

دریافت تندیس برند محبوب اینترنت و ارتباطات

نقطه عطفی در کارنامه CSR شرکت مخابرات ایران

محمد رضا بیدخام

دبیرکل ارتباطات و امور بین الملل شرکت مخابرات ایران

از استانداردهای ایزو ۲۶۰۰۰ نسبت به طراحی مدل اجرایی مدیریت مسئولیت اجتماعی سازمان، مبادرت ورزیده است.

در این راستا دامنه کاربرد و اهداف توسعه مسئولیت های اجتماعی شرکت، بر اساس ایزو ۲۶۰۰۰ و مطابق با استانداردهای روز دنیا بومی سازی شده است. حوزه های رهبری و فرایندهای درون سازمانی، بازار و صنعت، کارکنان، محیط زیست، جامعه و کشور، اقتصاد و نهادهای حاکمیتی از جمله حوزه های مورد توجه این شرکت بوده اند.

بهبود فضای کسب و کار با تأکید بر ارزش آفرینی برای مشتریان به موازات سودآوری شرکت همواره جزو اهداف استراتژیک شرکت مخابرات ایران بوده و هست و نظام مسئولیت های اجتماعی شرکت بر تحقق این اصول استوار است.

درک این نکته ضروری است؛ مدیریتی بقا و بالندگی دارد که دارای مبنای تئوری علمی، مدل اجرایی و سیستمی برای اجرای مدل، در رویکرد خود باشد. روابط عمومی شرکت مخابرات ایران نیز به منظور توسعه مسئولیت های اجتماعی و هم راستا با سیاست های این شرکت، با اقتباس

«همه با هم» همراه شدیم

بر اساس عملکرد شرکت مخابرات ایران، مسئولیت اجتماعی شرکتی در هفت حوزه اجتماعی، کارکنان، مشتریان، حقوق بشر، حاکمیت شرکتی و محیط زیست، کسب و کار منصفانه دسته بندی میشوند.

در بعد اجتماعی؛ فعالیتهایی مانند: برگزاری مسابقه همه با هم با موضوع پسماندهای بهداشتی در دوران کرونا، برگزاری سراسری پیاده روی اربعین به صورت مجازی، انجام نظرسنجی دوره های مربوط به جامعه توسط روابط عمومی، ارائه خدمات غیرحضوری در دوران کرونا، ترغیب و آموزش همگانی در استفاده از این درگاهها و هم-چنین حمایت از انجمنها و مؤسسات بیماران خاص و معلولان ذهنی و حمایت از کودکان کار به صورت ماهانه (بهزیستی) از دیگر مواردی است که از منظر بعد اجتماعی به آن پرداخته شده است. در عین حال حمایت از آزادسازی زندانیان غیرعمد به صورت ماهانه، همکاری با سازمانهای مردم نهاد، حمایت از مؤسسه نیکوکاران شریف (سرپرستی ایتم)، مؤسسه خیریه دستهای مهربان، مؤسسه خیریه کهریزک، مهر طه و مشیز از جمله مواردی است که از بعد اجتماعی در حوزه مسئولیت اجتماعی شرکتی مورد توجه قرار گرفته است.

در بعد کارکنان؛ شرکت مخابرات در شرایط پاندمی ویروس کرونا برای حفظ سلامت کارکنان خویش به پیاده سازی طرح سلامت کارکنان و آموزش برای پیشگیری از ویروس کرونا در قالب ثبت و انتقال دانش با برگزاری دوره های آموزشی و آموزش همگانی در خصوص مبارزه با این بیماری، تهیه ماسک و اقلام بهداشتی و توزیع آن در سطح مناطق مخابراتی کشور پرداخت.

از منظر توجه به مشتریان؛ آموزش و ترغیب آنها را برای انجام خدمات غیرحضوری در زمان اپیدمی بیماری کرونا، اختصاص ۱۰۰ گیگا بایت حجم رایگان اینترنت به مشتریان این شرکت، اختصاص سامانه جامع رسیدگی به شکایات و هم-چنین صیانت از حریم خصوصی مشتریان و انجام نظرسنجی دوره های مربوط به مشتری توسط روابط عمومی را در دستور کار خود قرار داد.

حقوق بشر؛ بعد دیگری از مسئولیت اجتماعی شرکتی بوده که شرکت مخابرات ایران به آن توجه نشان داده است. در این راستا دو موضوع تعطیلی تمامی کارکنان در روز اردیبهشت (روز کارگر) و انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، در این بعد تعریف میشوند.

ارتباطات روستایی و فرامرزی در این بعد تعریف شده است.

چشم انداز آتی اقدامات بر اساس استاندارد ایزو ۲۶۰۰۰

شرکت مخابرات ایران در طراحی استراتژی انتظارات حاکمیتی شرکتی، اقدامات از منظر بعد اجتماعی را به نحوی در دستور کار خود قرار داده که اهداف، نشانگر تعهد سازمان به مسئولیت اجتماعی باشد و با به کارگیری سیستمی از مشوق ها، بهبود عملکرد را با استفاده بهینه از منابع مالی، طبیعی و انسانی ممکن سازد. در عین حال ضرورت دارد، بین نیازهای سازمان و ذینفعان (نیازهای کنونی و نسل آینده) تعادل ایجاد کند و فرایند ارتباط دوجانبه با ذی نفعان را شکل دهد و مشوق مشارکت تمام سطوح کارکنان در فعالیتهای CSR باشند. از طرفی سطوح اختیار، مسئولیت و ظرفیت تصمیم گیرندگان سازمان را متعادل سازی کند و اجرای تصمیمات برای رسیدن به نتیجه را زیر نظر داشته و در نهایت

از منظر بعد حاکمیتی شرکتی؛ نیز دریافت تندیس برنند محبوب اینترنت و ارتباطات، نقطه عطفی در عملکرد این شرکت محسوب میگردد.

