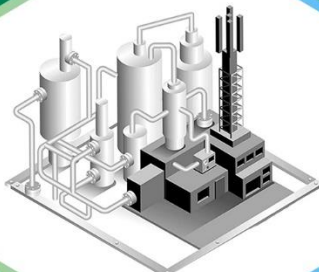
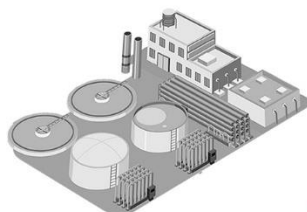




گزارش پایداری

مروری بر عملکرد شرکت پالایش قطران ذغالسنگ
در حوزه مسئولیت اجتماعی



مطابق با استاندارد ISO 26000



فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	درباره این گزارش
۲	مقدمه مدیرعامل
۳	فصل اول: معرفی شرکت، محصولات و رونمایی از استراتژی‌های مسئولیت اجتماعی
۳	مروری بر تاریخچه و فرایندهای تولیدی شرکت
۶	معرفی محصولات
۶	انواع قیرهای قطرانی
۱۰	سند نظام‌مندسازی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در سال ۱۴۰۳
۱۱	فصل دوم: معرفی استاندارد بین‌المللی ISO 26000 بعنوان الگوی استقرار مسئولیت اجتماعی
۱۳	فصل سوم: تحلیل ذینفعان
۱۹	فصل چهارم: نگاهی به اصول مسئولیت اجتماعی در استاندارد ISO 26000 و رویکردهای اتخاذ شده در عمل به این اصول
۲۳	فصل پنجم: مروری بر الزامات مرتبط با موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی مطابق با استاندارد ISO 26000



درباره این گزارش

گزارش پایداری شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در سال ۱۴۰۲، نخستین گزارش سالانه پایداری (مسئولیت اجتماعی) این شرکت می‌باشد که مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 26000 تدوین گردیده و متمرکز بر چگونگی انطباق استراتژی‌ها و فرایندهای کاری این مجموعه اقتصادی با این استاندارد بین‌المللی است.

در آماده‌سازی این گزارش، از بندها و زیربندهای استاندارد ISO 26000:2010 بهره‌برداری گردیده و تلاش شده است بر اساس ممیزی‌ها، بررسی مستندات و مصاحبه‌های صورت گرفته، انطباق‌های موجود با این استاندارد بین‌المللی استخراج و به صورت شفاف در گزارش درج گردد. علاوه بر این، به منظور ترویج فرهنگ مسئولیت اجتماعی به واسطه این گزارش در بین ذی‌نفعان و جامعه محلی مرتبط با شرکت، بخشی از مفاهیم و محتوای استاندارد در فصول این گزارش در قالب "مروری بر مفاهیم" آورده شده است تا علاوه بر ذکر مصادیق این استاندارد در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ، این گزارش جنبه فرهنگ‌سازی و آموزشی نیز داشته باشد.

در فصل اول این گزارش، معرفی شرکت پالایش قطران ذغالسنگ، محصولات و فرایندهای کلیدی آن ارایه گردیده است و در ادامه و در طی فصل‌های بعدی، با معرفی استاندارد بین‌المللی به ذکر مصادیق اجرایی و نحوه انطباق عملکرد شرکت با اصول و موضوعات اصلی استاندارد مسئولیت اجتماعی پرداخته شده است. آنچه در این میان، برای مدیران ارشد شرکت و تهیه‌کنندگان شرکت، اهمیت داشته است بیان صادقانه مطالب و ارایه تصویری شفاف از عملکرد مسئولانه شرکت در قبال ذی‌نفعان و جامعه محلی و پیرامونی است، به گونه‌ای که این گزارش علاوه بر بازتاب تلاش‌های این مجموعه در حوزه پایداری و مسئولیت اجتماعی، به عنوان الگویی برای سایر بنگاههای اقتصادی، به ویژه بنگاههای فعال در زیرمجموعه‌های شرکتهای متعلق به مجموعه عظیم بنیاد مستضعفان قرار گیرد.

شایان ذکر است در این گزارش، جامعه محلی اشاره به منطقه جغرافیایی لنجان در استان اصفهان داشته و اقدامات صورت گرفته و یا برنامه ریزی شده در حوزه مشارکت در توسعه جامعه محلی به این منطقه اشاره دارد. افزون بر این، از آنجا که این گزارش، اولین تجربه و ویرایش نخست از گزارش پایداری (مسئولیت اجتماعی) شرکت پالایش قطران ذغالسنگ است، عاری از اشکالات نخواهد بود، لذا واحد روابط عمومی شرکت با شماره تلفن ۰۳۱۵۲۵۷۲۱۸۳، پذیرای انتقادات، پیشنهادات و نظرات صاحب‌نظران مختلف خواهد بود. امید است مسیر پیش روی این بنگاه اقتصادی در حوزه‌های پایداری و مسئولیت اجتماعی با شتاب روزافزون طی گردد و در سالهای آتی، بتوانیم اقدامات نوآورانه و اثربخش‌تری در این زمینه را گزارش‌دهی نماییم. قطعاً یکی از اهداف کلان و اصلی تهیه و انتشار این گزارش و سایر اقدامات مرتبط در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ، ترویج فرهنگ مسئولیت‌پذیری در بنگاههای اقتصادی در سطح کشور بوده است.

مجدداً تأکید می‌گردد که تهیه و انتشار گزارش پایداری برای نخستین بار در مجموعه‌های اقتصادی زیرمجموعه هلدینگ انرژی گستر سینا، با هدف شناسایی و اطلاع‌رسانی مهم‌ترین اثرات اجتماعی و زیست‌محیطی کسب و کار این شرکت، اقدامی در مسیر شفافیت فراتر از الزامات حقوقی و تعامل بهتر با ذی‌نفعان در چارچوب‌های کنونی فضای اقتصادی کشور است. ارایه این گزارش و دریافت بازخوردهای آن از گروههای مختلف، به ما یاری می‌رساند در مسیر حرکت خود، ضمن حفظ نکات مثبت عملکردی بر اصلاح و بهبود نقاط قابل بهبود تمرکز داشته باشیم و بتوانیم موفق‌تر و پایدارتر عمل نماییم.

مقدمه مدیر عامل

باور دارم پالایش قطران ذغالسنگ، به عنوان یک شرکت فعال و مستقر در شهرستان لنجان و پیشرو در حوزه فعالیت خود، مسئولیت‌های مهم اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی در قبال ذی‌نفعان، جامعه محلی و محیط زیست منطقه بر عهده دارد و می‌بایست نقش و تأثیری مثبت و مناسب در تحقق توسعه پایدار در سطح منطقه‌ای و حتی ملی ایفاء نماید. حقیقت آن است این شرکت نمی‌تواند نسبت به فقر، محرومیت، دغدغه‌ها و در زمان مواقع بحرانی، مصیبت‌های وارده بر مردم منطقه بی‌تفاوت باشد و بر اساس رویکردی متوازن و مطابق با چارچوب‌های تعیین شده، توجه به ذی‌نفعان و جامعه را در دستور کار خود قرار داده است.

از دیدگاه اینجانب، صفت یا ویژگی "فرهیختگی" که در دیدگاه عموم، به انسانها نسبت داده می‌شود، با کمی نگاه خلاقانه، به یک سازمان نیز قابل تعمیم و نسبت دادن است و همچنین می‌توان مسیر فرهیختگی یک مجموعه اقتصادی از جمله پالایش قطران ذغالسنگ را نیز ترسیم کرد. بی‌شک، "ویژگی فرهیختگی" در بُعد سازمانی، توأم با مسئولیت‌پذیری، اخلاق‌گرایی، وجدان‌بیدار و حساس نسبت به جامعه اطراف می‌باشد، لذا تحقق و استقرار مسئولیت اجتماعی، یک انتخاب آگاهانه و راهبردی در تحقق فرهیختگی سازمانی است و گام نخست در این مسیر، تشکیل کمیته مسئولیت اجتماعی، تدوین راهبردهای حوزه مسئولیت اجتماعی، تعیین الویت‌ها و ترویج مفاهیم جامع مسئولیت‌های اجتماعی در بین کارکنان مجموعه، همکاری، شرکاء و ذی‌نفعان می‌باشد. به همین ترتیب مسئولیت اجتماعی می‌بایست در مولفه‌های راهبردی شرکت هم نمود پیدا کند که مصداق آن، عبارات ".... سرآمد در پابندی به اصول مسئولیت اجتماعی و سازگاری با محیط زیست، در افق ۱۴۰۹" می‌باشد که در تدوین ویرایش اخیر چشم انداز و ارکان جهت ساز شرکت مورد تاکید ویژه قرار گرفته است. بالطبع درج این عبارات در ارکان جهت ساز، تدوین و اجرای برنامه‌های عملیاتی در جهت پاسخ‌گویی به نیازها و انتظارات ذی‌نفعان و جامعه را امری ضروری ساخته است. انتظار می‌رود که با ترسیم راهبردی کمیته مسئولیت اجتماعی و همدلی و همکاری کلیه ارکان و اجزای ساختار پیش‌برنده مسئولیت اجتماعی که شامل کلیه کارکنان عزیز و همکارانم در این مجموعه می‌باشد، این مسیر به خوبی و با کامیابی طی گردد.

شایان ذکر است تدوین و اجرای اهداف و برنامه‌های عملیاتی مرتبط با پایداری و مسئولیت اجتماعی در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در هماهنگی با مجموعه بالادستی (هلدینگ انرژی گستر سینا متعلق به بنیاد مستضعفان) و با جذب مشارکت کلیه ذی‌نفعان از سال ۱۴۰۰ در دستور کار قرار گرفته است، چراکه این اعتقاد وجود دارد که هم‌افزایی، شرط نخست و بنیادین تحقق طرح‌های مسئولیت اجتماعی و در راستای نگاه جامع، علمی و سیستمی به این مقوله مهم است. علاوه بر این، در استقرار و پیگیری مسئولیت‌های اجتماعی، تمرکز بر توسعه توانمندی‌های مردم منطقه از طریق تقویت توانمندسازی، ترویج مهارت‌افزایی و کارآفرینی، بهبود زیرساخت‌های زیربنایی و بهداشتی و تقویت حوزه سلامت در کنار توجه و مراقبت دائم از محیط زیست منطقه در حد توان و امکانات شرکت در دستور کار می‌باشد. امید است با عنایت به مسئولیت‌های اجتماعی، "قطران فرهیخته"، الگویی تأثیرگذار در بین شرکت‌های زیرمجموعه بنیاد معظم مستضعفان و تأثیرگذار بر بهبود کیفیت زندگی ذی‌نفعان و جامعه محلی خود باشد.

ابوالفضل غلامی

مدیرعامل و نائب رئیس هیات مدیره

فصل اول: معرفی شرکت، محصولات و رونمایی از استراتژی‌های مسئولیت اجتماعی

مروری بر تاریخچه و فرایندهای تولیدی شرکت

شرکت پالایش قطران ذغالسنگ (سهامی عام) طی شماره ۷۲۲۸۹ مورخ ۱۳۶۷/۰۹/۰۵ تأسیس و در اداره ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی تهران به ثبت رسیده و در تاریخ ۱۳۷۸/۰۲/۰۸ طی شماره ۳۸۷ به اداره ثبت شرکت‌ها و مالکیت صنعتی شهرستان لنجان (زرین‌شهر) انتقال یافته است. از تاریخ ۱۳۷۵/۰۸/۱۲ به منظور فرآوری و پالایش پسماند شیمیایی واحدهای کک‌سازی (قطران ذغالسنگ) و تبدیل آن به محصولات شیمیایی با ارزش و متنوع با ظرفیت یکصد هزار تن در سال، پالایشگاه این شرکت راه‌اندازی گردیده است. شرکت پالایش قطران ذغالسنگ با ماهیت ذاتی فرآوری پسماندهای شیمیایی مضر محیط زیست و جامعه به محصولات استراتژیک اقتصادی (3E) در حال حاضر، جزء واحدهای تجاری فرعی شرکت انرژی گستر سینا و واحد تجاری نهایی گروه بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی می‌باشد.

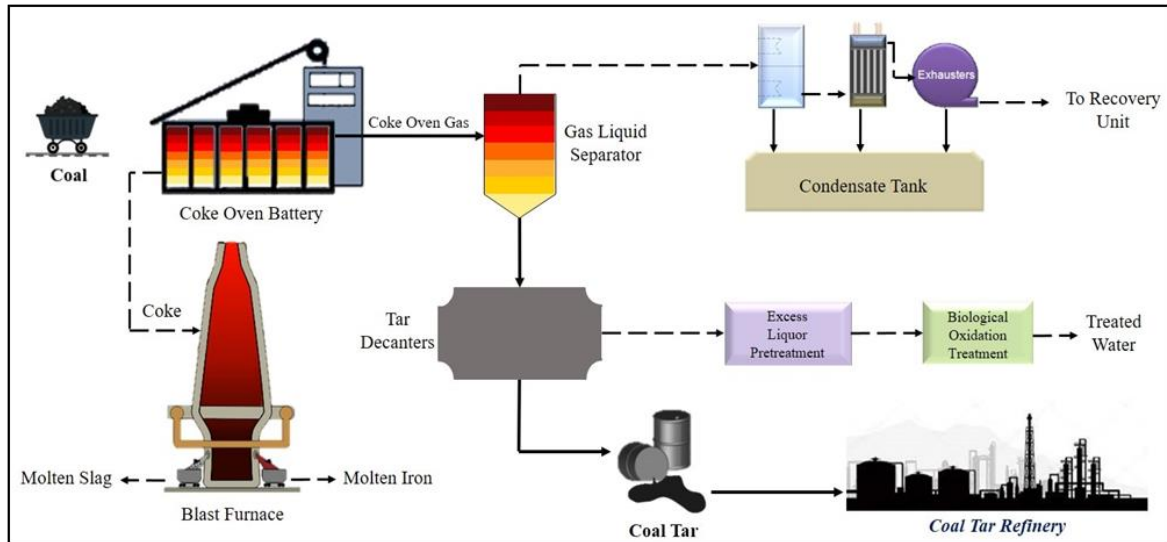


شکل (۱): خط زمانی شرکت پالایش قطران ذغالسنگ

پروژه تولید محصولات مشتق از قطران استحصال‌شده از ذغالسنگ مصرفی در ذوب‌آهن اصفهان و سایر واحدهای کک‌سازی، یکی از طرح‌هایی است که به‌عنوان ارتباط پسین صنعت فولاد کشور از سال ۱۳۷۶ تحت عنوان شرکت پالایش قطران ذغالسنگ با سرمایه‌گذاری ۱۱۶ میلیارد ریال به بهره‌برداری رسید و در طول سال‌های بهره‌برداری، مخارج سرمایه‌ای به‌منظور نگهداشت سطح و طرح‌های توسعه‌ای تا پایان اسفندماه سال ۱۴۰۱ بالغ بر ۷۵۰ میلیارد ریال انجام پذیرفته است.

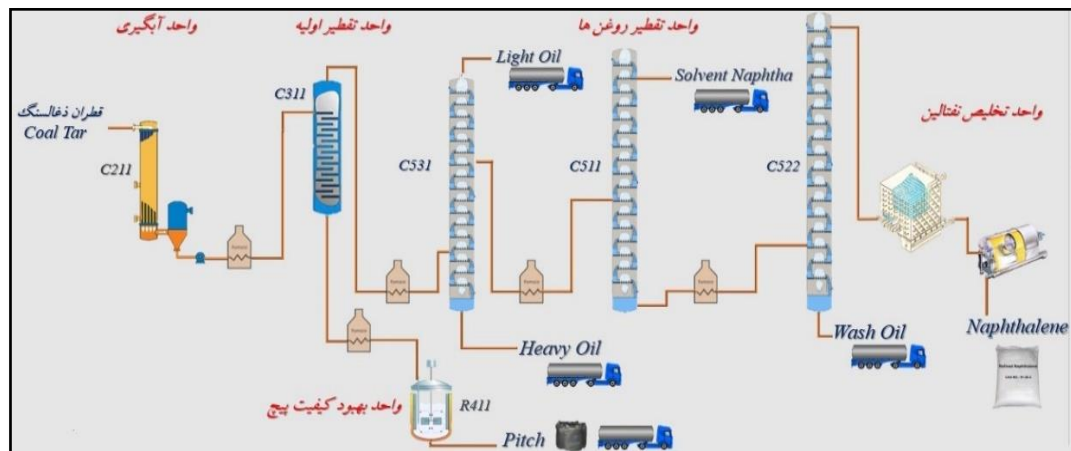
قطران خام به‌عنوان یکی از منابع با ارزش برای تأمین مواد آروماتیک همواره مورد توجه جوامع صنعتی قرار داشته است. قطران، محصول فرعی واحد کک‌سازی می‌باشد که پس از بهره‌برداری از شرکت ذوب‌آهن اصفهان در سال ۱۳۵۰ به دلیل عدم وجود پالایشگاه قطران در سطح کشور در حوضچه‌های خاکی در ضلع شمالی این کارخانه انبارش می‌گردید و باعث آلودگی زیست‌محیطی شده بود. پس از بهره‌برداری از پالایشگاه قطران ذغالسنگ در سال ۱۳۷۶ علاوه بر پاک‌سازی حوضچه‌های خاکی ذخیره قطران از ضلع شمالی کارخانه ذوب‌آهن، قطران تولیدی به‌وسیله خط لوله در پالایشگاه دریافت و پالایش گردیده که خود این موضوع باعث پاک‌سازی محیط زیست و جلوگیری از ادامه و گسترش این معضل زیست‌محیطی بوده است که خود این فلسفه وجودی پالایشگاه می‌باشد.

فرآیند تولید قطران در کوره‌های کک‌سازی شامل عملیات خردایش و پیرولیز ذغالسنگ در دمای بالاتر از ۱۱۰۰ درجه سانتی‌گراد می‌باشد. پیرولیز ذغالسنگ فرآیند پیچیده‌ای است که در آن ذغالسنگ به مولکول‌های کوچک‌تر و کک تبدیل می‌شود. کیفیت محصولات این واکنش، ارتباط زیادی با نوع ذغالسنگ مورد مصرف، دمای عملیاتی، حجم فضای خالی بالای باتری‌ها و طول فرآیند حرارت‌دهی دارد. محصول اصلی واحد کک‌سازی، کک متالورژی است که جهت مصرف در واحدهای فولادسازی که از روش کوره بلند و کنورتور استفاده می‌کنند، تولید می‌شود.



شکل (۲): فرآیند تبدیل ذغالسنگ به کک در باتری‌ها

فرآیند پالایش قطران در این شرکت به صورت تقطیر پیوسته طراحی شده است، ابتدا قطران خام در یک مبدل از نوع فیلم ریزشی، آب‌گیری شده و قطران آب‌گیری شده تحت فشار تا دمای ۳۶۰ درجه سانتی‌گراد گرم شده و در ادامه تحت عملیات تبخیر ناگهانی قرار می‌گیرد و در نتیجه فاز روغنی (سبک‌تر) از فاز سنگین‌تر قیری (پیچ) از هم جدا می‌شوند. فاز روغنی نیز در چند برج تقطیر سینی‌دار تقطیر شده و برش‌های مختلف روغن، مانند: روغن‌های سبک، سنگین و نفتالین از آن به دست می‌آید. روغن نفتالین نیز در واحد خالص‌سازی نفتالین به انواع نفتالین خالص و صنعتی تبدیل می‌شود. از روغن سنگین و پیچ قطرانی نیز بر اساس یک فرمولاسیون اختصاصی، محصول پوشش قطرانی (انامل قطرانی) تولید می‌گردد.



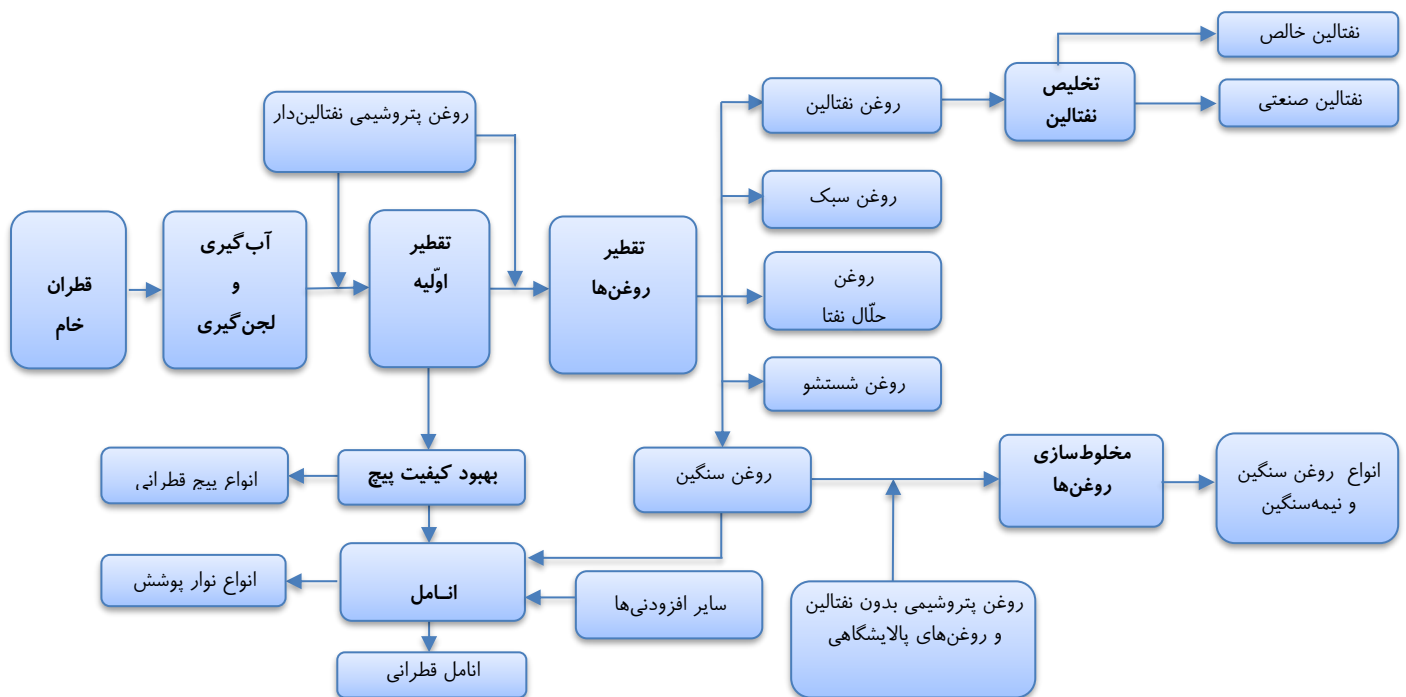
شکل (۳): فرآیند تقطیر در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ



پالایشگاه این شرکت بر اساس یکی از فن‌آوری‌های به‌روز، طراحی و ساخته شده و در حال حاضر بزرگ‌ترین پالایشگاه قطران ذغالسنگ در خاورمیانه می‌باشد. این شرکت، ضمن تأمین مواد اولیه صنایع مهم کشور مانند: واحدهای تولید آلومینیوم، دوده صنعتی و فرآورده‌های نسوز، محصولات ارزشمندی مانند: نفتالین، لعاب قطرانی (انامل) برای پوشش لوله‌های زیرزمینی انتقال آب و گاز را جهت تأمین نیاز داخل کشور و صادرات، تولید و عرضه می‌نماید. در سال‌های اخیر به دلیل کمبود خوراک قطرانی، شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص تأمین مواد اولیه و خوراک قطرانی با مشکلات عدیده‌ای مواجه گردیده که با جایگزین نمودن برش‌های پتروشیمی و برخی برش‌های پالایشگاه‌های نفت به جای قطران تازه، کمبود مواد اولیه را تا حدی جبران نموده است و این موضوع همواره جزء ریسک‌های با درجه بالا ارزیابی و مدیریت شده است.

شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در طول فعالیت خود، به‌منظور عرضه محصولات در بازارهای داخلی و خارجی، همواره تولید محصولات متنوع و با کیفیت را هدف خود قرار داده و در این راستا طرح‌های سرمایه‌گذاری را برای به‌روزرسانی فرآیندها و تجهیزات، اجرایی نموده است.

قطران، محصول جانبی فرآیند کک‌سازی به‌منظور تولید کک متالورژی از ذغالسنگ می‌باشد که کک متالورژی برای تولید فولاد به روش کوره بلند مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به محدود بودن تولید آن در کشور و ملاحظات زیست‌محیطی این صنعت، چالش پیش روی شرکت، تأمین خوراک قطرانی در راستای رسیدن به ظرفیت خواهد بود.



شکل (۴): فرآیند تولید در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ

معرفی محصولات

انواع قیرهای قطرانی

این محصول به عنوان سنگین ترین جزء قطران در فرآیند با روش جداسازی و سپس خواص فیزیکی و شیمیایی آن بهبود می یابد.

کاربرد آن در ریخته گری آند فرآیند آلومینیوم سازی، ساخت خمیر الکترو، صنایع نسوز می باشند که در سه گروه کلی، دسته بندی می گردد:

پیچ آند

یکی از مهم ترین مواد در ریخته گری آند، قربانی احیاء آلومینیوم از آلومینا می باشد، که این ماده در جهان فاقد جانشین است. این محصول در دو نوع جامد و مایع قابل عرضه می باشد.

پیچ با نقطه نرمی متوسط

کاربرد اصلی در ساخت خمیر الکترو، برای صنایع احیاء آهن و فولاد به روش قوس الکتریکی می باشد.

پیچ نرم

این محصول؛ در دو صنعت تولید مواد اولیه نسوز و صنایع رنگ و پوشش، کاربرد دارد و وابسته به درخواست مشتری و نوع کاربری آن، قابل تولید می باشد.

انواع روغن های قطرانی

این محصول با گستردگی جرم حجمی و نقطه اشتعال در فرآیندهای تقطیر جزء به جزء، جداسازی و خالص سازی گردیده و در گروه های زیر، دسته بندی می شود:

به عنوان سنگین ترین جزء روغنی با جرم حجمی ۱۰۷۰ کیلوگرم بر متر مکعب، به دلیل خواص مولکولی و بالا بودن کربن آن به عنوان یکی از مرغوب ترین خوراک های واحد دوده سازی، مورد استفاده قرار می گیرد.

روغن سنگین پایه قطرانی

این برش وارد فرآیند خالص سازی جهت تولید نفتالین می گردد.

روغن های نیمه سنگین و سبک

که عمدتاً کاربردی های حلال، روغن های شست و شو و تعلیق شکن دارند.

نفتالین

یکی از مهم ترین و خاص ترین محصولات این پالایشگاه است و در دو گرید خالص و صنعتی، با خلوص ۹۷٪، تا ۹۹.۹٪ تولید می شود.

محصولات پکیج پوشش

برای عایق کاری لوله های فولادی انتقال گاز و آب، استفاده می شود و شامل محصولات ذیل می باشند:

انامل قطرانی

یکی از مؤثرترین پوشش های محافظ خوردگی خطوط لوله های فولادی زیر سطحی می باشد که به واسطه ساختار پایدار و غیرقابل تجزیه، به عنوان مناسب ترین نوع پوشش محافظتی در جهان شناخته شده است.



نوارهای پوشش

نوارهای پوشش که شامل نوارهای داخلی و خارجی می‌باشند و به عنوان لایه تقویت کننده برای افزایش استحکام و محافظت پوشش خارجی لوله‌های فولادی زیرسطحی به کار می‌روند.

پرایمر

این محصول شرکت پالایش قطران، بر اساس آخرین یافته‌های تکنولوژی پوشش‌های ضد خوردگی به عنوان یک لایه حد واسط جهت افزایش چسبندگی انامل به سطح فلز، تولید می‌شود.

بازارهای شرکت (مشتریان)

جدول (۱): بخش‌بندی بازار بر اساس نوع کالای خریداری شده توسط مشتری

ردیف	بخش بازار	ماهیت مشتری / مصرف محصول
۱	مشتریان انواع پیچ	صنایع آلومینیوم برای ساخت انواع الکتروآندی و گرافیتی، صنایع نسوز و دیرگداز، صنایع تولید رنگ‌های اپوکسی کلتار
۲	مشتریان انواع نفتالین	تولیدکنندگان انواع روان‌کننده بتن، صنایع دارویی و دباغی، تهیه رنگ و رنگ‌دانه، انواع حشره‌کش‌ها در داخل و خارج از کشور
۳	مشتریان انواع روغن	شرکت‌های بزرگ دوده‌سازی برای تولید دوده صنعتی، گل حفاری و تعلیق‌شکن در صنعت نفت در داخل و خارج از کشور
۴	مشتریان محصول پوشش قطرانی	صنایع نفت، گاز و آب به عنوان محافظ و آستر برای لوله‌های انتقال نفت، گاز و آب

جدول (۲): اندازه بازار محصول انواع نفتالین

اندازه بازار (تن)	شرح بازار	بازار بالقوه
۶۰.۰۰۰	کشورهای منطقه منا (خاورمیانه و شمال آفریقا) و قاره آسیا	بازار در دسترس
۱۸.۰۰۰	کشورهای منطقه منا (خاورمیانه و شمال آفریقا) و شبه قاره هند	بازار در دسترس واجد شرایط
۱۵.۰۰۰	ایران - منطقه منا (خاورمیانه و شمال آفریقا)	بازار هدف
۶.۰۰۰	ایران و کشورهای امارات، هند، عراق و ترکیه	بازار رسوخ شده
۵.۵۰۰	ایران و کشورهای امارات، هند، عراق و ترکیه	

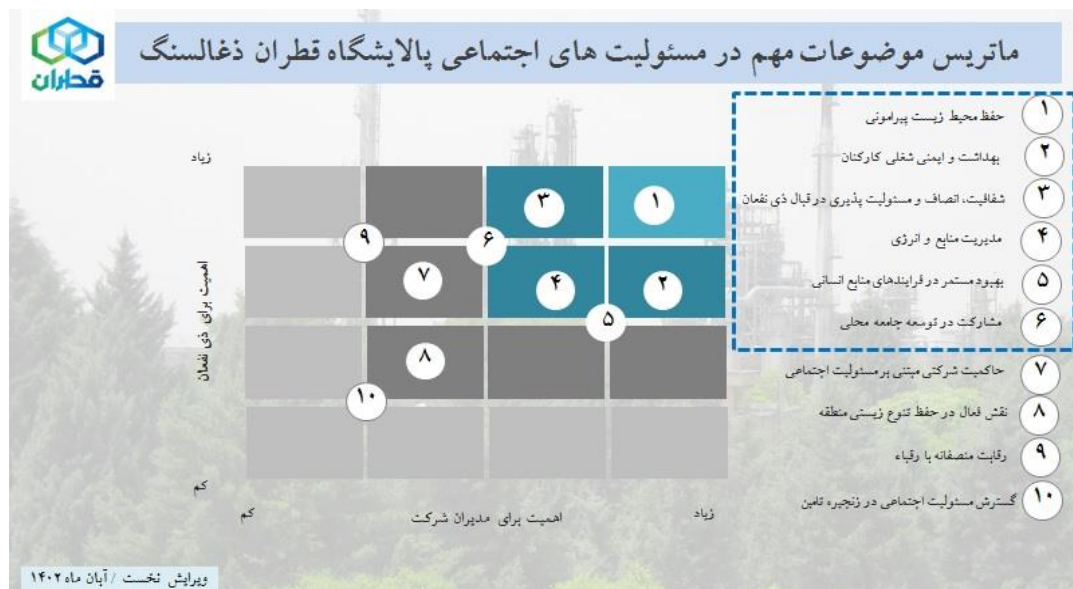
شناسایی موارد بااهمیت برای شرکت و معرفی استراتژی و خط مشی مسئولیت اجتماعی

ماتریس موارد بااهمیت در حوزه مسئولیت اجتماعی

موارد بااهمیت، مواردی هستند که می‌توانند بر توانایی این شرکت بر خلق و حفظ ارزش پایدار برای ذی نفعان و جامعه، تاثیرگذاری چشم‌گیری داشته باشند. به همین دلیل، تعیین میزان اهمیت و وزن آن‌ها، از جنبه‌های مختلف بسیار حیاتی است، زیرا که می‌تواند نوع توجه، الویت و تمرکز مجموعه بر آن‌ها را در استراتژی‌ها، برنامه‌های عملیاتی و اقدامات خرد و کلان تعیین نماید. در گزارش کنونی، شناسایی موارد بااهمیت بر اساس فرایندی دقیق، نظام‌مند و مبتنی بر روشی مستدل و منسجم، طراحی و اجرا شده است.

