

ooredoo

نحو مستقبل أكثر استدامة

لعام 2023

تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة





مرحباً

يسرنا أن نشارككم أحدث تقارير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، الذي يقدم نظرة متعمقة حول أهدافنا المستدامة، منهجنا، والتزامنا بالمبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة المحلية والدولية.

يبرز هذا التقرير ممارساتنا والتقدم من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023 في القضايا التي تعتبر حيوية لشركتنا التشغيلية في الكويت، الجزائر، المالديف، فلسطين، وتونس.

تم إعداد تقرير الأداء وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).

[اقرأ تقريرنا السنوي المدمج:](#)



[تواصل معنا:](#)



المحتويات

4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
6	كلمة الرئيس التنفيذي
8	الشركة الوطنية للإتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع
9	أهم الأحداث لعام 2023
10	منهجية الاستدامة
13	إثراء حياة المجتمع
14	الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع
18	تطوير مواردنا البشرية
25	حماية بيئتنا
26	المناخ والطاقة
28	إدارة الموارد
29	الحوكمة المسؤولة
30	خلق فرص اقتصادية أخلاقية
31	حماية عملائنا
33	الإفصاحات التفصيلية
34	بيانات الأداء
54	مؤشر GRI

كلمة رئيس مجلس الإدارة

إنجازات عام 2023



7,109 موقعاً
مشمولاً بتكثيف الشبكة
في الجزائر



الأوائل في دمج إنترنت الأشياء
(Narrowband IoT) في إطلاق Google Pay في الكويت



شراكات ابتكارية
مع Google Avaya
Huawei Microsoft



93%
توطين التوظيف بنسبة
تفوق



100% امتثالاً
لمدونة الأخلاقيات



سرعات وصول لاسلكي
ثابتة تصل إلى **10 ميجابايت**
في الثانية وإطلاق IPv6
في تونس



ISO
9001; 27001
certifications



صفر
لا توجد شكاوى مؤكدة بشأن
انتهاكات خصوصية العملاء

**"في عام 2024 وما بعده،
نتطلع إلى تحقيق إنجازات جديدة
من خلال الجمع بين الإدارة
المالية الحكيمة والموارد مع
الطول الإبداعية التي تركز على
العملاء"**

على قصص نجاح من شركائنا التشغيلية حول العالم، حيث تسهم هذه الابتكارات في تحسين تجربة العملاء وتعزيز أداء العمليات.

لتحقيق رؤيتنا في أن نصبح شركة اتصالات ذكية، نستثمر بشكل استراتيجي في تطوير المواهب القادرة على مواكبة التطورات السريعة في السوق. موظفونا يستفيدون من آلاف الساعات التدريبية سنوياً في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي، البرمجة، إنترنت الأشياء، والأمن السيبراني. كما نحرص على تعزيز استثماراتنا في الأجيال القادمة من خلال برامج التدريب والتأهيل، والتوعية في المدارس والجامعات، لضمان تجهيز المجتمعات التي نعمل فيها بأفضل الكفاءات.

تركز جهودنا أيضاً على مجالات تمكين المرأة، قيادة الأعمال للشباب، المبادرات الصحية، والاستجابة للكوارث.

بينما نتطلع إلى عام 2024 وما يليه، نطمح إلى تحقيق إنجازات جديدة من خلال الجمع بين الإدارة المالية الحكيمة والطول الإبداعية التي تليها احتياجات العملاء. هذا النهج هو الأساس لجذب الفئات الأكثر ربحية في الأسواق الناضجة..

إن الالتزام بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) يعد ركيزة أساسية في قدرتنا على الحفاظ على كفاءة عملياتنا، وإدارة المخاطر بفعالية، وتقديم منتجات وخدمات رائدة تليها احتياجات عملائنا. فعلى سبيل المثال، أدت برامجنا في التميز البيئي إلى تحقيق نسب ادخار ملحوظة في التكاليف، بينما ساهمت المنتجات ذات الطابع الاجتماعي في خلق مصادر إضافية للإيرادات. بالإضافة إلى ذلك، فإن الإدارة الدقيقة للحوادث المتعلقة بالسلامة والجودة والبيئة تعد أمراً أساسياً لضمان استمرارية عملياتنا وتعزيز مكانتنا الموثوقة. نحن فخورون بنظم الإدارة التي نطبقها، والمتوافقة مع معايير المنظمة الدولية للمواصفات (ISO).

