

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وتأثيرها على التنمية
المستدامة: شركة كهرباء محافظة القدس نموذجاً

رحمه أحمد عبد الرحيم شحادة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1442هـ / 2020م

واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وتأثيرها على التنمية
المستدامة: شركة كهرباء محافظة القدس نموذجاً

إعداد:

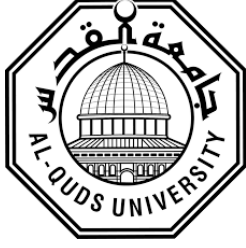
رحمه أحمد عبد الرحيم شحادة

بكالوريوس إدارة أعمال - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

إشراف: الدكتور معتصم الناصر

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية
المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية / معهد
التنمية المستدامة / كلية الدراسات العليا - جامعة القدس

1442هـ / 2020م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وتأثيرها على التنمية
المستدامة: شركة كهرباء محافظة القدس نموذجاً

اسم الطالب: رحمه أحمد عبد الرحيم شحادة.

الرقم الجامعي: 21720324

إشراف: د. معتصم الناصر

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2020/12/17 من أعضاء لجنة المناقشة
المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

رئيس لجنة المناقشة: د. معتصم الناصر

ممتحناً داخلياً: د. وفاء الخطيب

ممتحناً خارجياً: د. عبد الرحمن إبراهيم

القدس - فلسطين

1442هـ / 2020م

الإهداء

إلى ذكرى والدي الطيب رحمه الله والذي لم يمهلہ الأجل حتى يشاركني
فرحتي فرحل قبل إتمام هذه الدراسة بأيام معدودة
الرحمة والمغفرة له من الله الرحيم، راجية أن يكون عملي هذا خيراً في
ميزان حسناته
إلى والدتي أمدّ الله في عمرها بالصحة والعافية
إلى أغلى ما منحني إياه الحياة، أخوتي وأخواتي
إلى كل من مدّ لي يد العون..

رحمة شحادة

إقرار

أقر أنا معد الرسالة، بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم تقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:.....

رحمة أحمد عبد الرحيم شحادة

التاريخ: 2020/12/17

الشكر والتقدير

بداية أشكر الله الذي وفقني في إعداد وإنجاز هذا العمل ووفقني في حياتي العملية والعلمية، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله، لذا أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم وساعد في إنجاز وإتمام هذه الدراسة، ولم يبخل علي ولو بفكرة أو نصيحة، وأخص بالذكر الدكتور معتصم الناصر، الذي كان لي شرف أن يكون مشرفاً علي دراستي، كما أتوجه بجزيل الشكر للهيئة التدريسية والإدارية في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس، على رأسهم الدكتور أحمد حرز الله مدير المعهد، لما كان لهم من دور كبير من بداية التحاقني بالمعهد وحتى إنجاز هذا العمل في صقل معرفتي وزيادة علمي في مجالات عديدة.

كما لا يسعني إلا أن أشكر الأخوة والأخوات الزملاء في شركة كهرباء محافظة القدس، على سعة صدرهم وتعاونهم معي من خلال تقديم المعلومات التي احتاجتها الدراسة، إضافة إلى موافقتهم الكريمة بإجراء المقابلات، وأخص بالذكر السيد رئيس مجلس الإدارة هشام العمري والإخوة والأخوات أعضاء المجلس الإداري ورؤساء الدوائر والوحدات، وهو ما يبين مدى اهتمامهم ومساندتهم للشباب الفلسطيني ولتقدمه في المجالات كافة.

والشكر موصول إلى كل من ساهم وساند وقدم نصيحة لي على طوال فترة العمل في هذه الدراسة، لهم جميعاً شكري وتقديري.

مفاهيم الدراسة

المسؤولية الاجتماعية: "مفهوم إداري حديث تقوم من خلاله الشركات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وتفاعلاتها مع أصحاب المصالح، وهي الطريقة التي تحقق من خلالها الشركة التوازن المناسب بين الضرورات الاقتصادية وتوقعات المساهمين وأصحاب المصلحة" (UNIDO, 2008).

التنمية المستدامة: "التنمية المستمرة، والعادلة، والمتوازنة، والمتكاملة، والتي تراعي البعد البيئي في جميع مشروعاتها، والتي لا تجني الثمار للأجيال الحالية على حساب الأجيال القادمة" (أبو النصر، 2017، 82).

القطاع الخاص: "وحدة اقتصادية تشمل الموارد المالية والبشرية اللازمة للإنتاج" (شكر، 2016، 21-23).

القطاع الخاص الفلسطيني: "جميع الأنشطة الاقتصادية ما عدا تلك التي تديرها الحكومة أو مؤسسات المجتمع المدني، وفي الاقتصاد الفلسطيني فإنه يمثل أكثر من ثلثي الاقتصاد الفلسطيني" (الخالدي، 2018، 3).

قطاع الطاقة في فلسطين: "هو القطاع الذي يتشكل من المؤسسات التالية: (سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، مجلس تنظيم قطاع الكهرباء، شركات توزيع الكهرباء، الشركة الفلسطينية لنقل الكهرباء، والمركز الفلسطيني لأبحاث الطاقة والبيئة)" (سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، 2019، 12-13).

شركة كهرباء محافظة القدس: شركة مساهمة محدودة، وتقدم خدماتها لما يقارب (291) ألف مشترك ما يوازي (1,035,500 نسمة) تقريباً، ويعمل في الشركة حوالي (973) موظفاً وموظفة، وتغطي الشركة جغرافياً مناطق واسعة من فلسطين المحتلة، فعملها يمتد في مناطق وسط الضفة الغربية وتشمل (محافظات القدس، رام الله، بيت لحم، أريحا والأغوار) (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019).

الطاقة: "هي قابلية إنجاز تأثير ملموس (عمل)، وهي توجد على عدة أنواع منها طاقة الرياح وطاقة جريان المياه ومساقطها، ويمكن أن تكون الطاقة مخزنة في مادة كالوقود التقليدي" (عمامرة، 2011، 34).

الطاقة المتجددة: "هي الطاقة التي لا يكون مصدرها مخزون ثابت ومحدود في الطبيعة، وتتجدد بصفة دورية أسرع من وتيرة استهلاكها، وتظهر في الأشكال الخمسة التالية: الكتلة الحيوية، أشعة الشمس، الرياح، الطاقة الكهرومائية، وطاقة باطن الأرض" (كافي، 2017، 177).

واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وتأثيرها على التنمية المستدامة: شركة كهرباء محافظة القدس نموذجاً.

إعداد: رحمة أحمد عبد الرحيم شحادة.

إشراف: د. معتصم الناصر.

الملخص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (التنظيمية، الاجتماعية، والبيئية) في مؤسسات القطاع الخاص وأثرها على التنمية المستدامة، وقامت الباحثة بأخذ شركة كهرباء محافظة القدس كنموذج في دراستها.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين في شركة كهرباء محافظة القدس إضافة إلى بعض الفئات المستفيدة من مشاريع ونشاطات المسؤولية الاجتماعية للشركة، وقد استخدمت المقابلة كأداة رئيسة للدراسة، حيث تم اختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة، وتم اختيار العينة القادرة على إجابة أسئلة الدراسة والتي تمتلك قرار المسؤولية الاجتماعية في شركة كهرباء القدس، وتعمل في مشاريع ونشاطات ذات علاقة مباشرة بهذا المجال، إضافة إلى قدرتها على الحديث عن واقع أنشطة الشركة بشكل موسع وأكثر وضوحاً، إضافة إلى جهات من خارج الشركة ممن كان لها استفادة من نشاطات المسؤولية الاجتماعية للشركة، حيث قامت الباحثة بإجراء (17) مقابلة مع عينة الدراسة.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود ضعف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها (التنظيمية، الاجتماعية، والبيئية) في القطاع الخاص الفلسطيني، حيث بينت الدراسة أن أقل أبعاد المسؤولية الاجتماعية تطبيقاً في القطاع الخاص الفلسطيني هو البعد التنظيمي، فيما لوحظ غياب المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي لدى القطاع الخاص الفلسطيني، بالإضافة إلى عدم وضوح الإجراءات حول البيئة أو الملوثات لها، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها في القطاع الخاص وبين تحقيق التنمية المستدامة.

وعليه؛ أوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: ضرورة تعديل القوانين الخاصة بالعمل والعمال، إضافة إلى وضع التشريعات القانونية الجديدة والمحدثة والملزمة في هذا المجال، كما أوصت بضرورة أن تقوم مؤسسات القطاع الخاص ومن خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية لديها بتحديد الأولويات والاحتياجات وفقاً لأهميتها تجاه المجتمع، والعمل على تحقيق هذه الاحتياجات من خلال بنود المسؤولية الاجتماعية لديها.

The reality of social responsibility in the private sector and its impact on sustainable development: the Jerusalem District Electricity Company as a model

Prepared By: Rahmeh ahmed abedraheem shihadeh.

Supervisor: Dr. Mutasem Al-naser

Abstract

The study aimed to shed light on the reality of social responsibility in its dimensions (organizational, social, and environmental) in private sector institutions and its impact on sustainable development, the researcher took the Jerusalem District Electricity Company as a model in her study.

In conducting her study, the researcher relied on the descriptive approach, and the study population was determined from the employees of the Jerusalem District Electricity Company in addition to some groups benefiting from the projects and activities of the company's social responsibility. The interviewer used the corresponding researcher as a tool for her study, and an intentional sample was chosen from the study population. The sample that is able to answer the study questions and that owns the decision of social responsibility in the Jerusalem Electricity Company and works in projects and activities directly related to this field, in addition to its ability to talk about the reality of the company's activities in a broad and clearer manner, in addition to parties outside the company who may have benefited from the activities the social responsibility of the company, and the researcher conducted (17) interviews.

The researcher concluded in her study several results, the most important of which are: The presence of weakness in the application of social responsibility in all its dimensions (organizational, social, and environmental) in the Palestinian private sector, as the study showed that the least applied dimension of social responsibility in the Palestinian private sector is the organizational dimension. The absence of social responsibility with its environmental dimension in the Palestinian private sector, which is what the researcher explains after clear procedures on the environment or its pollutants, and the study concluded that there is a strong relationship between the application of social responsibility in all its dimensions in the private sector and achieving sustainable development.

Accordingly; The researcher recommended several recommendations, the most important of which are: the need to amend laws related to labor and workers in addition to developing

new, updated and binding legal legislation in this field. The researcher also recommended that private sector institutions, through the application of their social responsibility, define priorities and needs according to their importance to society, and work on Achieving these needs through its social responsibility clauses.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

لم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على الربح فحسب، ولم تعد تلك الشركات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات السريعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم، وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم (المسؤولية الاجتماعية للشركات).

وقد أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً في عملية التنمية، وهو ما أثبتته النجاحات التي تحققت في الاقتصاديات المتقدمة في هذا المجال، وقد أدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع، وتنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة، وضرورة أخذ ذلك بعين الاعتبار.

إن الهدف الرئيس من المسؤولية المجتمعية هو المساهمة في التنمية المستدامة التي تهدف إلى القضاء على الفقر، وتوفير الصحة للجميع، والعدالة المجتمعية، ومقابلة احتياجات المجتمع من خلال العيش في الحدود البيئية باستخدام الموارد الحالية، دون المساس باحتياجات الأجيال المستقبلية، وتركز على ثلاثة جوانب هي: دعم النمو الاقتصادي، وتحقيق التقدم الاجتماعي، والإسهام في حماية البيئة.

ويكتسب الدور الاجتماعي للشركات في الدول العربية أهمية متزايدة بعد تخلي عدد من الحكومات عن كثير من أدوارها الاقتصادية والخدمية لصالح القطاع الخاص، ما جعل الكثير من الشركات تسعى إلى تبني برامج فعالة للمسؤولية الاجتماعية، آخذة بعين الاعتبار ظروف المجتمع والتحديات التي تواجهه. ولا شك أن المسؤولية الاجتماعية تعد حجر زاوية، وأداة مهمة للتخفيف من سيطرة العولمة وجروحها، كما أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلباً أساسياً للحد من الفقر من خلال التزام المؤسسات الاقتصادية (شركات محلية أو مؤسسات دولية) بتوفير البيئة المناسبة، وعدم تبديد الموارد، والقيام بعمليات التوظيف والتدريب ورفع القدرات البشرية، ومساندة الفئات الأكثر احتياجاً. لذا تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في تعزيز وتمكين التنمية المستدامة، والتوصل إلى مقترحات وتوصيات تساهم في زيادة الوعي وتشجيع المساهمة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أشكالها.

1.2 مشكلة الدراسة

في بيئة أعمال تتعرض للكثير من التغيرات المستمرة، أصبحت الشركات اليوم بمختلف نشاطاتها ملزمة بمقابلة احتياجات المجتمع الذي تمارس نشاطها في بيئته وتوقعاته، وهذا الالتزام إما يكن من قبل الشركات طوعاً، أو من خلال الرأي العام وجماعات الضغط، أو من خلال ما تسنه الحكومات من قوانين وتشريعات، ولم يعد الأمر بالنسبة للشركات والمؤسسات الربحية مجرد أعمال ونشاطات ومبادرات خيرية تقوم بها لتعكس مفهوم المسؤولية الاجتماعية، بل تعدى ذلك ليصح وظيفة دائمة في المؤسسة وعملية مستمرة، تسعى الشركة من خلالها إلى تحقيق الكثير من الأهداف والتي من أبرزها استمراريته في نشاطاتها وتقديم الخدمات للمجتمع، وذلك من خلال تحقيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية داخلياً في بيئتها الداخلية وخارجياً في بيئة المجتمع الذي تمارس به نشاطاتها.

وفي فلسطين، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات ومؤسسات القطاع الخاص تتعدى أكثر من ذلك لتصل إلى تحقيق هدف الصمود من خلال مسؤوليتها الاجتماعية، ففلسطين دولة تحت الاحتلال الإسرائيلي، ومؤسساتها الحكومية أو الخاصة أو الأهلية دائماً ما يتم استهدافها من خلال كثير من السياسات الإسرائيلية بهدف التضيق عليها وبالتالي الحد من استمراريته وضرب عجلة التنمية والاستدامة في حدود هذه الدولة المحتلة، وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي: ما واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص وتأثيرها على التنمية المستدامة؟ وتم أخذ نموذج حالة تعمق من أهمية الدراسة وهي شركة كهرباء محافظة القدس، التي تأسست حتى قبل إعلان دولة إسرائيل، ولا زالت حتى اليوم تصارع للإبقاء على عملها وتقديم خدماتها للمواطن الفلسطيني في ظل الهجمات الدائمة والمستمرة ضدها من قبل الاحتلال الإسرائيلي.

1.3 أهمية الدراسة

كون الباحثة إحدى موظفات شركة كهرباء محافظة القدس، فإنها لاحظت مشكلة الدراسة من خلال عملها وما تقوم به الشركة من أنشطة ومهام تعكس مسؤوليتها الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني، ما أوجد اهتماماً شخصياً لديها لدراسة هذه المشكلة في القطاع الخاص الفلسطيني.

كما تبرز أهميتها من خلال تسليطها الضوء على موضوع المسؤولية المجتمعية وارتباطه بالتنمية المستدامة، وذلك من خلال دراسة واقع هذه المسؤولية في الحالة الفلسطينية وانعكاساتها.

1.4 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة واقع المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص وأثرها على التنمية المستدامة، ولتحقيق هذا الهدف تم وضع عدة أهداف فرعية هي:

- التعرف إلى المسؤولية المجتمعية بمحاورها التنظيمية والبيئية والمجتمعية ودورها في القطاع الخاص.
- التعرف إلى مستوى تحقق المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص بمحاورها التنظيمية والبيئية والمجتمعية.
- التعرف إلى مفهوم التنمية المستدامة بأبعادها ومحاورها.
- التعرف إلى أثر تطبيق المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص على تحقيق التنمية المستدامة.

1.5 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الرئيس الأول للدراسة: ما واقع المسؤولية المجتمعية بمحاورها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) في القطاع الخاص والمؤثرة في التنمية المستدامة؟

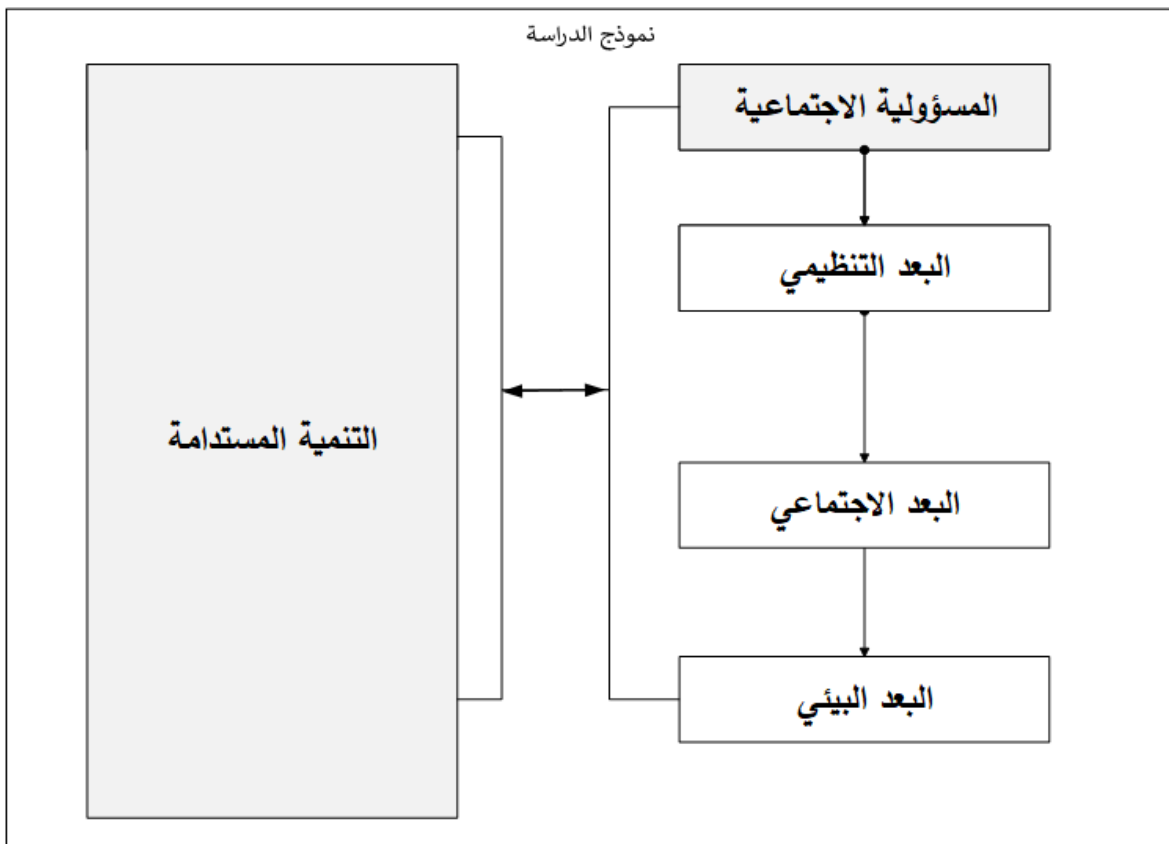
السؤال الرئيس الثاني للدراسة: ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) في القطاع الخاص؟

السؤال الرئيس الثالث للدراسة: هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) وتحقيق التنمية المستدامة؟

1.6 حدود ومحددات الدراسة

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في العامين 2019-2020م.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على شركة كهرباء محافظة القدس ومناطق امتيازها المتمثلة في (القدس، رام الله، أريحا، وبيت لحم).
- الحدود البشرية: كافة العاملين في الإدارات العليا في شركة كهرباء القدس، ممن هم في مستوى وظيفي مدير ورئيس قسم، إضافة إلى الجهات المستفيدة من خدمات الشركة.

1.7 نموذج الدراسة



رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة

1.8 هيكلية الدراسة

تم تقسيم فصول الدراسة إلى:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويتضمن: المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، حدود الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وتتضمن: منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: أهم النتائج والتوصيات التي خلصت إليها الباحثة.

وقد تم توثيق المراجع والمصادر التي اعتمدت عليها الباحثة في دراستها وفقاً لنظام APA المعتمد في مجال البحث العلمي في جامعة القدس، وإضافة المرفقات اللازمة كملحق في نهاية الدراسة.

2 الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل أبرز ما احتوته الكتب والمراجع والأدب النظري حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها المتمثلة بالبعد التنظيمي والاجتماعي والبيئي، كما يتناول مفهوم التنمية المستدامة وأنواعها وأبعادها، إضافة إلى تناوله لقطاع الطاقة في فلسطين وشركة كهرباء محافظة القدس كنموذج لهذه الدراسة، وفي نهاية هذا الفصل تم وضع أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت بالبحث والتحليل لمواضيع الدراسة الحالية ومتغيراتها.

2.2 المسؤولية الاجتماعية

كانت النظريات الاقتصادية الكلاسيكية تفترض بأن الشركات لها هدف أساسي وهو تعظيم أرباحها، دون أن يكون لها أي واجب آخر تجاه المجتمع، وكان مفهوم المسؤولية الاجتماعية ينحصر في قيام الشركة بسداد أجور العاملين لديها مقابل ما يقومون به من عمل، إضافة إلى تقديم السلع والخدمات العامة للمواطنين، واحترام سيادة القانون من خلال احترام العقود المبرمة بينها وبين الشركات والجهات الأخرى، وهو الأمر الذي من شأنه أن يقلل من أرباح الشركة ويزيد من تكلفة العمل لديها، ولكن ومع تطور النظريات والفلسفات الاقتصادية، بدأ مديرو الشركات التنفيذيون بالاهتمام بأهدافٍ أخرى بجانب تعظيم الأرباح، كمصالح العاملين والمستهلكين وأصحاب المصالح مع الشركة والمجتمعات المحلية،

وهو ما ارتبط بنشوء جماعات المصالح وخاصة النقابات العمالية، كما ارتبط بتطور التشريعات والقوانين حيث كانت الدول المتقدمة والصناعية تمنح إعفاءات ضريبية للتبرعات المقدمة من الشركات والمصانع لأغراض الأعمال الخيرية، وهو ما شجع كثيراً من الشركات إلى تخصيص جزء من أرباحها وتوجيهه للأعمال الاجتماعية، ذلك كيف تستفيد من هذه الإعفاءات والحوافز المادية (الأسرج، 2018).

كان ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility منذ حقبة زمنية بعيدة، وذلك من خلال تطبيق فكرة تقديم المنتجات والبضائع وتشغيل العمال وإعطاءهم أجورهم، غير أن المسؤولية الاجتماعية بدأت بالانتشار واتخاذ المفهوم النظري منذ سبعينيات القرن الماضي، ولم يعد مؤشر أداء الشركات والمنظمات مقتصرًا على الأداء الاقتصادي والمالي فحسب، بل أصبح للأداء الاجتماعي للمنظمة وسعيها للموازنة بين أهدافها وأهداف ورغبات المجتمع دور كبير في معايير أداء الشركة (الأميري، 2018).

2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يشير مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى اعتبارات مختلفة نظراً لاختلاف الأشخاص الذين يتحدثون به اليوم، فهناك رجال الأعمال والإدارة والمال وهناك تنظيمات المجتمع المدني والجمهور والمؤسسات الأكاديمية والتعليمية، ويرى البعض بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستند ويتبلور في صياغته وفقاً إلى ثلاثة حقائق حسب وجهة نظر فلاق (2019، 42)، وتتمثل تلك الحقائق في:

- حقيقة معنوية: وهي تلك التي تهتم بالقيم الاجتماعية المؤثرة في النشاطات الداخلية للمنظمة، وبالتالي فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يركز وفقاً لهذه الحقيقة على العلاقة بين المنظمة وقيم المجتمع الذي تتعامل معه المنظمة، لا سيما المجتمع الداخلي فيها.
- حقيقة شرعية: وهي تهتم بشرعية المنظمة التي يمنحها المجتمع لها، من خلال عدة قواعد مجتمعية تؤثر في أهداف المنظمة الاستراتيجية وجهودها في الالتزام بالتوقعات الاجتماعية، ولعل من أمثلة هذه التوقعات المقاطعة الاجتماعية والعقاب الاجتماعي وفرض الغرامات.
- حقيقة اقتصادية: وذلك من خلال اعتبار المسؤولية الاجتماعية كأحدى وسائل تحقيق المنفعة الذاتية للأعمال، حيث تسهم المسؤولية الاجتماعية في إكساب القيمة المضافة من خلال مساعدة المنظمة على استيعاب حاجات وإسهامات الجماعات المختلفة من أصحاب المصالح داخل وخارج المنظمة، وتساعد أيضاً على إيجاد التوازن بين أعمال المنظمة وبين قيم المجتمع في ظل التغيير المستمر.

بدأت الإشارة إلى المسؤولية الاجتماعية عندما أعلن آدم سميث أن المجتمعات ستحقق أفضل تنمية ممكنة للأفراد عندما تتعاون منظمات الأعمال والمجتمع، وفي عصرنا الحديث ظهرت الكثير من التعريفات التي تناقش مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها " الكيفية التي تدير بها المنظمات عملياتها لإنتاج تأثير إيجابي شامل على المجتمع" (حسن، 2019، 33).

ويعتبر Milton Friedman من الأوائل الذين عرفوا المسؤولية الاجتماعية في سبعينيات القرن الماضي، والذي اعتبر أن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال تقديم السلع والخدمات للمستهلك مقابل ما يدفعه من أموال، وكذلك دفع وسداد الأجور للعاملين لقاء ما يبذلونه من جهد، ودفع الضرائب للحكومة التي تقوم بتوفير خدماتها العامة للمواطنين، كما يرى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل أيضاً باحترام سيادة القانون من خلال احترام العقود المبرمة، ويرى Milton أن تبني المسؤولية الاجتماعية قد يقلل الأرباح بالنسبة للمنظمات ويزيد تكلفة العمل (فلاق، 2019).

وقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم، بأساليب تفيده قطاع الأعمال والتنمية على السواء" (جلس، 2016، 4).

أما اللجنة الأوروبية فقد عرفت على أنها "مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى على أساس طوعي"، وقد وضحت اللجنة الأوروبية في الوثيقة الخضراء Green Paper التي نشرتها في عام 2001، بأن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية له تأثير مباشر على إنتاجية العاملين وعلى دعم الموقف التنافسي للشركة (أبو جامع ووافي، 2016، 8).

ويمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بانها الالتزام من أصحاب الأعمال والمؤسسات بالإسهام في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تحسين أوضاع العاملين وأسرههم والمجتمع المحيط اجتماعياً وصحياً وعلمياً، كما أنها الأنشطة التي تقوم المؤسسات بممارستها في سبيل خدمة المجتمع، والالتزام بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية (رجال، 2011، 40).

وتعرف منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية المسؤولية الاجتماعية للشركات Corporate Social Responsibility بأنها "مفهوم إداري حديث تقوم من خلاله الشركات بدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في عملياتها التجارية وتفاعلاتها مع أصحاب المصالح، وهي الطريقة التي تحقق من خلالها الشركة التوازن المناسب بين الضرورات الاقتصادية وتوقعات المساهمين وأصحاب المصلحة" (UNIDO, 2008).

أما المؤسسة الدولية للمعايير (ISO) فإنها تعرف المسؤولية الاجتماعية على " أنها مسؤولية المؤسسة مقارنة مع ما يترتب على قراراتها وأنشطتها (كمنتجات أو خدمات) على المجتمع والبيئة، وذلك من خلال سلوك أخلاقي شفاف يتلاءم مع متطلبات التنمية المستدامة، ومع رفاهية المجتمع، مع أخذها بعين الاعتبار تطلعات وطموحات الأطراف ذات المصلحة، وبما يتطابق مع القانون المطبق والمعايير الدولية للسلوك، وأن تكون هذه المسؤولية في كامل المؤسسة" (جلس، 2016، 4).

2.2.2 نظرية المسؤولية الاجتماعية:

وفقاً لنظرية أصحاب المصالح التي تتبنى فكرة أن المنظمة تمارس دوراً اجتماعياً من خلال الأفراد فيها ومن خلال انضمامهم لمجموعات، ويتأثرون بسلوكيات ووجود المنظمة، ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، ووفقاً لهذه النظرية؛ فإن المنظمة هي كيان ناتج عن علاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين هم مجموع من يشتملهم نشاط وقرارات المنظمة، ومسؤوليتها تصبح وفقاً لهذه النظرية مسؤولية تجاه جميع أصحاب المصلحة، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية جاءت لتضبط نشاط الأفراد والمنظمات تجاه مجتمعاتهم، بصفة عامة وتجاه الجماعة التي ينتمون إليها بشكل خاص، وتتطور هذه المسؤولية لتشمل المجتمع ككل (طلحي، 2015).

2.2.3 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

نظراً لتغير حاجات المجتمع نتيجة للتطورات الدائمة في كافة الأصعدة والمجالات، أصبحت المجتمعات اليوم في حاجة ملحة إلى منظمات أعمال وشركات تراعي وتهتم بالمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت اليوم شعاراً تتنادى به منظمات الأعمال كميزة تنافسية لها في المجتمعات التي تعمل بها، ويمكن ذكر بعض العوامل التي أدت إلى تنامي الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والتي تبرز أهميتها للمنظمات والمجتمعات (العبادي، 2014، 165-166):

- العولمة: والتي تعد من أهم القوى الدافعة نحو اهتمام الشركات ومنظمات الأعمال بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، فكثير من الشركات متعددة الجنسية اليوم جعلت شعارها في البلدان التي تعمل بها هو المسؤولية الاجتماعية ومراعاة حقوق الإنسان، والتزامها بالمنتجات والخدمات الآمنة للمجتمع، إضافة إلى توفير ظروف عمل مريحة للعاملين بها، والتزامها بالقضايا البيئية والحفاظ على الموارد واستدامتها.
- الضغط الحكومي والشعبي: تعد التشريعات والقوانين التي تلزم الشركات وتطالبها بمراعاة حماية الزبائن والعاملين والمجتمع والبيئة أمراً هاماً في عالم الأعمال اليوم، وهو الأمر الذي

يكلف الشركة كثيراً من الأموال في حال عدم التزامها بذلك ووضعها تحت حكم هذه التشريعات، وبالتالي قد تتعرض للتهديد بالمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.

- التطور التكنولوجي المتسارع: وهو ما وضع تحديات جديدة أمام الشركات ومنظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة تطوير المنتجات والخدمات التي تقدمها، إضافة إلى تطوير موظفيها وتدريبهم لمواجهة التغييرات الدائمة، مع ضرورة الاهتمام بالتغيير الدائم في ذوق الزبائن واحتياجاتهم.

2.2.4 مجالات المسؤولية الاجتماعية:

يعتبر المجتمع المحلي، إضافة إلى البيئة الداخلية للمنظمة الريادية، مجالات مهمة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاه المجتمع، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم المادي لهم، هذا بالإضافة إلى الدعم المتواصل للمراكز العلمية كمراكز البحوث والمستشفيات، وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المنظمة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي، بالإضافة إلى المجتمع المحلي، ويمكن تحديد الجهات التي تخدمها المسؤولية الاجتماعية كما يلي (الصيرفي، 2007، 70-72):

- المجال: وهو الحقل الذي تدرك المنظمة دورها الاجتماعي تجاهه.
- المالكون: من خلال حماية أصول الشركة، وتعظيم الربح، ورسم الصورة الحسنة لها وتعظيم قيمة الأسهم وزيادة حجم المبيعات والأسواق.
- العاملون: من خلال إضفاء العدالة الوظيفية، وتوفير الرعاية الصحية والرواتب المناسبة والأجور المدفوعة وفرص للتدريب والتطوير وتوفير ظروف العمل المناسبة والأمنة.
- المستهلكون: بتوفير الأسعار المناسبة لهم والجودة المتوقعة للخدمات والمنتجات المقدمة، إضافة إلى الصدق في الإعلانات والترويج للمنتجات والخدمات، وضمان الأمان والسلامة لهذه المنتجات إضافة إلى توفير الخدمات الإرشادية لاستخدام المنتج أو الخدمة أو التخلص منه ومن فضلاته.
- المنافسون: وتتجلى المسؤولية الاجتماعية تجاههم بعدم توفير معلومات مضللة، وعدم استخدام طرق غير نزيهة في استقطاب العاملين والمنافسة وفقاً لمعايير عادلة نزيهة.