در همین راستا و به منظور شناسایی موارد بااهمیت، با بررسی مطالعات، گزارشات مشابه و استانداردهای مختلف، مسائل و موضوعات مهم حوزه مسئولیت اجتماعی که قابلیت ارتباط با کسب و کار شرکت پالایش قطران ذغالسنگ داشته‌اند، شناسایی گردیده است. افزون بر این، در شناسایی و انتخاب این مسایل و موضوعات، در نظر گرفتن میزان تاثیرگذاری آن‌ها بر عملکرد مسئولانه شرکت، میزان تاثیرپذیری ذی‌نفعان از این موارد و تهدیدها و فرصت‌های محیطی در دستور کار قرار گرفته است. پس از این مرحله و در گام بعدی و پس از شناسایی لیست مسایل و موضوعات مهم حوزه مسئولیت اجتماعی، نظرسنجی "تعیین الویت مسائل و موضوعات مهم پایداری" در دو مرحله برگزار گردید که در مرحله اول، مدیران ارشد شرکت نسبت به اعلام نظر در این خصوص اقدام کردند و در مرحله دوم، نمایندگان ذی‌نفعان شرکت، دیدگاههای خود را در این خصوص اعلام نمودند. در نهایت و پس از تجزیه و تحلیل داده‌های نظرسنجی از مدیران ارشد و نمایندگان ذی‌نفعان با بهره‌گیری از نرم افزار SPSS، موضوعات مهم در حوزه مسئولیت اجتماعی شرکت، شناسایی و در ماتریس موضوعات مهم درج گردید، به گونه‌ای که در محور افقی این ماتریس، میزان اهمیت برای شرکت (در قالب نظرات مدیران ارشد) و در محور عمودی، اهمیت برای ذی‌نفعان (در قالب نظرات نمایندگان ذی‌نفعان) قرار داده شد و با توجه به نظرات استخراج شده و تعیین مواردی که توازن توسط مدیران ارشد شرکت و نمایندگان ذی‌نفعان مهم اعلام شده است، شش موضوع مهم شناسایی گردید.

در واقع، موضوعات مهم حوزه مسئولیت اجتماعی (شامل ۱. حفظ محیط زیست پیرامونی، ۲. بهداشت و ایمنی شغلی کارکنان، ۳. شفافیت، انصاف و مسئولیت پذیری در قبال ذی‌نفعان، ۴. مدیریت منابع و انرژی، ۵. بهبود مستمر در فرایندهای منابع انسانی و ۶. مشارکت در توسعه جامعه محلی)، سرفصل‌های استراتژی‌های مسئولیت اجتماعی این شرکت را تشکیل داده‌اند و این ماتریس، ویرایش نخست از ماتریس موضوعات مهم در مسئولیت اجتماعی شرکت می‌باشد که در آبان ماه ۱۴۰۲، انتشار پیدا کرده است. نکته مهم درباره این ماتریس این است که الویت کمتر برخی مسائل و موضوعات در این ماتریس، به معنای بی‌اهمیتی موضوع مربوطه نیست و رویکرد متوازن به همه مسائل و موضوعات مسئولیت اجتماعی مطابق با استاندارد ISO 26000 در دستور کار شرکت پالایش قطران ذغالسنگ قرار دارد.



شکل (۵): ماتریس موضوعات مهم در مسئولیت های اجتماعی شرکت



خط مشی مسئولیت اجتماعی شرکت پالایش قطران ذغالسنگ

شرکت پالایش قطران ذغالسنگ (سهامی عام)، به عنوان بزرگ‌ترین پالایشگاه قطران در خاورمیانه و در راستای رسالت بنیادین خود مبنی بر عاری‌سازی محیط زیست پیرامونی از پسماندهای شیمیایی خطرناک و خلق ارزش افزوده قابل توجه از این پسماندها، عمل به مسئولیت‌های اجتماعی و توجه متوازن به نیازها و انتظارات ذی‌نفعان را سرلوحه خود قرار داده است. این شرکت، در راستای تحقق نقشی تأثیرگذار در توسعه پایدار جامعه تلاش می‌نماید ارکان، مضامین راهبردی و فرآیندهای کسب و کاری خود را در تطابق کامل با اصول و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی و در هم‌راستایی با استاندارد بین‌المللی ISO 26000:2010 قرار دهد. لذا، در مقطع کنونی، در شش حوزه مهم و کلیدی ذیل متمرکز شده است:

- حفظ محیط‌زیست و تلاش در جهت کنترل و کاهش آلاینده‌های زیست‌محیطی؛
- توجه حداکثری به بهداشت، ایمنی شغلی و سلامت کارکنان؛
- تأکید بر شفافیت، انصاف و مسئولیت‌پذیری در تعاملات با ذی‌نفعان و قراردادهای منعقد؛
- مدیریت اثربخش منابع و انرژی در فرآیندهای تولیدی؛
- بهبود مستمر در فرآیندهای مدیریت منابع انسانی شرکت با توجه روزافزون به رعایت عدالت و انصاف در قبال کارکنان، حمایت اجتماعی از کارکنان و توسعه مستمر توانمندی‌های ایشان و خلق توازن بین کار و زندگی؛
- مشارکت در توسعه جامعه محلی (منطقه لنجان) با هماهنگی و همکاری با نهادهای بالادستی و از طریق مشارکت در حوزه سلامت (توسعه و تجهیز مراکز درمانی، بهداشتی و ...)، زیرساخت‌های عمرانی، بهداشتی و وضعیت معیشتی، توانمندسازی افراد از طریق دانشگاه‌ها، مؤسسات آموزش عالی و سایر مؤسسات آموزشی و ... و نیز حمایت از مشاغل خرد و کارآفرینی در منطقه.

این باور را دارم که عمل به سرفصل‌های شش‌گانه تعیین‌شده در زمینه مسئولیت‌های اجتماعی، بدون مشارکت و همدلی کلیه همکاران پر تلاش شرکت و همچنین درک عمیق از محتوای این خط‌مشی و روح حاکم بر مفاهیم پایداری و مسئولیت اجتماعی، امکان‌پذیر نمی‌باشد.

در مسیر تعالی سازمانی پالایش قطران ذغالسنگ، خود را متعهد به تأمین منابع لازم جهت استقرار مسئولیت اجتماعی مبتنی بر ISO 26000:2010 دانسته و عمل به این مسئولیت‌ها را تکلیف خود می‌دانیم و جهت تداوم تناسب، این بیانیه به صورت ادواری مورد بازنگری قرار می‌گیرد.

ابوالفضل غلامی

مدیرعامل و نائب رئیس هیات مدیره

سند نظام‌مندی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در سال ۱۴۰۳

مشارکت در توسعه جامعه محلی به واسطه طرح‌های محرومیت‌زدایی و بهبود زیرساخت‌های عمرانی و سلامت در سال ۱۴۰۳ مطابق با حوزه‌های الویت‌دار ذیل و بر مبنای تخصیص بودجه مصوب مسئولیت اجتماعی صورت خواهد گرفت:

جدول (۳): حوزه‌های مشارکت در توسعه جامعه محلی (منطقه لنجان)

ردیف	حوزه مسئولیت اجتماعی (مشارکت در توسعه جامعه محلی)	بودجه تخصیص یافته (درصد)
۱	سلامت، شامل توسعه و تجهیز مراکز درمانی و بهداشتی	حداقل ۱۰ و حداکثر ۱۵ درصد
۲	ساخت و نوسازی مسکن، اجرای زیرساخت‌های عمرانی و بهداشتی از جمله مشارکت در پروژه‌های آب‌رسانی	حداقل ۵۰ و حداکثر ۶۰ درصد
۳	بهبود وضعیت معیشتی اقشار آسیب‌پذیر	حداقل ۱۰ و حداکثر ۱۵ درصد
۴	توانمندسازی افراد از طریق همکاری با دانشگاه‌ها، موسسات آموزش عالی و سایر موسسات مرتبط و حمایت از مشاغل خرد و کارآفرینی در منطقه	حداقل ۱۰ و حداکثر ۱۵ درصد
۵	سایر موارد (مشارکت در مدیریت بحران‌های منطقه ای و ملی و ...)	حداکثر ۱۰ درصد

- میزان مشارکت ریالی در اجرای پروژه آب‌رسانی در منطقه لنجان (مربوط به ردیف ۲ جدول)، به صورت سالیانه و بر اساس پیشرفت پروژه و طی ۲ الی ۳ سال اجرای پروژه، تخصیص خواهد یافت.
 - در تخصیص منابع مالی به طرح‌های مسئولیت اجتماعی، حوزه سلامت (ردیف ۱) و حوزه توانمندسازی (ردیف ۴) از الویت بالاتر نسبت به حوزه بهبود معیشتی (ردیف ۳) برخوردار است و تلاش خواهد شد در صورت امکان، از تخصیص هزینه مرتبط با حوزه معیشت کاسته و بر تخصیص هدفمند بودجه‌های مرتبط با حوزه‌های سلامت و توانمندسازی افزوده شود، لیکن با توجه به مشکلات اقتصادی کنونی، این تغییر روند با در نظر گرفتن کلیه ملاحظات و جوانب امر صورت خواهد گرفت.
 - با عنایت به ضرورت هدفمندسازی تخصیص منابع مسئولیت اجتماعی در این شرکت و مطابق با اصول و مفاهیم مسئولیت اجتماعی (مطابق با استاندارد ISO 26000)، سعی خواهد شد از هزینه‌های سایر موارد (ردیف ۵) کاسته شده و حداکثر بودجه قابل تخصیص به این حوزه، حداکثر ۱۰ درصد باشد. اگرچه مشارکت در بحران‌های غیرمترقبه در سطح منطقه‌ای و ملی از مسئولیت‌های اجتماعی مهم این شرکت شمرده می‌شود و در صورت رخداد این گونه بحران‌ها و یا سایر موارد ضروری، هزینه کرد بالاتر از سقف تعیین شده با تصویب هیات مدیره شرکت بلامانع خواهد بود.
- این سند، در راستای هدفمندسازی و نظام‌مند سازی تخصیص منابع و هزینه‌کردهای بودجه مصوب مسئولیت اجتماعی مورد تصویب قرار گرفته است و طی هماهنگی و همکاری با مراجع بالادستی (از جمله هلدینگ انرژی گستر سینا) و به صورت سالانه، مورد بازنگری قرار خواهد گرفت.
- ضرورت دارد سند نظام‌مندی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی (با الویت منطقه لنجان) در سال ۱۴۰۳، پس از تصویب در کمیته رسالت اجتماعی و هیات مدیره محترم، به هلدینگ انرژی گستر سینا ارسال گردد.



فصل دوم: معرفی استاندارد بین المللی ISO 26000 بعنوان الگوی استقرار مسئولیت

اجتماعی

معرفی کلی

این استاندارد بین المللی برای کلیه بنگاه‌ها، فارغ از اندازه و موقعیت مکانی، راهنمایی‌هایی را در خصوص موارد ذیل فراهم می‌آورد:

- مفاهیم، اصطلاحات و تعاریف مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
- سابقه، روندها و ویژگی‌های مسئولیت اجتماعی؛
- اصول و رویه‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
- موضوعات و مسائل اصلی مرتبط با مسئولیت اجتماعی؛
- یکپارچه‌سازی، اجرا و ترویج رفتار اجتماعی مسئولانه در سرتاسر بنگاه به واسطه خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمان در حوزه نفوذ و تأثیر گذاری آن؛
- تعیین ذی‌نفعان و مشارکت و همکاری با آنها؛
- اطلاع‌رسانی تعهدات، عملکرد و سایر اطلاعات مرتبط با مسئولیت اجتماعی.

در نظر داشته باشیم که این استاندارد بین المللی با هدف کمک به بنگاه‌های اقتصادی در مشارکت به توسعه پایدار تهیه شده است. با در نظر گرفتن اینکه رعایت قانون، وظیفه اساسی هر سازمان و یکی از بخش‌های ضروری مسئولیت اجتماعی آن به شمار می‌رود هدف این استاندارد، تشویق بنگاه‌های اقتصادی و غیر اقتصادی به انجام اموری فراتر از رعایت قوانین در حوزه مسئولیت‌های اجتماعی می‌باشد. این استاندارد هدف گذاری شده است که درک مشترک از مسئولیت اجتماعی ترویج و گسترش دهد و ابزارها و فعالیت‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی را در شرکتها تکمیل کند. این استاندارد بین المللی، یک استاندارد سیستم مدیریتی نیست و برای اهدافی مانند صدور گواهینامه یا کاربردهای قانونی و قراردادی تعیین نشده است و مناسب نمی‌باشد.

این استاندارد بین المللی قصد دارد برای بنگاه‌ها، راهنمایی‌هایی در خصوص مسئولیت اجتماعی ارائه کند تا از آن به عنوان بخشی از فعالیت‌های مرتبط با سیاست گذاری عمومی خود بهره ببرند. افزون بر این، هدف گذاری نشده است که به عنوان اساسی برای اقدامات قانونی، شکایات، دفاعیات یا دیگر ادعاها در هر اقدامی اعم از داخلی یا بین المللی قرار گیرد و هدف و نیت آن، نشان دادن روند تکامل قوانین متعارف بین المللی نیز نمی‌باشد.

در شرایط کنونی، مسئولیت اجتماعی، به یکی از مسایل روز دنیا تبدیل شده است و به دلایل زیادی، آگاهی از مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در حال افزایش است. جهانی شدن ارتباطات، سهولت بیشتر در نقل و انتقالات و امکان دسترسی به طیف متنوعی از رسانه‌ها و استفاده رو به رشد از ابزارهای ارتباطات لحظه‌ای به این مفهوم است که افراد و سازمان‌ها در سرتاسر دنیا راحت‌تر از تصمیم‌ها و فعالیت‌های یکدیگر آگاه می‌گردند. این عوامل، فرصتی را برای سازمان‌ها و شرکتها فراهم می‌کند تا از یادگیری شیوه‌های جدید انجام فعالیت‌ها و حل مشکلات و چالش‌ها بهره‌مند گردند. همچنین، این عوامل به معنای موشکافی بیشتر افراد و گروه‌های مختلف در مورد تصمیم‌ها و فعالیت‌های شرکتها و بنگاه‌های اقتصادی می‌باشد و خط‌مشی‌ها و رویه‌های سازمان در محل‌های مختلف به آسانی قابل مقایسه می‌گردند.

ماهیت جهانی بودن برخی از مسائل محیط‌زیستی و بهداشتی، به رسمیت شناخته شدن مسئولیت جهانی برای مبارزه با فقر، رشد بیشتر وابستگی‌های اقتصادی، مالی و پراکندگی بیشتر زنجیره‌های ارزش از لحاظ جغرافیایی به این مفهوم است که مسائل مرتبط با یک بنگاه اقتصادی ممکن است به مناطقی فراتر از محل استقرار آن بسط یابند. مهم است که

سازمان‌ها و شرکت‌ها، صرف‌نظر از شرایط اقتصادی و اجتماعی به مسئولیت اجتماعی بها دهند. ابزارهایی مانند بیانیه رپو در مورد محیط‌زیست و توسعه، بیانیه ژوهانسبورگ در مورد توسعه پایدار، اهداف توسعه هزاره سازمان ملل متحد و بیانیه سازمان بین‌المللی کار در مورد اصول و حقوق بنیادین کار، بر این وابستگی تأکید می‌کنند.

در طول دهه‌های گذشته، جهانی شدن سبب تأثیر بیشتر انواع گوناگونی از سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های خصوصی، مردم نهاد و دولتی، بر جوامع و محیط‌زیست محلی شده است.

به یاد داشته باشیم که در دوران بحران مالی و اقتصادی، بنگاههای اقتصادی می‌بایست بیش از گذشته به دنبال تثبیت فعالیت‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی خود باشند. چنین بحران‌هایی تأثیر قابل‌توجهی بر گروه‌های آسیب‌پذیر دارند، بنابراین در چنین شرایطی نیاز بیشتری به تقویت حوزه مسئولیت اجتماعی احساس می‌شود. آنها همچنین فرصت‌های خاصی را فراهم می‌کنند تا ملاحظات اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی به نحوی اثربخش در اصلاح سیاست‌ها، تصمیمات و فعالیت‌های شرکت یکپارچه شوند. در کنار این موضوع، دولت‌ها نقشی حیاتی در شناخت این فرصت‌ها برای بنگاههای اقتصادی برعهده دارند.

از سوی دیگر، مصرف‌کنندگان، مشتریان، دهندگان وام و تسهیلات، سرمایه‌گذاران و مالکان سازمان‌ها به صورت‌های گوناگون با تأثیر گذاری خاص خود، مسئولیت اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. انتظارات جامعه در مورد عملکرد سازمان‌ها روندی روبه رشد دارد. قانون "دانستن حق جامعه است" در بسیاری از موارد، به مردم دسترسی به اطلاعات ریز تصمیمات و فعالیت‌های شرکت‌ها را می‌دهد. امروزه تعداد زیادی از شرکت‌ها با ذی‌نفعان مبتنی بر مسئولیت اجتماعی ارتباط برقرار می‌کنند، برای نمونه با انتشار گزارش‌های مسئولیت اجتماعی، اطلاعات مربوط به عملکرد و سایر اطلاعات مورد نیاز را در دسترس ذی‌نفعان قرار می‌دهند.

این موارد و عوامل دیگر، زمینه‌ها و محیط مستعد بروز مسئولیت اجتماعی را شکل داده و به دعوت از سازمان‌ها و بنگاه‌ها برای ایفای مسئولیت اجتماعی‌شان کمک بزرگی نموده است.

فصل سوم: تحلیل ذی نفعان

این باور وجود دارد که شناخت ذی نفعان، درک انتظارات آن‌ها از شرکت پالایش قطران ذغالسنگ، شفافیت، دسترسی آسان به اطلاعات، پاسخگویی و مشارکت ذی نفعان در تصمیم‌گیری‌ها و اخذ نظرات ایشان در مورد تأثیرات کسب و کار، مبنای تعامل مناسب و باکیفیت با ذی نفعان است. این شرکت، تلاش دارد با ایجاد روابط اثربخش و دوطرفه با ذی نفعان خود اعتماد ایشان را جلب کرده و رویکردهای متنوع‌تری نیز برای شناسایی نیازها و انتظارات ایشان در گام نخست و سپس در پاسخ‌گویی به این نیازها و انتظارات در دستور کار خود قرار دهد.

مروری بر مفاهیم مرتبط با تحلیل ذی نفعان**تحلیل ذی نفعان و اصول مسئولیت اجتماعی**

از اصول اولیه مسئولیت اجتماعی، مدنظر قراردادن و احترام گذاشتن به منافع ذی نفعانی می‌باشد که از تصمیمات و فعالیت‌های شرکت تأثیر می‌پذیرند.

در واقع، یک بنگاه اقتصادی به هنگام پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود سه رابطه مهم را می‌بایست درک نماید: **رابطه بین شرکت و جامعه**: یک بنگاه اقتصادی می‌بایست چگونگی آثار تصمیمات و فعالیت‌هایش را بر جامعه، محیط‌زیست و همچنین انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه خود در قبال این تأثیرات را بررسی کند. این امر بهتر است با توجه به موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی در استاندارد بین‌المللی ISO 26000 صورت پذیرد.

رابطه بین شرکت و ذی نفعانش: یک بنگاه اقتصادی می‌بایست از ذی نفعان مختلف خود و نیازها و انتظارات‌شان، آگاه باشد. ذی نفعان، افراد یا گروه‌هایی هستند که تصمیم‌ها و فعالیت‌های شرکت بر منافع ایشان تأثیرگذار است.

رابطه بین ذی نفعان و جامعه: با اینکه ذی نفعان به عنوان بخشی از جامعه تلقی می‌شوند، ممکن است دارای منافع باشند که با انتظارات جامعه همسو نباشد. به عبارت دیگر، ذی نفعان منافع خاصی در رابطه با شرکت دارند که می‌تواند از انتظارات جامعه از رفتار مسئولانه اجتماعی در رابطه با هر موضوعی متمایز باشد. برای مثال، منافع سهام‌داران شرکت در حداکثرسازی سود خالص شرکت است و انتظار جامعه محلی در اختصاص بخشی از این سود به توسعه زیرساخت‌های بهداشتی و یا عمرانی است که با منافع ذکر شده سهام‌داران در تضاد خواهد بود. در واقع، یکی از کارکردهای استقرار مسئولیت اجتماعی، توجه متوازن و منصفانه به این موضوعات و ایجاد تعادل منطقی در منافع ذی نفعان و انتظارات جامعه در راستای رشد و توسعه پایدار و همسو شرکت و جامعه می‌باشد.

در به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود، یک بنگاه اقتصادی نیاز دارد هر سه نوع رابطه را به حساب آورد. یک راهکار اثربخش برای یک شرکت در به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود، آشنایی سازمان با مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی در هفت موضوع اصلی استاندارد بین‌المللی ISO 26000 (شامل حاکمیت شرکتی، حقوق بشر، رویه‌های کاری، محیط‌زیست، فعالیت‌های عملیاتی منصفانه و عادلانه، مسائل مربوط به مصرف‌کنندگان، مشارکت در توسعه جامعه محلی) در گام اول و سپس انطباق فرایندهای کاری خود با الزامات این هفت موضوع می‌باشد.

این موضوعات اصلی به احتمال زیاد تأثیرات اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی فعالیت‌های بنگاه اقتصادی را که باید به آنها پردازد، پوشش می‌دهند. توضیح هر یک از موضوعات اصلی، شامل مسائل خاصی است که بنگاه، هنگام شناسایی مسئولیت اجتماعی خود می‌بایست در نظر بگیرد.

شایان ذکر است که یک مجموعه اقتصادی که در پی شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی خود است، می‌بایست به الزامات قانونی و دیگر الزامات جاری و موجود، توجه کند. الزامات قانونی شامل قوانین و مقررات کاربردی

سازمان و همچنین مقررات مربوط به مسائل اجتماعی، اقتصادی یا زیست محیطی می‌باشند که ممکن است در قراردادهای قابل اجرا وجود داشته باشند.

در نظر داشته باشیم که شناسایی و به رسمیت شناختن مسئولیت اجتماعی یک فرایند مستمر می‌باشد. تعیین و مدنظر قرار دادن تأثیرات بالقوه تصمیمات و فعالیت‌ها می‌بایست در مرحله برنامه‌ریزی فعالیت‌های جدید صورت گیرد. اقدامات مستمر شرکت باید به منظور اطمینان از در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی و تعیین این مسئله که آیا نیازی به پرداختن به مسائل جدید هست یا خیر بازنگری شوند.

مسئولیت اجتماعی و حوزه‌های نفوذ و تأثیر

یک بنگاه اقتصادی در قبال تأثیر تصمیمات و فعالیت‌هایی که به طور رسمی یا غیر رسمی آنها را تحت کنترل دارد، مسئولیت دارد. چنین تأثیراتی می‌توانند گسترده باشند. علاوه بر اینکه یک شرکت، مسئول تصمیمات و فعالیت‌های خود می‌باشد، ممکن است در بعضی مواقع بتواند بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکتها، سازمان‌ها و طرف‌هایی که با آنها در ارتباط است نیز تأثیر گذار باشد. چنین موقعیت‌هایی در حیطه حوزه نفوذ و تأثیر شرکت قرار می‌گیرند.

این حوزه نفوذ و تأثیر شامل روابط میان زنجیره ارزش سازمان و فراتر از آن است. هرچند لزوماً همه زنجیره ارزش شرکت‌ها در حوزه نفوذ آنها نمی‌باشد. حوزه تأثیر و نفوذ شامل انجمن‌های رسمی و غیررسمی، تشکلهای و هلدینگ سرمایه‌گذاری که شرکت در آنها حضور دارد و همچنین می‌تواند شامل شرکت‌های همکار و برخی از شرکاء و یا حتی رقبای شرکت باشند.

ممکن است موقعیت‌هایی به وجود آید که یک شرکت مسئول تأثیرگذاری بر شرکت و یا سازمان دیگر نباشد، اما ممکن است این کار را به صورت داوطلبانه انجام دهد.

یک بنگاه، ممکن است تصمیم بگیرد با بنگاه دیگر ارتباط داشته باشد و ماهیت و حدود این رابطه را هم مشخص کند. در همین راستا، موقعیت‌هایی به وجود می‌آید که بنگاه، مسئولیت آگاه بودن نسبت به تأثیرات ناشی از تصمیمات و فعالیت‌های دیگر و نیز اقدام در جهت حذف یا کاهش تأثیرات منفی مرتبط با سایرین را برعهده داشته باشد.

هر بنگاه اقتصادی در زمان بررسی حوزه نفوذ و تأثیر خود و تشخیص مسئولیت‌هایش باید بررسی دقیق به کار بندد تا از مشارکت در تأثیرات منفی ناشی از روابط خود دوری نماید.

الزامات مرتبط با شناسایی و مشارکت با ذی‌نفعان

شناسایی ذی‌نفعان و مشارکت با آنان از محورهای پرداختن به پاسخ‌گویی اجتماعی یک بنگاه اقتصادی به شمار می‌رود. ذی‌نفعان، در تعریف شرکتها، سازمان‌ها یا افرادی هستند که در رابطه با هر فعالیت و تصمیم سازمان، دارای یک منفعت یا بیشتر می‌باشند. به دلیل تأثیرپذیری این منافع از شرکت، یک رابطه با شرکت خلق می‌شود. نیازی نیست که این رابطه رسمی باشد، رابطه ایجاد شده بر اساس این منافع، خواه طرفین از آن آگاه باشند و خواه آگاه نباشند، وجود خواهد داشت. یک شرکت ممکن است همواره نسبت به ذی‌نفعان خود آگاه نباشد، هرچند که باید برای شناسایی آنها تلاش نماید. به طور مشابه، بسیاری از ذی‌نفعان نیز ممکن است از پتانسیل این شرکت در تأثیر بر منافعشان اطلاع نداشته باشند.

درک چگونگی تأثیرپذیری افراد و گروه‌ها از تصمیمات و فعالیت‌های شرکت، امکان شناسایی منفعی که منجر به ایجاد یک رابطه با شرکت می‌شود را ممکن می‌سازد. بنابراین شناسایی تأثیر تصمیمات و فعالیت‌های یک سازمان، شناسایی مهم‌ترین و کلیدی‌ترین ذی‌نفعان را آسان‌تر می‌کند.



در واقع، شرکت‌ها ممکن است ذی‌نفعان بسیاری داشته باشند. به علاوه، ذی‌نفعان متفاوت دارای منافع متنوع و گاه متضادی می‌باشند. برای نمونه، منافع اعضای یک جامعه می‌تواند از تأثیرات مثبت یک بنگاه اقتصادی مانند اشتغال و همچنین از تأثیرات منفی همان بنگاه مانند آلودگی متأثر گردند.

بعضی از ذی‌نفعان ممکن است از بخش‌های تشکیل‌دهنده اصلی شرکت باشند، مانند اعضای کارکنان و مالکان (سهامداران)، این ذی‌نفعان منافع مشترکی در حصول هدف و موفقیت آن دارند اما این امر به این معنا نیست که تمام منافع آنها مشابه منافع شرکت و یا هم‌راستا با آن باشد.

منافع بیشتر ذی‌نفعان می‌تواند با مسئولیت اجتماعی بنگاه هم مرتبط و در مواردی با منافع جامعه نیز یکسان باشد. به عنوان نمونه منافع مالک زمینی که ارزش دارایی‌اش بر اثر منبع جدید آلودگی زیست‌محیطی در اطراف آن کاهش یافته است، از مصادیق این موضوع است.

از طرف دیگر، همه ذی‌نفعان شامل گروه‌های سازمان یافته‌ای نمی‌شوند که هدفشان نمایندگی کردن از منافع گروه‌های ذی‌نفع در نزد شرکت‌ها است. بسیاری از ذی‌نفعان ممکن است سازماندهی نداشته باشند و یا از آنها غفلت شود. این مشکل به ویژه در خصوص گروه‌های آسیب‌پذیر صدق می‌کند.

گروه‌های نمایندگی‌کننده از مسائل اجتماعی و زیست‌محیطی ممکن است از ذی‌نفعانی باشند که تصمیمات و فعالیت‌های ایشان تأثیر مرتبط و مهمی بر این مسائل دارد.

یک شرکت باید نمایندگی و اعتبار گروه‌هایی که مدعی دفاع از ذی‌نفعان خاص یا حمایت‌کننده از مسائل خاصی هستند را نیز مورد بررسی و مورد عمل قرار دهد. در برخی موارد، امکان نمایندگی مستقیم از منافع مهم وجود ندارد. برای نمونه، کودکان به ندرت صاحب نماینده مشخصی هستند، حیات وحش هم اینگونه است. در این وضعیت، یک شرکت باید به نقطه نظرات گروه‌های معتبری توجه نماید که خواستار حمایت از چنین منفعی می‌باشند.

جهت شناسایی ذی‌نفعان، یک بنگاه اقتصادی ممکن است پرسش‌های زیر را از خود بپرسد:

- به چه افراد و نهادهایی الزامات قانونی دارد؟
- تصمیمات و فعالیت‌هایش بر چه افرادی ممکن است تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد؟
- چه اشخاصی احتمالاً در رابطه با تصمیمات و فعالیت‌های آن ابراز نگرانی خواهند کرد؟
- هنگامی که در گذشته چنین نگرانی‌هایی به وجود می‌آمد، چه کسی مسئولیت پرداختن به آنها را برعهده داشت؟

- چه کسی می‌تواند به بنگاه برای پرداختن تأثیرات خاصش کمک نماید؟
- چه کسی می‌تواند توانایی‌های بنگاه را در انجام مسئولیتش تحت تأثیر قرار دهد؟
- چه کسی متضرر خواهد شد اگر از مشارکت با شرکت صرف‌نظر کند؟
- چه کسی در زنجیره ارزش بنگاه، تحت تأثیر آن قرار دارد؟

مشارکت با ذی‌نفعان شامل گفت‌وگوی بین بنگاه با یک یا تعداد بیشتری از ذی‌نفعان است. این امر با فراهم آوردی مبنای آگاهانه لازم در تصمیم‌گیری، به بنگاه در پرداختن به مسئولیت اجتماعی خود کمک می‌کند.

مشارکت ذی‌نفعان می‌تواند دارای شکل‌های زیادی باشد که توسط یک بنگاه اقتصادی بنا نهاده شده و یا به عنوان پاسخ آن به یک یا تعداد بیشتری از ذی‌نفعان آغاز شده باشد. همچنین مشارکت می‌تواند به صورت ملاقات‌های رسمی یا غیررسمی صورت پذیرد و به شکل‌های متعددی پیگیری شود، مانند جلسات خصوصی، کنفرانس‌ها، کارگاه‌ها، گزارش‌های

عمومی، میزگردها، کمیته‌های مشورتی، رویه‌های مشورتی و اطلاعاتی منظم و ساختاریافته، مذاکرات جمعی، عضویت و شرکت در گروه‌های اجتماعی و تالارهای گفتگوی مبتنی بر وب. مشارکت ذی‌نفعان باید به گونه‌ای تعاملی صورت پذیرد و هدف آن ایجاد فرصتی برای ذی‌نفعان باشد تا صدای ایشان شنیده شود. ویژگی اصلی مشارکت، در نظر گرفتن "ارتباطات دوطرفه" می‌باشد.