كانت هذه المنهجيات الدقيقة والمبتكرة ذات أهمية كبيرة في عام 2023، حيث واجهت الأسواق ارتفاعات كبيرة في معدلات التضخم، مما أثر على تكاليف التشغيل. ومع ذلك، حققنا نتائج إيجابية في مؤشر الصحة التنظيمية.

برنامج التحول الرقمي لدينا يشهد تحدياً مستمراً للبنية التحتية من خلال استخدام أحدث التقنيات، لضمان قدرتنا على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق والتحديات الجديدة. في هذا التقرير، نسلط الضوء



**الشيخ
محمد بن عبد الله
بن محمد آل ثاني**

رئيس مجلس الإدارة

كلمة الرئيس التنفيذي

تواجه المجتمعات في العالم تحديات كبرى ستؤثر على مستقبل الأجيال القادمة. من تغير المناخ وفقدان التنوع البيولوجي إلى الاستهلاك المفرط للموارد الطبيعية وتزايد مشكلة النفايات، كل هذه القضايا أصبحت ملحة. في الوقت نفسه، يشهد العالم ثورة تكنولوجية هائلة تعيد تشكيل حياتنا اليومية وطريقة عملنا. وعلى مدى العقود الماضية، شهدنا تحسينات كبيرة في مستويات المعيشة على مستوى العالم، ولم تكن الكويت استثناءً من هذه التطورات.

في Ooredoo الكويت، نلتزم بأن نكون قوة للتغيير الإيجابي، وهو ما يوجه كافة أنشطتنا. شعارنا "طور عالمك" يعكس هذا الالتزام ويحفزنا دائماً للبحث عن وسائل جديدة لتحسين وتطوير حياة الأفراد ودعم ازدهار الكويت. قلة من الشركات تمتلك الحجم والخبرة التقنية التي تؤهلها للمساهمة في تعزيز الثقة والاستقرار وتحقيق النمو المستدام مع الحكومات والشركات والمنظمات غير الحكومية. وأنا أشرف بقيادة إحدى هذه الشركات الرائدة.

إن التحديات التي نواجهها اليوم ليست قابلة للحل بشكل منفرد؛ بل إن النجاح يعتمد على مزيج من الابتكار المحلي والتنفيذ الفعال، إلى جانب التعاون الدولي الوثيق. نحن في Ooredoo الكويت ملتزمون بلعب دور رئيسي في مساعدة الأفراد والشركات والحكومات على التكيف مع هذا الواقع المتغير.

لكي نكون نموذجاً للتغيير الإيجابي الذي نسعى لتحقيقه، يجب علينا أن نبدأ من أنفسنا من خلال تطوير عملياتنا وممارساتنا باستمرار. وعلى الرغم من أن تأثيرنا الأكبر يتحقق من خلال عملنا مع عملائنا، إلا أن المحاسبة الذاتية تظل جزءاً أساسياً من رحلة التطوير.

في هذا التقرير، نبرز الخطوات التي نتخذها لتحقيق أهدافنا في الاستدامة، والالتزام بسياسات الخصوصية واللوائح المحلية في جميع الأسواق التي نعمل فيها. نحن ملتزمون برفع مستوى تقارير الاستدامة إلى نفس أهمية التقارير المالية، وهو ما يمثل إنجازاً مهماً ليس فقط لـ Ooredoo الكويت، بل لقطاع الاتصالات بأكمله.

ومع إصدار تقرير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لهذا العام، نقوم بالفعل بإجراء أبحاث وتحليلات لضمان أن تقرير العام المقبل سيحقق إنجازات أكبر. نحن ملتزمون بالشفافية في تأثيرنا، وأهدافنا، وخططنا للتقدم. وأنا واثق من قدرتنا والتزامنا بأن نكون القوة الإيجابية التي نطمح لها، وأن نرتقي بعالم عملائنا، والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، والشركات، والاقتصاد بوجه عام.

معاً، سنواصل تحقيق التقدم المستدام وبناء مستقبل أفضل للجميع.



