع الطبي والتمريض والمشروع الاجتماعي وإدارة الجودة ونظام المعلومات ومشروع التقييم والتنمية المستدامة

- فتح المؤسسة الإستشفائية في وسط بيئتها مع التنسيق الجيد مع غيرها من المرافق الصحية؛
- التكيف مع النظام الحالي للتدابير الجديدة.

### ب. أولويات:

المنافشات التي جرت داخل اللجنة التوجيهية مع إدارة المؤسسة حددت نقاط القوة والضعف، والأفكار التي تم طرحها تقاسمها الجميع للتصدي بفعالية للتحديات التالية:

النظر في أولويات الصحة المحددة في السياسة الصحية الوطنية المحاور الاستراتيجية التي تركز عليها المؤسسة هي:

- ☞ مؤسسة مستقبلية ومرحبة بالجميع؛
- ☞ مؤسسة تمنح الثقة للجميع؛
- ☞ مؤسسة سهلة الوصول؛
- ☞ مؤسسة مضيافة؛
- ☞ مؤسسة تلبى احتياجات السكان؛
- ☞ مؤسسة لها أفضل العلاقات مع جميع الهياكل التقنية؛
- ☞ مؤسسة لا يوجد بها انقطاع للأدوية والمستهلكات الطبية؛
- ☞ مؤسسة تبحث دوما عن الجودة العالية؛
- ☞ مؤسسة بما مستخدمين متحفزين ولهم نظرة في مستقبل مؤسستهم؛
- ☞ مؤسسة تحترم السياسة الصحية الوطنية؛
- ☞ مؤسسة تحترم كل الأنظمة المعمول بها.

## المبحث الثاني: مؤشرات الأداء (إيزو 26000/2010) في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة-

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى محاور (مؤشرات) إيزو 26000/2010 وتشخيص تطبيقها العملي في مؤسسة سليمان عميرات بولاية المسيلة.

مؤشرات الإيزو 26000/2010 التي تم التطرق لها في هذه الدراسة؛ مبوبة وفق الشكل التالي:

شكل رقم 5-2: محاور معيار إيزو 26000



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مؤشرات إيزو 26000/2010

المطلب الأول: مؤشرات الايزو 2010/26000 (الخدمات والبيئة، ممارسة العمل، ممارسات التشغيل العادلة) ستتطرق في هذا المطلب إلى المحاور الثلاثة للأيزو 2010/26000 التالية: الخدمات والبيئة، ممارسة العمل، ممارسات التشغيل العادلة.

### الفرع الأول: الخدمات والبيئة

سيتم التطرق الى مؤشر الخدمات والبيئة وحسابه بطريق كمية او نوعية حسب طريقة القياس المتاحة لتشخيص هذا البند في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة.

☞ ترسخ ثقافة الجودة (نوعية الخدمات) والتزام العمال بشكل أخلاقي: سيتم حساب هذا المؤشر عن طريق أسئلة مقابلة مع أحد المدراء الفرعيين بمؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة. من خلال طرح السؤال التالي:

س/ كيف يتم ترسيخ ثقافة الجودة (نوعية الخدمات) والتزام العمال بشكل أخلاقي؟

ج/ تمت المقابلة مع المدير الفرعي للموارد البشرية السيد بلخيري عادل ؛ حيث أوضح انه يتم ترسيخ ثقافة الجودة من خلال العمل على تأهيل العمال والموظفين من الناحية النفسية وتمكينهم من الاستعداد إلى العمل من طرف النفسانيين العيادين كما يتم إعطاء تحفيزات على شكل شهادات شرفية تقدم إلى العمال الذين لم يقدموا عطل مرضية و الذين لم يرتكبوا أخطاء مهنية وأيضا يتم تقديم إعانات على شكل تسديد مناوبات فعلية للعمال المسخرين و الذين ابدوا تعاوننا لضمان السير الحسن للمؤسسة. ومن خلال قيامنا بزيارات متتالية لمستشفى سليمان عميرات تبين لنا وجود نوع من الثقافة التنظيمية بشكل عالي ما بين الإدارة من جهة وما بين الإدارة والعمال من جهة أخرى، وهذا من خلال قيام العمال بتلبية متطلبات واحتياجات جميع عملاء المستشفى إلا أنه لوحظ أن هناك مجموعة من الزبائن لديهم خلفيات مغلوطة حول العمال وكيفية تسهيل عمليات إجراء الدخول إلى المستشفى. وفي بعض الأحيان هناك سلوكيات غير أخلاقية يقوم بها الزبائن نتيجة ضغوطات نفسية... الخ.

☞ التدريب والتكوين: سيتم حساب هذا المؤشر من خلال التقارير المقدمة لنا ( أنظر الملحق رقم 04) حيث

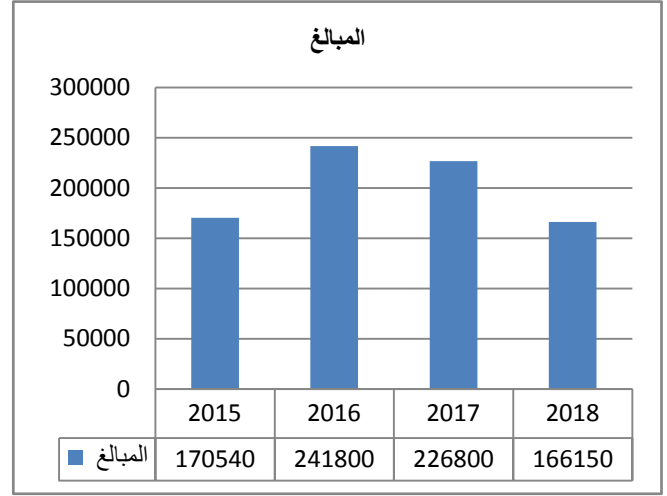
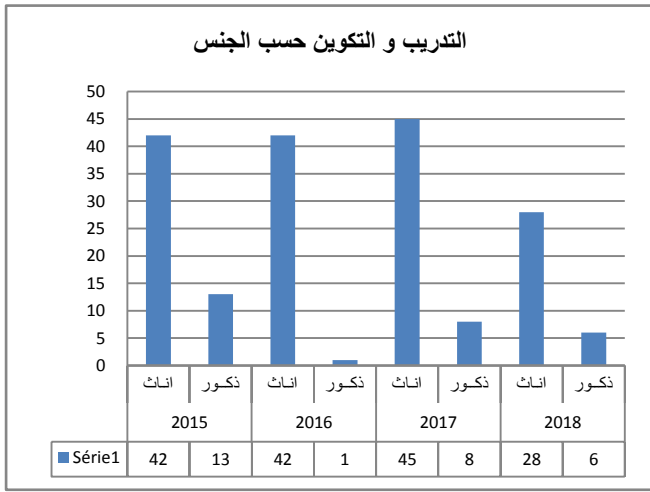
الجدول الشكل المواليين يبين لنا التدريب والتكوين في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة من 2015 الى 2018.

جدول رقم 1-2: التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة

| السنة | عدد الأعوان |      | المبالغ (دج) |
|-------|-------------|------|--------------|
|       | ذكور        | إناث |              |
| 2015  | 42          | 13   | 170.540.00   |
| 2016  | 42          | 01   | 241.800.00   |
| 2017  | 45          | 08   | 226.000.00   |
| 2018  | 28          | 06   | 166.150.00   |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم 6-2: التدريب والتكوين في المؤسسة محل الدراسة



المصدر : من إعداد الطلبة من خلال مخرجات Excel

من الجدول رقم (1-2) والشكل رقم (6-2) أعلاه، يلاحظ أن مؤسسة سليمان عميرات تقوم بتدريب وتكوين العمال بمختلف تصنيفاتهم وبالنظر إلى سنة 2015 فإن عدد الأعوان الذين يتم تدريبهم هم 55 (13 ذ / 42 إ) عون ممثلين في: ممرض حاصل على شهادة دولة، ممرض متخصص ص ع، مساعد اجتماعي رئيسي ص ع، مشغل أجهزة التصوير الطبي متخصص ص ع، مخبري متخصص ص ع، محضر في الصيدلة متخصص ص ع، مساعد طبي رئيس ص ع، قابلة رئيسية، عون طبي في التخدير و الإنعاش للصحة العمومية، عون طبي في التخدير و الإنعاش رئيسي. حيث عدد أيام التكوين تتراوح في الغالب 03 أشهر بالمعهد الوطني للتكوين الشبه طبي وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 170540 دج وفي سنة 2016؛ يلاحظ عدد الأعوان الخاضعين للتدريب والتكوين يبلغ 43 عون موزعين بين (01 ذ / 42 إ) حيث أن الخاضعين للتكوين في مجال (التعيين في المنصب العالي) بلغ عددهم 01 إناث و 00 ذكور بالمعهد الوطني للتكوين الشبه الطبي لمدة 03 أشهر و (تحسين المستوى و تجديد المعلومات) بلغ عددهم 22 طبية و 20 قابلة و 01 طبيب حيث تتراوح عدد أيام التكوين في الغالب 01 يوم بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة- وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 241800 دج وفي سنة 2017؛ يلاحظ عدد الأعوان الخاضعين للتدريب والتكوين يبلغ 53 عون موزعين بين (08 ذ / 45 إ) حيث أن الخاضعين للتكوين في مجال (التعيين في المنصب العالي) بلغ عددهم 01 إناث و 00 ذكور بالمعهد الوطني للتكوين الشبه الطبي لمدة 03 أشهر و (تحسين المستوى و تجديد المعلومات) بلغ عددهم 22 طبية و 17 قابلة و 01 طبيب و ممرضين حاصلين على شهادة دولة ( 06 إناث و 07 ذكور) حيث تتراوح عدد أيام التكوين في الغالب 01 يوم بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة و المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأمراض العقلية بأولاد منصور بالمسيلة و في وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 226000 دج سنة 2018 يلاحظ عدد الأعوان الخاضعين للتدريب والتكوين يبلغ 34 عون موزعين بين ( 06 ذ / 28 إ) حيث أن الخاضعين للتكوين (تحسين المستوى و تجديد المعلومات) بلغ عددهم 13 طبيب ( 12 أ و 01 ذ) و 09 قابلة و 01 طبيب و 01 نفساني للصحة العمومية ( 01 إناث) و 01 بيولوجي للصحة العمومية ( 01 أ) 06 ممرضين حاصلين على شهادة دولة (03 ذ، 03 إ) و 04 أعوان للتخدير و الإنعاش (01 أو 03 ذ) حيث تتراوح عدد أيام التكوين في الغالب 01 يوم بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة و المعهد الوطني وفي وقد كلف المؤسسة تكاليف حجمها 166150 دج .

كما الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدم إلى المستفيد (زبون، عامل): سيتم حساب هذا المؤشر عن طريق التقارير المقدمة لنا مع أحد المدراء الفرعيين بمؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة.

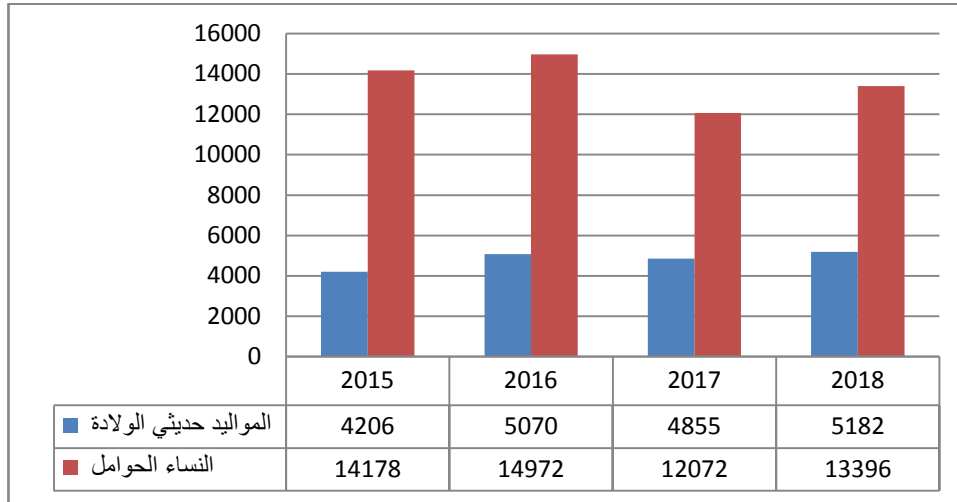
كما تحسين الخدمات المقدمة للزبائن: الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدم إلى المستفيد (زبون، عامل)، حيث الجدول والشكل المواليين يبين عدد الزبائن في مؤسسة سليمان عميرات.

جدول رقم 2-2: عدد الزبائن في المؤسسة محل الدراسة

| عدد المرضى الداخليين |                        |           | النساء الحوامل | السنة |
|----------------------|------------------------|-----------|----------------|-------|
| النسبة               | المواليد حديثي الولادة | النسبة    |                |       |
| -                    | 4206                   | -         | 14178          | 2015  |
| + % 20.54            | 5070                   | + % 5.6   | 14972          | 2016  |
| - % 4.24             | 4855                   | - % 19.36 | 12072          | 2017  |
| + % 6.73             | 5182                   | + % 10.96 | 13396          | 2018  |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم 2-7: عدد الزبائن الداخليين للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة من خلال مخرجات Excel

الملاحظ من خلال الجدول رقم 2-2 و الشكل رقم 2-7 أن عدد المرضى المقبولين في تذبذب، فبالنسبة لسنة 2016 نلاحظ زيادة في الطلب على خدمات المؤسسة تقدر ب 5.6% مقارنة بسنة 2015 و ذلك راجع لوجود التغطية الطبية الأخصائية نتيجة إبرام اتفاقيات مع الأطباء الخواص في طب النساء و التوليد، أما بالنسبة لسنة 2017 فنلاحظ تناقص بنسبة 19.36 % مقارنة بسنة 2016 و ذلك نتيجة أشغال الترميم و التهيئة التي مست المؤسسة منذ سنة 2017 و التي كانت تعرف إهتلاك كبير سواء على مستوى الهيكل العام أو التجهيزات . وأيضا النقص الذي تعانیه المؤسسة فيما يخص التغطية الطبية الأخصائية

نتيجة فسخ الاتفاقيات المبرمة مع المؤسسة من طرف الأطباء المختصين الخواص مما اثر سلبا على الخدمات المقدمة للزبائن و ذهابهم إلى العيادات الخاصة و التنقل إلى البلديات و الولايات المجاورة طلبا للعلاج خاصة بالنسبة للنساء الحوامل، أما بالنسبة لسنة 2018 فنلاحظ زيادة بنسبة 10.96% مقارنة بسنة 2017 على خدمات المؤسسة و ذلك راجع إلى التوظيف الذي قامت به المؤسسة خلال سنة 2018 و الذي تضمن توظيف 01 طبيبة في طب النساء و التوليد و الاتفاق المبرم بين المؤسسة و المؤسسات العمومية الإستشفائية تحت إشراف مديرية الصحة و السكان و الذي مكنها من جلب 02 طبيبتين في اختصاص طب النساء و التوليد (وضع تحت التصرف).

أما بالنسبة للمواليد حديثي الولادة فإننا نلاحظ أيضا أن هناك تذبذب في عدد الداخلين، فمثلا نلاحظ هناك زيادة لسنة 2016 في عدد المواليد حديثي الولادة بنسبة 20.54% مقارنة بسنة 2015 و ذلك لوجود التغطية الطبية من طرف الأطباء الأخصائيين في طب الأطفال نتيجة إبرام اتفاقيات معهم، وكما نلاحظ في سنة 2017 فنلاحظ تناقص بنسبة 4.24% مقارنة بسنة 2016 و ذلك نتيجة أشغال الترميم و التهيئة التي مست المؤسسة منذ سنة 2017 للأسباب نفسها (السالفة الذكر)، أما بالنسبة لسنة 2018 فنلاحظ زيادة بنسبة 6.73% مقارنة لسنة 2017 على خدمات المؤسسة و ذلك راجع إلى التوظيف الذي قامت به المؤسسة خلال سنة 2018 و الذي تضمن توظيف 02 أطباء في طب الأطفال.

#### كـ تحسين أداء العمال

##### ■ في المجال الاجتماعي

تمت مقابلة السيد: بيطار عبد المجيد رئيس لجنة الشؤون الاجتماعية و رئيس مكتب الأجور؛ ر؛ للاستفسار عن مدى مشاركة العمال في النشاطات المقدمة من طرف المكتب، حيث أوضح هذا الأخير أن المكتب يقوم بعدة نشاطات كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 3-2: الخدمات المقدمة من طرف الشؤون الاجتماعية

| المبالغ (دج)               | الخدمات المقدمة                |
|----------------------------|--------------------------------|
| 5.000.00                   | الختان                         |
| 60.000.00                  | السلف                          |
| 10.000.00                  | الوفاة                         |
| 5.000.00                   | الزواج                         |
| 45.000.00                  | التقاعد                        |
| 50.00 إلى 600.00           | رحلات                          |
| 3/2 المبلغ الإجمالي للعمرة | العمرة                         |
| 5000.00                    | المواليد الجدد                 |
| 10.000.00 كحد أقصى         | إعانات رمزية للتكاليف العلاجية |
| 3.000.00                   | عيد العمال                     |
| 3.000.00                   | عيد المرأة                     |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات مقدمة من طرف رئيس لجنة الشؤون الاجتماعية و رئيس مكتب الأجور

من خلال الجدول رقم 3-2 نلاحظ أن المؤسسة محل الدراسة (مكتب الشؤون الاجتماعية) تقدم مبالغ رمزية جدا مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية الأخرى وهذا راجع إلى نقص ومحدودية الإعتمادات الممنوحة من طرف الوزارة الوصية سنويا. حيث أكد أيضا على ضمان وتسوية دائمة لمرتبات المستخدمين الدائمين والمتعاقدين في نفس الوقت من الشهر وتسوية كل مستحقات المستخدمين لجميع الأسلاك ماعدا الدفعة التي وظفت خلال شهر جانفي 2019 ستسدد بعد التأشير عليها من طرف المراقب المالي. ويتحصل العمال على علاوة المردودي ة تقدر ب 1/2 الأجر الشهري بناء على النقاط الممنوحة للعامل من طرف الإدارة.