- الموردون: من خلال الشراء بأسعار عادلة، والاستمرارية في التجهيز وتسديد الالتزامات المالية في أوقاتها دون ماطلة والتعامل معهم بصدق.
- البيئة: توفير المنتجات غير الضارة للبيئة والعمل على تبني القضايا البيئية كالتشجير وتوفير المساحات الخضراء والحد من تلوث وهدر الموارد الطبيعية كالمياه والهواء والتربة والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية خاصة غير المتجددة منها.
- الحكومة: الالتزام بالقوانين والتشريعات الحكومية المعمول بها، والالتزام بتكافؤ الفرص في عمليات التوظيف والتعيين إضافة إلى الالتزام بالمشاركة في حل المشكلات الاجتماعية وتسديد الالتزامات الضريبية.
- جماعات الضغط: وتكون المسؤولية الاجتماعية تجاههم من خلال الشفافية مع وسائل الإعلام واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة إضافة إلى العلاقات الحسنة والحيدة مع جمعيات حماية المستهلك واحترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

2.2.5 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

- ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ رئيسة يمكن تلخيصها فيما يلي (مخلوف، 2011، 256) فيما يلي:
- **الحماية وإعادة الإصحاح البيئي:** يدعو إلى أن تقوم المؤسسة بحماية البيئة وإعادة إصلاحها، والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى، ودمج ذلك في العمليات اليومية.
 - **القيم والأخلاقيات:** تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وتنفيذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
 - **المساءلة والمحاسبة:** يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.
 - **تقوية السلطات وتعزيزها:** العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية، والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.
 - **الأداء المالي والنتائج:** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول، واستدامة هذه العائدات، وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

- **مواصفات موقع العمل:** أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية القوى العاملة وتطويرها على المستويات الشخصية والمهنية باعتبار أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل، والأجور التنافسية، والمنافع، وبيئة عمل آمنة وصديقة، وخالية من المضايقات.
- **العلاقات التعاونية:** أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل، وتعمل على ترقية المسؤولية المجتمعية لهؤلاء الشركاء ومتابعتها.
- **المنتجات ذات الجودة والخدمات:** تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات، وأعلى قيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد بالكمال، وإرضاء الزبائن وسلامتهم.
- **الارتباط المجتمعي:** تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، تتميز هذه العلاقات بالحساسية تجاه ثقافة هذا المجتمع واحتياجاته، وتلعب المؤسسة في هذا الخصوص دور يتسم بالإيجابية والتعاون، والمشاركة حيثما يكون ممكناً في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية:

في العام 1999م اقترح الأمين العام للأمم المتحدة في ذلك الوقت السيد (كوفي أنان) في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي ميثاقاً عالمياً للمسؤولية الاجتماعية، وتم إطلاق هذا الميثاق في صورته النهائية في العام 2000م، والذي يعد مبادرة طوعية متعلقة بالشركات تعتمد على المسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات والقوى العاملة والمجتمع المدني للبدء والمشاركة في الأداء المتعلق بمتابعة المبادئ التي استند إليها الميثاق والتي تتمثل بما يلي (السحبياني، 2009):

• **حقوق الإنسان:**

- على منظمات الأعمال أن تدعم وتحترم حقوق الإنسان المعلنة عالمياً.
- عدم التواطؤ في أي انتهاك لحقوق الإنسان.

• **العمل:**

- إلغاء عمالة الأطفال بشكل تام.
- عدم التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والموظفين.
- نبذ كافة أشكال العنف والإجبار على العمل.

• **البيئة:**

- تشجيع تطوير واستخدام وانتشار التقنيات المناسبة والصديقة للبيئة.

- تولي المبادرات لأجل ترويج أكبر للمسؤولية البيئية.
- على منظمات الأعمال دعم الطرق الوقائية للتحديات البيئية.
- **مكافحة الفساد:**

○ على منظمات الأعمال أن تعمل ضد كافة أشكال الفساد بما في ذلك الرشوة والابتزاز.

2.2.6 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

يعتبر Archie Carroll من أوائل من وضعوا نماذج المسؤولية الاجتماعية للأعمال، وأشار في نموذجه إلى وجود أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية حسب (أبوالنصر، 2015):

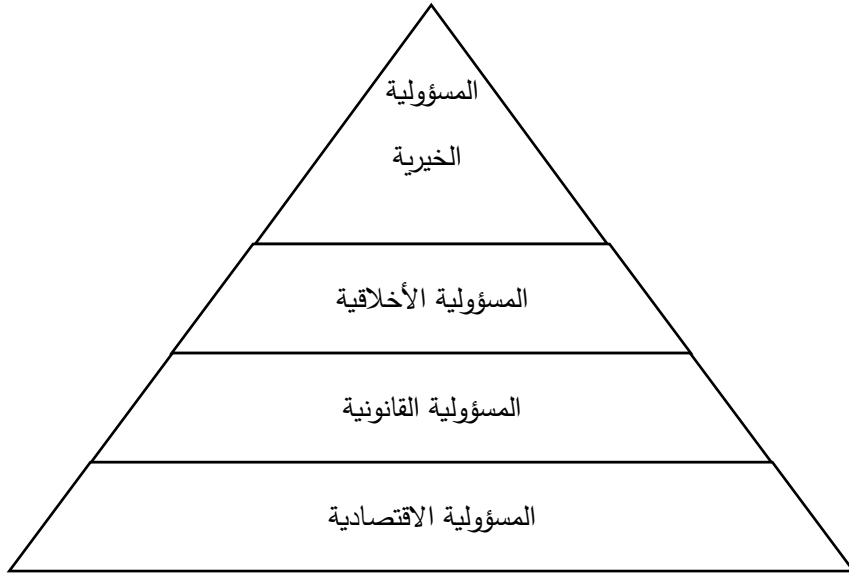
- **البعد الاقتصادي:** والذي يتمثل بالتزامات الشركة ودورها الرئيس في إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع، وتوفيرها بالسعر والجودة التي ترضي المجتمع والمستثمر وتحقق الربح المقبول من هذه العملية، ويهدف البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية إلى توليد النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل لأفراد المجتمع وتعظيم الربح والعوائد للمستثمرين، إضافة إلى قدرة الشركة على الحفاظ على ديمومتها وتوفير كافة أشكال الحماية والسلامة للعاملين فيها والمجتمع.
- **البعد القانوني:** وذلك من خلال الالتزام بالتشريعات الموضوعية لحماية المجتمع، والمنصوص عليها في القوانين والأنظمة التي سنتها الدولة أو المجتمع، وأن تكسب المنظمة أو الشركة ثقة الآخرين من خلال التزامها بهذه التشريعات، والاحترام والامتثال للوائح الدولة والسلطات المحلية المختلفة، بما يضمن عدم وجود مخرجات ضارة بالمجتمع نتيجة عمليات عمل المنظمة.
- **البعد الأخلاقي:** وهو ما يقصد به قيام المنظمة بعمل الصواب وليس الخطأ، والتصرف بتصرفات عادلة وصحيحة مع عدم الإضرار بالآخرين، وهو ما يتمثل في انتهاج المنظمة لسلوك تسويقي مقبول، وأن تقوم باحترام العادات والتقاليد والأديان السائدة في المجتمع، ومراعاة حقوق الإنسان بما يضمن تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والمجتمع.
- **البعد الخيري:** وهو مسؤولية تتمثل في قيام المنظمة بأعمال خيرية وتقديم إعانات ومساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان المجتمع، خاصة الفئات الفقيرة والمهمشة فيه، إضافة إلى دعمها للمؤسسات الصحية والتعليمية في المجتمع، واستخدام مواد صديقة للبيئة في عملياتها الإنتاجية.

ووفقاً لما سبق، قام Carroll بوضع مصفوفة هرمية يبين فيها هذه الأبعاد كما في (جدول 2.1) التالي كما وضحتها (ضيافي، 2010):

جدول 2.1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب مصفوفة Carroll

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> • منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين. • احترام قواعد التنافس وعدم الحاق الضرر بالمنافسين. 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> • إفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. • الاستفادة من التكنولوجيا في معالجة أضرار المجتمع. 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> • عدم الاتجار بالمواد الضارة. • حماية الأطفال صحياً وثقافياً. • حماية المستهلك. 	حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> • منع التلوث بكافة أنواعه وأشكاله. • منع إهدار الموارد من خلال الاستخدام الخاطئ. • صيانة الموارد وصيانتها. 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> • منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. • تحسين ظروف العمل. • الحد من إصابات العمل. • التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي. • عمل المرأة. • عمل ذوي الاحتياجات الخاصة. 	السلامة والعدالة	
<ul style="list-style-type: none"> • مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. • مراعاة حقوق الإنسان. 	المعايير الأخلاقية	
<ul style="list-style-type: none"> • احترام العادات والتقاليد في المجتمع. • مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية. 	الأعراف والقيم المجتمعية	الأخلاقي
<ul style="list-style-type: none"> • التغذية الصحية. • الملابس. • الخدمات. • النقل العام. 	نوعية الحياة	الخيرى

ووفقاً لنموذج وهم Carroll، فإن تحقيق أي بعد من هذه الأبعاد دون الآخر لا يعني الوصول إلى المسؤولية الاجتماعية الشاملة، بل أن على المؤسسة أو المنظمة الانتقال من تحقيق بعد لآخر حتى تكون قد حققت المسؤولية الاجتماعية الشاملة.



شكل 1: هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية

وهناك من يرى بوجود أبعاد أخرى للمسؤولية الاجتماعية، حيث تحدد المفوضية الأوروبية بعدين إضافيين يتلخصان بما يلي حسب (عباز، 2018):

- البعد الداخلي: وهو ما يهتم بكافة الممارسات الداخلية في المنظمة التي تتجه نحو مطلب المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال تحسين بيئة العمل وتنمية قدرات العاملين فيها وتنويع قوة العمل ورفع مستويات الأمن الوظيفي لديها، إضافة إلى الاهتمام بعنصر سلامة العمل وضمان المعايير الصحية والتكيف مع التغيير وإدارة الآثار البيئية الناتجة عن عملها.
- البعد الخارجي: وهو ما يهتم بالبيئة الخارجية للمنظمة انطلاقاً من المجتمعات المحلية والشركاء وانتهاء بضمان حقوق الإنسان، فالعمليات التي تقوم بها المنظمة من توظيف وتدريب ودفع الأجور والضرائب وغيرها من العمليات يجعلها قادرة على تحقيق أداء اجتماعي.

2.2.7 أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية:

هناك عدة أسباب تدفع المؤسسات والمنظمات اليوم إلى تبني المسؤولية الاجتماعية، وجعلها هدفاً تسعى إليه في أعمالها، ويمكن توضيح هذه الأسباب بتصنيفها إلى أسباب داخلية وأخرى خارجية، كما وضحتها (فلاق، 2019):

1. أسباب داخلية: وهي أسباب تتعلق بالمؤسسة وبيئتها الداخلية، ويمكن ذكر بعض الأسباب التي تدفعها للتفكير في تبني المسؤولية الاجتماعية من تلك الأسباب ما يلي:

- تحقيق الميزة التنافسية والوفورات المالية من خلال تنفيذ البرامج البيئية، إضافة إلى أن ذلك يسهم في تقليل تكاليف المنظمة من خلال تبني طرق إعادة التدوير للمخلفات ومعالجتها بطرق سليمة.
- الاستخدام الأكفأ للموارد الطبيعية من مياه وأرض وطاقة.
- تسهيل حل المشاكل البيئية الخاصة بالمنظمة من خلال زيادة التعاون مع السلطات التشريعية والقانونية والرقابية.
- دفع العاملين للتعرف على المتطلبات البيئية وتحسين قدرتهم على رفع مستوى الأداء البيئي.

2. أسباب خارجية: ونذكر منها:

- المتطلبات الحكومية: وهو ما يتمثل في حماية المنظمة لنفسها من التعرض لمخالفات قانونية نتيجة لعدم الالتزام بتطبيق التعليمات والقوانين الصادرة عن الجهات الحكومية.
- وعي المستهلكين: حيث أن المستهلك اليوم يتمتع بدرجة كبيرة من الوعي تجعله يبحث عن المنتج أو الخدمة الصديقة للبيئة ويُعرض عن الخدمات والمنتجات التي قد تؤدي إلى أضرار وإلى مخاطر صحية.
- المساهمين والممولين: حيث يؤدي هؤلاء دوراً ضاعطاً على المنظمة يدفعها إلى تقديم معلومات واضحة وصادقة عن أدائها المالي والبيئي، ذلك لما يترتب على أي ممارسات خاطئة تكلفة مالية إضافية تصل إلى إغلاق المنظمة في بعض التشريعات والدول.
- المتعاقدين: الكثير من المتعاقدين اليوم والذين يقومون بالتعامل مع المنظمة يطلبون منها صراحة أن يكون منتجها أو خدماتها التي تقدمها مطابقة لمواصفات بيئية معينة، وأن تكون مدخلات الإنتاج من مصادر حديثة وصديقة للبيئة مما يمكنها من التأكد من سلامة الإجراءات الخاصة بعمليات الإنتاج.

ويرى البعض أن المسؤولية الاجتماعية تتضمن أبعاداً عدة، منها الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي، والبيئي، وأنها تتركز في مجالات أهمها العمل الاجتماعي ومكافحة الفساد والتنمية البشرية والمحافظة على البيئة، وتستند المسؤولية الاجتماعية إلى نظرية أصحاب المصالح التي تتبنى فكرة أن الهدف الأساس من رأس المال هو توليد وتعظيم القيمة والمنفعة لكافة أصحاب المصالح، ويبين الجدول التالي تصوراً لهذه الأبعاد من خلال هذا المنظور حسب ما أشار له (الهندي، 2016):

جدول 2.2: أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال منظور أصحاب المصالح

تجاه المجتمع	تجاه المستهلك	المسؤولية الأخلاقية	تجاه البيئة
إنجاز المشاريع الأساسية.	التبين	تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع.	الالتزام بالتشريعات البيئية
تقديم الهبات والتبرعات	السعر	عدم احتكار المنتجات	الاقتصاد في استخدام الموارد.
توفير فرص العمل للنساء وذوي الاحتياجات الخاصة.	الضمان	وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة.	الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة.
المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية والحضارية.	التعبئة والتغليف	تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية	تجنب مسببات التلوث، وآليات التخلص من النفايات.
المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي	التوزيع، الإعلان، المقاييس والأوزان، النقل والتخزين.	عدم التحايل بالأسعار	المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة.

2.2.8 مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص:

هنالك قصور في مجال الدراسات التي تتناول اثر تقييم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، سواءً على مستوى مؤسسات القطاع الخاص والأعمال التي تمارسها او على مستوى مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام، ويرجع ذلك إلى صعوبة تقييم أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على بعض المتغيرات مثل أسعار الأسهم أو القيمة السوقية أو العائد على الاستثمار، وامتداد تأثيرها لبعض العوامل التي لا يمكن قياسها مثل الثقة، الجودة، الاستمرارية، والشفافية، التي يصعب قياسها أو تقديرها كمياً، إلا أنه يمكن قياس هذا الأداء اعتماداً على أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر (عزاوي وآخرون، 2012):

- مؤشر الأداء الاجتماعي (للعاملين بالمؤسسة): ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي للعاملين فيها، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء، وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم.
- مؤشر الأداء الاجتماعي (لحماية البيئة): ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المصروف على حماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل تكاليف حماية تلوث الهواء، البيئة البحرية، المزروعات، الاعشاب الطبيعية، وتلوث المياه.

- مؤشر الأداء الاجتماعي (الخدمة المجتمعية): ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية، ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.
- مؤشر الأداء الاجتماعي (لتطوير الإنتاج): يشمل كافة تكاليف الأداء في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات متابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات.

2.3 مفهوم التنمية المستدامة

ظهر مفهوم التنمية المستدامة في العام 1980م من خلال وثيقة أممية كانت بعنوان "استراتيجية المحافظة على الكونية"، شارك في إعدادها كل من برنامج الأمم المتحدة للبيئة EUNP، الإتحاد الدولي للمحافظ على الطبيعة IUCN، والصندوق العالمي للطبيعة WWF، وفي العام 1987 أصبح المصطلح أكثر وضوحاً وشيوعاً من خلال بلورته في وثيقة أممية أخرى بعنوان (مستقبلنا المشترك) من خلال اللجنة العالمية للبيئة والتنمية UNCED (البريدي، 2015).

وترتكز فكرة التنمية المستدامة على أنه لا يجوز للحاضر أن يستهلك المستقبل، وتعرف التنمية المستدامة بأنها "التنمية التي تلبى حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية احتياجاتهم"، كما يعرفها تقرير برونتلاند الذي أصدرته اللجنة الدولية للبيئة والتنمية UNCED في العام 1987 بأنها "تلبية حاجات الأجيال الحالية دون المساس بإمكانية تلبية حاجات الأجيال القادمة" (كافي، 2017، 53-54).

والتنمية المستدامة هي "التنمية المستمرة، العادلة، المتوازنة، والمتكاملة التي تراعي البعد البيئي في جميع مشروعاتها، والتي لا تجني الثمار للأجيال الحالية على حساب الأجيال القادمة" (أبو النصر ومحمد، 2017، 82).

2.3.1 أهداف التنمية المستدامة:

تسعى التنمية المستدامة إلى تحقيق عدة أهداف، وترى منظمة الأمم المتحدة أن من أهم تلك الأهداف كما أشار لها (أبو النصر ومحمد، 2017):

- إنهاء الفقر بكافة أشكاله.
- إنهاء الجوع وتأمين الغذاء وتحسين التغذية والزراعة.

- ضمان حياة صحية وتعزيز مستوى معيشي مناسب لجميع الأعمار.
- ضمان جودة تعليم للجميع وتعزيز فرص التعليم المستمر للجميع.
- تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.
- ضمان إتاحة خدمات المياه والصرف الصحي للجميع.
- ضمان الحصول على طاقة حديثة ونظيفة للجميع.
- تعزيز النمو الاقتصادي والتوظيف المنتج لجميع القادرين على العمل.
- تحقيق تصنيع مستدام وتبني الإبداع والابتكار.
- تقليل عدم المساواة داخل الدول وبين الدول.
- بناء مدن آمنة وإنسانية ومستدامة.
- ضمان استهلاك وإنتاج مستدام.
- اتخاذ أفعال عاجلة لتحسين المناخ.
- الحفاظ على الأنهار والبحار والمحيطات والمسطحات المائية والكائنات الحية.
- حماية وتعزيز الاستخدام المستدام للنسق الإيكولوجي والغابات ومكافحة التصحر والحفاظ على التنوع البيولوجي.
- تعزيز السلام الدولي والعدالة للجميع والمساءلة على جميع المستويات.
- تقوية وسائل التنفيذ والشراكة لتحقيق التنمية المستدامة.

2.3.2 أبعاد التنمية المستدامة:

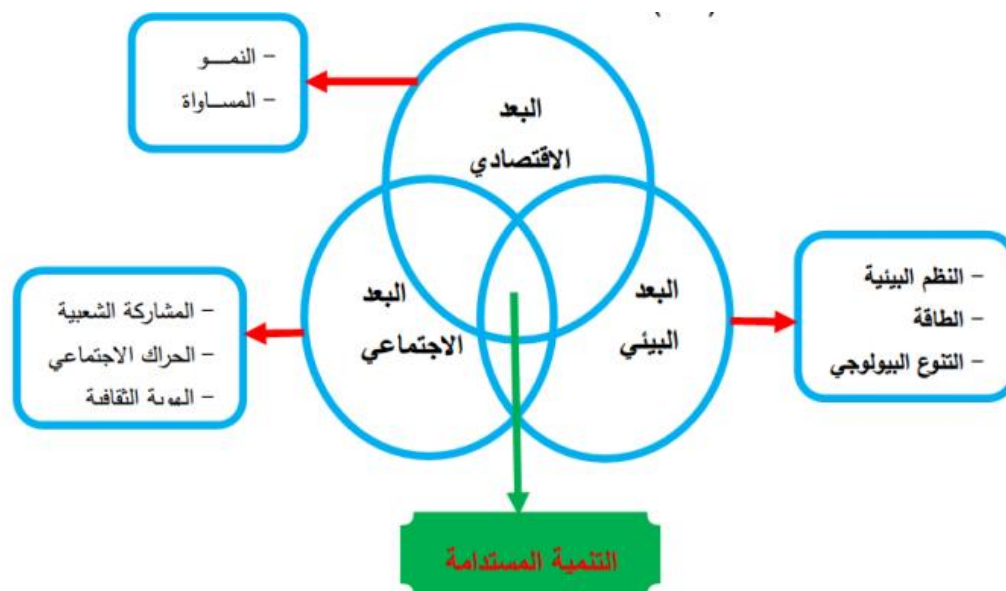
ترتكز التنمية المستدامة على الترابط والتكامل بين ثلاثة أبعاد أساسية، وهي البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي، فهي لا تركز على بعد دون الآخر، بل تتربط وتتكامل هذه الأبعاد مجتمعة لتشكل التنمية المستدامة، ويمكن توضيح عناصر هذه الأبعاد ومدى ترابطها كما أشار لها (عبد الرحمن، 2011):

- **البعد الاقتصادي:** ويكون النظام المستدام اقتصادياً، قادراً على إنتاج السلع وتقديم الخدمات بشكل مستمر، من خلال الحفاظ على مستوى من التوازن الاقتصادي قابل للإدارة ما بين الناتج العام والدين العام، دون حدوث اختلالات اجتماعية نتيجة للسياسات الاقتصادية، ولدى الحديث عن البعد الاقتصادي فإننا نتحدث عن نمو اقتصادي مستدام، وكفاءة في رأس المال، مع قدرة على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين وتحقيق العدالة الاقتصادية في المجتمع. يستند البعد الاقتصادي في التنمية المستدامة إلى مبدأ زيادة الدخل في المجتمع والقضاء على

الفقر من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل وبكفاءة، وإيلاء الأولوية لتوفير الاحتياجات الأساسية للفقراء .

- **البعد البيئي:** حيث يحافظ النظام المستدام على قاعدة ثابتة من الموارد الطبيعية، من خلال تجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة وغير المتجددة، يتضمن ذلك حماية التنوع الحيوي والاتزان الجوي ونتاجية التربة والأنظمة البيئية الطبيعية الأخرى، يشتمل البعد البيئي للاستدامة على النظم الأيكولوجية والطاقة والتنوع البيولوجي والإنتاجية البيولوجية والقدرة على التكيف.
- **البعد الاجتماعي:** حيث يكون النظام المستدام اجتماعياً قادراً على تحقيق العدالة في التوزيع، وإيصال الخدمات الاجتماعية الأساسية كالصحة والتعليم إلى من يحتاجها، مع التأكيد على المساواة في النوع الاجتماعي، وضمان الحق في المساءلة والمحاسبة السياسية وتفعيل المشاركة الشعبية، يظهر هذا البعد جلياً في تحقيق العدالة في التوزيع، وفي المشاركة الشعبية والتنوع الثقافي واستدامة المؤسسات.

وهناك من يضيف بعداً آخر، وهو البعد الإداري والتقني، وهو ما يتعلق باتباع أساليب عمل تعتمد على تكنولوجيا نظيفة أكثر كفاءة، والتي تنقل المجتمعات إلى عصر يكون فيه استخدام الطاقة والموارد بأقل قدر، وأن تكون الغاية من استخدام التكنولوجيا الحديثة إنتاج حد أدنى من الغازات والملوثات واستخدام معايير معينة للحد من تدفق النفايات وإعادة تدويرها (قاسم، 2007).



رسم توضيحي 2: أبعاد التنمية المستدامة - المصدر (كافي، 2017، 75)

2.3.3 مبادئ التنمية الاقتصادية المستدامة:

ترتكز التنمية الاقتصادية إذا تمت دراستها من مدخل الاستدامة على عدة ركائز لا بد من أخذها بعين الاعتبار من أهمها (الكبيسي وآخرون، 2015):

- تحقيق حالة من التوازن بين التكلفة البيئية والتكلفة الاقتصادية عند إعداد المشاريع والبرامج الاقتصادية.
- الأخذ بعين الاعتبار معدلات الاستهلاك والنضوب التي تتعرض لها الموارد الطبيعية، والبحث عن موارد بديلة ومتجددة خاصة في مجالات الطاقة.
- تفعيل العلاقة بين المخرجات والتغذية الراجعة للمدخلات، وذلك من خلال إعادة تدوير بعض الموارد وإعادة استخدامها في العملية الإنتاجية.
- استبدال رأس المال الصناعي برأس المال الطبيعي المعتمد على الموارد الطبيعية حتى يظل للأجيال القادمة موروثاً يساوي ما ورثه الجيل الحالي من حيث القيمة والأهمية.

ولضمان تحقيق هذه الركائز أصبحت التوجهات اليوم نحو ما يسمى بالاقتصاد الأخضر Green Economy الذي يهدف إلى تحسين حياة البشر وتقليل استنزاف الموارد وزيادة كفاءة استثمارها، إضافة إلى حفاظه على البيئة وتنوعها البيولوجي.

2.3.4 مبادئ التنمية البيئية المستدامة:

تعد التنمية البيئية هي الشغل الشاغل اليوم للكثير من الدول ومثار اهتمام الكثير من الجهات الدولية والمنظمات، وترتكز التنمية البيئية وأفكارها على عدة مبادئ أهمها (الكبيسي وآخرون، 2015):

- الإنسان ليس هو العنصر الفريد والوحيد المتفوق في الكون، بل تعتبر كل المخلوقات إلى جانبه والتي تعيش على الأرض هي بمثابة الخيوط التي لا تتجزأ من نسيج الحياة.
- لا بد للإنسان من تحقيق ذاته إيكولوجياً وذلك بالاهتمام ببيئته الحيوانية والنباتية وبقية المكونات التي تضمن وجوده واستدامته.
- يستطيع الإنسان الذي يعيش في بيئة نظيفة وبسيطة وآمنة تحقيق ذاته أفضل من الإنسان الغني الذي يعيش في بيئة ملوثة ومهددة بالانقراض لأحيائها، والنضوب لثرواتها.

2.3.5 مبادئ التنمية الاجتماعية المستدامة:

تمثل التنمية الاجتماعية تنمية العلاقات التي يتبادلها الإنسان وتحسين مستويات التعليم والثقافة والوعي والسياسة والصحة لديه، إضافة إلى إتاحة فرص الحرية والمشاركة له (أبو النصر ومحمد، 2017، 94).

وترتكز التنمية الاجتماعية المستدامة على عدة ركائز تم مناقشتها وذكرها في التقرير العشرين للتنمية البشرية العالمية لسنة 2010 وهي (الكبيسي وآخرون، 2015، 30-31):

- البشر المكافحون هم الثروة الحقيقية، وهم مفتاح النجاح.
- البشر هم المقياس الحقيقي لثروات الدول، وليس الناتج الإجمالي أو الاستثمار الأجنبي المباشر أو المساعدات الرأسمالية للتنمية، بل هم فقط البشر.
- التنمية الاقتصادية أمر مهم وتشكل ضرورة، لكن الأهم هو إتاحة الفرص العادلة للأفراد كي يعيش كل منهم حياة طويلة وصحية ومنتجة.
- لكي يكون الإنسان في خدمة الاقتصاد، لا بد أن يكون الاقتصاد في خدمة الإنسان.

2.4 القطاع الخاص في فلسطين

يتكون النظام الاقتصادي من مجموعة من القواعد والقوانين والمبادئ التي تحكم عمليات الاقتصاد القومي في الدولة، يتم من خلال هذا النظام استخدام المواد الإنتاجية بغية إشباع الاحتياجات الإنسانية، ويعد الهدف الرئيس من هذا النظام هو تحديد نوع وكمية السلع والخدمات التي تُنتج، إضافة إلى طرق إنتاجها وكيفية توزيعها، ويتحدد النظام الاقتصادي من خلال الإجابة عن تساؤلات: ماذا ننتج؟ كم ننتج؟ كيف ننتج؟ ولمن ننتج؟، والقطاع الخاص يعد أحد ركائز النظام الاقتصادي في أي دولة، إلى جانب القطاع الحكومي الذي يشكل كل ما تملكه الدولة وتديره بمعرفتها ووسائلها وتكون ملكيته لكافة المواطنين مجتمعين، بعكس القطاع الخاص الذي يملكه الأفراد على مختلف انتماءاتهم وتوجهاتهم وثقافتهم، ويديرونه بمعرفتهم والوسائل المتاحة أمامهم ضمن حماية سلطة الدولة ورقابتها، ويعتبر صندوق النقد الدولي (IMF) القطاع الخاص جوهر العملية الاقتصادية والإنتاجية في الدولة، وأنه يسهم بالنصيب الأكبر في التدفقات المالية الدولية، وله دور كبير في تجنب وقوع الأزمات المالية والعمل على حلها في حال وقوعها، وتعرف اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (Escwa) القطاع الخاص بأنه "عبارة عن مفهوم وطبيعة مركبة تعبر عن واقع اقتصادي وبشري واجتماعي، وهو شريان الحياة للتنمية الاقتصادية وتوليد فرص العمل المستدامة، وهو كل وحدة قانونية أو غير ذلك سواء شخص مادي أو شخص معنوي، يتمتع باستقلال مالي وإداري في صنع القرار، وينتج سلعاً

وخدمات تجارية هدفها الربح، ويعرف القطاع الخاص أيضاً بأنه وحدة اقتصادية تشمل الموارد المالية والبشرية اللازمة للإنتاج" (شكر، 2016، 21-23).

ويعرف القطاع الخاص بأنه "جميع الأنشطة الاقتصادية ما عدا تلك التي تديرها الحكومة أو مؤسسات المجتمع المدني، وفي الاقتصاد الفلسطيني فإنه يمثل أكثر من ثلثي الاقتصاد الفلسطيني" (الخالدي، 2018، 3).

ويعرفه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني القطاع الخاص بأنه "جميع الوحدات المؤسسية المقيمة والتي لا تدرج تحت قطاع الحكومة" (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011).

وتبين نتائج إحصاءات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بأنه في العام 2017 كانت نسبة المنشآت الاقتصادية العاملة في فلسطين والتابعة للقطاع الخاص (الوطني والأجنبي) 91.5% من إجمالي المنشآت، وهو ما يعكس اعتماد الاقتصاد الفلسطيني بشكل كبير على القطاع الخاص ونشاطاته الاقتصادية وعملياته (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2018).

2.4.1 دور القطاع الخاص في التنمية:

يرتكز تطور النشاط الاقتصادي في أي دولة على مدى قوة وفعالية القطاع الخاص فيها، ويلعب القطاع الخاص دوراً كبيراً في إحداث التنمية، ويمكن تلخيص بعض أهم النقاط التي تعكس هذا الدور حسب (حمدونة، 2017، 28) فيما يلي:

- خلق فرص عمل جديدة وتحسين ظروف العاملين.
- توسيع وتطوير النشاطات الإنتاجية، سواء كان ذلك بتحسين نوعية المنتجات أو إدخال وابتكار المنتجات والخدمات الجديدة، أو استخدام تقنيات إنتاجية أفضل وأحدث.
- الاستثمار بكافة أشكاله، حيث يعمل القطاع الخاص على الاستثمار في كافة القطاعات الاقتصادية في الدولة بغرض الربح وتعظيم الفائدة.
- تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد الاقتصادية بما في ذلك الكفاءة الإنتاجية والتوزيعية.
- التصدير والاستيراد وزيادة التجارة الخارجية بما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الداخلي.

2.5 قطاع الطاقة في فلسطين:

تعتبر الطاقة في فلسطين من أبرز التحديات التي تواجهها كدولة تعيش تحت الاحتلال الإسرائيلي، حيث يعتمد قطاع الطاقة الكهربائية في فلسطين على استيراد الجزء الأكبر من الكمية المطلوبة بشكل أساسي من إسرائيل، وأجزاء بسيطة من الأردن وجمهورية مصر العربية، وتعد أسعار الكهرباء في

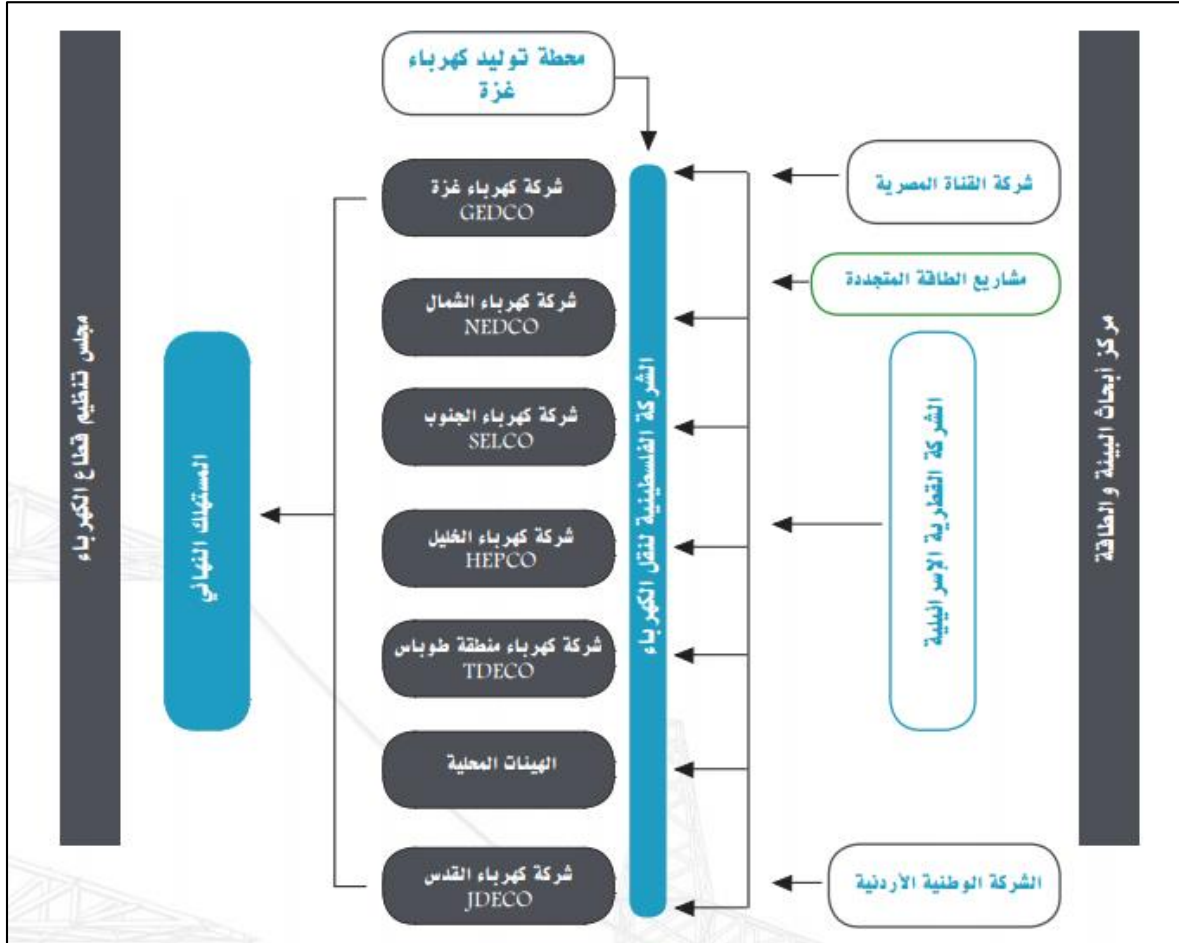
فلسطين هي من أعلى الأسعار في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهو ما يقتطع جزءاً كبيراً من دخل الأسرة الفلسطينية المتاح (هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية، 2016).