دلایل بسیاری برای یک بنگاه اقتصادی جهت مشارکت با ذی‌نفعان وجود دارد. مشارکت ذی‌نفعان می‌تواند در موارد ذیل مفید باشد:

- افزایش درک بنگاه از تأثیرات احتمالی تصمیمات و فعالیت‌هایش بر ذی‌نفعانی خاص؛
- تعیین اینکه چگونه به بهترین حالت ممکن تأثیرات سودمند تصمیمات و فعالیت‌های بنگاه افزایش یابد و چگونه هر تأثیر منفی را خنثی کند؛
- تعیین این مسئله که آیا ادعاهای بنگاه در رابطه با مسئولیت اجتماعی خود در اذهان معتبر می‌باشد یا خیر؛
- کمک به بنگاه برای بازبینی عملکرد خود؛
- تطبیق تضادهای مرتبط با منافع بنگاه اقتصادی و آن دسته از ذی‌نفعان و انتظارات جامعه به صورت کلی؛
- پرداختن به ارتباط بین منافع ذی‌نفعان و پاسخ‌گویی‌های مسئولیت بنگاه در قبال جامعه در مقیاسی بزرگ؛
- انجام الزامات قانونی (بعنوان نمونه الزامات کار و تامین اجتماعی در قبال کارکنان)؛
- پرداختن به تضاد منافع، خواه میان بنگاه و ذی‌نفعان و خواه میان خود ذی‌نفعان؛
- فراهم‌آوری منافع برای بنگاه از طریق جمع‌آوری چشم‌اندازهای متنوع ذی‌نفعان؛
- افزایش شفافیت تصمیمات و فعالیت‌ها؛ و
- شکل‌گیری مشارکت‌هایی برای دستیابی به اهداف سودمند دو جانبه.

یک فرایند منصفانه و مناسب می‌بایست بر اساس مشارکت با ذی‌نفعان توسعه یابد. شرکتها، سازمان‌ها و افرادی که به عنوان ذی‌نفع شناخته شده‌اند، باید نفع (یا منافع) واقعی داشته باشند. فرایند شناسایی آنان می‌بایست تأثیرپذیری آنها از تصمیمات یا اقدامات را مشخص نماید. در صورت امکان و کاربردی بودن، مشارکت با ذی‌نفعان می‌بایست با شرکت‌ها و سازمان‌هایی انجام پذیرد که به طور عمده منافع گروه‌های ذی‌نفع را نمایندگی می‌کنند و آنها را منعکس می‌نمایند. مشارکت اثربخش ذی‌نفعان بر پایه اعتماد مناسب و فراتر از فرایند معمول روابط عمومی می‌باشد.

به هنگام مشارکت با ذی‌نفعان، یک بنگاه اقتصادی نباید یک گروه سازماندهی شده را به دلیل اینکه این گروه "دوستانه‌تر" رفتار می‌کند یا از اهداف سازمان بیش از سایر گروه‌ها حمایت می‌کند، به دیگران ترجیح دهد، یا یک بنگاه نباید مشارکت با ذی‌نفعان خاصی را نادیده بگیرد تنها به این دلیل که آنها ساکت هستند. گفتگوی واقعی با ذی‌نفعان مستلزم استقلال طرفین و افشاء شفاف حمایت‌های مالی یا حمایت‌های مشابه از آنها می‌باشد.

در نگاه کلی، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست نسبت به تأثیر تصمیمات و فعالیت‌هایش بر منافع و نیازهای ذی‌نفعان آگاه باشد و به ظرفیت متغیر آنها برای برقراری ارتباط و مشارکت با بنگاه، توجه لازم داشته باشد.



مروری بر اقدامات صورت گرفته در خصوص تحلیل ذی‌نفعان در شرکت پالایش قطران ذغالسنگ

- شناسایی و به رسمیت شناختن ذی‌نفعان و پیش‌بینی کانال‌های ارتباطی مناسب و موثر در راستای دریافت نظرات و بازخوردهای لازم ذی‌نفعان به منظور منافع و نیازهای مرتبط با ایشان، مطابق با جدول ذیل (جدول (۴))، در دستور کار قرار دارد.

جدول (۴): کانال‌های ارتباطی در جهت شناسایی منافع و نیازهای ذی‌نفع

ردیف	عنوان ذی‌نفع	کانال‌های ارتباطی مناسب و موثر در جهت شناسایی منافع و نیازهای ذی‌نفع
۱	سهام‌داران	برگزاری مستمر و نظام‌مند جلسات هیات مدیره (نمایندگان حقوق سهام‌داران) و گزارش دهی مستمر عملکرد در این جلسات، ارایه به موقع و کامل گزارشات عملکرد در قالب سامانه‌ها و رویه‌های گزارش‌دهی مرتبط با هلدینگ و در چارچوب حاکمیت شرکتی و حضور مستمر در کلیه جلسات هلدینگ و مشارکت در کلیه فرایندهای گزارش‌دهی ذیربط.
۲	مشتریان	اجرای مستمر فرایند نظرسنجی و رضایت‌سنجی مشتریان (مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 10004:2018) و رسیدگی به شکایات مشتریان (مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 10004:2018) و گزارش دهی و تحلیل نظام‌مند نظرات و شکایات مشتریان و جاری سازی رویکرد برگزاری جلسات مشترک مستمر با مشتریان کلان.
۳	تامین‌کنندگان و پیمانکاران	اجرای مستمر فرایند نظرسنجی و رضایت سنجی از تامین کنندگان، رسیدگی مستمر به نظرات و شکایات دریافتی و تعامل نظام مند با تامین کنندگان و جاری سازی رویکرد برگزاری جلسات مشترک مستمر با مشتریان کلان به منظور ارتقاء همکاری و ارایه منظم بازخوردها.
۴	بانک‌ها و موسسات مالی	جاری سازی رویکرد تعامل مستمر و برگزاری نظام‌مند جلسات مشترک و ارایه گزارشات درخواستی موردی.
۵	جامعه محلی	جمع‌آوری داده‌های میدانی از وضعیت جامعه محلی، تحلیل مستمر نظرات جمع‌آوری شده و همکاری و تعامل با سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی (ره) و تعدادی از سازمان‌های مردم نهاد فعال در منطقه در جهت شناسایی طرح‌های مناسب در حوزه محرومیت‌زدایی از منطقه.
۶	سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و حاکمیتی (استاندارد، فرمانداری، سازمان استاندارد، صنعت، معدن و تجارت، امور مالیاتی، کار و تامین اجتماعی، حفاظت از محیط زیست)	جاری سازی رویکرد تعامل قانون‌مدار، شفاف و پاسخ‌گو و برگزاری مستمر و نظام مند جلسات مشترک و ارایه گزارشات درخواستی در چارچوب‌های ابلاغ شده و پذیرش نقش موثر و مشارکت حداکثری در توسعه جامعه محلی و عمل به مسئولیت‌های اجتماعی.

علاوه بر این، مصداق‌هایی از تعاملات مسئولانه این شرکت با ذی‌نفعان به شرح ذیل (جدول (۵))، بیان می‌گردد:

جدول (۵): مصداق‌های تعاملات مسئولانه با ذی‌نفعان

ردیف	عنوان ذی‌نفع	مصداق‌هایی از تعاملات مسئولانه با ذی‌نفعان
۱	سهام‌داران	شفافیت مبتنی بر رعایت دستورالعمل حاکمیت شرکتی ناشران سازمان بورس و ارایه مستمر گزارشات عملکرد در سامانه‌های مرتبط و کدال.
۲	مشتریان	راهنمایی مسئولانه مشتریان و ارایه MSDS مواد، تلاش در جهت حداکثرسازی عرضه محصولات در بورس انرژی و کالا در راستای فروش و توزیع عادلانه و منصفانه محصولات در بین مشتریان، عقد قراردادهای منصفانه و مسئولانه با مشتریان و پاسخ‌گویی به کلیه نظرات و شکایات دریافتی.
۳	تامین‌کنندگان و پیمانکاران	ارایه مشاوره‌های فنی و عملیاتی به تامین‌کنندگان و عقد قراردادهای منصفانه و مسئولانه (در چارچوب قوانین و مقررات و با رویکرد عدالت محوری و انصاف)
۵	جامعه محلی	تدوین سند نظام‌مندسازی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی در سال ۱۴۰۳ و تلاش در جهت عملیاتی شدن آن، همکاری با سازمان بهزیستی، کمیته امداد امام خمینی و سازمان‌های مردم‌نهاد در تحقق طرح‌های مشارکت در توسعه جامعه محلی (منطقه لنجان).
۶	سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و حاکمیتی	تعاملات قانون‌مدار، شفاف و پاسخ‌گو در قبال سازمان‌های دولتی و حاکمیتی و انجام مسئولانه کلیه وظایف قانونی و فراتر از آن در چارچوب عمل به مسئولیت‌های اجتماعی.



فصل چهارم: نگاهی به اصول مسئولیت اجتماعی در استاندارد ISO 26000 و رویکردهای

اتخاذ شده در عمل به این اصول

هنگام حرکت در جهت مسئولیت اجتماعی و اجرایی نمودن آن، هدف فراگیر یک بنگاه اقتصادی، حداکثرسازی مشارکتش در توسعه پایدار می باشد. با توجه به این هدف، اگرچه یک لیست تعریف شده از اصول مسئولیت اجتماعی موجود نمی باشد، اما شرکت ها باید به ۷ اصلی که در بند ۶ آمده است احترام بگذارند. بر اساس این استاندارد، شرکت ها می بایست رفتار خود را بر پایه استانداردها، راهنماها و قوانین رفتاری که مطابق با اصول پذیرفته شده رفتار درست یا مناسب در چارچوب شرایط خاص هستند، تعریف نمایند.

الزامات مرتبط با اصل پاسخ گویی

اصل این است: بنگاه اقتصادی، می بایست پاسخ گوی تأثیراتش بر جامعه، اقتصاد و محیط زیست باشد. این اصل پیشنهاد می کند که یک شرکت باید نظارت مناسب سایرین در مورد فعالیت هایش را بپذیرد و همچنین وظیفه پاسخ گویی به این نظارت و بررسی ها را عهده دار باشد. پاسخ گویی، الزامی بر مدیریت ارشد می افزاید تا در مورد منافع اصلی شرکت در قبال جامعه پاسخ گو باشد و آن را ملزم می کند در برابر نهادهای قانونی در رابطه با قوانین و مقررات پاسخ گو باشد. پاسخ گو بودن، تأثیر مثبت بر شرکت و جامعه خواهد داشت. درجه و سطح پاسخ گویی ممکن است تغییر کند، اما می بایست متناسب با میزان یا حد اختیارات باشد. طبیعی به نظر می رسد که شرکت ها و سازمان هایی که حوزه اختیاراتشان وسیع تر است، توجه بیشتری به کیفیت تصمیمات و امر نظارت داشته باشند. همچنین پاسخ گویی، شامل قبول مسئولیت به هنگام وقوع خطا و اشتباه، انجام اقدامات مناسب برای جبران اشتباه و اقدام برای پیشگیری از وقوع مجدد آن می شود. یک شرکت باید نسبت به مسائل زیر پاسخ گو باشد:

- تأثیر تصمیمات و فعالیت ها بر جامعه، محیط زیست و اقتصاد خصوصاً پیامدهای منفی مهم آنها؛ و
- فعالیت هایی که برای پیشگیری از تکرار پیامدهای منفی غیر عمدی یا پیش بینی نشده صورت می گیرند.

الزامات مرتبط با اصل شفافیت

اصل این است: بنگاه اقتصادی، می بایست در مورد تصمیمات و فعالیت هایی که بر جامعه و محیط زیست اثر می گذارند، به نحوی آشکار و شفاف عمل کند.

یک بنگاه می بایست به صورت واضح، دقیق، کامل و در حد منطقی و به میزان کافی، سیاست ها، تصمیمات و فعالیت هایی را که نسبت به آنها مسئول است، از جمله تأثیر قطعی و محتمل این موارد بر جامعه و محیط زیست را افشاء نماید. این اطلاعات باید به آسانی برای کسانی که تحت تأثیر شرکت هستند یا ممکن است در آینده قرار بگیرند، قابل استفاده و به صورت مستقیم در دسترس باشد. این اطلاعات باید به موقع و مبتنی بر مستندات بوده و به صورتی واضح و عینی ارائه گردد تا ذی نفعان امکان ارزیابی دقیق پیامدهای تصمیمات و فعالیت های بنگاه اقتصادی بر منافع خود را داشته باشند. اصل شفافیت، نیازمند عمومی کردن اطلاعات خصوصی و در دسترس گذاشتن اطلاعات انحصاری یا حفاظت شده یا افشاء اطلاعاتی که سبب نقض حریم قانونی، تجاری و امنیتی یا فردی شوند، نمی باشد. در این زمینه، یک شرکت می بایست موارد ذیل را در دستور کار قرار دهد:

- هدف، ماهیت و مکان اقداماتش؛
- ماهیت منافع مهم حاصل از اقدامات سازمان؛
- نحوه اتخاذ تصمیمات، اجرا و بازنگری آنها شامل تعریف نقش ها، مسئولیت ها، پاسخ گویی و اختیارات در بخش های

مختلف؛

- استانداردها و معیارهایی که شرکت، عملکرد مربوط به مسئولیت اجتماعی خود را با آن ارزیابی می کند؛
- عملکرد شرکت در رابطه با مسائل مرتبط و مهم مسئولیت اجتماعی؛
- منابع مالی، میزان و استفاده از سرمایه خود؛
- پیامدهای شناخته شده و احتمالی تصمیمات و فعالیت ها بر ذی نفعان، جامعه و محیط زیست؛ و
- شناسایی ذی نفعان و معیار و روش های مورد استفاده برای شناسایی، انتخاب، مشارکت و برقراری ارتباط با آنها.

الزامات مرتبط با اصل رفتار اخلاقی

- اصل این است: یک بنگاه اقتصادی، می بایست همواره اخلاقی رفتار نماید.
- رفتار یک بنگاه اقتصادی باید بر اساس ارزش های اخلاقی صداقت، برابری و درستی باشد. این ارزش های اخلاقی، نشان دهنده اهمیت بنگاه به مردم، موجودات زنده و محیط زیست و تعهد آن در مورد توجه قرار دادن پیامدهای تصمیمات و فعالیت هایش بر منافع ذی نفعان می باشد.
- یک شرکت در خصوص رفتار اخلاقی باید به صورت فعالانه رفتار اخلاقی خود را با استفاده از روش های زیر بهبود بخشد:
- تعریف و بیان ارزش ها و اصول بنیادین خود؛
 - تدوین و استفاده از ساختارهای حاکمیتی و نظام حاکمیت شرکتی که سبب بهبود رفتار اخلاقی در سازمان، تصمیم گیری های آن و ارتباط با دیگر شرکتها، سازمان ها و ذی نفعان می شود؛
 - شناسایی، پذیرش و بکارگیری استانداردهای رفتار اخلاقی مناسب برای اهداف و فعالیت های آن سازگار با اصولی که در این استاندارد بین المللی طرح ریزی شده است.
 - تشویق و ترویج رعایت استانداردهای رفتار اخلاقی خود؛
 - تعریف و ابلاغ استانداردهای رفتار اخلاقی مورد انتظار از کارکنان، تأمین کنندگان، پیمانکاران و در مواقع مناسب مالکان (سهام داران)، مدیران و به ویژه در خصوص کسانی که در زمان حفظ هویت فرهنگی در خصوص ارزش ها، فرهنگ، یکپارچگی، استراتژی و عملکرد سازمان، فرصت اثرگذاری قابل توجه دارند؛
 - جلوگیری یا حل تضاد منافع در سرتاسر بنگاه که در صورت عدم جلوگیری یا عدم حل تضاد منافع می تواند منجر به بروز رفتار غیر اخلاقی در سازمان شود؛
 - ایجاد مکانیزم نظارت و کنترل برای پیش، حمایت و تقویت اجرای رفتار اخلاقی؛ و
 - ایجاد و حفظ مکانیزم هایی به منظور تسهیل در گزارش های رفتار غیر اخلاقی بدون ترس از تلافی.

الزامات مرتبط با اصل احترام به منافع ذی نفعان

- اصل این است: یک بنگاه اقتصادی، می بایست منافع ذی نفعان را محترم بداند، همواره آنها را مورد توجه قرار دهد و نسبت به این منافع پاسخگو باشد.
- اگرچه اهداف یک شرکت ممکن است به منافع صاحبان، اعضای مشتریان و مؤسسان آن محدود شود، اما ممکن است افراد یا گروه های دیگری نیز در ارتباط با آن دارای حقوق، ادعاها یا منافع خاصی باشند که باید در نظر گرفته شود. در مجموع این افراد یا گروه ها، ذی نفعان بنگاه را شکل می دهند.
- در احترام به منافع ذی نفعان یک بنگاه اقتصادی می بایست:
- ذی نفعان را شناسایی کند؛
 - منافع و نیازهای ذی نفعان را به رسمیت بشناسد و به آنها احترام بگذارد و نیز از حقوق قانونی ذی نفعان مطلع و



پاسخ‌گوی نگرانی‌های ابراز شده از جانب آنان باشد؛

- اینکه برخی ذی‌نفعان می‌توانند تا حد زیادی بر فعالیت‌های شرکت تأثیر داشته باشند، را به رسمیت بشناسد؛
- توانایی نسبی ذی‌نفعان در تماس با شرکت و مشارکت و اثرگذاری آن را ارزیابی نماید و درنظر بگیرد؛
- ارتباط میان منافع ذی‌نفعان با انتظارات وسیع‌تر جامعه، توسعه پایدار و همچنین طبیعت رابطه ذی‌نفع با شرکت را درنظر داشته باشد؛ و
- دیدگاه‌های ذی‌نفعان را درنظر بگیرد، حتی اگر آنها نقش رسمی در مدیریت بنگاه نداشته و یا از منافعشان بی‌خبر باشند.

الزامات مرتبط با اصل احترام به حاکمیت قانون

اصل این است: یک بنگاه اقتصادی، می‌بایست احترام به حاکمیت قانون را به عنوان یک الزام پذیرا باشد. حاکمیت قانون به برتری قانون اشاره دارد. حاکمیت قانون با اعمال مستبدانه قدرت مغایر می‌باشد. به طور کلی، در مباحث مربوط به حاکمیت قانون اینگونه مطرح شده است که قوانین و مقررات بر اساس رویه‌های معین نوشته، به صورت عمومی بیان شود و به صورت آشکارا و عادلانه اجرا شوند. در مفهوم مسئولیت اجتماعی، احترام به حاکمیت قانون یعنی فعالیت‌های بنگاه با تمام قوانین و مقررات قابل کاربرد تطابق دارد. این مطلب به این موضوع اشاره می‌کند که شرکت باید در جهت آگاهی از قوانین و مقررات مربوط به خود گام بردارد و افراد درون خود را از الزاماتشان به نظارت و اجرای این اقدامات آگاه سازد.

در این زمینه، یک شرکت می‌بایست:

- مطابق با الزامات قانونی در تمامی حوزه‌هایی که فعالیت می‌کند باشد، حتی اگر آن قوانین و مقررات به میزان کافی ضمانت اجرایی نداشته باشد؛
- اطمینان یابد که روابط و اقداماتش مطابق با چارچوب قانونی مناسب و مرتبط می‌باشد؛
- نسبت به تمامی مقررات قانونی آگاه باشد؛ و
- به صورت دوره‌ای به بازنگری تطابق رفتارهایش نسبت به قوانین و مقررات مربوطه بپردازد.

الزامات مرتبط با احترام به هنجارهای بین‌المللی رفتار و حقوق افراد

اصل این است: یک بنگاه می‌بایست به هنجارهای رفتاری بین‌المللی، آنچنان که به اصل حاکمیت قانون وفادار است، احترام بگذارد و در موقعیت‌هایی که حقوق بشر مورد توجه قرار نمی‌گیرد یا رعایت نمی‌شود، در جهت رعایت حقوق بشر گام بردارد و از چنین شرایطی استفاده ننماید.

- در موقعیت‌هایی که قانون یا اجرای آن، حفاظت کافی از محیط‌زیست را فراهم نمی‌کند، یک شرکت باید تلاش کند که به هنجارهای رفتاری بین‌المللی به عنوان یک حداقل احترام بگذارد؛
- یک شرکت باید از فرصت‌ها و کانال‌های مشروع و قانونی برای پی بردن به تأثیر بر سازمان‌های مرتبط و مسئولان استفاده کند تا آنها در جهت رفع این‌گونه تناقضات اقدام نمایند؛ و
- یک شرکت باید از همکاری در اقدامات سازمان‌های دیگری که سازگار با هنجارهای رفتاری بین‌المللی عمل نمی‌کنند، پرهیز نماید.

مروری بر نحوه و چگونگی عمل به اصول مسئولیت اجتماعی در پالایش قطران ذغالسنگ

اقدامات این شرکت در راستای عمل به اصول مسئولیت اجتماعی در جدول ذیل ارائه گردیده است:

جدول (۶): اقدامات صورت گرفته در خصوص عمل به اصول مسئولیت‌های اجتماعی

ردیف	اصل مسئولیت اجتماعی	اقدامات صورت گرفته در خصوص عمل به اصل مسئولیت اجتماعی
۱	پاسخ‌گویی	پاسخ‌گویی کامل و مستند به سازمان‌ها و ارگان دولتی و حاکمیتی در چارچوب‌های قانونی (کار، تامین اجتماعی، حفاظت از محیط زیست، امور مالیاتی و ...); پرداخت به موقع مالیات; تقویت حوزه حسابرسی داخلی در شرکت; گزارش دهی کلیه اتفاقات و حوادث به نهادهای قانونی ذیربط.
۲	شفافیت	بیان و اطلاع رسانی شفاف کلیه داده‌های مرتبط با شرکت و ارکان جهت ساز، اهداف کلان و سیاستها از طریق وب سایت اطلاع رسانی و سایر ابزارهای اطلاع رسانی جهت اطلاع عمومی (جامعه و ذی‌نفعان); تدوین و تصویب سند نظام مندسازی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی در سال ۱۴۰۳ در خصوص شفاف‌سازی سیاستهای مشارکت در توسعه جامعه محلی (منطقه لنجان) ثبت کلیه اقدامات و هزینه‌کردهای مسئولیت اجتماعی در سامانه سراج بنیاد مستضعفان. تهیه گزارش پایداری و انطباق عملکرد مسئولانه شرکت با استاندارد ISO 26000:2010. اطلاع رسانی شفاف عملکرد مالی و اقتصادی شرکت در سامانه کدال به همراه تهیه گزارشات ادواری عملکرد جهت اطلاع سهامداران.
۳	رفتار اخلاقی	تدوین ارزشهای سازمانی (با تاکید بر اخلاق محوری)، منشور اخلاقی و آیین رفتار حرفه‌ای در شرکت; نقش الگو بودن رهبران از دیدگاه اخلاقی; تهیه و توزیع سند ارزش‌های اخلاقی در بین کارکنان و برگزاری مسابقه ارزش‌های سازمانی.
۴	احترام به منافع ذی‌نفعان	شناسایی و به رسمیت‌شناختن ذی‌نفعان و تدوین و جاری‌سازی مکانیزم‌های شناسایی منافع و نیازمندی‌های مرتبط; انجام اقدامات مناسب در راستای پاسخ‌گویی به منافع و نیازمندی‌های ایشان; برنامه‌ریزی در جهت شناسایی ذی‌نفعان آسیب پذیر (با بهره برداری از پتانسیل سازمان‌های مردم نهاد) و پیگیری کانال‌های ارتباطی مناسب به منظور شناسایی منافع و نیازمندی‌های این گروهها.
۵	احترام به حاکمیت قانون	رعایت کلیه قوانین و مقررات مرتبط (در حوزه‌های کار، تامین اجتماعی، امور مالیاتی و حفاظت از محیط زیست); شناسایی رویه‌های بازنگری در اقدامات به ویژه در حوزه زیست محیطی و ایمنی به منظور انطباق صد درصدی به الزامات قانونی.
۶	احترام به هنجارهای بین‌المللی رفتار و حقوق افراد	پیگیری انطباق با اهداف هزاره سوم ملل متحد در چارچوب‌های عرفی و پذیرفته شده شرعی. شناسایی سایر استانداردها و رویه‌های بین‌المللی مسئولیت اجتماعی و تلاش در جهت انطباق با این رویه‌ها و استانداردها.



فصل پنجم: مروری بر الزامات مرتبط با موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی مطابق با استاندارد ISO 26000

یک شرکت می‌بایست برای تعیین دامنه مسئولیت اجتماعی خود، شناسایی مسائل مرتبط با آن و اولویت بندی آنها، به موضوعات اصلی ذیل بپردازد:

- حاکمیت شرکتی؛
- حقوق بشر؛
- رویه‌های کاری؛
- محیط زیست؛
- رویه‌های عملیاتی منصفانه؛
- مسائل مرتبط با مصرف کننده؛ و
- مشارکت در جوامع محلی و توسعه آنها.

هر موضوع اصلی شامل گستره‌ای از مسائل مرتبط با مسئولیت اجتماعی است که همراه با فعالیت‌ها و انتظارات مرتبط با آن توضیح داده شده‌اند. البته توجه داشته باشیم که با توجه به اینکه مسئولیت اجتماعی، موضوعی پویا و در حال تغییر می‌باشد، تکامل تدریجی نگرانی‌های زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی را بازتاب می‌دهد و بنابراین موضوعات بیشتری نیز ممکن است در آینده مطرح شود.

برای هر موضوع اصلی، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست تمامی مسائل مهم و مرتبط با تصمیمات و فعالیت‌های خود را شناسایی و مورد توجه قرار دهد. به هنگام ارزیابی مسائل مرتبط، اهداف بلندمدت و کوتاه مدت نیز باید مورد نظر قرار گیرند. به طور کلی، هیچ دستور از پیش تعیین شده‌ای برای الویت بندی بنگاه به موضوعات و مسائل اصلی وجود ندارد. اگرچه این مسائل با توجه به سازمان و موقعیت و زمینه فعالیت آن بنگاه تغییر خواهند کرد.

اگرچه تمام موضوعات اصلی دارای ارتباط متقابل و مکمل یکدیگر هستند، اما ماهیت حاکمیت شرکتی نسبت به سایر موضوعات اصلی متفاوت می‌باشد. یک بنگاه می‌بایست نگاهی کل نگر و جامع نگر نسبت به موضوعات اصلی داشته باشد و تمام موضوعات اصلی و مسائل و وابستگی بین آنها را در نظر بگیرد و فقط بر روی یک مسئله خاص تمرکز نکند. بنگاه‌ها باید آگاه باشند که تلاش‌ها برای پرداختن به یک موضوع ممکن است جایگزینی با سایر موضوعات را شامل گردد. پیشرفت‌های خاصی که در خصوص یک مسئله خاص هدف گذاری شده‌اند، نباید اثرات معکوسی بر دیگر مسائل داشته باشد و یا تأثیرات معکوسی بر روی طول عمر محصولات و خدمات و یا بر روی ذی نفعان یا زنجیره ارزش آن ایجاد نماید.

سازمان‌ها از طریق پرداختن به موضوعات اصلی و مسائل مرتبط با آنها و از طریق یکپارچه سازی مسئولیت اجتماعی در تصمیمات و فعالیت‌های خود می‌توانند به منافع قابل توجهی دست یابند.

الزامات مرتبط با حاکمیت شرکتی

حاکمیت شرکتی، سیستمی است که یک بنگاه، به وسیله آن تصمیم سازی و اجرای تصمیمات به منظور پیگیری اهداف خود را انجام می‌دهد.

حاکمیت شرکتی، شامل دو نوع مکانیزم حاکمیت رسمی بر اساس ساختار و فرایندهای مشخص و نیز مکانیزمی غیررسمی می‌باشد که در رابطه با فرهنگ و ارزش‌های سازمانی پدیدار می‌شود و اغلب از رهبران سازمان تأثیر می‌پذیرد و یکی از کارکردهای اصلی هر بنگاه اقتصادی است، چراکه چارچوب تصمیم گیری در آن قلمداد می‌شود.

سیستم‌های حاکمیت شرکتی بر حسب اندازه، نوع و زمینه محیطی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی که یک بنگاه اقتصادی در آن فعالیت می‌کند متغیر می‌باشند. این سیستم‌ها توسط یک شخص یا گروهی از افراد (مالکان، اعضا، مؤسسان یا دیگر افراد) هدایت می‌شوند که اختیار و مسئولیت پیگیری اهداف بنگاه را برعهده دارند.

حاکمیت شرکتی، مهم‌ترین عامل در توانمندسازی بنگاه اقتصادی برای مسئولیت‌پذیری در مقابل تأثیرات تصمیمات و فعالیت‌هایش و نیز یکپارچه‌سازی کامل مسئولیت اجتماعی در سرتاسر مجموعه و ارتباطات آن می‌باشد.

حاکمیت شرکتی در مفهوم مسئولیت اجتماعی، ویژگی خاصی دارد، زیرا هم به عنوان یک موضوع اصلی تلقی می‌شود که بنگاه می‌بایست بر اساس آن اقدام کند و هم ابزاری است که از طریق آن، توانمندی آن برای رفتار مسئولانه در رابطه با دیگر موضوعات اصلی ذکر شده را نیز افزایش می‌دهد و تقویت می‌کند.

این خصوصیت ویژه، از این حقیقت نشأت می‌گیرد که هر بنگاه اقتصادی با هدف مسئولیت‌پذیری اجتماعی باید دارای سطحی از نظام حاکمیت شرکتی باشد که سازمان را قادر به اعمال اصول و نظارت بر اجرای مسئولیت اجتماعی مطابق با موضوعات اصلی آن می‌کنند.

حاکمیت شرکتی اثربخش می‌بایست بر اساس یکپارچه‌سازی اصول مسئولیت اجتماعی در تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات بنا شود. این اصول پاسخ‌گویی، شفافیت، رفتار اخلاقی، احترام به منافع ذی‌نفعان و احترام به قانون، احترام به هنجارهای رفتاری بین‌المللی و حقوق بشر را شامل می‌گردد. علاوه بر این اصول، هر بنگاه اقتصادی باید در زمان بنا نمودن و بازبینی سیستم راهبری خود به اقدامات، موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی نیز توجه کند.

رویکردهای هیات مدیره و مدیریت ارشد شرکت نیز در جهت نیل به حاکمیت شرکتی اثربخش مهم می‌باشد. این امر نه تنها برای تصمیم‌سازی بلکه برای افزایش انگیزه کارکنان در اجرای مسئولیت اجتماعی و یکپارچه‌سازی آن در فرهنگ سازمانی نیز دارای اهمیت است.

هر بنگاه اقتصادی دارای فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری خاص خود است. در بعضی مواقع آنها رسمی، پیچیده و حتی تحت قوانین و مقررات خاصی هستند. در برخی مواقع آنها غیر رسمی بوده و در فرهنگ و ارزش‌های بنگاه اقتصادی ریشه دارند.