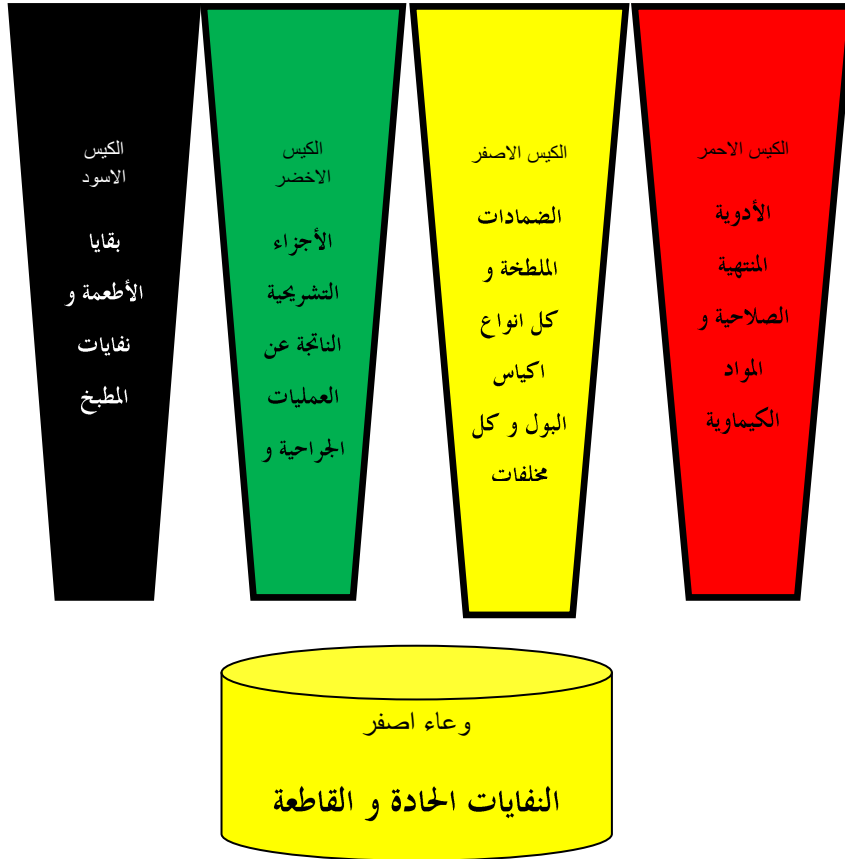
البيئة: يتم الحد من التسبب في التلوث البيئي ؛ ويتم تسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي في

مؤسسة سليمان عميرات

#### ■ النفايات الاستشفائية

فيما يخص الأخطار الناجمة عن النفايات العلاجية في الوسط الاستشفائي من خلال التعريف بها وبكيفية الوقاية منها باستعمال كل الوسائل الموضحة في التعليمات الوزارية رقم 01 المؤرخة في 2008/08/04 والمتعلقة بتسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي ( الحماية ) كوضعها في المكان المخصص وفقا للشكل الموالي (أنظر الملحق رقم 05):

الشكل رقم 8-2: تسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على التعليمات الوزارية رقم 01 المؤرخة في 2008/08/04 والمتعلقة بتسيير أنماط التخلص من النفايات الناتجة عن نشاط علاجي

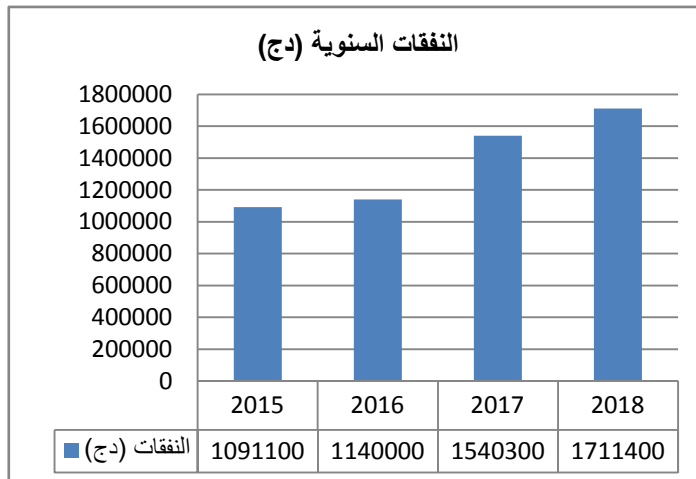
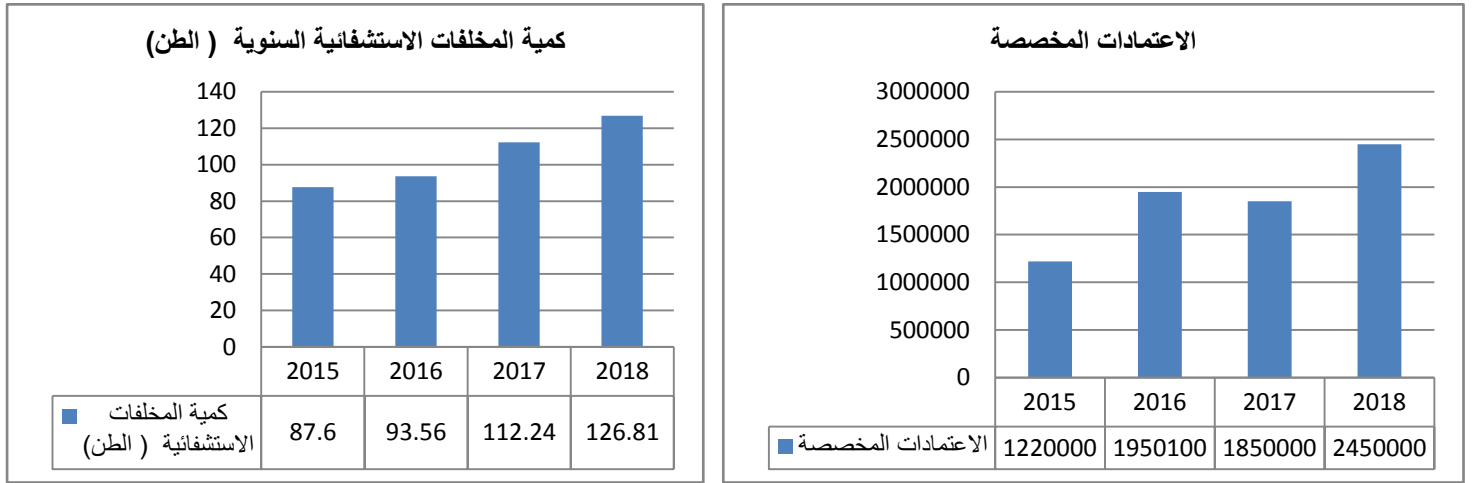
حيث تم إبرام اتفاقيات مع مؤسسة الردم التقني بالمسيلة ومؤسسة SARL STRYLAST الجزائر العاصمة حيث الجدول والشكل التالي يوضح النفقات المؤسسة في مجال حرق وإتلاف النفايات العلاجية.

الجدول رقم 4-2: نفقات المؤسسة في مجال حرق وإتلاف النفايات العلاجية و الاعتمادات المخصصة لها

| السنة | الكمية (طن) | المبالغ (دج)  | الاعتمادات المخصصة |
|-------|-------------|---------------|--------------------|
| 2015  | 87.60       | 1.091.1000.00 | 1.220.000.00       |
| 2016  | 93.56       | 1.140.000.00  | 1.950.100.00       |
| 2017  | 112.24      | 1.540.3000.00 | 1.850.000.00       |
| 2018  | 126.81      | 1.711.4000.00 | 2.450.000.00       |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الشكل رقم 9-2: كميات ونفقات المؤسسة في مجال حرق وإتلاف النفايات العلاجية و الإعتمادات المخصصة لها



المصدر: من إعداد الطلبة من خلال مخرجات Excel

نلاحظ من خلال الشكل رقم 9-2 الذي يوضح كميات و نفقات المؤسسة في مجال حرق و إتلاف النفايات العلاجية و الإعتمادات المخصصة لها أن المنحنى تصاعدي بالنسبة للنفقات و الكميات مقارنة بالتذبذب الذي مس الإعتمادات فمثلا السنة 2016 هناك زيادة تقدر بـ 5.96 طن و بـ 48900 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الإعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 730100 دج مقارنة بسنة 2015 أما سنة 2017 هناك زيادة تقدر بـ 18.68 طن و بـ 400300 دج كنفقات إضافية مع تنقص في الإعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 100100 دج مقارنة بسنة 2016 نتيجة إعلان الحكومة عن خطة التقشف و تسقيف النفقات أما في سنة 2018 هناك زيادة تقدر بـ 14.57 طن و بـ 171100 دج كنفقات إضافية مع زيادة في الإعتمادات المالية المخصصة لذلك قدرت بـ 600000 دج مقارنة بسنة 2017 .

#### ك إجراء الفحص الطبي الدوري للعاملين:

تلتزم المؤسسة فيما يخص طب العمل لضمان و الحفاظ على سلامتهم بتوفير اللقاحات و الأمصال الخاصة بالأمراض الموسمية حيث يتم إبرام اتفاقيات سنوية مع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمسيلة ترضى من طرف مدير مؤسسة سليمان عميرات و مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يلتزم بموجها الطرفين بالتكفل الأمثل بالعامل كل حسب اختصاصه و مما يلي بعض النقاط التي تمس الاتفاقيات:

- تضمن مؤسسة سليمان عميرات التكفل المالي بطب العمل لجميع العمال؛
- احترام برمجة الزيارات الطبية المقررة بالاتفاق من مقدم الخدمة؛
- يرخص للعمال و يوجههم إلى المكان الذي يجب أن تجرى فيه الفحوص الطبية؛
- يعلم بانتظام مقدم الخدمة بأسماء العمال المغادرين و الموظفين الجدد، و بكل مشكل يخص طب العمل و الوقاية الصحية و الأمن؛
- يشرك طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة في كل مبادرة تخص ميدان طب العمل و الوقاية الصحية و الأمن ، لاسيما المشاركة في اجتماعات اللجنة المتساوية الأعضاء في الوقاية الصحية و الأمن؛
- يسهل مهمة طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة بتحويله الدخول الحر إلى كل أماكن العمل و المحلات المهينة لراحة العمل.

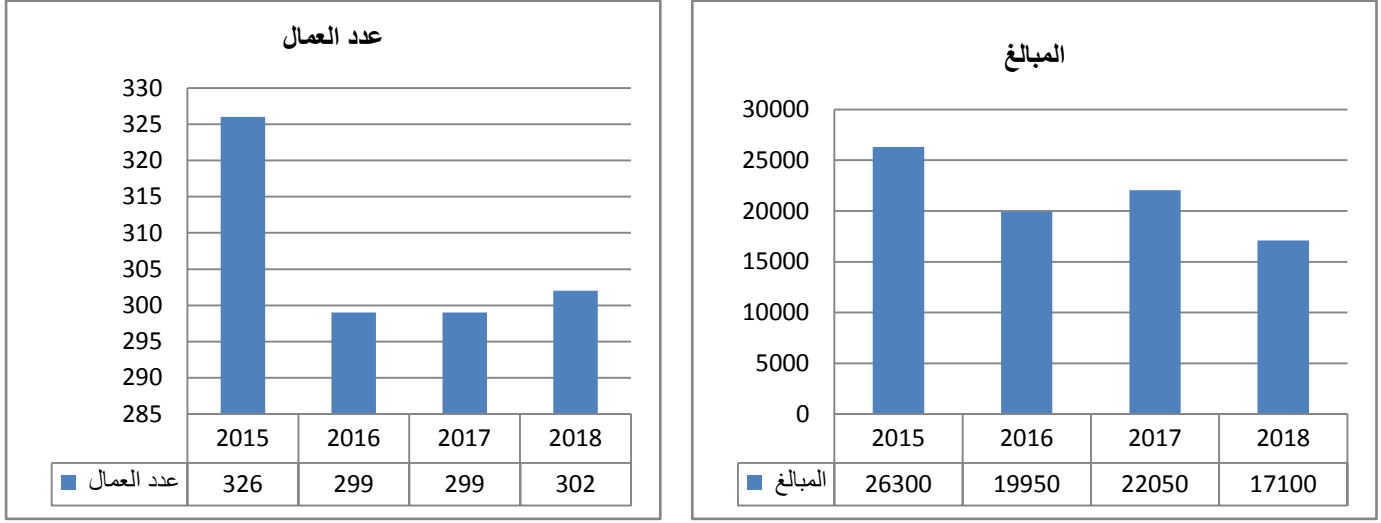
الجدول والشكل التالي يوضحان عدد العمال و النفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل ( انظر الملحق رقم 6 ) :

الجدول رقم 5-2 : عدد العمال و النفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمل

| السنة | عدد العمال | النفقات ( طب العمل ) ( دج ) |
|-------|------------|-----------------------------|
| 2015  | 326        | 26.300.00                   |
| 2016  | 299        | 19.950.00                   |
| 2017  | 299        | 22.050.00                   |
| 2018  | 302        | 17.100.00                   |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الشكل رقم 10-2 : عدد العمال و النفقات التي تتحملها المؤسسة في مجال طب العمال



المصدر : من إعداد الطلبة من خلال محرجات Excel

الملاحظ من الجدول رقم 5-2 و الشكل رقم 10-2 في سنة 2016 أن عدد العمال تناقص ب 27 عامل مقارنة بسنة 2015 و ذلك نتيجة إحالتهم على التقاعد بعد إعلان الحكومة عن نيتها في رفع سن التقاعد إلى 65 سنة و إيقاف التقاعد المسبق و كذلك انخفاض النفقات بـ 6350.00 دج و ذلك راجع إلى أن أغلبية النفقات التي كانت تدفعها المؤسسة ناتجة عن الفحص الأحصائي الذي كان يستفيد منه العمال الذين قدموا طلبات الإحالة على التقاعد المسبق، أما في سنة 2017 فنلاحظ بقاء عدد العمال مستقر و عدم القيام بعملية توظيف نظرا لعدم توفر متزوج التكوين مع ارتفاع النفقات بـ 2100.00 دج و ذلك راجع إلى عملية التلقيح التي أجريت لعمال قسم الولادة و قسم العمليات للوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق الدم، و في سنة 2018 نلاحظ ارتفاع طفيف في عدد العمال نتيجة توظيف 16 عامل و إحالة 13 عامل على التقاعد أي بفارق 03 عمال حيث نلاحظ أن النفقات انخفضت ب 4950 دج نتيجة عدم كثرة الفحص الأحصائي.

#### ☞ الاهتمام بتوفير بيئة عمل سليمة و آمنة من ناحية توفير المعدات الضرورية لحماية:

بخصوص شروط وظروف العمل و تحسينه وسلامته وامن الموظفين والممتلكات و الوقاية من المخاطر تمت المقابلة مع السيد: خيراني عبد المؤمن (مدير فرعي للمنشآت القاعدية) الذي أوضح بدوره أن المؤسسة قامت بعدة إجراءات وقائية كالكشف الدوري والسنوي على العمال فيما يخص طب العمل و تفعيل البرامج الوطنية الخاصة بالسلامة و الصحة المهنية و ذلك بإجراء أيام تحسيسية للعمال و المواطنين على حد سواء تحت إشراف مديرية الصحة و السكان لولاية المسيلة و في مجال الأمن تم تعزيز امن المؤسسة بكاميرات مراقبة و تدعيم الإنارة داخل المؤسسة و على محيطها كما تقوم المؤسسة باقتناء ألبسة العمال بجميع أسلاكهم و القفازات و الأقنعة لحماية العمال من العدوى.

#### ☞ يتم تدقيق إجراءات السلامة في المخازن و المستودعات خاصة المواد الخطيرة:

في هذه النقطة تمت المقابلة مع الصيدلي المكلف بالصيدلية المركزية السيدة لعوج زينة حيث تم طرح هذا السؤال : هل يوجد تدقيق إجراءات السلامة في المخازن و المستودعات خاصة المواد الخطيرة ؟ حيث أوضحت أن مستودعات الأدوية لها نظام خاص بها من حيث التبريد و إبقاء جميع الأدوية بعيدة عن أشعة الشمس و المفاتيح المخصصة لفتح و غلق المستودعات توجد

بحوزتها و بحوزة السيد المقتصد فقط، أما بخصوص الأدوية المخدرة فلها وضع خاص حيث تخضع لمراقبة شديدة و صارمة من طرف عدة أطراف حتى أن الأوعية الفارغة الخاصة بها ترجع إلى الصيدلية لإجراء عملية التدقيق و الإتلاف.

أما بخصوص مستودع النفايات العلاجية لاحظنا انه يوجد في مكان مفتوح و يوجد به عدة خراطيم للمياه و بالوعات لتصريف المياه و عند استفسارنا من طرف المراقب العام السيد شادي نور الدين أوضح لنا أن المستودع يجب أن يظل مفتوح على التهوية و محمي من أشعة الشمس لكي لا تفوح منه الروائح الكريهة.

مستودعات حفظ الخضروات و المواد الغذائية لاحظنا أنها قديمة و غير مهيئة و المسئول عن المخازن غير مكون و غير ملم بجميع الجوانب الخاصة بحفظ جميع المواد.