يتشكل قطاع الطاقة في فلسطين من المؤسسات التالية (سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، 2019، 12-13):

- سلطة الطاقة والموارد الطبيعية: وهو الجسم الحكومي لقطاع الطاقة الفلسطيني وتقع على عاتقه مهام ومسؤوليات من أهمها وضع السياسات والقواعد العامة المتعلقة بتطوير قطاع الطاقة وإقرارها من مجلس الوزراء، وضع التشريعات الخاصة باستغلال مصادر الطاقة المتجددة، ومنح تراخيص إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة مشروعات توليد الطاقة الكهربائية ونقلها وتوزيعها وبيعها، ووضع التعرفة الكهربائية ورسوم الاشتراك وبدل تكاليف التمديدات والتأمينات وغيرها من الخدمات اللازمة لإيصال التيار الكهربائي للمستهلك.
- مجلس تنظيم قطاع الكهرباء: يعمل هذا المجلس على مراقبة أنشطة توليد ونقل وتوزيع وبيع الطاقة الكهربائي في إطار الالتزام بالقوانين واللوائح المعتمدة، ووضع الضوابط التي تكفل المنافسة المشروعة في أنشطة إنتاج وتوزيع الطاقة الكهربائية بما يضمن مصالح المستهلكين، وضمان جودة الخدمات الفنية والإدارية التي تقدمها شركات التوزيع، كما تقع على عاتق هذا المجلس التوصية إلى سلطة الطاقة بتحديد التعرفة الكهربائية ورسوم الاشتراك وبدل تكاليف التمديدات والتأمينات والخدمات الأخرى.
- شركات توزيع الكهرباء: وتعمل هذه الشركات على شراء الطاقة الكهربائية من شركة الفلسطينية لنقل الكهرباء وتقوم بتوزيعها على المستهلكين وفقاً للتعرفة التي تقرها سلطة الطاقة، وتعمل في فلسطين ست شركات توزيع كهربائي هي شركة كهرباء غزة، شركة كهرباء الشمال، شركة كهرباء الجنوب، شركة كهرباء الخليل، شركة كهرباء منطقة طوباس، وشركة كهرباء القدس، إضافة إلى الهيئات المحلية التي تقوم بتوزيع الكهرباء.
- الشركة الفلسطينية لنقل الكهرباء: وتكون هذه الشركة مسؤولة عن تملك وتطوير وإدارة وصيانة نظام النقل الكهربائي وفقاً للقانون، وما يترتب على ذلك من إقامة وصيانة محطات تحويل الجهد العالي، وبناء المحطات الخاصة بالتحويل وتوسعة المحطات القائمة، كما أنها الجهة المخولة لشراء الطاقة الكهربائية من المصادر المختلفة وبيعها لشركات التوزيع العاملة كما يقع من ضمن مسؤولياتها إدارة نقاط الربط الكهربائي للهيئات المحلية غير المنظمة لشركات توزيع الكهرباء.
- المركز الفلسطيني لأبحاث الطاقة والبيئة: ويقوم هذا المركز بالإشراف على إعداد الدراسات الخاصة باستغلال مصادر الطاقة المتجددة وتشجيع استغلالها، والإشراف على تنفيذ

استراتيجيات قطاع الطاقة المتجددة والإشراف على تنفيذ الخطة الوطنية لكفاءة الطاقة وتنفيذ البرامج والنشاطات الخاصة بتدقيق الطاقة في المؤسسات العامة.

والشكل التالي رقم (2) يبين الهيكل التنظيمي لقطاع الكهرباء والطاقة المتجددة في فلسطين:



شكل 2: الهيكل التنظيمي لقطاع الكهرباء والطاقة المتجددة في فلسطين

ويشير مسح الطاقة المنزلي الذي أعده (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في العام 2015)، بأن حوالي 99.9% من الأسر في فلسطين تتصل مساكنها بشبكة الكهرباء العامة، فيما كانت النسبة 99.3% في العام 2009.

2.5.1 شركة توزيع محافظة القدس JDECO:

تأسست شركة توزيع محافظة القدس في العهد العثماني في العام 1914، وذلك عندما منحت الدولة العثمانية أحد رعاياها واسمه "يوريبس مفروماتس" امتيازاً لتوليد الطاقة الكهربائية وتوزيعها في منطقة القدس، وبعد تولي الحكومة البريطانية الانتداب على فلسطين، حاولت الحكومة الفلسطينية في ذلك الوقت ممثلة بالمندوب السامي انتزاع حق الامتياز من مفروماتس، الأمر الذي دفع الحكومة اليونانية

إلى التوجه إلى محكمة العدل الدولية لإلزام الحكومة البريطانية بالاعتراف بالامتياز، وهو ما جعل المندوب السامي يوافق على إعادة الامتياز لصاحبه وإصدار قانون عُرف بقانون تقنين امتياز توليد الكهرباء وتوزيعها في مدينة القدس وجوارها، وقد تم تمديد العمل بالامتياز لمدة 60 عاماً انتهت في العام 1988 ليعاد تجديده من قبل الحكومة الأردنية وبمصادقة البرلمان الأردني لمدة 60 عاماً أخرى (شركة كهرباء محافظة القدس، 2012).

وَقَّع مندوبو الحكومة البريطانية في فلسطين في الخامس والعشرين من شهر شباط عام 1926 اتفاقية مع مفروماتس يتنازل بموجبه تنازلاً كلياً ولا رجعة فيه عن الامتياز الذي منحه إياه الدولة العثمانية مقابل حصوله على امتياز جديد يسمح له بتوليد الطاقة الكهربائية في جزء من القدس، وذلك استناداً إلى البروتوكولات والامتيازات الملحقة بمعاهدة الصلح الموقعة بين بريطانيا وتركيا في لوزان عام 1923 ضمنّت الاتفاقية 48 مادة، حددت بموجبها شروط التعريف بقانون تقنين امتياز توليد الكهرباء وتوزيعها في مدينة القدس وضواحيها وسريان أحكام هذا القانون ومدة العمل به ورأسمال الشركة وحق الشركة باستملاك الأراضي والمباني اللازمة لإقامة محطات التوليد والتحويل ومد خطوط الكهرباء الهوائية والأرضية، وتلتزم الشركة بموجب هذا القانون بإيصال التيار الكهربائي للمستهلكين بطريقة جيدة وكفاءة عالية، وصيانة المعدات اللازمة وتجديدها كلما دعت الضرورة لذلك. ويحدد القانون أسعار التيار الكهربائي الذي يحق للشركة استيفاءه من مشتركيها، ويشترط القانون أحكاماً تتعلق بتحقيق ربح لا يقل عن 8% في السنة خالص الضرائب، ويمنح القانون الشركة إعفاءً من الضرائب خلال السنوات العشر الأولى من التأسيس، وقد أعطت الاتفاقية الجديدة صاحب الامتياز مفروماتس حق توليد الطاقة الكهربائية ضمن دائرة نصف قطرها 20 كم مركزها قبة كنيسة القيامة وتوزيعها، وبموجب هذه الاتفاقية شكل مفروماتس شركة كهرباء القدس محدودة الضمان تبدأ العمل من الأول من شهر كانون الثاني عام 1928، وحدد الامتياز الممنوح للشركة مدة العمل بأربعة وأربعين عاماً ورأسمال قدره 200 ألف جنيه إنكليزي، ويحق للمندوب السامي البريطاني أن يمنح تجديد عقد الامتياز لمدة (16) ست عشرة سنة أخرى سواء بعد انتهاء المدة المحددة للامتياز أو من بداية التوقيع على الاتفاقية في الأول من كانون الثاني 1928، كذلك فقد حددت الاتفاقية أن تكون قوة آلات التوليد لا تقل عن 650 كيلو واط، وبعد عشرين عاماً من العمل وقعت شركة الكهرباء مع حكومة الانتداب البريطاني اتفاقية جديدة تتنازل فيها عن بعض امتيازها في القدس الغربية لصالح شركة كهرباء فلسطين (مشروع روتنبرغ) مقابل تمديد امتيازها حتى الأول من كانون الثاني 1948 وأطلق على شركة كهرباء فلسطين اسم شركة الكهرباء القطرية الإسرائيلية، وهكذا أصبحت مدينة القدس تزود بالكهرباء من قبل شركتين، إحداهما إسرائيلية والأخرى عربية (Naor, 2004).

في العام 1967 أقرت الحكومة الإسرائيلية بامتياز الشركة، لكنها قامت من خلال بلدية القدس الإسرائيلية في ذلك الوقت بمصادرة أسهم أمانة القدس العربي التي كانت تمثل أكثر من 8% من رأسمال الشركة، إضافة إلى إقدام وزير الطاقة الإسرائيلي في العام 1987 بإصدار تعليمات طوارئ سمحت بتزويد الكهرباء لمناطق امتياز الشركة بموجب أوامر عمل يصدرها وزير الطاقة ولمدة لا تزيد عن 12 عاماً، وإحالة تزويد المستوطنات ومشاريع الإسكان اليهودية التابعة لامتياز الشركة إلى شركة الكهرباء القطرية الإسرائيلية، وبموجب ذلك خسرت شركة كهرباء محافظة القدس ما يعادل (35%) من مساهمتها، وما يقارب (55%) من مبيعاتها، وحُرمت الشركة من حقها في توليد الكهرباء، وتم منعها من تشغيل (5) مولدات كانت قد استوردتها بمبلغ (4) ملايين دينار أردني، أصبحت الشركة تستورد الطاقة من الشركة الإسرائيلية بنسبة 97% بعد أن كانت تنتج من خلال مولداتها حتى العام 1967 ما يغطي احتياجاتها بنسبة 100% (مشروع التنمية البشرية، 1997).

تعتبر شركة كهرباء محافظة القدس شركة مساهمة محدودة، وتقدم خدماتها لما يقارب (291) ألف مشترك ما يوازي (1,035,500 نسمة) تقريباً، ويعمل في الشركة حوالي (973) موظفاً وموظفة، وتغطي الشركة جغرافياً مناطق واسعة من فلسطين المحتلة، فعملها يمتد في مناطق وسط الضفة الغربية وتشمل (محافظة القدس، رام الله، بيت لحم، أريحا والأغوار)، بعد التوقف القصري لمحطة توليد الكهرباء المركزية في شعفاط عام 1987، اضطرت شركة كهرباء محافظة القدس إلى الاعتماد كلياً على الشركة القطرية الإسرائيلية في شراء الطاقة الكهربائية وإعادة توزيعها إلى مساهمائها من خلال (38) نقطة ربط، وفي بداية العام 2008، تم تزويد منطقة أريحا من خلال الربط مع المملكة الأردنية الهاشمية (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019).

لا زالت سلطات الاحتلال الإسرائيلي تحاول الاستيلاء على شركة كهرباء محافظة القدس، ففي العام 1987 أغلقت هذه السلطات وبشكل رسمي شركة كهرباء محافظة القدس، وذلك بعد انتهاء امتيازها، وجاء هذا الإغلاق بناء على أمر من المحكمة العسكرية المحتلة في القدس، وتم حجز على أموال الشركة نتيجة مديونيتها لصالح شركة الكهرباء القطرية الإسرائيلية، والتي بلغت في ذلك الوقت (12) مليون دولار (الهزيمة، 2011).

مراحل في حياة شركة كهرباء محافظة القدس:

مرت شركة كهرباء محافظة القدس في كثير من المراحل، وذلك تبعاً لتغيرات السلطات والحكم التي مرت على مدينة القدس، ففي العهد الأردني، قامت كل من بلدية القدس، بيت لحم، بيت ساحور، وبلدية رام الله بتسجيل الشركة في العام 1956 كشركة مساهمة محدودة باسم (شركة كهرباء محافظة

القدس الأردنية المساهمة المحدودة) بعد أن كان اسمها قبل ذلك (شركة كهرباء لواء القدس الأردنية المساهمة المحدودة)، وقد ضم المؤسسون لهذه الشركة المجالس البلدية التالية:

- المجلس البلدي في القدس.
- المجلس البلدي في رام الله.
- المجلس البلدي في البيرة.
- المجلس البلدي في بيت لحم.
- المجلس البلدي في بيت جالا.
- المجلس البلدي في بيت ساحور.

بعد هذا التأسيس أقرت الجمعية العامة لمساهمي الشركة في اجتماعها الأول الذي عقد في قاعة المتحف الفلسطيني في القدس قراراً بتعريب الشركة.

وحرصاً من الحكومة الأردنية على دعم الشركة سياسياً وفي كافة المحافل، وقطع الطريق على السلطات الإسرائيلية في محاولاتها إلغاء امتياز الشركة، قامت الحكومة الأردنية في العام 1988 بتمديد امتياز الشركة (60) عاماً تبدأ من 1988/01/01 (شركة كهرباء محافظة القدس، 2015).

2.5.2 أهداف شركة كهرباء محافظة القدس:

وضعت الشركة لنفسها عدة أهداف، يمكن تلخيص أهمها حسب (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019):

- الاستمرار في تقديم الخدمة الكهربائية بأعلى درجة من الاستمرارية والاعتمادية وبأفضل المواصفات الفنية وبأقل التكاليف الممكنة.
- التحسين المستمر لأداء الشركة وفقاً لمعايير قياس الأداء الدولية الفنية والمالية والإدارية والتجارية، من خلال استيعاب التكنولوجيا الحديثة والنظم الإدارية والمعلوماتية.
- تحسين دائم للعلاقة مع المشتركين وكسب رضاهم من خلال تقديم خدمات إضافية ذات قيمة.
- رفع كفاءة العاملين المهنية وتطوير قدراتهم.
- استمرار البحث عن مصادر متعددة لشراء الطاقة الكهرباء وتطويرها إنتاج الطاقة الكهربائية من المصادر البديلة.
- المحافظة على البيئة والسعي للحصول على شهادة Iso 14001.
- المحافظة على متطلبات السلامة العامة والسعي للحصول على شهادة ISO 45001.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية وتجسيد المسؤولية الاجتماعية.

- حماية الحقوق القانونية للشركة والمشارك.

مناطق الامتياز لشركة كهرباء محافظة القدس ومحطاتها:

تضم مناطق الامتياز الخاضعة لمسؤولية شركة كهرباء محافظة القدس في توزيع خدمة الكهرباء ما يقارب (25%) من مساحة الضفة الغربية، أي ما يعادل 366 كيلو متر مربع تتوزع على النحو التالي:

- منطقة القدس: تضم (47) قرية وبلدة تغطي مساحة (82) كيلو متر مربع (ولا تشمل القدس المحتلة عام 1948).
- منطقة رام الله: تقع ضمن امتياز الشركة (72) قرية وبلدة ويغطي الامتياز ما مساحته (174) كيلو متر مربع.
- منطقة بيت لحم: تقع ضمن امتياز الشركة (43) قرية وبلدة وتغطي مساحة (80) كيلو متر مربع.
- منطقة أريحا: يقع تحت امتياز الشركة (7) مواقع تغطي الشركة ما مساحته (30) كم مربع.

أما محطات الشركة فهي كما يلي:

- المحطة المركزية في شعفاط: تقع على بعد 2 كم من مركز القدس، شيدت عام 1956.
- محطة بيت لحم: تقع في (المدبسة) ومساحتها 222م²
- محطة رام الله: تقع في منطقة الإرسال ومساحتها (1267)م²
- محطة أريحا: مساحتها 320م²

علاقة الشركة بالجانب الإسرائيلي:

فيما يلي استعراض لملامح العلاقة بين شركة كهرباء محافظة القدس وبين الاحتلال الإسرائيلي، والتي كانت على الدوام علاقة سلبية يهدف الاحتلال الإسرائيلي منها إلى التخلص من الشركة وسحب امتيازها بكافة الطرق، وفيما يلي استعراض لأهم مراحل هذه العلاقة كما أشارت (شركة كهرباء محافظة القدس، 2015):

فرض القانون الإسرائيلي على الشركة

عملت إسرائيل على تطبيق القانون الإسرائيلي على شركة كهرباء القدس بعد احتلال المدينة، وقد قام مراقب الشركات الإسرائيلي تلقائياً بتسجيل الشركة تحت رقم 520028689 وقد كان ذلك الإجراء إقراراً بامتياز الشركة على أساس أنها الوريث لحقوق الامتياز الأصلي، وبحكم امتياز الشركة، فإنها كانت

وما زالت تشكل الشريان الاقتصادي الذي يربط مركزها الأساسي وهو القدس بباقي مدن الضفة الغربية لا سيما رام الله وبيت لحم بيت ساحور وبيت جالا وأريحا.

أخذت الشركة تعمل في ظل سلطتين: الأولى سلطة الحكومة الإسرائيلية في منطقة القدس العربية الخاضعة لأحكام القانون الإسرائيلي ومن الإدارة المدنية في المناطق المحتلة، والتي تشمل مناطق امتياز الشركة حيث أبقى الحاكم العسكري العام للضفة الغربية الأمر العسكري رقم 2 الحق للشركة في توليد وتوزيع التيار الكهربائي ضمن حدودها وبقي الأمر كذلك حتى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لذلك فإن مسؤولية الحكومة الإسرائيلية تجاه الشركة تقوم على أساس:

- تنفيذ جميع أحكام الامتياز.
- تمكين الشركة من ممارسة حقها الطبيعي باستغلال الامتياز من حيث توليد الطاقة الكهربائية وتوزيعها.
- عدم اتخاذ أي خطوات أو إجراءات إدارية أو تشريعية تحول دون قيام الشركة بواجباتها أو من شأنها إلحاق أضرار بها.

إلا أن الحكومة الإسرائيلية سرعان ما خالفت شروط الامتياز، ففرضت على الشركة ضمن اتفاقية الجنتلمان البروتوكول أن يستمر عمل الشركة ببيع الكهرباء وفق أسعار شركة الكهرباء الإسرائيلية، دون تغطية العجز الذي سينجم عن ذلك حين تقوم الحكومة بتغطية عجز الشركة الإسرائيلية.

ولتأكيد فرض القانون الإسرائيلي على الشركة صادرت السلطات الإسرائيلية في العام 1968 أسهم أمانة القدس في الشركة البالغة 8,2% من مجموع الأسهم، وبعد مضي فترة من الزمن قامت بتحويل ملكيتها لبلدية القدس.

بداية التعدي على امتياز الشركة:

وضعت السلطات الإسرائيلية نصب أعينها منذ الأيام الأولى لاحتلال الضفة الغربية عام 1967 هدف السيطرة على مصادر الطاقة والمياه والتحكم فيها لما يخدم استمرارية التبعية وربط الاقتصاد الوطني الفلسطيني بالاقتصاد الإسرائيلي.

هذا الأمر أوقع كافة المؤسسات الوطنية الفلسطينية لإنتاج الطاقة الكهربائية في الزاوية الضيقة من الحاجة والعوز والاعتماد على شركة الكهرباء الإسرائيلية لشراء الطاقة الكهربائية، ولفرض واقع جديد قامت شركة الكهرباء الإسرائيلية بتمديد الكوابل الأرضية والخطوط الهوائية لتغذية المستوطنات الجديدة التي شرعت بنائها على أراضٍ فلسطينية صادرتها من أصحابها الشرعيين أو أراضٍ أميرية كانت ضمن ما يسمى المنطقة الحرام شمال القدس.

بداية الأزمة المالية في شركة كهرباء محافظة القدس:

في بداية العام 1979 بدأت تظهر بوادر أزمة مالية جراء تراكم الديون على الشركة لصالح الشركة الإسرائيلية لعدة اسباب منها قيمة التعرفه الكهربائية، وفي 1979/4/25 عقد مجلس إدارة الشركة جلسة طارئة إثر تلقيه إنذاراً من شركة كهرباء إسرائيل بضرورة تسديد ثمن التيار المشتري منها والبالغ 41 مليون ليرة، على ضوء ذلك أمر المجلس تشكيل وفد للسفر إلى الخارج من أجل الاتصال مع الجهات العربية التي يمكن أن تمد يد العون للشركة، وتشكل الوفد من السادة الياس فريج رئيس بلدية بيت لحم وعبد العزيز السويطي ورئيس بلدية بيت ساحور وممثل شركة مصايف رام الله حرب حرب، كما أمر بتشكيل لجنة لمقابلة المسؤولين في الحكومة الإسرائيلية وشركة الكهرباء القطرية لتأجيل المطالبة بالالتزامات المطلوب تسديدها.

في جلسة 1979/5/12 أبلغ رئيس الوفد إلياس فريج أعضاء المجلس بنتائج اتصالاته مع المسؤولين في الأردن، وأن الوفد لقي تعاطفاً وتفهماً لموقف الشركة العصيب وأنه تم توجيههم إلى دائرة الأوقاف الإسلامية بالقدس للحصول على قرض لتسديد ديون الشركة كخطوة مستعجلة، وبالفعل تم إيداع مبلغ 150 ألف دينار أردني في حساب الشركة لدى بنك لثومي الإسرائيلي.

التهديد بسحب امتياز الشركة

هدد (تيدي كولك) رئيس بلدية القدس بسحب امتياز شركة كهرباء محافظة القدس، ومنعها من تزويد الكهرباء للمستعمرات التي أقيمت عقب حرب 1967 وبعث إلى مدير عام وزارة الطاقة الإسرائيلية دافيد هجوئيل رسالة اتهم فيها الشركة بالتقصير وعدم القدرة على تزويد المشتركين بخدمات متساوية، وذلك بسبب التوسع الاستيطاني السريع والمستمر في القدس العربية.

بتاريخ 1969/7/11 بعث مجلس إدارة الشركة برقية لرئيس الحكومة الإسرائيلية أعرب فيها عن استنكاره لاستمرار الاعتداء على امتياز الشركة، والمتمثل بقيام شركة الكهرباء الإسرائيلية بتمديد خطوط ذات ضغط عالي في الأراضي الواقعة ضمن منطقة الامتياز لتزويد المستعمرات الجديدة بالتيار الكهربائي من خلالها، وفي التاسعة من صباح يوم الخميس الموافق 1969/7/31 أكد الجانب الإسرائيلي أنه يعتبر منطقة هداسا ليست داخلية في منطقة امتياز الشركة العربية، وأن لديه الرغبة بتزويد حي أشكول الذي يقع بعضه ضمن الامتياز الإسرائيلي والبعض الآخر ضمن الامتياز العربي بالتيار الكهربائي من الشركة الإسرائيلية، كما يرغب بتزويد المستعمرات التي أنشئت على الأراضي العربية المصادرة في جبل الزيتون بالتيار الكهربائي من الشركة الإسرائيلية مباشرة، ولأسباب أمنية أيضاً يرغب بتزويد المناطق التي يعينها الحاكم العسكري بالتيار الكهربائي من الجانب الإسرائيلي على

أن تطبق التعرفة الإسرائيلية لأسعار الكهرباء في القدس العربية بدلاً من تعرفة شركة الكهرباء العربية الخاصة، ونتيجة لتعثر المحادثات رفع مجلس إدارة الشركة قضية لدى المحكمة العليا الإسرائيلية طالب فيها بضمان حق شركة كهرباء القدس بزرع الأعمدة وتمديد الخطوط في المنطقة التي كان يطلق عليها (المنطقة الحرام) باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من امتياز الشركة العربية وكان هذا سبباً لإبعاد المهندس هشام الخطيب.

في 1972/3/22 تلقت الشركة إنذاراً نهائياً من قبل النائب العام بضرورة قبول ممثلين عن بلدية القدس في اجتماعات مجلس الإدارة وأمهلت الشركة حتى 1972/5/14 كي تستجيب لطلب النائب العام، الأمر الذي أدى إلى انسحاب ممثلي رام الله والبييرة من مجلس إدارة الشركة.

تسريع الاستيطان في محيط القدس:

سارعت إسرائيل إلى تكثيف الاستيطان خاصة في محيط القدس من الشمال إلى الغرب وإلى الجنوب، وأحالت معسكر الجيش الأردني السابق في النبي يعقوب إلى وحدات سكنية وكذلك مواقع الجيش الأردني خلف الشيخ جراح من الناحية الغربية والمعروفة بوعر الضبع والمطل على وادي لفتا، وأقامت مستعمرة معالوت دفنا، إضافة إلى إقامة مستعمرات التلة الفرنسية على جبل المشارف والمعروف بجبل سكوبس ومستعمرة همفتار واشكول، والبني صموئيل على أراضي بيت اكسا وجفعون وجعفرين حدشاه على أراضي الجيب وكذلك مستعمرة (جيلو) التي أقيمت على أراضي بيت صفافا والولجة من الناحية الغربية الجنوبية من القدس ومستعمرة تل البيوت التي أقيمت على أراضي صور باهر إلى الجنوب من مدينة القدس، أما مستعمرة معاليه أدوميم فقد شرع في بنائها في أواخر السبعينيات من القرن الماضي على أراضي النبي موسى، وفي أواخر شهر كانون الثاني سنة 1979 اتخذ اسحق موداعي وزير الطاقة الإسرائيلي آنذاك قراراً باستملاك امتياز شركة كهرباء القدس ابتداء من 1981/1/1، وقد عللت الحكومة الإسرائيلية قرار الوزير بعجز الشركة عن الوفاء بالتزاماتها المالية وتدني مستوى خدماتها.

الشركة ترفض تعيين فنيين إسرائيليين:

تلقت إدارة الشركة في العام 1975 طلباً من وزارة الصناعة والتجارة في إسرائيل لاستيعاب عدداً من الفنيين الإسرائيليين في المحطات الرئيسية للشركة، وذلك ليتمكنوا من معرفة طريقة تسيير وعمل المحركات التي تولد الطاقة الكهربائية للمشتركين في مناطق امتيازها بدعوى أن يكون هؤلاء الفنيين على أهبة الاستعداد لمواصلة العمل في تزويد المشتركين بالتيار الكهربائي في حالة حدوث أي طارئ، غير أن إدارة الشركة رفضت هذا الطلب رفضاً قاطعاً وأكدت على جاهزية عمالها وأطقمها الفنية المؤهلة لمواجهة الطوارئ.

اللجنة الفلسطينية الأردنية المشتركة تقطع الطريق أمام استملاك الشركة:

أجرت الشركة اتصالات حثيثة ومكثفة مع اللجنة الفلسطينية الأردنية المشتركة تكالبت بالنجاح بغية الحفاظ على عروبة الشركة، فقد تقرر في العام 1979 تسديد ديون الشركة البالغة 400 ألف دينار أردني، حيث وقعت الشركة اتفاقية في 1979/12/1 مع الحكومة الأردنية وبإشراف اللجنة المشتركة لتزويد القرى الأمامية المتاخمة لحدود الهدنة عام 1948 بهدف عدم مصادرة الأراضي الفلسطينية ولتفادي عدم إقدام الشركة الإسرائيلية بتزويد هذه القرى بالتيار الكهربائي مباشرة.

الحجز على أموال الشركة وإضراب عام في القدس رفضاً للقرار:

في مطلع شهر أيار من عام 1986 أصدرت المحكمة الإسرائيلية قراراً بالحجز على صندوق الشركة، ويقضي بعدم صرف اي مبلغ لو كان بسيطاً إلا بعد موافقة مأمور الإجراء ومدير شركة الكهرباء الإسرائيلية، بعد أن بلغت الديون على الشركة قرابة مليون دينار أردني، لكن الشركة استأنفت ضد القرار وأخذت بالتعاون مع النقابة موقفاً نضالياً، وأعلن الإضراب لمدة أربعة أيام، الأمر الذي اضطر الشركة الإسرائيلية ووزارة الطاقة إلى رفع الحجز والسماح بصرف رواتب الموظفين، وكان تكرار طلب الحجز على أموال الشركة أسهل طريقة اعتمدها شركة الكهرباء الإسرائيلية كوسيلة ضغط لإجبار الشركة العربية بالتخلي عن المستعمرات.

عرض وزير الطاقة الإسرائيلية تصوراتها وافكاره لسلخ المستعمرات تتضمن النقاط التالية:

- توزيع امتياز المستعمرات الإسرائيلية الأحياء اليهودية في منطقة القدس بين الشركة الإسرائيلية والشركة العربية.
- شطب جزء من الديون المستحقة على شركة الكهرباء العربية لصالح شركة الكهرباء الإسرائيلية.
- تمويل تعويضات موظفين يتم الاستغناء عن خدماتهم.

وفي 1987/7/8 أقر المجلس الوزاري المصغر مشروع موشيه شاحال وزير الطاقة الإسرائيلية بخصوص سلخ المستعمرات، وبتاريخ 1987/7/20 عقد مؤتمر تضامني مع الشركة وكان موقف مجلس الإدارة والعمال يتمثل بقضيتين: الأولى عدم تسهيل تنفيذ القرار الإسرائيلي من خلال المساهمة في الترتيبات الفنية، والثانية وقف كافة الاتصالات مع وزارة الطاقة على أساس مشروع شاحال.

في 1987/8/9 أقرت الحكومة الإسرائيلية مشروع شاحال القاضي بسلخ مناطق المستعمرات والأحياء الإسرائيلية ومعسكرات الجيش من مناطق امتياز الشركة وضمها إلى الشركة القطرية الإسرائيلية وأقرت في الوقت نفسه تمديد عمل الشركة لمدة عشر سنوات أخرى ابتداءً من 1987/12/31.

توافدت على الشركة عشرات الوفود التضامنية من سائر أطياف المجتمع الفلسطيني ومؤسساته وأطره السياسية، والتي أكدت رفضها واستنكارها للضغوط الإسرائيلية على الشركة.

كان رئيس بلدية القدس (تيدي كوليك) قد تناول في حديث خاص نشرته جريدة النهار بتاريخ 1987/12/5 مستقبل شركة كهرباء محافظة القدس وهدد بشكل مبطن بأن على الشركة أن تقبل المقترحات الإسرائيلية الهادفة لسلخ المستعمرات أو إلغاء الامتياز نهائياً في حال رفضت الشركة الاقتراح، وبطبيعة الحال فإن مجلس إدارة الشركة أعرب عن رفضه للتهديدات بتقليص امتياز الشركة لأن هذا يتناقض والقوانين الدولية.

في الساعة الحادية عشرة من مساء يوم الأحد الموافق 1987/12/6 باشرت شركة الكهرباء الإسرائيلية بتزويد الأحياء والمستعمرات اليهودية قرب القدس بالتيار الكهربائي بعد أن قامت طواقم الشركة وبناء على أوامر إلزام طوارئ أصدرتها وزارة الطاقة الإسرائيلية بفصل مواقع ربط هذه الأحياء والمستعمرات عن شبكة شركة الكهرباء العربية وشملت المرحلة الأولى سلخ المستعمرات التالية في محيط القدس: رامات أشكول، التلة الفرنسية، جفعات همفتار، معالوت دفنا، النبي صموئيل (راموت) النبي يعقوب، المكبر، (تل بيوت) شرفات (جيلو) جفعات زئيفن بسجات زئيف.

التهديد بحل شركة الكهرباء :

كان موشيه شاحل وزير الطاقة الإسرائيلي قد أبلغ حنا ناصر رئيس مجلس إدارة الشركة بالوكالة أن مجلس الوزراء الإسرائيلي اتخذ هذا الإجراء بعد تعذر التوصل إلى اتفاق بشأن شروط تمديد امتياز الشركة، وهدد موشيه شاحل بأنه فيما لو لم تتجاوب الشركة فإن شركة الكهرباء الإسرائيلية ستضع يدها على الشركة، وفي هذه الحال لن تكون هناك مبالغ مخصصة للمستخدمين وأن الشركة الإسرائيلية ستقوم بتزويد مشتركى كهرباء القدس بالتيار الكهربائي، وبالفعل قامت السلطات الإسرائيلية باقتحام مباني الشركة الرئيسية في شارع صلاح الدين الساعة الثانية والنصف من بعد ظهر يوم الأحد الموافق 1987/12/7.

