

دورة المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز: المجتمعات المضيفة والمحتوى المحلي ومعالجة الشكاوى

2026 12 – 8 نوفمبر

القاهرة





دورة المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز: المجتمعات المضيفة والمحتوى المحلي ومعالجة الشكاوى

المرجع: 28176_521 التاريخ: 8 - 12 نوفمبر 2026 المكان: القاهرة الرسوم: GBP 3100

ملخص البرنامج

المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري ورؤساء العلاقات المجتمعية والصحة والسلامة والبيئة والاستدامة والشؤون الخارجية، ويخرج منها كل مشارك بخطة مسؤولية اجتماعية لأصل تشغيلي واحد. تعتمد الشركات المشغلة على قبول المجتمعات المضيفة، بينما تدار التعهدات الاجتماعية والبيئية وتعهدات التوريد غالباً في فرق منفصلة. ويربط البرنامج بينها عبر تشخيص الآثار والمحتوى المحلي ومعالجة الشكاوى والإبلاغ، ثم يطبق كل أداة على أصل يختاره المشارك من جهته. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الشركات التي تتعامل مع المسؤولية الاجتماعية بوصفها تقريراً دورياً فقط تواجه نزاعات مجتمعية وتأخر في أعمال الحقول وضعفاً في علاقتها بالشركاء والجهات المختصة. أما التي تدير الآثار والتوريد المحلي والاستثمار المجتمعي والشكاوى كمنظومة واحدة فتستطيع أن تبين ما وعدت به وما أنجزته وما بقي مفتوحاً من الشواغل، وتجنب عن استفسارات الشركاء والجهات المختصة بوقت أقل وبأدلة موثقة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

- العلاقات المجتمعية: تقوى حين تسجل الشواغل وتصعد وتغلق بأسلوب متسق.
- استمرارية التشغيل: تتحسن حين تكتشف الخلافات المحلية قبل أن تعطل نشاط الموقع.
- جودة الإفصاح: تصبح أوضح حين ترتبط المؤشرات الاجتماعية بإرشادات الإبلاغ المعتمدة في القطاع.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 26000 إرشادات المسؤولية الاجتماعية: يحدد المواضيع الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية، ويؤطر الجلسين 1 و3.
- معايير الأداء الصادرة عن IFC IFC Performance Standards بشأن الاستدامة البيئية والاجتماعية: ترشد فرز المخاطر على المجتمعات المتأثرة، وتشكل الجلسة 2.
- إرشادات IPIECA حول آليات معالجة شكاوى المجتمع في صناعة النفط والغاز: تصف كيفية حل الشكاوى، وتغذي الجلسة 4.
- معيار GRI 11 للقطاع GRI 11 Oil and Gas Sector Standard: يحدد مواضيع الإفصاح في القطاع، ويدعم أعمال الإبلاغ في الجلسين 4 و5.



المشاركون المستهدفون

- المدبرون المسؤولون عن العلاقة مع المجتمعات المحيطة بمواقع التشغيل.
- رؤساء العلاقات المجتمعية الذين يعالجون شواغل السكان والوجهاء المحليين.
- مديرو الصحة والسلامة والبيئة والاستدامة الذين يربطون الآثار البيئية بالتعهدات الاجتماعية.
- قادة الشؤون الخارجية الذين يمثلون المشغل أمام الشركاء والجهات المختصة.
- قادة المشتريات الذين يضعون متطلبات التوريد المحلي على المقاولين.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات الإنتاج في المنبع والتكرير وخطوط الأنابيب وخدمات الحقول النفطية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مخاطر القبول المجتمعي في أصل تشغيلي.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم آثار العمليات في المجتمعات المضيفة وفق إرشادات الفرز.
3. سيكون المشاركون قادرين على صياغة خطة محتوى محلي بتعهدات قابلة للقياس.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات خيارات الاستثمار المجتمعي بحسب الحاجة والنفع الدائم.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم آلية لمعالجة شكاوى المجتمع بخطوات واضحة للاستلام والتصعيد والإغلاق.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة المسؤولية الاجتماعية أمام مجلس الإدارة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ المسؤولية الاجتماعية لمشغلي الطاقة