كما لا توجد ثلاجة لحفظ اللحم و عند استفسارنا من طرف السيد المقتصد اخبرنا أن الممون يحضر الكميات المناسبة حسب طلب المؤسسة بصفة يومية.

خزان الأوكسجين غير محمي تماما إلا بكاميرا مصوبة نحوه حيث انه يشكل خطر كبير على المحيط خاصة بسكان العمارات المجاورة في حال حدوث أي خطر لا قدر الله.

ك إجراءات الصيانة بشكل مستمر والعمل على تجنب الإخفاقات للأجهزة والمعدات ومنع كافة تسرب للمواد الخطرة: هنا أوضح السيد المقتصد أن اغلب العتاد قديم ومتهالك جدا خاصة الحاضنات الخاصة بالمواليد حديثي الولادة والذي يعود أغلبها إلى سنوات 1992 و هي من مخلفات التقسيم الإستشفائي الجديد سنة 2009 حيث انه لا يمكن صيانتها نظرا لقدمها و عدم توفر قطع الغيار الخاصة بها.

أما المعدات المقتناة حديثا فهي في حالة جيدة و لم يتعرض معظمها إلى اعطاب كبيرة تذكر غير أن المؤسسة قامت بإمضاء اتفاقيات مع مؤسسات خاصة بصيانة العتاد الطبي تحسبا لأي طارئ يمكن أن يحدث.

السعي المتواصل للتحسين المستمر و الحصول على شهادات عالمية كالأيزو مثلا:

المؤسسة ليس لها أي توجه للحصول على شهادات عالمية كالأيزو 9000 إيزو 14001 و إيزو 45001... الخ). و المؤسسة ليس لها رؤية في الحصول على هذا النوع من الشهادات مستقبلا.

## الفرع الثاني: ممارسة العمل

ك الاهتمام بتوفير النشرات الإيضاحية التي تحتوي على التعليمات الكاملة بشأن الخدمات:

المؤسسة تحتوي على عدة نشرات إيضاحية وملصقات معلقة ولديها أيضا لوحات اشهارية تضم عدة تعليمات مصلحية وإعلانات وكيفية سير العمل التناوبي داخل المؤسسة (انظر الملحق رقم 7)

ك الاستعداد لتزويد المستفيدين من الخدمة بكافة المعلومات الصحيحة والأمانة وذات المصادقية:

سيتم معرفة الاستعدادات لتزويد المستفيدين من الخدمة بكافة المعلومات الصحيحة والأمانة وذات المصادقية من خلال طرح السؤال التالي:

ك الاستعداد لتزويد المستفيدين من الخدمة بكافة المعلومات الصحيحة و الأمانة و ذات المصادقية: تمت المقابلة مع رئيسة مكتب القبول السيدة خير الدين نورة التي أوضحت انه عند خروج أي مريض يتم تقديم ملخص الخروج الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالزبائن إلا انه في بعض الأحيان لا يتم تقديمه لنقص الاستثمارات المخصصة لذلك نتيجة نقص في التموين كما يوجد عدة سجلات نذكر منها :

■ سجل الحركة اليومية للمرضى بدون فيه عمليات دخول المرضى؛

- سجل الإقامة يدون فيه كافة المقيمين داخل المؤسسة ؛
- سجل المواليد كافة المواليد و يتم إيداعه بصفة يومية لدى مصالح بلدية المسيلة ؛
- سجل الوفيات يسجل فيه جميع الوفيات ( أمهات و حديثي الولادة ) و يتم إيداعه بصفة يومية لدى مصالح بلدية المسيلة.

أيضا تمت المقابلة مع رئيس مكتب الأرشيف السيد شعباني احمد الذي قدم لنا عدت توضيحات وفقا لما يمارسه بصفة يومية نذكر منها :

تزويد المرضى بكافة المعلومات الخاصة بهم بعد تقديم طلب خطي على مستوى المصلحة و يتم التأشير عليها من طرف السيد المدير الفرعي للنشاطات الصحية و السيد المدير العام ليمنحه الإذن بالولوج إلى ملفات المرضى للقيام بتقرير حول حالة الزبون أثناء مكوثه بالمؤسسة كما يتم تقديم شهادة الولادة و بيان الولادة و إعداد الدفاتر الطبية , الترتيب السليم و الصحيح للملفات الطبية المرتبة و المرمزة وفق النظم و القوانين الأرشيفية من مختلف المصالح الإستشفائية ( قسم حديثي الولادة, ما بعد الولادة, أمراض النساء و الحمل المعسر ) وهذا قصد التخزين واسترجاع المعلومة في اقل وقت و جهد ممكن.

**المراقب العام:** حيث تم طرح هذا الانشغال و أجابنا على النحو التالي انه يتم بالفعل تزويد كافة المستفيدين من الخدمة بالمعلومات ذات الصلة بعد الاطلاع على الملف الطبي و الاستفسار عند الطبيب الذي قام بالفحص أو القابلة.

☞ **الاهتمام بتوفير آلية لسماع رأي المستفيدين وشكاويهم:** لاحظنا خلال تجوالنا بالمستشفى انه يتوفر على

سجل خاص بالشكاوى وتظلمات المواطنين لتدوين جميع الانشغالات الرد عليها كتابيا، كما يوجد سجل الاقتراحات على مستوى الاستقبال والتوجيه وسجل لاستقبال المواطنين، كما تم تحديد يوم لاستقبال المواطنين و العمال يوم الأربعاء من 08 إلى 12 صباحا ومن 13 إلى 16 مساء و ترخيص استثنائي خارج يوم الاستقبال للضرورة الملحة، حيث أن الاستقبال يتم بشكل مباشر وجها لوجه وأحيانا يتم تلقي اتصالات هاتفية يتم الرد عليها من طرف السكرتيرة المكلفة بالأمانة العامة لرفع الانشغالات مباشرة إلى السيد المدير.

☞ **خدمات توعية المستفيدين من الخدمة بكيفية استخدام خدمات المرافق العامة و المحافظة عليها:**

هنالك لوحات خاصة بالإشهار داخل و خارج المصالح لإعلام الوافدين للمؤسسة بما يلي:

كيفية تنظيم الزيارات للمرضى و احترام المرفق العام حسب المنشور الوزاري رقم 13 المؤرخ في 2007/01/21 والحدد لمواقيت الزيارة كالتالي كل يوم من الساعة 13:30 إلى 15:00 عدم تجاوز الزائرين داخل الغرفة بأكثر من شخصين ، منع التدخين داخل المصالح الإستشفائية، منع الجلوس على أسرة المرضى، منع دخول الأطفال الأقل من 15 سنة، منع دخول الزوار إلى مصالح العلاج المكثف.

التعليمات الوزارية المتعلقة بمنع تعاطي التبغ في الأماكن العمومية على غرار التعليمات الوزارية رقم 1035 المؤرخة في 02 يوليو 2007 و كيفية تطبيق هذا المنع و المنشور الوزاري رقم 020 المؤرخ في 23 مايو سنة 2007.

التعليمات الوزارية الخاصة بمنع إدخال الأفرشة و الأغطية و التي نلاحظ أنها غير محترمة من طرف الزبائن نتيجة ترسخ بعض الصور البالية و المشينة عن مدى تكفل القطاع العام لاسيما في مجال التغذية والإيواء، يوجد شاشات من الحجم الكبير تبث على مدى 24 ساعة نشرات إيضاحية و توعوية للزبائن ( انظر الملحق رقم 8).

- ☞ متابعة الأقسام و الشعب و التأكد من عدم قيامهم بممارسات تضر المستفيدين و سمعة المستشفى:
- يوجد بالمستشفى مكتب الرقابة العامة تابع للمديرية الفرعية للنشاطات الصحية يشرف عليه المدير الفرعي للمصالح الصحية بنفسه مباشرة حيث يقوم بدورات تفتيشية فحائية يومية صباحية و مسائية ذات طابع استكشافي للدور الذي يقوم به العمال و كذا المرضى في الأقسام الاستشفائية (أخذ الأدوية , نظافة المريض , نظافة غرفة المريض , استلام و تسليم المهام و التأشير عليها ) كما يتم تقديم تقارير يومية عن كيفية سير المصالح من طرف المراقب العام. وكآلية للرقابة البعدية يوجد بهذا المكتب سجل لحركة العمال مستقل عن الموارد البشرية يستخدم للمقارنة بينه وبين أوراق الحضور لتفادي أي مشكل يمكن أن يحدث. تتوفر المؤسسة على أجهزة للمراقبة للحفاظ على سلامة الزبائن والعمال وممتلكاتهم.
- ☞ الاهتمام بالرأي العام وتوجهاته: لاحظنا أن المؤسسة تسعى إلى الاهتمام بالمستجدات التي تخلق الرأى العام على غرار ما لمسناه من استفسارنا لدى السيد بلبول عمار مدير المؤسسة الذي أكد أن المؤسسة تسعى بكل ما لديها من إمكانيات من اجل تلبية رغبات الزبائن من خلال عمليات التوأمة للأيام الجراحية التي تم تنظيمها بالتعاون مع المؤسسات الاستشفائية العمومية المختصة ذات الصلة باختصاص المؤسسة كما أشار إلى افتتاح مركز للكشف المبكر عن سرطان الرحم و إعادة تفعيل المركز المرجعي للعوامل الذين يعانون من داء السكري و ضغط الدم و مركز التنظيم الأسري كما يعتزم فتح مركز للكشف عن سرطان الثدي الذي أتمت الأشغال به بصفة نهائية في انتظار توجيه طبيب مختص في الأشعة من طرف الوزارة الوصية لتمكين المركز من العمل ( انظر الملحق رقم 9).
- ☞ الاهتمام بالعلاقة مع المجتمع المحلي: أبدى السيد المدير تأسفه الشديد للنقص الشديد في الأطباء الأخصائيين خاصة في طب النساء والتوليد مما يعطي صورة غير لائقة عن المؤسسة والذي هو خارج عن نطاقها إلا أن المؤسسة قد راسل الوزارة الوصية عدة مرات لحل هذا المشكل الذي أصبح هاجس يؤرق المسير والمجتمع المحلي على حد سواء (انظر الملحق رقم 10).
- ☞ الاهتمام بتوفير ملاك ذي خبرة ونزاهة في إطار قسم العلاقات العامة: لا يوجد قسم للعلاقات العامة باعتباره مرفق عمومي يخضع للمحاسبة العمومية و تحت وصاية مديريةية الصحة و السكان و وزارة الصحة و سيتم تبرير أخطاء المستشفى من خلال مكتب المنازعات أما بخصوص اللجنة الخاصة بمعالجة الحوادث العرضية و الطوارئ يقوم المجلس الطبي بعقد اجتماعات استثنائية لمناقشة هذه الحوادث و إيجاد حلول جذرية و مناسبة بعد طلب من السيد المدير أو ثلثي الأعضاء.
- كما يقوم المستشفى بتزويد الجهات المعنية بكافة المعلومات المطلوبة من المصالح الأمنية والقضائية والإدارية ذات الصلة بكل شفافية وأمانة.

### الفرع الثالث: ممارسات التشغيل العادلة

سيتم قياس مؤشر ممارسات التشغيل العادلة وفق البنود التالية:

- ☞ تأمين فرص متكافئة للمتقدمين لشغل الوظائف في المستشفى:
- التوظيف يتم وفق الشروط المعمول بها في القوانين في الجرائد الرسمية الجريدة الرسمية.
- ☞ الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح، وإعطاء وقت كافي للتقديم: يتم الإعلان عن المسابقات للالتحاق بجميع الرتب في الجرائد الوطنية وفي وكالة التشغيل ويتم تحديد مهلة 15 يوم لإيداع ملفات الترشيح لشغل المناصب المفتوحة بالمستشفى ويتم في بعض الأحيان تمديد آجال الإيداع لتمكين شريحة أكبر من الترشيح. كما تتم إجراءات التعيين شفافة وواضحة ونزيهة وعادلة مع الابتعاد عن الوساطات والمحسوبية في التعيين.

- ☞ الالتزام بالمنافسة الشريفة وعدم اللجوء إلى سحب العاملين من مستشفيات أخرى بطرق غير مشروعة: المؤسسة ذات طابع عمومي لا تهدف إلى الربح لذا فعنصر المنافسة ليس من أولوياتها القصوى بقدر ما تهتم بالتعاون مع المؤسسات الاستشفائية الأخرى.
- ☞ الاهتمام باختيار لجان لغرض انتقاء أفضل المتقدمين: يتم اختيار اللجان وفق الخبرة والمنصب الأعلى من المنصب الذي يتقدم إليه المرشح فمثلا رتبة متصرف يتم امتحانه من طرف عضو يتمتع برتبة أعلى كمتصرف محلل أو رئيسي ... ويتم اختبار التعيين في ضوء نتائج المقابلة والاختبار وعلى أسس سليمة تعكس كفاءة المتقدمين.
- ☞ أنشطة التدريب كحق للعاملين يعزز كفاءة المستشفى: المؤسسة تسعى إلى تعزيز الكفاءات من خلال تنظيم دورات تكوينية على مستوى المؤسسة أو على مستوى المعهد العالي للتكوين الشبه طبي بالمسيلة وذلك تنفيذاً للبرامج الوطنية حسب العناوين المقترحة أما من طرف المديرية الفرعية للنشاطات الصحية أو مديرية التكوين التابعة لوزارة الصحة والسكان. كما يتواجد بالمؤسسة مكتب خاص بالتكوين المتواصل لفائدة المستخدمين، يسهر على ترقية وتطوير أداء الموظف من خلال تكوينه في المجالات ذات العلاقة بنشاطه سواء كانت داخل الوطن أو خارجه، إذ يقوم بإعداد برامج تكوينية مهنية وبيداغوجية وتقنية، وتربصات تطبيقية تتصل أساساً بنشاطه وفقاً لتطلعات المؤسسة بقصد اكتساب أفضل الكفاءات والتأقلم مع التطورات الراهنة الداخلية والخارجية منها.
- ☞ ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير: توجد ميزانية خاصة بالتدريب والتكوين تقدر بـ 250.000.00 دج سنويا في ميزانية المؤسسة العنوان الثاني: نفقات التكوين تحتوي على 09 أبواب.
- ☞ توفر العدالة والمساواة في الأجور ومراعاة الكفاءة عند منح الحوافز والمكافآت: يتم مكافئة العمال طبقا لمعايير الحضور والغياب والالتزام بمواقف العمل وارتداء اللباس المهني وتطبيق إجراءات السلامة المهنية فكل عامل لا يلتزم بذلك يتم خصم 02 نقاط في كل مرة.
- ☞ حزمة من التعويضات غير المباشرة مثل (التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتأمين على الحياة، وتعويضات الإجازات): لكل عامل الحق في التأمين الصحي والضمان الاجتماعي والتأمين على الحياة يقتطع من راتبه شهريا كما يتم تعويض العاملين الذين عملوا في أيام الإجازات بتقديم مكافآت على شكل مناوبات يتم تسديدها كل 06 أشهر.
- ☞ اهتمام بتشكيل لجان للأنشطة الاجتماعية: المؤسسة تحتوي على لجنة للخدمات الاجتماعية تقدم خدماتها للعمال كالحج والعمرة وفق قرعة تتم على مستوى المكتب بحضور كل العمال أو ممثلين عنهم كما تقدم برامج ترفيهية كالمخيمات الصيفية والرحلات...
- ☞ آليات واضحة لتكريم المبدعين ومكافأهم: لا توجد إلا أن الملاحظ هنا عند الاستفسار أن العاملين الذين يتمتعون بالانضباط وتقديم خدمات إضافية في حالة الحاجة إليهم يتم مكافئتهم بتقديم أيام تعويضية من طرف الإدارة ولديهم أولويات في العطل السنوية والاستثناءات.
- ☞ توفير أماكن مخصصة للنساء العاملات تفي بمتطلباتهن الخاصة: المؤسسة ذات طابع خاص كون أن أغلبية الموظفين نساء لذا ولخصوصيتها قامت المؤسسة بإنشاء غرف خاصة بتغيير الملابس ومراحيض خاصة بالعاملات فقط على مستوى المصالح كما أن عنصر المشاركة في اتخاذ القرار محفوظ من خلال مشاركتهن في جميع اللجان.
- ☞ تهتم المؤسسة بإجازات الأمومة والولادة للنساء العاملات: لهن الحق في عطل الأمومة (98 يوم) وساعات الرضاعة (2 ساعتين في 06 أشهر التي تلي الولادة وساعة واحدة ل 06 أشهر الثانية).

## المطلب الثاني: مؤشرات الإيزو 2010/26000 ( قضايا المستهلك ، الحوكمة المؤسسية ، حقوق الانسان ، مشاركة وتنمية المجتمع )

### الفرع الأول: قضايا المستهلك

سيتم قياس هذا المؤشر من خلال البنود التالية:

☞ الالتزام الصادق في تقديم المعلومات، أو عند إدخالها للحاسوب، أو إتاحة الحرية للدخول إليها:

تلتزم المؤسسة بتقديم المعلومات بصفة دقيقة لطالبيها ويتم تثبيت تلك المعلومات أو تسجيلها و حفظها في الحاسوب من خلال برنامج PATIENTE ويتم الولوج إليه عن طريق كلمة المرور مع اسم مستخدم (USERNAME) ، للحفاظ على سرية المعلومات المحفوظة من الاختراق أو التلاعب بها.

☞ التزام بالسلوك الأخلاقي في كافة جوانب العمل المعلوماتي والمعرفي:

الملاحظ هنا أن المؤسسة تتوفر على نظام للمعلومات من حيث تخزين المعلومات و إعادة استعماله ( معلومات على شكل ملفات ، سجلات ، معلومات رقمية ) يشرف عليه كل من المسئول عن قسم الأرشيف و مهندس الإعلام الآلي غير أن الأجهزة المستعملة في تخزين المعلومات الرقمية غير مسايرة للتطورات التكنولوجية الحاصلة.