OOREDOO الكويت

عبدالعزیز الباطین

الرئيس التنفيذي

أهم الأحداث لعام 2023

خلال عام 2023، واصلنا تقديم مساهمة إيجابية في أولويات التنمية المستدامة الوطنية، بما في ذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

تجد أدناه بعض الأنشطة التي قمنا بها خلال 2023

<p>الكويت: تعاونت مع مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (UN OCHA) لإطلاق حملة لجمع التبرعات لدعم الأسر المتعففة. مكنت المساهمات المنظمات الإنسانية من الاستجابة بسرعة، وتقديم ملاجئ آمنة، ووسائل تدفئة، وطعام، وتعليم، وماء، وصرف صحي، وحماية.</p>	
<p>الكويت: قامت Ooredoo الكويت بالاستعانة بخبراء طبيين لتقديم رؤى حول الكشف المبكر عن سرطان الثدي، وتوفير معلومات ارشادية عن الوقاية من المرض، وتقديم استشارات أساسية. أطلقت الشركة حملة توعوية واسعة تحت عنوان "عش بصحة" تزامناً مع شهر التوعية بسرطان الثدي واليوم العالمي للصحة النفسية في أكتوبر. كما تعاونت مع Ooredoo مع المستشفيات والمهنيين الطبيين لتقديم علاجات حصرية وخصومات للموظفات، مما يؤكد التزامها بالاعتناء بصحتهن ورفاهيتهن.</p>	
<p>الجزائر: أجرت حملة تبرع بالدم بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم، حيث تم جمع 170 كيس دم لدعم أكثر من 510 مريض. تحت برنامج "للتعمر وننقذ" مع الهلال الأحمر الجزائري، تم تدريب 30 موظف، وتم الوصول إلى 25.000 امرأة، وتم فحص 377 منهن للكشف عن سرطان الثدي. بالإضافة إلى ذلك، تم توزيع 50 مجموعة هدايا على المرضى في المؤسسة العمومية الإستشفائية بخميس مليانة.</p>	
<p>الكويت: نجحت في تنفيذ سياسة شاملة للتنوع والشمولية تعزز المساواة بين الجنسين في مكان العمل. تشمل هذه السياسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضمان الأجر المتساوي: التأكد من حصول جميع الموظفين على نفس الأجر مقابل نفس العمل. • المعاملة العادلة: توفير بيئة عمل خالية من التمييز وتعزيز العدالة في المعاملة. • تعزيز التنوع بين الجنسين في القيادة: العمل على تحقيق تمثيل متساو للنساء في الأدوار القيادية. • توفير فرص متساوية لتطوير المهارات: دعم الموظفين من خلال التدريب وبناء مسيرتهن المهنية. 	
<p>الكويت: تعاونت مع جمعية الرحمة الدولية لدعم التعليم، والصحة، والرياضة، والبيئة، وريادة الأعمال، وتمكين الشباب. خلال العيد الوطني للكويت، تعاونت Ooredoo مع بنك برقان لتنظيم ودعم أكبر عدد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الكويتية. كما دعمت الشركة برنامج التدريب "واعد" بالتعاون مع الهيئة العامة للشباب، وتعاونت مع معهد KTech للتدريب الخاص، التابع للكلية التقنية الكويتية.</p>	
<p>فلسطين: دعمت تدريب الشباب وورش العمل والمسابقات لجمعية إنجاز</p>	
<p>فلسطين: رعت Ooredoo أكبر حدث تقني تنظمه الجمعية الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات.</p>	
<p>جزر المالديف: دمجت Ooredoo منصة Faas، وهي الهوية الرقمية الوطنية لجزر المالديف، للتحقق من العملاء. كما تعاونت مع شركة مايكروسوفت لتقديم حلول حديثة لمكان العمل، وأطلقت منصة الترفيه الرائدة Go Play Market.</p>	
<p>تونس: استثمرت Ooredoo في مبادرات الألياف إلى المنزل/الألياف إلى المكتب (FTTX)، تمهيداً لتعزيز الاتصال والاستعداد لإطلاق خدمات الجيل الخامس (5G) في عام 2025.</p>	
<p>الكويت: أعادت Ooredoo تعريف مفهوم الحياة الحضرية من خلال مبادرة المدينة الذكية. كجزء من هذه المبادرة، قدمت الشركة أعمدة ذكية مبتكرة في سوق المباركية، وهو أحد المراكز الحيوية في مدينة الكويت. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت Ooredoo من خلال شركتها الفرعية FASTtelco سرعات إنترنت تصل إلى 400 ميجابايت في الثانية، مقدمة خدمات الألياف الضوئية في المناطق السكنية، وذلك لتلبية الطلب المتزايد على الاتصال عالي السرعة. كما أطلقت ميزة "الدفع الذكي" في تطبيقها، مما أحدث ثورة في عملية سداد الفواتير من خلال أتمتة المدفوعات الشهرية وضمن تقديم الخدمات دون انقطاع.</p>	
<p>المالديف: يتبنى المقر الرئيسي الجديد لـ Ooredoo ممارسات مستدامة من خلال استخدام أنظمة تجميع مياه الأمطار وتركيب أحواض وصاديق استشعارية لتقليل هدر المياه.</p>	
<p>الكويت: رعت Ooredoo مبادرة "أسبوع الإنترنت الآمن"، التي تهدف إلى تعزيز استخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت بشكل أكثر أماناً ومسؤولية للأطفال والشباب في جميع أنحاء العالم</p>	
<p>تونس: أطلقت Ooredoo مشروع إعادة تشجير لاستعادة ٧٠ هكتاراً من الأراضي المتضررة جراء حرائق الغابات، وتعاونت مع الصندوق العالمي للطبيعة (WWF) لزيادة الوعي باليوم العالمي لساعة الأرض ٢٠٢٤ من خلال حملة رقمية.</p>	

الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع

شركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع (ورمز تداولها: NMTC) هي شركة مساهمة كويتية، تأسست بموجب مرسوم أميري في 10 أكتوبر 1997. تعمل الشركة بموجب ترخيص من وزارة المواصلات في دولة الكويت، ولها شركات تابعة تعمل في الشرق الأوسط، شمال أفريقيا، وجزر المالديف. تُدرج أسهم الشركة في بورصة الكويت.

بصفتنا شركة اتصالات دولية رائدة، نقدم خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة وخدمات الإنترنت ذات النطاق العريض التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب شرق آسيا.

عبر مجموعة "Ooredoo الكويت" * التي تتضمن خمس شركات تشغيلية، نلتزم بتسخير خبرتنا لإحداث تغيير إيجابي اجتماعي واقتصادي.

* Ooredoo الكويت تتضمن Ooredoo الكويت، الجزائر، المالديف، فلسطين وتونس.

رؤيتنا:

إثراء حياة العملاء الرقمية:

في Ooredoo الكويت، رؤيتنا هي أن نكون المزود الرائد لخدمات الاتصالات، كما أننا نعمل على تمكين الأفراد والمؤسسات من التحول الرقمي في السوق المحلي ونطمح إلى مساعدة الناس على الاستمتاع بتجارب رقمية تثري حياتهم اليومية.

مهمتنا:

أن نصبح المزود الرائد للاتصالات المتكاملة في الكويت، ملين جميع احتياجات عملائنا

مهمتنا هي تقديم خدمات اتصالات فائقة وحلول رقمية مبتكرة تعزز حياة عملائنا. نسعى لتوفير اتصال استثنائي، تعزيز الشمول الرقمي، والمساهمة في التطور الاجتماعي والاقتصادي للكويت.

قيمنا الأساسية:

التواصل، الاهتمام، والتحدي

في Ooredoo الكويت تشكل قيمنا الأساسية هويتنا وتوجه كل خطوة نتخذها، وكل تفاعل وكل قرار. تعكس هذه القيم التزامنا بعملائنا، وبمجتمع الذي نخدمه.

دور رائد عالمياً

في عام 2023، واصلنا التألق على الساحة العالمية، معتمدين على الزخم الذي حققناه من النجاحات السابقة. ومع تطور وتوسع عملياتنا، حققنا نتائج ملحوظة، وخلقنا قيمة أكبر من خلال ترسيخ موقع مالي قوي وممارسات تجارية مستدامة.