در بعد محیط زیست: شش محور مورد توجه قرار گرفته است. شرکت مخابرات ایران با ارائه خدمات الکترونیکی و غیرحضوری، تشکیل ویدیو کنفرانس آموزشی و برگزاری جلسات در دوران کرونا، پاکسازی مناطق طبیعی از پسماندها، ارائه پک بهداشتی به کارکنان و تأکید بر دور کاری آنان در دوران کرونا، در حوزه محیط زیستی نیز به ایفای نقش پرداخته است.

فعالیت های عملیاتی عادلانه: آخرین بعد که شرکت مخابرات ایران به آن توجه داشته است، تعیین تعرفه خدمات و محصولات بر اساس مصوبات، ایجاد چرخه مدیریت دانش کارکنان، ایجاد کمیته مدیریت املاک، توزیع عادلانه سرویسهای مخابراتی ثابت، همراه و دیتا و برقراری



روندهای حاکمیتی سازمان را به منظور ارزیابی منظم، ابلاغ کند.

حفاظت و تجدید محیط طبیعی اشاره کرد.

از منظر کسب و کار منصفانه نیز، رقابت عادلانه، ارتقای مسئولیت اجتماعی در زنجیره تامین و احترام به حقوق مالکیت از جمله برنامه‌های پیش بینی شده است.

بازاریابی عادلانه، اطلاعات واقعی و بدون غرض و شیوه‌های قراردادی عادلانه، حفاظت از سلامت و ایمنی مشتری، مصرف پایدار، خدمت به مشتری، پشتیبانی و حل اختلاف و شکایت و همچنین حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی مشتری، دسترسی به خدمات ضروری و آموزش و آگاهی مواردی است که در زمینه انتظارات و اقدامات تعریف گردیده است.

در نهایت آنکه انتظارات و اقداماتی از جمله: مشارکت جامعه، آموزش و فرهنگ، اشتغال زایی و توسعه مهارت‌ها، توسعه فناوری و دسترسی به آن، ثروت و درآمدزایی، سلامت و همچنین سرمایه‌گذاری اجتماعی در توسعه و همکاری با جوامع محلی در چشم انداز اقدامات آینده لحاظ شده است.

شرکت مخابرات ایران همواره معتقد بوده است؛ بدون تردید زمین و انسانها قدردان نهادهایی خواهند بود که در کنار وظایف سازمانی خود به سلامت زمین و به سلامت جامعه توجه کافی، تأثیرگذار و مستمری داشته باشند.

در زمینه حقوق بشر نیز بررسی دقیقی بر روی تمام موضوعات اصلی استاندارد متناسب با وسعت و شرایط سازمان از یک سو و شرایطی که حقوق بشر را تهدید می‌کند از جمله (تعارض، بی ثباتی، فقر، فرهنگ فساد) از سوی دیگر، با هدف ایجاد روندی برای رسیدگی به شکایات، مورد شناسایی قرار گرفت. همچنین اقدامات و انتظاراتی نیز در حوزه تبعیض و گروه‌های آسیب پذیر (زنان و دختران، معلولین، کودکان، مردم بومی، مهاجران، نظام موروثی طبقات اجتماعی، افرادی که مورد تبعیض نژادی هستند) انجام شد. حق زندگی با کرامت، حق امنیت، حق آزادی، حق رعایت تشریفات قانونی، حق آزادی بیان و .. به عنوان حقوق سیاسی و مدنی در نظر گرفته شد. همچنین اقداماتی در زمینه کار در شرایط منصفانه، داشتن سطح زندگی رضایت بخش برای سلامت جسم و روان، مراقبتهای پزشکی حمایت در دوران بیکاری و بیماری و معلولیت، برخورداری از فرصتهای مناسب و .. به عنوان حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی صورت گرفت. در نهایت تمرکز بر مسائل نیروی کار به عنوان اصول و حقوق اساسی مربوط به کار تعریف شد.

از طرف دیگر استخدام و روابط استخدامی قانونی، دارای امنیت شغلی، نبود تبعیض، نبود فعالیتهای کاری ناعادلانه، تلاش برای توسعه شغلی، ایجاد شرایط کاری و حمایت اجتماعی مطابق قوانین ملی، احترام به توافقات جمعی، حقوق، ساعات کاری، مرخصی‌ها، پرداخت مساوی، ساعات اضافه کار و همچنین گفتگوی اجتماعی بر اساس احترام به حقوق کارگران، جلوگیری نکردن از پیوستن کارگران به سازمان‌های کارگری، ایمنی و بهداشت در محل کار با در نظر گرفتن توسعه، اجرا و حفظ سیاست ایمنی و بهداشت در کار، کنترل خطرات موجود، فراهم کردن تجهیزات ایمنی، حذف خطرات روانی اجتماعی در کار و در نهایت رشد و آموزش فردی در محل کار طبق توسعه مهارت‌ها، آموزش و کارآموزی به عنوان اقدامات و انتظارات فعالیتهای کاری کارکنان در نظر گرفته شد.

شرکت مخابرات ایران در حوزه محیط زیستی نیز انتظارات و اقداماتی را تعریف کرده است که از آن جمله میتوان به جلوگیری از آلودگی، استفاده پایدار از منابع، کاهش تغییرات آب و هوایی و سازگاری با آن و همچنین انطباق با تغییرات آب و هوایی و