☞ احترام الحرية الشخصية للعاملين في الحقل المعلوماتي والمعرفي:

المؤسسة لا تتدخل إطلاقا في الحرية الشخصية لأي عامل في أي مجال من المجالات.

☞ الالتزام بتوفير المعلومات لأصحاب المصالح بشفافية ونزاهة:

يتم توفير المعلومة بكل شفافية و نزاهة عند طلبها من طرف أصحاب المصالح .

☞ احترام خصوصية المستشفيات الأخرى وعدم القبول بالاختراقات والتخريب:

كما اشرنا سابقا المؤسسة ذات طابع عمومي خدمي لا تسعى إلى المنافسة أو تحقيق ربح مادي.

☞ إشاعة ثقافة الانترنت و تسهيل استخدامها من قبل العاملين للأغراض العلمية والحياتية:

المؤسسة تتوفر على الانترنت يتم استخدامه فقط في الإدارة العامة و غير متوفر لجميع العاملين.

☞ الالتزام بالحفاظة على امن المعلومات الخاصة بالمستشفى و اعتبارها جزء مهم من رأس المال:

نلاحظ هنا المؤسسة تضع امن وسرية المعلومات الخاصة بالزبائن من أولوياتها حيث أن مكتب الأرشيف يتم إغلاقه من طرف المسئول والمفاتيح موحدة بحوزته وبحوزة السيد المقتصد كما يوجد به مكيف للهواء يشتغل على مدى 24 ساعة وكاميرا مصوبة نحو المدخل الوحيد لغرفة تخزين الملفات كما أن الأجهزة المخصصة لتخزين المعلومات والذي يشرف عليها مهندس الإعلام الآلي توجد على مستوى غرفة منفصلة عن الأجهزة الأخرى كما أن المفاتيح موحدة بحوزة مهندس الإعلام الآلي والسيد المقتصد كما يوجد مطافئ للحرائق بجانب مكتب الأرشيف وغرفة الخوادم المخصصة لتخزين المعلومات.

☞ الالتزام بمكافحة الاستغلال و التشهير و الاستخدام السيئ للمعلومات: المؤسسة ملتزمة تماما في هذا الجانب فان ثبت

تورط أي عامل يمثل هذه الأعمال يتم تطبيق العقوبات وفق القوانين المعمول بها في الجريدة الرسمية تصل إلى التسريح من الوظيفة و في بعض الأحيان تصل إلى المتابعات قضائية.

☞ الاهتمام بمعالجة التأثيرات الجانبية للتغيرات التكنولوجية للمستشفى: لا يوجد.

## الفرع الثاني: الحوكمة المؤسسية

سيتم قياس هذا المؤشر من خلال البنود التالية:

اولاً: مجال التشريعات التنظيمية: في هذا البند نطرح الأسئلة التالية: (ينظر إلى الملحق رقم: 11)

س/هل تضع المؤسسة إجراء تلم و تحيط بالمتطلبات التشريعية و التنظيمية و غيرها من المتطلبات التي تتعهد المستشفى بتطبيقها و

المتعلقة بجودة الخدمات و الجوانب البيئية ؟

س/هل تحافظ المؤسسة على هذا الإجراء ؟

س/ هل تعرف على التشريعات التي تخضع لها ؟

س/ هل تتابع المؤسسة التعديلات التي تطرأ على تلك التشريعات ؟

س/ هل تعمم المؤسسة المعلومات المتعلقة بتلك التشريعات إلى موظفيها و عمالها ؟

والجدول الموالي يوضح تطبيق مؤشر الحوكمة بمجال التشريعات التنظيمية وفق الإيزو 26000/2010

جدول رقم 6-2: تطبيق مؤشر الحوكمة بمجال التشريعات التنظيمية وفق الإيزو 26000/2010

| التطبيق | المؤشر   |
|---------|--|
| مطبق    | تضع المؤسسة إجراء تلم و تحيط بالمتطلبات التشريعية و التنظيمية و غيرها من المتطلبات التي تتعهد المستشفى بتطبيقها و المتعلقة بجودة الخدمات و الجوانب البيئية |
| مطبق    | تحافظ المؤسسة على ذلك تخضع لها   |
| مطبق    | تعرف على التشريعات التي تخضع لها   |
| مطبق    | تتابع المؤسسة التعديلات التي تطرأ على تلك التشريعات  |
| مطبق    | تعمم المستشفى المعلومات المتعلقة بتلك التشريعات  |

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات المؤسسة

## ثانياً: القابلية للمساءلة

توجد آليات واضحة للمساءلة الإدارية داخل المستشفى لتعزيز المسؤولية في نفوس الموظفين نظراً لخصوصية عمل المستشفى وآثاره المرتقبة على المحيط الخارجي، وهذه المساءلة تتم بفعالية وعلنية من خلال التقييم الآبي والدورات التفتيشية الفجائية للحكم على مدى تطبيق تقديم الخدمات للزبائن، ومبدأ المساءلة في المستشفى يخضع لمجموعة من الآليات لترجمتها على أرض الواقع من خلال الاجتماعات الدورية والتقارير وعروض الحال ومجموعة من الاستفسارات لتجنب الوقوع أو تكرار الأخطاء لتفادي شكاوى الزبائن بشكل يومي.

كما أن مستشفى سليمان عميرات يخضع للمساءلة الخارجية (المفتشين التابعين لمديرية الصحة والسكان ومفتشي وزارة الصحة والسكان ولجنة الوقاية والأمن الولائي ولجنة الصحة الولائية ولجان التحقيق التابعين لمديرية ووزارة الصحة والسكان) من خلال إعداد التقارير تخص موضوع المساءلة.

### ثالثا: الشفافية

من خلال المقابلة التي تم إجراؤها مع اغلب رؤساء المصالح والزبائن ( زائري المستشفى) تبين لنا أن هناك شفافية تامة في حل المشاكل الاجتماعية إلا بعض الحالات التي تتطلب السرية التامة في التعامل ( النساء الجزائريات ، حاملي الفيروسات المعدية والمتنقلة ، عمليات الإجهاض ) كما أن المستشفى من خلال الهيكل التنظيمي الخاص به يعمل على تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ودقة نقل المعلومة الصحيحة .

### رابعا: السلوك الأخلاقي

من خلال العديد من المقابلات لاحظنا أن المبادئ الأخلاقية التي يحددها النظام الإداري التي تعمل على حفظ سلوك العاملين ضمن الأطر القانونية كما تعمل للحث على الالتفاف بالقوانين لتحسين أدائها. كما تتجنب المساومات الأخلاقية باعتبارها مؤسسة عمومية خدمية لاتسعا إلى الربح المادي، كما تتخذ الإدارة جميع الإجراءات القانونية التي تضمن تطبيق مبدأ السلوك الأخلاقي في الأعمال. ويتم وضع مجموعة من الآليات لضبط التحكم السليم في السلوك الأخلاقي (لجنة متساوية الأعضاء، المجلس الطبي، الرقابة العامة).

### خامسا: احترام مصالح الأطراف المعنية

من جملة المقابلات التي تم إجراؤها كالعادة مع إطارات المستشفى والزبائن فان المستشفى لا توجد لديه إدارة متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية رغم ذلك فان تطبيقها على أرض الواقع يكون بشكل تدريجي غير قابل للقياس الكمي في معظمه حيث يعتمد المستشفى ترسيخ مبادئها. وتتم عمليات الحوار مع الزبون من خلال مكتب الاستقبال والرقابة العامة وأيام الاستقبال المحددة لحل المشاكل المطروحة بشفافية، كما يقوم المستشفى بإبلاغ الزبون بمعوقات ذات الأهمية النسبية من خلال نقل المعلومة الصحيحة إلى جميع أصحاب المصالح.

### سادسا: احترام سيادة القانون

لا يتم تطبيق التعليمات والقواعد النافذة في المستشفى من طرف الزبائن وفقا لمعتقدات سائدة مرسخة لديهم باعتبار المرفق العمومي ملك للدولة أي انه يملكه هو وان بإمكانه أن يفعل ما يشاء ( العقلية الاشتراكية ). أما بالنسبة للعمال فنلاحظ أن اغلب العمال يلتزمون بقواعد الدخول والخروج والإمضاء على أوراق الحضور وملئ السجلات الرسمية .

فيما يخص الإعلان عن الأنظمة والقوانين المعمول بها توجد لوحات اشهارية بما كافة الإعلانات المتعلقة بتنظيم وحسن سير المؤسسة مما يسهل إنجاز الأعمال للزبائن.

### سابعا: احترام المعايير الدولية للسلوك

تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات المرتبطة ببعضها والمكملة الخاصة بمتطلبات السلامة البيئية والخدمية وتميز هذه القوانين بالوضوح التام (غير قابلة للتأويل) حيث تطبق على الجميع دون تمييز.

### الفرع الثالث: حقوق الإنسان

من خلال زيارتنا المتتالية للمستشفى والمقابلات اليومية لوحظ أن هناك نوع من المصادقية والثقة بين الإدارة والأفراد في المستشفى من خلال إيجاد حلول للتقليل من ضغوط العمل، كما يوجد نظام تعويضات ومكافآت معتمدة ومعرفة لدى العاملين بالمستشفى ( أيام الراحة، المناوبات ) ، كما أن المستشفى غير ملزم باتخاذ إجراءات عاجلة بما فيها التعويض لمعالجة أي خروق لحقوق الأطراف الخارجيين ( الزبائن تعوض من طرف الدولة ).

## الفرع الرابع: مشاركة وتنمية المجتمع

سيتم قياس مؤشرات مشاركة وتنمية المجتمع من خلال البنود التالية:

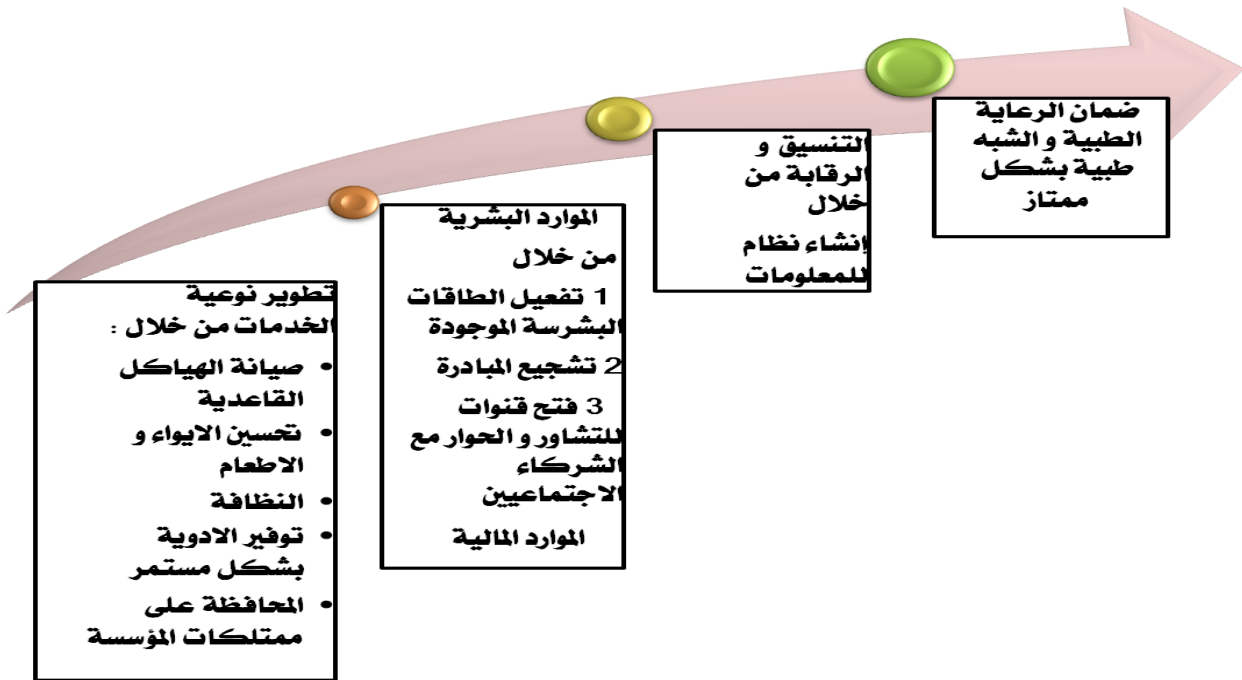
☞ تشجيع المشاركة الواسعة في عملية التخطيط

الملاحظ ومن خلال إجابات معظم العمال أن عملية التخطيط تتم على مستوى الإدارة و لا يتم المشاركة في عملية التخطيط من طرف الجميع.

☞ رؤية و رسالة للمستشفى تعكس القيم و السلوكيات المتلزمة تجاه المصالح عند وضع الخطط:

في هذه النقطة تمت ملاحظة أن المؤسسة وضعت خطة على المدى القريب و المتوسط و البعيد ( مشروع المؤسسة) تركز على عدة أولويات كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 11-2: مشروع المؤسسة محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة

☞ مراعاة أهداف مختلف أصحاب المصالح عند وضع الخطط:

الملاحظ وعند حديثنا مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية والسيد المدير الفرعي للمنشأة القاعدية والتجهيزات لاحظنا أن المؤسسة لها توجه إلى محاولة إرضاء كافة الأطراف ذات الصلة فمثلا عند تحديد التوقعات السنوية للموارد البشرية تسعى المؤسسة إلى طلب أكبر عدد ممكن من المناصب المالية للعمل على تأمين الخدمات وتجنب وقوع شغور في المناوبات خاصة فيما يخص الأطباء الأخصائيين والعامين والشبه طبيين.

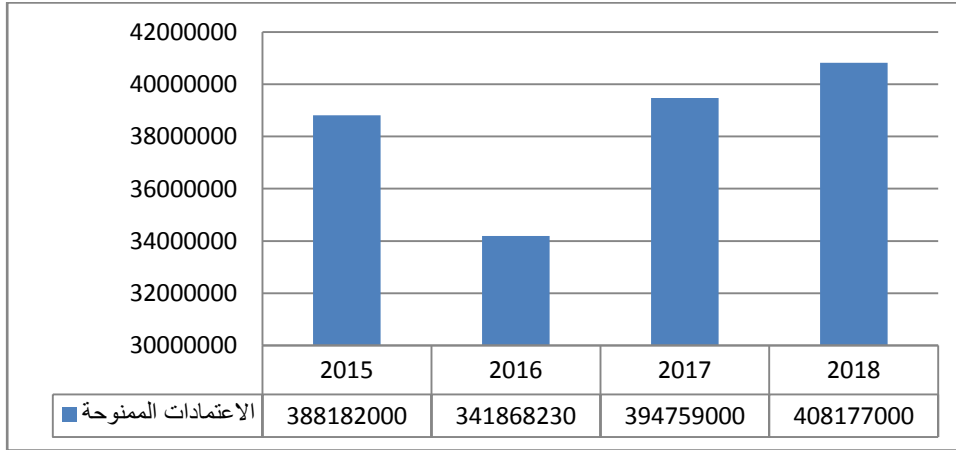
أما فيما يتعلق بالجانب المالي والتقني فان المؤسسة تعاني من تذبذب في الاعتمادات المخصصة لها منذ تبني سياسة التقشف كما يوضح الجدول والشكل المواليين:

جدول رقم 7-2: الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة

| السنوات | الاعتمادات الممنوحة (دج) |
|---------|--------------------------|
| 2015    | 388.182.000.00           |
| 2016    | 341.868.230.00           |
| 2017    | 394.759.000.00           |
| 2018    | 408.177.000.00           |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الشكل رقم 12-2 : الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة



المصدر : من إعداد الطلبة من خلال مخرجات Excel

الملاحظ من الشكل رقم 12-2 أن الإعتمادات الممنوحة للمؤسسة من طرف مديرية الصحة و السكان انخفضت سنة 2016 بنسبة 11.93 مقارنة بسنة و ذلك راجع إلى تقليص الاعتماد المخصص لاقتناء العتاد و الذي خصص في تلك السنة للمؤسسة العمومية الإستشفائية بمقرة كما نلاحظ انه ابتداء من 2017 المنحني اخذ اتجاه تصاعدي و ذلك لارتفاع الاعتماد بنسبة 15.47 سنة 2017 و بنسبة 3.23 سنة 2018 هذا الارتفاع يعكس رغبة المؤسسة في مراعاة أصحاب المصلحة كالمزبائن و الموردين و العمال و السعي إلى إرضائهم.

☞ الإحجام عن تبني أهداف تضر بمصالح بعض فئات المجتمع:

يمكن القول أن المؤسسة هدفها تلبية مصالح الزبائن من خلال عينة مقابلاتنا مع الزبائن، كما لا ننكر انهم مستائين من عدم توفر الأجهزة الطبية بشكل كامل. وهذا مرده يعود الى الميزانية المخصصة لهذا المستشفى.

☞ تعزيز جوانب الولاء التنظيمي وتشجيع مساهمة التنظيم الغير الرسمي بشكل فعال:

ما لمسناه في هذه النقطة أن معظم العمال لا يتقيدون باللوائح التنظيمية والتعليمات إلا أن العمل النقابي يمارس بكل حرية وشفافية حيث انه خلال تربصنا بالمؤسسة لاحظنا انه تم إعلان عن إضراب طالبت به النقابة الوطنية لمستخدمي الإدارة العمومية وتم الإشهار عنه في المؤسسة وأيضا تم تسجيل بعض العمال المضربين بلغ عددهم 15 عامل مندرجين تحت لواء هذه النقابة.