المطالبة بحل شركة الكهرباء :

كان أوج هذه الضغوط عندما ناقشت لجنة الاقتصاد في الكنيست الإسرائيلية موضوع حل شركة كهرباء محافظة القدس، وذكرت صحيفة هآرتس الإسرائيلية في عددها الصادر بتاريخ 1990/7/24 (أن وزير العلوم والطاقة الإسرائيلية يوفال نئمان يدرس بصورة جدية حل شركة كهرباء محافظة القدس كخطوة لاحقة لتقليص امتياز الشركة وسلخ المستوطنات الإسرائيلية).

وقال نثمان إن شركة الكهرباء المقدسية كانت تعرقل عملية تطوير المستوطنات اليهودية بناء على ذلك صدر عدة قرارات منها:

- بتاريخ 1990/7/30 أصدر وزير الطاقة أمرا يقضي بتمديد العمل بأمر تزويد الكهرباء للشركة لمدة سنة واحدة ابتداء من 1990/4/1 وحتى 1991/3/31.
- بتاريخ 1991/3/30 حولت الحكومة الإسرائيلية وزير الطاقة تمديد فترة أمر تزويد الكهرباء للشركة ثلاث سنوات حتى 1994/3/31 لأن الشركة حققت نجاحاً بأعمالها وهي تؤدي وظيفتها.
- بتاريخ 1997/9/4 أرسل وزير البنية الوطنية في إسرائيل أبراهام شوحط مذكرة تفيد بتمديد الشركة لمدة 57 يوماً فقط.
- بتاريخ 1998/11/12 استلمت الشركة رسالة من وزير الطاقة تفيد باعتراف وزارة البنية التحتية بتمديد امتياز الشركة مقابل تطبيق التعليمات الواردة في الرسالة وهي تحسين أداء الشركة بشكل عام وتزويد الذين يتزودون بالتيار الكهربائي من شركة الكهرباء العربية من الشركة القطرية.
- وعاد ليرسل أفيجدور لبيerman وزير البنية الوطنية في إسرائيل رسالة في 2000/7/28 جاء فيها (إن تمديد مفعول الرخصة التي منحت يوم 1997/9/4 لشركة كهرباء محافظة القدس خاضعة للتغيرات كما هو مفصل بالرخصة والتصوير الجوي ويرجى التنسيق مع شركة الكهرباء الإسرائيلية عن تزويد الكهرباء للمناطق التي تم التغيير فيها).
- تكمن الخطورة بأن البؤر الاستيطانية التي ترغب إسرائيل بسلخها من امتياز الشركة وتزويدها بالتيار من الشركة القطرية تكمن بموقع هام في محيط القدس بعكس المستوطنات التي سلخت عام 1987 وهي كما وردت تسميتها في كتاب وزير البنية:
- بيت اورت للمستوطنين: يقع في منطقة عقبة الصوانة على سطح جبل الزيتون ولا يبعد عن البلدة القديمة أكثر من 800 متر.
- الصديق شمعون: يقع في منطقة الشيخ جراح لا تبعد أيضاً عن وسط البلدة المقدسة سوى 500 متر
- مدينة داوود: وهي منطقة وادي حلوة وسلوان ولا تبعد عن الحائط الجنوبي للمسجد الأقصى أكثر من 100 متر فلا يفصل بينهما إلا الشارع العام.
- هار حوماه: جبل أبوغنيم المبنية على أراضي مصادرة من بلدة صور باهر ذات موقع يمكنها من السيطرة على طريق المواصلات بين القدس وبيت لحم وبيت ساحور.

اما البؤر الاستيطانية الموجودة داخل البلدة القديمة فيبلغ عددها قرابة 120 بؤرة استيطانية تتركز بباب الساهرة داخل سور المدينة وحول زاوية الهنود ومقابل المدرسة القادسية، وحوش البسطامي، وحوش حجازي بالقرب من مستشفى الأمريكان وبالقرب من المئذنة الحمراء ودير راهبات صهيون، مقابل بنك الدم وعقبة حب رمان، وعقبة الأصلية في حارة السعدية وفي باب حطة مقابل باب فيصل (من أبواب الحرم القدسي) وعلى امتداد الجهة الغربية من أسوار المسجد الأقصى، في باب السلسلة وباب الحديد وسوق القطانين، طريق الواد امتداداً من مستشفى الهوسبيس سابقاً وحتى حمام العين وخان السلطان وعقبة الخالدية، وعقبة القرمي، وعقبة الباشكاتب وفي باب خان الزيت حوش الشاويش، وفي الجبشة طريق الأسبانيول وفي سوق الدباغة -دير ماريوحنا -اضافة إلى حارة الشرف المسماة حالياً حارة اليهود أما خارج محيط أسوار البلدة القديمة فتتركز البؤر الاستيطانية في سلوان وواد حلوة، والشيخ جراح، والطور وصور باهر والمكبر.

الوضع القانوني للشركة على ضوء المتغيرات الجديدة:

أثارت الآراء والأفكار والمقترحات الإسرائيلية الداعية إلى تقليص امتياز الشركة وسلخ المستعمرات الإسرائيلية في أعقاب تراكم الديون على الشركة، ومنعها من توليد الطاقة الكهربائية، وفرض تعرفه لشراء التيار الكهربائي، تساؤلات جمة حول قانونية الأفكار والمقترحات الإسرائيلية الرامية إلى تقليص امتياز الشركة.

في هذا الصدد بعث أنور نسيبة رئيس مجلس إدارة الشركة آنذاك بتاريخ 18/2/1986، رسالة إلى مستشار الشركة الأستاذ المحامي علي السفاريني يطلب منه تزويد مجلس إدارة الشركة بتقرير شامل حول الوضع القانوني للشركة والخيارات المتاحة لها في مجال التعرفه والامتياز، وفي معرض رده الأستاذ السفاريني وجهة النظر القانونية بمذكرة بعث بها لإدارة الشركة بتاريخ 22/6/1986 جاء فيها: مارست الحكومة الإسرائيلية الصلاحيات المخولة للمندوب السامي بموجب الامتياز الفلسطيني، وارتكزت على هذا القانون في جميع معاملاتها واتصالاتها مع الشركة على أساس أن هذه الشركة هي صاحبة الامتياز المذكور بالنسبة للمنطقة الواقعة خارج امتياز الشركة والخاضعة لسيادة الجيش الإسرائيلي، فقد أصدر الحاكم العسكري العام للضفة الغربية الأمر العسكري رقم (2) بموجبه أبقى على جميع القوانين النافذة في المنطقة، وهذا يشمل أيضاً قانون الامتياز الفلسطيني الذي كان نافذ المفعول، وبطبيعة الحال فإن الأمر يشمل أيضاً شركة كهرباء محافظة القدس بممارسة حق امتيازها في المنطقة الخاضعة للجيش الإسرائيلي في الضفة الغربية ولخص الأستاذ السفاريني النتائج التالية:

- إن شركة كهرباء محافظة القدس هي صاحبة الامتياز وأن الحكومة الإسرائيلية تعترف بهذه الحقيقة

• إن شركة كهرباء محافظة القدس تخضع لأحكام قانون الامتياز الفلسطيني والاتفاقية المرفقة به.

• إن الحكومة الإسرائيلية ملزمة بمراعاة وتطبيق قانون الامتياز الفلسطيني وهي مسؤولة في مواجهة الشركة عن جميع الالتزامات التي أقرها المندوب السامي بموجب القانون المذكور .

تداعيات الاجتياح الإسرائيلي وانعكاساته السلبية:

على أثر اندلاع الانتفاضة الفلسطينية في شهر أيلول/2000 عمدت سلطات الاحتلال الإسرائيلية إلى تدمير منشآت الشركة الحيوية سيما المحطات الرئيسية في كل مناطق الامتياز مما الحق أضراراً بالغة بالمحولات الرئيسية وكوابل الضغط العالي وأعمدة النقل وشبكات التوزيع وتجريف الكوابل الأرضية.

ولم تقتصر خسائر الشركة المادية على ما أصاب منشآتها من دمار، بل أن تداعيات وآثار الاجتياح الإسرائيلي شملت الأمور التالية (شركة كهرباء محافظة القدس، 2012):

• صعوبة انتقال الموظفين من منطقة إلى أخرى بسبب الحواجز العسكرية ونقاط التفتيش المكثفة.

• منع التجول عن بعض المناطق حال دون وصول الموظفين إلى أماكن عملهم، وبالتالي تعطلت خدمات الجمهور بشكل ملحوظ.

• عدم السماح لموظفي الضفة الغربية الذين يشكلون 70% من مجموع الموظفين من دخول منطقة القدس، عدم السماح لموظفي الشركة حملة هوية القدس دخول مناطق السلطة الفلسطينية، ما أحدث خللاً وإرباكاً في توزيع وتنفيذ أعمال الشركة.

• النقص الحاد في بعض المواد وعدم السماح باستيراد المواد والبضائع أثناء وبعد الاجتياح، وعرقلة شحن بعض المواد من الموانئ الإسرائيلية.

• توقف المشتركين عن تسديد فواتير الكهرباء للمطالبات المالية المتعاقبة حتى بلغت الديون المستحقة للشركة على المواطنين 150 مليون شيكل حتى عام 2003

• عدم تمكن الشركة من الالتزام بتسديد فاتورة الكهرباء للشركة القطرية في مواعيدها المحددة (مما أثقل كاهل الشركة المالي بفوائد التأخير).

• بسبب الاجتياح الإسرائيلي تفاقمت ظاهرة سرقة التيار الكهربائي نتيجة للركود الاقتصادي وانقطاع سبل العمل أمام شرائح عدة من أبناء الشعب الفلسطيني، وغياب قانون السلطة بالدرجة الأولى، فقد عمدت فئات إلى سرقة التيار الكهربائي، وأصبحت ظاهرة سرقة التيار الكهربائي الفلسطيني منتشرة في كثير من القرى والبلدات والمخيمات الفلسطينية.

ضغوط بلدية القدس على شركة كهرباء محافظة القدس:

من العوامل التي ساهمت في انتشار ظاهرة سرقة التيار الكهربائي وأثقلت كاهل الشركة المالي هي ضغوط بلدية القدس على شركة كهرباء محافظة القدس بعدم تزويد الأماكن السكنية الجديدة الخاصة بالمواطنين العرب بالتيار الكهربائي قبل الحصول على رخص بناء، حيث أن الكثير من طلبات الحصول على رخص البناء ترفض بعد فترات زمنية متباعدة من تقديم الطلب، كما أن تكاليف الحصول على رخص بناء -إن أعطيت- فهي باهظة الثمن ومرتفعة تعادل تكاليف البناء، فقد لجأ المواطنون الفلسطينيون إلى الربط المباشر وغير القانوني على الشبكات الكهربائية دون علم الشركة، مما زاد من حجم القوة الضائعة.

جدار الفصل العنصري:

أثر بناء جدار الفصل العنصري على شركة الكهرباء بشكل سلبي، فخطورة هذا الجدار تكمن في إعاقة عملية نقل المعدات والآليات الخاصة بالشركة في مناطق امتيازها، إذ تضاعفت تكاليف نقل المعدات والموظفين، واضطرت الشركة في كثير من الحالات إلى استئجار سيارات لنقل البضائع.

2.6 المسؤولية المجتمعية في شركة كهرباء محافظة القدس

2.6.1 البعد الإداري التنظيمي:

اعتمدت الشركة على مبادئ احتياجات العمل من الموارد البشرية، وحافظت على التوازن بين حجم العمل والأيدي العاملة، كما حدث من التوظيف العشوائي كأساس لترشيد العمل الوظيفي، تسعى للحفاظ على الكادر البشري وإعداد كوادر فنية ومالية وتنمية المهارات ورفع القدرات العملية، بهدف الدمج بين الخبرات العملية والكفاءات العلمية لتحقيق التكامل الإداري السليم والإنجاز الوظيفي الفاعل، لذا تم افتتاح مركز التدريب عام 2006 بهدف التدريب التقني والفني والإداري لتحقيق رسالة الشركة عن طريق تطوير وإعداد الكوادر المؤهلة لتصميم وتركيب وتشغيل وفحص وصيانة المنظومة الكهربائية على جميع الأصعدة.

كما توفر الشركة على صعيد داخلي في بيئتها الداخلية ضمن مسؤوليتها تجاه موظفيها ما يلي (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019):

- شروط الأمان والصحة للموظفين، توفير أدوات السلامة العامة للكادر الوظيفي وخاصة الفني.

- مراعاة العدالة في توزيع الأجور وساعات العمل بالنسبة للموظفين، والعمل بمبدأ تكافؤ الفرص والاستثمار في تعليم وتدريب الكادر الوظيفي.
- وجود مركز تدريب وبرامج تطوير القدرات المهنية والإدارية للموظفين.
- وجود دليل للموظف واضح ساري المفعول ومعمول به.
- وجود نقابة عمالية ديمقراطية تحافظ على مكتسبات عمالية جيدة.
- حاصلة على شهادة الايزو ISO 9001 والقدرة على التحسين والتطوير المستمرين.
- توفير نظام متكامل من حيث الارشاد والتدريب للسلامة العامة، إضافة لتوفر أدوات وملابس خاصة.

2.6.2 البعد المجتمعي:

تبدأ مسؤولية الشركة تجاه مشتركيها بأنها تقدم خدمة أساسية لكافة قطاعات المجتمع (بيتي، صناعي، تجاري)، تعمل جاهدة لتحسين العلاقة مع فئات المجتمع المحلي بمختلف الوسائل، فإنها توفر فرق طوارئ على مدار 24 ساعة، بالإضافة لتطوير أدوات التواصل من خلال مركز الاتصال الموحد لتسجيل أي عطل أو طارئ، وتفعيل الخدمات الالكترونية وتطبيق الهواتف الذكية وتطوير الخدمة عن بعد، مع ضمان السلامة العامة والتقيّد بالأنظمة والقوانين المعتمدة، كما تسعى الشركة للتجاوب السريع مع الشكاوى ومعالجتها.

كما تساهم شركة كهرباء محافظة القدس في تسهيل تقديم الدعم المالي لجمعيات خيرية من خلال صناديق التبرعات والصدقات الموزعة في فروع الشركة من هذه الجمعيات:

- مدرسة جيل الامل لرعاية الايتام / العيزرية
- مؤسسة رعاية اليتيمات / العيزرية
- جمعية الارثوذكس العربي لرعاية المسنين / العيزرية
- مبرة بيت الرحمة لرعاية المسنين / القدس
- جمعية رعاية الايتام / اريحا
- مؤسسة رعاية الايتام / بيت لحم
- قرية الاطفال SOS / بيت لحم (شركة كهرباء محافظة القدس 2019)

الحاضنة الفلسطينية للطاقة:

هي شركة غير ربحية قامت بتأسيسها شركة كهرباء محافظة القدس عام 2014 بالشراكة مع المجلس الأعلى للإبداع والتميز، بهدف دعم المبدعين وتطوير حلول إبداعية في قطاع الطاقة بهدف

رعاية تنمية ونشر ثقافة إبداع فلسطين، مع الدعم المهني للأفراد المتميزين والمبدعين، ورجال الأعمال مع خلق فرص عمل خلاقة جديدة ودعم كامل في إنشاء شركات ناشئة لجميع شرائح السكان، ذكور وإناث، مع دعم أنشطة لذوي الاحتياجات الخاصة.

تعتبر الحاضنة الفلسطينية للطاقة الأولى والرائدة في مجالات الطاقة والتكنولوجيا الحديثة والبيئة والمياه والميكاترونكس وغيرها من العلوم الحديثة في فلسطين، إضافة إلى تقديمها فرص الإبداع واحتضان الأفكار الإبداعية وتحويلها إلى الواقع العملي، بدءاً من الفكرة إلى الإنتاج الذي يساعد بتأسيس الشركات والمؤسسات الصغيرة التي تساعد الفرد لدخول عالم الصناعة والتجارة الحديثة، كما تقوم بتدريب وتأهيل المبدعين وتساعدهم على كتابة المشاريع وتحويلها إلى مفهوم يتوافق مع متطلبات السوق المحلية والإقليمية والدولية (الحاضنة الفلسطينية للطاقة، 2014).

الطاقة الشمسية:

خطت الشركة خطوة هامة في مجال تركيب الأنظمة الشمسية لمشاركتها أفراداً ومؤسسات بالشراكة مع مركز التدريب التابع للشركة في أريحا، هذا من شأنه تخفيض فاتورة الكهرباء الشهرية وتوفير فرصة استثمارية للمشارك في آن معاً، كما قامت الشركة مؤخراً بإطلاق مبادرة لتخزين فائض الإنتاج من الطاقة الشمسية، حيث سيتحوّل المشترك من مستهلك للكهرباء إلى منتج لها، ذلك عبر إعادة ضخ الكهرباء الفائضة من الخلايا الشمسية لدى المشتركين إلى شبكات الشركة، وقد شهدت تعاون الحكومة والبلديات والمؤسسات العامة في تجهيز مرافق عامة بالطاقة البديلة والشمسية دعماً لأمنها الطاقى ضمن مبدأ الشراكة التي أسست الشركة من أجله، كما كان التفاعل مع الشركاء وكل القطاعات الاقتصادية والشرائح المختلفة يأتي ضمن التزامنا الأخلاقي والفني والمهني والخدماتي نحو توفير خدمة كهربائية أفضل وتطوير البنية التحتية الأساسية، وذلك من أجل المساهمة في تحقيق نهضة ونمو اقتصادي مستدام فلسطيني، و(جدول 2.3) يبين كمية الطاقة المنتجة من خلال شبكات أنظمة الطاقة الشمسية للشركة (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019):

جدول 2.3: كمية الطاقة المنتجة من خلال شبكات أنظمة الطاقة الشمسية في شركة كهرباء محافظة القدس

للعام 2019

التاريخ	كمية الانتاج من الطاقة - كيلوواط ساعة	توفير غاز ثاني اكسيد الكربون/كغم	زراعة شجر
كانون الثاني	823,914	476,222	5,715
شباط	900,615	520,555	6,247
اذار	1,159,533	670,210	8,043

9,949	829,054	1,434,349	نيسان
10,978	914,811	1,582,718	ايار
11,959	996,616	1,724,249	حزيران
12,025	1,002,044	1,733,640	تموز
13,042	1,086,858	1,880,378	آب
10,245	853,760	1,477,094	ايلول
20,575	1,714,597	2,966,430	تشرين الاول
12,978	1,081,497	1,871,102	تشرين الثاني
11,791	982,546	1,699,907	كانون الاول
133,545	11,128,771	19,253,929	مجموع

وفيما يلي (جدول 2.4) يقارن بين الأعوام الأربع الأخيرة:

جدول 2.4: الطاقة الشمسية في شركة كهرباء محافظة القدس، من عام 2016-2019

2019	2018	2017	2016	العام
481	352	210	152	عدد المحطات
22,116	8,780	6,525	3,489	الطاقة (ك.و)
19,284,041	12,620	7,732	4,007	الانتاج الكلي (ميغا و.س)
11,146,176	7,295	4,469	2,316	CO2 توفير (طن)

ملخص عام لأهم المهام والإنجازات لدائرة الطاقة الشمسية:

1. إصدار التعليمات الفنية لربط محطات الطاقة الشمسية على الضغط المتوسط للشبكة الكهربائية.
2. إنهاء عدد من اتفاقيات الربط على شبكة الجهد المتوسط بالتعاون مع الاستشاريين القانونيين.
3. متابعة خدمات المشتركين من حيث التدقيق على المواصفات الفنية للأنظمة، الاتفاقيات، الفحص والمخالفات.
4. متابعة تدقيق واعتماد قراءات الطاقة الشمسية للمشاركين بشكل شهري.
5. عمل دراسات فنية ومالية لعدد من المشاريع باستخدام برنامج pvsyst:
 - جمعية السيدات - بيت جالا.
 - محطة النويمة.
 - بلدية أريحا - مقترح مشروع 1.3 ميغا واط.
6. تطوير استخدام برنامج pvsyst.

7. استلام صيانة محطة حجلة والزور - حيث انتهت كفالة المقاولين بمرور عامين على التشغيل.
8. مقابلة وتعيين عدد 2 من الفنيين الجدد.
9. فحص 194 محطة طاقة شمسية وربط 129 محطة منها استيفاءً للشروط في كافة المحافظات.
10. صيانة المحطات ومتابعتها مع المقاولين.
11. زيارة عدد من المشاريع في مختلف المحافظات للمستثمرين.
12. تدريب 79 مهندس وفني من الذكور والإناث في مجال الطاقة الشمسية.

ملخص أعمال ومشاريع دائرة الطاقة الشمسية مع الشركاء/ المستثمرين:

تقوم شركة كهرباء محافظة القدس بالكثير من المشاريع والأعمال بالشراكة مع القطاع العام والخاص في فلسطين، وفيما يلي ملخصاً لأبرز إنجازات وأعمال هذه المشاريع حسب ما أشارت له (شركة كهرباء محافظة القدس، 2019):

1. صندوق الاستثمار:

▪ محطة النويمة:

- فحص وربط المحطة بقدرة 7.5 ميغا واط بتاريخ 2019/9/23.
- تعريف مشترك المحطة (شركة بيرزيت للأدوية، البنك الوطني، المستشفى الاستشاري) وبدء الاحتساب المالي من شهر تشرين الثاني 2019.

▪ مشروع إنجاز القدس:

- تجهيز متطلبات الشركة الفنية للمدارس.
- متابعات فنية دورية للمشروع.
- ربط 16 مدرسة بقدرة 1.265 ميغاواط من أصل 21 مدرسة للمرحلة الأولى.

2. شركة ZURLO:

- عقد عدة اجتماعات بخصوص الاتفاقية وعمل تعديلات متعددة على النسخة الأولى.
- زيارة شركة زورلو في تركيا خلال شهر تشرين الثاني لإنهاء المتطلبات الفنية والقانونية للمشروع.
- اعتماد المخططات التنفيذية للمشروع.
- عمل الدراسة البيئية ومتابعتها مع الطرف الثالث.
- الموافقة على رفع قدرة المشروع إلى 2 ميغاواط.

- توقيع اتفاقية الشراء .
 - تأسيس شركة المشروع ZJ Strong Energy .
 - توقيع اتفاقية التنفيذ مع المقاول المحلي - شركة بال سولار .
- 3. مشروع عياد للطاقة المتجددة - بيت ساحور :**
- توقيع اتفاقية الشراء .
 - بدء تنفيذ المشروع .
 - الموافقة على تمديد فترة التسليم لشهر 2020/3 .
- 4. مشروع دعيق - أريحا**
- فحص وربط واستلام المشروع خلال شهر تشرين ثاني بقدره 1 ميغاواط .
 - تحديد المستفيدين من المشروع .
 - الموافقة على مسودة الاتفاقية .
- 5. مؤسسة الرؤيا العالمية:**
- المشاركة كأحد أعضاء اللجنة الاستشارية التي تم تشكيلها من عدة مؤسسات ذات العلاقة بالطاقة .
 - استهداف مدارس في محافظتي رام الله وبيت لحم لتركيب طاقة شمسية بتمويل من المشروع .
 - متابعة اجتماعات اللجنة وتمثيل دور الشركة فيها ضمن القوانين وتعليمات العمل .
 - بدء تنفيذ المشاريع في بعض مدارس امتياز الشركة .
- 6. مشروع الطاقة الشمسية في مركز التدريب التابع للشركة-أريحا:**
- متابعة أعمال مقاول الطاقة الشمسية - شركة سنيرجي في تنفيذ المشروع الثابت والمتحرك في مركز التدريب .
 - فحص مشروع مركز التدريب بعد تسليم المقاول متطلبات إنهاء المشروع .
 - ربط محطة مركز التدريب تجريبي بتاريخ 2019/4/28 .
 - متابعة أعمال وتعديلات المشروع حيث لم يتم الاستلام الرسمي بعد لحين الانتهاء من تصويب الوضع القائم لوجود عدد من الملاحظات والأعطال تعيق التشغيل الدائم .
 - مع نهاية عام 2019، لم تقبل الشركة استلام المشروع النهائي بسبب وجود عدد من الأعطال والمشاكل الفنية .
- 7. مركز التدريب وحاضنة الطاقة:**

- عقد دورة تصميم وتركيب وفحص أنظمة الطاقة الشمسية للمهندسين، لمدة 10 أيام بدعم من الجمعية المسيحية في القدس.
 - تدريب 24 مهندسة على أنظمة الطاقة الشمسية في مركز التدريب ضمن المشروع الكندي Grow المدعوم من مؤسسة Cowater - المجموعة الأولى.
 - تحضير عدد من عروض الأسعار لدورات مركز التدريب لشركات توزيع وشركة النقل
- 8. ورش توعية وإرشاد:**

تسعى شركة كهرباء محافظة القدس لتزويد الكهرباء بشكل آمن وجيد في كل وقت، ولا تكتفي بذلك بل تقدم كل الإمكانيات لاستعمال الكهرباء بأفضل صورة وبشكل موفر وآمن، ولتحقيق هذا الهدف قامت الشركة بتدشين أول برنامج لترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية، حيث تأمل الشركة من خلال هذا البرنامج توفير سبل متعددة للتوعية حول ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية، وإحدى هذه السبل طباعة نشرات خاصة بالترشيد والسلامة ليتم تداولها بين أكبر عدد من المشتركين، بالإضافة لتنظيم ورش التوعية التي تأتي في إطار المسؤولية المجتمعية للشركة، وحرصت الشركة على تقديم برامج وورش عمل توعوية وإرشادية لتثقيف المواطنين حول موضوع ترشيد الطاقة الكهربائية في المنازل، والحفاظ على سلامة المواطنين من خطر التهرب، إضافة إلى ترشيد الاستهلاك، والتوعية بالمخاطر التي قد تسببها الكهرباء نتيجة الاستخدام الخاطئ لها، والنصائح والإرشادات في التعامل مع الأجهزة الكهربائية بشكل آمن، ومخاطر سرقة التيار الكهربائي التي تضر كلاً من الشركة وأفراد المجتمع ككل.

كذلك مناقشة موضوع الصدمة الكهربائية وأعراضها وكيفية التعامل معها بشكل آمن، وتقديم المساعدة للشخص المصاب، إن الجهود التي تبذلها كهرباء القدس في نشر الوعي بين أفراد المجتمع تقع ضمن مسؤوليتها المجتمعية، ودورها في تعزيز ثقافة ترشيد الكهرباء والتقيد بتعليمات السلامة العامة بما يعود بالفائدة على المواطنين، بما يسهم في تحقيق تنمية مجتمعية واقتصادية على حدٍ سواء، ومن أهم تلك الجهود ما يلي:

أولاً: لقاءات التوعية

1. لقاءات مدارس: تقوم الشركة بعمل لقاءات توعوية في المدارس الفلسطينية، و(جدول 2.5 جدول 2.5) يبين بعض من هذه اللقاءات في العام 2019 وعدد المستفيدين منها:

جدول 2.5: لقاءات توعوية قامت بها الشركة في المدارس الفلسطينية للعام 2019

تاريخ الورشة	المدرسة - المحافظة	الفئة المستهدفة	العدد
2019/2/7	بنات عزيز شاهين الثانوية - رام الله	الصف العاشر	60

العدد	الفئة المستهدفة	المدرسة - المحافظة	تاريخ الورشة
43	الصف التاسع والعاشر	بنات العوجا الثانوية / العوجا - أريحا	2019/2/18
42	الصف التاسع والعاشر	بنات مسقط الثانوية / النويمة - أريحا	2019/2/25
27	الصف الثامن	بنات أريحا الأساسية - أريحا	2019/3/11
35	الصف السابع	بنات عائشة أم المؤمنين - أريحا	2019/3/11
29	الصف العاشر	بنات أريحا الثانوية - أريحا	2019/3/19
43	الصف العاشر والحادي عشر	بنات فاطمة الزهراء الثانوية - أريحا	2019/3/19
21	الصف الثامن	ذكور أبو بكر الصديق الثانوية - أريحا	2019/3/20
40	الصف العاشر	ذكور علي بن أبي طالب الثانوية - أريحا	2019/3/20
22	الصف السابع	زهرة المدائن للذكور - أريحا	2019/3/21
26	طلاب وطالبات مخيم صيفي	بلدية البيرة - المسرح	2019/7/11
80	طلاب وطالبات مخيمي التكنولوجيا والديسكفري	بلدية البيرة	2019/7/30
40	طلاب الصف السادس	مدرسة السواحة الابتدائية للبنين - القدس	2019/11/30
508	عدد الطلاب المستفيدين من هذه اللقاءات		

2. لقاءات السيدات: تهتم الشركة بعقد لقاءات في الجمعيات النسوية تستهدف بها النساء الفلسطينيات، و(جدول 2.6) يبين عدداً من هذه اللقاءات مع أعداد المستفيدات منها:

جدول 2.6: لقاءات توعوية تستهدف النساء الفلسطينيات جرت خلال العام 2019

العدد	المكان	تاريخ الورشة
10	جمعية الأمل للسيدات / قرية جبج (رام الله)	2019/2/5
20	جمعية سيدات أريحا	2019/4/8
17	مركز مسار الثقافي / أبو ديس	2019/5/2
17	بلدية البيرة / مجلس ظل النسوي	2019/7/29
18	جمعية سيدات بيتونيا الخيرية	2019/8/31
82	عدد السيدات المستفيدات من لقاءات التوعية	

3. الإعلام: تقوم الشركة بفعاليات إعلامية، وخلال العام 2019 قامت الشركة بالعديد من الفعاليات (جدول 2.7) يبين جزءاً منها:

جدول 2.7: فعاليات إعلامية أقامتها وشاركت بها الشركة خلال العام 2019

نوع الفعالية	موضوع الفعالية
لقاءات إذاعية وتلفزيونية	

موضوع الفعالية	نوع الفعالية
<p>من خلال عدد من المقابلات تم:</p> <p>1. الحديث حول ورشات التوعية في المدارس.</p> <p>2. الحديث حول ورشات التوعية في المخيمات الصيفية وحول ورشات التوعية للسيدات في عدد من المقابلات</p>	لقاء إذاعي - نساء إف إم
<p>من خلال عدد من المقابلات تم:</p> <p>1. الحديث عن سلسلة من ورشات التوعية في المدارس.</p> <p>2. الاستعداد لفصل الصيف وطرق الترشيد في المكيفات ووسائل التبريد والتعامل مع عدد من الأجهزة الكهربائية المنزلية بطريقة آمنة، وكيفية حساب التكاليف التشغيلية لأي جهاز كهربائي.</p> <p>3. الحديث حول طرق وأساليب ترشيد استهلاك الكهرباء في الأجهزة المنزلية وكذلك الوقاية من مخاطر الكهرباء</p>	لقاء إذاعي - إذاعة راديو رام الله
المحافظة على الأجهزة الكهربائية خلال انقطاعات التيار الكهربائي	لقاء إذاعي - راديو أجيال
ترشيد استهلاك الأجهزة الكهربائية في فصل الصيف	مقابلة تلفزيونية - تلفزيون فلسطين
نشاطات إعلامية متنوعة	
<p>1. نشر مجموعة إرشادات ونصائح دورية حول الترشيد والسلامة للمشاركين.</p> <p>2. إنتاج عدد من الفيديو للتوعية حول مخاطر الكهرباء وطرق الترشيد بالتعاون مع العلاقات العامة.</p>	FB
تم تصميم شخصية (كهروب) لتوظيفها في منشورات وإعلانات الشركة، كشخصية معتمدة وموحدة لأموال الترشيد والسلامة.	تصميم شخصية الترشيد والسلامة
تم إعادة تصميم محتوى نشرة مخاطر الكهرباء مع شخصية كهروب.	تصميم نشرات

9. إعادة استغلال المخلفات/ التدوير:

- تدوير المخلفات وتقديمها بالمجان للمجتمع المحلي مع المشاركة في صناعتها وتقديم التصميمات المتنوعة.
- من العام 2014- 2020 تم تدريب ما يقارب 9000 شخص من ذكر وانثى ومن مختلف الأعمار في مجالات إعادة التدوير الدرمام الخشبية والإطارات الخاصة بالمركبات.
- عمل اتفاقيات شراكة ما بين المجالس والبلديات للمضي قدماً في تنفيذ هذا المشروع والعمل على تصاميم تناسب الأماكن العامة مثل:

- مقاعد تستخدم في الحدائق العامة
- ألعاب الأطفال
- مكاتب ومقاعد للمدارس
- تعزيز وتمكين المزارع الفلسطيني في ارضه تحديدا مناطق C والحد من المصادرة من خلال استغلال الأعمدة التالفة (تصميم مجرى لسقاية المزروعات واستخدامها للطاقة الشمسية).

10. على الصعيد الثقافي:

- المشاركة بالتعلم من خلال الفعاليات (المدارس، الجامعات، المراكز الثقافية، مؤسسات المجتمع المحلي والاهلي) من خلال ورشات العمل لترشيد الطاقة والتدوير.
- مساندة بعض المسارح في توزيع الأحمال في الفعاليات الضخمة والمؤتمرات ورعاية المهرجانات الثقافية والوطنية.
- تنظيم ورش العمل والمسارات لطلاب المدارس على مختلف مناطق الامتياز من خلال التوعية الإرشاد بنقاط الضغط العالي والمحافظة عليها.