فرایندها و ساختارهای تصمیم‌گیری یک بنگاه می‌بایست آن را قادر سازد تا:

- استراتژی، اهداف و مقاصد تعیین کند که نشان‌دهنده تعهد آن به مسئولیت اجتماعی باشد و تعهد مدیریت ارشد و پاسخ‌گویی آن را نشان دهند؛
- محیط و فرهنگی در شرکت خلق کند و پرورش دهد که اصول مسئولیت‌های اجتماعی در آن پیاده‌سازی شود؛
- سیستمی از انگیزاننده‌های اقتصادی و غیراقتصادی در راستای عملکرد بر اساس مسئولیت اجتماعی ایجاد کند؛
- فرصت منصفانه‌ای را برای گروه‌های در حاشیه (شامل گروه‌های زنان و نژادی و قومی) برای احراز مدیریت‌های میانی و ارشد فراهم نماید؛
- بین نیازمندی‌های بنگاه و ذی‌نفعانش که شامل نیازمندی‌های کنونی و نیازمندی‌های نسل آینده می‌باشد، تعادل برقرار کند؛
- فرایند ارتباط دوجانبه‌ای با ذی‌نفعان ایجاد کند که به در نظر گرفتن منافع ذی‌نفعان و کمک به شناسایی فضاهای موافق، ناموافق و مذاکره برای رفع تناقضات ممکن منجر می‌شود؛
- تشویق‌کننده مشارکت کلیه سطوح کارکنان در فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی باشد؛
- سطوح اختیار، مسئولیت و ظرفیت افرادی که از طرف شرکت تصمیم‌گیری می‌کنند را متعادل می‌سازد؛
- پیاده‌سازی تصمیمات را به منظور حصول اطمینان از انطباق تصمیم‌گیری‌ها با مسئولیت اجتماعی و پاسخ‌گویی به



- نتایج حاصل از فعالیت‌های منفی و یا مثبت بنگاه زیرنظر داشته باشد؛ و
- روندهای حاکمیتی شرکتی را به طور منظم مورد بازنگری و ارزیابی قرار دهد، فرایندها طبق نتایج این بررسی‌ها تغییر داده و تغییرات صورت گرفته را به کل سطوح شرکت ابلاغ نماید.

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با حاکمیت شرکتی

- تدوین ارکان جهت‌ساز (چشم انداز، مأموریت و ارزشهای سازمانی) با تاکید بر مسئولیت اجتماعی:
 - چشم انداز: "برندی جهانی در تولید محصولات قطرانی و پیشرو در تکمیل زنجیره ارزش افزوده این محصولات در کشور، سرآمد در پایداری به اصول مسئولیت اجتماعی و سازگاری با محیط زیست، توسعه فن آوری‌های بومی و دانش محور در راستای جلب رضایت ذی‌نفعان در افق ۱۴۰۹".
 - مأموریت: "شرکت پالایش قطران ذغالسنگ با ماهیت ذاتی فرآوری پسماندهای شیمیایی، با آگاهی از نقش رهبریت خود در بازار داخلی محصولات قطرانی، به عنوان تامین‌کننده‌ای پایدار و نوآور، موقعیت منحصر به فرد را در کاهش آسیب‌پذیری اقتصادی کشور حفظ می‌نماید. در این مسیر، ارزش‌آفرینی برای مشتریان و سایر ذی‌نفعان از طریق تعالی سازمانی، پایداری به مسئولیت اجتماعی، رعایت الزامات ایمنی، بهداشتی و زیست محیطی، بهره‌گیری از طرح‌های سرمایه‌ای و فن آوری‌های نوین و توسعه سرمایه انسانی کارآمد، تحقق می‌یابد.
 - ارزشهای سازمانی شامل: تاثیرگذاری در راستای منافع ملی، حفظ کرامت انسانی و مسئولیت پذیری اجتماعی، خلق ارزش پایدار برای ذی‌نفعان، توانمندسازی، شایسته سالاری و مشارکت کارکنان، توسعه خلاقیت و نوآوری، رعایت الزامات ایمنی، سلامت و محیط زیست.
- تدوین استراتژی و خط‌مشی مسئولیت اجتماعی و تدوین و تصویب سند نظام‌مندسازی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی در سال ۱۴۰۳، که اجرای طرح‌های مسئولیت اجتماعی بر اساس این الویت‌بندی‌ها، پیگیری می‌شود.
- تهیه گزارش پایداری شرکتی و انطباق عملکرد حوزه‌های کاری با استاندارد بین‌المللی ISO 26000:2010؛
- استقرار اثربخش سیستم مدیریت ریسک با بهره‌برداری از استاندارد بین‌المللی ISO 31000:2018 و شناسایی ریسک‌های راهبردی و فرایندی شرکت با مشارکت کلیه واحدهای سازمانی فعال در شرکت؛
- مدیریت و اداره اخلاق‌مدارانه شرکت و تدوین ارزشهای سازمانی (با تاکید بر اخلاق محوری)، تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی و آیین رفتار حرفه‌ای در شرکت؛
- نشر مستمر اخبار و داده‌های مرتبط با عملکرد مسئولانه شرکت در نشریات و رسانه‌های مرتبط و مدیریت کانال‌های ارتباطی با ذی‌نفعان در جهت انتقال شفاف و کامل اطلاعات عملکردی به ایشان؛
- فعال‌سازی کمیته‌های تخصصی ذیل حاکمیت شرکتی مطابق با چارچوب تعیین شده در دستورالعمل حاکمیت شرکتی ناشران ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار، شامل کمیته‌های تخصصی حسابرسی، ریسک و انتصابات در ذیل هیأت مدیره شرکت، که جلسات به صورت مستمر و نظام‌مند برگزار می‌گردد.
- فعال‌سازی سایر کمیته‌های شرکت که به شرح ذیل، فعالیت می‌نمایند.

جدول (۷): سایر کمیته‌های فعل در شرکت

نام کمیته	موضوع فعالیت
کمیته راهبردی	سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری در مورد موضوعات کلیدی و اهداف استراتژیک
کمیته ریسک جامع	بررسی و پایش ریسک‌های کسب و کار و برنامه‌ریزی برای پاسخ‌گویی به آن‌ها
کمیته بهداشت و حفاظت کار	بررسی موارد بهداشتی و حفاظت فنی و ایمنی
کارگروه رسالت اجتماعی	انجام وظایف محوله از طرف بنیاد مستضعفان در راستای مسئولیت‌های اجتماعی شرکت در قبال جامعه، محیط زیست و...
کمیته فرآیند	بررسی عملیات تولید به منظور کنترل عملیات تولید و اصلاح و بهبود آن
کمیته عالی کیفیت	بررسی مشکلات کیفی محصولات بر اساس بازخوردهای جمع‌آوری شده از مشتریان
کمیته حوادث	بررسی و ریشه‌یابی حوادث و ارائه راهکارهای لازم به منظور پیشگیری و کنترل حوادث
کمیته طبقه‌بندی مشاغل	بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص درخواست‌های کارکنان در حوزه وظایف کمیته مربوطه از قبیل مزایای مربوط به مشاغل و گروه‌های شغلی
کمیته سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)	بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص سیستم مدیریت یکپارچه
کمیته انضباطی	رسیدگی به موارد تشویقی و تنبیهی کارکنان
کمیته نظام پیشنهادات	بررسی پیشنهادات ارائه شده
کمیته جذب و استخدام	نیازسنجی منابع انسانی شرکت و جذب نیروهای مورد نیاز
شورای امور فرهنگی و اقامه نماز	جاری‌سازی منشور فرهنگی بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی
کمیته پدافند غیرعامل	گسترش و ارتقاء اقدامات پیشگیرانه در جهت رصد و پایش تهدیدات و افزایش ایمنی و همچنین طراحی و اقدام پاسخ اضطراری مناسب و مؤثر و کاهش آسیب‌پذیری

مرووری بر اهداف و برنامه‌های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص حاکمیت شرکتی

- تدوین نظام‌نامه مدیریت ریسک شرکت بر اساس چارچوب مدیریت ریسک COSO (شامل ریسک‌های استراتژیک، مالی، عملیاتی و تطبیقی) و تلفیق با آموزه‌های استاندارد بین‌المللی ISO 31000:2018؛
- طرح‌ریزی و استقرار رویکرد جامع چارچوب حاکمیت، مدیریت ریسک و انطباق (GRC) یا (Governance, Risk, and Compliance) به عنوان یک نظام ساختار حاکمیت شرکتی؛
- طرح‌ریزی و اجرای ساختار مدیریت اخلاقی در فرهنگ سازمانی شرکت از طریق تدوین و ابلاغ سند جامع اخلاقی شرکت پالایش قطران که شامل کلیه خط‌مشی‌ها، اصول و کدهای رفتاری در شرکت و نیز چراغ راه حرکت شرکت در چارچوب اخلاق انسانی، اسلامی و حرفه‌ای باشد.



الزامات مرتبط با رویه‌های کاری کارکنان

رویه‌های کاری یک بنگاه اقتصادی شامل کلیه رویه‌ها، روش‌های اجرایی خط‌مشی‌ها و اقدامات مرتبط به کار انجام شده توسط بنگاه و پیمانکاران فرعی آن می‌گردد.

رویه‌های کاری فراتر از ارتباطی است که بنگاه با کارکنان مستقیم خود دارد و در واقع، تعهداتی فراتر از خواسته‌ها و تعاریف مدیریت منابع انسانی روتین را دربر می‌گیرد.

رویه‌های کاری شامل به کارگیری و ارتقای کارکنان، رویه‌های انضباطی و رسیدگی به شکایات، انتقال و جابجایی کارگران، فسخ قرارداد، توسعه آموزش و مهارت‌ها، ایمنی و بهداشت صنعتی و هر خط‌مشی یا فعالیتی می‌گردد که بر شرایط کار به خصوص بر ساعات کاری و حق الزحمه کارکنان اثرگذار است. رویه‌های کاری همچنین شامل شناسایی سازمان‌ها و نمایندگی‌های کارگری و مشارکت سازمان‌های کارگری و کارفرمایان در گفتگوها و مذاکرات دسته جمعی، گفتگوی اجتماعی و رایزنی‌های سه طرفه برای پاسخ به مسائل اجتماعی مرتبط با استخدام و سایر مسایل مرتبط با منابع انسانی شرکت است.

این موضوع مورد توافق است که ایجاد اشتغال از جمله مهم‌ترین وظایف اقتصادی و اجتماعی یک بنگاه اقتصادی می‌باشد. کار هدفمند و مفید، یک عنصر ضروری در پیشرفت و توسعه بشر قلمداد می‌گردد، استانداردهای زندگی به واسطه اشتغال تمام‌وقت و امن بهبود می‌یابند. چالش‌های مرتبط با نبود اشتغال کافی، علت اصلی بروز مشکلات اجتماعی در جامعه است و همین موضوع مهم، اهمیت رویه‌های کارکنان را در چارچوب استاندارد مسئولیت اجتماعی نشان می‌دهد.

استخدام و روابط استخدامی

اهمیت استخدام برای پیشرفت بشر، در جهان پذیرفته شده است. بنگاه‌های اقتصادی نیز به عنوان کارفرمایان در یکی از وسیع‌ترین اهداف پذیرفته شده جامعه، تحت عنوان بهبود سطح و کیفیت زندگی کارکنان خود به واسطه رویه استخدامی منصفانه و شفاف همراه با کار خوب و شایسته سهیم هستند.

هر کشور یک چارچوب قانونی فراهم می‌کند که ارتباط بین کارفرمایان و کارکنان را تنظیم و مشخص می‌نماید. رابطه استخدامی در این استاندارد به تطبیق حقوق قانونی و بیان الزاماتی بر کارفرمایان و کارکنان در جهت حفظ منافع بنگاه اقتصادی و جامعه می‌پردازد.

در استاندارد بین‌المللی مسئولیت اجتماعی، کار به معنای انجام فعالیت به منظور دریافت دستمزد و حقوق دانسته شده است و اقدامات داوطلبانه را شامل نمی‌گردد، اگرچه کلیه بنگاه‌های اقتصادی می‌بایست به اجرای اقداماتی بپردازند که وظیفه حمایت از کار داوطلبانه را نیز مورد توجه قرار دهند.

در این زمینه، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- مطمئن باشد که تمام کار توسط زنان و مردانی که به شکل قانونی به عنوان کارمند شناخته شده یا کسانی که به شکل قانونی به خود اشتغالی مشغول هستند، صورت می‌گیرد؛
- بنگاه نباید در پی آن باشد که از الزاماتی که قانون بر عهده کارفرما گذاشته است، به وسیله پنهان کردن روابطی که می‌تواند یک رابطه استخدامی و قانونی باشد اجتناب کند؛
- اهمیت امنیت شغلی را برای فرد کارگر و جامعه به رسمیت بشناسد و از برنامه‌ریزی دقیق و مناسب نیروی کار فعال به منظور اجتناب از انجام بیش از حد کار موقتی (به جز در مواقعی که ماهیت کار به طور ذاتی کوتاه یا فصلی باشد) بهره برد.
- اطلاعاتی به موقع در اختیار نمایندگان کارکنان و کارگران قرار دهد؛

- از فرصت‌های برابر برای تمامی کارکنان و همچنین عدم تبعیض مستقیم یا غیرمستقیم در هر فعالیت کاری اطمینان یابد؛
- در فعالیت‌های مرتبط با اخراج اجباری یا تبعیض آمیز مشارکت ننماید؛
- از اطلاعات شخصی و محرمانه کارکنان محافظت کامل کند؛
- گام‌هایی بردارد تا اطمینان یابد که کارهای پیمانکاری شرکت صرفاً به پیمانکاران و شرکایی که به طور قانونی شناخته شده‌اند و یا می‌توانند و تمایل دارند مسئولیت‌های یک کارفرما را در نظر بگیرند و شرایط کاری مناسبی را فراهم نمایند سپرده شده است.
- از رویه‌های کاری غیرمنصفانه، استثمارگونه و یا سوء استفاده احتمالی از سوی تأمین‌کنندگان یا پیمانکاران فرعی سودی نبرد. یک بنگاه اقتصادی می‌بایست تلاش منطقی و معقولانه‌اش را برای تقویت دیگر شرکت‌ها و نهادها در حوزه نفوذ و تأثیر خود در جهت پیروی از رویه‌های کاری مسئولانه به کار گیرد و مشخص نماید که سطح بالایی از مسئولیت و نفوذ جهت رویه‌های کاری مسئولانه را اعمال می‌کند. با توجه به شرایط و میزان نفوذ و تأثیرگذاری، تلاش‌های منطقی می‌توانند شامل ایجاد مقررات قراردادی در رابطه با تأمین‌کنندگان و پیمانکاران فرعی، بازدیدها و بازرسی‌های سرزده و اعمال بررسی‌های دقیق در نظارت بر عملکرد پیمانکاران شرکت باشند؛ و
- درجایی که فعالیت بین‌المللی دارد، در جهت افزایش استخدام، توسعه شغلی و حرفه‌ای و ارتقاء و پیشرفت اتباع کشور میزبان کوشش نماید.

شرایط کاری و حمایت اجتماعی

- شرایط کاری شامل دستمزد و دیگر انواع پاداش (در حد منصفانه)، ساعات کاری، دوره‌های استراحت، تعطیلات، فعالیت‌های انضباطی و اخراج، حفاظت مرتبط با زایمان و مسائل رفاهی نظیر آب آشامیدنی سالم، بهداشت عمومی، دسترسی به بوفه‌های ناهارخوری و خدمات پزشکی می‌باشد. اگرچه بسیاری از شرایط کاری به وسیله قوانین و مقررات ملی یا توافقات الزامی قانونی، بین کارفرما و کارمند پی‌ریزی شده است.
- شرایط کاری به طور گسترده بر کیفیت زندگی کارگران و خانواده‌های آنان و همچنین پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی ایشان تأثیر گذار است. بنابراین ملاحظات منصفانه و مناسب می‌بایست نسبت به کیفیت شرایط کاری در نظر گرفته شود.
- حمایت اجتماعی نشانگر تمامی ضمانت‌های قانونی، خط‌مشی‌ها و فرایندهای سازمانی در جهت کاستن از اثر از دست دادن درآمد یا کاهش آن در شرایطی مانند جراحات‌های کاری، بیماری، زایمان، وظایف والدینی، سن بالا، بیکاری، معلولیت یا دیگر مشکلات مالی و فراهم کردن خدمات پزشکی و مزایای خانوادگی می‌باشد. حمایت اجتماعی، نقش مهمی را در حفظ کرامت انسانی و ایجاد احساس انصاف و عدالت اجتماعی برای پیمانکاران ایفاء می‌کند.
- یک بنگاه اقتصادی در خصوص شرایط کاری و حمایت اجتماعی می‌بایست:
- اطمینان یابد که شرایط کاری مطابق با قوانین و مقررات ملی می‌باشد؛
 - به سطوح بالاتر تعهدات ایجاد شده از طریق اسناد قانونی قابل اجرا مانند توافقات جمعی و قراردادهای کاری فیما بین کارگر و کارفرما احترام بگذارد؛
 - شرایط کاری مناسب در خصوص دستمزد، ساعات کاری، استراحت‌های هفتگی، مرخصی، ایمنی و بهداشت، حفاظت و ایمنی زنان در دوران بارداری و زایمان و قابلیت ادغام مسئولیت‌های کاری و خانوادگی را برای کارکنان فراهم آورد؛
 - در صورت امکان به رعایت، حفظ و اقامه سنت‌ها، رسوم ملی و مذهبی کارکنان بپردازد؛



- شرایط و موقعیت‌هایی را در رابطه با کار برای کارگران فراهم آورد که توازن میان کار و زندگی را تا بیشترین حد ممکن مجاز دانسته شود به گونه‌ای که با شرایطی که کارفرمایان مشابه دیگر ارائه می‌دهند، قابل مقایسه باشد؛
- دستمزد و دیگر پاداش‌ها را مطابق با قوانین ملی مقررات یا توافقات جمعی (قراردادها) فراهم آورد. یک بنگاه اقتصادی، باید دستمزدها را حداقل متناسب با نیازهای کارگران و خانواده‌های ایشان پرداخت نماید. به منظور تحقق این امر، بنگاه باید سطح عمومی دستمزد در کشور، هزینه و مخارج یک زندگی معمول و استانداردهای زندگی را مورد توجه قرار دهد.
- پرداخت مساوی برای میزان کاری که ارزش یکسان ایجاد می‌کند، را در نظر گیرد؛
- دستمزد کارگران را مستقیماً به خود کارگران تحویل دهد و هر نوع محدودیت یا کسری که به وسیله قانون یا توافقات جمعی مجاز دانسته شده است (مانند حق بیمه تامین اجتماعی) را در حقوق و دستمزد لحاظ کند؛
- با هرگونه الزام قانونی برای فراهم نمودن حمایت اجتماعی برای کارگران موافقت نماید؛ و
- مطابق با قوانین، مقررات مرتبط و توافقات جمعی، برای ساعات اضافی کار برای کارگران جبران نماید. به هنگام درخواست اضافه کاری از جانب کارگران، بنگاه می‌بایست منافع، ایمنی و رفاه و سلامت کارگران ذی‌نفع و هرگونه ریسک ذاتی کار را در نظر گیرد.

گفتگوی جمعی

گفتگوی جمعی شامل انواع مذاکرات، مشورت‌ها و تبادل اطلاعات میان نمایندگان کارگری، حکومت‌ها، کارفرمایان و کارگران در ارتباط با منافع مشترک مرتبط با مسائل اقتصادی و اجتماعی می‌باشد. این گفتگوها می‌تواند میان کارفرما و نمایندگان کارگران، در رابطه با مسائل اثرگذار بر منافع ایشان انجام پذیرد.

برای گفتگوی جمعی نیاز به طرف‌ها یا گروه‌های مستقل می‌باشد. نمایندگان کارگران باید به گونه‌ای آزادانه و مطابق با قوانین ملی، مقررات و توافقات جمعی توسط اعضای اتحادیه صنفی‌شان و یا کارگران ذی‌ربط انتخاب شده باشند.

گفت‌وگوی جمعی بر اساس دانستن اینکه کارفرمایان و کارکنان، منافع متقابل و بهم پیوسته‌ای دارند، بنا نهاده شده است و در بسیاری از کشورها نقش به سزایی در روابط صنعتی، شکل‌گیری خط‌مشی و مدیریت ایفاء می‌کند.

گفتگوی جمعی اثربخش، مکانیزمی را برای توسعه خط‌مشی و یافتن راه‌حلی فراهم می‌نماید که اولویت‌ها و نیازمندیهای هر دو طرف کارفرما و کارگر را در نظر می‌گیرد. گفتگوی جمعی می‌تواند در ایجاد مشارکت و اصول هم‌افزایی در محل کار، درک بهتر میان بنگاه و کارکنان آن و روابط مدیریتی و کاری سالم، سهیم باشد. همچنین گفتگوی جمعی یک ابزار قوی به منظور مدیریت تغییر می‌باشد که می‌توان از آن در جهت طراحی برنامه‌های توسعه مهارت‌ها در پیشرفت افراد، افزایش میزان بهره‌وری یا کاهش تأثیرات اجتماعی نامطلوب، ارتقاء و بهبود در عملیات یک سازمان بهره‌برد. فراتر از این، گفتگوی جمعی می‌تواند سبب شفافیت شرایط اجتماعی پیمانکاران فرعی شود.

یک بنگاه اقتصادی در زمینه گفتگوی جمعی می‌بایست:

- اهمیت گفتگوی جمعی با کارگران را به رسمیت بشناسد؛
- به حقوق کارگران در هر زمانی در جهت تشکیل و پیوستن به سازمان‌های کارگری خود احترام بگذارد؛
- به هنگامی که اعمال تغییرات در عملکرد سازمان تأثیرات عمده‌ای بر اشتغال دارد، یک سازمان باید به مقامات دولتی و نمایندگان کارگران، موضوع را تبیین کند و اخطار موجه و منطقی دهد تا بتواند موارد را به طور مشترک به منظور کاهش هرگونه تأثیرات نامطلوب، مورد بررسی قرار دهند؛ و

- تا آنجا که امکان داشته باشد و تا حدی که منطقی باشد و موجب نفاق نگردد، دسترسی به مدیران ارشد را برای نمایندگان کارگری ایجاد کند تا امکان ایفاء نقش‌شان و دسترسی به اطلاعاتی که اجازه می‌دهد تا آنها تصویری درست و منصفانه از وضعیت مالی و فعالیت‌های بنگاه داشته باشند، ایجاد شود؛

بهداشت و ایمنی در محل کار

بهداشت و ایمنی در محل کار در رابطه با ارتقاء و حفظ بالاترین درجه از سلامت جسمانی، روحی و رفاه اجتماعی کارگران و جلوگیری از وقوع زیان به سلامتی آنها با توجه به شرایط کاری می‌باشد. این امر همچنین به ایمنی و حفاظت کارگران در برابر خطرات احتمالی و سازگاری محیط شغلی با نیازهای فیزیولوژیکی و روانی آنها ارتباط دارد. این باور پذیرفته شده است که بار اجتماعی و مالی تحمیل شده بر جامعه در رابطه با بیماری‌ها، صدمات و مرگ و میر ناشی از کار بسیار زیاد است. آلودگی‌های غیر مترقبه و شدید و دیگر مخاطرات محیط کاری مضر برای کارگران ممکن است پیامدهایی برای جامعه و یا محیط‌زیست در پی داشته باشد. نگرانی‌ها و خطرات مرتبط با بهداشت و ایمنی، از تجهیزات، فرایندها، رویه‌ها و مواد خطرناک (شیمیایی، فیزیکی و بیولوژیکی) ناشی می‌شوند. یک بنگاه اقتصادی در زمینه بهداشت و ایمنی در محل کار می‌بایست:

- به تدوین، جاری‌سازی و حفظ خط مشی بهداشت و ایمنی در محیط کار پردازد؛
- به درک و به کارگیری اصول مدیریت ایمنی و بهداشت که شامل سلسله مراتب کنترل‌ها مانند نظارت بر حذف و جایگزینی، کنترل مهندسی، کنترل‌های اجرایی، روش‌های اجرایی مناسب و فراهم‌آوری تجهیزات محافظ شخصی است، پردازد؛
- ریسک‌های ایمنی و بهداشت شغلی موجود در فعالیت‌های خود را تحلیل و کنترل نماید؛
- به ابلاغ الزاماتی پردازد که بر اساس آن کارگران همواره باید از تمامی رویه‌های ایمنی پیروی کنند و در رابطه با تبعیت کارگران از روش‌های اجرایی مناسب اطمینان حاصل نماید.
- تجهیزات ایمنی لازم مانند تجهیزات حفاظتی شخصی (لباس و کلاه ایمنی) را برای جلوگیری از وقوع جراحات، بیماری‌ها و تصادفات شغلی و همچنین رویارویی با شرایط اضطراری را فراهم کند؛
- کلیه حوادث و مشکلات مرتبط با بهداشت و ایمنی را به منظور کاهش و یا حذف این‌گونه رخدادها ثبت نماید و مورد بررسی، تحلیل و ریشه‌یابی قرار دهد؛
- خطرات مرتبط با بهداشت و ایمنی شغلی بر زنان (مانند زنان باردار، زنانی که تازه زایمان کرده‌اند و زنان شیرده)، یا کارگران در شرایط خاص مانند کارگران معلول، بی تجربه یا جوان را مورد توجه قرار دهد؛
- در رابطه با بهداشت و ایمنی کارگران، به پشتیبانی و حفاظت برابر در مورد کارگران پاره‌وقت، موقت و همچنین کارگران پیمانکاری همانند کارگران مستقیم شرکت پردازد؛
- تلاش خود را در جهت حذف خطرات روانی و اجتماعی موجود در محل کار که ممکن است به اضطراب و بیماری شغلی منجر گردد بکار بندد؛
- آموزش‌های مناسب را در مورد کلیه مسائل مرتبط و برای کلیه کارکنان فراهم آورد؛
- به این اصل احترام بگذارد که اقدامات سلامت و ایمنی محیط کار نباید در هزینه‌های شخصی کارگران شامل گردد؛
- اساس سلامت، ایمنی و سیستم‌های زیست محیطی خود را بر مشارکت کارگران مرتبط با کار و علاقمند قرار دهد و حقوق کارگران را در مورد مسائل ایمنی به رسمیت بشناسد و به آنها احترام گذارد؛



- اطلاعات بهنگام، کامل و دقیق را در خصوص ریسک‌های بهداشت و ایمنی گردآوری کرده و بهترین رویه‌ها را برای پرداختن به این ریسک‌ها را کسب کند؛
- به طور اختیاری در مورد تمامی جنبه‌های سلامت و ایمنی مرتبط با کار تحقیق نماید و در تمامی ابعاد این موضوع از خدمات مشاوره‌ای بهره گیرد؛
- از انجام دادن کاری که از نظر منطقی خطر فوری یا جدی برای کارگران یا سایر افراد دارد، خودداری کند؛
- نظرات کارگران و کارفرمایان خارج از مجموعه و سایر متخصصین را در خصوص اثربخشی اقدامات ایمنی و بهداشت شغلی جمع آوری، جمع بندی و تحلیل کند؛
- مسائل و رخدادهای مرتبط با بهداشت و ایمنی را در چارچوب قانونی به مقامات مربوطه دولتی گزارش دهد؛ و
- در فعالیتهای جمعی سلامت و ایمنی از جمله در بررسی حوادث رخ داده مشارکت جدی کند؛

توسعه انسانی و آموزش فردی در محل کار

- توسعه فردی پرسنل یک شرکت شامل فرایند افزایش انتخاب‌های افراد به وسیله گسترش ظرفیت‌ها و توانمندی‌هایشان است، بنابراین زنان و مردان را قادر به دنبال نمودن یک زندگی طولانی و سالم همراه با استانداردهای مناسب می‌نماید. رشد و توسعه افراد، همچنین شامل دسترسی به فرصت‌های سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، به منظور خلق خلاقیت و برخورداری از عزت نفس، حس تعلق به جامعه و پذیرفتن نقش در توسعه جامعه می‌باشد.
- یک بنگاه اقتصادی در زمینه توسعه انسانی و آموزش، می‌بایست:
- بر اساس رفتاری منصفانه و بدون تبعیض، دسترسی کلیه کارگران را به توسعه مهارت‌ها، آموزش، کارآموزی و فرصت‌هایی برای پیشرفت شغلی را فراهم سازد؛
 - اطمینان یابند کارگرانی که مازاد اعلام شده‌اند، به منظور دستیابی به استخدام جدید، برنامه‌های آموزشی و مشاوره و یاری می‌شوند؛
 - برنامه‌های مشترک کارگر و کارفرما که همزمان با توسعه فردی پرسنل، بهداشت و رفاه را بهبود دهند، ایجاد نماید.

الزامات مرتبط با رعایت احترام به حقوق اساسی افراد

- سازمان جهانی کار، حقوق اساسی کار را شناسایی و تعیین کرده است که شامل:
- به رسمیت شناختن حق گفتگوی جمعی؛
 - حذف کامل انواع کار اجباری یا الزامی؛
 - حذف مؤثر کار کودک؛ و
 - حذف تبعیض در ارتباط با استخدام و اشتغال؛
- آزادی گفتگوهای دسته‌جمعی: کارگران و کارفرمایان بدون هیچ محدودیتی این حق را دارند که تشکل یا انجمن خود را بدون هرگونه مجوزی تأسیس کنند یا به آن، با توجه به قوانین جاری ملحق گردند. سازمان‌های ایجاد شده توسط کارمندان، باید برای اهداف گفتگوی جمعی به رسمیت شناخته شوند. ضوابط و شرایط استخدام ممکن است به وسیله مذاکرات جمعی داوطلبانه به انتخاب کارگران تعیین شود. همچنین باید امکاناتی مناسب برای نمایندگان کارگران مهیا شود تا آنها اقدامات خود را به طور اثربخش انجام داده و بدون هیچ‌گونه دخالتی

به ایفای نقش ذاتی خود بپردازند. توافقات جمعی بلید شامل مفادی برای حل و فصل اختلافات نیز باشد. اطلاعات لازم برای مذاکرات ارزشمند و معنادار توسط نمایندگان کارگران باید برای آنها مهیا شود.

- مخالفت با کار اجباری: یک بنگاه اقتصادی و تجاری نباید درگیر هیچ گونه منفعتی در استفاده از کار اجباری شود. هیچ کار یا خدماتی نبلید از شخصی تحت عنوان تهدید به مجازات یا هنگامی مطالبه گردد که انجام کار به صورت داوطلبانه نمی باشد. یک بنگاه اقتصادی نمی بایست درگیر استفاده از کار زندانیان شود و یا از آن سود ببرد، مگر آنکه زندانیان در دادگاه قانونی محکوم شده و کار آنها تحت نظارت و کنترل یک مقام و مرجع رسمی حاکمیتی و دولتی باشد.

- فرصت های برابر و بدون تبعیض: بنگاه ها باید خط مشی های استخدامی خود را مصون از تبعیض هایی مانند نژاد، رنگ، جنسیت، مذهب، ملیت، ریشه اجتماعی، سن یا معلولیت قرار دهند. این موضوع در راستای این اصول کلی است که خط مشی استخدام، درآمدها، شرایط استخدامی، دستیابی به آموزش، ارتقاء و فسخ قرارداد باید بر اساس نیازمندی های شغلی و شایستگی افراد صورت پذیرند. بنگاه ها همچنین می بایست در جهت پیشگیری از بروز سوء استفاده در محل کار، موارد ذیل را در نظر بگیرند:

- ارزیابی مستمر اثرگذاری سیاست ها و فعالیت هایشان بر گسترش فرصت های برابر و غیر تبعیض آمیز؛
- انجام اقدامات مثبت به منظور حفاظت و حمایت از گروه های آسیب پذیر. این موضوع ممکن است موارد ذیل را شامل می شود: ایجاد و برپایی محل کار ویژه افراد معلول و کمک به کسب درآمد توسط ایشان، ایجاد و مشارکت در برنامه هایی با موضوعاتی همچون توسعه استخدام جوانان و کارگران پیر، فرصت های برابر اشتغال برای زنان و تقویت حضور متعادل تر زنان در پست های مدیریتی.

- کار کودک: حداقل سن استخدام در اسناد بین المللی تعیین شده است. سازمان ها نباید درگیر هیچ گونه سوء استفاده از کار کودک شده و یا بهره ببرند. حتی اگر یک شرکت در حوزه نفوذ و تاثیر خود (مثلا در بین تامین کنندگان خود)، کودکان را به کار گرفته باشد، نه تنها باید در اسرع وقت شرایط حذف کودکان از کار را فراهم نماید، بلکه باید در صورت امکان، جایگزین های مناسب کار کودک خصوصاً امکانات تحصیلی را برای آنها مهیا سازد.