☞ اعتماد فلسفة تنظيمية قائمة على أساس الاهتمام بالمعتقدات و القيم و السلوكيات الأخلاقية: غير موجود

☞ الاستخدام الرشيد للسلطة و القوة و عدم التعسف:

لاحظنا أن الإدارة تستعمل أسلوب اللين في تعاملها مع العمال أو في ما بين الأقسام الإدارية و عدم التسرع في اتخاذ القرارات.

☞ الهياكل التنظيمية وحدات أو هيئات أو لجان تمثل حلقة وصل بين المستشفى و بين الجهات الخارجية لرسم صورة

اجتماعية ايجابية للمستشفى:

لا توجد

☞ تشجيع الاتصالات في مختلف الاتجاهات و استخدام المدراء سياسة الباب المفتوح ؟

تم التطرق إليه في المؤشر السابع.

☞ متابعة انسياب الاتصالات و التأكد من سلامتها و عدم وجود تشويه فيها ؟

في مجال الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية يسهر رئيس مكتب الإعلام الآلي على استمرارية نقل المعلومة بصفة سلسة و سهلة

و لتمكين المدير العام و المدراء الفرعيين من التدخل في الوقت المناسب كما انه هو المسئول عن التواصل مع مؤسسة اتصالات

الجزائر للتدخل في إصلاح أي عطب يمكن أن يحصل. أما في مجال الاتصال المباشر تم التطرف إليه سابقا .

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل والمتمثل في التطبيق العملي لمؤشرات إيزو 2010/26000 الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - (الحوكمة المؤسسية، وحقوق الإنسان، وممارسات العمل، والبيئية، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع) وحسب طبيعة وحجم المؤسسة محل الدراسة فإنه استطعنا تقريبا قياس كافة مؤشرات إيزو 2010 /26000 وبناء على جملة الملاحظات والتقارير المقدمة لنا فإن المؤسسة محل الدراسة لا تحتوي على مصلحة أو قسم خاص بالإدارة البيئية أو المسؤولية الاجتماعية مما أعيق جمع المعلومات الخاصة بهذه المواصفة القياسية إيزو 2010/26000 وبالتالي فالمؤسسة محل الدراسة تحتوي على نظام معلومات مبعثر حيث حاولنا ملئ الحلقات المفقودة وفق المعلومات المقدمة لنا من وجهة نظر الإدارة. وتبين لنا أن مؤسسة سليمان عميرات تطبق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الإدارة وبذلك بتطبيقنا للمؤشرات الايزو 2010/26000 فيها.

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تشخيص تطبيق مؤشرات الايزو 26000 في مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة وفقا للأساليب ووفقا للأنموذج المقترح من طرف منظمة الايزو الخاص بتطبيق المسؤولية الاجتماعية لسنة 2010.

حيث اهتمت الجزائر كغيرها من الدول بترسيخ وتضمين المسؤولية الاجتماعية في التشريعات والقوانين لاسيما فيما يخص المؤسسات الصناعية المصنفة ملوثة من الدرجة الأولى، ونظرا للاتجاهات كلها تنصب حول هذه القطاعات الاستراتيجية، إلا ان بعض من المؤسسات الخدمية لم تنل إلا جزء صغير من الدراسة او حتى انعدامها، في هذا المجال فتوجهنا الى مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة كان اختيار يحث على ان المسؤولية الاجتماعية مسؤولية كل المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها خاصة وان مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة مجمل عملياتها في مجال الأداء البيئي والاجتماعي.

توصل الطلبة من خلال هذه الدراسة إلى النتائج النظرية، الميدانية وإلى جملة من المقترحات موضحة في النقاط التالي:

### أولاً: النتائج النظرية

أسفرت الدراسة عن النتائج النظرية التالية:

- (1) المسؤولية الاجتماعية أنموذج جديد تماما، من خلاله الأعمال يجب أن تعمل بدلا من متابعة نماذج تعظيم الربح إلى دمج الإدارة المنهجية للجوانب البيئية والاجتماعية في الأعمال التجارية جنبا إلى جنب مع الجوانب الاقتصادية،
- (2) دور المؤسسة في مجال ممارسات المسؤولية الاجتماعية، ينطلق من مسؤولية المؤسسة في تعزيز التزاماتها تجاه توقعات الاطراف ذات المصلحة بهدف الحكم على مسؤوليتها الاجتماعية؛
- (3) إن الخطوة الأساسية للحكم على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في أي مؤسسة مهما كان نوعها وحجما يتمثل في التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة المؤسسية كأداة إرشادية ورقابية من خلالها يتم اتخاذ القرارات بشكل صحيح؛
- (4) تتمثل مؤشرات وأبعاد الايزو 26000 في الحوكمة المؤسسية، وحقوق الانسان، وممارسات العمل، والبيئة، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع للنسخة 2010؛
- (5) إن تطبيق مؤشرات الايزو 26000 / 2010، يعمل على تحديد الأنشطة (الاقتصادي، البيئي والاجتماعي) التي تقوم بها المؤسسة الاقتصادية، وإعطاء صورة صادقة حول وضع المسؤولية الاجتماعية وبالتالي تقديم معلومات مفيدة للأطراف ذات المصلحة.

### ثانياً: النتائج الميدانية

أسفرت الدراسة عن النتائج الميدانية التالية:

- (1) مؤسسة سليمان عميرات بالمسيلة تقوم بتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال نمط استراتيجي تسييري يعمل لصالح الاعتبارات البيئية والاجتماعية؛
- (2) تمتلك مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة نظام معلومات مبعثر حول مؤشرات الايزو 2010/26000 بداخلها، وقد حاول الطلبة ملأ الحلقات المفقودة حول هذا النظام وهذا مما يتيح لنا من معلومات حول المعطيات الخاصة بمؤشرات الايزو 2010/26000 .
- (3) أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية الحوكمة المؤسسية، وحقوق الانسان، وممارسات العمل، والبيئة، والممارسات التشغيلية العادلة، وقضايا المستهلك، ومشاركة وتنمية المجتمع في مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة من وجهة نظر الإدارة ملتزمة بهذه الأبعاد تقريبا؛

4) يمكن تفسير هذه النتيجة باهتمام الإدارة العليا في المستشفى بتعزيز المركز الذي يتمتع به المستشفى على الصعيد المحلي من خلال تبني كافة المبادرات التي من شأنها خدمة كافة أصحاب المصالح المرتبطة بأنشطة المستشفى بدءاً من المريض الذي يسعى المستشفى إلى ترويده بأفضل خدمات الرعاية الصحية ذات الجودة العالية وفقاً للمعايير المعمول بها، و انتهاءً بالمجتمع ككل من خلال الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

5) وقد أسهمت بعض المبادرات مثل الالتزام بجودة الخدمات الصحية في تعزيز تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية ويتضح جلياً من واقع البيانات التي تم الحصول عليها لأغراض هذه الدراسة مدى اهتمام إدارة المستشفى بتحقيق المسؤولية الاجتماعية من عدة جوانب منها على سبيل المثال لا الحصر التزام الإدارة العليا في المستشفى بالمساءلة، واستخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة، وتشجيع مشاركة الآخرين باتخاذ القرارات. ومن جهة أخرى، تحترم إدارة سليمان عميرات كافة حقوق الإنسان وتولي موظفيها اهتماماً كبيراً. علاوة على اهتمامها بالبيئة وحرصها على أن تمتاز خدمات المستشفى بأن تكون آمنة وغير ضارة بالبيئة. وتتوخى إدارة مستشفى سليمان عميرات إتباع ممارسات التشغيل العادلة، بالإضافة إلى حماية المرضى من أية مخاطر تشكل تهديداً على صحتهم، وإتباع المنهج الوقائي الذي يهدف إلى حماية الأفراد والبيئة. ومن ناحية مشاركة وتنمية المجتمع، فإن المستشفى يدعم الاقتصاد الوطني والمشاريع الوطنية، ويهتم بنشر التعليم ويدعم مؤسسات المجتمع المدني.

### ثالثاً: اختبار صحة الفرضيات

انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها: ما مدى تطبيق مؤشرات الايزو 26000 / 2010 في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - للتأكد من ممارساتها المسؤولة اجتماعياً من وجهة نظر الإدارة؟ حيث خلصنا من خلال الدراسة التطبيقية بقبول الفرضية البديلة القائلة:

▪  $H_1$ : هناك مستوى مقبول من تطبيق مؤشرات الايزو 26000 / 2010 للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة - .

ونرفض الفرضية العدمية ( الصفرية ) القائلة:

▪  $H_0$ : هناك مستوى غير مقبول من تطبيق مؤشرات الايزو 26000 / 2010 للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سليمان عميرات - المسيلة -

### رابعاً: الاقتراحات

استناداً إلى ما توصلت إليه هذه الدراسات نتائج، يقترح الباحث بما يلي:

- 1) ضرورة تطبيق مؤشرات الايزو 26000/2010 للمسؤولية الاجتماعية (البيئة، حقوق الإنسان، ممارسة العمل، الحوكمة المؤسسية، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع) على كافة المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها لتلبية احتياجات ورغبات كافة الاطراف ذات المصلحة؛
- 2) ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية بتحديد إستراتيجية معلنة وواضحة للمسؤولية الاجتماعية الخاصة بها، مع ضرورة وجود فريق عمل يتضمن أفراد وخبرات من الأقسام المختلفة بما لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، مما يدعم أفكار تحقق استدامة المؤسسة الاقتصادية، وتوصيل جهود المؤسسة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للأطراف ذات المصلحة؛

- (3) إشراك والحوار مع الأطراف ذات المصلحة والتوجه طويل الأجل للمديرين، فلم يعد الأداء المالي فقط هو المؤشر لأداء المؤسسات الاقتصادية، ولا يعبر بصورة كافية عن الأبعاد المتعددة لقيمة والمهسة في الوقت الحاضر، فمع التغير السريع في بيئة الأعمال أصبح من الضروري تبني منظور جديد لمسؤوليتهم، وتوسيع مجال عملهم ليشمل قضايا جديدة مثل حوكمة المؤسسات وإدارة المخاطر...؟
- (4) العمل على إصدار قوانين ينظم عمليات ادماج ابعاد ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية للعمل بالتوازي مع التطورات الدولية في هذا المجال؛
- (5) هناك ضرورة لتحديث مقررات التدريس لتشمل مقررات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية؛ وإعداد برامج تدريبية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية
- خامسا: أفاق الدراسة**
- أخيرا، تقترح هذه الدراسة مجالات لبحوث مستقبلية في مجال المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:
- ☞ تطبيق مؤشرات الايزو26000 في المؤسسات من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة الخارجيين؛
- ☞ دراسة مقارنة بين تطبيق مؤشرات الايزو26000 في مستشفيات القطاع العام والخاص؛
- ☞ اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الاقتصادية.

تم بحمد الله وتوفيقه

# قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ، دار وائل للنشر ،الأردن ،2005.
2. موحيتي موشوشو ،تقييم تأثير المؤسسات في المجتمع ،مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ،كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة ،الأمم المتحدة ،نيويورك وجنيف ،2004.
3. حسين مصطفى هلاي ،من أجل إستراتيجية وطنية للحكومة من منظور إدارة الدولة والمجتمع والحكم الرشيد ،بحوث وأوراق عمل مؤتمر متطلبات حوكمة الشركات وأسواق المال العربية،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،مصر.
4. سفيان الإرحيم ،المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية " ISO 26000 " «نحو تقارير مسؤولية مجتمعية أكثر فاعلية» ،هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ،2010.
5. أسامة المليجي ،المسؤولية المجتمعية والمواصفة الدولية ISO 26000 ،وزارة الاستثمار المركز المصرى لمسؤولية الشركات ،2009.
6. طاهر محسن منصور الغالي ،وائل محمد صبحي ،الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل) ،الطبعة الأولى ،دار وائل للنشر ،الأردن ،2007.
7. أيمن عبد الحميد محمد ،مدحت محمد أبوالنصر ،تطبيق المعايير الإرشادية ( ISO26000) للمسؤولية الاجتماعية بقطاع البترول ،المكتبة المصرية ،مصر ،2018.
8. أكرم أحمد الطويل ،ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ ،إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمسؤولية الاجتماعية ، الطبعة الأولى ،دار جرير للنشر والتوزيع،عمان،2016.
9. محمد عبد حسين الطائي ،المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال ، الطبعة الأولى ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،الأردن ،2016.

ثانياً: المقالات

1. ظاهر القشي ،حازم الخطيب ،الحاكمية المؤسسية بين المفهوم وإمكانية تطبيقها على أرض الواقع في المؤسسات المدرجة في الأسواق المالية ،مجلة اربد للبحوث العلمية المجلد العاشر ،العدد الأول ، 2006.
2. مها محمود رمزي ريحاوي ،المؤسسات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات (حالة دراسية للمؤسسات المساهمة العامة العمانية) ،مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد 24 ،العدد الأول ،2008.
3. مؤسسة تنمية المعرفة ،المسؤولية الاجتماعية، ISO 26000 ، نشرة تعريفية.
4. العايب عبد الرحمن ،وظيفة التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة المؤسسات العمومية لصناعة الإسمنت في الجزائر" ،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة سطيف 1- الجزائر ،العدد 11-2011.
5. شركة تنمية المعرفة ،المسؤولية الاجتماعية: ايزو 26000 ، نشرة تعريفية.

6. سناء عبد الكريم الخلاق ، حوكمة المؤسسات المالية ودورها في التصدي للازمات المالية (التجربة الماليزية) ، المؤتمر السابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال ( التحديات ، الفرص ، الأفاق) ، الأردن ، 2009.

7. مقدم وهيبه ، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، مواصفة قياسية ايزو 26000 ، مقال.مجلة اقتصاد وتسيير ، مجلة علمية صادرة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة وهران ، العدد 11 ، 2014.

#### ثالثا: المداخلات

1. محمد قوجيل ، أحمد سلامي ، العوامل المؤثرة على تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية لأراء بعض العاملين في المؤسسات الجزائرية بمنطقتي تفرت وحاسي مسعود ، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، الطبعة الثالثة : أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 27 و 28 نوفمبر 2017.

2. العايب عبد الرحمان ، بقة الشريف ، إشكالية إدارة العلاقة مع أصحاب المصالح كمدخل لممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف منظمات الأعمال في الجزائر: حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوضيب وفنون الطباعة - برج بوغريويج " ، مداخله في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار ، يومي 14 و 15 فيفري 2012.

#### رابعا: رسائل الدكتوراه

1. مقدم وهيبه ، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير ، جامعة وهران، 2013-2014 .

2. غلاب فاتح ، إطار محاسبي مقترح لتطبيق نظام الخاسبة عن التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية - دراسة تحليلية لمؤسسة صناعة الإسمنت عين كبيرة - سطيف ، علوم اقتصادية ، جامعة سطيف 01 ، 2017.

#### ❖ المراجع باللغة الأجنبية:

#### A- Ouvrages:

1. Donna.j, wood, **corporate social performance revisited**, The Academy of Management Review, 1991, vol 16, no 4.
2. Jérôme Caby, Gérard Hirigoyen, **La Création de Valeur de l'entreprise**, 2<sup>ème</sup> édition, éd: Economica, Paris, 2001.
3. Jacquesgalens, Sébastien Point, **Vers Une Nouvelle Gouvernance Des Entreprises- L'entreprise Face A Ces Parties Prenantes**, Edition Dunod, 2009.
4. Jaques Renard, **théorie et pratiques de l'audit interne**, Edition d'organisation, 6eme Edition, paris, 2007.
5. Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprise (CJD), **Le guide de la performance globale**, éd: d'organisation, 3ème tirage, 2006.

**B- Articles:**

1. Burr Stewart, Draft ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair, TRB Aviation sustainability, Subcommittee AV030(1), January 12, 2010.
2. Marc lasagnes, Samuel mercier, **la gestion de risque éthique en entreprise: une gestion paradoxale ?**, cahier du Fargo, octobre 2006.
3. Accountability, **AA1000 Accountability Principles Standard**, Accountability, 2008.
4. GRI et ISO 26000, **Lignes directrices G4 du GRI et ISO 26000 Pour une utilisation conjointe des lignes directrices G4 du GRI et de l'ISO 26000**, Publication : janvier 2014.
5. Alamgir. M, **corporate governance - a risk perspective, paper presented to: corporate governance and reform: paving the way to financial stability and development**, a conference organized by the Egyptian banking institute Cairo, 7/8 may 2007.
6. Gerard Charreaux, **vers une théorie du gouvernement des entreprises**, Mai 1996, Iae Dijon - Crego / Latec.
7. Geneviève Ferrone et Charles Enridar Cimoles, **le développement durable: des enjeux stratégiques pour l'entreprise**, Editions d'Organisation, 2002.
8. Rebecca Bowens, **comprendre la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ainsi que ses liens avec d'autres normes et les possibilités d'évaluation parallèles**, SGS SA 2011.
9. Briefing, **corporate social responsibility and the professional accounting firm: insights from firms' disclosures**, Business with Confidence, 2010.

**C- Thèse de Doctorat:**

1. Stéphanie Giamporcaro-sauniere, **l'investissement socialement responsable entre l'offre et la demande**, Thèse de Doctorat de Sociologie, Université René Descartes, Paris V, 2006.