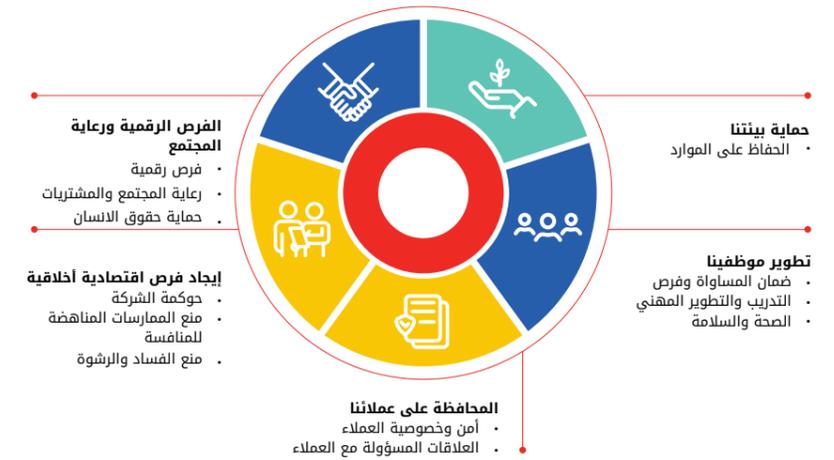
الإيرادات الموحدة		العملاء الموحدة	
2023	2022	2023	2022
653	620	25.3	24.7
المبلغ بالملايين دينار كويتي		المبلغ بالملايين	

منهجية الاستدامة:

عبر حضورنا الدولي، نعمل كمعدّيين رقميين نساعد الأفراد على تحقيق إمكاناتهم، مع إحداث تأثير ملموس في المجتمعات التي نخدمها. نسعى إلى أن نكون في طليعة الاستدامة في قطاع الاتصالات.

إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة:

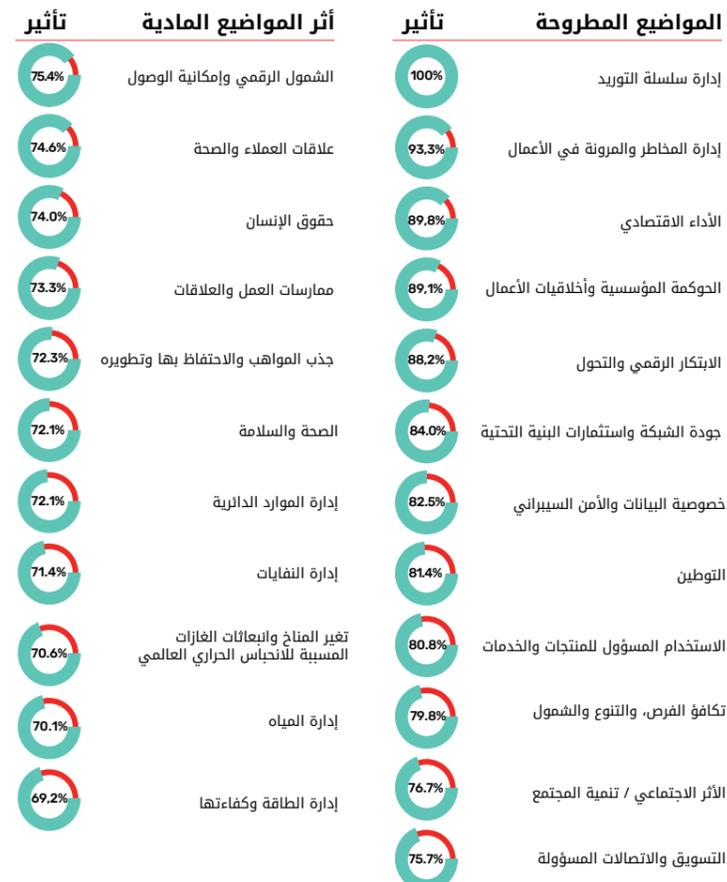
في حين تتمتع كل شركة تابعة لـ **Ooredoo** بالمرونة في توجيه جهودها ضمن مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يتماشى مع أولوياتها الإقليمية وأصحاب المصلحة لديها، فإن إطار الحوكمة الخاص بمجموعة **Ooredoo** يمثل خارطة طريق موحدة. يقوم هذا الإطار على خمسة ركائز رئيسية تتماشى مع رسالتنا وقيمنا.



وفي جميع ركائز إطار عملنا، نوكد على تمكين المرأة والشباب من ريادة الأعمال، وخاصة في المجتمعات المحرومة

الموضوعات المحددة موضحة أدناه:

الأولويات ذات التأثيرات الهامة



فهم أكثر ما يهم أصحاب المصلحة لدينا

على مدار الـ 18 شهراً الماضية، تم تطوير إطار العمل الخاص بالاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) استناداً إلى تحليل شامل للمواضيع الجوهرية. تماشياً مع أحدث معايير مبادرة الإبلاغ العالمية (GRI) الخاصة بالقطاعات، تضمنت عملية تحديد الأولويات المادية إشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

في إطار إعداد تقرير ESG الافتتاحي لعام 2023، تم إجراء تقييم شامل للأهمية المادية وفقاً لأحدث معايير GRI العالمية لعام 2021 ومبادئ الأهمية المزدوجة. كان الهدف من هذا التقييم هو تحديد أولويات القضايا التي تهم أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وتصنيفها من حيث الاهتمام والتأثير.