به طور خاص، کارهای سبکی که موجب آسیب کودکان نمی گردد و برای حضور او در مدرسه یا دیگر فعالیت های ضروری به منظور رسیدن به پیشرفت کامل اختلال ایجاد نمی کند (مانند فعالیت های سرگرمی و یا کارورزی های متناسب) به عنوان کار کودک در نظر گرفته نمی شوند.

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با رویه های کاری کارکنان و احترام به حقوق افراد

- رعایت کلیه رویه های قانونی مرتبط با کار و تامین اجتماعی در قبال کلیه کارکنان، فارغ از نوع و رابطه استخدامی افراد؛
- حذف پیمانکاری های مربوط به واحدهای بازرسی و انتظامات، آتش نشانی و خدمات رستوران و عقد قراردادهای منصفانه و قانونی با افراد شاغل در این واحدهای کاری در سال های اخیر؛
- انعقاد قرارداد جامع ایجاد و بهبود سیستم های سرمایه انسانی برای کلیه مشاغل شرکت پالایش قطران ذغالسنگ در سال جاری؛



- جاری سازی فرایند جذب و استخدام منصفانه مبتنی بر دستورالعمل های ابلاغی بنیاد مستضعفان و دستورالعمل جذب و استخدام شرکت و طی گام های فرایندی ذیل:
- (۱) مکاتبه با "کارایی های منطقه لنجان"، روزنامه های کثیرالانتشار و وبسایت های "ایران استخدام و آی استخدام" با ذکر دقیق شرایط احراز مورد نظر؛
- (۲) برگزاری آزمون علمی کتبی از متقاضیان؛
- (۳) مصاحبه حضوری از طریق برگزاری کمیته جذب با حضور مدیر واحد مربوطه، کارشناس سلامت روان، مدیر پالایشگاه و رئیس منابع انسانی؛
- (۴) انتخاب نفرات برتر و تنظیم صورت جلسه کمیته جذب و ارسال موارد جهت تصویب نهایی به مدیریت ارشد و معرفی به حراست شرکت و هسته گزینش بنیاد؛
- (۵) اجرای معاینات بدو استخدام، استعلام عدم سوء پیشینه کیفری، عدم اعتیاد، استعلام مدرک تحصیلی و تست سلامت روان متناسب با شرایط شغل و در نهایت، جذب فرد مورد نظر.
- پرداخت کمک هزینه های تشویقی و حمایتی به کارکنان، مطابق با جدول ذیل؛

جدول (۸): پرداخت کمک هزینه های پرسنلی

کمک هزینه های تشویقی تحکیم خانواده و ترویج فرزندآوری					
ردیف	عنوان	مبلغ (میلیون ریال)	ردیف	عنوان	مبلغ (میلیون ریال)
		۱۴۰۲			۱۴۰۲
۱	آغاز سال تحصیلی (مهرانه)	۸	۹	کمک هزینه مهدکودک (تهران- شهرستان ها)	۱۰-۱۵
۲	لیوای فرزندان در کنکور (پنا پر مقطع تحصیلات تکمیلی)	۸-۱۳-۱۸	۱۰	هزینه ازدواج	۳۰۰
۳	تجلیل از فرزندان ممتاز کارکنان (پنا پر مقطع تحصیلی)	۷۰۹۰۱۰	۱۱	کمک هزینه مراسم ترحیم (کارمند= ۲۵۰، همسر، فرزند، پدر و مادر= ۱۵۰)	۱۵۰-۲۵۰
۴	سالگرد ازدواج همکاران (خبر نقد)	۶	۱۲	هزینه ازدواج فرزندان کارکنان	۸۰
۵	سالگرد ازدواج حضرت علی (ع) و حضرت فاطمه (س) (روزه مانعین)	۱۰	۱۳	هدیه تولد فرزند (فرزند سوم و بیشتر ۲۰۰)	۲۵۰
۶	کمک هزینه سفر	پایه ۳۵- به ازاء همسر و هر فرزند ۸	۱۴	پسند حمایتی فرزند زیر ۶ سال	۲۰۰
۷	کمک هزینه سفر مشهود (به مناسبت ازدواج)	۳۰	۱۵	پسند حمایتی بارداری	۱۵۰
۸	هدیه تولد همکاران	۸			

کمک هزینه های حمایتی درمانی		
ردیف	عنوان	مبلغ (میلیون ریال) در سال ۱۴۰۲
۱	پرداخت کمک هزینه ناباروری با ارائه مستندات درمانی در طول دوران خدمت	سد اکبر تا ۵۰۰
۲	کمک هزینه معالجت و بیماری صعب العلاج (سه ماهه)	۹۰ (هزینه های خارج از پوشش بیمه تکمیلی و مازاد بر سقف تعهدات با ارائه اسناد هزینه)

- حمایت های اجتماعی از کارکنان در مواقع بحران یا خاص از طریق ارائه مساعدت های مالی در هنگام بیماری به کارکنان و خانواده های ایشان از طریق کمیسیون پزشکی (علاوه بر بیمه تامین اجتماعی و بیمه تکمیل درمان) و پرداخت وام های بلاعوض و معرفی افراد به بانک های مهر ایران، سینا و انصار جهت دریافت وام؛
- اختصاص بیش از ۹۵ درصدی از جذب و استخدام در دو سال اخیر به افراد بومی و حمایت از اشتغال افراد معلول و کم توان جسمی؛

- بهبود و ارتقاء مستمر در امکانات، زیرساخت‌های بهداشتی و شرایط کاری کارکنان در سالهای اخیر، به ویژه در ارتقاء وضعیت بیمه تکمیلی درمان، رستوران، محیط‌های کاری و کارگری، حمایت از ادامه تحصیل و برنامه‌های توسعه فردی کارکنان و ارتقاء امنیت شغلی افراد به واسطه ارتقاء قرارداد کار موقت کارکنان از سه و شش ماه به یک سال؛
- به رسمیت شناختن مشارکت نماینده کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها از طریق عضویت اعضای شورای اسلامی کار در کمیته‌های انضباطی، طبقه‌بندی مشاغل و سایر کارگروه‌ها و کمیته‌های مرتبط؛
- اجرای طرح طبقه‌بندی مشاغل در جهت عادلانه‌سازی پرداخت‌ها از سال ۱۴۰۰ که با اجرای آن، حقوق و مزایای کارکنان در اسفندماه ۱۴۰۰ نسبت به بهمن ماه ۱۴۰۰ به میزان ۴۰ درصد رشد کرده و در فروردین ماه ۱۴۰۱ با رشد افزایش سالانه مطابق دستورالعمل شورای عالی کار به صورت تقریبی ۱۰۰ درصد رشد نسبت به بهمن ماه ایجاد گردید. همچنین، با بازنگری حق سرپرستی و شرایط محیط کار در مهرماه ۱۴۰۱ نیز میانگین رشد ۱۵ درصد نیز افزایش در میزان حقوق و مزایای پرداختی کارکنان حاصل گردید.
- برگزاری دوره‌های آموزشی متنوع مهارتی برای کارکنان و استقرار سیستم مدیریت شایستگی کارکنان مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 10015:2019؛
- تهیه و توزیع جزوه آشنایی با مفاهیم مسئولیت اجتماعی در بین کارکنان،
- تلاش حداکثری در جهت ایجاد تعادل در کار و زندگی از طریق:
 - جذب پیمانکار و مشاور جهت اجرای بخشی از فعالیت‌های قابل واگذاری در جهت کاهش فشارهای کاری مضاعف به کارکنان مجموعه (از جمله پیمانکار عایق و ورق و پیمانکار ساخت برج ۵۳۱)؛
 - برگزاری تورهای زیارتی و گردشگری برای کارکنان و خانواده‌های محترم ایشان، از جمله سفر به مشهد مقدس، چادگان و نمک آبرود و برگزاری مسابقات فرهنگی و مذهبی و ورزشی برای کارکنان و خانواده در مناسبت‌ها و اعیاد ملی و مذهبی.
- اجرای اقدامات موثر در حوزه ایمنی و بهداشت شغلی، از جمله:
 - نظام‌مندسازی کلیه برنامه‌ها و اقدامات ایمنی و بهداشت شغلی و انطباق با الزامات استاندارد بین‌المللی ISO 45001:2018 و ممیزی مستمر مجموعه این الزامات در سالهای اخیر که منجر به اجرای اقدامات اصلاحی اثربخش گردیده است؛
 - اجرای طرح نوسازی تجهیزات ایمنی و آتش‌نشانی پالایشگاه؛
 - طراحی و ساخت اسکرابر (مخزن شستشوی بخارات شیمیایی) در ناحیه H و نوسازی اسکرابر قدیمی مستقر در منطقه لودینگ در راستای کاهش آلودگی در محیط کاری؛
 - طراحی و اجرای جایگاه کاری امن برای نمونه‌گیری و بارگیری از تانکرها؛
 - نصب حفاظ ایمنی در محوطه اطراف پمپ‌هاوس و سایر مناطقی که مخاطره سقوط افراد وجود دارد.
 - نوسازی و نصب کلیه تابلوهای خطر در محیط پالایشگاه؛
 - تهیه نقشه جامع از کلیه تجهیزات آتش‌نشانی نصب شده در پالایشگاه؛
 - برگزاری مستمر مانورهای آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری و تشکیل تیم‌های کاری مرتبط؛
 - برنامه‌ریزی و اجرای اقدامات در جهت حفظ آمادگی و هم‌افزایی با واحد ایمنی و آتش‌نشانی ذوب آهن اصفهان؛
 - برگزاری دوره‌های آموزشی اثربخش در حوزه ایمنی در راستای فرهنگ‌سازی اصول ایمنی در پالایشگاه، مطابق با جدول ذیل:



جدول (۹): دوره‌های آموزشی برگزار شده در حوزه ایمنی

ردیف	عنوان دوره آموزشی	هدف از برگزاری دوره
۱	دوره آموزشی ایمنی و آتش نشانی	ارتقاء مهارت‌های کارکنان واحد HSE
۲	دوره آموزشی آشنایی با الزامات ایمنی هنگام کار گرم با مخازن	آشنایی نیروهای پیمانکار با اصول ایمنی در زمان انجام کار بر روی مخازن
۳	دوره آموزشی آشنایی با تجهیزات ایمنی فردی	افزایش آگاهی و آشنایی کارکنان با نحوه بهره‌گیری از تجهیزات ایمنی

- اندازه‌گیری و ارزیابی مستمر عوامل زیان‌آور محیط کار توسط شرکتهای معتمد و اجرای اقدامات کنترلی با هدف کاهش میزان مواجهه کارکنان با مقادیر بیش از حد مجاز:
 - اصلاح سیستم مکش بخارات واحد لودینگ؛
 - بهبود عملکرد سیستم تهویه هوا در قسمت کیسه چینی نفتالین؛
 - نصب سایلنسر (صدا خفه کن) بر روی سقف بویلر جهت کاهش سروصدای بخارهای خروجی؛
 - تخلیه مواد شیمیایی در سیکل بسته از طریق کالکتور؛
- اصلاح برنامه غذایی کارکنان (به ویژه در راستای کاهش اضافه وزن و بیماری‌های ناشی از کم تحرکی) و بهره‌گیری و دعوت از کارشناسان تغذیه جهت آموزش، فرهنگ‌سازی مناسب و مشاوره و طرح‌ریزی و اجرای اقدامات برای افزایش تحرک (توزیع کارت استخر و ...)
- اجرای طرح پایش مستمر سلامتی کارکنان و مراقبت از سلامت کارکنان (به ویژه کارکنان دچار بیماری‌های پرخطر مانند دیابت و فشارخون)؛
- اجرای دقیق، مستمر و نظام‌مند معاینات پزشکی بدو استخدام، ادواری، اختصاصی و بازگشت به کار برای کلیه پرسنل مشمول و برگزاری جلسات آموزشی و توجیهی برای تک تک کارکنان پس از مشخص شدن نتایج آزمایشات و معاینات.

مروری بر اهداف و برنامه های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص رویه‌های کاری کارکنان و احترام به حقوق افراد

- طرح‌ریزی و اجرای طرح جامع مدیریت عملکرد کارکنان با تاکید بر رعایت انصاف و عدالت در ارزیابی و جبران خدمات؛
- طرح‌ریزی و اجرای طرح جامع توسعه فردی کارکنان.

الزامات مرتبط با حفاظت از محیط‌زیست

جامعه با مشکلات زیست‌محیطی فراوانی همچون فرسایش منابع طبیعی، آلودگی، تغییرات آب و هوایی، تخریب زیستگاه‌ها، از بین رفتن گونه‌های حیوانی و گیاهی، فروپاشی کل اکوسیستم و انحطاط محل سکونت انسان در مناطق شهری و روستایی مواجه می‌باشد. از سوی دیگر رشد روز افزون جمعیت جهان و افزایش مصرف گرایی، بهداشت و رفاه اجتماعی را بیش از

پیش تهدید می‌کند. بنابراین نیازمندی به شناسایی امکاناتی جهت کاهش و حذف الگوهای تولید و مصرف مغایر با توسعه پایدار و همچنین اطمینان از پایداری منابع مصرفی به شدت احساس می‌گردد. مسائل زیست‌محیطی در سطح محلی، منطقه‌ای و جهانی به یکدیگر مرتبط هستند، بنابراین پاسخ دادن به آنها نیازمند یک رویکرد جامع، سیستماتیک و فراگیر می‌باشد.

مسئولیت زیست‌محیطی یک پیش شرط برای بقا و موفقیت بشر و از جمله جنبه‌های مهم مسئولیت اجتماعی می‌باشد. مسائل زیست‌محیطی با حقوق بشر، توسعه و مشارکت جامعه و دیگر موضوعات و مسائل اصلی مسئولیت اجتماعی ارتباط نزدیکی دارد. آموزش‌های زیست‌محیطی و ظرفیت سازی، بنیان ارتقای توسعه جامعه پایدار و سبک زندگی پایدار به شمار می‌آیند.

ابزارهای فنی و استانداردهای بین‌المللی مرتبط همچون استانداردهایی از سری استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۰ می‌توانند به عنوان یک چارچوب کلی برای کمک به سازمان در اداره سیستماتیک مسائل زیست‌محیطی مورد بهره‌برداری قرار گیرند. همچنین این ابزارها باید به هنگام ارزیابی عملکرد زیست‌محیطی، تعیین کمیت و گزارش انتشار گازهای گلخانه‌ای، برآورد چرخه عمر، طراحی برای محیط‌زیست، لیبیل‌گذاری زیست‌محیطی و اطلاع رسانی در خصوص محیط‌زیست مورد توجه قرار گیرد. یک بنگاه اقتصادی می‌بایست اصول زیست‌محیطی زیر را مورد احترام قرار داده و ترویج کند:

- مسئولیت زیست‌محیطی: علاوه بر تطابق با قوانین و مقررات، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست مسئولیت مشکلات زیست‌محیطی ایجاد شده توسط اقدامات، محصولات و خدمات خود را در فضاهای روستایی یا شهری و محیط‌زیست به معنای گسترده‌تر بپذیرد. همچنین با در نظر گرفتن محدودیت‌های زیست‌محیطی، یک بنگاه باید در جهت بهبود عملکرد خود و دیگران در حوزه نفوذ و تأثیر خود اقدام نماید؛
- رویکرد محتاطانه: بر اساس بیانیه ریو در مورد محیط‌زیست و توسعه و بیانیه‌ها و توافقات پس از آن، به هنگامی که آسیب جدی و غیرقابل بازگشت، محیط‌زیست یا سلامت انسان را تهدید می‌نماید، کمبود یقین علمی نباید دلیلی برای تأخیر در انجام اقدامات جهت جلوگیری از انحطاط محیط‌زیست و یا آسیب به سلامتی انسان‌ها باشد. هنگامی که سودمند بودن فواید نسبت به هزینه‌های یک اقدام مورد توجه قرار می‌گیرد، یک شرکت تجاری می‌بایست هزینه‌ها و منافع بلندمدت آن اقدام را در نظر بگیرد، نه هزینه کوتاه‌مدت و آنی آن اقدام بر سازمان؛
- مدیریت ریسک زیست‌محیطی: به منظور ارزیابی، اجتناب و کاهش خطرات زیست‌محیطی و پیامدهای فعالیت‌های یک مجموعه اقتصادی، این مجموعه‌ها می‌بایست به اجرای برنامه‌هایی بپردازند که دارای چشم‌انداز مبتنی بر ریسک و پایداری هستند. همچنین توسعه و اجرای اقداماتی مبتنی بر افزایش آگاهی و واکنش در شرایط اضطراری، به منظور کاهش پیامدهای ناگهانی زیست‌محیطی، بهداشت و ایمنی و نیز بیان اطلاعات مرتبط با رخدادهای زیست‌محیطی به مقامات مسئول و جوامع محلی، باید در دستور کار قرار گیرد؛ و
- پرداخت هزینه‌های آلاینده‌ها: یک بنگاه باید هزینه‌های آلودگی ایجاد شده از انجام فعالیت‌های خود را مطابق با میزان اثرگذاری زیست‌محیطی بر جامعه و انجام اقدامات اصلاحی لازم را مورد توجه قرار دهد.
- یک بنگاه اقتصادی در فعالیت‌های مدیریت زیست‌محیطی خود، باید ارتباط و به کارگیری رویکردها و تکنیک‌های ذیل را مورد توجه قرار دهد:

- رویکرد چرخه عمر: اهداف اصلی رویکرد چرخه عمر عبارتست از: کاهش پیامدهای زیست‌محیطی محصولات و خدمات و بهبود عملکرد اقتصادی اجتماعی آنها، در سرتاسر دوره عمر محصول از استخراج مواد خام و تولید انرژی گرفته تا استفاده و بازیابی آن. یک بنگاه نباید توجه خود را تنها به تطابق با اهداف فوق معطوف کند، بلکه باید بر نوآوری‌ها نیز متمرکز گردد و به بهبودهای مستمر عملکرد زیست‌محیطی خود متعهد باشد؛



- ارزیابی تأثیرات زیست محیطی: یک سازمان باید تأثیرات زیست محیطی را پیش از آغاز یک اقدام یا پروژه جدید ارزیابی نماید و از نتایج آن به عنوان بخشی از روند تصمیم گیری استفاده نماید؛
 - تولید پاک تر و کارایی اکوسیستمی: استراتژی هایی برای تأمین نیازهای انسانی با استفاده از منابع با بازدهی بیشتر و با تولید آلودگی و ضایعات کمتر وجود دارد. تولید پاک تر و ایمن تر و رویکردهای کارآی اکوسیستمی شامل موارد زیر می باشد: رویه های بهبود و بهسازی خطوط تولید یا معرفی فرایندها و تکنولوژی های جدید، کاهش پیوسته و مستمر بهره برداری از مواد و انرژی، بهره گیری از منابع انرژی های تجدیدپذیر، بهینه سازی مصرف آب، حذف یا مدیریت ایمن مواد و ضایعات سمی و خطرناک و بهبود طراحی محصول یا خدمات؛
 - استفاده از اقدامات و تکنولوژی های سازگار با محیط زیست: یک بنگاه می بایست به دنبال توسعه و گسترش فن آوری ها و خدمات سازگار با محیط زیست باشد؛
 - تأمین (خرید) پایدار: یک بنگاه اقتصادی، می بایست در رابطه با تصمیم گیری های خرید و تأمین خود، عملکرد زیست محیطی، اجتماعی و اخلاقی محصول یا خدمات تولید شده را در سرتاسر دوره عمر محصولات در نظر گرفته و در صورت امکان محصولات یا خدمات دارای حداقل پیامدهای ممکن برای محیط زیست در اولویت قرار دهد؛
- و
- یادگیری و افزایش آگاهی: یک بنگاه اقتصادی، می بایست به ایجاد آگاهی و بهبود سطح یادگیری مناسب، در راستای حمایت از تلاش های زیست محیطی درون سازمانی و فراتر از آن در بین ذی نفعان و حوزه نفوذ و تأثیر خود بپردازد.

جلوگیری از آلودگی

- یک بنگاه اقتصادی، می تواند عملکرد زیست محیطی خود را با جلوگیری از ایجاد آلودگی در موارد زیر بهبود بخشد:
- انتشار آلودگی در هوا: خروجی آلاینده ها در هوا مانند سرب، جیوه، ترکیبات آلی فرار، دی اکسید گوگرد، اکسید نیتروژن، دی اکسین ها، ذرات و مواد مخرب اوزون، اثراتی بر محیط زیست و سلامت دارند که به روش های مختلف بر افراد تأثیر می گذارند. این انتشار ممکن است به شکل مستقیم از کارخانه ها و اقدامات بنگاه و یا به شکل غیرمستقیم از طریق استفاده یا نگهداری پس از پایان عمر محصولات ناشی شود.
 - انتقال آلودگی ها به آب: یک بنگاه اقتصادی ممکن است از طریق خروجی ها و جریان های مستقیم، عمدی یا تصادفی موجب انتقال و نفوذ آلودگی به آب های سطحی از جمله محیط زیست دریایی، جریان آب های سطحی حاصل از بارندگی یا آب های زیر زمینی شود. این آلودگی ها ممکن است به شکل مستقیم از تجهیزات یا به گونه ای غیرمستقیم از طریق بهره بهره برداری از محصولات یا خدمات یک شرکت ناشی شوند.
 - مدیریت پسماندها (مواد زائد): فرایندهای تولیدی، محصولات و خدمات یک شرکت ممکن است منجر به تولید پسماندهای مایع یا جامد شوند که اگر به درستی مدیریت نشوند، می توانند باعث آلوده شدن هوا، آب، خاک و زمین شوند. مدیریت مسئولانه پسماند به دنبال اجتناب از آلودگی و کاهش ضایعات آن از طریق صرفه جویی منابع، بهره برداری مجدد، بازیافت، اصلاح پسماند و دفع آن می باشد. اجتناب از آلودگی و کاهش ضایعات باید به صورت انعطاف پذیر و بر اساس رویکرد چرخه عمر انجام شود. پسماندهای خطرناک باید به شیوه مناسب و شفاف مدیریت شوند.
 - استفاده و دفع مواد شیمیایی خطرناک و سمی: یک شرکت تولیدکننده یا مصرف کننده مواد شیمیایی خطرناک و سمی می تواند بر اکوسیستم و سلامت بشر تأثیرات آبی یا بلندمدت به جای گذارد. این تأثیرگذاری بر روی افراد

با توجه به جنسیت و سن آنان متفاوت می‌باشد.

- سایر اشکال شناسایی آلودگی: فرایندها، محصولات و خدمات یک شرکت ممکن است باعث ایجاد اشکال دیگر آلودگی شود که اثرات منفی بر سلامت و رفاه جامعه به جای می‌گذارد و در زنان و مردان به روش‌های مختلف بروز می‌کند. این آلودگی‌ها، صدا، بو، آلودگی‌های تصویری، ارتعاشات، تشعشعات، عوامل عفونت‌زا (مانند ویروس یا باکتری)، آلودگی‌های بدون منبع مشخص و خطرات بیولوژیکی را شامل می‌شود.
- یک بنگاه اقتصادی، به منظور جلوگیری از ایجاد آلودگی ناشی از اقدامات خود بایستی موارد ذیل را در نظر بگیرد:
- ابعاد و تأثیر تصمیمات و فعالیت‌های خود را بر محیط اطراف مشخص کند؛
- منابع آلودگی و پسماند مربوط به فعالیت‌های خود را مشخص نماید؛
- منابع قابل توجه آلودگی و کاهش آلودگی، مصرف آب، تولید زباله و مصرف انرژی را اندازه‌گیری، ثبت و گزارش کند؛
- اقداماتی را با هدف جلوگیری از آلودگی و پسماند با استفاده از سلسله مراتب مدیریت پسماند و تضمین مدیریت مناسب پسماند و آلودگی‌های اجتناب‌ناپذیر به کار گیرد؛
- برای از میان بردن آلودگی‌های ناشی از انتشار آلودگی و پسماند، با کمیته‌های محلی مشارکت کند؛
- به اجرای اقداماتی در جهت کاهش تدریجی مستقیم و غیرمستقیم آلودگی در حوزه کنترل و نفوذ خود (در بین پیمانکاران و شرکاء تجاری) به خصوص از طریق توسعه و بهبود درک سریع محصولات و خدماتی با سازگاری حداکثری با محیط‌زیست بپردازد؛ و
- اجرای برنامه‌هایی به منظور پیشگیری از وقوع حوادث زیست‌محیطی و همچنین اجرا و آماده‌سازی طرح‌های واکنش اضطراری.

بهربرداری پایدار از منابع

- به منظور اطمینان از در دسترس بودن منابع در آینده، رویه‌های کنونی مصرف و تولید می‌بایست دچار تغییراتی گردد تا هماهنگ با ظرفیت‌های موجود کره زمین عمل نمایند. بهره‌برداری پایدار از منابع تجدیدپذیر بدین معنی است که نرخ استفاده کمتر یا مساوی با نرخ تجدیدپذیری طبیعی آنها باشد. برای منابع تجدیدناپذیر (مانند سوخت‌های فسیلی، فلزات و مواد معدنی) پایداری بلندمدت نیازمند آن است که میزان استفاده کمتر از مدت زمانی باشد که یک منبع تجدیدپذیر می‌تواند جایگزین آن گردد. بنگاه اقتصادی می‌تواند در مسیر بهره‌برداری مسئولانه از الکتریسیته، سوخت، مواد خام و از طریق جایگزینی منابع تجدیدناپذیر با منابع تجدیدپذیر به سمت منابع پایدار و تجدیدپذیر گام بردارد. به عنوان نمونه، با استفاده از فن‌آوری‌های نوآورانه، چهار حوزه کلیدی برای بهبود بازدهی عبارتند از:
- بهینه سازی مصرف انرژی: بنگاه می‌تواند برنامه‌های بهینه‌سازی مصرف انرژی را به منظور کاهش تقاضای انرژی برای ساختمان‌ها، حمل و نقل، فرایندهای تولید، وسایل الکترونیکی و تجهیزات و ارائه خدمات به اجرا درآورد. بهبود بازدهی در مصرف انرژی همچنین نیازمند تلاش‌ها و اقدامات تکمیلی در جهت بهبود و به کارگیری پایدار منابع تجدیدپذیر مانند انرژی خورشیدی، انرژی زمین گرمایی، هیدروالکتریک، انرژی جزر و مدی و انرژی بادی می‌باشد.
 - ذخیره‌سازی، بهره‌برداری و دسترسی به آب: دسترسی به منابع قابل اطمینان و سالم آب آشامیدنی و خدمات بهداشتی، نیاز بنیادین و حق اساسی بشر می‌باشد. اهداف توسعه هزاره، دسترسی پایدار به آب آشامیدنی سالم را شامل می‌شود. یک بنگاه باید ذخیره و کاهش بهره‌برداری از آب و همچنین استفاده مجدد از آن را در اقدامات



خود قرار دهد و افزون بر آن، ذخیره آب را در حوزه نفوذ و تأثیر خود (مثلاً در بین پیمانکاران و شرکاء) ترویج و گسترش دهد.

- افزایش بازدهی در بهره‌برداری از مواد: یک بنگاه اقتصادی باید برنامه‌های افزایش بازدهی مواد را به منظور کاهش تأثیرات منفی بر محیط‌زیست، در دستور کار داشته باشد. برنامه‌های بهره‌برداری از مواد بر اساس شناسایی راهکارهایی به منظور افزایش بازدهی مواد اولیه در فرایندهای تولیدی خود طراحی می‌شوند.
- حداقل نمودن منابع مورد نیاز یک محصول: منابع مورد نیاز محصول نهایی، در طول استفاده می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

در ارتباط با بهره‌برداری پایدار از منابع، یک بنگاه می‌بایست:

- منابع انرژی، آب و سایر مواد مصرفی را تعیین کند؛
- مواد مصرف قابل توجه انرژی، آب و سایر مواد را اندازه‌گیری، ثبت و گزارش نماید؛
- بازدهی منابع را به منظور کاهش مصرف انرژی، آب و سایر مواد با در نظر گرفتن بهترین شاخص‌های عملکرد و سایر معیارها اندازه‌گیری نماید؛
- منابع تجدیدناپذیر را با منابع تجدیدپذیر پایدار و کم‌اثر جایگزین و یا تکمیل نماید؛
- از مواد بازیابی شده یا آب بهره‌برداری شده تا حد امکان بهره‌برداری نماید؛
- منابع آب را به منظور تضمین دسترسی عادلانه کلیه مصرف‌کنندگان در منطقه پخش و تقسیم آب مدیریت کند؛
- تأمین پایدار را ترویج نماید؛ و
- مصرف پایدار را ترویج کند.

کاهش تغییرات آب و هوایی و سازگاری با آن

خروج گازهای گلخانه‌ای ناشی از اقدامات بشر مانند دی‌اکسیدکربن و متان و دی‌اکسید نیتروژن، به عنوان یکی از محتمل‌ترین عوامل تغییر جهانی آب و هوا شناخته شده‌اند که تأثیر بسزایی بر طبیعت و محیط‌زیست بشر دارند. با توجه به روند تغییرات مشاهده شده، پیش‌بینی می‌شود که در آینده شاهد بالا رفتن دما، گرم شدن زمین، تغییر در الگوهای بارش، افزایش رویدادهای جوی شدید، بالا رفتن سطح آب دریاها، وخیم‌تر شدن کمبود آب و تغییر در اکوسیستم‌ها، کشاورزی و شیلات باشیم. بدین ترتیب همه این رویدادها، تغییرات آب و هوایی را تا حدی شدیدتر از حالت کنونی خواهد کرد و پیامد آن ایجاد مشکلات جدی‌تر برای محیط زیست خواهد بود.

هر بنگاه اقتصادی برای خروج بخشی از گازهای گلخانه‌ای (به صورت مستقیم یا غیرمستقیم) دارای مسئولیت می‌باشد. دلایلی وجود دارد که سازمان‌ها برای به حداقل رساندن خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای (کاهش) و برنامه ریزی برای تغییرات آب و هوای در حال تغییر (سازگاری) تلاش نمایند. سازگاری با تغییرات جوی کاربرد اجتماعی نیز دارد که به صورت تأثیر بر سلامت، رفاه و حقوق بشر نمایان می‌گردد.

برای کاهش تأثیر تغییرات آب و هوایی بر اقدامات، محصولات و خدمات، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- منابع مستقیم و غیر مستقیم خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای را شناسایی و مرزها و حدود مسئولیت خود را در این خصوص تعریف کند؛
- خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای مهم را ترجیحاً با بهره‌گیری از روش‌های تعیین شده در استانداردهای بین‌المللی، اندازه‌گیری، ثبت و گزارش نماید.

- اقدامات بهینه‌ای را برای کاهش چشمگیر و به حداقل رساندن خروجی‌های گازهای گلخانه‌ای به صورت مستقیم و غیرمستقیم در حوزه کنترل خود تعریف کند و در بین پیمانکاران و شرکاء خود اقدامات مشابهی را تشویق کند؛
- میزان و نوع بهره‌برداری از سوخت‌های عمده مصرفی در سازمان را بازنگری کند و برنامه‌ای به منظور بهبود کارایی و اثربخشی به اجرا درآورد. رویکرد چرخه عمر باید به منظور حصول اطمینان از کاهش خالص انتشار گازهای گلخانه‌ای مورد توجه قرار گیرد، حتی در زمانی که فن‌آوری‌ها و انرژی‌های تجدیدپذیر کم انتشار مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد؛
- در صورت امکان مسئله صرفه‌جویی در مصرف انرژی را که شامل خرید کالاهایی از نظر انرژی بهینه‌تر و طراحی محصولات و خدمات از نظر انرژی بهینه‌تر می‌باشد عملیاتی نماید؛ و
- به کاهش انتشار کربن به وسیله پیاده‌سازی اقداماتی که منجر به حذف گازهای گلخانه‌ای می‌گردد توجه نماید. به عنوان مثال از طریق حمایت از برنامه‌های کاهش انتشار و ذخیره‌سازی کربن و غیره به حذف آثار منفی کربن بپردازد.