**D- Sites internet:**

1. <http://www.aleqt.com>
2. <http://www.iso.org>
3. <http://www.eldjazaironline.net>
4. <http://www.triplepundit.com>
5. <http://www.lacpa.org>
6. <http://www.unice.fr>
7. <http://www.unctad.org>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

قرار رقم 011 مؤرخ في

يتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال مستشفى سليمان عميرات - المسيلة

إن وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 08-366 المؤرخ في 17 ذو القعدة عام 1429 الموافق 15 نوفمبر سنة 2008 ، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 93-153 المؤرخ في 08 محرم عام 1414 الموافق 28 جوان سنة 1993 ، يتضمن إنشاء النشرة الرسمية لوزارة الصحة والسكان،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 96-66 المؤرخ في 07 رمضان عام 1416 الموافق 27 جانفي سنة 1996 ، يحدد صلاحيات وزير الصحة والسكان،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997 ، يتضمن إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة، تنظيمها وسيرها، المتمم،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 05-438 المؤرخ في 8 شوال عام 1426 الموافق 10 نوفمبر سنة 2005 ، يتعلق بتنظيم طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها وطب المواليد حديثي الولادة وممارسة ذلك،
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-62 المؤرخ في 17 صفر عام 1429 الموافق 24 فيفري سنة 2008 ، يتم قائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997 ، يتضمن إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة، تنظيمها وسيرها،

يقرر

- المادة الأولى: يهدف هذا القرار إلى إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها التابعة للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال مستشفى سليمان عميرات - المسيلة .
- المادة 2 : تنشأ على مستوى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال مستشفى سليمان عميرات - المسيلة المصالح والوحدات المكونة لها المحددة وفقا للملحق المرفق بهذا القرار .
- المادة 3: تنعى جميع الأحكام المخالفة لهذا القرار .
- المادة 4: ينشر هذا القرار في النشرة الرسمية لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.
- المادة 5: يكلف مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة بتنفيذ هذا القرار .

وزير الصحة والسكان

وإصلاح المستشفيات

وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات



27 JAN 2009

المؤرخ في

014

ملحق القرار رقم

المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال مستشفى سليمان عميرات - المسيلة

| الوحدات   | عدد الأسرة | المصالح                     |
|---|------------|-----------------------------|
| -04-<br>1- طب أمراض النساء<br>2- الحمل الخطر<br>3- قبل الوضع وبعد الوضع<br>4- الفحص، الكشف والإستعجالات | 50         | 1- طب أمراض النساء والتوليد |
| -04-<br>1- حديثي الولادة<br>2- الرضع<br>3- الأطفال الكبار<br>4- مستشفى النهار والإستعجالات              | 42         | 2- طب الأطفال               |
| -02-<br>1- الإستشفاء<br>2- الفحص والإستعجالات   | 12         | 3- جراحة الأطفال            |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

قرار رقم 03/2012 المؤرخ في 27 جانفي 2012 والمتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال "مستشفى الأم والطفل سليمان عميرات ولاية المسيلة".

إلى وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،

- بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 12-326 المؤرخ في 17 شوال عام 1433 الموافق 4 سبتمبر سنة 2012، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة؛

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997، يتضمن إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها والمتمم؛

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11-379 المؤرخ في 25 ذي الحجة عام 1432 الموافق 21 نوفمبر سنة 2011، المحدد لمصالحات وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات؛

على بمقتضى القرار الوزاري رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي سنة 2009، والمتضمن إنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الاستشفائية في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال "مستشفى الأم والطفل سليمان عميرات ولاية المسيلة".

بالتالي:

المادة 01: يهدف هذا القرار إلى إنشاء المصالح والوحدات المكونة على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال "مستشفى الأم والطفل سليمان عميرات ولاية المسيلة".

المادة 02: تحدد المصالح والوحدات المكونة لمستشفى الأم والطفل سليمان عميرات ولاية المسيلة" وفقا للملحق المرفق بهذا القرار.

المادة 03: تلغى كل الأحكام المخالفة لهذا القرار سيما القرار الوزاري رقم 015 المؤرخ في 27 جانفي سنة 2009 والمذكور أعلاه.

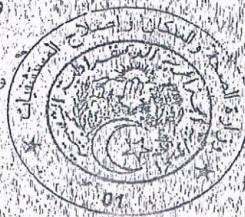
المادة 04: يكلف مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة بتنفيذ هذا القرار.

المادة 05: ينشر هذا القرار في النشرة الرسمية لوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.

وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

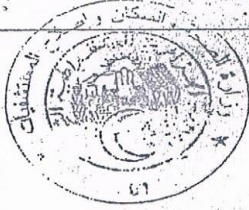
وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

الاستاذ احمد العنبر زباري



ملحق القرار رقم ..... المؤرخ في ..... والمتضمن إنشاء المصالح والوحدات المذكورة على مستوى المؤسسة الاستشفائية في طب النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال " مستشفى الأم والطفل بلميامان - عينات ولاية المسيلة "

| المصالح                     | عدد الأسرة | الوحدات   |
|-----------------------------|------------|---|
| 1- طب أمراض النساء والتوليد | 50         | -04-<br>1- قبل الوضع و بعد الوضع<br>2- الحمل الخطر<br>3- طب أمراض النساء<br>4- الفحص، الكشف والاستجالات |
| 2- حديثي الولادة            | 20         | -02-<br>1- أمراض و إبعاش مواليد حديثي الولادة<br>2- التكفل بالخداج                                      |



## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

٥٩

ولاية المسيلة  
مديرية الصحة و السكان

قرار رقم : 9  
يتضمن تشكيل مجلس إدارة للمؤسسة  
الإستشفائية المتخصصة للولادة  
سليمان عميرات بالمسيلة

إن والي ولاية المسيلة .

- بمقتضى القانون رقم 09/84 المؤرخ في 04/02/1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد .
- بمقتضى القانون رقم 05/85 المؤرخ في 16/02/1985 المتعلق بحماية الصحة وترقيتها المعدل بالقانون رقم 17/90 المؤرخ في 31/07/1990 .
- بمقتضى القانون رقم 10/11 المؤرخ 22/06/2011 والمتعلق بالبلدية .
- بمقتضى القانون رقم 07/12 المؤرخ في 21/02/2012 المتعلق بالولاية .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 99/90 المؤرخ في 27/03/1990 المتعلق بسلطة التعيين والتسيير الإداري للموظفين وأعاون الإدارة المركزية , الولايات , البلديات و المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 215/94 المؤرخ في 23/07/1994 الذي يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية و هيكلها .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 265/95 المؤرخ في 06/09/1995 المحدد لصلاحيات مصالح التقنيين والشؤون العامة والإدارة المحلية وقواعد تنظيمها وعملها .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 261/97 المؤرخ في 14/07/1997 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مديريات الصحة و السكان الولائية وسيرها .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 466/97 المؤرخ في 02/12/2007 المتضمن قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 140/97 المؤرخ في 02/12/2007 المتضمن المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها .
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 62/08 المؤرخ في 24/02/2008 المتمم لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465/97 المؤرخ في 02/12/1997 الذي يحدد قواعد إنشاء المؤسسات الإستشفائية المتخصصة وتنظيمها و سيرها .
- بناء على قرار رقم 1088 بتاريخ 31/05/2009 المتضمن إنشاء مجلس الإدارة للمؤسسات الإستشفائية المتخصصة سليمان عميرات بالمسيلة .

### بإقتراح من السيد / مدير الصحة و السكان

#### بقرار

**المادة الأولى :** يتشكل مجلس الإدارة لدى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة سليمان عميرات بالمسيلة مجلس إدارة لمدة 03 ثلاثة سنوات يتكون من السادة :

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| رئيسا | الأمين العام للولاية                  |
| عضو   | مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة     |
| عضو   | ممثل إدارة المالية                    |
| عضو   | أمين خزينة المؤسسة                    |
| عضو   | ممثل التأمينات الاقتصادية             |
| عضو   | ممثل هيئات الضمان الاجتماعي           |
| عضو   | ممثل المجلس الشعبي الولائي            |
| عضو   | ممثل المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة |
| عضو   | ممثلة المستخدمين الطبيين              |
| عضو   | ممثل المستخدمين الشبه الطبيين         |
| عضو   | ممثل الجمعيات                         |
| عضو   | ممثل العمال                           |
| عضو   | رئيسة المجلس الطبي                    |

02: يتداول مجلس الإدارة على المديين القصير والمتوسط فيما يأتي :

- مشروع ميزانية المؤسسة .
  - الحسابات التقديرية .
  - الحساب الإداري .
  - مشاريع الاستثمار .
  - مشاريع التنظيم الداخلي للمؤسسة .
  - البرامج السنوية لحفظ البيانات والتجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة وصيانتها .
  - الاتفاقيات التي تبرم مع مؤسسات التكوين لاستخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية المتخصصة ميدانيا للتكوين الطبي والشبه طبي .
  - العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة لاسيما هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والتعاضديات والجماعات المحلية والمؤسسات والهيئات الأخرى .
  - مشروع جدول تعداد المستخدمين .
  - اقتناء وتحويل ملكية المنقولات والعقارات وعقود الإيجار .
  - قبول الهبات والوصايا أو رفضها .
  - الصفقات والعقود والاتفاقيات والاتفاقات طبقا للتنظيم المعمول به .
- المادة 03:** السادة / الأمين العام للولاية ، مدير التقنيين والشؤون العامة ، مدير الصحة والسكان ، أعضاء مجلس الإدارة المعنيين ، مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة سليمان عميرات ، رئيس دائرة المسيلة ، رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية المسيلة ، مكلفون كل فيما يخصه بتنفيذ ما جاء في هذا القرار الذي يدرج ضمن نشرة القرارات الإدارية للولاية .

المسيلة في :

الأمين العام  
محمد حجازي



PREPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME  
HOSPITALIERE

DIRECTION DE LA FORMATION

N° 05 MSPRH/ DF/ SDFC/ 2019

Alger, le 03 FEB 2019

2019 04 مارس

Mesdames et Messieurs:

- 127 - Les Directeurs de la Santé et de la Population  
- Les Directeurs Généraux des CHU

BHA

Objet / - Mise en œuvre des plans locaux de formation continue pour l'année 2019.

Réf. / - Mon envoi n° 740 du 27 septembre 2018.

- PJ. / - Plans locaux de Formation continue validés.  
- Tableau relatif à la répartition budgétaire.

J'ai l'honneur de vous faire parvenir, pour mise en œuvre, les plans de formation continue retenus pour les établissements de santé relevant de votre wilaya pour l'exercice 2019 ainsi qu'un tableau fixant les montants des crédits budgétaires alloués par rubrique.

I-Plans locaux de la formation continue :

Les plans locaux de formation continue ont fait l'objet d'examen et de validation par les services de la direction de la formation en tenant compte des orientations stratégiques de notre secteur ainsi que des priorités fixées dans mon envoi sus référencé.

A ce titre, les directeurs des établissements de santé doivent s'abstenir de lancer, sans autorisation préalable de la tutelle, des actions de formation, autres que celles retenues dans le plan de formation validé par mes services, sauf les thèmes représentant un caractère prioritaire ou une spécificité pour l'établissement peuvent être proposés.

Pour ce qui est de la célébration des journées d'études ou des manifestations scientifiques qui réunissent à la fois, un grand nombre de participants de profils très variés, un impact limité en terme d'acquisition de connaissances et qui nécessitent des moyens financiers important pour leur organisation, doit être prise en charge hors budget formation continue.

## اتفاقية في إطار : الاختبارات والامتحانات والفحوص المهنية

بين مركز التكوين المهني والتمهين بسيدي عيسى 2  
العنوان طريق بسوسعادة ولاية المسيلة

يمثلها السيد / لقوي عبدالقادر  
الوظيفة / مدير المركز

المؤسسة : المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد سليمان عميرات المسيلة  
يمثلها السيد: بلبول عمار  
الوظيفة : مدير المؤسسة

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 293/95 المؤرخ في 30 ديسمبر 1995 المتعلق بكيفيات تنظيم المسابقات والامتحانات والاختبارات المهنية لدى المؤسسات والادارات العمومية - بمقتضى القانون الوزاري المؤرخ في 2005/05/25 الذي يحدد كيفيات تنظيم المسابقات والامتحانات والفحوص المهنية للالتحاق بالاسلاك المشتركة وأسلاك العمال المهنيين وسائقي السيارات والحجاب
- بمقتضى القرار المؤرخ في 2005/04/23 الذي يحدد كيفيات تنظيم المسابقات على أساس الشهادة والامتحانات والاختبارات المهنية للالتحاق بالاسلاك ورتب العمال المهنيين وسائقي السيارات والحجاب
- بناء على التعليم الوزاري المشتركة رقم 04/08 المؤرخة في 2004/10/16 المتعلقة بكيفيات تنظيم واجراء المسابقات والامتحانات والاختبارات المهنية في المؤسسة والادارات العمومية
- بناء على القرار رقم 01 المؤرخ في 1997/08/13 والمتعلقة بالمؤسسات العمومية المتخصصة في تنظيم الامتحانات والمسابقات المهنية
- بناء على قرار فتح المسابقة رقم : 157 تاريخ : 2014/12/31 والمتضمن فتح المسابقة على أساس الاختبار المهني للالتحاق بمنصب : عامل مهني من المستوى الأول عقد غير محدد المدة بالتوقيت الجزئي
- بناء على محضر اللجنة التقنية للدراسة المسابقة للمغات المترشحين. المؤرخ في

2014/03/08

## يتفقان على مايلي :

المادة الاولى : يتفق مدير مركز التكوين المهني والتمهين بسيد عيسى 2

والذي يمثل السيد/ لقوي عبدالقادر

والسيد/ بلول عمار

الذي يمثل : مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد سليمان عميرات

على تنظيم مسابقة على أساس الاختبار المهني لرتبة : عامل مهني من المستوى الأول عقد غير

محدد المدة بالتوقيت الجزئي

المادة الثانية : يحدد حقوق الامتحان بـ **200.00** دج لكل مترشح وتسدد الى العون المحاسب

للمركز من طرف المترشح ويكون على عاتقه

المادة الثالثة : تلتزم الهيئة المستفيدة من الاختبار بتسديد **800.00** دج لكل مترشح وتصب باسم

الوكيل المحاسب للمركز في حساب الخزينة بالمسيلة تحت رقم البنكي :

00828001128000031586

المادة الرابعة : يلتزم مركز التكوين المهني والتمهين بسيد عيسى 2 بتنظيم الامتحان وذلك باعداد

مواضيع الاسئلة وتصحيحها وتسليم محضر النتائج الى المؤسسة طرف الاتفاقية

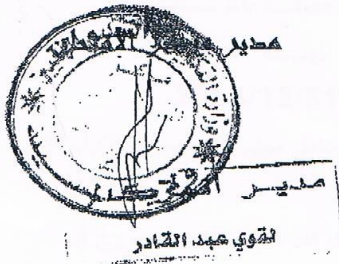
المادة الخامسة : يجرى الاختبار ابتداء من :

المادة السادسة : يكلف السيد/مدير مركز التكوين المهني والتمهين بسيد عيسى 2

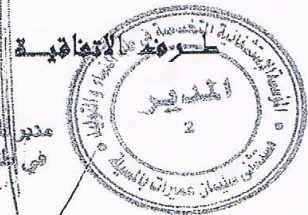
ومدير مدير المؤسسة المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد

سليمان عميرات المسيلة بتنفيذ بنود ماجاء في هذه الاتفاقية

01 مارس 2015 : سيد عيسى

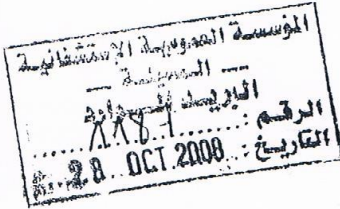


مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد بالمسيلة  
عمار بلول



08 05 07 00:31

Avant le 10/11/08



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات

و.ص.س.أ.م/ الوزير المؤرخ في  
التمهية رقم  
المتعلقة بتسيير شبكة القضاء على نفايات النشاطات العلاجية

المرسل اليهم:

- السيدة و السادة مدراء الصحة و السكان (التنفيذ، المتابعة، التبليغ و الاتصال)؛
- السيدة و السادة المدراء العامين لمرکز الاستشفائية الجامعية و المؤسسات الاستشفائية الجامعية (التنفيذ)؛
- السادة مدراء المؤسسات المتخصصة و المؤسسات الاستشفائية (التنفيذ)؛
- السادة مدراء المؤسسات العمومية الاستشفائية (التنفيذ)؛
- السادة مدراء المؤسسات الشبه عمومية و الخاصة (التنفيذ)؛
- السيد المدير العام لمعهد باستور بالجزائر (التنفيذ)؛
- السيد المدير العام للوكالة الوطنية للدم (التنفيذ)؛
- السيد المدير العام للمخبر الوطني لمراقبة المواد الصيدلانية (التنفيذ)؛
- السيد المدير العام للمعهد الوطني للصحة العمومية (الإعلام)؛
- السيد المدير العام للمدرسة الوطنية للصحة العمومية (الإعلام)؛
- السيدات و السادة مدراء مدارس التكوين الشبه طبي (الإعلام)

انموضوع: تنظيم شبكة القضاء على نفايات النشاطات العلاجية

تمثل تسيير نفايات النشاطات العلاجية معيار معترف به لتحقيق خطوة نوعية علاجية  
تمثل هذه النفايات تهديدا على الصحة فحسب و إنما تمثل كذلك مصدرا للضرر  
سببا للأمراض التي تحدث في الأوساط الاستشفائية بفعل خاصيته المعدية و  
أما

إلى مسؤولي مؤسساتنا، على كل المستويات، أهمية لهذه المشكلة و لم يتخذ أي  
إجراء ملموس لأمن هذه الشبكة ذات خطورة

كرد منتج للنفايات مسؤولا عن القضاء عليها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة و السكان واصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان لولاية المسيلة  
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد  
مستشفى سليمان عميرات - المسيلة

**إعلان** رقم : 16 بتاريخ :

( بخصوص التلقيح ANTI HBS )

- ❖ بناء على نص التعليمات الوزارية رقم 14 المؤرخة في 10/09/2002 الصادرة عن وزارة الصحة و السكان المتعلقة بإجبارية التلقيح للعمال
- ❖ بناء على اتفاقية المبرمة بين المؤسسة و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية فيما يخص طب العمل تعلن إدارة المؤسسة انه على كافة العمال و العاملات القيام ب :
- ❖ تحليل الدم (sérologie) قبل تاريخ
- و ذلك للقيام بالفحوصات و التلقيح Vaccin Anti HBS متابعة وضعية العمال الصحية و مواجهة كل التطورات .
- ملاحظة :**

❖ المطلوب من الجميع احترام محتوى الإعلان لتسهيل مهام القيام بعملية التلقيح في أحسن الظروف .