من خلال دمج تحليل الأثر (الذي يتجاوز مجرد ترتيب المواضيع المادية) بما يتوافق مع إرشادات GRI الأحدث، نتمكن من توجيه جهودنا نحو القضايا الأكثر أهمية لأصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك المجتمعات المحلية والمجموعات البيئية والاجتماعية التي نحرص على التواصل معها بشكل مفتوح.

الخطوات التالية توضح عملية تقييم الأهمية المادية:

الخطوات التي تم اتخاذها	الوصف
1. فهم القطاع والسياق الحالي للاستدامة	تحديد مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، إلى جانب المواضيع التفاعلية التي يتأثرون بها بشكل كبير من خلال أنشطتنا (يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول إشراك أصحاب المصلحة أدناه)
2. تحديد الآثار الفعلية والمحتملة	<p>تقييم التأثير: قمنا بإجراء دراسة لتحديد آثار أعمالنا وعملياتنا، مع الأخذ في الاعتبار العوامل الداخلية (الواردة) والخارجية (الصادرة). شمل ذلك تقييم الآثار المالية وغير المالية على مستوى المنظمة.</p> <p>إشراك أصحاب المصلحة: تم تطوير قائمة طويلة من القضايا المادية المحتملة، واستخدمت خلال جلسات الحوار مع أصحاب المصلحة لاستكشاف آرائهم حول تأثير أنشطتنا. تم تحديد الأهمية المادية بشكل أكبر من خلال تقييم هذه القضايا مقارنة بمعايير الصناعة.</p> <p>نظراء الصناعة: قمنا بتحليل ممارسات القادة في الصناعة على المستويين الإقليمي والدولي، بالإضافة إلى دراسة الجهات التنظيمية ذات الصلة.</p> <p>معايير الإبلاغ: أخذنا في الاعتبار الأطر المعمول بها مثل CMA و IFRS و GRI.</p> <p>معايير تصنيف ESG: قمنا بمراجعة المعايير التي تستخدمها وكالات تصنيف ESG في سياق صناعتنا، مثل MSCI و Sustainalytics.</p>
3- تقييم أهمية التأثيرات	قمنا بإشراك أصحاب المصلحة من خلال استبيان مخطط بعناية لتقييم أهمية التأثيرات.
4- تحديد الأولويات لأهم التأثيرات للإفصاح عنها في تقرير 2024 المادية:	من خلال تمرين تحديد الأولويات، حددنا أهم التأثيرات لأعمالنا لإدراجها في هذا التقرير. أخذ هذا التمرين بعين الاعتبار عاملين رئيسيين: - أهمية التأثير: قمنا بتصنيف التأثيرات المحددة بناءً على أهميتها النسبية وعواقبها المحتملة. - مواءمة الموضوعات المادية: قمنا بربط هذه التأثيرات بالمواضيع المادية ذات الصلة لضمان الإفصاح الشامل داخل التقرير

تحسين عملية تقييم الأهمية المادية لتعزيز فعالية عملية تقييم الأهمية المادية، حددنا الاعتبارات والتحديات الرئيسية التالية التي قد تؤثر على نتائج التقييم:

الذاتية وتنوع أصحاب المصلحة:

قد يكون من الصعب تحديد ما يشكل تأثيراً مهماً أو ما هو مادي بالنسبة لأصحاب المصلحة، حيث يمكن أن تؤثر وجهات النظر المتنوعة للأفراد والمنظمات التي تتفاعل معها على هذا التقييم.

المعايير المتطورة:

إن معايير الأهمية المادية، وخاصة في تقارير الاستدامة، تتغير باستمرار. هذا يجعل من الصعب الحفاظ على نهج تقييم ثابت على مر الزمن.