11. خطوط الفايبر الألياف الضوئية:

أضافت شركة كهرباء محافظة القدس انجازاً مميزاً إلى الإنجازات الكبرى التي حققتها لتكون على المستوى الإقليمي في مجال الطاقة والاتصالات عملت على تأسيس شركة جديكو فايبر لتكنولوجيا الألياف الضوئية التي تعمل على نقل المعلومات الهائلة بسرعة كبيرة في ظل ارتفاع المعلومات التي يتم استخدامها وهي وسيلة تقنية حديثة تعطي المستخدمين المعلومات بسرعة كبيرة عبر نقلها وإرسالها عبر موجات ضوئية بواسطة الياف زجاجية وبلاستيكية، ومن شأن هذه الشركة المساهمة الفعالة في تطوير العديد من مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، التي تخدم شركات الاتصالات والبنوك والمؤسسات الحكومية والخاصة واستعدادها لتزويد المنازل والشركات بخطوط انترنت قد تصل سرعة التحميل فيها لـ 100 ميجا.

كما أن هناك العديد من الفوائد للشبكة أهمها:

- مضاعفة السرعات
- سرعة التطبيق والتنفيذ
- تخفيض أسعار الإنترنت في فلسطين بشكل ملحوظ
- استغناء الكثير من المواطنين وبشكل كامل عن خط الهاتف الأرضي

الحفاظ على نظافة البيئة

جدول (2.8) يبين مجمل المحطات التي تم ربطها بشبكة الألياف الضوئية:

جدول 2.8: المحطات التي تم ربطها بشبكة الألياف الضوئية

محافظه القدس	محافظه رام الله	محافظه بيت لحم	محافظه اريحا
محطة قانديا	محطة الطاحونة	محطة الخاص	محطة عقبة جبر
محطة الرام -1	محطة دار المعلمين-1	محطة بيت ساحور-1	محطة المقاطعة
محطة شعفاط-1	محطة سلفانا-1	محطة القبة-1	مكتب اريحا-1
محطة العيزرية-1	محطة الطيرة	محطة جراد	مكتب اريحا-2
محطة ابو ديس	محطة بيرزيت	محطة حوسان	محطة المغطس
محطة وادي الجوز	محطة ضاحية الريحان	مكتب بيت ساحور-2	محطة سطح البحر-1
محطة بئر أيوب	محطة بيتين الغربية	مكتب المدبسة-1	محطة الطاقة الشمسية - حجلة والزور
محطة الغزيل	محطة الارسال الجديدة	مكتب المدبسة-2	مركز التدريب المهني - المشروع الانشائي
محطة الطور	مستودع بتونيا-1	مكتب القبة-2	المكتب الفني لشركة الكهرباء
محطة الضاحية-1	مستودع بتونيا-2		محطة المنطقة الصناعية الحرة
مكتب الضاحية-2	محطة الارسال		محطة العلوم الأمنية
محطة الاقباط	محطة سلفانا-2		محطة تنقية مياه الصرف الصحي-1
محطة الرام -2	مكتب الارسال-1		محطة عقبة جبر
محطة شعفاط-2	محطة دار المعلمين-2		محطة المقاطعة
محطة العيزرية-2	مكتب الارسال-2		محطة سطح البحر-2
مكتب العيزرية	محطة الارسال الجديدة		محطة تنقية مياه الصرف الصحي-2
محطة عطروت	محطة الجديرة		
محطة بيت حنينا الكونتينر	مكتب رام الله التحتا		
فرع القدس - شارع صلاح الدين	محطة النبي صالح		
مركز سكاذا	مركز الاتصال الموحد		

محافظة اريحا	محافظة بيت لحم	محافظة رام الله	محافظة القدس
		محطة رام الله الشمالية	
		محطة روابي	
		محطة سنجل	
		محطة سلواد	
		محطة بيتين المركزية	

2.7 الأدبيات السابقة

تم تناول عدد من الدراسات السابقة التي أُجريت حول المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها مع الكثير من المتغيرات والمواضيع المختلفة، حيث تم الاعتماد على ترتيب هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم إضافة إلى تقسيمها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية كما يلي:

2.7.1 الدراسات العربية:

دراسة جدي، وحملاوي، (2019) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية - دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه، البويرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تبيان مفهوم المسؤولية الاجتماعية والتعريف بأهم وظائفها، وإبراز العلاقة بينها وبين الميزة التنافسية، وقد قامت الباحثتان بدراسة المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها (الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، الخيرية) ومعرفة علاقتها بالميزة التنافسية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكان مجتمع الدراسة يتمثل في مؤسسة الجزائرية للمياه وقد تم اختيار عينة شملت العديد من إطارات وعمال الشركة، وقامت الباحثتان بتوزيع استبانة تشتمل على فقرات محاور الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية على الميزة التنافسية، فيما لم ترصد الدراسة أثراً للبعد الخيري على الميزة التنافسية.

دراسة سالم، والخطاط. (2018) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية المتكاملة وعلاقتها بالتنمية المستدامة (دراسات حالة متعددة على القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة).

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم التسويق المستدام والمسؤولية الاجتماعية المستدامة من المنظور المتكامل؛ من حيث المفهوم والأبعاد والمداخل النظرية.

تعتبر الدراسة من الدراسات الكيفية، تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فيها، واستهدفت الدراسة التحليل المتعمق لدراسات حالات متعددة من القطاع البنكي بدولة الإمارات العربية.

استخدمت الدراسة أسلوب المسح الشامل لكافة البنوك الأعضاء في شبكة دبي للاستدامة التابعة لمركز أخلاقيات الأعمال بغرفة تجارة وصناعة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وتم تطبيق الدراسة على

خمس من البنوك الأعضاء في المركز، هي بنك أبو ظبي الوطني، بنك الإمارات دبي الوطني، بنك المشرق، بنك رأس الخيمة، وبنك أئش أس بي سي.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: ملاحظة تأخر الاهتمام بتطبيق الثقافة المؤسسية المستدامة في القطاع المصرفي من المنظور المتكامل والممنهج في البنوك عينة الدراسة، كما لوحظ اهتمام البنوك الوطنية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية المستدامة في ضوء رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة وأهدافها الاستراتيجية، كما تمثلت أهم أهداف البنوك في تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية المستدامة في رغبتها في تحقيق منفعة متبادلة من خلال مبادرات تحقيق الفائدة الاجتماعية.

دراسة جمعة، (2017). بعنوان: أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية).

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي، وتمثل مجتمع الدراسة بالشركات الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، قامت الدراسة بمعرفة أثر علاقة المسؤولية المجتمعية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، حيث قام الباحث باختيار عينة طبقية تكونت من (149) شركة مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: وجود تأثير لتبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي من خلال قياس العائد على الأصول، كما بينت الدراسة وجود أثر للأنشطة المتعلقة بحماية البيئة والأنشطة المتعلقة بتنمية الموارد البشرية وكذلك الأنشطة المتعلقة بخدمة المجتمع مقاساً على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

دراسة عابدين، (2016) بعنوان: واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة: دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في قطاع غزة، وقد قام الباحث بدراسة المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها.

تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة وهي (الشركة الأهلية، الشركة الوطنية، الشركة العالمية، وشركة الملتزم) البالغ عددهم (97) موظفاً، وتم استثناء شركة ترست العالمية للتأمين لرفضها المشاركة في الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بتوزيع الاستبانة بأسلوب المسح الشامل على مجتمع الدراسة.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها أن واقع المسؤولية الاجتماعية لدى شركات التأمين العاملة في قطاع غزة جاء بنسبة (75.02%) وهي نسبة كبيرة.

دراسة حلس، (2016) بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين، غزة، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، كما هدفت إلى التعرف على أهم المبادئ التي تركز عليها المسؤولية الاجتماعية لدى هذه المؤسسات وأسباب تناميها في المجتمع الفلسطيني.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، حيث قام بوصف مفاهيم الدراسة وصفاً علمياً دقيقاً، وقام بتحليل ومناقشة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في فلسطين ودورها في التنمية الاقتصادية.

توصل الباحث في دراسته إلى عدة نتائج أهمها: غياب الأطر التشريعية والتنظيمية المؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، ما أدى إلى عدم وجود مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين.

دراسة جعبري (2016) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات العائلية: الإشكاليات والمقترحات.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات العائلية في فلسطين تجاه (العاملين، المستهلك، المجتمع، والبيئة)، وتسليط الضوء على الإشكاليات التي تقف عائقاً أمام هذه الشركات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

تم استخدام في الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات العائلية في مدينة الخليل في فلسطين التي يتجاوز عدد العاملين فيها (50) عاملاً، وقامت الدراسة باستخدام أسلوب المسح الشامل لجميع الشركات التي ينطبق عليها شرط الدراسة، وقد استخدمت الباحثة في جمع المعلومات المقابلة والاستبانة، حيث قامت بتوزيع (85) استبانة استرجعت منها (83) استبانة صالحة للتحليل والدراسة.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن أغلب الشركات العائلية في مدينة الخليل تفتقر إلى قسم مختص بالمسؤولية الاجتماعية، غير أن هذه الشركات تمارس المسؤولية الاجتماعية تحت مظلة أقسام أخرى، وأن هذه الشركات تلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بشكل مرتفع تجاه العاملين والمستهلكين والمجتمع وتجاه البيئة، كما بينت الدراسة أن هناك خلط بين مفهومي العمل الخيري وبين المسؤولية الاجتماعية لدى هذه الشركات.

دراسة بوعشير (2011) بعنوان: دور وأهمية الطاقات المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور وأهمية الطاقة المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة في دراستها.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها أن تحقق التنمية المستدامة يسمح بتوزيع عادل للموارد ما بين أفراد الجيل الحالي والمستقبلين، كما بينت الدراسة أن تحقيق التنمية بغض النظر عن نوعها يحتاج إلى توفر خدمات الطاقة بشكل الكافي.

2.7.2 الدراسات الأجنبية:

دراسة Celik & Et al. (2019) بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على تنمية المجتمع.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في منظمات الأعمال العاملة في غانا على التنمية المجتمعية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والنوعي، حيث تم استخدام عينة هادفة لاختيار شركات عاملة في ثلاث قطاعات رئيسية من الاقتصاد.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن الشركات التي تم اختيارها للدراسة تعمل في أشكال مختلفة من أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تساهم في تنمية المجتمع، وهناك تركيز من هذه الشركات نحو التعليم والصحة وتمكين الأفراد من خلال أنشطتها في المسؤولية الاجتماعية للشركات.

دراسة Newman & et al.(2019) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات في بيئة الأعمال التنافسية، نشرت في مجلة The Journal Of Development Studies.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على وضعها في ظل بيئة الأعمال التنافسية، وتكون مجتمع البحث من أكثر من (5000) شركة فيتنامية، وجاءت الدراسة لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء الشركة وعلى إنتاجية العمل، وعلى تعويضات العمل.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك من خلال تحليل أربع جولات من الاستطلاع للشركات الفيتنامية للفترة من 2011 وحتى 2014، حيث تم تغطية (5,185) شركة بمجموع (20,740) ملاحظة دراسية.

أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية بين تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات وبين كفاءة الشركة، كما تظهر أن تبني المسؤولية الاجتماعية لدى هذه الشركات يعطي زيادة في إنتاجية العمل تم رصدها ب

3%، كما بينت أن كل مبادرة نحو المسؤولية الاجتماعية تقوم بها الشركة تؤدي إلى زيادة بنسبة 5-6% في إنتاجية العمل.

دراسة (Poudel 2018) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات كمحدد لسمعة الشركة: دراسة حالة شركة NCELL.

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه سمعة الشركة، وقد أجريت الدراسة على العاملين في شركة NCELL في نيبال، حيث تمت دراسة المسؤولية الاجتماعية من منظور الجودة المتوقعة، وكذلك سمعة المؤسسة كمتغير تابع، فيما كانت العلامة التجارية متغيراً وسيطاً في الدراسة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لدراسته وزعت على (163) شخصاً، واستخدم الباحث اختبارات الارتباط الإحصائي لمعرفة العلاقة ودلالاتها بين المتغيرات التي قام بدراستها.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود علاقة قوية وكبيرة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وبين سمعة الشركة، كما بينت الدراسة أن جودة الخدمة المتوقعة والعلامة التجارية هي عوامل مؤثرة في سمعة الشركة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، لأجل التعرف على الجوانب البحثية فيها والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، وُجد أنه من الضروري التطرق لبعض الجوانب التي تختلف أو تتقارب فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة ومن أهم هذه الجوانب:

أولاً: الدراسات العربية:

1. من حيث الهدف فإن الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في فلسطين، وهو ما يتشابه مع دراسة عابدين (2016)، ودراسة جعبري (2016) التي هدفت لدراسة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات العائلية في مدينة الخليل.
2. اختلفت الدراسة الحالية من حيث الهدف مع دراسة جدي وحملوي (2019) والتي هدفت إلى دراسة المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية، ودراسة سالم والخطاط (2018) التي ركزت على دور المسؤولية الاجتماعية المتكاملة في تحقيق التنمية المستدامة، ودراسة جمعة (2017) حول أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، ودراسة حلس (2016) التي هدفت إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص على التنمية

الاقتصادية، ودراسة بوعشير (2011) التي هدفت إلى معرفة دور وأهمية الطاقات المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة.

3. من حيث المنهج تتفق الدراسة الحالية من حيث استخدامها للمنهج الوصفي مع دراسة جدي وحملوي (2019) وكذلك دراسة جمعة (2017) ودراسة عابدين (2016) ودراسة حلس (2016) ودراسة جعبري (2016) ودراسة بوعشير (2011)، واختلفت مع دراسة سالم والخطاط (2018) والتي استخدمت منهج دراسة الحالة.

4. اتفقت الدراسة الحالية في دراسة القطاع الخاص مع كافة الدراسات العربية باستثناء دراسة بوعشير (2011) والتي اتفقت معها الدراسة في اخذها لموضوع الطاقة المتجددة في الدراسة وهو ما أشارت إليه الدراسة الحالية من خلال دراسة حالة شركة كهرباء محافظة القدس.

5. خلصت الدراسات العربية السابقة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين الميزة التنافسية كما في دراسة جدي وحملوي (2019) وأيضا وجود تأثير لتبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي كما في دراسة جمعة (2017)، وكذلك في دراسة عابدين (2016) التي كان من أهم نتائجها أن واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في قطاع غزة كان بدرجة كبيرة، أيضا دراسة حلس (2016) التي نتج عنها تأثير المسؤولية الاجتماعية بغياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية في فلسطين، كذلك دراسة جعبري (2011) التي خلصت إلى نتيجة مفادها غياب الأقسام المختصة بالمسؤولية الاجتماعية في شركات مدينة الخليل رغم أن هذه الشركات تلتزم بتطبيقها، أما ما يتعلق بدراسة بوعشير (2011) فقد خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أهمية الطاقة المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة التي تؤدي إلى توزيع عادل للموارد.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. من حيث الهدف اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Celik & et al. (2019) بينما اختلفت مع دراسة Newman & et al.(2019) التي هدفت إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على وضعها التنافسي، وكذلك دراسة Poudel (2018) التي هدفت إلى تحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وبين سمعتها.
2. من حيث المنهج اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Newman & et al.(2019) في استخدام المنهج الوصفي وكذلك دراسة Poudel (2018).
3. اختلفت الدراسة الحالية من حيث المنهج مع دراسة Celik & Et al. (2019) التي استخدمت المنهج الكمي النوعي.
4. نتج عن الدراسة الأجنبية السابقة عدة نتائج كان من أبرزها أن الشركات التي تطبق المسؤولية الاجتماعية في أنشطتها يكون لها إسهام واضح في تنمية المجتمع وخاصة في الصحة والتعليم وتمكين الأفراد، كذلك هناك علاقة إيجابية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وبين كفاءة الشركة، وأن هناك علاقة قوية وكبيرة بين تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركة وبين سمعتها.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من أبرز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تقيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى شركات ومؤسسات القطاع الخاص داخل المجتمع الفلسطيني وتأخذ نموذجاً هو من أهم القطاعات التي تعمل في المجتمع الفلسطيني وهو قطاع الطاقة وتزويد التيار الكهربائي، إضافة إلى أن هذه الدراسة تقيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية في شركة تعتبر من أعرق وأقدم شركات القطاع الخاص الفلسطيني، والتي تتعرض بشكل دائم وبشتى الطرق المباشرة وغير المباشرة إلى محاولات إسرائيلية لتصفيتها والاستحواذ عليها وعلى مقدراتها ومناطق امتيازها، إضافة فهناك نقص في الدراسات والبحوث التي ناقشت طبيعة أعمال هذه الشركة ومراحل صمودها، إضافة إلى دراسة النشاطات التي تقوم بها في سبيل تحقيق مسؤوليتها المجتمعية تجاه المجتمع الفلسطيني وخاصة في مناطق محافظة القدس، وبالتالي فإن هذه الدراسة تعتبر خطوة نحو التعرف على المسؤولية الاجتماعية لدى هذه الشركة العريقة بشكل خاص ولدى القطاع الخاص الفلسطيني بشكل عام، وتأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها التنظيمية والبيئية والاجتماعية على تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع الفلسطيني.

3 الفصل الثالث

الإجراءات البحثية

3.1 مقدمة

يتطرق هذا الفصل إلى وصف طريقة الدراسة وإجراءاتها، من حيث تصميم الدراسة ومنهجيتها وأدواتها، ومتغيرات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها.

3.2 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي بشقه الكيفي من خلال استخدام أداة المقابلة، لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص وأثرها على التنمية المستدامة، وذلك من وجهة نظر إدارة شركة كهرباء محافظة القدس وكذلك المستفيدين من خدماتها، هذا الاسلوب يناسب أغراض الدراسة.

3.3 أداة الدراسة

تم الاعتماد في الدراسة على أدوات جمع البيانات ، تقسم هنا إلى أداة أولية تتمثل في المقابلة بشكل أساسي، بالإضافة إلى المصادر الثانوية ومراجعة عميقة للدراسات ذات العلاقة والكتب والمراجع العلمية والأطروحات التي تناولت في مواضيعها متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

وقد تم إجراء المقابلات مع عينة الدراسة المختارة وفقاً للآليات التالية:

- تم تحديد الهدف الرئيس من إجراء المقابلات وهو جمع البيانات الخاصة بمشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها.
- اختيار فئتين لإجراء المقابلة معهم وهذه الفئات تمثلت في شركة كهرباء محافظة القدس بصفتها تقدم خدمات توزيع الكهرباء للمواطنين، والفئة الثانية كانت المستفيدين من خدمات الشركة المذكورة.
- تحديد أسئلة الدراسة لتكون هي أسئلة المقابلة.
- تحديد مواعيد مع الفئات المستهدفة وذلك لترتيب المقابلة معهم.

تم إجراء (17) مقابلة مع عدد من العاملين في شركة كهرباء محافظة القدس، وكذلك من جهات مستفيدة من خدماتها ومن نشاطات المسؤولية الاجتماعية لديها، وكانت هذه المقابلات كما هو مبين في الملحق رقم (1).

3.4 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة كهرباء محافظة القدس وكذلك من الجهات المستفيدة من نشاطات ومشاريع المسؤولية المجتمعية للشركة، وقد تم اختيار عينة قصدية من كامل أصحاب القرار والمشاركين في صنع القرار ومن لهم علاقة بالمسؤولية المجتمعية، لذلك تمثلت العينة بأنها موجهة من هذا المجتمع لإجراء المقابلة معهم، ونظراً لارتباط الكثيرين منهم بمواعيد عمل واجتماعات، إضافة إلى الحد من الحركة في الكثير من الأوقات أثناء هذه الدراسة نتيجة انتشار جائحة كورونا، استطاعت الباحثة إجراء (17) مقابلة.

4 الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

4.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي ترمي إلى معرفة على واقع المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص وأثرها على التنمية المستدامة، وللإجابة على هذا السؤال وعلى أسئلة الدراسة، تم استخراج النتائج المتعلقة بأداة الدراسة حول هذه الأسئلة.

نتائج الإجابة عن السؤال الرئيس الأول للدراسة: ما واقع المسؤولية الاجتماعية بمحاورها (التنظيمية، البيئية، المجتمعية) في القطاع الخاص والمؤثرة في التنمية المستدامة؟
وللإجابة عن هذا السؤال تمت مناقشة النتائج المتعلقة بالأسئلة المتفرعة عنه والمتمثلة في:

1. ما هو واقع المسؤولية المجتمعية ببعدها التنظيمي في القطاع الخاص والمؤثرة على التنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استعراض ما جاء في المقابلات التي أجرتها مع جهات تعمل في شركة كهرباء محافظة القدس وكذلك مع المستفيدين من خدمات الشركة من المجتمع المحلي.

ففي المقابلة مع المستشار القانوني لشركة كهرباء القدس في محافظة القدس السيد شكري النشاشيبي وكذلك مستشار الشركة القانوني في مناطق الضفة الغربية، فقد أجمعا على وجود ارتفاع ملحوظ للقضايا التي تخص عمال القطاع الخاص في المحاكم، وهو أمر متفق عليه بأن الإشكالية تكمن في قانون العمل نفسه، وإلى ضعف جهود الجهات الرسمية وعدم امتلاكها للكوادر الكافية للقيام بعمليات

الرقابة والتفتيش بفعالية على الأوضاع الداخلية للقطاع الخاص، كما بينا وجود كثير من حالات الالتفاف والتحايل من قبل أرباب العمل في القطاع الخاص على القانون، كما بينا وجود تقصير مشترك من قبل القطاع الخاص والجهات الرسمية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومثال ذلك هو الحد الأدنى للأجور والذي تقرر بقانون في العام 2001 بقيمة (1450) شيكل وتم تعطيل تطبيقه حتى العام 2014.

وبين المستشارين القانونيين ضرورة إلزام أرباب العمل بتأمين العمل بغض النظر عن حجم المنشأة، وضرورة إفصاح مؤسسات القطاع الخاص عن كشوفاتها المالية خاصة تلك التي تتعلق بالعمال وعددهم الحقيقي.

ففي المقابلة التي أجريت مع السيد هشام العمري مدير عام شركة كهرباء محافظة القدس ورئيس مجلس إدارتها، بين أن الشركة ورغم ما تمر به من هجمة إسرائيلية مستمرة وأزمات مالية ناتجة عن تأخير الجباية والسرقات والديون المتراكمة على المخيمات الفلسطينية فإنها تستخدم أحدث البرامج المالية والإدارية، إضافة إلى أنها تقوم بتحديث دائم لأنظمة الفوترة والموارد البشرية، ولديها كادر مالي مؤهل لكل ما هو جديد ولديه الخبرة الواسعة في الحقل المالي، هذا بالإضافة إلى أن الشركة تقوم وبشكل مستمر بتدريب كوادرها وتزويدهم بكل المهارات الجديدة والمستحدثة في مجالات عملهم، كما أن الشركة تقوم باستحداث نظام خاص بالموردين وبدأت باعتماد الفاتورة الالكترونية لضمان التوفير في الوقت والجهد وللحيلولة دون ضياع هذه الفواتير أو عدم وصولها إلى أصحابها، وأضاف السيد العمري بأن الشركة تسعى دائما لاعتماد أي تقنية جديدة بهدف خدمة العمل والتسهيل على العاملين داخلياً بما ينعكس على فائدة المواطن ومتلقي الخدمة.

وبين السيد هشام العمري بأن هناك عدة عقبات أمام المسؤولية الاجتماعية للشركة ببعدها التنظيمي، من أبرزها وجود أكثر من قانون تعمل الشركة وفقه، فهناك قانون المشرع الإسرائيلي وكذلك قانون المشرع الفلسطيني، إضافة إلى وجود بعض المناطق التي تقوم الشركة بتوزيع الكهرباء فيها يكون القانون فيها مغيباً كمنطقة العيزرية والمخيمات إضافة إلى تقديم الشركة لخدمة الكهرباء في مناطق مهددة بالمصادرة من خلال الطاقة الشمسية ما يعكس صميم المسؤولية الاجتماعية لدى الشركة، بالإضافة إلى تنوع الحكومات الفلسطينية نفسها وهو ما يؤثر على تنوع القوانين في مناطق السلطة وحدوث بعض حالات تضارب المصالح ما بين السلطة الوطنية الفلسطينية وبين الشركة ما يؤدي في أحيان كثيرة إلى الهجوم على الشركة.

وبين السيد العمري بأن الثقافة التنظيمية التي تسود في الشركة هي ثقافة تنظيمية تقاوم أي تغيير، وهي بطراز قديم، إضافة إلى وجود بعض الضعف في البعد التنظيمي يتمثل في ضعف كوادر الموارد

البشرية وعدم تطبيق نظام العدالة بشكل منصف، إضافة إلى تغييب المهنية في الكثير من إجراءات التوظيف، كما أن عدم وجود دائرة علاقات عامة تهتم بأنشطة ومساهمات الشركة تجاه المجتمع أمر سلبي على البعد التنظيمي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة، إضافة إلى أن الكادر الوظيفي ليس ملاماً بشكل كامل بتاريخ الشركة على مدار 106 سنوات.

أما فيما يتعلق بالسلامة العامة فهي من أهم الأولويات لدى الشركة، والتي تعمل بشكل دائم على تدريب العاملين لديها على العمل في المرتفعات وفي ظروف العمل المختلفة، إضافة إلى توفير كافة إجراءات ومتطلبات السلامة العامة والأمان للعاملين في الشركة من فنيين، وكذلك في البيئة الخارجية للمواطنين.

وبين السيد العمري غياب إعلام خاص بالشركة وكذلك ضعف العلاقات الخارجية لدى الشركة، إضافة إلى أن نظام الحوافز والعلاوات يعتمد على المؤهل العلمي والخبرة في مجال العمل، كما أن تطبيق نظام الثواب والعقوبات ليس بالمستوى المطلوب، وتسعى الشركة إلى تقديم الكثير من العروض للعاملين القدامى والذين لا يتمتعون بالكفاءة لترك العمل لاستبدالهم بكادر متعلم ومؤهل وذو كفاءة كبيرة، وهناك مشاكل في تدوير العاملين لدى الشركة من حيث مناطق الضفة الغربية والقدس، حيث تتج عمليات التدوير في داخل حدود المنطقة الواحدة وتقتصر حين يتعلق الأمر بتدوير العاملين ما بين القدس والمناطق الأخرى

وما بين دعم الشركة من الحكومة الفلسطينية بحكم أنها شركة في قلب القدس، وبين محاولات المشرع الإسرائيلي الدائمة لتنفيذ أحكام كثيرة ومتنوعة سريعة التنفيذ في أمل دائم للاستيلاء على الشركة، يقول مدير عام الشركة بأنها في البعد التنظيمي لها تقوم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بقدر المتاح في ضوء وجود هذه المعوقات.

وفي ذات المجال أكد السيد جواد أبو زر مدير فرع الشركة في بيت لحم، وجوب تدريب الطواقم الفنية بشكل دائم ومستمر وتوفير كافة المعدات لضمان أعلى معايير الأمان لهم، كما اتفق مع السيد مدير عام الشركة بوجود غياب للوحدة الإعلامية للشركة وكذلك ضعف قانون الترقيات والحوافز لدى الشركة لاعتماده على الأقدمية بدلاً من الكفاءة، كما بين السيد أبو زر ضرورة أن تعمل الشركة على تحديد واجبات الموظفين لديها وحقوقهم بكل وضوح وشفافية.

اما السادة المهندسين نايف خشان، منال نصار، والمهندسة فداء عبد الرحمن من دائرة الأيزو، فقد أكدوا توجه الشركة نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي ذلك من خلال العمل على التعاقد مع شركات تسويق وإدارة مواقع التواصل الاجتماعي، لتبيان أخبار ونشاطات الشركة للمجتمع المحلي، كما أن الشركة تسعى للاستثمار في العاملين لديها وتحقيق رضاهم الوظيفي بالتوازي مع

رضا المستفيدين من الخدمة، كما بينوا ضرورة اعتماد نظام حوافز وعقوبات واضح وعادل، إضافة إلى تكثيف العمل على تعزيز الثقافة المؤسسية في الشركة وتدريب العاملين للتعامل مع الجمهور ومتابعة كافة الشكاوى الداخلية والخارجية والعمل على تحقيق العدالة في مضمونها، كما بينوا وجود ضعف في نظام التقاعد المبكر للعاملين في الشركة وهو ما يتطلب تحديث هذا النظام بما يحقق العدل للعامل، وضرورة الوعي بالإبداع والابتكار لدى العاملين في شركة كهرباء محافظة القدس ودعم هذه النزعة لديهم وعدم قتلها بل تطويرها وتميئتها في صالح الشركة العام.

ويرى السيد ساري إبراهيم مدير دائرة التخطيط في الشركة، بضرورة توفير الخبرة والمؤهل العلمي بالإضافة إلى الكفاءة لدى العاملين في الشركة، كما أكد على ضرورة إعادة صياغة نظام الحوافز في الشركة، كما طالب بضرورة مواكبة التكنولوجيا والأنظمة الحديثة بشكل أكبر في الشركة لما له من أثر كبير على رفع أداء العاملين في الشركة وتحسين صورة الشركة لدى المنتفعين وكذلك زيادة جودة الخدمات المقدمة، فيما بين وجود توجه لدى الشركة نحو اعتماد كل ما هو مفيد وجديد كنظام الخدمات الالكترونية والفاتورة الالكترونية وتطبيق الشركة على أجهزة الهواتف الذكية، كما أوصى السيد ساري إبراهيم بضرورة أتمتة جميع إجراءات العمل في الشركة وكذلك استحداث نظام للمهام والتقييم واضح وعادل.

تلخيصاً لما سبق، ترى الباحثة بأن واقع المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي في شركة كهرباء محافظة القدس تأتي بدرجة تتراوح ما بين منخفضة ومتوسطة، وذلك بسبب الكثير من المعوقات التي تحول دون تحقيق المستوى العالي في هذا البعد، والجدول التالي يبين بعض المعايير التي تم الاستناد إليها في تقييم هذه الدرجة:

جدول 4.1: ملخص إجابات واقع المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي

التعليق	المعيار	البعد
أجمع جميع أفراد عينة الدراسة على أن الشركة تسعى بشكل دائم لامتلاك وتطبيق التكنولوجيا الحديثة لخدمة العمل والموظفين والمستفيدين من خدماتها.	التكنولوجيا	التنظيمي
كان الإجماع بأن الشركة تراعي الاحتياجات والاحتياجات الخاصة بالسلامة العامة والخاصة بالعاملين لديها وبالمواطنين على حد سواء.	السلامة والأمان	

التعليق	المعيار	البعد
هناك بعض الاختلافات من حيث قوانين المكافأة والجزاء، إضافة إلى خلل واضح في قوانين التقاعد، واعتماد الأقدمية بدل الكفاءة في نظام الترقيات في الشركة.	العدالة	
خلل في القوانين التي تتبعها الشركة في مجال عملها حيث أنها ملزمة بالعمل في مناطق خاضعة للقانون الفلسطيني، وكذلك مناطق خاضعة للقانون الإسرائيلي، كما أنها تعمل في مناطق لا يوجد أي تطبيق للسيادة القانونية فيها.	القانوني	

2. ما هو واقع المسؤولية المجتمعية ببعدها البيئي في القطاع الخاص والمؤثرة على التنمية المستدامة؟

يرى السيد هشام العمري مدير عام شركة كهرباء القدس بأن إسهامات القطاع الخاص بشكل عام دون المستوى وضعيفة، خاصة بما يتعلق بالأثر على التنمية المستدامة، إضافة إلى أنه لا يتم تطبيق المعايير الدولية فيما يخص البيئة بشكل كامل، ويعود ذلك برأيه إلى غياب الرقابة وضعف التوعية والثقافة الصحية والبيئية، وعدم وجود نظام إجراءات كامل موثق ومكتوب يوضح بنود تلوث البيئة على صعيد النظم الداخلية للقطاع الخاص.

تسهم شركة كهرباء محافظة القدس في تعزيز المسؤولية المجتمعية ببعدها البيئي، وفي مقابلة مع السيد مدير عام الشركة أفاد بأن الشركة تؤكد على التحول لاستخدام الطاقة الشمسية في مناطق امتيازها وفي فلسطين عامة، وأن الشركة تدعم قيام الكثير من مشاريع الطاقة البديلة التي هي صديقة للبيئة.

وتخضع شركة كهرباء القدس إلى فحص سنوي لقياس الإشعاع الصادر من محولاتها، كما أنها تأخذ على عاتقها تقليم الأشجار قبل فصل الشتاء من كل عام وغسل العوازل والشبكات ذلك لضمان استمرارية الخدمة وتلافي الحرائق والأضرار البيئية، كما أنها وفقاً للمقابلة التي أجريت مع مديرها العام تراعي الاحتياطات البيئية في كافة أعمالها ونشاطاتها، خاصة عندما يتعلق الأمر بالموارد الطبيعية والبيئة الطبيعية، فعلى سبيل المثال تقوم الشركة بعمل أحواض المحولات بطريقة هندسية معينة تمنع تسرب الزيوت إلى التربة، إضافة إلى التخلص من البطاريات بطرق صديقة للبيئة مع توجيهها نحو

تدوير المخلفات خاصة الدرمات الخشبية والأعمدة التالفة، كما تقوم الشركة بعمل شراكات مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي في هذا الشأن وعلى سبيل المثال شراكتها مع إحدى الشركات الخاصة بهدف تدوير الأوراق وإعادة استخدامها.