**المدير العام**

مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء و التوليد بالمسيلة  
عمار بلبول



**نسخ للإعلام :**

مديرية الصحة و السكان..... للإعلام  
المدير الفرعي للمصالح الاقتصادية..... للإعلام و المتابعة  
المدير الفرعي للمصالح الصحية..... للإعلام و المتابعة  
رئيس مجلس الاطباء..... للإعلام و المتابعة  
الرقابة العامة..... للإعلام و المتابعة  
رؤساء المصالح جميعا..... للإعلام و المتابعة  
مجموع العمال..... للإعلام و التنفيذ

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**  
**وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات**

مديرية الصحة و السكان لولاية المسيلة  
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمسيلة  
مصلحة طب العمل  
رقم التسجيل ...../2017

**الاتفاقية الثنائية المتعلقة بطب العمل**

المنشور الوزاري المشترك رقم 1415 المؤرخ في 02 أفريل 1995

**المتعاقد:** المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد - المسيلة

العنوان : حي 36 قطعة بالمسيلة

التي يمثلها قانونا السيد: بلبول عمار

**مقدم الخدمة:** المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمسيلة

العنوان: حي البدر 500 مسكن المسيلة

الذي يمثلها قانونا السيد: زغلاش حمزة

اتفاقا على مايلي :

**المادة الأولى : موضوع الاتفاقية**

عملا بأحكام القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 جانفي 1988 و المتعلق بالوقاية الصحية و الأمن و طب العمل و أحكام المرسوم التنفيذي رقم 93-120 المؤرخ في 05 ماي 1993 و المتعلق بتنظيم طب العمل و بمضمون هذه الاتفاقية ، تضمن هذه الاتفاقية تكفل مقدم الخدمة في مجال طب العمل بمجموع عمال المتعاقد.

**المادة الثانية : التزامات المتعاقد**

يلتزم المتعاقد بمايلي :

- ✓ -يضمن التكفل المالي بطب العمل
- ✓ احترام برمجة الزيارات الطبية المقررة بالاتفاق من مقدم الخدمة
- ✓ يرخص للعمال و يوجههم الى المكان الذي يجب أن تجرى فيه الفحوص الطبية
- ✓ يحترم النظام الداخلي للهيئة التي تقدم الخدمة
- ✓ يعلم بانتظام مقدم الخدمة بأسماء العمال المغادرين و الموظفين الجدد ، و بكل مشكل يخص طب العمل و الوقاية الصحية و الأمن
- ✓ يشرك طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة في كل مبادرة تخص ميدان طب العمل و الوقاية الصحية و الأمن ، لاسيما المشاركة في اجتماعات اللجنة المتساوية الأعضاء في الوقاية الصحية و الأمن .
- ✓ يسهل مهمة طبيب العمل التابع لمقدم الخدمة بتحويله الدخول الحر إلى كل أماكن العمل و المحلات المهنية لراحة العمل
- ✓ يتكفل ماليا بإجراء الفحوص الطبية الإضافية المقررة لتحديد التأهل لمنصب العمل أو الوقاية من الأمراض المهنية أو كشفها.

### المادة الثالثة: التزامات مقدم الخدمة

- مقدم الخدمة بتأدية الخدمات الآتية لفائدة المتعاقد:
- ✓ الفحوص الطبية المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول به لكل عامل من عمال المتعاقد مرة واحدة كل سنة على الأقل
  - ✓ الفحوص الإضافية الضرورية لتحديد التأهيل و الوقاية من الأضرار المعنية أو كشفها
  - ✓ التربية الصحية للعمال حسب كفايات التحديد مع طبيب العمل
  - ✓ مشاركة طبيب العمل في أشغال اللجنة المتساوية الأعضاء للوقاية الصحية و الأمن التابعة للمتعاقد
  - ✓ زيارة أماكن العمل قصد مراقبة ظروف العمل و كذلك القيام بكل التحقيقات أو الدراسات التي تتطلبها حالة العمل الصحية
  - ✓ يتعين ، و في كل الحالات على مقدم الخدمة أن يقوم بزيارة تفقدية واحدة مدتها يوم كل ستة أشهر على الأقل لأماكن عمل المتعاقد

### المادة الرابعة: أجور الخدمات

يحدد أجر الخدمات على أساس المبالغ الآتية :

- ✓ مبلغ 100 دج عن كل عامل إذا قام بالخدمة طبيب مختص
- ✓ مبلغ 50 دج عن كل عامل إذا قام بالخدمة طبيب عام

### المادة الخامسة: شروط الدفع

✓ يحدد المتعاقد مبلغ الخدمات قبل نهاية الثلاثي الأول من السنة المالية التي تلي سنة أداء الخدمات

✓ يدفع مبلغ الفحوص الإضافية بمجرد استلام المتعاقد الفاتورة

### المادة السادسة: مدة صلاحية الاتفاقية

تبرم هذه الاتفاقية مدة سنة قابلة للتجديد تلقائيا

يتعين على كل طرف لا يرغب في تجديد هذه الاتفاقية أن يشعر الطرف الآخر بذلك قبل ثلاثة أشهر من نهاية فترة الاتفاقية

يعتبر عدم احترام المتعاقد أو مقدم الخبرة لبند واحد أو أكثر من بنود المادتين 2-3 المذكورتان أعلاه فسخا من طرف واحد لهذه الاتفاقية

### المادة السابعة:

يجب على ممثلي المتعاقد و مقدم الخدمة أن يوقعا على كل صفحة من نسخ هذه الاتفاقية التي تعد في سنة نسخ و أن يوضحا توقيعها عليها في المكان المحدد لهذا الغرض على أن تسبق ذلك ملاحظة قرئ و صدق عليها

ترسل نسخة من الاتفاقية النموذجية إلى مصلحة طب العمل التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية المختص إقليميا ، و نسختان إلى الصحة و الحماية الاجتماعية في الولاية .

حرر بالمسيلة في 18... 2017...

قرئ و صدق عليه المتعاقد

المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد

مدير المؤسسة الإستشفائية المتخصصة  
في طب النساء و التوليد والمسيلة  
عبد الوهاب بلعول



قرئ و صدق عليه مقدم الخدمة

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

مدير المؤسسة  
العمومية للصحة الجوارية المسيلة  
محمد بن حمزة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات

مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة  
المؤسسة الاستشفائية المختصة في طب النساء والتوليد  
مستشفى سليمان عميرات- المسيلة

تعليمية مصدحية رقم 08/11/2015 المؤرخة في

(بخصوص تحويل المرضى من قسم الولادة الي قسم ما بعد الولادة)

- لوحظ في الاونة الاخيرة ان عاملات النظافة يقمن بنقل و تحويل المريضات اللاواتي وضعن حملهن من قسم الولادة الي قسم ما بعد الولادة وهذا ما يتنافي مع مهامهم وهي القيام بالنظافة ما تسبب في بعض المشاكل المتعلقة بضياع الملفات الطبية للمريضات والمواليد الجدد اثناء النقل من طرف عاملات النظافة.

وعليه

وحرصا منا علي سلامة الامهات والرضع والملفات الطبية تقرر ما يلي :  
ممرضات وقابلات قسم الولادة هن المسؤولات عن تحويل المريضات ومواليدهن والملفات الطبية الخاصة بهم كاملة الي قسم ما بعد الولادة لاستكمال المتابعة الطبية والرعاية في احسن الظروف.  
جميع الفئات المعنية ملزمة بتطبيق نص التعليمات وكل مخالف يعرض لاجراءات قانونية صارمة .

المدير

نسخ للإعلام :

السيد مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة ..... للإعلام  
المدير الفرعي للمصالح الاقتصادية ..... للإعلام والمتابعة  
نيابة المدير للمصالح الصحية ..... للإعلام والمتابعة  
مصلحة المستخدمين ..... للإعلام والمتابعة  
رئيسة مجلس اطباء ..... للإعلام والمتابعة  
الرقابة العامة ..... للإعلام والمتابعة  
رؤساء المصالح جميعا ..... للإعلام والتنفيذ  
القابلات والمرضات جميعا ..... للتنفيذ

مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد بالمسيلة  
عمار بلجول

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات  
مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد  
مستشفى سليمان عميرات - المسيلة

**تعليمية مصاحية (تذكير) رقم : 03 بتاريخ 2017/12/03**  
( خاصة بالتكفل بالنساء الحوامل )

- بناء على المراسلة رقم 390 المؤرخة في 2017/08/16 الصادرة عن السيد مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة المتضمنة : ضمنا للتكفل الجيد بالنساء الحوامل سواء في الحالات العادية أو الإستعجالية التي تتطلب تدخل الاطباء الاخصائيين في طب النساء والتوليد ونظرا لتوفر المؤسسة على أطباء أخصائيين في طب امراض النساء والتوليد وكذا وجود تغطية طيلة أيام الشهر في التخدير والانعاش .
- بناء على التعليمية المصاحبة رقم 890 المؤرخة في 2017/08/27 المتضمنة إلزام الاطباء الاخصائيين في تخصصات : /- طب النساء والتوليد ، التخدير والانعاش بالتكفل بجميع الحالات الوافدة للمؤسسة سواء منها العادية أو الإستعجالية وعدم تحويلهم الى مؤسسات أخرى تفاديا لحدوث أي مضاعفات للمرضى تنفيذا للتعليمية الوزارية رقم 07 المؤرخة في 2006/09/03 والمذكرة رقم 07 المؤرخة في 2016/07/06 المتعلقة بتحويل المرضى .
- بناء على مراسلة التذكير الثانية رقم 580 المؤرخ في 2017/11/13 الصادرة عن السيد مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة التي يذكر فيها بأن فرق المناوبة على مستوى مؤسستنا ترفض في بعض الأحيان استقبال النساء الحوامل سواء في الحالات العادية أو الإستعجالية ولاسيما القادمات من البلديات المجاورة .

**وعليه**

المطلوب من جميع الأطباء الأخصائيين في طب أمراض النساء والتوليد والأطباء الأخصائيين في التخدير والانعاش والأطباء الأخصائيين في (طب الاطفال) التكفل بجميع الحالات الوافدة للمؤسسة سواء منها العادية أو الإستعجالية لتجنب توجيه النساء الحوامل الى مؤسسات خاصة وتفادي أي مضاعفات يمكن أن تنجر عن تنقل المرضى الحوامل من مؤسسة إلى أخرى .  
أولى أهمية كبيرة للتنفيذ الصارم لمحتوى هذه التعليمية وكل مخالفات أو تكرار مثل هذه التصرفات سنضطر الى إتخاذ العقوبات طبقا للقوانين المعمول بها في هذا الشأن.

**المدير**

مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد بالمسيلة  
عبد جمار دليول

نسخ للاعلام :

مدير الصحة والسكان ..... للاعلام  
المدير الفرعي للمصالح الاقتصادية ..... للاعلام والمتابعة  
المدير الفرعي للمصالح الصحية ..... للاعلام والمتابعة  
المدير الفرعي للمستخدمين ..... للاعلام والمتابعة  
رئيس مجلس الاطباء ..... للاعلام والمتابعة  
الرقابة العامة ..... للاعلام والمتابعة  
مدراء المناوبة ..... للاعلام والمتابعة

مديرية الصحة والسكان  
 لولاية المسيلة  
 22 SEP 2016  
 رقم  
 وزارة الصحة والسكان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة الصحة، السكان وإصلاح المستشفيات  
 MINISTERE DE LA SANTE, DE LA POPULATION ET DE LA REFORME HOSPITALIERE

المديرية العامة للوقاية و ترقية الصحة

DIRECTION GENERALE DE LA PREVENTION  
 ET DE LA PROMOTION DE LA SANTE

INSTRUCTION N° 11 DU 22 SEPT 2016 RELATIVE A LA CELEBRATION DE LA  
 JOURNEE NATIONALE ANTITABAC - 07 Octobre 2016

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| Destinataires | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Madame et Messieurs les Wali</li> <li>* Mesdames et Messieurs les Directeurs Généraux et Centraux</li> <li>* Mesdames et Messieurs les Directeurs Généraux des institutions sous tutelle: INSP, IPA, PCH, ANS, CNT, ENMAS, CNPMV, INPPM</li> <li>* Madame et Messieurs les Directeurs de Santé et de la Population :</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour information</li> <li>Pour information</li> <li>Pour exécution</li> <li>Pour exécution</li> </ul> |
|               | <p>En communication à Mesdames et Messieurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les Directeurs des Etablissements Hospitaliers</li> <li>* Les Directeurs des Etablissements Hospitaliers Spécialisés</li> <li>* Les Directeurs des Etablissements Publics Hospitaliers</li> <li>* Les Directeurs des Etablissements Publics de Santé de Proximité</li> <li>* Les Directeurs des Etablissements de santé privés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour exécution et suivi</li> </ul>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Mesdames et Messieurs les Directeur Généraux de FEHU d'Oran et des CHU</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour exécution</li> </ul>   |

Dans le cadre de la lutte antitabac, l'Algérie a institutionnalisé la journée nationale antitabac qui est célébrée, chaque année, le 07 octobre, et dont les principaux objectifs visent à :

- rappeler les effets nocifs du tabagisme, notamment par le recours à des images choes,
- appliquer rigoureusement l'interdiction de l'usage du tabac dans les établissements de santé publics et privés à travers l'initiative « CHARTE HOPITAL SANS TABAC » ;
- souligner le rôle essentiel des professionnels de la santé dans la lutte contre le tabagisme et ses effets néfastes sur la santé,
- renforcer les activités multisectorielles de la lutte antitabac.

A cet effet, je vous demande de prendre toutes les mesures pour organiser localement la célébration de cette journée et d'engager toutes les actions d'information, de communication et de sensibilisation en direction de toutes les catégories de population en vue de la réduction de la consommation du tabac.

Il s'agit principalement de :

- sensibiliser la population générale sur i) les risques pour la santé liés à la consommation de tabac et à l'exposition à la fumée du tabac, ii) les avantages du sevrage tabagique et des modes de vie sans tabac, par l'organisation notamment de :
  - de portes ouvertes aux niveaux des structurés de santé,
  - de conférences, journées d'études et /ou d'information,
  - d'activités de sensibilisation à travers les medias locaux,
- initier des activités dans le cadre de l'intersectorialité et faire que cette célébration contribue à une plus grande prise de conscience des méfaits du tabac et de l'intérêt de s'en prémunir ;
- aménager des espaces santé informatifs et interactifs au profit du grand public en collaboration avec notamment les acteurs de la société civile ;
- participer aux émissions radiophoniques à travers les radios locales.

Par ailleurs, je vous informe qu'un espace web « journée nationale anti tabac 2016 » est ouvert sur le site [www.sante.dz](http://www.sante.dz) à l'effet de vous permettre de télécharger le dossier documentaire et d'accéder aux liens en rapport avec le thème.

Une importance particulière devra accordée à l'application de cette instruction et vous demande de me transmettre une évaluation des manifestations organisées au niveau de votre wilaya.