حفاظت از محیط زیست و تجدید زیست بوم‌های طبیعی و تنوع زیستی

از دهه ۱۹۶۰، فعالیت بشر اکوسیستم‌ها را با سرعت و شدت بیشتری نسبت به هر دوره تاریخی تغییر داده است. تقاضای رو به افزایش برای منابع طبیعی منجر به کمبود قابل توجه و بازگشت ناپذیر زیستگاه‌ها و تنوع زیستی بر روی کره زمین شده است. مناطق وسیع هم شهری و هم روستایی نیز به علت اقدامات بشر تغییر شکل یافته‌اند.

یک بنگاه اقتصادی می‌تواند در ترمیم و حفاظت از محیط‌زیست طبیعی و اکوسیستم‌های آن و نیز حفاظت از خدمات و کارکردهای مختلفی که اکوسیستم‌ها فراهم می‌سازد (مانند غذا و آب، وضعیت آب و هوا و تشکیل خاک) بسیار مسئولانه‌تر عمل کنند. جنبه‌های کلیدی این موضوع عبارتند از:

- ارج نهادن و حفاظت از تنوع زیستی: تنوع زیستی به گوناگونی زندگی در تمامی شکل‌ها، سطوح و ترکیبات نامیده می‌شود. این گوناگونی شامل تنوع در اکوسیستم، گونه‌ها و تنوع ژنتیکی نیز می‌گردد. حفاظت از تنوع زیستی با هدف تضمین بقای گونه‌های خاکی و آبی، تغییرپذیری ژنتیکی و اکوسیستم‌های طبیعی صورت می‌گیرد؛
- ارج نهادن، حفظ و بازایی خدمات اکوسیستم: اکوسیستم‌ها از طریق تأمین خدماتی مانند غذا، آب، سوخت، کنترل سیلاب، خاک، گرده افشانی، الیاف طبیعی، جذب آلودگی و پسماند به رفاه جامعه کمک می‌کنند. اگر اکوسیستم‌ها دچار انحطاط شوند و نابود گردند، توانایی خود را برای عرضه این خدمات از دست می‌دهند؛
- بهره‌برداری پایدار از زمین و منابع طبیعی: پروژه‌های مرتبط با زمین بنگاه، ممکن است زیستگاه، آب، خاک و اکوسیستم‌ها را محافظت کنند یا باعث تخریب آنها گردند؛ و
- پیشبرد توسعه شهری و روستایی سازگار با محیط‌زیست: تصمیمات و فعالیت‌های بنگاه می‌تواند تأثیر بسزایی بر محیط‌زیست شهری و روستایی و اکوسیستم‌های مرتبط با آن داشته باشند. این تأثیرات به عنوان نمونه، با برنامه‌ریزی شهری، ساخت و ساز، سیستم حمل و نقل، مدیریت پسماند، فاضلاب و روش‌های کاربردی کشاورزی مرتبط می‌باشد.

یک بنگاه اقتصادی، می‌بایست در مورد کلیه تصمیمات و فعالیت‌های خود:

- تأثیرات بالقوه زیان آور بر خدمات تنوع زیستی و اکوسیستم را شناسایی نموده و اقدامات لازم برای حذف یا به حداقل رسانی این تأثیرات را انجام دهد.
- اولویت بالایی برای اجتناب از آسیب‌رسانی به اکوسیستم‌های طبیعی و در درجه دوم، تجدید اکوسیستم‌ها در نظر گیرند و در نهایت اگر این دو اقدام امکان‌پذیر نبود، آسیب را از طریق اقداماتی جبران نماید که منجر به تقویت



اساسی خدمات اکوسیستم در طول زمان می‌شود؛

- یک استراتژی یکپارچه را برای اداره زمین، آب و اکوسیستم به منظور ترویج و بهره‌برداری پایدار با یک روش اجتماعی منصفانه، تدوین و اجرایی کند؛
- برای حفاظت از گونه‌ها یا زیستگاه‌های بومی، تهدیدشده و در معرض خطر که ممکن است تأثیر منفی پذیرفته باشند اقداماتی به عمل آورد؛
- به منظور کاهش تأثیرات زیست‌محیطی احتمالی ناشی از تصمیمات خود بر زمین شامل تصمیمات مرتبط با کشاورزی و توسعه شهری، برنامه‌هایی برای حفاظت از زیستگاه‌های بومی را طراحی و پیاده‌سازی کند؛
- در توسعه ساختمان‌ها و پروژه‌های عمرانی خود، حفاظت از زیستگاه‌های طبیعی، تالاب‌ها، جنگل‌ها، مناطق حیات‌وحش، مکان‌های حفاظت شده و زمین‌های کشاورزی را در دستور کار قرار دهد؛
- کشاورزی، شیلات و رویه‌های جنگل‌داری پایدار شامل جنبه‌های مرتبط با آسایش حیوانات را بپذیرد؛
- بخش بیشتری از محصولات را از تأمین‌کنندگانی خریداری نماید که از فرایندها و تکنولوژی‌های پایدار استفاده می‌نمایند؛
- حیات‌وحش و زیستگاه آنها را به عنوان بخشی از اکوسیستم طبیعی که می‌بایست حفاظت شوند در نظر بگیرد و آسایش آنها را نیز به حساب آورد؛ و
- از رویکردهایی که تهدیدی برای حیات یا منجر به انقراض گونه‌های جهانی، منطقه‌ای یا بومی می‌گردد یا اجازه پخش و تکثیر گونه‌های مهاجم را می‌دهد، پرهیز کند.

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با حفاظت از محیط زیست

- اجرای اقدامات اثربخش در راستای انطباق با الزامات ISO 14001:2015. از جمله: جاری سازی روش اجرایی اندازه گیری، ارزیابی و کنترل آلاینده های زیست محیطی، شناسایی ریسک و جنبه های زیست محیطی (به ویژه جنبه های زیست محیطی بارز در قالب روش اجرایی شناسایی و ارزیابی جنبه های زیست محیطی)؛
- ساخت مخزن فلزی با حجم تقریبی بیش از ۷۰۰ میلیون لیتر گنجایش به منظور جمع آوری لجن های قطران و جلوگیری از آلودگی خاک؛
- محوطه سازی و ساخت پارکینگ جدید برای خودروهای حمل بار ورودی و خروجی (ورودی پالایشگاه و منطقه ۴۲) به منظور کنترل آلودگی احتمالی و ورود آن به خاک؛
- محوطه سازی ناحیه پرکن بشکه های LSP در منطقه ۱ پالایشگاه در راستای کنترل و توقف ورود مواد شیمیایی به خاک؛
- تمیزکاری خطوط مربوط به BRL مخازن و تجهیزات؛
- محوطه سازی و ساخت دایک وال (دیوار بتنی) در مخزن اسید سولفوریک واحد تاسیسات پالایشگاه؛
- پیش بینی و ایجاد استخرهای ته نشینی و خنثی سازی بلودان (یا زیر آب، به منظور خارج سازی نمک و مواد معلق از آب برای بهره برداری مجدد از آن) و بهره برداری از این آب در جهت آبیاری فضای سبز پالایشگاه در راستای مدیریت بهینه مصرف آب؛
- تامین و نصب آنالایزر بر روی استک کوره های واحد P و کنترل و پایش آنلاین گازهای قابل احتراق؛
- افزایش آگاهی کارکنان در حوزه محیط زیست و حفاظت از آن از طریق برگزاری دوره های آموزشی و سایر ابزارهای اطلاع رسانی؛
- تعمیرات اساسی واحد نفتالین پس از دو دهه در جهت کاهش مصرف انرژی و آلودگی های زیست محیطی و طرح ریزی روتین های تعمیراتی این واحد به جهت حساسیت این واحد در صورت بروز حریق؛
- اجرای مستمر مانورهای مرتبط با حوادث زیست محیطی و توجه به رویه های آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری؛
- کاهش قابل توجه حوادث زیست محیطی به دلیلی ریشه یابی صحیح موضوعات و انجام اقدامات اصلاحی موثر، از جمله رفع مشکلات مرتبط با ریزش مواد شیمیایی از تانکرهای بارگیری و تخلیه؛
- تحقق تعداد صفر شکایات زیست محیطی در پنج سال اخیر فعالیت؛
- اقدام در جهت امحاء پسماندهای صنعتی و ویژه قطرانی در پالایشگاه از طریق شرکتهای مورد تایید و معتمد اداره کل حفاظت از محیط زیست استان اصفهان؛
- کنترل و نظارت در انجام تخلیه و بارگیری تانکرها به منظور جلوگیری از سرریز و یا نشتی تانکرهای حامل مواد شیمیایی و اجرای مستمر پایش گازهای آلاینده ها توسط شرکت معتمد سازمان محیط زیست؛
- اصلاح بازوهای بارگیری ساخت و راه اندازی اسکرابر در مناطق بارگیری.

مروری بر اهداف و برنامه های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص حفاظت از محیط زیست

- اجرای دقیق برنامه های مدیریت انرژی و انطباق حداکثری با الزامات استاندارد ISO 50001:2019؛
- تداوم در اجرای طرح های زیست محیطی شرکت؛



الزامات مرتبط با رویه‌های عملیاتی منصفانه

در حوزه مسئولیت اجتماعی، رویه‌های عملیاتی منصفانه به رویکردهایی اشاره می‌کند که بنگاه اقتصادی از روابط خود با سایر بنگاه‌ها و سازمان‌ها در جهت گسترش نتایج و تأثیرات مثبت اجتماعی، زیست محیطی و اقتصادی بهره می‌برد. پذیرفته شده است که این نتایج و تأثیرات مثبت با ایجاد راهبری مناسب و گسترش پذیرش مسئولیت اجتماعی در سرتاسر حوزه نفوذ و تأثیر بنگاه قابل حصول می‌باشد.

اخلاقی رفتار کردن برای بنیان‌نهادن و تداوم روابط سازنده و اثربخش بین بنگاه‌ها و سازمان‌ها ضروری می‌باشد. بنابراین رعایت، ترویج و تشویق استاندارد رفتارهای اخلاقی پایه و اساس کلیه رویه‌های عملیاتی منصفانه است. مبارزه با فساد، مشارکت سیاسی مسئولانه و احترام به حاکمیت قانون، تبعیت از استانداردهای اخلاقی، پاسخ‌گویی و شفافیت از سرفصل‌های مرتبط با رویه‌های عملیاتی منصفانه می‌باشد. رقابت منصفانه و احترام به حقوق مالکیت نیز بدون رابطه صادقانه، برابر و منسجم بین سازمان‌ها غیرقابل حصول است.

مبارزه با فساد

فساد، سوءاستفاده از قدرت به امانت سپرده شده برای اهداف شخصی است. فساد می‌تواند در اشکال مختلف ظاهر شود، نمونه‌های فساد شامل پرداخت رشوه (درخواست / ارائه و قبول رشوه به شکل پول یا هر نوعی) به مسئولان دولتی، تضاد منافع، کلاه برداری، پول‌شویی و اختلاس، پنهان کاری، ممانعت از اجرای عدالت.

فساد، کارایی و اعتبار اخلاقی یک بنگاه اقتصادی را کاهش می‌دهد و ممکن است آن را در معرض پیگرد قانونی و ممنوعیت‌های اداری و مدنی نیز قرار دهد. فساد منجر به نقض حقوق افراد، فساد تدریجی فرایندهای سیاسی، فقیرتر شدن جوامع و آسیب به محیط کسب و کار می‌گردد. فساد همچنین فضای رقابت در کسب و کار، توزیع ثروت و رشد اقتصادی را از شکل طبیعی خارج می‌کند.

برای جلوگیری از فساد و رشوه، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- ریسک‌های فساد را شناسایی کند و سیاست‌ها و رویه‌هایی که با فساد، پرداخت‌های تسهیل‌کننده، رشوه و اخاذی مقابله می‌کنند را اجرایی نموده و حفظ نماید؛
- اطمینان حاصل نماید که رهبری آن الگویی از مبارزه با فساد بوده و تعهد، تشویق و نظارت را در اجرای سیاست‌های ضدفساد به کار می‌گیرد؛
- از کارمندان و نمایندگان خود در تلاش برای ریشه‌کنی رشوه و فساد حمایت نماید، آموزش دهد و مشوق‌هایی را برای آنها در نظر گیرد؛
- آگاهی کارمندان، نمایندگان، پیمانکاران و تأمین‌کنندگان خود را در مورد فساد و چگونگی مقابله با آن افزایش دهد؛
- اطمینان یابد که نظام پاداش و جبران خدمات کارکنان مناسب است؛
- نظامی کارآمد در جهت مقابله با فساد، تأسیس و حفظ نماید؛
- کارکنان، شرکای تجاری، نمایندگان و تأمین‌کنندگان خود را برای گزارش تخلفات تشویق کند و پذیرش مکانیزم‌هایی که گزارش‌دهی تخلفات و پیگیری آن را بدون ترس از انتقام ممکن سازد، حمایت نماید؛
- نقص قوانین کیفری را به اطلاع مسئولان دولتی و حاکمیتی ذیربط برساند؛ و
- از طریق تشویق دیگران که سازمان با آنها ارتباط کاری دارد، با فساد مقابله کند تا رویه‌های مشابه ضد فساد در بین جمع بزرگ‌تری پذیرفته گردد و این رویکرد، گسترش پیدا کند.

مشارکت سیاسی

بنگاه‌های اقتصادی می‌بایست از فرایندهای سیاسی عمومی جامعه پشتیبانی کنند و توسعه سیاست‌گذاری عمومی که منافع جامعه را در سطح وسیع در بردارد، تشویق و ترویج نمایند. بنگاه‌های اقتصادی همچنین می‌بایست از بهربرداری از تأثیر مداخله‌آمیز و رفتارهایی مانند دستکاری آمار و ارقام، تهدید و ارعاب، تحمیل که فرایند سیاست‌گذاری در سطح منطقه‌ای و ملی را تضعیف می‌کند، دوری نماید.

در راستای مشارکت سیاسی مسئولانه، یک بنگاه می‌بایست:

- کارکنان و نمایندگان خود را آموزش و سطح آگاهی آنها در زمینه همکاری و مشارکت سیاسی مسئولانه و چگونگی مواجهه با تضاد منافع را افزایش دهد؛
- در زمینه فعالیت‌های مرتبط با لابی کردن، همکاری، مشارکت سیاسی و مداخله سیاسی شفاف عمل کند؛
- سیاست‌ها و راهنمایی‌هایی را به منظور مدیریت اقدامات افرادی که بر دفاع از منافع سازمان متمرکز هستند، تدوین و پیاده‌سازی کند؛
- از مشارکت‌های سیاسی که در تلاش برای کنترل کردن و تحت تأثیر قرار دادن سیاست‌مداران و سیاست‌گذاران دولتی جهت اهداف خاص استنباط شود، خودداری کند؛ و
- از اقداماتی که در جهت خبرسازی‌های ناصحیح، شایعه‌سازی، جعل واقعیت، تهدید و اجبار باشد، پرهیز کند.

رقابت منصفانه

رقابت منصفانه و گسترده، نوآوری و کارایی را تشویق می‌کند، هزینه محصولات و خدمات را کاهش می‌دهد، نوآوری را ترویج می‌کند، به بنگاه‌های اقتصادی این اطمینان را می‌دهد که دارای فرصت‌های برابر هستند و در بلندمدت، رشد اقتصادی و استانداردهای زندگی جامعه را بهبود می‌دهد. رفتارهای ضدرقابتی، شهرت سازمان را در ارتباط با ذی نفعان آن به شدت به مخاطره می‌اندازد و ممکن است مشکلات قانونی ایجاد نماید. زمانی که سازمان از ورود به رفتارهای ضدرقابتی پرهیز می‌کند، شرایط و محیطی ایجاد می‌شود که این رفتارها تحمل نشوند و این به سود همه بازیگران فعال در محیط کسب و کار می‌باشد.

شکل‌های مختلفی از رفتار ضدرقابتی وجود دارد. برخی از نمونه‌های رفتار ضدرقابتی عبارتند از: تثبیت قیمت‌ها، زمانی که گروه‌ها برای فروش یک محصول یا خدمت در یک قیمت تباری کنند، پیشنهاد تقلب، زمانی که گروه‌ها برای دستکاری در یک پیشنهاد رقابتی تباری کنند و قیمت‌گذاری تهاجمی، زمانی که به فروش یک محصول با قیمت بسیار پایین بپردازند با این هدف که رقبا را از بازار بیرون رانده و تحریم‌های غیرمنصفانه به آنها تحمیل کنند.

برای ترویج رقابت منصفانه، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- فعالیت‌های خود را با قوانین و مقررات رقابتی سازگار نموده و با مسئولان قانونی ذریع همکاری نماید؛
- رویه‌ها و دیگر روش‌های حفاظتی را برای جلوگیری از مشارکت یا همدستی در رفتارهای ضدرقابتی تدوین کند؛
- سطح آگاهی کارکنان خود را از اهمیت تطبیق با قوانین رقابتی و رقابت منصفانه افزایش دهد؛
- از رویه‌های ضدانحصار و ضد دامپینگ و سیاست‌های عمومی که رقابت را تشویق می‌کند، حمایت کند؛ و
- نسبت به شرایط و ضوابط محیط اجتماعی که در آن فعالیت می‌کند، آگاه باشد و از شرایط اجتماعی (مثلاً فقر) در جهت کسب مزیت رقابتی غیر منصفانه سوءاستفاده ننماید.



بهبود وضعیت مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش

هر بنگاه اقتصادی می‌تواند بر دیگر بنگاه‌ها و سازمان‌ها از طریق تصمیم‌های تأمین و خرید تأثیرگذار باشد. بنگاه‌ها می‌توانند از طریق رهبری و هدایت فرایندها در طول زنجیره تأمین، پذیرش و حمایت از اصول و رویه‌های مسئولیت اجتماعی آن را ترویج دهند.

یک شرکت تجاری باید تأثیرات بالقوه یا پیامدهای ناخواسته خرید و تصمیمات مرتبط با آن را بر دیگر بنگاه‌ها و سازمان‌ها مورد توجه قرار دهد و توجه و تلاش خود را به حذف یا کاهش هرگونه تأثیر منفی معطوف کند. این موضوع، همچنین به تحریک تقاضا برای محصولات و خدمات اجتماعی کمک می‌کند. البته این اقدامات نمی‌بایست به عنوان جایگزین نقش مقامات مسئول دولتی و حاکمیتی در جهت برقراری و اجرای قوانین و مقررات قلمداد گردد.

این واقعیت پذیرفته شده است که هر بنگاهی در زنجیره ارزش خود، مسئولیت انطباق با قوانین و مقررات مرتبط و همچنین تأثیرات فعالیت‌های خود بر جامعه و محیط‌زیست را برعهده دارد.

به منظور بهبود وضعیت مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش خود، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- معیارهای اخلاقی، اجتماعی، زیست‌محیطی و برابری جنسیتی شامل سلامت و ایمنی در سیاست‌ها و رویه‌های خرید، توزیع و پیمانکاری خود را برای بهبود سازگاری با اهداف مسئولیت اجتماعی به کار بندد؛
- سایر بنگاه‌ها را در تدوین سیاست‌های مشابه بدون زیاده‌روی در سیاست‌های ضدرقابتی تشویق کند؛
- بررسی دقیق و پایش در بنگاه‌ها و سازمان‌هایی که با آنها ارتباط دارد را با دیدگاه جلوگیری از به خطر انداختن تعهدات سازمان نسبت به مسئولیت اجتماعی انجام دهد؛
- به فراهم آوردن پشتیبانی کسب و کارهای کوچک و متوسط توجه کند که شامل افزایش آگاهی در خصوص مسائل مسئولیت اجتماعی تا اهداف مسئولیت اجتماعی تحقق یابد؛ و
- در افزایش سطح آگاهی نسبت به اصول و مسائل مسئولیت اجتماعی در بنگاه‌ها و سازمان‌هایی که با آنها ارتباط دارد، فعالانه مشارکت داشته باشند؛

احترام به حقوق مالکیت

حق مالکیت، به عنوان یکی از حقوق اساسی انسان شناخته شده است و حق مالکیت، حقوق فیزیکی و فکری شامل سود از زمین و سایر دارایی‌های فیزیکی، حق ثبت اختراع، سرمایه‌ها، حقوق معنوی و سایر حقوق را شامل می‌گردد. همچنین می‌تواند شامل ادعاهای حقوق مالکیتی گسترده‌تری شود نظیر دانش سنتی گروه‌های خاص مانند افراد بومی یا حقوق معنوی و فکری کارکنان یا سایر ذی‌نفعان.

این نکته مهم را در نظر داشته باشیم که به رسمیت شناختن حقوق مالکیت، به بهبود وضعیت سرمایه‌گذاری و امنیت فیزیکی و اقتصادی همراه با تشویق خلاقیت و نوآوری منجر خواهد شد.

یک بنگاه اقتصادی در زمینه احترام به حقوق مالکیت می‌بایست:

- سیاست‌ها و رویه‌هایی را که احترام به حقوق مالکیت و دانش سنتی را بهبود می‌دهد، به اجرا درآورد.
- بررسی‌های مناسبی جهت اطمینان از وجود مالکیت مشروع برای استفاده یا واگذاری دارایی‌ها به عمل آورد؛
- در فعالیت‌هایی که حقوق مالکیت را نقض می‌کنند اعم از سوءاستفاده از شرایط برتری، تقلب و استفاده غیرقانونی از حق تألیف دیگران ورود ننماید؛ و
- هزینه منصفانه را برای دارایی که به دست می‌آورد یا از آن بهره‌برداری می‌کند، بپردازد؛ و
- انتظارات و نیازمندیهای اولیه فردی را به‌هنگام استفاده و حفاظت از حقوق مالکیت ذهنی و فیزیکی او مورد توجه قرار دهد.

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با رویه‌های عملیاتی

- بازنگری آیین‌نامه معاملات و درج شرایط خرید و تامین منصفانه در این آیین‌نامه و توجه به موارد ذیل در راستای تامین منصفانه و شفاف:
- رعایت کلیه الزامات ابلاغی و قوانین و مقررات مربوطه در خرید و بازرگانی و تامین منصفانه مواد اولیه از بورس کالا و اجرای دقیق فرایند ارزیابی تامین‌کنندگان؛
- تعیین دقیق درخواست ارجاع شده به واحد تدارکات از دیدگاه مشخصات فنی شامل جنس، مشخصات فنی (ترسیم نقشه) و اندازه و ابعاد؛
- آگاه سازی اعضاء کمیسیون معاملات در خصوص کیفیت و نوع جنس درخواستی و قیمت ارایه شده جهت تصمیم‌گیری دقیق و مبتنی بر مستندات و شواهد؛
- ایجاد شرایط و بسترهای مناسب برای همکاری با تامین‌کنندگان منصف و متعهد به مسئولیت‌های اجتماعی؛
- استعلام دقیق قیمت‌ها و بررسی کامل و جامع فنی و کیفی با همکاری واحدهای ذیربط؛
- انطباق کلیه مراحل خرید بر اساس آیین‌نامه معاملات و الزامات تعیین شده؛
- انتخاب تامین‌کننده اقلام و تجهیزات بر اساس امتیازدهی شفاف و مبتنی بر وندور لیست تهیه شده؛
- برگزاری جلسات شفاف کمیسیون و دعوت از شرکت‌کنندگان برای حضور در جلسات در صورت لزوم و در چارچوب‌های قانونی؛
- شناسایی خطاهای تامین و ریسک‌های فساد احتمالی در حوزه تامین و خرید و تعیین راهکارهای کنترلی در این زمینه، مطابق با جدول ذیل:

جدول (۱۰): ریسک‌های خطا و فساد در تامین مسئولانه شرکت

ردیف	عنوان ریسک خطا / فساد	راهکار مقابله‌ای (کنترلی)
۱	تلاش در جهت تطمیع	اجماع بر موارد فنی و مالی در کمیته‌های ذیربط و پیش از برگزاری کمیسیون معاملات، بهره‌برداری از امتیازات سیستمی و سوابق خرید برای فرایند ارزیابی تامین‌کنندگان
۲	نامنطبق بودن متریا	انجام دقیق آنالیز و تست‌های مربوطه
۳	منقضی شدن تاریخ اجناس	هوشمندی در فرایند خرید و خرید از منابع مجاز و معتبر
۴	نامنطبق بودن با سفارش	گرفتن نمونه سفارش شده در مرحله نخست و مطابقت در انتها کار با کل کالا سفارشی (در مرحله آخر)
۵	خرید سفارشی و انحصاری	حذف کلیه عوامل خرید انحصاری
۶	خرید بیش از قیمت واقعی	اجرای دقیق فرایند ارزیابی تامین‌کنندگان و استعلام و ارزیابی دقیق تامین‌کنندگان
۷	تبانی تامین‌کننده و کارپرداز	کنترل دقیق رسید انبار به اندازه میزان درخواست خرید انبار

- اختصاص امتیاز ویژه به دریافت گواهینامه‌های سیستم‌های زیست محیطی (ISO 14001) و ایمنی و بهداشت شغلی (ISO 45001) در رویه ارزیابی تامین‌کنندگان محصولات مهم و راهبردی پالایشگاه.



مروری بر اهداف و برنامه‌های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص رویه‌های عملیاتی منصفانه

- تداوم در اجرای دقیق فرایند ارزیابی تأمین کنندگان؛
- طرح‌ریزی و اجرای طرح مشارکت مسئولانه سیاسی در امور سیاسی منطقه.

الزامات مرتبط با عمل به مسئولیت‌ها در قبال مشتریان و مصرف کنندگان

بنگاه‌های اقتصادی تأمین‌کننده محصولات و خدمات، در قبال مصرف کنندگان و مشتریان خود مسئول می‌باشند. اصطلاح مصرف‌کننده به آن دسته از افراد یا گروه‌هایی اطلاق می‌گردد که از خروجی تصمیمات و فعالیت‌های شرکت استفاده می‌کنند و لزوماً به این معنا نیست که مصرف‌کنندگان مبلغی را برای محصولات و خدمات پرداخت کرده باشند. این مسئولیت‌ها همچنین شامل کاهش مخاطرات استفاده از محصولات یا خدمات از طریق طراحی، ساخت، توزیع، ارائه اطلاعات، خدمات پشتیبانی و رویه‌های بازگشت محصول و اجرای فراخوان‌های احتمالی می‌باشد. بسیاری از بنگاه‌های اقتصادی، ممکن است اطلاعات شخصی افراد را جمع‌آوری کنند یا مورد بهره‌برداری قرار دهند، از این رو، مسئولیت حفاظت از امنیت این اطلاعات و حریم خصوصی مصرف‌کنندگان را نیز برعهده دارند. این موضوع اصلی استاندارد برای کلیه بنگاه‌ها و سازمان‌ها، هنگامی که به نقش ارائه‌دهنده خدمات به مصرف‌کنندگان، مشتریان و اربابان رجوع خود می‌پردازند، قابل اجرا می‌باشد. هرچند با توجه به نوع بنگاه (سازمان‌های خصوصی، خدمات عمومی، سازمان‌های رفاه محلی و دیگر سازمان‌ها) و شرایط آن، این مسائل احتمالاً متفاوت خواهند بود. بنگاه‌های اقتصادی از طریق محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهند، فرصت قابل توجهی برای مشارکت در مصرف پایدار و توسعه پایدار دارا می‌باشند.

مسائل مرتبط با مصرف‌کننده در استاندارد مسئولیت اجتماعی شامل اقدامات مرتبط با فعالیت‌های بازاریابی منصفانه، حفاظت از بهداشت و ایمنی مشتریان، مصرف پایدار، حل منازعات و جبران خسارات، حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی، دسترسی به محصولات و خدمات ضروری، در نظر گرفتن نیازهای افراد ضعیف و آسیب‌دیده و آموزش این افراد می‌شود. در کنار این استاندارد، راهنمایی‌های سازمان ملل در زمینه حمایت از مصرف‌کننده، اطلاعات اساسی در مورد مسائل مرتبط با مصرف‌کننده و مصرف پایدار را ارائه می‌کنند. راهنمایی‌های ملل متحد برای حمایت از مصرف‌کننده و میثاق بین‌المللی بر اساس حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، اصولی را در رابطه با شیوه‌های مسئولانه اجتماعی در رابطه با نیازهای قانونی مصرف‌کننده بیان می‌نماید که شامل رضایت از تأمین نیازهای اساسی، حق برخورداری از استانداردهای مناسب زندگی مانند غذا، پوشاک و مسکن مناسب، بهبود مستمر شرایط زندگی و در دسترس بودن محصولات و خدمات اساسی و زیربنایی می‌باشد. این نیازهای اساسی و زیربنایی شامل:

- ایمنی: حق دسترسی به محصولات غیرخطرناک و حفاظت مصرف‌کنندگان در برابر تهدیدهای سلامتی و بهداشت که از پیش‌بینی فرایندهای مناسب در شرکت نشأت می‌گیرد؛
- ایجاد آگاهی: دسترسی مصرف‌کنندگان به اطلاعات کافی تا بتواند تصمیمات آگاهانه بر اساس خواسته‌های فردی اتخاذ نمایند و در مقابل تبلیغات یا آگهی‌ها و محتواهای غیرصادقانه و گمراه‌کننده آسیب نبینند؛
- انتخاب: ترویج و حفاظت از منافع اقتصادی مصرف‌کنندگان شامل اینکه توانایی انتخاب از میان طیف گسترده‌ای از محصولات و خدمات ارائه شده با قیمت‌های رقابتی و از کیفیت مطلوب آنها اطمینان داشته باشند؛
- شنیده‌شدن: آزادی تشکیل انجمن‌ها یا سازمان‌های مصرف‌کننده یا مانند آن و ایجاد فرصت برای چنین سازمانی که عقاید و نظراتشان را آزادانه بیان کنند و این نظرات شنیده شوند؛
- جبران خسارت: وجود فرایند جبران خسارت اثربخش برای مصرف‌کننده، خصوصاً به شکل پرداخت عادلانه در

برابر ادعای خسارت به جا که شامل جبران نمودن در رابطه با اطلاعات نادرست و محصولاتی می‌باشند که بد تولید شده‌اند یا خدماتی که رضایت مصرف‌کننده را تأمین نمی‌کنند؛

- آموزش: آموزش مصرف‌کننده، آموزش تأثیرات زیست‌محیطی اجتماعی و اقتصادی بر روی انتخاب مصرف‌کنندگان را شامل می‌شود و آنها را قادر می‌سازد تا انتخاب‌های آگاهانه و مستقل در خصوص محصولات و خدمات انجام دهند. این آموزش‌ها همچنین مصرف‌کنندگان را از حقوق و مسئولیت‌هایشان آگاه می‌سازد؛ و
- محیط‌زیست سالم: محیط زیست جایی است که افراد در آن زندگی می‌کنند. مصرف پایدار شامل توجه به نیازهای حال و آینده مرتبط با تولید محصولات و عرضه خدمات می‌باشد، به گونه‌ای که از هر سه دیدگاه اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی پایدار باشد.

اگرچه رسیدگی به اقشار آسیب‌پذیر، مسئولیت دولت‌ها است، لیکن بنگاه‌های اقتصادی نیز می‌توانند در برآورده شدن این حق مشارکت داشته باشند. به ویژه در حوزه‌هایی که دولت، توانایی و منابع لازم برای تأمین نیازهای اولیه مردم را دارا نمی‌باشد، بنگاه می‌بایست نسبت به تأثیر اقدامات خود بر توانمند سازی مردم در برآورده کردن نیازهای اولیه حساس باشد و از انجام اقداماتی که این توانایی را به خطر می‌اندازد، پرهیز کند.

اقشار آسیب‌پذیر، نیازهای خاصی دارند چرا که ممکن است حقوق و مسئولیت‌های خود را نشانند و یا نتوانند بر اساس دانش کافی عمل کنند. آنها ممکن است ناآگاه یا ناتوان از ارزیابی خطرات بالقوه در رابطه با محصولات یا خدمات باشند و نتوانند قضاوت درستی داشته و تصمیمات متعادلی را اخذ کنند. بنابراین، کمک به این اقشار به عنوان مشتریان خاص شرکت، ضرورت دارد.