ما الذي تتطلبه المسؤولية الاجتماعية من مشغل يعتمد عمله على المجتمعات المضيفة؟

- مراجعة المواضيع الجوهرية في ISO 26000
- قراءة إرشادات IPIECA في المسؤولية الاجتماعية
- سجل مخاطر القبول المجتمعي
- فحص حقوق الإنسان وفق المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة
- ملف السياق التشغيلي

اليوم 2: المجتمعات المضيفة وتشخيص الآثار

كيف تحدد المجتمعات المضيفة وشواغلها وآثار العمليات وتصنف بحسب أهميتها؟



- مصفوفة الفرز وفق معايير الأداء الصادرة عن IFC
- نموذج ملف المجتمع المضيف
- خريطة تأثير أصحاب المصلحة وشواغلهم
- سجل الآثار الاجتماعية والبيئية
- مراجعة الصلة الأمنية وفق المبادئ الطوعية للأمن وحقوق الإنسان

اليوم 3: تصميم المحتوى المحلي والاستثمار المجتمعي

كيف تصمم مشتريات المجتمع المحلي وفرص العمل ومشاريعه بحيث تدوم؟

- مصفوفة فجوات قدرات الموردين المحليين
- نموذج خطة المحتوى المحلي
- جدول المتطلبات الاجتماعية للمقاولين
- مصفوفة خيارات الاستثمار المجتمعي
- ورقة نظرية التغيير

اليوم 4: معالجة الشكاوى والإبلاغ الاجتماعي

كيف تستلم شكاوى المجتمع وتعالج وترفع إلى الإدارة؟

- قائمة تصميم آلية الشكاوى وفق IPIECA
- مخطط استلام الشكاوى وتصعيدها
- سجل الشكاوى وتحليل اتجاهاتها
- ربط الإفصاحات بمعيار GRI 11
- مجموعة مؤشرات الأداء الاجتماعي

اليوم 5: تطبيق الأدوات على أصل تشغيلي واحد

هل تتماشى أدوات المخاطر والآثار والمحتوى المحلي والشكاوى في خطة واحدة؟

- تطبيق سجل مخاطر الجلسة 1 على أصل واحد
- استخدام سجل آثار الجلسة 2 على موقع قائم
- اختبار خطة المحتوى المحلي من الجلسة 3
- فحص مسار الشكاوى بمؤشرات الجلسة 4
- إنجاز خطة المسؤولية الاجتماعية



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات المستند إلى ملفات مجتمعية مجهولة المصدر وسجلات آثار وسجلات شكاوى من عمليات المنبع وخطوط الأنابيب والتكرير، مع اختبار التواصل مع المجتمع المضيف في كل مرحلة. يعمل المشاركون في فرق صغيرة على أصل من اختياراتهم، ويتلقون ملاحظات الميسرين.

- نشاط مقترح: فرز أصل قائم بحثاً عن المخاطر الاجتماعية وترتيب أهم ثلاثة منها.
- نشاط مقترح: تتبع عينة من الشكاوى من الاستلام إلى الإغلاق وتحديد موضع التعثر.
- نشاط مقترح: المقارنة بين خيارين للاستثمار المجتمعي والدفاع عن أحدهما.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة مسؤولية اجتماعية لأصل تشغيلي واحد. وتضم سجل مخاطر وسجل آثار وخطة محتوى محلي ومصفوفة خيارات استثمار ومخطط شكاوى ومجموعة مؤشرات. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة المجلس وتوجيه مرحلة التخطيط الأولى لأصلك.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز القادة الجدد في العلاقات المجتمعية؟

نعم، فالبرنامج يفترض خبرة في إدارة موقع تشغيلي أو دعمه، ويبنى المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز من مفهوم القبول المجتمعي صعوداً.

على أي معايير تقوم المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز؟

تقوم على ISO 26000 ومعايير الأداء الصادرة عن IFC وإرشادات IPIECA في معالجة الشكاوى ومعياري GRI 11 للقطاع.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز داخل العمل؟

تستخدم خطة المسؤولية الاجتماعية لإحاطة المجلس وتوجيه مرحلة التخطيط الأولى لأصلك.



بماذا تختلف المسؤولية الاجتماعية في شركات النفط والغاز عن برنامج عام في قيادة المسؤولية الاجتماعية للشركات؟

تركز على المجتمعات المضيفة والمحتوى المحلي والشكاوى في مواقع التشغيل، بينما تركز البرامج العامة على استراتيجية الشركة وقياس الأثر.