Le Directeur Général



مدير عام للوقاية  
الصحة  
الأستاذ ب. محمد



## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة والسكان واصلاح المستشفيات  
مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة

المسيلة في : 2016/10/19

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة

في طب النساء والتوليد

إلى السيدة :

مستشفى سليمان عميرات المسيلة

بودوح راضية / طبيبة مختصة في طب النساء والتوليد

الرقم : 2016/ 541

### الموضوع : ف ي / التحضير لعملية التوأمة المقبلة

المرجع : تقرير الحكيمه بودوح راضية المؤرخ في 2016/10/08

- بناء على تقريركم الوارد الى مصالحنا يوم في 2016/10/17 تحت رقم 1068 والمتضمن التحضير لعملية التوأمة المقبلة .
- بناء على اتفاقية التوأمة المبرمة بين المؤسسة و المؤسسة الاستشفائية المتخصصة سيدي مبروك بقسنطينة بتاريخ 2016/09/13
- بناء على مراسلتنا رقم 525 المؤرخة في 2016/10/10 المتضمنة تذكير بخصوص تنفيذ عقد التوأمة و تحضير قائمة المرضى لاستدعاء الفريق الطبي من طرف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة سيدي مبروك بقسنطينة
- وطبقا للمادة 1 و 2 من اتفاقية التوأمة اللتان تنصان على (تحديد الميادين التدخل والرعاية والمشاركة والتعاون في التخصصات الطبية الجراحية ) و المادة 5 التي تنص( على تحديد التخصصات المستهدفة و عدد المتدخلين لكل بعثة حسب ميدان التدخل ) و بصفتكم الطبيبة المختصة في طب النساء و التوليد الوحيدة على المؤسسة
- يطلب منكم تنفيذ توصيات معالي السيد وزير الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات و تطبيق التعليمات المرسله من وزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات
- اما بخصوص الاقتراحات التي تقدمتم بها الى المجلس الطبي احيطكم علما ان :
- يوم الفحص للمرضى المبرمجين لعملية التوأمة يحدد من طرف البرفسور صلاح المتخصص في طب النساء و التوليد و فريقه
- تحديد الطاقم الطبي المبرمج للعملية ليس من صلاحياتنا بل هي من صلاحية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة سيدي مبروك بقسنطينة
- متابعة حالات ما بعد العمليات او الحالات المستعصية فهي مسؤولية الطاقم الطبي المبرمج لعملية التوأمة و الطاقم الطبي للمؤسستنا

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

المدير  
مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد  
بالمسيلة  
عمار بلبول



نسخة إلى السيد :

المفتشية العامة بوزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات تحت اشراف مديريةية الصحة و السكان  
مدير الصحة و السكان لولاية المسيلة ( على شكل عرض حال  
رئيسة الأطباء - رئيسة المجلس الطبي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique Et Populaire  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات  
Ministère De La Sante De La Population Et De La Reforme Hospitalière  
مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة  
Direction De La Sante Et De La Population De La wilaya De M'sila

المسيلة في : 2017/11/15

الى السيد  
مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد  
مستشفى سليمان عميرات المسيلة  
الرقم: 2017/  
1038

الموضوع: ب/خ des scénnes formes et non encore opérationnels

المرجع: مراسلة وزارة الصحة والسكان رقم 429 بتاريخ 2017/09/28

- بناء على مراسلة وزارة الصحة والسكان رقم 429 المؤرخة في 28 سبتمبر بالجزائر العاصمة المتعلقة بالتكوين SCREENER وعدم مباشرة مهامها
- بناء على شهادة التكوين المتضمنة تكوين الطبيبة دودو سهام طبيبة عامة في الصحة العمومية في تخصص (CYTOPATHOLOGIE CERVICO) لمدة 03 اشهر الممنوحة من طرف مدير معهد التكوين الشبه طبي ومدير الصحة والسكان بباتنة
- بناء على عرض الحال المقدم من طرف الطبيبة دودو سهام (SCREENER) المؤرخ يوم 2017/11/15 والمتضمن استلام مكتب خاص بمركز مكافحة سرطان عنق الرحم يوم 2017/11/13 لمباشرة عملية قراءة التحاليل الخاصة بالكشف المبكر ومكافحة سرطان عنق الرحم
- يشرفني ان اعلمكم بأن المعنية باشرت مهامها في المركز بصفة عادية ابتداء من تاريخ تسلم المكتب يوم 2017/11/13 و ان عملية الفحوصات وقراء التحاليل الخاصة بالكشف المبكر ومكافحة سرطان عنق الرحم ستبدأ يوم الخميس 2017/11/16 و ان ايام العمل العادية للمركز ستكون ايام الاحد والخميس حسب المقررة رقم 2017/03 المؤرخة في 2017/01/04 و ان المعنية ملزمة بالتقارير الشهرية والثلاثية والسادسية والسوية

و في الاخير تقبل مني سيدي المدير فائق عبارات التقدير والاحترام

المدير

ملاح  
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد بالمسيلة  
عمار بلجول



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات  
مديرية الصحة والسكان لولاية المسيلة

المسيلة في : 2018/03/04

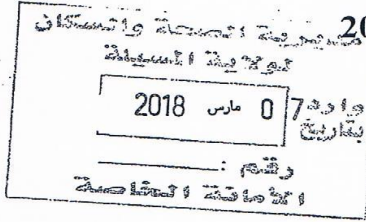
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد

مستشفى سليمان عميرات المسيلة

الرقم : 124 / 2018

إلى السيد :

مدير الصحة والسكان لولاية المسيلة



الموضوع : ف/ي طلب تدعيم المؤسسة بمناصب مالية لسنة 2018

المرجع : محضر اجتماع مجلس الإدارة لسنة 2017

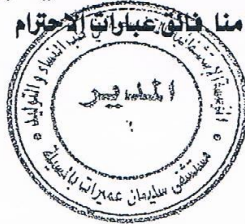
- بناء على النقص الملحوظ في المؤسسة للرتب التالية :
- ملحق رئيسي للإدارة العدد المطلوب..04 لتدعيم الإدارة
- ملحق للإدارة العدد المطلوب.....04
- محاسب اداري العدد المطلوب.....03 لتدعيم مصلحة التحصيل والمصالح الاقتصادية
- مخازني العدد المطلوب.....03 لتدعيم مصلحة المخازن التي لا تتوفر نهائيا على هذا التخصص .
- رتب سلك عمال النظافة والحراسة والامن والسائقون :
- سائقين العدد المطلوب.....08 وجود سائق واحد والباقي بتكليف داخلي
- أعوان امن ووقاية العدد المطلوب.....10 لضمان الامن بالمؤسسة نظرا لكثرة الاعتداءات الجسدية
- حراس العدد المطلوب.....10 .. .. ..
- المنظفات العدد المطلوب.....20 لضمان النظافة الدائمة و لتفادي انتشار ونقل الامراض لتدعيم قسم العمليات وقسم الولادة وحديثي الولادة
- أعوان طبخ جماعي العدد المطلوب... 06 لتحسين نوعية الوجبات للمرضى
- طبخ الجمعات العدد المطلوب.....06 لتحسين نوعية الوجبات للمرضى
- أعوان استقبال العدد المطلوب.....12 لتحسين وجه الاستقبال والتوجيه للمرضى ومرافقيهم
- رتب في سلك الممارسين الطبيين المهندسين والشبه طبيين والقابلات وأعوان التخدير :
- مهندسين في صيانة الاجهزة الطبية العدد المطلوب.....02 لتتكفل الجيد بالنساء الحوامل
- الاطباء العامون ص ع العدد المطلوب.....08 لتتكفل الجيد بالنساء الحوامل
- القابلات العدد المطلوب.....10 لتتكفل الجيد بالنساء الحوامل
- أعوان التخدير والانعاش العدد المطلوب.....08 قصد فتح القاعة 2 و 3 بالطابق العلوي والتخصير لتطبيق تعليمة الوزارة
- بفتح مصلحة الانعاش لتنفيذ برنامج التكفل بالنساء الحوامل
- الممرضين للصحة العمومية العدد المطلوب.....20 لتدعيم قسم العمليات والانعاش وقسم وحدة حديثي الولادة
- الممرضين المتخصصين في الانعاش للصحة العمومية العدد المطلوب.....20 لتدعيم قسم العمليات والانعاش
- الامناء الطبيين ص ع العدد المطلوب.....08 لتدعيم عملية الفحص والكشف
- المخبريين للصحة العمومية العدد المطلوب.....10 لتدعيم المصلحة لفتح وحدة خاصة لتكفل بالاستعمالات

وعليه

يشرفني أن اطلب من سيادتكم تدعيم مؤسستنا بعدد من الرتب المشار اليها اعلاه قصد ضمان التكفل الجيد بالمرضى وتحسين الخدمات الصحية المقدمة وتنفيذ برامج وزارة الصحة والسكان وفي الاخير تقبلوا منا فائق عبارات الاحترام

المدير

مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة  
في طب النساء والتوليد بالمسيلة  
عمار بلجول



حديث الولادة قبل وأثناء وبعد الولادة إلى غاية اليوم السادس (6) من الحياة والتكفل به خلال هذه الفترة.

**المادة 3 :** يمارس طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها في الهياكل الآتية :

- الهياكل الصحية القاعدية العمومية والخاصة،
- عيادات الولادة العمومية والخاصة،
- مصالح أمراض النساء والتوليد،
- مصالح طب المواليد حديثي الولادة.

**المادة 4 :** طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها الذي يمارس :

**1 - في الهياكل الصحية القاعدية، يتمثل فيما يأتي :**

- التأكد من التطور الطبيعي للحمل،
- البحث عن وجود أو حدوث عناصر غير عادية من شأنها تحويل حالة فيزيولوجية إلى حالة مرضية تنطوي على أخطار على الأم والطفل،
- توجيه المريضات ذوات المضاعفات إلى الفحص الخاص بالحمل ذي الخطر الكبير،
- التأكد من مطابقة العلاج الخاص بالمواليد حديثي الولادة في قاعة الولادة.

**2 - في عيادات الولادة العمومية والخاصة، يتمثل فيما يأتي :**

- ضمان مراقبة متعددة التخصصات للحمل واتخاذ التدابير الوقائية التي تسمح بتفادي الحوادث الخاصة بالمواليد حديثي الولادة،
- ضمان العلاج والمتابعة لصاحبات الحمل ذي الخطر،
- تنظيم تكفل مسبق للولادة يتكيف مع الأخطار التي قد تواجهه،
- التأكد من مطابقة العلاج الخاص بالمواليد حديثي الولادة في قاعة الولادة.

**3 - في مصالح أمراض النساء والتوليد، يتمثل فيما يأتي :**

- ضمان مراقبة متعددة التخصصات للحمل واتخاذ التدابير الوقائية التي تسمح بتفادي الحوادث الخاصة بالمواليد حديثي الولادة،
- ضمان العلاج والمتابعة لصاحبات الحمل ذي الخطر،
- تنظيم تكفل سابق للولادة يتكيف مع الأخطار،

مرسوم تنفيذي رقم 05 - 438 مؤرخ في 8 شوال عام 1426 الموافق 10 نوفمبر سنة 2005، يتعلق بتنظيم طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها وطب المواليد حديثي الولادة وممارسة ذلك.

إن رئيس الحكومة،

- بناء على تقرير وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات،
- وبناء على الدستور، لاسيما المادتان 85-4 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى القانون رقم 85-05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة وترقيتها، المعدل والمتمم، لاسيما المادة 68 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 04-136 المؤرخ في 29 صفر عام 1425 الموافق 19 أبريل سنة 2004 والمتضمن تعيين رئيس الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 05-161 المؤرخ في 22 ربيع الأول 1426 الموافق أول مايو 2005 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91-106 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالممارسين الطبيين العاميين والمتخصصين في الصحة العمومية، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91-107 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالمستخدمين شبه الطبيين، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91-110 المؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالقابلات،

يرسم ما يأتي :

**المادة الأولى :** يحدد هذا المرسوم تنظيم طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها وطب المواليد حديثي الولادة، وممارسة ذلك.

#### الفصل الأول

شروط تنظيم طب فترة ما قبل الولادة وما بعدها وممارسته

**المادة 2 :** الطب في فترة ما قبل الولادة وما بعدها في مفهوم هذا المرسوم هو طب الجنين والولود

- وإما في وحدة إنعاش المواليد حديثي الولادة في  
المراكز الاستشفائية الجامعية وفي مصالح طب الأطفال  
المحاذية لقاعة الولادة.

تكون الوحدات المنصوص عليها أعلاه تابعة لمصالح  
طب الأطفال.

**المادة 8 :** يجب أن يكون الهيكل المخصص لنشاط  
طب المواليد حديثي الولادة محاذيا للهيكل المخصص  
لنشاط طب النساء والتوليد بالقرب من قاعة الولادة.

**المادة 9 :** تستقبل مصلحة طب المواليد حديثي  
الولادة الأطفال، كما هو منصوص عليه في المادة 5  
أعلاه، المرضى أو الذين يحتاجون إلى مراقبة خاصة أو  
يعانون إصابات خطيرة أو أخطارا حيوية تستدعي  
علاجاً متخصصاً.

**المادة 10 :** تستقبل وحدة طب المواليد حديثي  
الولادة الأطفال، كما هو منصوص عليه في المادة 5  
أعلاه، المرضى أو الذين يحتاجون إلى مراقبة  
خاصة.

**المادة 11 :** تقوم وحدة العلاج المكثف الخاصة  
بالمواليد حديثي الولادة بالتكفل بالأطفال ومراقبتهم  
كما هو منصوص عليه في المادة 5 أعلاه، الذين يعانون  
مرضاً أو أمراضاً حادة عديدة.

تضمن تهوية الساعات الأولى وتحويل المولود  
حديث الولادة إلى وحدة إنعاش المواليد حديثي  
الولادة في حالة عدم تحسن حالة الطفل أو تدهورها.

**المادة 12 :** تستقبل وحدة إنعاش المواليد حديثي  
الولادة الأطفال، كما هو منصوص عليه في المادة 5 أعلاه،  
الذين يعانون إصابات خطيرة أو أخطارا حيوية  
تستدعي علاجاً متخصصاً.

**المادة 13 :** تحدّد قائمة أنشطة طب المواليد حديثي  
الولادة وطبيعتها حسب كل وحدة وكل مصلحة بقرار  
من الوزير المكلف بالصحة.

**المادة 14 :** يجب أن تستجيب الهياكل التي  
تمارس نشاط طب المواليد حديثي الولادة للمقاييس  
الدنيا فيما يخص الموارد البشرية والمعدات  
والتجهيزات المحددة في الملحق المرفق بهذا المرسوم.

**المادة 15 :** تخضع الهياكل المنصوص عليها في هذا  
المرسوم لرقابة المصالح المختصة التابعة لوزارة الصحة  
طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

- الاستعانة، عند الحاجة، بطبيب أطفال للإدلاء  
برأي تقني في الحالات التي ينطوي فيها الحمل  
و/أو الولادة على خطر كبير،

- التأكد من مطابقة العلاج الخاص بالمواليد  
حديثي الولادة في قاعة الولادة.

**4 - في مصالح طب المواليد حديثي الولادة، يتمثل  
فيما يأتي :**

- المشاركة في التشخيص الخاص بمرحلة ما قبل  
الولادة،

- تنظيم تكفل سابق للولادة يتكيف مع الأخطار،

- التأكد من مطابقة علاج المواليد حديثي الولادة  
في قاعة الولادة،

- تنظيم تحويل المواليد حديثي الولادة من قاعة  
الولادة إلى قاعة الاستشفاء،

- ضمان التكفل بالمواليد حديثي الولادة على  
المستويين العلاجي والوقائي.

#### الفصل الثاني

شروط تنظيم طب المواليد حديثي الولادة وممارسته

**المادة 5 :** طب المواليد حديثي الولادة في مفهوم  
هذا المرسوم هو طب المولود حديث الولادة البالغ من  
العمر من 0 إلى 28 يوماً والتكفل به خلال هذه الفترة.

**المادة 6 :** يمارس طب المواليد حديثي الولادة في  
الهياكل الآتية :

- مصلحة طب المواليد حديثي الولادة،

- مصلحة طب النساء والتوليد،

- مصلحة طب الأطفال،

- عيادة الولادة العمومية والخاصة.

**المادة 7 :** ينظم طب المواليد حديثي الولادة :

- إما في مصلحة طب المواليد حديثي الولادة في  
المراكز الاستشفائية الجامعية المحاذية لمصلحة طب  
النساء والتوليد،

- وإما في وحدة طب المواليد حديثي الولادة في  
مصالح طب أمراض النساء والتوليد وفي مصالح طب  
الأطفال وفي العيادات التي تسجل 1500 حالة ولادة في  
السنة على الأقل،

- وإما في وحدة العلاج المكثف للمواليد حديثي  
الولادة في مصالح طب النساء والتوليد وفي مصالح  
طب الأطفال المحاذية لقاعة الولادة وفي العيادات التي  
تسجل أكثر من 2500 حالة ولادة في السنة على الأقل،

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس مؤشرات المسؤولية الاجتماعية اعتماداً على بنود الايزو 2010/26000، وبما يضمن اعتمادها في تشخيص قوة متطلبات (بنود) تطبيق المواصفة في المؤسسة محل الدراسة، فضلاً عن اعتماد أسلوب المقابلات الشخصية لموظفي المؤسسة بالإضافة إلى المعلومات المقدمة من طرفها وذلك للإجابة عن الإشكالية المطروحة كما انتهجت الدراسة منهجاً وصفيًا، حيث يتم تحليل الدراسات السابقة في مجال المسؤولية الاجتماعية و الايزو 26000، والذي من خلاله تم إجراء الدراستين النظرية والتطبيقية، حيث في الدراسة التطبيقية؛ تم التطبيق العملي لمؤشرات الايزو 2010/26000 على مستشفى سليمان عميرات - المسيلة-.

حيث توصل الطلبة إلى أنه لا يوجد قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، أما عن التطبيق العملي لمؤشرات الايزو 2010/26000؛ فإنها ليست بعيدة عن تطبيقه، لأنها تمتلك نظام معلومات مبعثر حول مؤشرات الايزو 26000، وقد حاول الطلبة التطرق إلى حسابها سواء بطريقة كمية أو نوعية وهذا ما أتيح لنا من معلومات حول البيانات والمعلومات التي تخص مؤشرات المسؤولية الاجتماعية. وتبين لنا أن مؤسسة سليمان عميرات تطبق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الإدارة وذلك بتطبيقنا لمؤشرات الايزو 2010/26000 فيها.

**الكلمات المفتاحية:** الايزو 2010/26000، مؤشرات المسؤولية الاجتماعية، مؤسسة سليمان عميرات.

## Abstract:

The study aimed to measure social responsibility indicators depending to the terms of ISO 26000/2010 for ensuring it's adoption in the diagnosis of power requirements (items) application of the standard in the institution under study, as well as the adoption of the method of personal interviews of staff members, in addition to the information provided by it and to answer the problem posed.

The study applied descriptive method, the previous studies in the field of social responsibility and ISO 26000 were analyzed, through which the theoretical and applied studies was done. In applied study the ISO 26000 indicators applied on Suleiman Amairat hospital Msila city.

The students concluded that there is no special department for social responsibility in the institution under study. As for the practical application of ISO 26000/2010 indicators, this institution is not far from its application because it have a scattered data system about ISO 26000 indicators. The students tried to address her account in a quantitative or qualitative manner. This gave us information on data and information regarding indicators of social responsibility. It has been shown that Suleiman Amairat institution applies social responsibility from the point of view of its management by applying ISO 26000/2010 in the institution.

**Key words:** ISO 26000/2010, Social Responsibility Indicators, Suleiman Amairat Foundation.