بازاریابی منصفانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و رویه‌های قراردادی منصفانه

بازاریابی منصفانه، ارایه اطلاعات واقعی و بدون غرض در مورد محصول و خدمات است، به گونه‌ای که برای مصرف‌کننده قابل درک باشد. این اطلاعات این امکان را به مصرف‌کننده می‌دهد که تصمیمات آگاهانه درباره مصرف و خرید اتخاذ کنند و ویژگی‌های محصولات و خدمات متفاوت را با هم مقایسه نماید. بازاریابی منصفانه می‌تواند دربرگیرنده فراهم‌آوری اطلاعات از تأثیرات اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی در کل چرخه عمر و زنجیره ارزش نیز باشد. جزئیات محصولات و خدمات عرضه شده، نقش مهمی را در تصمیمات خرید ایفاء می‌کند، زیرا که این اطلاعات تنها داده‌های قابل دسترسی برای مصرف‌کنندگان می‌باشند. بازاریابی و اطلاعات غیرمنصفانه، ناقص، گمراه‌کننده و فریب‌دهنده، مصرف‌کننده را به سمت خرید محصولات و خدماتی سوق می‌دهد که نیازهای او را برآورده نمی‌کند و منجر به اتلاف پول، منابع و زمان او شده و ممکن است حتی برای مصرف‌کننده یا محیط‌زیست خطرناک هم باشند. این موضوع می‌تواند منجر به کاهش اعتماد مصرف‌کننده به تولیدکنندگان یا محصولات شود، به طوری که نداند به چه کسی یا چه چیزی اعتماد نماید. چنین اتفاقی اثر معکوسی بر رشد بازار محصولات و خدمات پایدار خواهد داشت.

در هنگام ارتباط با مصرف‌کنندگان و با پذیرش رویکرد بازاریابی منصفانه، بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- در هیچ‌گونه فعالیت فریبکارانه، گمراه‌کننده، غیرمنصفانه، مبهم و غیرشفاف شامل حذف داده‌ها و اطلاعات حیاتی محصولات وارد نشود؛
- اطلاعات مربوط به محصولات خود را به شکلی شفاف به گونه‌ای به اشتراک گذارد به گونه‌ای که امکان دسترسی و مقایسه آسان اطلاعات برای گزینش آگاهانه مصرف‌کنندگان فراهم شود؛
- روشها و رویکردهای تبلیغات و بازاریابی خود را به روشنی شفاف سازی کند؛
- به وضوح کلیه قیمت‌ها و مالیات‌ها، تعاریف و اصطلاحات محصولات و خدمات، هزینه کلیه لوازم جانبی مورد نیاز



- برای استفاده و تحویل محصول را آشکارا بیان کند. وقتی یک شرکت به مصرف کننده، خرید اعتباری پیشنهاد می دهد، می بایست جزئیات مرتبط به نرخ بهره سالانه واقعی و نرخ درصد سالانه که شامل هزینه ها، کل مقداری که باید پرداخت کند و تعداد پرداخت ها را شفاف سازی کند.
- در صورت درخواست مشتریان، قادر باشد که دعاوی و ادعاهای خود در خصوص کارکردها و کیفیت محصولاتش را با دلیل و مدرک اثبات کند؛
 - از متن، صدا یا تصاویر کلیشه ای مانند آنچه به جنسیت، مذهب، نژاد، گروه های آسیب پذیر و ارتباطات شخصی مرتبط می شود، استفاده نکند؛
 - توجه اساسی به تبلیغات و بازاریابی برای جلب علایق گروه های آسیب پذیر بنماید، گروه هایی مانند کودکان و در فعالیتی که به علایق و منافع آنها آسیب برساند وارد نگردد.
 - اطلاعات کامل، صحیح و قابل درک و مقایسه را در مکان و زمان مناسب و مطابق با قوانین و مقررات به زبان های رسمی و رایج در زمینه های ذیل ارائه دهد:
 - تمام جنبه های مهم محصولات و خدمات؛
 - در تمام جنبه های مرتبط به محصولات و خدمات از طریق اجرای آزمون استاندارد شده قابل تعیین می باشد و در صورت امکان با عملکرد متوسط یا بهترین عملکرد مقایسه شوند. فراهم آوری چنین اطلاعاتی باید محدود به شرایطی باشد که مناسب و عملی بوده و به مصرف کنندگان کمک کند؛
 - توجه به جنبه های ایمنی و سلامت محصولات و خدمات: مانند استفاده بالقوه خطرناک، استفاده از مواد خطرناک یا حاوی مواد شیمیایی خطرناک. همچنین جنبه های ایمنی استفاده از محصولاتی که به مرور زمان، مواد خطرناک را آزاد می کنند نیز بایستی مورد توجه قرار گیرند؛
 - اطلاعات مرتبط با دستیابی و دسترسی به محصولات و خدمات؛
 - آدرس، شماره تلفن و پست الکترونیک بنگاه، زمانی که از فروش از راه دور داخلی یا برون مرزی از طریق ابزارهایی مانند اینترنت، تجارت الکترونیک یا خرید پستی استفاده می کند قید گردد؛
 - همچنین قراردادهایی را منعقد نماید که:
 - مدون، شفاف و خوانا بوده و با زبانی ساده نوشته شده باشند.
 - از پذیرش بندهای غیرمنصفانه قرارداد که شامل مواردی مانند حذف غیرمنصفانه مسئولیت، حق یک جانبه تغییر قیمت ها و شرایط، انتقال خطر عدم نقد شوندگی به مصرف کنندگان، قراردادهای بلندمدت بی هدف و به کارگیری شیوه های تهاجمی اعطای وام اجتناب ورزد؛ و
 - اطلاعات روشن و کافی درباره قیمت ها، ویژگی ها، تعاریف، شرایط، هزینه ها و تاریخ قرارداد و زمان و نحوه لغو آن فراهم آورد.

حفاظت از سلامت و ایمنی مشتریان و مصرف کنندگان

حفاظت از سلامت و ایمنی مشتریان و مصرف کنندگان شامل فراهم آوری محصولات و خدمات سالم و ایمن می باشد که مخاطرات زیان آور غیرقابل قبول را به هنگام استفاده یا مصرف به همراه ندارند. این حفاظت هم باید موارد استفاده از محصولات و خدمات را شامل گردد و هم موارد سوءاستفاده قابل پیش بینی از آنها را. دستورالعمل های روشن برای استفاده و بهره برداری ایمن که دربرگیرنده مونتاژ و نگهداری نیز می شود، بخش مهمی از رویه های سلامت و ایمنی مشتریان و مصرف کنندگان به شمار می روند.

در نظر داشته باشیم که اعتبار و شهرت یک بنگاه اقتصادی ممکن است به شکل مستقیم از اثر محصولات و خدمات بر سلامت و ایمنی مصرف کنندگان تأثیر پذیرد.

محصولات و خدمات باید فارغ از وجود یا عدم وجود الزامات قانونی، ایمن باشند. ایمنی شامل پیش‌بینی مخاطرات احتمالی برای جلوگیری از هرگونه خطر یا آسیب می‌باشد. از آنجا که همه مخاطرات قابل پیش‌بینی نمی‌باشند، ابزارها و راهکارهای حفاظت از ایمنی باید روش‌هایی را برای بازگشت یا فراخوان محصول را نیز شامل گردد. در جهت حفاظت از ایمنی و سلامت مصرف کنندگان، بنگاه می‌بایست اقدامات ذیل را انجام دهد و توجه ویژه‌ای به گروه‌های آسیب‌پذیر (با توجه به کودکان) داشته باشد که ممکن است ظرفیت شناسایی یا تشخیص مخاطرات احتمالی را نداشته باشند:

- اطمینان از ایمنی محصولات و خدمات در شرایط عادی و تحت شرایط استفاده و بهره‌برداری معقول و قابل پیش‌بینی برای مصرف کنندگان حاصل نماید؛
- کافی بودن قوانین، مقررات، استانداردها و سایر ویژگی‌های مرتبط با ایمنی و بهداشت را به منظور توجه به کلیه جنبه‌های بهداشت و ایمنی را در سطح ملی مورد ارزیابی قرار دهد. در جایی که شواهدی وجود دارد که پایبندی به الزامات بیشتر برای ایمنی مشتریان امکان پذیر است، بنگاه می‌بایست از پایبندی به حداقل الزامات مرتبط به ایمنی، فراتر رود.
- زمانی که محصولی پس از توزیع در بازار، مخاطره‌ای پیش‌بینی نشده از خود بر جای می‌گذارد، دارای نقص جدی بوده و یا حاوی اطلاعاتی نادرست و گمراه‌کننده می‌باشد، یک شرکت باید از عرضه خدمات و محصولاتی که در چرخه توزیع قرار دارند صرف‌نظر کند. بنگاه باید با به کارگیری اقدامات مناسب و استفاده مناسب از رسانه‌ها و ابزارهای اطلاع‌رسانی اثربخش، به منظور دسترسی به افرادی که این محصولات یا خدمات را خریداری کرده‌اند، به فراخوان محصولات بپردازد و ضرر و زیان وارده به مشتریان خود را جبران نماید. استفاده از ابزارهایی برای ردیابی در زنجیره عرضه محصولات می‌تواند مفید و مرتبط باشد؛
- مخاطرات و ریسک‌های موجود در طراحی محصولات را از طریق روش‌های علمی و مناسب به حداقل برساند؛
- از تدوین و اطلاع‌رسانی مناسب محتواها در خصوص محصولات یا خدمات با توجه به نیازهای متفاوت مصرف کنندگان و احترام به ظرفیت‌های محدود یا متفاوت آنها خصوصاً زمان لازم برای پردازش اطلاعات اطمینان پیدا کند؛
- در توسعه محصول، از استفاده از مواد شیمیایی مضر از جمله مواد خطرناک برای تولیدمثل، سرطان‌زا، جهش‌زا، با ماندگاری بالا خودداری کند. در صورتی که محصولاتی حاوی این مواد برای فروش عرضه شوند، باید مشخصاً علامت‌گذاری و اطلاع‌رسانی شوند؛
- پیش از معرفی مواد، فن‌آوری‌ها و روش‌های جدید تولید در صورت امکان به ارزیابی خطر محصولات و خدمات بر سلامت انسان بپردازد و در زمان مناسب مستندات مربوطه را در دسترس مصرف کنندگان قرار دهد؛
- اطلاعات ایمنی حیاتی با استفاده از نشان‌های استاندارد و تعریف شده، خصوصاً نشان‌هایی که مورد تأیید بین‌المللی می‌باشند، در اختیار مصرف کننده قرار گیرد؛
- مصرف کنندگان را در استفاده درست از محصولات راهنمایی کند و آنها را نسبت به مخاطرات احتمالی و عادی قابل پیش‌بینی مرتبط به استفاده از محصول آگاه سازد؛ و
- از راهکارهایی استفاده نماید تا از نایم‌شدن محصولات در اثر به کارگیری و انبارش نامناسب، هنگامی که در اختیار مصرف کننده قرار دارد، جلوگیری کند.



مصرف پایدار، مصرف محصولات و منابع در یک سطح سازگار با توسعه پایدار می‌باشد. این مفهوم توسط اصل هشتم بیانیه ریو در زمینه محیط‌زیست و توسعه ایجاد شده است، بدین معنی که برای رسیدن به توسعه پایدار و کیفیت بالاتر زندگی برای همه افراد، دولت‌ها باید الگوهای غیرپایدار تولید و مصرف را کاهش دهند و حذف کنند. نقش بنگاه اقتصادی در رشد مصرف پایدار به محصولات‌شان، چرخه عمر و زنجیره ارزش آنها و ماهیت اطلاعاتی که در اختیار مصرف‌کننده قرار می‌دهند، خلاصه می‌گردد.

می‌دانیم که سطح مصرف کنونی که آشکارا ناپایدار می‌باشد، منجر به تخریب محیط‌زیست و تهی شدن منابع می‌گردد. مصرف‌کنندگان نقش محوری در پرورش توسعه پایدار در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با خرید و گزینش دارند. برای دستیابی به مصرف پایدار، بنگاه‌های اقتصادی می‌بایست:

- آموزش اثربخش در توانمندسازی مصرف‌کنندگان به منظور درک تأثیر انتخاب محصولات و خدمات بر رفاه خود و حفظ محیط‌زیست را در دستورکار قرار دهند. بدین ترتیب ارایه توصیه‌های عملی در چگونگی اصلاح الگوی مصرف و اعمال تغییرات ضروری می‌تواند در این زمینه راه‌گشا باشند؛
- محصولات و خدماتی سودمند به لحاظ اجتماعی و زیست‌محیطی و با در نظر گرفتن چرخه عمر محصولات به مشتریان ارائه کنند و اثرات مضر بر محیط‌زیست و جامعه را به شیوه‌های ذیل کاهش دهند؛
- هر نوع تأثیرگذاری منفی محصولات و خدمات بر محیط‌زیست را در صورت امکان حذف نموده یا به حداقل برسانند و به هنگام وجود جایگزین‌های اثربخش‌تر و کم‌ضررتر، به عرضه محصولات یا خدماتی که دارای اثرات جانبی کمتر بر جامعه و محیط‌زیست هستند بپردازند؛
- طراحی محصولات و بسته‌بندی را به گونه‌ای که به آسانی قابل استفاده مجدد باشند و یا اصلاح یا بازیافت شوند، انجام دهند و در صورت امکان خدماتی در زمینه بازیافت یا دفع، ارائه و پیشنهاد نمایند؛
- بهره‌گیری از منابع و مواد اولیه‌ای را که در راستای کمک به توسعه پایدار هستند، در الویت قرار دهند؛
- محصولاتی با کیفیت بالا، عمر طولانی و با قیمت مناسب و رقابتی‌تر ارائه دهند؛
- اطلاعات علمی قابل اعتماد، موثق، حقیقی، دقیق، قابل مقایسه و قابل تصدیق مرتبط با تولید و تحویل محصولات و خدمات در اختیار مصرف‌کنندگان و مشتریان قرار دهند؛
- اطلاعاتی در مورد پایداری محصولات و خدمات شامل کارایی و کیفیت، کشور مبدأ، بازدهی انرژی (در صورت امکان)، محتویات و اجزا (شامل استفاده از ارگانیک‌های اصلاح شده ژنتیکی در صورت وجود)، تأثیر بر سلامت، استفاده ایمن، نگهداری، ذخیره‌سازی و دفع محصولات و بسته‌بندی آنها به مصرف‌کننده عرضه کنند؛ و
- از طرح‌های علامت‌گذاری قابل اطمینان و اثربخش که به صورت مستقل تأیید شده‌اند یا دیگر طرح‌های تأیید شده مانند علامت محصولات دوستدار محیط‌زیست یا منطبق با استانداردهای خاص، استفاده نمایند تا جنبه‌های مثبت زیست‌محیطی، بازدهی انرژی و دیگر شاخص‌های مفید اجتماعی و محیطی خدمات و محصولات را اطلاع رسانی کنند.

ارایه خدمات پس از فروش به مشتریان و مصرف‌کنندگان، پشتیبانی و رفع اختلافات و شکایات

ارایه خدمات پس از فروش به مشتریان و مصرف‌کنندگان، پشتیبانی و حل و رفع شکایت و اختلافات، مکانیزم‌هایی می‌باشند که یک بنگاه اقتصادی برای پاسخ به نیازهای مشتریان پس از خریداری یا تأمین محصولات و خدمات به کار

می‌گیرد. این مکانیزم‌ها شامل نصب و راه‌اندازی مناسب، ضمانت‌نامه و تعهد قانونی، پشتیبانی فنی در زمینه مصرف و نیز قوانین برگشت، تعمیر و نگهداری می‌گردند.

محصولات و خدماتی که به دلیل نقص یا از کار افتادگی یا در نتیجه استفاده نادرست، کارایی رضایت‌بخشی ندارند ممکن است منجر به نقض حقوق مصرف‌کننده، اتلاف پول، منابع و زمان شوند.

تأمین‌کنندگان محصولات و خدمات می‌توانند با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت، رضایت مصرف‌کننده را افزایش و میزان شکایات را نیز کاهش دهند. آنها باید آگاهی روشنی در زمینه استفاده صحیح و نیز در زمینه برگشت یا جبران خسارت کارکرد معیوب کالا در اختیار مصرف‌کننده قرار دهند. آنها همچنین می‌توانند اقداماتی در جهت اثربخشی حداکثری فرایندهای خدمات پس از فروش، پشتیبانی و حل اختلاف با کمک نظر سنجی از مصرف‌کنندگان در دستور کار قرار دهند. در خصوص ارائه خدمات پس از فروش و پشتیبانی و رسیدگی به شکایات اثربخش مشتریان و مصرف‌کنندگان، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- ابزارهایی برای جلوگیری و پیش‌گیری از شکایات توسط مصرف‌کنندگان از جمله برگشت محصول در یک دوره زمانی مشخص یا روش‌های دیگر جبران را ارائه نماید؛
- شکایات‌های دریافتی از مشتریان را در زمان مناسب بررسی کند و اقدامات اثربخشی را در پاسخ به شکایات، در اسرع وقت ارائه کند؛
- به روشنی اطلاعات مرتبط با چگونگی دسترسی به خدمات پس از فروش، پشتیبانی، حل اختلاف و مکانیزم‌های جبران خسارت را در اختیار مشتریان و مصرف‌کنندگان قرار دهد؛
- سیستم‌های اطلاع‌رسانی و پشتیبانی کافی و اثربخش برای ارتباط با مشتریان و مصرف‌کنندگان ارائه دهد؛
- تعمیر و نگهداری را با قیمت قابل‌قبول ارائه کند و اطلاعات در مورد در دسترس بودن لوازم یدکی محصولات را به سهولت در اختیار مصرف‌کنندگان بگذارد؛ و
- از رویه‌های حل اختلاف، حل کشمکش و جبران خسارت بر مبنای استانداردهای ملی و بین‌المللی بهره‌برداری نماید، به نحوی که این فرایند برای مشتریان و مصرف‌کنندگان بدون هزینه یا با کمترین هزینه باشد و نیازی به صرف‌نظر نمودن مصرف‌کنندگان از حقوق‌شان برای اقامه دعوی و جبران خسارت نباشد.

حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مشتریان و مصرف‌کنندگان

حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مشتریان و مصرف‌کنندگان به منظور حراست و حفاظت از حق حریم خصوصی بنا شده است و از طریق محدود کردن انواع اطلاعات جمع‌آوری شده و نیز راهکارهای امن نگه‌داشتن این اطلاعات، امکان‌پذیر می‌باشد. افزایش استفاده از ارتباطات الکترونیکی (به ویژه در تراکنش‌های مالی) و تست ژنتیک و نیز رشد پایگاه‌های داده در مقیاس بزرگ، نگرانی‌ها در مورد چگونگی حفاظت از حریم خصوصی افراد را افزایش داده است. بنگاه‌های اقتصادی می‌توانند در حفظ اعتبار و اعتماد مصرف‌کنندگان از طریق استفاده از سیستم‌های قوی برای فراهم‌آوری و حفاظت از اطلاعات مصرف‌کنندگان به آنها کمک کند. برای جلوگیری از تجاوز به حریم خصوصی در حین جمع‌آوری داده‌های شخصی و پردازش اطلاعات، بنگاه‌های اقتصادی می‌بایست:

- جمع‌آوری اطلاعات شخصی را تنها به اطلاعاتی محدود کنند که برای تهیه محصولات و خدمات ضروری می‌باشند یا با آگاهی و موافقت داوطلبانه مشتری و مصرف‌کننده حاصل شوند؛
- از ارائه پیشنهادها یا از استفاده از خدماتی که مشروط به توافق مصرف‌کنندگان برای استفاده ناخواسته از اطلاعات برای اهداف بازاریابی می‌باشند، اجتناب نمایند؛



- اطلاعات را تنها با رویه‌های قانونی و منصفانه بدست آورند؛
- قبل یا در زمان جمع‌آوری اطلاعات، هدف از گردآوری اطلاعات شخصی را مشخص کنند؛
- اطلاعات شخصی مصرف‌کنندگان نباید برای اهداف غیر از آنچه مشخص شده است (شامل رویکردهای نامتعارف بازاریابی) استفاده گردد، در دسترس قرار گیرد یا افشا شود، به جز هنگامی که مصرف‌کننده به صورت آگاهانه و داوطلبانه موافقت خود را نسبت به استفاده از این اطلاعات خود را اعلام کرده باشد یا این موضوع، توسط قانون مطالبه شده باشد؛
- این حق را برای مصرف‌کنندگان در نظر داشته باشند تا به بررسی وجود اطلاعات از آنان نزد بنگاه بپردازد و مطابق قانون، این اطلاعات را به چالش بطلبند. در صورت موفقیت آمیز بودن چالش، این اطلاعات باید حذف، تصحیح، تکمیل و یا تغییر داده شوند؛
- اطلاعات شخصی با استفاده از شیوه‌های حفاظتی کافی نگهداری شوند؛
- پذیرای توسعه‌ها، رویه‌ها و خط‌مشی‌ها در مورد حفاظت از اطلاعات خصوصی باشند و رویه‌های مشخصی جهت حفظ، ماهیت و مصارف اصلی اطلاعات خصوصی فراهم آورند؛ و
- هویت و مکان معمول فرد مسئول حفاظت اطلاعات در بنگاه (که برخی مواقع کنترل‌کننده اطلاعات نامیده می‌شود) را آشکار کند و این فرد برای مطابقت با اقدامات بالا و مقررات کاربردی، پاسخگو باشد.

دسترسی به خدمات ضروری برای مشتریان و مصرف‌کنندگان آسیب‌پذیر

اگرچه دولت مسئول حصول اطمینان از احترام به حق برآورده‌شدن نیازهای اساسی می‌باشد، اما در بسیاری از مکان‌ها و شرایط، دولت‌ها به دلیل محدودیت‌ها، توانایی عمل به این حق را به صورت کامل دارا نمی‌باشند. حتی اگر برخی نیازهای اساسی مانند حق مراقبت‌های بهداشتی برآورده شوند، حق خدمات ضروری مانند الکتریسته، گاز، آب، تلفن، فاضلاب و ارتباطات ممکن است کاملاً حاصل نگردد. یک شرکت، می‌تواند در برآورده‌شدن این حق نیز مشارکت داشته باشد. لذا در جهت دسترسی به خدمات ضروری یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- از ارائه خدمات ضروری به مصرف‌کنندگان حتی در صورت عدم پرداخت صورتحساب‌های آنها بدون در نظر گرفتن مهلت مناسب برای پرداخت، خودداری ننمایند. همچنین نباید به قطع جمعی خدمات متوسل شوند که کلیه مصرف‌کنندگان را بدون در نظر گرفتن میزان پرداخت آنها تنبیه می‌نماید؛
- در تعیین قیمت‌ها و هزینه‌ها، در صورت امکان به افراد نیازمند، تعرفه سوبسیددار ارائه دهند؛
- در ارائه اطلاعات مرتبط به تعیین قیمت و هزینه‌ها شفاف عمل کنند؛ و
- پوشش خدمات خود را گسترش دهند و فارغ از هرگونه تبعیض برای همه گروه‌های مصرف‌کننده، خدمات مشابه با کیفیتی یکسان ارائه دهند؛

آموزش و آگاهی به مشتریان و مصرف‌کنندگان

اقدامات آموزشی و آگاهی بخش به مشتریان و مصرف‌کنندگان این امکان را برای آنان فراهم می‌آورد تا از حقوق و مسئولیت‌های خود به خوبی آگاه و مطلع باشند، تصمیمات آگاهانه‌تری در خصوص خرید اتخاذ نمایند و مسئولانه نیز محصولات و خدمات را مصرف کنند و یا مورد بهره‌برداری قرار دهند. در این میان، مصرف‌کنندگان محرومی که در مناطق شهری و روستایی ساکن هستند مانند مصرف‌کنندگان کم‌درآمد و کم‌سواد، نیاز ویژه‌ای به آموزش و افزایش آگاهی دارند. زمانی که یک بنگاه اقتصادی و یک مشتری، قراردادی رسمی منعقد می‌نمایند، بنگاه باید تأیید کند که مصرف‌کننده از تمام مقررات و حقوق کاربردی خود به نحو مناسبی مطلع شده است.

هدف از آموزش مصرف‌کننده، تنها انتقال دانش نمی‌باشد، بلکه توانمندسازی آنان برای عمل به دانش است که شامل توسعه مهارت‌هایی برای ارزیابی محصولات و خدمات و انجام مقایسه بین محصولات و خدمات شرکت‌های مختلف می‌گردد. همچنین هدف آموزش به مصرف‌کننده ایجاد آگاهی در مورد تأثیر انتخاب‌های مصرف بر دیگران و نیز توسعه پایدار می‌باشد. درنظر داشته باشیم که آموزش مصرف‌کننده از مسئولیت بنگاه اقتصادی در برابر مصرف‌کننده‌ای که به هنگام استفاده از محصولات و خدمات آسیب‌دیده می‌باشد، معاف نمی‌کند.

در آموزش و آگاهی‌بخشی به مشتریان و مصرف‌کنندگان، بنگاه اقتصادی، می‌بایست موارد ذیل را مورد توجه قرار دهد:

- سلامت و ایمنی شامل مخاطرات احتمالی محصول و ارائه اطلاعاتی پیرامون ریسک و احتیاط‌های مرتبط با استفاده از محصول و هر توصیه لازم؛
- اطلاعات در مورد قوانین و مقررات مناسب، روش‌های جبران خسارت و سازمان‌ها و مؤسسات مرتبط با حمایت از حقوق مصرف‌کننده؛
- نشانه‌گذاری محصولات و خدمات و اطلاعات ارائه شده در کتابچه راهنما و دستورالعمل‌ها؛
- اطلاعات در مورد اندازه و وزن، قیمت‌ها، کیفیت، شرایط اعتباری و در دسترس بودن خدمات ضروری؛
- راهنمایی در خصوص نحوه مناسب مصرف در راستای حفظ محیط‌زیست؛
- استفاده کارا از مواد، انرژی و آب و راهنمایی در خصوص مصرف پایدار محصولات؛ و
- اطلاعات در خصوص دفع و امحاء مناسب کاغذهای بسته‌بندی، مواد زاید و محصولات (در صورت امکان).

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با عمل به مسئولیت‌ها در قبال مشتریان و مصرف‌کنندگان

- تلاش در جهت فروش شفاف و منصفانه محصولات تولیدی از طریق بورس کالای ایران؛
- طرح‌ریزی و اجرای رویه نظام‌مند و مستند رسیدگی به شکایات مشتریان مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 10002:2018 و ذیل نظر کمیته کیفیت که شامل بررسی دقیق شکایت وارده، ریشه‌یابی صحیح و ارجاع به واحدهای ذیربط می‌باشد که در نهایت منجر به جلب رضایت حداکثری فرد/سازمان شاکی می‌گردد؛
- سنجش مستمر رضایت مشتریان مطابق با استاندارد بین‌المللی ISO 10004:2018 و تلاش در جهت اقناع مشتریان با تدوین و جاری‌سازی اقدامات اصلاحی متناسب؛
- آگاهی‌بخشی به مشتریان و ارائه اطلاعات کامل فنی بهداشتی و محیط‌زیستی مواد شیمیایی به ایشان از جمله ارائه فرم‌های برگه اطلاعات ایمنی و حفاظتی مواد شیمیایی (MSDS) شامل مشخصات ماده شیمیایی، شناسایی خطرات و کمک‌های اولیه مربوطه، اطلاعات حریق و انفجار، پیشگیری از انتشار تصادفی، جابه‌جایی و انبار، کنترل تماس، خصوصیات فیزیکی و شیمیایی، پایداری و واکنش‌پذیری، اطلاعات سم‌شناسی، زیست محیطی، دفع و مقررات حمل و نقل؛
- تدوین و ارائه راهنمای رعایت الزامات ایمنی در زمان تخلیه مواد شیمیایی در داخل پالایشگاه و در مسیر به منظور آگاهی بخشی در جهت افزایش ایمنی افراد؛
- شناسایی ریسک‌های ایمنی مرتبط با حمل و نقل مواد شیمیایی و ارائه راهکارهای کنترلی ریسک به منظور افزایش ایمنی مشتریان شرکت؛



- رعایت موارد مرتبط با "بازاریابی و عقد قراردادهای منصفانه" با مشتریان در جهت تحقق فروش و بازاریابی مسئولانه محصولات و ارائه اطلاعات شفاف و بدون غرض به ایشان و عدم ورود به هرگونه عملیات فروش فریبکارانه، گمراه کننده، غیرمنصفانه، مبهم و غیرشفاف شامل حذف داده‌ها و اطلاعات مهم قراردادی؛
- تعهد به ارائه اطلاعات روشن و کافی درباره قیمت‌ها، ویژگی‌ها، تعاریف، شرایط، هزینه‌ها و تاریخ قرارداد و زمان و نحوه لغو در عقد قراردادهای فی مابین؛
- نگهداشت و حفظ مسئولانه اطلاعات مرتبط با قراردادهای، اطلاعات و داده‌های مشتریان و تلاش در جهت عدم امکان سوءاستفاده‌های احتمالی از داده‌ها و اطلاعات ایشان؛
- تعهد به رقابت منصفانه در فروش محصولات از طریق افزایش شفافیت و ورود حداکثری محصولات تولیدی به بورس‌های کالا و انرژی.

مروری بر اهداف و برنامه‌های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص عمل به مسئولیت‌ها در قبال مشتریان و مصرف‌کنندگان

- تحقق فروش بیش از ۵۰ درصدی در بورس کالا و انرژی، در راستای شفافیت و انصاف در رعایت حقوق مشتریان در سال آتی؛
- تدوین و ارائه "سند مصرف پایدار" برای مشتریان شرکت با هدف معرفی الزامات و مصادیق مصرف و بهره‌برداری مسئولانه و با تاکید بر رعایت الگوی توسعه پایدار (شامل رعایت الزامات زیست محیطی و اجتماعی)، این آگاهی بخشی شامل نحوه مصرف و بهره‌برداری پایدار و همچنین امحاء مناسب محصولات با توجه به ملاحظات زیست محیطی می‌گردد؛
- توزیع و نشر مفاهیم پایداری و مسئولیت اجتماعی به مشتریان از طریق انتشار کتابچه‌های مسئولیت اجتماعی در بین ایشان (شامل معرفی اصول و موضوعات اصلی مسئولیت اجتماعی و همچنین بیان اقدامات صورت گرفته در این حوزه در شرکت پالایش قطران)؛
- نشر کلیه فرم‌های برگه اطلاعات ایمنی و حفاظتی مواد شیمیایی (MSDS) محصولات تولیدی شرکت از طریق کلیه کانال‌های اطلاع‌رسانی به مشتریان از جمله وبسایت اطلاع‌رسانی شرکت؛
- بررسی و ارائه مشوق‌های گسترش مسئولیت اجتماعی در بین مشتریان شرکت به منظور تحقق حداکثری مسئولیت اجتماعی در زنجیره ارزش شرکت.

الزامات مرتبط با مشارکت مسئولانه در توسعه جامعه محلی

امروزه به صورت گسترده‌ای پذیرفته شده است که بنگاه‌های اقتصادی در قبال جوامعی که در آن فعالیت می‌کنند، مسئولیت دارند و این مسئولیت مبتنی بر اساس مشارکت در کمک به توسعه جامعه باشد.

جامعه محلی در این بند، عموماً به محل استقرار بنگاه یا سایر مکان‌های اجتماعی واقع در منطقه جغرافیایی اطراف آن و یا در مجاورت محل شرکت یا نواحی تحت نفوذ و تأثیر آن اشاره دارد و پذیرفته شده است که منطقه و اعضای این جامعه تحت تأثیر اثرات و پیامدهای سازمان می‌باشند.