وترى السيدة أمل جبران منسقة الشركات الوليدة في الشركة، بأن الشركة تأخذ على عاتقها المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي في كثير من الأمور، فهي عندما تختصر استخدام المعاملات الورقية في أعمالها مستبدلة إياها بالمعاملات الإلكترونية فإنها بذلك تسدي خدمة بيئية كبيرة. فيما يرى السيد يوسف مصيص مدير الفاير في الشركة، بأن استخدام تقنية الألياف الضوئية في شركة كهرياء محافظة القدس هي تقنية صديقة للبيئة هدفها تطوير أعمال الشركة وفتح المجال نحو الاتصالات من خلال خدمات الكهرياء خدمة للمستهلك الفلسطيني وكذلك فتح باب المنافسة العادلة في قطاع الاتصالات وانتهاء احتكار بعض الخدمات كخدمات الإنترنت، إضافة إلى تقديم الخدمة بجودة عالية وسرعة عالية للمواطن الفلسطيني، ورغم ما يعيق هذه التقنية واستخدامها من معوقات كعدم وجود إطار قانوني ناظم وتخوف الشركات المزودة للإنترنت فإن استخدامها من شأنه نقل شركة كهرياء محافظة القدس نقلة نوعية في إطار عملها.

وفي مقابلة مع السيد أيمن الأحمر رئيس الهيئة الإدارية في مركز جذور للفنون والتنمية في بيت لحم، بصفتها جمعية تستفيد من خدمات شركة كهرياء محافظة القدس، فقد وضح بأن التعاون على المجال البيئي مع شركة كهرياء محافظة القدس بدأ من خلال مساهمة الشركة في تدوير المخلفات الخشبية والاستفادة منها في تصنيع طاولات وكراسي بشكل مجاني لصالح المركز، كما أن الشركة قدمت الكثير من الدعم للجمعية في مجال تدوير المخلفات وإعادة تصنيعها من خلال ورش التدريب والتصنيع المجانية التي تقدمها الشركة لطواقم الجمعية.

فيما ترى السيدة نبلي نعمة مديرة مؤسسة دلال للثقافة والفنون بأن الشركة تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية في البعد البيئي، وأن هناك تعاون بين الجمعية والشركة أثمر في الكثير من الحالات عن إعادة تدوير المخلفات خاصة في القرى المهمشة، على سبيل المثال ما تم في مهرجان الربيع حيث قامت الشركة بتقديم الدرمات الخشبية وبدأت في عقد ورش عمل لفئة الشباب لتدريبهم على ذلك.

ويتفق المهندس نايف خشان مع زميلتيه المهندستين منال نصار وفداء عبد الرحمن في أن الشركة تراعي المواصفات والمعايير العالمية بشكل دائم فيما يتعلق بالبيئة، فهي تسعى دائماً إلى تنمية الخطوط ومد الكوابل وفقاً لمعايير ومواصفات تخدم البيئة وتحافظ عليها.

مما سبق، توصلت الدراسة ومن خلال الآراء التي حصلت عليها بعد مقابلتها لعينة الدراسة بأن هناك سعي دائم لدى شركة كهرياء محافظة القدس في تحقيق مستوى عالٍ من المسؤولية الاجتماعية ببعدها

البيئي، وأن الشركة تدرك أن استمرارية عملها ترتبط بحفاظها على البيئة المحيطة والتي تعمل من خلالها في تقديم خدماتها، وأن أي خلل بيئي لا بد وأن ينعكس سلباً على أعمال الشركة ونشاطاتها، كما أن الشركة تقوم بإجراء الفحوصات الدائمة والخاصة بالأشعة في جميع المواقع المعرضة لزيادة الإشعاع نتيجة لأي خلل، وتملك أجهزة استشعار تمكنها من التنبؤ بالخلل والأخطار ومعالجتها حتى قبل وقوعها، كما بينت الدراسة بأن شركة كهرباء محافظة القدس تبنت الكثير من المشاريع الخاصة بحماية البيئة ومن أهمها دعمها لمشاريع الطاقة البديلة والطاقة الشمسية في الكثير من المناطق الفلسطينية، إضافة إلى اعتمادها على شبكات الألياف الضوئية التي تعد صديقة للبيئة، كذلك قيامها بكثير من نشاطات إعادة التدوير للمخلفات الخاصة بالشركة بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي والقطاع الخاص في الكثير من المناطق الفلسطينية.

يمكن تلخيص ما سبق فيما يخص شركة كهرباء محافظة القدس في (جدول 4.2):

جدول 4.2: ملخص إجابات واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها البيئي

التعليق	المعيار	البعد
تقوم الشركة بكافة إجراءاتها لمنع التلوث والحد من حدوثه بكافة أشكاله. تسعى الشركة إلى الحفاظ على الموارد الطبيعية من خلال إعادة تدوير المخلفات وإعادة استخدامها، كما أنها تقوم بنشاطات لصيانة دائمة لهذه الموارد.	حماية البيئة	البيئي
استخدام التكنولوجيا المتطور التي من أهم شروطها هو محافظتها على البيئة حيث تسعى الشركة بشكل دائم نحو هذا التوجه.	التكنولوجيا	

3. ما هو واقع المسؤولية المجتمعية بعدها الاجتماعي في القطاع الخاص والمؤثرة على التنمية المستدامة؟

إن واقع المسؤولية الاجتماعية بعدها الاجتماعي في شركة كهرباء محافظة القدس يمكن قياسه بشكل بسيط من خلال البعدين السابقين، التنظيمي والبيئي، لكون هذين البعدين قد تحققا في شركة كهرباء محافظة القدس فإن من البديهي أن يكون البعد الثالث وهو الاجتماعي قد تحقق في الشركة، وهو ما يجمع عليه جميع من تمت مقابلهم لغرض جمع بيانات هذه الدراسة، فعلى مستوى الشركة يوضح السيد هشام العمري المدير العام للشركة بأن شركة كهرباء محافظة القدس على تواصل دائم ومستمر

مع كافة مؤسسات المجتمع المحلي الفلسطيني، وأنها تتفهم بشكل دائم أوضاع هذا المجتمع وظروفه التي يمر بها واحتياجاته، وتقوم الشركة بمسؤوليتها بعدها الاجتماعي من خلال دعمها للعملية التعليمية في فلسطين وخير مثال على ذلك هو أنظمة الطاقة الشمسية التي بدأت تنتشر في المدارس وخطوط الفاير التي قدمتها الشركة مجاناً للكثير من المدارس، كما أنها تستمر في عقد لقاءات التوعية حول ترشيد استهلاك الطاقة، وفي القطاع الصحي تقوم الشركة بتقديم الدعم الدائم للمستشفيات والمؤسسات الصحية الفلسطينية كتقديم المولدات الكهربائية لضمان استمرار التيار الكهربائي في حالات توقف الخدمة من الخطوط الرئيسية إضافة إلى منح المؤسسات الصحية فترات سماح لسداد الفواتير المتراكمة دون قطع الخدمات عنها، ولا تغفل الشركة عن تقديم الكثير من المساعدات الإنسانية والطرود الغذائية للأسر المستورة في مناسبات كثيرة، كما أنها تقدم في كل فصل شتاء أغطية وصوبات تدفئة لهذه الأسر، كما أنها تقدم كافة أشكال الدعم لذوي الأسرى والشهداء وكذلك للحالات المرضية وذوي الاحتياجات الخاصة، وفي حالات هدم البيوت من قبل الاحتلال الإسرائيلي تسارع الشركة إلى إعادة ربط خدمات الكهرباء لأصحاب هذه المنازل على نفقة الشركة الخاصة.

وعلى المستوى المجتمعي والوطني فإن الشركة تقدم الكثير من الخدمات التي توجبها مسؤوليتها في الكثير من الفعاليات الوطنية والمناسبات الوطنية والدينية، وعلى سبيل الذكر لا الحصر فإن خدمة الكهرباء للمسجد الأقصى المبارك هي مسؤولية الشركة وعلى نفقتها، كما تقوم الشركة بتحمل نفقات إنارة أعياد الميلاد للطوائف المسيحية فترة أعياد الميلاد، إضافة إلى تقديم خدمات الكهرباء للكثير من الفعاليات الوطنية والثقافية.

وبين السيد العمري بأن الشركة لا تقوم بوضع نسبة معينة في موازنتها للمسؤولية الاجتماعية يعود ذلك لأسباب عدة أهمها:

- تنوع المجالات التي تبرز فيها الشركة مسؤوليتها الاجتماعية كل عام وهو ما يتلاءم والاحتياج المجتمعي، فهناك مساعدات إنسانية ومالية وقد تأخذ هذه المساهمة شكل خصم على الإنشاءات والمشاريع الجديدة والمساجد والمدارس.
- القانون الإسرائيلي يمنع تقديم مساهمات ومساعدات لأية جهة أو مؤسسة غير مرخصة ضمن القانون الإسرائيلي هو ما يدفع الشركة لعدم التصريح على المساهمات الاجتماعية في قوائمها المالية، لأن معظم هذه المساعدات توجه للمؤسسات الفلسطينية والمجتمع الفلسطيني الذي حكماً هو غير مرخص في القانون الإسرائيلي بل يتبع قانون السلطة الوطنية الفلسطينية.

ويؤكد السيد جواد أبو زر أن الشركة تتحمل مسؤوليتها بعدها الاجتماعي بشكل كبير وخير دليل على ذلك هو ارتباط المسؤولية الاجتماعية بتعرفة وسعر الكهرباء، حيث وضح بأن الفاتورة عبارة عن شرائح

وكل شريحة سعر مختلف بحيث تتضمن دعم الشركة للفئات ذات الدخل المحدود وضمان حقها في الحصول على الخدمات الكهربائية أسوة بغيرها من طبقات المجتمع.

وذكر السيد أبو زر الكثير من الأمثلة التي تعكس مسؤولية الشركة ببعدها الاجتماعي كتقديم رافعات الشركة في خدمة البلديات للمساعدة في إنارة الشوارع وتقديم خدمات أخرى تتطلب وجود مثل هذه الرافعات، كذلك تقديم الخصومات على الإنشاءات الجديدة بنسبة تصل إلى 50%، وتقديم الدعم الفني للمقدسات الدينية الفلسطينية خاصة في فترات الأعياد والمواسم الدينية والوطنية، وتقوم الشركة أيضا بتقديم المساعدات الخاصة للعائلات الفقيرة والحالات الإنسانية رغم أنها لا تستطيع تغطية كافة هذه الاحتياجات إلا أنها تقوم بما تفرضه عليها مسؤوليتها الاجتماعية، وفي ظل جائحة كورونا على سبيل المثال قامت الشركة بالتعاون مع المجتمع المحلي والحكومة الفلسطينية في تقديم الكثير من المساهمات التي تعزز مسؤوليتها الاجتماعية ببعدها الاجتماعي كتقديم بدل الوقاية للمستشفيات الفلسطينية وفتح مراكز الشحن المتقلة فترة منع التجول التي فرضتها الحكومة الفلسطينية، وفتح مراكز شحن الكهرباء في كثير من المجالس والبلديات وعدم قطع الخدمات الكهربائية عن المستفيدين.

كما أن الشركة تساهم في كثير من الأحيان في تقديم خدماتها خارج مناطق امتيازها خاصة في المناطق المهمشة والمهددة بالمصادرة.

أما ما يتعلق بمتلقي الخدمات الذين يشعرون بشكل مباشر مع هذه المسؤولية ببعدها الاجتماعي لدى شركة كهرباء محافظة القدس، فيرى السيد أيمن الأحمر بأن الشركة لديها مسؤولية عالية تجاه المجتمع، فهي تقوم وبشكل دائم بدعم المجتمع المحلي والمساهمة في تطويره من خلال الكثير من النشاطات التي تقوم بها الشركة، وأوصى السيد الأحمر بضرورة استمرارية التعاون وتطوير العلاقات مع شركة كهرباء محافظة القدس خاصة في المناطق التي يسكنها ذوي الدخل المحدود والمخيمات الفلسطينية، وضرورة تكثيف الشركة لورش الأعمال واللقاءات التوعوية في هذه المناطق وكذل توجيه الدعم الاجتماعي الأكبر للفئة النسوية.

فيما ترى السيدة نيلي نعيم بأن الشركة تقدم خدمات كثيرة على المستوى الاجتماعي، فهي تقوم بعمل ورش عمل لفئة الشباب وطلاب المدارس وكذلك الفئات التي لم توفق في استكمال تعليمها، ولها الكثير من النشاطات والإسهامات في الحفاظ على الأراضي المهدة بالمصادرة، كما أنها توفر الكثير من فرص العمل للفئات المستبعدة من التعليم وتعزز انتمائهم للمجتمع ودمجهم فيه، كما أن الشركة ومن خلال الكثير من المشاريع والنشاطات التي تقوم بها فإنها تحاول استغلال طاقات الشباب وتحد من توجههم نحو الجريمة والانحراف وتبعدهم عن التوجه للعمل في المستوطنات الإسرائيلية من خلال توفير فرص العمل لهم في مشاريع ونشاطات الشركة.

وبشكل عام ومن خلال من تمت مقابلتهم، فإن القطاع الخاص الفلسطيني لا يسهم بالشكل المطلوب في مجال المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والاجتماعية)، ويعود ذلك لعدة أسباب تم استنتاجها بعد المقابلات مع عينة الدراسة والتي تركزت أهمها على عدم وجود أنظمة تدقيق ورقابة فعالة على القطاع الخاص فيما يتعلق بالأبعاد الاجتماعية والبيئية، كذلك عدم تفعيل قانون العقوبات أو سحب رخص الشركات والمصانع غير الملتزمة بالحفاظ على البيئة في نشاطاتها، كما أن التهرب من الأعباء المالية والتكاليف الإضافية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية سبب قوي لدى القطاع الخاص.

نتائج الإجابة عن السؤال الرئيس الثاني للدراسة: ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) في القطاع الخاص؟

للإجابة عن هذا السؤال تم مناقشة الأسئلة الفرعية له:

1. ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها التنظيمي في القطاع الخاص؟

أجمعت الجهات التي تمت مقابلتها في هذه الدراسة على أن أهم الأنشطة في مجال تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي في القطاع الخاص تتمثل فيما يلي:

- التطبيق الكامل لقانون العمل في القطاع الخاص.
- المراقبة والتفتيش على مؤسسات ومنشآت القطاع الخاص بشكل فعال وبما يضمن عدم التفافها وتحايلها على القانون في الكثير من الحالات.
- ضرورة خلق التوازن بين العمال وبين أرباب العمل.
- تفعيل قانون عقوبات رادع للقطاعات المخالفة.

2. ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها البيئي في القطاع الخاص؟

من خلال الإجابات التي تم الحصول عليها من المقابلات التي أُجريت، يتبين أن هناك غياب للمسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي، يمكن تعليل ذلك بقلة الوعي الصحي والأخلاقي والبيئي إضافة إلى ضعف القوانين الملزمة للقطاعات الخاصة في جعلها تهتم بالبعد البيئي في نشاطاتها وأعمالها.

3. ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها المجتمعي في القطاع الخاص؟

فيما يخص البعد المجتمعي، ومن خلال المقابلات التي أُجريت، يتبين بأن أكثر الأنشطة أهمية هي تلك التي تؤدي إلى تحسين ظروف العمل والظروف المعيشية للأفراد، كما أن الأعمال والنشاطات التي تقوم بها شركات ومؤسسات القطاع الخاص والتي تؤدي إلى توافر فرص عمل جديدة خاصة للشباب هي من أهم الأنشطة في تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها الاجتماعي، وترى الفئات التي تمت مقابلتها أنه لا بد من بعض الاهتمام والأنشطة من قبل القطاع الخاص نحو تفعيل المسؤولية الاجتماعية بالبعد الاجتماعي لعل من أهم هذه الأمور:

- دراسة احتياجات المجتمع الفلسطيني وتوجيه بنود ونشاطات المسؤولية الاجتماعية نحو اشباع هذه الحاجات وتغذيتها، كالحاجة للمدارس والمستشفيات والخدمات الصحية.
- تعزيز الشراكة مع المجتمعات المحلية وتوعيتها بضرورة قيام نشاطات إعادة التدوير وورش التصنيع خاصة بين فئة الشباب.
- العمل على إيصال كافة الخدمات المجتمعية إلى كافة المناطق الفلسطينية وخاصة تلك المناطق المهتدة بالمصادرة والتهويد، تلك التي تقع ضمن التصنيف C التي عادة ما تقوم السلطات الإسرائيلية المحتلة بفرض قوانين تمنع من تقديم الخدمات إلى سكانها.
- دعم التجمعات الفلسطينية بكافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية والصحية، وذلك من خلال أنشطة ومشاريع القطاع الخاص والتي لا يكون هدفها الربح بقدر ما تكون تأكيداً على مسؤوليتها المجتمعية تجاه الشعب الفلسطيني.

نتائج الإجابة عن السؤال الرئيس الثالث للدراسة: هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) وتحقيق التنمية المستدامة؟

وللإجابة عن هذا السؤال لا بد من مناقشة الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها التنظيمي وتحقيق التنمية المستدامة؟

من خلال الأدب النظري والدراسات التي تم الاطلاع عليها، وكذلك من خلال المقابلات التي أُجريت في هذه الدراسة، نجد بأن هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص ببعدها التنظيمي وبين تحقيق التنمية المستدامة، فمن خلال تحسين ظروف العمل وتحسين ظروف الحياة للعاملين وتحقيق العدل والمساواة وضمان حقوق عمل لهم،

فإن ذلك ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم وكذلك على كفاءتهم في العمل وبالأخص فيما يتعلق بترشيد الموارد والعمل بجودة عالية وتحقيق مصالح المنظمة أو الشركة والعمل على تحقيق أهدافها، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق استدامتها واستمراريتها في النجاح والتقدم في تقديم خدماتها ومنتجاتها للمجتمع، وعليه فإن العلاقة وإن كانت ضعيفة على المستوى المحلي وفي القطاع الخاص الفلسطيني إلا أنها موجودة وهي علاقة ارتباطية إيجابية بمعنى كلما كان البعد التنظيمي متحققاً بمسؤولية القطاع الخاص الاجتماعية، كلما أدى ذلك إلى تحقيق تنمية مستدامة.

2. هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها البيئي وتحقيق التنمية المستدامة؟

إن من أهم مبادئ تحقيق التنمية المستدامة بشكل عام هو الحفاظ على البيئة واستدامة مواردها وعدم استنزافها، بالتالي فإن المسؤولية المجتمعية التي تقوم بها مؤسسات القطاع الخاص الموجهة نحو هذا البعد يكون لها علاقة كبيرة وأساسية في تحقيق التنمية المستدامة على مستوى البلد، ووفقاً للمقابلات التي أجريت، وكذلك الدراسات والأدب النظري الذي قامت بتحليله ومناقشته تجد بأن هناك علاقة ارتباطية وقوية ما بين تحقيق التنمية المستدامة وبين توافر البعد البيئي في المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص.

3. هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية ببعدها المجتمعي وتحقيق التنمية المستدامة؟

البشر هم أهم عنصر من عناصر التنمية بكافة أنواعها، والتنمية المستدامة كهدف من أهداف التنمية تعتمد بشكل أساسي على تنمية العنصر البشري في أي مكان، بالتالي فإن تعزيز المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاجتماعي يعني بشكل مباشر أو غير مباشر تحقيق التنمية المستدامة بأعلى مستوياتها، بالتالي نجد بأن هناك علاقة بين التنمية المستدامة وبين المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ببعدها الاجتماعي.

مما سبق، فإن إجابة السؤال الرئيس الثالث للدراسة تتمثل بوجود علاقة قوية وذات اتجاه إيجابي بين تحقيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الثلاث في الدراسة (البعد التنظيمي، الاجتماعي، والبيئي) وبين تحقيق التنمية المستدامة في فلسطين، ورغم أن نتيجة هذه العلاقة هي ضعيفة في فلسطين نتيجة لتدني مستوى المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات القطاع الخاص بكافة أبعادها، إلا أن هذا لا ينفي العلاقة وقوتها، وعليه نجد بأنه من المهم الآن على شركات القطاع الخاص أن تسعى إلى رفع دورها في تحقيق المسؤولية

الاجتماعية بكافة أبعادها لتحقيق التنمية المستدامة والتي سيكون لانعكاساتها الفائدة الكبيرة على الجميع، على القطاع الخاص وعلى كافة شرائح ومكونات المجتمع الذي يعمل به هذا القطاع.

5 الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وأهدافها، بالإضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة إن وجدت، والخروج ببعض التوصيات بالاستناد إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

5.2 ملخص نتائج الدراسة

5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن المسؤولية المجتمعية في القطاع الخاص شبه مغيبة، وليست بالمستوى المطلوب، خاصة في بعدها التنظيمي والبيئي، وهي ما يتعارض ودراسة عابدين (2016) التي خلصت إلى أن واقع المسؤولية الاجتماعية لدى شركات التأمين جاء بنسبة كبيرة، وهو الاختلاف الذي يمكن تفسيره بطبيعة العينة التي وقعت عليها الدراسة وهي شركات التأمين، بينما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية ودراسة حلس (2016) الذي نتج عن دراسته عدم وجود مفهوم ناضج ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني،

فيما تتفق النتيجة الحالية وبشكل غير مباشر مع دراسة جعبري (2016) التي بينت وجود خلط بين المسؤولية الاجتماعية وبين العمل الخيري رغم أن الشركات الخاصة في مدينة الخليل تطبق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاجتماعية والتنظيمية والبيئية، إلا أنها تقوم بذلك دون أي جسم إداري أو هيكلية أو تخطيط.

- بينت النتائج أن الاهتمام بالبعد الاجتماعي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية أكبر لدى مؤسسات القطاع الخاص أكثر من الاهتمام بالبعد التنظيمي أو البيئي، ذلك أن الكثير من شركات القطاع الخاص تسعى إلى تحسين سمعتها من خلال بعض المشاريع والأنشطة والمساعدات التي تستهدف الفئات الاجتماعية دون النظر إلى المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها.

- بينت النتائج أن أهم الأنشطة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي تكمن في تلك المتعلقة بقانون وتشريعات العمل ومدى تطبيقها والالتزام بها، إضافة إلى ضرورة التفويض والرقابة على القطاع الخاص من قبل الجهات الحكومية والرسمية، كما أن خلق التوازن المطلوب بين أصحاب العمل وبين العاملين أمر ضروري لتحقيق هذا البعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

- كما بينت النتائج أن أهم الأنشطة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي تتمثل بزيادة الوعي البيئي والاجتماعي والصحي لكافة فئات وشرائح المجتمع الفلسطيني بما في ذلك أصحاب المؤسسات والشركات في القطاع الخاص، كما أنه لا بد من توافر القوانين والتشريعات الملزمة خاصة في المجال البيئي وضرورة وجود الرادع المناسب للمخالفين.

- أظهرت النتائج أن أهم الأنشطة بتحقيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاجتماعي تتلخص في توفير فرص عمل جديدة من خلال مشاريع يقوم بها القطاع الخاص ولا تهدف إلى الربح فقط بل تكون فائدتها موجهة نحو المجتمعات والفئات التي بحاجة إلى التمكين والدعم في هذه المجتمعات، كالمراة والشباب، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة التدوير وإعادة التصنيع للكثير من المخلفات وحماية البيئة والعمل على عدم استنزاف الموارد وترشيدها، كما لا بد من دراسة احتياجات المجتمع الفلسطيني وتوجيه المسؤولية الاجتماعية نحو اشباع وتلبية هذه الاحتياجات لدى المجتمع، ولا بد من العمل على إيصال الخدمات إلى كافة المناطق وخاصة تلك المهدة بالمصادرة والتهويد.

- بينت النتائج وجود علاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي وبين تحقيق التنمية المستدامة، وهي نتيجة تتفق ودراسة Newman & et al.(2019) وكذلك دراسة Poudel

(2018) واللذان خلص عنهما وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية وكذلك تحسين سمعة الشركة.

• وجود علاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعديها البيئي والاجتماعي وبين تحقيق التنمية المستدامة وهي علاقة إيجابية، فكلما ارتفع مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية كلما كان مستوى تحقيق التنمية المستدامة أكبر.

• بينت النتائج أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي في شركة كهرباء محافظة القدس كان متوسطاً إلى متدني، وهو الأمر الذي يعود إلى عدة أسباب أهمها تنازع عمل الشركة بين ثلاث مناهات قانونية، الأول القانون الفلسطيني والثاني القانوني الإسرائيلي والمناخ الثالث حيث لا يتم تطبيق أي قانون، وهو الأمر الذي ينعكس على الشركة من حيث تحقيقها لمستوى عالٍ من المسؤولية الاجتماعية في بعدها التنظيمي، إضافة إلى عدم قدرة الشركة على تغيير ثقافة العاملين لديها، ووجود الكثير من المعوقات الإدارية كعدم وجود قانون تقاعد فعال وعدم ووضوح نظام الحوافز والثواب والعقاب.

• تميزت شركة كهرباء محافظة القدس بتطبيق المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاجتماعي، فوجودها بحد ذاته واستمرارها بالعمل حتى الآن أمام هجمات الاحتلال الإسرائيلي التي تهدف في كافة قوانينها وحملاتها ضد الشركة إلى الاستيلاء عليها، وهو الأمر الذي تقاومه الشركة منذ سنوات طويلة رغم وقوعها في أزمة مالية كبيرة، ومع ذلك فهي تعمل على تحقيق الكثير من النشاطات التي تحسب لها على أنها مسؤولية تأخذها الشركة على عاتقها في المجال الاجتماعي.

• تولي الشركة الاهتمام الكبير بسلامة العاملين لديها والمواطنين والبيئة المحيطة، وذلك من خلال الكثير من الأمور التي تقوم بها الشركة في تنفيذها لأعمالها، كتدريب العاملين على المهام الخطرة قبل القيام بها، وكذلك توفير كل متطلبات السلامة العامة والحماية على منشآتها ومحطاتها.

• بينت النتائج أن شركة كهرباء محافظة القدس كذلك تؤدي دورها وتقوم بمسؤوليتها الاجتماعية في البعد البيئي بشكل كبير، فهي تعمل وفقاً للمعايير الدولية الخاصة بالبيئة، وتقوم باستشعار الأخطار والعمل على إصلاحها وتقاديها قبل وقوعها، كما أن الشركة تسعى بشكل دائم إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تهدف إلى حماية البيئة وحماية المواطنين.

5.3 الاستنتاجات

استناداً إلى نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- أن هناك ضعف في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها في القطاع الخاص الفلسطيني.
- أقل الأبعاد تطبيقاً في المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص الفلسطيني هو البعد التنظيمي، وهو نتيجة لعدم وجود قوانين وتشريعات فعالة في هذا المجال، إضافة إلى عدم وجود التوازن المطلوب بين أصحاب وأرباب العمل وبين العاملين.
- لوحظ غياب المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي لدى القطاع الخاص الفلسطيني، هو الأمر الذي يمكن تفسيره بعدم وجود إجراءات وقوائم واضحة حول البيئة أو الملوثات.
- إن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها في القطاع الخاص الفلسطيني ضعيف، رغم أن هناك بعض الحالات الفردية التي تسعى إلى تطبيق هذه المسؤولية الاجتماعية بأعلى المستويات.
- هناك علاقة قوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية بكافة أبعادها وبين تحقيق التنمية المستدامة، ورغم أن هذه العلاقة ذات نتيجة ضعيفة في الواقع الفلسطيني إلا أن ذلك لا ينفي وجودها وقوتها كعلاقة.

5.4 التوصيات

- ضرورة اهتمام شركات القطاع الخاص الفلسطيني بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها كافة، والسعي لتحقيق مسؤولية اجتماعية شاملة من خلال تحقيق كافة هذه الأبعاد لخدمة المجتمع الفلسطيني.
- وضع المسؤولية الاجتماعية ضمن خطط القطاع الخاص الاستراتيجية وكذلك ضمن رؤية ورسالة شركات القطاع الخاص، والمراجعة الدائمة والمستمرة لنشاطاتها في هذا المجال.
- أن تعمل الجهات الرسمية في فلسطين على تعديل القوانين الخاصة بالعمل والعمال إضافة إلى وضع تشريعات قانونية جديدة ملزمة وراعية في هذا المجال.
- من المستحسن تحقيق التوازن بين القطاع الخاص وبين العاملين فيه وذلك من خلال تبني خطط واستراتيجيات كفيلة بسد الهوة بين الجانبين، وجعل المصالح بين الطرفين مصالح مشتركة قائمة على التعاون والتنسيق.

- التركيز على المسؤولية الاجتماعية وجعلها ركناً أساسياً في الثقافة التنظيمية للشركة وتضمينها في الخطط والاستراتيجيات الخاصة بشركات القطاع الخاص.
- أن تقوم الشركات ومن خلال تطبيق المسؤولية الاجتماعية بتحديد الأولويات والاحتياجات وفقاً لأهميتها تجاه المجتمع، والعمل على تحقيق هذه الاحتياجات من خلال تطبيقها لمسئوليتها الاجتماعية بأبعادها (التنظيمية، الاجتماعية، والبيئية).
- الاهتمام بالعاملين في القطاع الخاص وفي الشركة بشكل خاص، وذلك من خلال إشراكهم في البرامج التدريبية وعمل الورش والندوات لهم وتحسين نظام التقاعد وأنظمة المكافآت والحوافز.
- العمل على تطوير قسم أو إدارة مختصة في شركات القطاع الخاص تعنى بالمسؤولية الاجتماعية وتقوم بتخطيط مشاريعها وتخصيص الموازنات اللازمة لذلك وألا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على نشاطات غير مدروسة أو خيرية.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت. (2015). **المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000**. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو النصر، مدحت، ومحمد، ياسمين (2017). **التنمية المستدامة: مفهوما - أبعادها - مؤشراتها**. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الأسرح، حسين (2018). **مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإسلام**. Hussein .Elasrag
- الأميري، وليد (2018). **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- البريدي، عبد الله (2015). **التنمية المستدامة: مدخل تكاملي لمفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها مع التركيز على العالم العربي**. الرياض: العبيكان للنشر.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2011). **قائمة المصطلحات**: <http://www.pcbs.gov.ps/PCBS.Glossary/Default.aspx?lang=ar>
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015). **مسح الطاقة المنزلي: كانون ثاني 2015**، النتائج الأساسية. رام الله: دولة فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2018). **التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت 2017**: النتائج النهائية تقرير المنشآت. رام الله: دولة فلسطين.
- الحاضنة الفلسطينية للطاقة (2014). **الحاضنة الفلسطينية للطاقة**. تم الاسترداد من <http://pie.ps/pie/>
- حسن، رضا (2019). **التطورات العلمية والأطر النظرية للمسؤولية الاجتماعية**. تأليف منير بن دريدي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية (الصفحات 30-63). برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.
- حلس، رائد. (2016). **دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين**. غزة، فلسطين: مركز التخطيط الفلسطيني - غزة.

- الخالدي، رجا. (2018). **تنافسية القطاع الخاص الفلسطيني: تحليل من منظور اقتصادي سياسي**. رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
- رحال، عمر. (2011). **المسؤولية المجتمعية للجامعات بين الربحية والطوعية**. نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الفلسطينية، (ورقة بحثية ضمن مؤتمر المسؤولية الاجتماعية للجامعات الفلسطينية).
- السحيباني، صالح. (2009). **المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية**. بيروت، الجمهورية اللبنانية: (المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم وإشراف من 23 - 25 مارس 2009).
- سلطة الطاقة والموارد الطبيعية (2019). **سلطة الطاقة والموارد الطبيعية: التقرير السنوي 2018**. رام الله: دولة فلسطين.
- شركة كهرباء محافظة القدس (2019). **التقرير السنوي 2018**. القدس: شركة كهرباء محافظة القدس.
- شكر، اسماعيل علي (2016). **مشاريع القطاع الخاص ودورها في الحد من البطالة**. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- الصيرفي، محمد (2007). **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**. الاسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- عزاوي، عمر (2012). **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**. الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية (صفحة 14). جامعة بشار.
- الفضل، مؤيد عبد الحسين. (2013). **نظريات اتخاذ القرارات: منهج كمي**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- فلاق، محمد. (2019). **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**. عمان: دار اليازوري الدولية للنشر والتوزيع.
- قاسم، خالد مصطفى. (2007). **إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة**. الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر.

كافي، مصطفى. (2017). التنمية المستدامة. القاهرة: شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.

كافي، مصطفى. (2017). اقتصاديات الموارد والبيئة. دبي: Almanhal.

الكبيسي، عامر، وآخرون. (2015). دراسات حول التنمية المستدامة. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار جامعة نايف للنشر.

المحياوي، قاسم نايف. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. دبي: المنهل.

مخوف، شادية. (2011). ضمان جودة المسؤولية المجتمعية للتعليم الجامعي الفلسطيني: نموذج مقترح. القدس، فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

مشروع التنمية البشرية. (1997). فلسطين: ملف التنمية البشرية 1996. بيرزيت: جامعة بيرزيت.

عميرة، هاني. (2011). الطاقة وعصر القوة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.

نوري، حيدر شاكر، وجمعة، محمود حسن. (2015). دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات. ديالي: المطبعة المركزية - جامعة ديالي.