این حقیقت مهم باید توجه کرد که مشارکت در توسعه جامعه محلی، بخش جدایی ناپذیر توسعه پایدار می‌باشد و مشارکت در جامعه محلی فراتر از شناسایی و مشارکت ذی‌نفعان در خصوص تأثیرات فعالیت‌های بنگاه اقتصادی می‌باشد

و حمایت از خلق ارتباط سازنده و مثبت با جامعه محلی را نیز دربرمی گیرد. مهم تر از همه اینکه، تأیید ارزش های جامعه محلی را شامل می شود.

مشارکت شرکت در توسعه جامعه محلی می تواند به بهبود وضعیت سطوح بالاتر رفاه و بهبود کیفیت زندگی در آن جامعه کمک نماید. از دیدگاه اندیشمندان، توسعه یک جامعه، فرایندی خطی نمی باشد، بلکه روندی است بلندمدت که منافع گوناگون و متضادی در آن بروز خواهد کرد.

مسائل مرتبط با توسعه جامعه محلی که بنگاه می تواند در آن سهیم باشد، عبارتند از: ایجاد اشتغال از طریق گسترش و تنوع فعالیت های اقتصادی مرتبط با بنگاه و توسعه فن آوری، خلق ثروت و درآمد از طریق سرمایه گذاری های اجتماعی و اقدامات مرتبط با توسعه اقتصادی جامعه محلی، گسترش آموزش و برنامه های توسعه مهارت ها، بهبود وضعیت و حفظ فرهنگ و هنر و ارائه یا بهبود وضعیت خدمات بهداشتی جامعه محلی. علاوه بر این، توسعه جامعه محلی ممکن است شامل تقویت نهادهای مردمی، گروه ها و انجمن ها، برنامه های فرهنگی، اجتماعی، زیست محیطی و شبکه های محلی باشد.

افزون بر این موارد، سرمایه گذاری های اجتماعی بنگاه اقتصادی که به توسعه یک جامعه کمک می کنند، قادر به حفظ و بهبود روابط آن با جوامع پیرامونی خود می باشد و ممکن است در رابطه با فعالیت های عملیاتی اصلی بنگاه و یا حتی متفاوت با ماموریت اصلی آن باشند.

علاوه بر اصول مسئولیت اجتماعی، اصول خاصی که در ادامه به آنها اشاره می شوند در توسعه و مشارکت در جامعه محلی قابل کاربرد می باشند. لذا هر بنگاه در راستای مشارکت در توسعه جامعه پیرامونی خود می بایست:

- در رویکرد توسعه و مشارکت در جامعه، خود را بخشی از جامعه محلی و نه جدا از آن در نظر گیرد؛
- حقوق اعضای جامعه را به منظور تصمیم گیری در رابطه با توسعه آن جامعه و در نتیجه پیگیری رویکردی که برای توسعه جامعه محلی انتخاب می کند و راه های افزایش منابع و فرصت ها، به رسمیت شناخته و مورد احترام قرار دهد؛
- به هنگام تعامل با جامعه، ویژگی های اصلی جامعه شامل فرهنگ، مذهب، سنت ها و تاریخ را مورد شناسایی و توجه جدی قرار دهد؛ و

- ارزش و اهمیت کار مشارکتی را به رسمیت شناخته و به حمایت از پشتیبانی از تبادل تجربیات، منابع و تلاش ها با جامعه محلی بپردازد.

در این زمینه، بیانیه توسعه هزاره سازمان ملل متحد اهدافی را تعیین می کند که در صورت تحقق اهداف آن، چالش های اصلی توسعه در جهان برطرف خواهند شد. این بیانیه ملل متحد تأکید کرده است که اگرچه اصولاً توسعه می بایست توسط نظام دولتی و حاکمیتی هدایت و پیاده سازی شود، اما فرایند توسعه به مشارکت همه بنگاه ها و سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی، بزرگ و کوچک وابسته است. مشارکت در جامعه در سطح محلی توسط بنگاه ها نیز سهم بسزایی در دستیابی به این اهداف دارد.

اهداف توسعه هزاره به ۸ هدف کمی که با ۴۸ شاخص اندازه گیری می شوند تفکیک شدند. پیش از تصمیم گیری بر اساس یک رویکرد در رابطه با مشارکت و توسعه جامعه، بنگاه می بایست در مورد تأثیرات بالقوه خود بر جامعه تحقیق نماید و راه های کاهش تأثیرات منفی و بهینه سازی تأثیرات مثبت را بر جامعه محلی برنامه ریزی نماید.

هنگام توسعه طرح هایی برای مشارکت و توسعه جامعه، بنگاه باید به دنبال فرصت هایی برای تعامل با طیف گسترده ای از ذی نفعان باشد. علاوه بر این، شناسایی و مشورت و در صورت امکان، حمایت از گروه های آسیب پذیر، در حاشیه، منزوی و مورد تبعیض واقع شده ضروری می باشد.

مهم ترین حوزه ها برای ایجاد مشارکت و توسعه جامعه، بستگی به آن جامعه محلی خاص و دانش و فرهنگ منحصر به فرد، منابع و ظرفیتهایش دارد.



برخی از فعالیت‌های یک بنگاه ممکن است به صورت انحصاری و ویژه برای کمک به توسعه جامعه در نظر گرفته شود، دیگران ممکن است اهداف خاصی را مورد هدف قرار ندهند، اما به طور غیرمستقیم به بهبود توسعه کمک می‌کنند. با یکپارچه‌سازی مفهوم مشارکت اجتماعی با تصمیمات و فعالیت‌ها، یک بنگاه می‌تواند اثرات (پیامدهای) منفی را کاهش داده یا از آنها اجتناب کند و به بیشینه‌سازی منافع حاصل از آن فعالیت‌ها و توسعه پایدار درون جامعه بپردازد. علاوه بر این، بنگاه می‌تواند از مهارت‌های ذاتی خود نیز برای مشارکت اجتماعی استفاده نماید. یک بنگاه اقتصادی ممکن است با بحران‌های انسانی و یا شرایط دیگر که موجب اختلال جدی در زندگی جامعه، تشدید مشکلات اقتصادی و اجتماعی در جامعه پیرامونی آن می‌شوند، مواجه گردد. نمونه‌هایی از چنین شرایطی عبارتند از فوریت‌های مرتبط با امنیت غذایی، بلایای طبیعی مانند سیل، خشکسالی، سونامی و زلزله، جابجایی جمعیتی و درگیری‌های مسلحانه. بنگاه‌هایی با همکاری و مشارکت شرکا و سایر ذی‌نفعان که در یک منطقه آسیب‌دیده و تحت تأثیر قرار دارند می‌بایست به رفع یا بهبود این شرایط کمک نمایند و از روش‌های مختلف، از امدادرسانی گرفته تا تلاش‌هایی برای بازسازی، یاری‌رسان باشند. در همه موارد، درد و رنج انسان‌ها باید در نظر گرفته شود و آسیب‌پذیرترین اقشار جامعه در شرایط خاص، از جمله زنان و کودکان مورد توجه ویژه قرار گیرند. کرامت انسانی و حقوق همه قربانیان باید محترم شمرده شود و مورد حمایت قرار گیرد.

پاسخ و واکنشی هماهنگ در شرایط بحرانی مهم است. بنابراین همکاری و هم‌افزایی با سایر بنگاه‌های اقتصادی، مقامات دولتی و در صورت امکان، سازمان‌های امدادرسان و دیگر نهادهای مربوطه از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد.

مشارکت با جامعه محلی

مشارکت با جامعه محلی، همکاری فعالانه بنگاه با جامعه به شمار می‌آید. این امر، اهدافی چون پیشگیری از وقوع مشکلات و رفع آنها، تقویت همکاری با سازمان‌های محلی و ذی‌نفعان و اشتیاق برای حضور در جامعه به عنوان شهروند سازمانی خوب را هدف‌گذاری کرده است. البته به یاد داشته باشیم که این موضوع، به عنوان جایگزینی برای مسئولیت بنگاه در قبال تأثیرات بر اجتماع و محیط‌زیست قلمداد نمی‌شود.

مشارکت در جامعه محلی به بنگاه‌ها کمک خواهد کرد تا با نیازمندی‌های جامعه و اولویت‌های آن آشنا شوند و بدین ترتیب توسعه و اقدامات دیگر مسئولانه بنگاه با آنچه در جامعه محلی و اجتماع موجود می‌باشد، منطبق گردد. یک بنگاه اقتصادی ممکن است به عنوان مثال از طریق شرکت در انجمن ایجاد شده توسط مقامات محلی، انجمن‌های پدید آمده از جامعه و یا با ایجاد چنین انجمن‌ها و تشکلهایی به مشارکت در جامعه بپردازد و یا به طور مستقیم با سازمان‌های مردم نهاد فعال در جامعه محلی وارد مشارکت گردد.

برخی از جوامع سنتی یا بومی، انجمن‌های محلی یا شبکه‌های اینترنتی خود را بدون تشکیل "یک سازمان رسمی" معرفی می‌کنند. یک بنگاه باید آگاه باشد که انواع بسیاری از گروه‌ها، رسمی و یا غیررسمی وجود دارند که می‌توانند به توسعه جامعه کمک کنند. سازمان‌ها باید به حقوق فرهنگی، اجتماعی و سیاسی این قبیل گروه‌ها احترام بگذارند.

مهم است که اقدامات مشارکت در جامعه در راستای تقویت احترام به حاکمیت قانون و فرایندهای مشارکت به گونه‌ای باشد که به حقوق افراد احترام گذاشته و به دیدگاه‌های دیگران برای بیان و دفاع از منافع خود توجه می‌کنند. یک بنگاه در این زمینه می‌بایست:

- با نمایندگان گروه‌های جامعه در تعیین اولویت‌های مرتبط با سرمایه‌گذاری اجتماعی و اقدامات توسعه جامعه مشورت کند. همچنین می‌بایست نسبت به گروه‌های آسیب‌پذیر، به حاشیه رانده شده و گروه‌هایی که مورد تبعیض و کم‌توجهی قرار گرفته‌اند توجه ویژه‌ای داشته باشد؛

- با گروه‌های ضعیف‌تر حاضر در جامعه پیرامونی خود از جمله مردم بومی، در مورد شرایط و ضوابط توسعه و پیشرفت که آنها را تحت تأثیر قرار داده است، مشورت کند و خود را با آنها سازگار کند. مشاوره باید قبل از اجرای هرگونه طرح توسعه‌ای سازمان در جامعه رخ دهد و بر اساس اطلاعات کامل، دقیق و در دسترس باشد؛
- در صورت امکان و مناسب بودن، با هدف کمک به اهداف عمومی مطلوب و همچنین اهداف توسعه جوامع محلی با انجمن‌های محلی مشارکت کند؛
- روابط شفاف خود را با مقامات دولت محلی و نمایندگان سیاسی به دور از هرگونه رشوه یا اعمال نفوذ نامناسب حفظ کند؛
- مردم جامعه محلی را به داوطلب شدن در انجام خدمات اجتماعی تشویق کند و آنها را پشتیبانی نماید؛ و
- در تدوین سیاست‌ها، اجرا، نظارت و ارزیابی برنامه‌های توسعه جامعه محلی مشارکت نماید. به هنگام انجام دادن این کار، یک سازمان باید به حقوق دیگران احترام بگذارد و نظرات دیگران را برای بیان و دفاع از منافع خود مورد توجه قرار دهد.

آموزش و فرهنگ

- آموزش و فرهنگ، پایه و اساس برای هر نوع توسعه اقتصادی و اجتماعی می‌باشد و جزئی از هویت جامعه به شمار می‌رود. حفظ و بهبود فرهنگ و بهبود آموزش هم‌راستا با احترام به حقوق افراد، اثر مثبتی بر همبستگی و توسعه اجتماعی دارد. بنگاه اقتصادی در حوزه توسعه آموزش و فرهنگ در جامعه محلی خود می‌بایست:
- به بهبود وضعیت و حمایت از آموزش در همه سطوح پرداخته و در اقدامات مرتبط به بهبود کیفیت و دسترسی به آموزش، بهبود وضعیت دانش محلی و از بین بردن بی‌سوادی مشارکت کند؛
 - به طور ویژه فرصت‌های یادگیری برای گروه‌های آسیب‌پذیر و مورد تبعیض واقع شده را افزایش دهد.
 - ثبت‌نام کودکان در آموزش‌های رسمی را مورد تشویق قرار دهد و در از میان برداشتن موانع برای آموزش کودکان نظیر کار کودک مشارکت نماید؛
 - در موقعیت‌های مناسب، به بهبود وضعیت اقدامات فرهنگی سازگار با اصل احترام به حقوق افراد بپردازد، برای فرهنگ‌های محلی و سنن فرهنگی ارزش قائل شده و آنها را به رسمیت بشناسد؛
 - در نگهداری و حفاظت از میراث فرهنگی بکوشد به ویژه در جایی که فعالیت‌های سازمان بر آن میراث تأثیر می‌گذارد؛ و
 - در موقعیت‌های مناسب، استفاده از دانش سنتی و تکنولوژی جوامع محلی را بهبود دهد.

اشتغال‌زایی و توسعه مهارت‌ها

- اشتغال، یک هدف شناخته شده جهانی مرتبط با توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع می‌باشد. همه بنگاه‌ها و سازمان‌ها اعم از بزرگ و کوچک می‌توانند از طریق اشتغال‌زایی در کاهش فقر و بهبود وضعیت توسعه اقتصادی و اجتماعی سهم داشته باشند. توسعه مهارت‌ها، عنصر ضروری ارتقای شغلی می‌باشد و به افراد در دستیابی به مشاغل مولد و شرافتمندانه یاری می‌رساند و امری حیاتی برای رشد اقتصادی و اجتماعی محسوب می‌گردد.
- یک بنگاه اقتصادی در زمینه اشتغال‌زایی و توسعه مهارت‌ها می‌بایست:
- اثرگذاری تصمیمات سرمایه‌گذاری خود بر اشتغال‌زایی را مورد تحلیل و مورد بررسی قرار دهد و به هنگام وجود شرایط مناسب برای رشد و توسعه اقتصادی، به انجام سرمایه‌گذاری‌های مستقیم بپردازد که از طریق اشتغال‌زایی، کاهش فقر را به دنبال خواهد داشت؛



- تاثیرگذاری انتخاب فن آوری بر اشتغال را در نظر بگیرید و به هنگام وجود شرایط مناسب برای رشد و توسعه اقتصادی در بلند مدت، فن آوری‌هایی را انتخاب کند که موجب افزایش فرصت‌های شغلی می‌شوند؛
- تاثیرگذاری تصمیمات برون‌سپاری بر اشتغال‌زایی را بررسی کند؛
- مزایای اشتغال‌زایی مستقیم نسبت به بهره‌گیری از کار موقت و نیروهای پیمانکاری را مورد توجه قرار دهد؛
- برنامه‌های توسعه مهارت‌های محلی و ملی از جمله برنامه‌های کارآموزی، برنامه‌های متمرکز بر گروه‌های خاص محروم، برنامه‌های آموزشی بلندمدت و شناخت مهارت‌ها و طرح صدور گواهینامه را تدوین کند؛
- احتمالاً با همکاری سایر ارگان‌های جامعه محلی (مثلاً سازمان‌های ترویج‌دهنده مهارتی مانند سازمان فنی و حرفه‌ای)، به توسعه و بهبود برنامه‌های توسعه مهارت در جوامعی که این مهارت‌ها به صورت مناسب و کافی مورد توجه قرار نمی‌گیرند، کمک کند؛
- توجه ویژه به گروه‌های آسیب‌پذیر با در نظر گرفتن ایجاد اشتغال و خلق ظرفیت اشتغال برای این افراد؛ و
- کمک به ترویج شرایط ضروری استاندارد برای ایجاد اشتغال.

توسعه فن آوری و دسترسی به آن

به منظور کمک به پیشبرد توسعه اقتصادی و اجتماعی، نیازهای جوامع و اعضایشان در میان سایر موارد، در دسترس بودن کامل و ایمن به فن آوری مدرن مورد نیاز است. بنگاه‌های اقتصادی می‌توانند در توسعه این جوامع که در آنها فعالیت می‌کنند از طریق به کارگیری دانش، مهارت‌ها و فن آوری تخصصی در مسیری که توسعه را ترویج دهد، مشارکت کنند. فن آوری اطلاعات و ارتباطات، مهم‌ترین ویژگی زندگی معاصر می‌باشد و مبنایی ارزشمند برای بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی به شمار می‌رود. دسترسی به اطلاعات، کلید غلبه بر اختلافات موجود بین کشورها، مناطق و نسل‌ها و ... قلمداد می‌گردد. بنگاه‌های اقتصادی از طریق آموزش، همکاری با دیگر سازمان‌ها و سایر اقدامات می‌تواند در بهبود دسترسی به این فن آوری مشارکت کنند.

بنگاه اقتصادی می‌تواند به شیوه‌های ذیل در توسعه فن آوری در جامعه مشارکت کند:

- مشارکت در توسعه فن آوری‌های نوآورانه که می‌تواند به حل مسائل اجتماعی و زیست‌محیطی در جوامع محلی کمک کنند؛
- مشارکت در توسعه فن آوری‌های ارزان قیمت که اثرگذاری به‌سزایی در ریشه‌کنی فقر و گرسنگی دارند؛
- اگر از نظر اقتصادی امکان‌پذیر باشد، نسبت به توسعه دانش بالقوه محلی و سنتی و فن آوری‌ها اقدام نماید و در حین توسعه دانش و فن آوری، احترام به حق جامعه در خصوص آن دانش و فن آوری را نیز مورد توجه قرار دهد؛
- همکاری با سازمان‌ها (به عنوان مثال دانشگاه‌ها یا آزمایشگاه‌ها و موسسات تحقیقاتی) را به منظور افزایش توسعه فن آوری و علمی در جامعه محلی در دستور کار قرار دهد؛ و
- اگر از نظر اقتصادی امکان‌پذیر باشد، به انجام رویه‌هایی بپردازد که امکان انتقال و انتشار فن آوری را فراهم می‌کند. به منظور مدیریت این فن آوری، ظرفیت جامعه محلی باید در نظر گرفته شود و افزایش یابد.

خلق ثروت و درآمد

بنگاه‌ها و تعاونی‌های رقابتی و متنوع، نقش تعیین‌کننده در ایجاد درآمد برای کل جامعه دارند. شرکت‌ها می‌توانند محیطی ایجاد کنند که کارآفرینی در آن رشد کند، منافع پایدار را برای جامعه به ارمغان آورد و نقشی مثبت در ایجاد ثروت و درآمد از طریق برنامه‌های کارآفرینی، توسعه تأمین‌کنندگان محلی، استخدام اعضای جامعه محلی ایفا نمایند. افزون بر این،

از طریق کمک به ایجاد ثروت و درآمد در سطح محلی و بهبود وضعیت توزیع متوازن منافع اقتصادی در میان اعضای جامعه، بنگاه‌های اقتصادی می‌توانند نقش تأثیرگذار در کاهش فقر ایفا نمایند. برنامه‌های کارآفرینی و تعاونی‌هایی که زنان را مورد هدف و توجه قرار می‌دهند از اهمیت خاصی برخوردارند، چراکه پذیرفته شده است که توانمندسازی زنان به افزایش رفاه و سلامت جامعه به صورت گسترده‌ای کمک می‌کند.

در مسیر خلق ثروت و درآمد برای جامعه محلی، یک بنگاه می‌بایست:

- طرح‌ها و برنامه‌های اقدام حمایتی مناسب به منظور بهبود وضعیت فعالیت‌های اقتصادی کنونی در جامعه محلی را مورد توجه قرار دهد؛
- تأمین‌کنندگان محلی محصولات و خدمات و کمک به آنها را در هر جایی که امکان‌پذیر است، در اولویت توجه قرار دهد؛
- طرح‌ها و برنامه‌های اقدام در جهت تقویت توانایی و افزایش فرصت‌ها برای تأمین‌کنندگان محلی به منظور مشارکت در زنجیره ارزش و توجه ویژه به گروه‌های محروم را مورد توجه قرار دهد؛
- حمایت از بنگاه‌های دیگر (به ویژه کسب و کارهای کوچک و متوسط)، در یک چارچوب مناسب و قانونمند را مورد توجه قرار دهد؛
- در فعالیت‌های اقتصادی با بنگاه‌هایی که به دلیل سطح پایین توسعه، در انطباق با الزامات قانونی دچار مشکل هستند، مشارکت کند؛
- مشارکت در برنامه‌ها و مشارکت‌های بلندمدتی که به اعضای جامعه محلی به ویژه زنان و دیگر گروه‌های اجتماعی محروم و اقشار آسیب‌پذیر در جهت ایجاد کسب و کار و تأسیس کسب و کارهای کوچک، شرکت‌های تعاونی و همچنین بهبود بهره‌وری و ترویج کارآفرینی یاری می‌رسانند را مورد توجه قرار دهد. این گونه برنامه‌ها به عنوان نمونه، ممکن است ارائه آموزش‌های بازاریابی، مدیریت کسب و کارهای کوچک، معرفی استانداردهای کیفی مورد نیاز برای تأمین‌کنندگان و همچنین راهکارهای دسترسی به تأمین منابع مالی و آسان‌سازی سرمایه‌گذاری مشترک را فراهم آورد؛
- استفاده بهینه از منابع در دسترس از جمله مراقبت درست از حیوانات اهلی را مورد تشویق قرار دهد؛
- حمایت از سازمان‌ها و افرادی که محصولات و خدمات مورد نیاز جامعه را فراهم می‌کنند و برای ایجاد اشتغال محلی و ارتباط با بازارهای محلی، منطقه‌ای و شهری را که برای رفاه جامعه مفید هستند را مورد توجه قرار دهد؛
- راه‌های مناسب برای کمک به گسترش انجمن‌های جامعه محور کارآفرینی را مورد توجه قرار دهد؛ و
- دیون مالیاتی خود را پرداخت کند و اطلاعات لازم برای تعیین درست میزان مالیات قابل‌پرداخت را در اختیار مسئولان و مقامات مربوطه قرار دهد و در این خصوص، شفاف‌سازی نماید؛

سلامت

سلامت جزء ضروری زندگی در جامعه و یک حق شناخته‌شده بشر می‌باشد. تهدیدات سلامت عمومی می‌تواند تأثیرات جدی بر یک جامعه محلی داشته است و توسعه آن را مختل کنند. بنابراین همه بنگاه‌ها، بزرگ یا کوچک، باید به حق سلامت افراد احترام گذارند و با ابزارهای خود به شکل مقتضی در بهبود وضعیت و بهبود سلامت، پیشگیری از تهدیدات سلامت و بیماری‌ها و در کاهش هرگونه آسیب به جامعه مشارکت نمایند. این موضوع، می‌تواند شامل مشارکت در کمپین‌های سلامت عمومی نیز باشد. بنگاه‌ها همچنین می‌بایست در صورت امکان در جهت بهبود دسترسی به خدمات سلامتی به خصوص از طریق تقویت و حمایت از خدمات عمومی بهداشتی و بیمارستانی مشارکت نمایند. حتی در جوامعی



که دولت مسئول تأمین سلامت عمومی می‌باشد، همه بنگاه‌ها مسئولیت دارند در بهبود سلامت آن جوامع مشارکت کنند. یک جامعه سالم فشار بر بخش دولتی را کاهش می‌دهد و فضای اجتماعی و اقتصادی خوبی را برای همگان ایجاد می‌کند. در زمینه سلامت، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- به دنبال از بین بردن اثرات منفی هرگونه فرایند تولید محصول، محصول و یا خدمات ارائه شده توسط خودش بر سلامت باشد؛
- ترویج سالم زیستن را در نظر داشته باشد. برای نمونه، از طریق ارائه خدماتی که دسترسی به داروها و واکسن‌ها را تسهیل می‌کند و روش‌های زندگی سالم از جمله ورزش و تغذیه مناسب، تشخیص زودهنگام بیماری‌ها، افزایش آگاهی نسبت به روش‌های پیشگیرانه از بارداری و نهی از مصرف محصولات و مواد ناسالم را ترغیب کند. تغذیه صحیح کودکان در این زمینه باید مورد توجه خاص قرار گیرد؛
- افزایش آگاهی در زمینه تهدیدهای سلامتی و بیماری‌های خطرناک مانند سرطان، بیماری‌های قلبی، مالاریا، سل و چاقی مورد توجه قرار دهد؛ و
- از دسترسی همگانی و طولانی مدت به خدمات ضروری از مراقبت‌های سلامتی، آب سالم و بهداشت مناسب به منظور جلوگیری از بیماری‌ها را مورد توجه قرار دهد.

سرمایه‌گذاری اجتماعی

سرمایه‌گذاری اجتماعی زمانی صورت می‌گیرد که بنگاه‌های اقتصادی منابع خود را در اقدامات و برنامه‌هایی که در راستای بهبود بلندمدت جنبه‌های اجتماعی حیات جامعه، سرمایه‌گذاری کنند. انواع سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی ممکن است شامل این موارد باشند: پروژه‌های مرتبط با آموزش، تحصیل، فرهنگ، مراقبت‌های سلامتی، اشتغال‌زایی، توسعه زیرساخت‌ها، دسترسی بهتر به اطلاعات و یا هر اقدام دیگری که به صورت احتمالی سبب بهبود وضعیت اقتصادی و اجتماعی می‌گردد. به منظور شناسایی فرصت‌ها برای سرمایه‌گذاری اجتماعی، یک بنگاه می‌بایست مشارکت خود را با نیازها و اولویت‌های جامعه‌ای که در آن فعالیت می‌کند و همچنین با در نظر گرفتن اولویت‌های جامعه محلی که در آن فعالیت می‌کند و همچنین با در نظر گرفتن اولویت‌هایی که توسط مقامات و مسئولان محلی و ملی تعیین شده‌اند، همسو نماید. تبادل اطلاعات، مشاوره و مذاکره ابزار مفیدی در همکاری برای شناسایی فرصت‌ها و اجرای سرمایه‌گذاری اجتماعی می‌باشند. سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی مانع انجام اقدامات بشردوستانه و خیرانه (مانند کمک‌های بلاعوض، کارهای داوطلبانه و کمک‌های مالی) نمی‌شوند.

بنگاه‌ها همچنین می‌بایست مشارکت اجتماعی در طراحی و پیاده‌سازی پروژه‌ها قرار دهد. این امر می‌تواند به بقا و پیشرفت پروژه‌ها هنگامی که بنگاه دیگر درگیر پروژه‌ها نمی‌باشد، کمک نماید. سرمایه‌گذاری اجتماعی باید پروژه‌هایی را که در بلندمدت قابلیت رشد و ترقی دارند و به توسعه پایدار کمک می‌کنند، در اولویت قرار دهند.

در زمینه سرمایه‌گذاری اجتماعی، یک بنگاه اقتصادی می‌بایست:

- از اقداماتی که سبب وابستگی دائمی یک جامعه به اقدامات بشردوستانه و خیرانه بنگاه می‌شود، دوری کند؛
- اقدامات کنونی مرتبط با جامعه محلی خود را ارزیابی اثربخشی نماید و به جامعه و افراد درون سازمان گزارش کند و تشخیص دهد که در کجا ممکن است پیشرفت‌ها و بهبودهایی صورت پذیرند؛
- مشارکت با دیگر بنگاه‌ها و سازمان‌ها از جمله سازمان‌های حاکمیتی و دولتی، سایر بنگاه‌های اقتصادی یا سازمان‌های مردم‌نهاد در جهت افزایش هم‌افزایی و استفاده بهینه از منابع تکمیلی، دانش و مهارت‌ها را مورد توجه قرار دهد؛
- مشارکت در برنامه‌هایی که دسترسی به مواد غذایی و سایر محصولات ضروری را برای گروه‌های آسیب‌پذیر و یا مورد تبعیض واقع شده و افراد کم‌درآمد فراهم می‌کند، در نظر گیرد.

مروری بر اقدامات صورت گرفته در پالایش قطران ذغالسنگ در قبال الزامات مرتبط با مشارکت مسئولانه در توسعه جامعه محلی

- مشارکت و هماهنگی با بنیاد علوی در اجرای طرح‌های محرومیت‌زدایی؛
- مشارکت در توسعه جامعه محلی از طریق مشارکت در اجرای طرح‌های محرومیت‌زدایی و بهبود زیرساخت‌های عمرانی و سلامت طی مشارکت با دستگاه‌های مسئول (بهزیستی، کمیته امداد، بسیج و هلال احمر)، شامل:
 - مشارکت در برگزاری اردوهای جهادی پزشکی و دندانپزشکی در منطقه لنجان طی همکاری با دانشگاه علوم پزشکی اصفهان؛
 - تامین دارو و پوشک مورد نیاز مجتمع بهزیستی منطقه لنجان؛
 - مشارکت در درمان بیماران صعب‌العلاج کمیته امداد امام خمینی (ره) لنجان؛
 - مشارکت در اهداء کمک هزینه و اقلام معیشتی به بهزیستی و مرکز خیریه توانبخشی و معلولین؛
 - آزادی زندانیان ديه با همکاری ستاد ديه؛
 - ساخت و نوسازی مسکن برای اقشار آسیب پذیر؛
 - مشارکت در اجرای پروژه‌های زیرساختی و عمرانی تامین آب سالم در منطقه لنجان؛
 - مشارکت در نوسازی مراکز بهداشت و درمانگاهی در منطقه لنجان؛
 - حمایت از طرح‌های واکسیناسیون و تامین اقلام بهداشتی برای ساکنین منطقه لنجان؛
- توانمندسازی افراد از طریق همکاری با دانشگاهها، موسسات آموزش عالی و سایر موسسات مرتبط و حمایت از مشاغل خرد و کارآفرینی در منطقه، شامل:
 - مشارکت در تعمیر و بازسازی مدارس و موسسات آموزشی در منطقه لنجان؛
 - خرید و اهداء لوازم التحریر به دانش آموزان ایتمام تحت پوشش کمیته امداد در منطقه لنجان؛
 - حمایت از جوانان نخبه بسیجی (خوداشتغال و کارآفرین) در منطقه لنجان؛
 - پذیرش ۱۲۰ نفر از کارآموزان و کاورزان جوان طی همکاری با دفاتر ارتباط با صنعت دانشگاه‌های استان اصفهان؛
 - حمایت از کسب و کارهای کوچک و خرد در منطقه لنجان، شامل: تامین اقلام مورد نیاز رستوران پالایشگاه، امور خدمات فنی و تعمیراتی و تهیه اقلام چاپی.
- مشارکت در برگزاری برنامه‌های فرهنگی در منطقه لنجان، شامل:
 - کمک‌های مناسبتی در ایام جشن‌های مذهبی و ملی؛
 - کمک به بازسازی مساجد و سایر مراکز فرهنگی در منطقه؛
- مشارکت در مدیریت بحران‌ها و بلایای طبیعی در سطح منطقه‌ای و ملی (سیل، زلزله و سایر بلایای طبیعی).



مروری بر اهداف و برنامه‌های آتی پالایش قطران ذغالسنگ در خصوص توسعه مسئولانه جامعه محلی

- تداوم در اجرای طرح‌های مشارکت در توسعه جامعه محلی (در منطقه لنجان) با تاکید بر اجرای طرح‌های محرومیت‌زدایی و با هماهنگی بنیاد علوی (سامانه سراج)؛
- اجرای سند مصوب نظام‌مندسازی مشارکت در طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه جامعه محلی و بررسی اثربخشی اجراء و بازنگری احتمالی سند؛
- اجرای طرح اثربخشی اقدامات جاری در حوزه مشارکت در توسعه جامعه و سنجش میزان موفقیت طرح‌های مشارکت؛
- تدوین و اجرای "طرح ارزیابی پتانسیل‌های همکاری با موسسات مردم نهاد (NGOs) فعال در منطقه لنجان (ارایه مدل ارزیابی)" و شناسایی فرصت‌های همکاری و مشارکت با این موسسات؛
- بررسی طرح‌های هم‌افزایی در مشارکت در توسعه جامعه (طی همکاری با بنگاه‌های اقتصادی زیرمجموعه بنیاد مستضعفان و مجموعه ذوب آهن)؛