الhezima، محمد عوض. (2011). القدس في الصراع العربي الإسرائيلي. دبي: المنهل.

هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية. (2016). قطاع الطاقة المتجددة: فلسطين بامتياز في مصاف الدول الداعمة للطاقة المتجددة. رام الله: هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية.

مقالات في مجلات علمية:

سالم، شيماء، والخطاط، دينا. (2018). المسؤولية الاجتماعية المتكاملة وعلاقتها بالتنمية المستدامة (دراسات حالة متعددة على القطاع المصرفي بدولة الامارات العربية المتحدة). المجلة العربية للإدارة، 419-458.

العبادي، علي وليد. (2014). أبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المكانة الذهنية للشركة. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 161-181.

رسائل دكتوراه وماجستير:

أبو جامع، نسيم، ووافي، فاطمة. (2016). دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي. غزة، فلسطين: جامعة فلسطين (بحث منشور).

بوعشير، مريم. (2011). دور وأهمية الطاقات المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة. الجزائر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة منتوري قسنطينة (رسالة ماجستير غير منشورة).

جدي، حنان، وحملاوي، إيمان. (2019). المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية - دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه. البويرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (رسالة ماجستير غير منشورة).

جعبري، نهى نظمي. (2016). المسؤولية الاجتماعية للشركات العائلية: الإشكاليات والمقترحات. الخليل، فلسطين: جامعة الخليل (رسالة ماجستير غير منشورة).

جمعة، محمد أحمد. (2017). أثر تبني الشركات الأردنية للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية: جامعة الشرق الأوسط (رسالة ماجستير غير منشورة).

حمدونة، محمد أشرف. (2017). العوامل المحددة للشراكة بين القطاعين العام والخاص ودورها في نمو الاقتصاد الفلسطيني (من وجهة نظر القطاع الخاص بقطاع غزة). غزة، دولة فلسطين: الجامعة الإسلامية - غزة (رسالة ماجستير غير منشورة).

ضيافي، نوال. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. تلمسان، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة أبو بكر بلقايد (رسالة ماجستير غير منشورة).

طلحي، خولة. (2015). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في الجزائر. الجزائر، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي (رسالة ماجستير غير منشورة).

عابدين، إبراهيم. (2016). واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة: دراسة ميدانية. غزة، فلسطين: جامعة فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة).

العايب، عبد الرحمن. (2011). التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة. الجزائر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة فرحات عباس - سطيف - (أطروحة دكتوراة غير منشورة).

عباز، زهية. (2018). إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة. الجزائر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: جامعة باتنة (1) الحاج لخضر (رسالة ماجستير غير منشورة).

الهندي، إبراهيم. (2016). مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على المؤشرات المالية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين - دراسة تحليلية تطبيقية. غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير غير منشورة).

المراجع الأجنبية

Celik, A., & et al. (2019). The impact of corporate social responsibility on community development: Evidence from Ghana. Global Journal of Business, 122-133.

Newman, C., & et al. (2019). Corporate Social Responsibility in a Competitive Business Environment. THE JOURNAL OF DEVELOPMENT STUDIES, 1455-1472.

Poudel, Y. (2018). Corporate Social Responsibility as a Determinant of Corporate Reputation: A Case Study of NCELL. Kathmandu, Nepal: Pokhara University (Published Thesis).

UNIDO. (2008). What is CSR? Retrieved 09 18, 2020, from United Nations Industrial Development Organization: <https://www.unido.org/our-focus/advancing-economic-competitiveness/competitive-trade-capacities-and-corporate-responsibility/corporate-social-responsibility-market-integration/what-csr>

Naor, M. (2004). An electrifying story. Retrieved from haaretz: <http://www.haaretz.com/hasen/pages/ShArt.jhtml?itemNo=386472>

تقارير ومواقع إنترنت:

شركة كهرباء محافظـة القـدس. (2012). تاريخ الشركة: <http://www.jdeco.ps/Ar/CompanyHistory.aspx>

شركة كهرباء محافظـة القـدس. (2015). نشأة الشركة: https://www.jdeco.net/ar_page.aspx?id=RDtnnja19986813aRDtnj

ملحق 1: أسئلة المقابلات

تم طرح الأسئلة التالية وهي نفسها أسئلة الدراسة على عينة الدراسة أثناء المقابلات وهي:

السؤال الرئيس الأول للدراسة: ما واقع المسؤولية المجتمعية بمحاورها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) في القطاع الخاص والمؤثرة في التنمية المستدامة؟

السؤال الرئيس الثاني للدراسة: ما هي الأنشطة الأكثر أهمية في تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) في القطاع الخاص ؟

السؤال الرئيس الثالث للدراسة: هل هناك علاقة بين تطبيق المسؤولية المجتمعية بأبعادها (التنظيمية، البيئية، والمجتمعية) وتحقيق التنمية المستدامة ؟

ملحق 2: المقابلات التي تمت خلال الدراسة

مقابلة (1) مع السيد:

السيد رئيس مجلس الإدارة والمدير العام هشام العمري - خبرة 38 سنة

اليوم: الأربعاء / الساعة: 2:00

التاريخ: 2020/11/5

أفاد حول أسئلة المقابلة ما يلي:

على الصعيد الداخلي أفاد أن القانون الداخلي بما يخص التقاعد والترقيات تم بالتشاور مع مستشار القانوني في مناطق الضفة وتمت دراسته مع قانون وزارة العمل ولا يتعارض مع قانون العمل الفلسطيني وكذلك في مناطق القدس لضمان حقوق كافة الأطراف.

أفاد ان مساهمات القطاع الخاص بشكل عام ضعيفة بما يخص المسؤولية الاجتماعية وأثرها على التنمية المستدامة وشبه معدومة بمجالات البعد البيئي ولا تطبق المعايير الدولية البيئية

واضاف ان السبب الرئيسي بذلك أن غياب الرقابة وضعف التوعية والثقافة الصحية والبيئية

عدم وجود نظام اجراءات كامل موثق مكتوب يوضح بنود تلوث البيئة على صعيد النظام الداخلي للقطاعات الخاصة وخصوصاً القطاعات الملوثة للبيئة.

غياب التدقيق الداخلي بما يخص القطاع الخاص ضمن المسؤوليات الاجتماعية الداخلية والخارجية.

التهرب من تحمل أعباء مالي وزيادة التكاليف

وعدم تفعيل قانون العقوبات أو سحب رخصة المصانع

أكثر مناطق تجمع المصانع الملوثة للبيئة مثل الكسارات والمحاجر وتغيب القانون C مناطق

وتقسيمات سياسية ضمن مناطق ج وب واختلاف المشرع أو تغيب المسؤولية القانونية.

القطاع الخاص والغرف التجارية وقطاعات رجال الأعمال هي مشغل أكبر القطاعات التشغيلية في الاقتصاد الفلسطيني وتستطيع أن يكون لها دور كبير ضمن مسؤولياتها الاجتماعية بما يخص المجتمع والبيئة ولكن مغيبة ان كان بشكل مباشر او غير مباشر عن اي مسؤولية تجاه المجتمع أو البيئة.

كما اضاف أن المستشفيات الخاصة لا تراعي المعايير البيئية في التخلص من مخلفاتها الطبية ويهدد التلوث البيئي، وعدم وجود رقابة صحية.

اضاف ان قطاع صناعة الأدوية بشكل عام يراعي البعد البيئي والمجتمعي بطرق عالية من الدقة والحرص على المصلحة العامة في دورة حياة الادوية.

يجب ربط في قانون المهن والصناعة والغرف التجارية بنود منح الرخص بنود تخدم الصحة والبيئة تحدث عن مصنع الاسفلت (الزفتة) في منطقة بير زيت وتوقيف المصنع عن العمل رغم حصوله على الرخصة الرسمية من خلال حملة توعية واسعة من جامعة بير زيت بما يخص التلوث البيئي الناجم عن هذا المصنع.

ضعف قطاع الاتصالات وشبكاته وما يخص الانترنت ويجب استبداله بخطوط شبكات الفاير لضمان خدمة صديقة للبيئة وأسرع وأوفر على المجتمع الفلسطيني وتلبي الطلب.

اضاف العمري أنه تم الاستفادة من الجانب الإسرائيلي بما يخدم البعد البيئي والتخلص من المخلفات المضرة بالبيئة والسلامة العامة بما يخدم العمال وتمديد الشبكات والخطوط في الأحياء السكنية وقياس درجة الإشعاع المنبعث من المحولات والمولدات وتطبيقه في كافة مناطق امتياز الشركة قدس وضفة.

المياه العادمة والمخلوطة بالزيوت يمنع وصولها للمجاري او الوديان لأنها مضرة بالتربة، تصميم احواض حول المحولات لجمع الزيوت لمنع تسربه للأراضي المحيطة.

أفاد ان الشركة على تواصل كامل مع مؤسسات المجتمع المحلي بكل أنواعه وأطرافه ومكوناته ومتفهمه لأوضاع المجتمع الفلسطيني واحتياجاته وبانها سباقة في المساهمات الانسانية والمسؤوليات الاجتماعية لخدمة كافة الشرائح من:

دعم المدارس التعليمية من عدة نواحي من اجهزة كمبيوتر /لاب توب، أنظمة الطاقة الشمسية، خطوط الفاير، أنشطة توعية ودورات تدريب في ترشيد الطاقة

دعم القطاع الصحي بالمولدات لضمان عدم انقطاع التيار في اوقات الانقطاعات كما ساهمت نقابة شركة الكهرباء بالدعم المالي لمرضى السرطان بالإضافة ان فواتير القطاع الصحي متراكمة ومتأخرة بالدفع إلا ان الشركة لا تقوم بقطع اي خدمات تخدم القطاع الصحي.

طرد غذائية للعائلات المستورة

الأغطية والحرامات والصوبات للتدفئة في فصل الشتاء

المساهمات للحالات الانسانية التي تضم الأسرى واهالي الشهداء والحالات المرضية والحالات الخاصة بالإضافة في حال هدم البيوت يتم إعادة ربط خدمات الكهرباء على حساب الشركة.

وصرح ما يخص المعونات والمساهمات الاجتماعية في بعض الاحيان لا يصرح عنها لأسباب سياسية وقانونية كما ان الشركة تساهم ضمن امكاناتها ولا تستطيع تغطية كافة احتياجات المجتمع

افاد ان فاتورة المسجد الأقصى وإنارة اعياد الميلاد على حساب الشركة ويتم دعم فعاليات وطنية وثقافية متنوعة بالتيار الكهربائي مجاناً

افاد أيضاً ان الشركة لا تضع في قوائم الموازنة المالية نسبة معينة للمسؤولية الاجتماعية لعدة اسباب:

• ان مساهمات الشركة متنوعة خلال العام الواحد وفي عدة مجالات من مساعدات معنوية وانسانية ومالية او خصومات على الانشاءات والمشاريع الجديدة والمساجد والمدارس وإمكانية التقسيط والتسهيلات المالية اللازمة.

• ما يخص القانون الإسرائيلي يمنع تقديم اي مساهمات أو معونات لمؤسسة غير مرخصة من القانون الإسرائيلي في هذه الحالات لا يصرح عن اي مساعدات تقدم لها.

كما افاد ان الشركة على تعاون مع مؤسسات المجتمع ولا يرفض اي طلب لها يتم الاستجابة لكل المطالب الاجتماعية المساهمة في نهوض المجتمع الفلسطيني بالموافقة والقبول.

كما افاد ان الشركة على مدار سنوات تعاني من نقص مالي بسبب الديون المتراكمة سواء على المخيمات او نتيجة السرقات والتأخير في التحصيل

أفاد العمري:

بداية أن معاناة الشركة تبدأ بوجود أكثر من قانون ما بين مشرع إسرائيلي والحكومة الفلسطينية بالإضافة لمناطق القانون مغيب مثل العيزرية والمخيمات ولا تخضع لاي تشريعات قانونية ويتم تقديم التيار الكهربائي مثل المناطق البدوية بالإضافة للأراضي المهدة بالمصادرة يتم المساهمة بتقديم الطاقة الشمسية لضمان انارتها والحفاظ عليها.

كما أضاف ان تنوع الحكومات الفلسطينية نفسها مما تؤثر على تنوع القوانين في مناطق السلطة بحكم تغير الأشخاص والمسّميات كل حسب فتره توليه المنصب ويؤثر بقوانين المترتبة على الشركة في مناطق الضفة كما ان هناك مزاجية شخصية بالتعامل مما يؤثر في بعض الاحيان تضارب المصالح واختلاف الآراء فيما بين السلطة نفسها والهجوم على الشركة.

المشعر الفلسطيني يدعم التعرفة باعتبار ان الشركة في قلب مدينة القدس ومع دعمها وبقائها بينما المشعر الإسرائيلي أحكام تنفيذ كثيرة ومتنوعة وسرعة تنفيذها ولكن يبقى على امل فرصة للاستيلاء على الشركة.

على الصعيد البيئي:

أكد على الطاقة الشمسية صديقة البيئة وزيادة بناء مشاريع الطاقة البديلة ودعم المدارس بها مجاناً
تمديد خطوط الفايبر رغم تعارض الحكومة الفلسطينية معها وتأخير رخصتها القانونية علماً أنها توفر
الوقت والجهد وصديقة البيئة، علماً تم تمديد خطوط الفايبر لعدة مدارس مجاناً على حساب الشركة
قياس الأشعاع من المحولات وتجديد رخصة كل سنة والحصول على شهادة مصدقة من قبل الجانب
الإسرائيلي في هذا المجال حفاظاً على البيئة والمواطنين.

بناء خطوط هوائية عند البيوت والأراضي الزراعية ولجان تفتيش لضمان حماية السكان.

غسيل العوازل والشبكات مرتين بالسنة من الأتربة لضمان التيار الكهربائي

تقليم الأشجار قبل فصل الشتاء لضمان عدم ضرب الخطوط والحد من الحرائق

المجس الحراري لكشف عن بعد ظهور الأشعة الحمراء أي نقطة أنها تكشف عن وجود خلل في الخط
وتؤدي لانقطاع التيار يتم اكتشافها قبل حدوث الخلل (الصيانة المانعة).

معالجة بلاغات الطوارئ وعلى تواصل كامل 24 ساعة ضمن مواقع الشركة ومركز الاتصال الموحد

عمل احواض بطريقة هندسية حول المحولات بحيث الزيت الصادر عنها ينصب في الحوض ولا يضر
التربة ولا تمتصه الأرض المحيطة.

طريقة التخلص من البطاريات في كونتينر وعدم وضعها على الأرض لعدم الأكسدة مما يؤثر على
الأراضي.

مع تدوير المخلفات الخاصة بالشركة من درمات خشبية وأعمدة تالفة تخدم قطاعات أخرى وحفاظاً
على البيئة

تدوير الأوراق بالشراكة مع شركات خاصة بذلك

ما يخص الثقافة التنظيمية ما زال هناك الثقافة القديمة

هناك ضعف في لجان المقابلات وتغييب المهنية في بعض الأحيان، نظام العدالة غير مطبق بشكل
منصف، ضعف كادر الموارد البشرية، لا يوجد دائرة علاقات عامة تهتم بأنشطة ومساهمات الشركة
الاجتماعية، وعدم وجود كادر على اطلاع كامل وملم بتاريخ الشركة على مدار 106 سنوات، ضعف
الاعلام الخاص بالشركة، ضعف العلاقات الخارجية.

ما يخص تدريب الموظفين تم توفير كافة دورات السلامة والأمان وتدريب العمل في المرتفعات للحفاظ
على سلامة الفنيين وتوفير كافة معدات وادوات السلامة.

كما يتم تدريب سنويا أكثر من 150 موظف ضمن برامج خاصة بالدوائر الداخلية والخارجية لضمان نظام سير العمل بشكل صحيح.

نظام التحفيز والعلاوات قائم ضمن المؤهل العلمي والخبرة في مجال العمل

نظام الثواب والعقاب مطبق ولكن الصورة غير كاملة

ضعف دائرة الموارد البشري وتغيب مدير اداري قوي.

قدمت الشركة عدة عروض للموظفين القدامى لتخفيف العبء المالي واستبدال بكادر متعلم ومؤهل بشكل أكبر.

يتم التدقيق على اعمال الموارد البشرية من ضمن خطة الشركة الخمسية الأخيرة

ما يخص عملية تدوير الموظفين وتبادل الخبرات تتم ضمن المنطقة الواحدة لكن ما بين القدس والضفة غير موجودة لطبيعة الظروف السياسية والحواجز العسكرية.

ما يخص المجتمع ككل والشركة

حل اي شكاوى مقدمة من مجلس قطاع تنظيم الطاقة والتجاوب معها

العلاقات مع المجالس والبلديات جيدة وهناك تواصل قائم فيما بينها كما اضاف ان المجالس المحلية ساعدت الشركة من التعديلات عليها والحفاظ على ممتلكاتها.

دعم العلاقات مع المجتمع المحلي بكل أشكاله

صرح ان نقص المواد مرتبط احيانا بحجم المشاريع كبيرة

الامور المالية

تعطيل العلاقات التركية الإسرائيلية وتأخير استلامها من المينا

أفاد العمري ان الشركة حققت نجاح واسع في ظل الظروف الصعبة والأوضاع السياسية الراهنة

يطمح العمري في ان:

تبقى الشركة صرح يضيء مدينة القدس وما حولها

تعافي الشركة مالياً

دعم مشاريع الطاقة الشمسية بشكل اوسع من كافة القطاعات ووسع نطاق

حل كافة المشاكل الخاصة بالحكومة وقوانينها

وجود كادر وظيفي كفوء منتمي للشركة والحفاظ عليها

توريد الكهرباء بموثوقية

وجود أحدث البرامج المتطورة

ما يخص نقابة عمال شركة الكهرباء صرح انها من اقوى نقابات العمال على الصعيد الفلسطيني كما ساعدت ودعمت الشركة في أكثر من مجال سواء بالتبرع للشركة او حثت الموظفين العمل بدون راتب لسنة كاملة دعما للشركة والصد لاي هجوم عليها كما انها اخذت دور غير دورها لتغيب بعض الأشخاص من مجلس ادارة او مساعدين وغيره وتعمل دائما للحفاظ على الشركة وموظفيها.

مقابلة (2) مع السيد:

السيد فراس القواسمي

شركة كهرباء القدس

مساعد مدير عام للشؤون المالية - خبرة 9 سنوات

اليوم: الأربعاء / الساعة: 11:00

التاريخ: 2020/11/5

يتم استخدام أحدث البرامج المالية مثل الاوراكل وتحديث برامج الفوترة وبرنامج الموارد البشرية الكادر المالي مؤهل لكل جديد وعلى خبرة واسعة بالأمر المالية بالإضافة لتدريبه بكل ما هو جديد في عالم المال وعلى استحداث متواصل لكل ما هو جديد كما ان الشركة لا تتأخر بدخول اي تقنية جديدة تخدم الشركة والموظف على صعيد داخلي والمواطن على صعيد خارجي. العمل على نظام خاص بالموردين وارسال الفواتير ضمن نظام الكتروني لضمان عدم ضياعها وتوفير الوقت والجهد. كما أنه مع تدوير الموظفين بالدوائر المالية وتشارك وتبادل الخبرات المالية كما افاد ما يخص نقص المواد الخام مرتبطة بعدة امور خارج إرادة الشركة: اسباب سياسية وعلاقة الجانب الإسرائيلي مع تركيا يؤدي لتأخير وصول المواد الخام اللازمة واستلامها أن المواد في بعض الأحيان تكون غير مطابقة للمواصفات والمقاييس المطلوبة ويتم ارجاعها.

مقابلة (3) مع السيد:

المحامي محمود القراعين

المستشار القانوني للشركة في مناطق الضفة

اليوم: الثلاثاء / الساعة: 12:00

التاريخ: 2020/11/04

أسباب ارتفاع القضايا في المحاكم بما يخص العمال في القطاعات الخاصة بشكل عام أسباب متعلقة بالقانون نفسه

أرباب العمل

طبيعة العمال

ضعف الجهات الرسمية وعدم وجود كادر كافي للمراقبة والتفتيش

تطبيق القانون في القطاع الخاص بما يخص العمال نسبي

الالتفاف والتحايل على القانون وعدم تطبيقه من أرباب العمل في القطاعات الخاصة

الحد الأدنى للأجور بقيمة 1450 شيكل تقرر بالقانون بسنة 2001 وتم تعطيل تطبيقه بعد 12 سنة تأخير تم تطبيقه عام 2014.

الايوضاع السياسية والاقتصادية والبطالة كلها اسباب لقبول العمال بأقل من الحق المنصوص به

وجود عدد قضايا عمالية ضخمة

خلق توازن ما بين أرباب العمل والعمال

غياب التوازن ما بين القطاعات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة

عدم وجود قانون عقوبات للقطاعات المخالفة

الزام ارباب العمل بتأمين العمال بغض النظر عن حجم المؤسسة

عدم الافصاح عن الكشوفات المالية والكشوفات الخاصة بعدد العمال الحقيقي.

المبالغة في قانون العمل والعمال وعدم القدرة على تطبيقها مثل المطالبة بطلب اجازات مرضية واجازة

الحج من العمال حتى لو لم تكن فعلية

مقابلة (4) مع السيد:

المحامي شكري النشاشيبي

المستشار القانوني للشركة في مناطق القدس

اليوم: الاثنين / الساعة: 12:00

التاريخ: 2020/11/03

- يوجد تقصير من الجهات الرسمية مثل وزارة العمل، هيئة سوق رأس المال وارباب العمل في أداء واجباتها.
- يجب تفعيل دور الرقابة والتفتيش على وآلية تطبيق القانون في القطاعات الخاصة
- لا يوجد تطبيق صارم في تطبيق القانون.
- عدم إلزام الجهات المسؤولة بإجبار أرباب العمل في تنفيذ أحكام القانون تحديداً في القطاعات الخاصة الصغيرة مثل رياض الأطفال ومصانع الخياطة والمصانع الصغيرة)
- عدم وجود عدد كافي في المحافظات للتفتيش والرقابة على القطاعات الراي العام للأفراد بما يخص القطاعات الخاصة بشكل عام: قلة الوعي والثقافة الاجتماعية ضعف القانون وإمكانية تطبيقه تحديدا في مناطق الضفة. ثقافة سرقة حق العمال في القطاعات الخاصة غياب المسؤولية الاجتماعية في القطاعات الخاصة بما يخدم البعد البيئي غياب الوعي الصحي والبيئي والأخلاقي تضارب المصالح والمناصب في القطاعات الخاصة عدم استقرار الأوضاع السياسية والحزبية والاقتصادية تطبيق القانون في القطاعات الخاصة بما يخص العمال نسبي وبدرجة متفاوتة بين المؤسسات نسبة المساهمات الاجتماعية ضعيفة وفي قطاعات اخرى شبه معدومة. على حفاظ الشركة على حقوق الموظفين مقارنة مع قطاعات خاصة اخرى. الخوف من تحمل اعباء مالية بما يخص دعم المسؤولية الاجتماعية وضع المحلل بشكل عام يهدد كل نمو وتنمية

مقابلة (5) مع السيد:

السيد محمد زيادة - مدير الخدمات الادارية

اليوم: السبت/ الساعة: 12:00

التاريخ: 2020/11/07

خبرة 45 سنة

مساهمات الشركة الثقافية:

ترشيح متطوعين بالشراكة مع مؤسسة انجاز

مشاركة في مؤتمر شركة أوفتك 2017 للأجهزة المكتبية

مشاركة مع شركة امان للمؤسسات أقيم في مقر احمد قريع أبو ديس للمؤسسات الفلسطينية تم عرض ورقة عمل عن الطاقة البديلة.

ما يخص الاعلام:

نقص التغذية لموقع الشركة وإبراز النشاطات الخاصة بدور الشركة

ضعف الاعلام من الطرفين من الشركة والاعلام نفسه

ضعف قسم العلاقات العامة والقائمين عليه

دمج الشركة مع كل مجالات المجتمع الفلسطيني لأنها جزء من القدس إلى الضفة ويجب تسليط الضوء على كل أنشطة الشركة

يجب الانفتاح على المجتمع الفلسطيني الذي هو السند الحقيقي في مناطق امتياز الشركة

العمل على تخفيف الفاقد حيث يشكل عبء كبير على مستقبل الشركة

يجب العمل من خلال التشبيك مع الجانب الاردني من اجل تسهيل وزيادة نقاط الربط لتشمل المناطق الشمالية والجنوبية

العمل على تطوير العلاقات العامة وذلك من خلال التشارك مع مؤسسات المحلية في المجتمع الفلسطيني وتطوير العلاقات ما بين كل الاطراف

تطوير برامج الموارد البشرية ووجود كادر متخصص

تحديث تطبيق الشركة بحيث يتناسب مع كافة شرائح المجتمع التي تعاني من قلة المعرفة والمستوى العلمي والتكنولوجي والضعف الثقافي وصعوبة التعامل مع النظام.

توزيع نشرات مكثفة تساهم في كيفية التعامل مع انظمة الشركة

ما يخص مركز التدريب يجب ان يتم تقديم دورات تثقيفية لفئات المجتمع ولا يقتصر الجانب الفني فقط بالإضافة لورشات تثقيفية وارشادية (دورية) واستغلاله بشكل اوسع مع مؤسسات المجتمع المحلي في المنطقة.

الوضع الاقتصادي للشركة يفرض قيود بالتعامل والتركيز على حل مشاكلها مع الاطراف في المجتمع سواء الاحتلال او الجمهور .

الازمة المالية التي تمر بها الشركة والقيود المفروضة على الشركة وخاصة بالتزويد وعدم السماح لها بتشغيل محطات تزويد المشتركين بالتيار الكهربائي.

انطلقت الشركة بتوفير مصادر طاقة بديلة من الجهات الأردنية وغذت منطقة اريحا والأغوار بعدة خطوط

الطاقة البديلة الشمسية حيث ازدادت دعم لمحطات التوزيع وتوزيعها في مناطق امتياز الشركة.

زيادة المحطات الفرعية لتقوية التيار الكهربائي في المناطق في الآونة الخيرة منها دير ابو مشعل والنبي صالح ومحطة قلنديا بالإضافة للمحطات الفرعية القائمة والمزودة بنقاط ربط للتيار .

الاستفادة من خبرات القدامى للموظفين الجدد بتقديم دروس وورشات عمل على ارض الواقع وتدريب الكوادر الجديدة لتعزيز الامان والاخلاص والمصداقية والانتماء وهذا ينعكس على وضع الشركة العام.

دراسة العقود الخاصة المالية بالشركة من مشتريات وصيانة ماكينات ومحولات واستدراج أفضل الاسعار للحفاظ على الشركة

دعم عصب الشركة متمثل بالجابي والفني

إشغال الوظائف بمهنية وضع الرجل المناسب بالمكان المناسب.

تدوير الموظفين في عدة اقسام.

اكساب الموظف مهارات ودورات إرشادية هادفة.

إشراك الموظف في تصويب وتحسين اوضاع العمل.

دور التأثيرات الخارجية في مسار الشركة من تنظيمات وحكومات ولجان شعبية واحزاب.

العلاقات ما بين الفروع ضعيفة جداً

نظام اللامركزية له جوانب ايجابية وسلبية في نفس الوقت وضعف الاتصال والتواصل

تمتاز الشركة بأنها أمنت أكثر من 1000 عائلة وحدثت من البطالة.

الاستمرارية وأنها من اقوى وأفضل من المؤسسات الأخرى وتحفظ حقوق العمال

ما يخص النقابة افاد بانها كانت ذا قيم ومبادئ أفضل ويأمل أن تبقى على ذات العهد وليس ضمن مصالح شخصية.

جوانب خيرية من خلال إدارة الشركة بشكل مشرف جداً ومساهمات اجتماعية خلاقة شرط عدم

الاعلان عنها من مساعدات انسانية وتبني طلاب العلم وتكاليف علاج للمرضى ودعم خدمات

للحالات الانسانية.

مقابلة (6) مع السيد:

جواد أبو زر

مدير فرع بيت لحم

الساعة: 12:00 التاريخ: 2020/10/25

خبرة 20 سنة

وضح المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالشركة تحديدا مدينة بيت لحم تجاه المجتمع من خلال عدة محاور على أسس داخلية وخارجية وأفاد بما يلي:

- البعد الاجتماعي الأول مرتبط بالتعرفة وسعر الكهرباء وأضاف ان الفاتورة عبارة عن شرائح وكل شريحة لها سعر مختلف بحسب قيمة الاستهلاك بحيث تضمن دعم المجتمع للفئة ذات الدخل المحدود.
- متابعة مسار العمل وحل جميع المشاكل أولا بأول
- المساهمة في جباية انارة الشوارع من خلال المجالس والبلديات مساهمة من الشركة بناء على شراكة موقعة تم الاتفاق عليها لتسهيل مهمة الجباية على المجالس القروية. وضعف الجباية في البلديات والمجالس القروية.
- تقديم الرفعات في خدمة البلديات للمساعدة في انارة الشوارع أو أي خدمات أخرى مجاناً
- استخدام أعمدة الشركة وضمن خطوط شبكة الكهرباء وصيانة هذه الخطوط والشبكات مساهمة من الشركة مجانا مدى الحياة.
- متابعة كل ما يخص الحوادث أو أي خلل يخص الشبكات مجاناً
- خصم 50% للإشاعات الجديدة.
- تقديم الدعم الفني كاملا لكنيسة المهد ومحيطها وما يخص زينة أعياد الميلاد مجاناً، بالإضافة لفصل خدمات الكنيسة ومحيطها عن شبكة الكهرباء العامة وتزويدها من مولدات خاصة وتوفير أكثر من مصدر للطاقة لضمان استمرار التيار.
- مساعدة العائلات الفقيرة والحالات الإنسانية علما أن الشركة لا تستطيع تغطية كافة احتياجات المجتمع بكافة مكوناته علماً يتكون امتياز الشركة في منطقة بيت لحم من (38 هيئة محلية، 11 بلدية في امتياز منطقة بيت لحم)

في فترة كورونا تحديدا:

- ساهمت الشركة بتقديم 100 بدلة واقية لمستشفى بيت جالا الحكومي

- فتح مراكز شحن متقلة للكهرباء
- فتح مراكز شحن في المجالس القروية والبلديات (الشحن، الصيانة، الطوارئ على مدار 24 ساعة)
- شحن للعائلات الموجودة داخل الحجر .
- عدم الضغط على المشتركين فيما يخص الفواتير وعدم قطع أي خدمة بسبب الديون
- دعم مراكز الشحن بالباي وتقديم الدعم الفني لضمان عمل استمرار هذه المراكز وايداع المبالغ المالية من خلال مركبات الشركة في البنوك.
- تم شحن خدمات على الدين بلغ عددها 5000 خدمة بسبب لا يمكنها الوصول ولا تستطيع ماديا.
- فترات ساعات الدوام كانت 11 ليلا او حسب الحاجة
- تقديم الدعم الفني المناسبات والاحتفالات الوطنية مجاناً
- نشر الطواقم في المحطات
- تقديم المولدات للمستشفيات في فترة الانقطاعات من قبل الشركة القطرية
- دعم النوادي الرياضية ومراكز الأطفال والمدارس وخدمات للحالات الخاصة
- تقديم التيار الكهربائي لمناطق خارج امتياز الشركة مثل الاحياء البدوية
- الشراكة في مشاريع الطاقة الشمسية مع البلديات والعائد ما بين الطرفين من 8 إلى 2 للبلدية ما بعد الدوام لخطوط الشركة.
- تقديم كافة التسهيلات الممكنة من تقسيط وجدولة الديون المتراكمة وتركيب عداد دفع مسبق على حساب الشركة مجاناً.
- بما يخص بالقطع بأنه مصرح به قانونياً ولكنه ليس أول خيار من الشركة
- تقديم الخدمات في أي مكان وزمان
- افاد أن الشركة لا تعمم ما يخص المساعدات والاستثناءات المقدمة للحالات الخاصة او الإنسانية حتى لا تقع في مصيدة انه يجب ان تقدمه للجميع. كما أضاف على الصعيد الداخلي بما يخص الموظفين:
- تدريب طاقم فني للعمل في أجواء مرتفعة وتوفير المعدات واعلى سبل الأمان للكادر الفني
- عدم وجود وحدة اعلام خاصة ترصد كل مساهمات الشركة تجاه مجتمعها ومكوناته.
- معالجة قانون الأقدمية باستبداله بقانون الكفاءة.
- يجب تحديد واجبات الموظف وحقوقه بكل شفافية

مقابلة (7) مع السيد:

المهندس نايف خشان

دائرة الايزو تطوير التخطيط الاستراتيجي

الساعة: 11:30 التاريخ: 2020/10/22

أفاد أن مساهمات الشركة الاجتماعية متنوعة في أكثر من جانب بما يلي:

- ما يخص شرائح فاتورة الكهرباء التي تضمن خدمة كافة فئات المجتمع كل حسب نسبة استهلاكه المتفق عليه مع مجلس تنظيم قطاع الطاقة الفلسطيني، علما أن كل شريحة لها سعر مختلف لتضمن حق المشتركين خصوصا ذات الدخل المحدود.
- الحفاظ على استمرارية التيار ومراقبة التحكم عن بعد الخاص بقسم سكاذا.
- الحكومة تدعم التعرفة الزراعية والصناعية والتعليمية مثل تعرفة خدمات منزلي ودور العبادة وتعرفة مدينة اريحا منزلي.
- تعرفة ابار المياه (الشريحة الأولى على سعر التكلفة)
- فترة السماح بدون الفوائد 20 يوم من تاريخ اصدار الفاتورة.
- القطع بعد 60 يوم من اصدار الفاتورة.
- خصم فوائد المتراكمة على الخدمات.
- تراكم الديون 14 مليون شيكل فواتير على ابار المياه في بيت لحم ولم يتم قطع الخدمات المزودة لهذه الآبار.
- عدم قطع الكهرباء عن المستشفيات والمراكز الصحية والحالات الخاصة والمرضية
- عدم تركيب خدمات عداد دفع مسبق في حالة وجود حالة خاصة او مرضية مثل جهاز الاكسجين
- استثمارات الشركة تسعى لرضا المشترك والموظف
- تطبيق الخاص في الشركة
- مواقع التواصل الاجتماعي من خلال شركة لمبة
- للمركز الاتصال الموحد المرتبط بفرق الطوارئ للمساعدة في صيانة أي أعطال وطارىء على مدار 24 ساعة.
- توزيع مراكز الشحن في كافة مناطق امتياز الشركة

توصيات دائرة الايزو:

- توصية السياسات في جميع الفروع وإجراءات المالية واضحة وموحدة
- طلب من الحكومة دعم خدمات الشؤون الاجتماعية (مساهمة من الشؤون)
- وضع سقف مالي للمخيمات
- مكتب دراسة الحالة في الفروع
- الثقافة والتدريب مع تعامل الموظفين مع الجمهور
- تفعيل الثواب والعقاب
- المساوات والعدل في تقديم الخدمة
- توفير موارد الخام احتياط
- الحفاظ على سرية الشركة
- دليل المشترك
- عدم متابعة الشكاوى
- تفعيل الرد على المشتركين وفتح الصلاحية على الأنظمة
- تنمية الخطوط التي تشكل خطر على المشتركين وتتم تغطيتها من قبل الشركة والمطالبة فيما بعد مع المشترك
- مساعدة العائلات في حالة إصابة عمل الموظف وتوفير مصدر دخل
- تفعيل عروض التقاعد المبكر للموظفين
- خلق جسور تواصل مع البلديات والمجالس القروية
- فحص مدى الإشعاعات من المحولات وتطابقها ضمن المواصفات الدولية
- مد الكوابل الأرضية وليست الهوائية للمحافظة على السلامة العامة والمظهر الخارجي
- المحطات داخلية وليست خارجية
- أبراج الضغط العالي مركبة مانعة تسلق اشواك لونها مناسب الترابي (الغزال)
- الشراكة مع الجامعات ضمن مشروع تدريب المهندسين تدريب 24 مهندسة خريجة ضمن المشروع الكندي
- تدريب 59 فني كهرباء

مقابلة (8) مع السيدة :

المهندسة منال نصار

دائرة الايزو تطوير التخطيط الاستراتيجي

الساعة: 12:30 التاريخ: 2020/10/22

التوصيات على الصعيد الداخلي:

- تحديث دليل الموظف
- عدم وضوح الإجراءات وقت الفراغ
- القدرات والمؤهلات
- إعادة هندسة عمليات على صعيد داخلي وانعكاساتها خارجياً
- عدم توحيد الإجراءات فحص، تركيب، إجراءات العمل بشكل عام
- قتل الابداع والابتكار لا تتقبل التغيير
- كوابل الألومنيوم محولات، رفض الأفكار
- عدم احترام وتبادل اراء الاخرين
- معالجة الصلاحيات ومنعها
- الموارد البشرية (ساري إبراهيم الساعة الواحدة مدير دائرة التخطيط فني)
- توفر الخبرة والمؤهل العملي
- توفير حافز للتقدم والموظف المواظب
- مركز الاتصال الموحد بعد اتمتة ونظام البلاغات وربطه مع الفرق كان له أثر في رفع مستوى الخدمة حيث اختصرت الوقت والجهد في نقل الخلل والسرعة في إدارة المهام ورفع أداء العاملين بشكل فعال

مقابلة (9) مع السيدة :

المهندسة: فداء عبد الرحمن

دائرة الايزو تطوير التخطيط الاستراتيجي

الساعة: 01:30 التاريخ: 2020/10/22

أنظمة الشحن:

- يعمل ترابط مع أنظمة شحن مختلفة الامر الذي جعل بالإمكان من فتح مراكز الشركة وتعاقد معها وخدمة الجمهور دون الوصول الشركة
- التعاقد مع عدة شركات مركزية بحيث وصل عدد مراكز الشحن 450 في مناطق امتيازها
- الأثر الإيجابي بتقديم خدمة قريبة وفعالة للمشاركين خصوصاً لعدادات الدفع المسبق
- تطوير البرامج: يختلف أنواعها من فوترة، نظام مالي قادر على استيعاب كافة التطورات خاصة تلك التي تتعلق بالطاقة الشمسية ل يتم استيعاب المشاركين الذين يستهلكون الطاقة وينتجون من خلايا الامر الذي يساعد في توليد طاقة في مختلف المناطق بكل سهولة.
- الحماية والأمان: حرصت الشركة واستثمرت في بناء منظوم أمان وحماية لشبكة الحاسوب ولأجهزتها لضمان سرية المعلومات الخاصة بالمشاركين وخصوصيتهم ومن خلال التعامل بضرورة المحافظة على كل البيانات المشتركين وعدم نشرها.
- نقاط الضعف: أكثر مشكلة تواجه الشركة الاحتلال ولا ازدواجية بالتعامل خصوصاً أكثر مناطق الامتياز تقع بالضفة 70% والسلطة تتحكم في 20% فقط والباقي خاضع عسكري.
- تنوع امتياز الشركة بين القدس والضفة تخضع بنفس الوقت لمختلف من المشرعين مناطق شرقية القدس تخضع لقوانين مشرع إسرائيلي ومناطق الضفة رام الله تخضع للمشرع الفلسطيني ام المناطق الأخرى للحاكم العسكري.

الخدمة الاجتماعية:

- حرصت الشركة على نقل تجربتها الفعالة في إدارة أزمات الديون الشركات الأخرى حرصت على عرض التجربة لشركات التوزيع الأخرى
- تتم جميع البرمجيات الخاصة بها مع شركات فلسطينية محلية الامر الذي رفع من مستوى المعرفة أدى لرفع مستوى الخدمات خلق فرص تنافسية مع الشركات المحلية وتقديم أفضل الخدمات.

- التواصل مع الشركات العالمية وعرض أفضل المنتجات لديها وتقديم هذه المشاريع من خلال شركات فلسطينية الأمر الذي ساعد على مواكبة التكنولوجيا وما يتم في العالم الخارجي.
- بسبب اختلاف الشرعية حرصت الشركة على انتقاء الأمور التشريعية التي تصب في خدمة المشروع.
- نشر الثقافة على جميع المستويات رد على الهاتف خلال 3 دقائق والعودة اليه خلال نصف ساعة.

الحماية والأمان:

- بناء منظومة تتوافق مع جميع المشرعين إسرائيلي، فلسطيني.
- تبادل خبرة تشغيلية وفنية مع الشركات الخارجية والدولية.
- تزويد شركات التوزيع بأنظمة البرمجيات وأشرفت عليها شركة كهرباء القدس وطبيعة عملها وفحصها والتأكد من سلامة تنفيذها وبعد أن قامت بوضع كل خبرتها العملية والتأكد من وجود برنامج فعال والتأكد من وجود من الشركة المنفذة للبرنامج والتي بدورها قامت ببيعها للشركات خارجية (توزيع الطاقة) الأمر الذي مكنها من رفع مستوى خدماتها لوجود تطبيقات تلامس الواقع الفعلي.
- يواكب المعرفة: تدريب متواصل، تحمل الصراخ، تطوير البرمجيات.
- عدم وجود التقدير للدائرة.
- أعمالهم تلامس جميع موظفين الدائرة من موظف إلى المدير.
- أكثر جهة المسؤولة على جميع بيانات الشركة وبالتالي مناقشتها كما يجب لأنها تعتبر نقطة ضعف وأي خلل فيها تؤدي إلى الاحتيال والتزوير.
- لأحياء اجتماعية له تبعاً لأي طارئ أو مناخ.
- عدم وجود عقلية متفهمة لطبيعة العمل.
- لجنة الأتلاف - العوادم:
- كل خط فايبر تقوم بمده شركة الكهرباء الحق بأربع شعرات منه 2 لأنظمة الحاسوب 2 للسكادا.
- وبالتالي مما يقلل التكلفة التشغيلية ويسرع المهمة.
- اليوم السبت الساعة 9:00 خبرة سنوات 16 سنة

مقابلة (10) مع السيد:

يوسف مصيص _ مدير الفاير خبرة 12 سنة

شركة كهرباء محافظة القدس

الساعة: 01:00 التاريخ: 2020/10/25

عمل تكنولوجيا الألياف الضوئية- الفاير .

توجيهات شركة الكهرباء ببناء شبكة الياف ضوئية خاصة بها لتطوير اعمال شركة الكهرباء وخدماتها من خلال تطوير الاتصال بين المحطات الرئيسية والفرعية وبين الفروع ككل.

ساهمت في فتح أبواب على الصعيد الاقتصادي لدولة فلسطينية كالتالي:

تقليل نسبة / او حجم الاستثمار اللازمة لدخول أي مستثمر لبناء الشركة. اتصالات ثابتة في قطاع الاتصالات.

فتح استخدام شبكة الالياف الضوئية امام كافة الشركات التي لديها ترخيص لتزويد كافة خدمات الاتصالات.

مشكلة الترخيص: وجود شبكة فتح باب النقاش لاستخدام البنية التحتية البديلة والتسريع في إيجاد شركة منافسة تقدم خدمات الاتصالات عن طريق الالياف الضوئية.

الالياف: سعر أرخص / توفير مالي.

أسباب قلت الخدمات: احتكار الخدمة المقدمة / منافس غير مباشر.

مشكلة قطاع الاتصالات:

القانون الفلسطيني المتعلق بالاتصالات غير محدث ينسجم من التطورات العالمية في نفس المجال احتكار شركة الاتصالات أحال للتأخر في الاستثمار في شبكة الالياف الضوئية وخاصة خدمات المنازل.

وجود شبكة فعالة بديلة بسعر مميز يساهم.

برغم بعدم الإطار القانوني الرسمي لذلك ساهم بطريقة غير مباشرة بتخفيض الأسعار (التجاري) والمؤسسات الكبرى.

التخوف من عدم وجود إطار قانوني (شركات المزودة الانترنت لا يحيي شبكتها المزودة من شبكة شركة الكهرباء).

لا يوجد هيئة تنظيمية قطاع الاتصالات اسوة بقطاع تنظيم الطاقة.

النطاق الإداري:

دعم فني: للحالات الطارئة (في الوضع الحالي غير كافي الطاقم البشري)

عدم وجود رؤية خاصة بالشركة

قانون: ترخيص

تخوفات الشركة المزودة للإنترنت، مدى، كول يو، زون نت، جمزو.

توسيع النظام الداخلي والخارجي للألياف الضوئية اعلى نطاق محلي.

تعاون من خلال شركات الطاقة (شمال، جنوب)

صديقة البيئة: لا يوجد اشعاعات.

تحمل بيانات عالية من خلال الضوء الذي يصل لسنوات طويلة دون الحاجة لوضع أجهزة بالميل

الأخير (لاست مايل)

وبالتالي لا تستخدم الكهرباء اللازم لتشغيل هذه الأجهزة.

موفرة للطاقة / أسعار غير مكلفة.

تمديد 15 مدرسة تمديد خدمات مجانية حكومية في البيرة ضمن المسؤولية.

توفير سرعات الفايبر أعلى من DSL.

درجات: الهيكلية الإدارية لا تعكس الواقع مع الوجود للشركة.

تدرجات: سنوية فقط.

فصل تام: كوادر الكهرباء معار للفايبر وتحمل أعباء مالية مالية أكبر.

المستودعات مرتبطة بشركة الكهرباء مما يؤثر على طلبات صرف البضاعة

تميز فني الفايبر عن الفني الكهربائي باختلاف تقنيات وخبرة فنية والتقنية.

علاوة تخصص وخبرة مختلفة عن الفني الكهربائي الامام بالاتصالات.

الحاجة إلى تطوير الكادر الوظيفي والورشات العملية والدورات الفعالة (بلدية بيت لحم) فنية

والمساهمة المالية.

انتهاز الفرص في المجتمع المركز الرئيسي للألياف الضوئية.

- تدريب الطلاب الجامعات.
- تقديم محاضرات في الجامعات.
- مدرسة بيت حنينا تقديم ورشة عمل.
- مناطق C ربط بين المحافظات تسهيل بناء الشبكة.
- (20 عمارة كفر عقب).
- مساهمة قطاع الاتصالات في مناطق C بتزويد الانترنت.
- قلة الوعي بالألياف الضوئية.
- ضعف الاعلام والتسويق.
- أحدث عالم الاتصالات في التكنولوجيا.
- نقص السرعات العالية والفايبر قادر على حلها.

مقابلة (11) مع السيدة:

السيدة أمل جبران

شركة كهرباء محافظة القدس

منسقة الشركات الوليدة - وإدارة الموارد البشرية/ خبرة 40 سنة

الساعة: 01:00 التاريخ: 2020/10/24

اختصار استخدام الورق: إدخالات الكترونية تخفيف وقت وجهد السرعة في الإنجاز.

تقديم استشارات بمشاركة مع كهرباء الشمال بما يخص الهيكلية التنظيمية المالي والوصف الوظيفي مشاركة 7 أشهر.

الشراكة مع جامعة النجاح وجامعة بيرزيت لتحديد أسئلة الامتحانات والتعينات والفحوصات.

كهرباء الجنوب تم التعاون من مساهمة في برنامج تقييم الأداء والمساعدة في الامتحانات والتعينات.

تدريب عدد كبير من الخريجين بالإضافة إلى التوظيف.

اعادة تطوير برامج الموارد مساهمة مشتركة مع جامعة بيرزيت بخصوص الامتحانات والتعينات والمقابلات.

المساهمة والشراكة مع شركة هاني الحايك، مؤسسة التعاون. والغرفة التجارية.

من خلال توفير كادر فني حراسة منظمين من خلال عقد عمل مشترك والاشتراك بالراتب.

جوال: فني مهندسين HR 20 يوم تدريب بدون مقابل.

انجاز: تقديم دورات وورشات عمل (توعية التركيز على مهارة الكتابة تنمية مواهب، تنمية روح القيادة، بدون مقابل).

رولا سلامة _ فلسطين الخير / تقديم دعم مالي

صيانة + مؤسسات وبيوت فقيرة مجاناً تقديم معونات مالية من الشركة او النقابة او مساهمة تدريب او توظيف.

دمج الحالات الخاصة في الوظائف.

ضعف العلاقات العامة

دور النقابة غير قانوني ونظام الثواب العقاب مفقود.

الهدف أصبح الحفاظ على المنصب النقابي.

التدخلات غير إدارية استبعاد الدور النقابي ادارياً

دراسة حالة كاملة

الحد الأدنى للأجور، للعدالة في الدرجات.

الثواب والعقاب مفعلاً لكل.

مركز الاتصال الموحد

مقابلة (12) مع السيد:

حاتم شومان

شركة كهرباء محافظة القدس

مركز الاتصال الموحد - المسؤول الإداري

الساعة: 08:15 التاريخ: 2020/10/28

على الصعيد الإداري:

- لا يوجد هيكلية واضحة للقسم ويجب استحداث هيكلية تنظيمية تخدم (خصوصية القسم)
- وجود قاعدة بيانات تزود من قبل الفروع لمركز الاتصال.
- توظيف التكنولوجيا لخدمة المشتركين
- تم تدريب الكادر على مهارة التواصل مع الجمهور

ملاحظات على القسم:

- ضعف الصلاحيات وتأخير القرارات
- عدم وجود دليل موظف موحد
- تفعيل قانون العقوبات والحوافز
- ترابط الأنظمة البرمجية مع بعضها البعض
- عدم الصلاحية في اختيار الموظفين
- تناقل ثقافة قديمة لا تواكب التقدم
- مشاكل التواصل مع الأقسام والفروع وعدم الرد على المكالمات
- عدم ترتيب الإجراءات في الفروع يؤدي إلى ارباك في طبيعة عمل مركز الاتصال
- عدم مراعاة طبيعة عمل الموظفين في القسم

مقترحات عامة

- أن يكون مركز معلومات الشركة
- توظيف حسب متطلبات القسم
- خلل في الأنظمة الموجودة
- تحفيز موظفين القسم من خلال فترات الاستراحة والترفيه
- تقديم محفزات خلال العام الواحد.
- اشتراك موظفين الكول في الفروع والتدريب وحسب الاحتياج

- مشاركة موظفين الكول في الوظائف الداخلية في الفروع من خلال تدوير داخلي مع الفروع
- توفير نظام حوافز خاصة بالقسم
- وسائل التواصل من خلال الكول سنتر
- الأسطوانة من خلالها حل يصف المشاكل وتفرعاتها IPR.
- استغلال الكول سنتر كمركزية للشركة.
- محاسبة موظف الكول في حال الإساءة للمشارك.
- تحفيز على التأخير ودوام الطوارئ
- متابعة كافة الأعطال على مدار اليوم والعمل من البيت لمتابعة الاعطال الفنية.
- غياب تقدير الموظف برغم طبيعة عمل القسم وتحمله كافة أنواع الإهانة من المشتركين خصوصا فترة الانقطاع وحدوث المشاكل.
- النظام لا يلبي الطلب.
- غياب مدير الرئيسي كمرجعية إدارية رئيسة.

مقابلة (13) مع السيد:

ايمن الأحمر

مركز جذور للفنون والتنمية- بيت لحم

رئيس الهيئة الإدارية

الساعة: 03:00 التاريخ: 2020/10/27

- بدأ التعاون من خلال تدوير المخلفات الخشبية والاستفادة منها على شكل طاولات وكراسي للمركز مجاناً.
- دعم الاحتفالات الوطنية مثل مهرجان الدولي حق العودة الذي يحضره ما يقارب 14000 نسمة
- ورشات التدريب على التصنيع مجاناً.
- دعم محولات للشركة من خلال مخيم دهيشة من خلال دعم مقدم من شركة فرنسية للمركز وساهم المركز بتقديمها للشركة.
- **أوصى السيد أيمن الأحمر:**
- الحفاظ على الاستمرارية في العلاقات والتعاون ما بين الطرفين.
- دعم ورشات العمل الفنية والتقنية بشكل دائم ومستمر.
- عقد دورات توعية في المخيمات مع الفئة النسوية
- تعزيز العلاقات مع أهالي المخيمات وضعف الوعي المجتمعي والعلاقات الخارجية
- مبادرات الشركة غير معلن عنها خارجياً.
- اقترح توفير تدريب فني في داخل مخيم الدهيشة واستعداد مركز جذور لتوفير القاعة مما يساهم في وعي الأجيال على أهمية الحفاظ على التيار الكهربائي والترشيد في استخدام الطاقة مما يساهم في تخفيض الفاقد ونسبة الديون حفاظاً على أهمية استمرار التيار الكهربائي وزيادة الوعي المجتمعي لدى السكان بالإضافة لتوفير فرص عمل وتخفيض نسبة البطالة في المنطقة.

مقابلة (14) مع السيدة:

نيلى نعمة

مؤسسة دلال للثقافة والفنون

مديرة المؤسسة

الساعة: 06:00 التاريخ: 2020/10/27

كان التعاون الأول مع الشركة ممثل عنها السيد ماهر الشوامرة من خلال عرض أولاد حارتنا ومن على مدار عدة سنوات كان أول حفل عام 2014 حيث حضر المهرجان الأول ما يقارب 60 فرد والسنة التي تليها 600 شخص وحفل آخر بلغ عدد المشاركين 2000 مشارك.

تم عقد اتفاقية مع المهندسة سماح دشت ممثلة عن شركة كهرياء القدس محورها تدوير المخلفات في قرية واد فقين المهمش من خلال تقديم الدرمات وورشات التدريب والتصميم مجاناً

تم التعاون في إعادة تدوير المخلفات خصوصاً في القرى المهمشة مثل مهرجان الربيع وانطلاق الأنشطة من خلال هذا المهرجان تقديم الدرمات وورشات العمل لفئة الشباب في المدارس أو الفئة التي لم يستكمل المرحلة التعليمية والحفاظ على الأراضي المهدهدة من المصادرة والمساهمة في توفير فرص عمل للفئة المستتبعدة عن التعليم وتعزيز انتمائهم للمجتمع ودمجهم الشباب في فعاليات مجتمعية بالإضافة لاستغلال طاقة الشباب في أنشطة حيوية تحد من الانحراف والجريمة وتحافظ على عدم العمل بالمستوطنات وتضمن لهم خلق دخل دائم.

تقديم ورشات توعية في ترشيد الطاقة وتوزيع النشرات والكتيبات في المدارس وبيت فجار وواد فقين

أوصت السيدة نيلى:

دراسة احتياج المجتمع من مدراس، مساحات مهمشة، حدائق عامة، تقديم خدمات بالتدوير أو ورش العمل أو تمديد خطوط التيار الكهربائي للحفاظ على هوية الأراضي.

تعزيز علاقة الشراكة وتكوين برامج مستدامة والاتفاق على الية التنفيذ بوجود قاعدة أساسية بما يخص تدريب المتدربين والتدوير مثل قرية SOS مما يساهم بتوفير دخل ثابت للدخلاء بالقرية مساند للمعونات المقدمة للقرية.

دعم المهرجانات الثقافية فنياً بشكل مستمر.

مقابلة (15) مع السيد:

ماهر الشوامرة

شركة كهرباء محافظة القدس

رئيس قسم تدوير المخلفات - خبرة 24 سنة

الساعة: 05:00 التاريخ: 2020/10/25

أفاد أن فكرة التدوير بدأت من رغبة شخصية ونتيجة تكديس المخلفات في مستودعات وساحات الشركة وتوطيد العلاقات مع فئات المجتمع المحلي بكافة اشكاله ، بالإضافة انه اكتسب فكرة المخلفات من خلال سفره إلى عدة دول خارجية والاستعانة بالخبرات الخارجية على صعيد التدوير وطريقة التعامل من المخلفات بكافة أنواعها بما يعود بالفائدة على الشركة.

ساهم في دعم المسارح والفعاليات الوطنية بتزويدها بالتيار الكهربائي.

تدريب دورات وورشات عمل في تصميم الدرمام وغيرها من المخلفات في المدارس والمراكز المجتمعية المحلي.

العمل على شراكة مع مصانع لإعادة تدوير الورق

مساعدة المشتركين في الخدمات والمساعدة في الحصول على نسبة من الخصم للأسر الفقيرة

إقامة علاقات مع المجالس والبلديات من خلال تدوير المخلفات والاعمدة التالفة وتقديم كافة الخدمات الكهربائية

أفاد ماهر أن الموظف داخل شركة الكهرباء يحصل على كامل حقوقه والعلاوات والتأمين .

وان الشركة من أفضل شركات الوطن على صعيد حقوق الموظف ، افاد ان الموظف يتحمل كافة الظروف الجوية والسياسية والاجتياحات لخدمة المشترك وأحيانا تصل للاعتقال والضرب والاصابات ومع ذلك يبقى في الميدان ..

أما ما يخص البيئي والمجتمعي

ان يطمح إلى المزيد في تحديد نسبة لهذه الأنشطة بالإضافة لضعف الأنشطة الإعلامية للشركة وضعف دائرة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها . وأفاد أن تضارب المصالح لها دور كبير في الثقافة التنظيمية ويطمح لمزيد من العلاقات الخارجية التي تخدم الشركة من دعم خبرات فنية ومالية وتكنولوجية ومتطوعين أجنب

أفاد ما يخص القطاع الخاص بشكل عام في فلسطين غير داعم للمسؤولية الاجتماعية التي تخدم تنمية المجتمع الفلسطيني وسوء العقود الوظيفية وعدم الاهتمام بالبيئة والمساهمات الاجتماعية. باستثناء البنوك والاتصالات وأفاد ان الأنشطة الإعلامية لجوال قوية جدا
الا ان المساهمات الاجتماعية ضعيفة بشكل عام من كافة القطاعات الخاصة لان القانون لا يلزم ولا يوجد قوانين صارمة .

مقابلة (16) مع السيد:

محمد عليان

شركة كهرباء محافظة القدس

مدير تكنولوجيا المعلومات IT - خبرة 16 سنة

الساعة: 02:00 التاريخ: 2020/10/19

- مواكب الاحداث برمجيات وتكنولوجيا من أجل رفع أداء موظفيها وتحسين صورتها مع المشتركين
- من تطبيقات الهامة حرصا من الشركة ودعمها والحث من تطويرها تطبيق الاندرويد وايفون
- ميزة البرامج تقديم الخدمات الالكترونية دون الوصول للشركة من هذه الخدمات الفوترة، الدفعات، مراقبة الاستهلاك في حالة كان العداد ذكي دفع فواتير شحن العداد عن بعد فحص تكلفة استهلاك الأجهزة
- التبليغ عن أي خلل او عطل مع ضمان متابعتها مع الفرق الفنية
- إمكانية معرفة مراكز الشحن في المناطق
- معرفة الأعطال والتبليغ عنها الدفع عن خدمات أخرى.
- تقديم شكاوى من خلال الموقع
- وكل ما يخص أنشطة الشركة من عطاءات
- مركز الاتصال الموحد بخطوة جبارة خاص بها يتابع كل أنشطة بإيدي فلسطينية مئة بالمئة
- بناء اقسام خاصة لاستقبال أكثر من 120 مكالمة في نفس الوقت والرد عليها من خلال الرد الالي وتقديم عدة خدمات تبليغ، الدفع، الشحن والاستفسار عن أي شكوى
- ميزة المركز: ترابطه مع مختلف أنظمة الشركة حيث أن الشركة قامت بأتمتة برنامج ذكي داخلي بحيث تستقبل المكالمة ويقوم موظف الاتصال بفتح بلاغ وتسجيل جميع بيانات المشترك بشكل أوتوماتيكي يتم نقلها موزعي المهام كل حسب فرعه المسجل
- يقوم موزع المهام بمتابعة المهمة من خلال شاشة مركزية تصل الفرق العاملة بشكل أوتوماتيكي وتصل إلى الخدمة وتعالجها ضمن توثيق كل البيانات على التابلت ويعود إلى مركز الاتصال من خلال إغلاق الخلل
- تنوع المشروعية يلقي بالثقل على كيفية تقديم الخدمات حيث انه نجد احيانا في العمارة الواحدة شقق تتبع المشرع الإسرائيلي في نفس الوقت شقق للمشرع الفلسطيني وكلاً له قانونه

- حرصت الشركة في مجال الاستثمار وتقديم خدمات تراعي خدماتها وتراعي تطبيق القوانين عليهم

الديون والسراقات:

- وجود العديد من المخيمات والتهرب من مسؤولياته أدى إلى تراكم الديون
- برمجيات خاصة بملف الديون
- متابعة الديون بشكل فعال
- برمجيات لتقليل تلف النفقات من خلال اتمتة العمل

توصيات:

- اتمتة جميع إجراءات العمل وبدأنا بمشروع عمل برنامج إدارة المهام والتقييم بحيث يتم من خلاله اتمتة جميع اعمال وإجراءات وفرق وأشخاص مع الحرص على تقييم كل منهم ليساعد في النهاية لتقييم الموظف من خلال عمله
- نشر ثقافة الدفع عن بعد الالكتروني خصوصا فترة كورونا وسيدفع تحصيلات الشركة دون الحاجة إلى جهد بشري وخلوه من الأخطاء

مقابلة (17) مع السيد:

ثائر جرادات

شركة كهرباء محافظة القدس

مدير الدائرة الفنية في فرع رام الله

الساعة: 03:00 التاريخ: 2020/10/19

- لا يوجد نظام موثق على أوضاع الحالة الإنسانية / اجتهادات أو مساهمات شخصية.
- ادارياً، شركة.
- هيكلية فعلية صحيحة.
- تدوير في المهندسين ما بين المركزية والفروع.
- تمييز الموظف المناوب خلال الفروع مختلف عن المركزية.
- أدخل أنظمة جديدة على صعيد الفني والتقني.
- (درجة سابع لا يوجد أوفر تايم) أيام النقاهة للقدس.
- توحيد الكادر والامتيازات.
- نقص الموارد البشرية والفنية والحركية.
- الشعور بالمسؤولية.
- التدوير في الموظفين / استكمال فرص التعليم.
- الترقيات الغير مفهومة والغير مدروسة.
- بناء استراتيجية اعلامية / وأهداف مع صاحب العلامة.
- إمكانية لتحسين الوضع الإداري في الشركة.
- فرص التحسين لا نهائية.
- لا يوجد آثار بيئية.
- خلل في تغطية الاعلام.
- رعاية فعاليات خيرية واجتماعية وعدم تغطيتها اعلامياً.
- أخذ بالاعتبار عمر المركبات الافتراضي حتى لا تتكلف بأعباء صيانة مكلفة.
- بيع العوادم في الفرع حيث يتم تدوير النحاس والبلاستيك والألمنيوم والحديد والدرمات.

فهرس الملاحق

- ملحق 1: أسئلة المقابلات 84
- ملحق 2: المقابلات التي تمت خلال الدراسة 85

فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية

- رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة 4
- رسم توضيحي 2: أبعاد التنمية المستدامة - المصدر (كافي، 2017، صفحة 75) 20

فهرس الجداول

- جدول 2.1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب مصفوفة **Carroll** 14
- جدول 2.2: أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال منظور أصحاب المصالح 16
- جدول 2.3: كمية الطاقة المنتجة من خلال شبكات أنظمة الطاقة الشمسية في شركة كهرباء محافظة القدس للعام 2019 41
- جدول 2.4: الطاقة الشمسية في شركة كهرباء محافظة القدس، مقارنة من عام 2016-2019 42
- جدول 2.5: لقاءات توعوية قامت بها الشركة في المدارس الفلسطينية للعام 2019 45
- جدول 2.6: لقاءات توعوية تستهدف النساء الفلسطينيات جرت خلال العام 2019 46
- جدول 2.7: فعاليات إعلامية أقامتها وشاركت بها الشركة خلال العام 2019 46
- جدول 2.8: المحطات التي تم ربطها بشبكة الألياف الضوئية 50
- جدول 4.1: ملخص إجابات واقع المسؤولية الاجتماعية ببعدها التنظيمي 64
- جدول 4.2: ملخص إجابات واقع المسؤولية الاجتماعية ببعدها البيئي 67

فهرس المحتويات

أ.....	إقرار
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	تعريفات الدراسة
ه.....	الملخص
و.....	Abstract
1.....	الفصل الأول
1.....	1.1 مقدمة
2.....	1.2 مشكلة الدراسة
3.....	1.3 أهمية الدراسة
3.....	1.4 أهداف الدراسة
3.....	1.5 أسئلة الدراسة
4.....	1.6 حدود ومحددات الدراسة
4.....	1.7 نموذج الدراسة
5.....	1.8 هيكلية الدراسة
6.....	الفصل الثاني
6.....	2.1 المقدمة
6.....	2.2 المسؤولية الاجتماعية
7.....	2.2.1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:
9.....	2.2.2 نظرية المسؤولية الاجتماعية:
9.....	2.2.3 أهمية المسؤولية الاجتماعية:
10.....	2.2.4 مجالات المسؤولية الاجتماعية:
11.....	2.2.5 مبادئ المسؤولية الاجتماعية:
13.....	2.2.6 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:
15.....	2.2.7 أسباب تبني المسؤولية الاجتماعية:
17.....	2.2.8 مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص:
18.....	2.3 مفهوم التنمية المستدامة
18.....	2.3.1 أهداف التنمية المستدامة:
19.....	2.3.2 أبعاد التنمية المستدامة:

21	2.3.3 مبادئ التنمية الاقتصادية المستدامة:
21	2.3.4 مبادئ التنمية البيئية المستدامة:
22	2.3.5 مبادئ التنمية الاجتماعية المستدامة:
22	2.4 القطاع الخاص في فلسطين
23	2.4.1 دور القطاع الخاص في التنمية:
23	2.5 قطاع الطاقة في فلسطين:
25	2.5.1 شركة توزيع محافظة القدس JDECO:
28	2.5.2 أهداف شركة كهرباء محافظة القدس:
29	مناطق الامتياز لشركة كهرباء محافظة القدس:
29	علاقة الشركة بالجانب الإسرائيلي:
39	2.6 المسؤولية المجتمعية في شركة كهرباء محافظة القدس
39	2.6.1 البعد الإداري التنظيمي:
40	2.6.2 البعد المجتمعي:
52	2.7 الأدبيات السابقة
52	2.7.1 الدراسات العربية:
55	2.7.2 الدراسات الأجنبية:
59	الفصل الثالث
59	3.1 مقدمة
59	3.2 منهجية الدراسة
60	3.3 أداة الدراسة
61	الفصل الرابع
61	4.1 مقدمة
74	الفصل الخامس
74	5.1 مقدمة
74	5.2 ملخص نتائج الدراسة
74	5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:
77	5.3 الاستنتاجات
77	5.4 التوصيات
79	قائمة المصادر والمراجع

115	فهرس الملاحق
119	فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية
120	فهرس الجداول
121	فهرس المحتويات