إشراك أصحاب المصلحة المستمر:

تتضمن خطتنا لإشراك أصحاب المصلحة حوارة مستمرة مع أولئك المتأثرين بعملياتنا، بهدف معالجة التأثيرات البيئية والاجتماعية من خلال تدابير تخفيف واضحة. نحن نعزز هذا الالتزام من خلال توفير آلية للشكاوى متاحة عبر مدونة السلوك لدينا، مما يمكن أصحاب المصلحة والجمهور من التعبير عن مخاوفهم وإثارة القضايا. في المستقبل، سنواصل توسيع وتعميق المشاركة مع كل مجموعة حول المواضيع المادية المهمة.

إثراء حياة المجتمع

تطوير



باعتبارنا شركة تركز على خدمة المجتمع، تتمثل رؤيتنا في استخدام خدماتنا لإثراء حياة الأفراد وتحفيز النمو البشري. نحن نؤمن بقوة تكنولوجيا الهاتف المحمول، وخاصة النطاق العريض المتنقل، كعامل رئيسي في دفع عجلة التقدم الاجتماعي والاقتصادي. وكوننا شركة رائدة في تمكين التحول الرقمي، نحرص على تقديم خدمات ومنصات مبتكرة تلبى احتياجات عملائنا في الكويت.



في هذا القسم:

- الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع
- تطوير مواردنا البشرية

طرق المشاركة

- تقارير الأداء السنوية
- التواصل المستمر بشأن المصالح المشتركة
- تطوير البنية التحتية في البلدان التي نعمل بها

مجالات الاهتمام

- الامتثال للقوانين واللوائح
- الشفافية، الأداء، وتقارير الأنشطة
- عمليات التدقيق الداخلي والمالي

أصحاب المصلحة



الجهات الحكومية والهيئات التنظيمية



المستثمرين والمساهمين



المجتمعات المحلية



الموظفين



العملاء



الموردين والمقاولين



المنظمات غير الحكومية (NGOs)

- الاجتماعات العامة السنوية، لجان الحوكمة، واجتماعات مراجعة الإدارة
- التدقيقات الداخلية
- التقارير السنوية، بما في ذلك التقارير المالية

- الحوكمة الفعالة وعلاقات المستثمرين
- الربحية والأهداف المالية
- إدارة مراكز البيانات

- ورشات التدريب والمشاركة
- دعم الموردين والشركاء المحليين
- مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأحداث التطوع

- دور Ooredoo كرائد اتصالات ومشغل رقمي مسؤول اجتماعيًا
- الاعتبارات البيئية وصحة القوى العاملة
- الوصول إلى الخدمات والشبكات

- الاجتماعات المستمرة، جلسات التوعية، ورش العمل، والتدريب
- مدونة السلوك للمعاملة العادلة
- مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأحداث التطوع

- بيئة عمل إيجابية وصحية
- التطوير المهني والنمو الوظيفي
- تحديد المهام والمسؤوليات والمساءلة
- دفع الرواتب في الوقت المناسب

- استمارات ملاحظات العملاء
- آلية شكاوى العملاء
- التواصل عبر الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني

- الإدارة الفعالة لقضايا العملاء
- الوصول إلى خدمات وشبكات موثوقة
- خصوصية البيانات والأمن
- جودة المنتجات والخدمات

- عملية مناقشة رسمية
- اختيار الموردين، التقييمات، الاجتماعات، الأحداث والتدقيقات
- معلومات حول سلامة وجودة المنتجات

- بيئة عمل مسؤولة بيئيًا
- دفع المستحقات في الوقت المناسب

- الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني
- مشاركة البيانات التقنية، المعرفة، والخبرات عبر إطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

- ممارسات تجارية أخلاقية
- تأثير Ooredoo كداعم اجتماعي ورقمي
- دعم المبادرات على مستوى الصناعة

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل



في سوق المباركية، قدمنا "الأعمدة الذكية" التي توفر واي فاي عالي السرعة وتحديثات حية للأحداث وأنظمة مراقبة ذكية لتعزيز الأمن. هذه المبادرة هي جزء من جهودنا الأوسع لإنشاء حلول مدن ذكية مستدامة وصديقة للبيئة.

الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع

الشمولية والابتكار

من خلال تعزيز الفرص الرقمية وضمان إمكانية الوصول لجميع العملاء بغض النظر عن الموقع أو الخلفية، نستفيد من قدراتنا للمساهمة في رفاهية الناس. نحن نعمل على زيادة سرعة الاتصال والتغطية لشبكتنا، وتوسيع نطاقها لتصل إلى المناطق النائية، وضمان مرونة شبكاتنا العالمية لتلبية الطلبات الرقمية المتزايدة. نحن ملتزمون باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لدفع عجلة الابتكار وتحويل الصناعات. من خلال الحلول المتطورة والشراكات الاستراتيجية، تمكنا من تحقيق تقدم كبير في مختلف القطاعات.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

سد الفجوة الرقمية في جميع أنحاء العالم

تونس: تعاوننا مع الوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية لتصميم برامج توفر خدمات الإنترنت بأسعار معقولة وتدريب على المهارات الرقمية. من خلال الجمع بين برامج الوصول إلى الإنترنت والتدريب المجتمعي، نحن نربط الأسر المحرومة بالفرص الرقمية.

جزر المالديف: من خلال التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية والشركات، قمنا بتوسيع نطاق خدمة الإنترنت المنزلي SuperNet لتصل إلى 15 جزيرة جديدة، ليغطي الآن 73 جزيرة، ويصل إلى أكثر من 63% من الأسر المالديفية. تغطي خدمات النطاق العريض اللاسلكي 100% من السكان. كما دعمنا المنتدى الأول لحوكمة الإنترنت في جزر المالديف، مما ساهم في مناقشات حول حوكمة الإنترنت ومستقبل الدولة الرقمي.

فلسطين: رغم القيود المفروضة على إطلاق خدمات 4G و5G، تمكنا من تقديم خدمات التجوال 4G-LTE وإطلاق ثلاثة تطبيقات جديدة. قامت إدارة الاتصالات التسويقية لدينا بإنتاج محتوى إنساني خلال فترة الحرب، مما ساعد في ربط المجتمعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي خلال الأوقات الصعبة.

التحول الرقمي

- يهدف برنامج التحول الرقمي لدينا إلى استبدال وتحديث وترقية أنظمة تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات والأجهزة، بما يتماشى مع التحديات والمتطلبات المتغيرة. ومن أبرز الإنجازات في عام 2023:
- **فلسطين:** رعينا أكبر حدث تكنولوجي في البلاد، الذي نظّمته الجمعية الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات، وأكملنا مشروع رقمنة أنظمة إدارة الوثائق.
- **جزر المالديف:** دمجتنا منصة الهوية الرقمية eFaas للتحقق من العملاء وتعاوننا مع مايكروسوفت لتقديم حلول مكان العمل الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، أطلقنا منصة Go Play Market، وهي منصة ترفيهية جديدة تقدم محتوى عالي الجودة بدون حدود. وقد نجحت حملاتنا "حديقة فوشي" و"مولي" في جذب العملاء خلال رمضان وموسم العودة إلى المدرسة.
- **تونس:** نستثمر في مبادرات FTTH استعدادًا لإطلاق 5G في عام 2025، مما يعزز الاتصال بقدرات نقل بيانات أسرع.

الابتكار الرقمي الحائز على الجوائز

في هذا السياق، تم تكريمنا بجائزة ستيفي البرونزية على تطور تطبيق Ooredoo، بالإضافة إلى جائزة Asian Telecom award لتطبيقنا وموقعنا الإلكتروني. يتضمن تطبيقنا الحائز على الجوائز تكنولوجيا مالية متطورة، وميزات أمان محسنة، وتكامل مع Google Pay. هذه الميزات تستهدف ليس فقط المستخدمين الأفراد ولكن أيضاً الشركات الكويتية، مما يظهر التزامنا بالابتكار وحلول الرقمية التي تركز على العملاء.



مبادرة الدفع الذكي من Ooredoo الكويت

كان من أهم الابتكارات في عام 2023 إطلاق خدمة الدفع الذكي في تطبيق Ooredoo. مع تقديم هذه الميزة، يمكن للعملاء الآن الاستمتاع بتجربة دفع الفواتير بدون عناء، مما يقضي على خطر النسيان أو انقطاع الخدمة بسبب الجداول الزمنية المزدحمة. يقدم الدفع الذكي خدمة حصرية لمستخدمي تطبيق Ooredoo الذين لديهم حسابات مفوترة، مما يمكنهم من تخزين معلومات بطاقتهم الائتمانية بأمان. عند إصدار الفواتير، تتم معالجة الدفع تلقائياً عبر ميزة الدفع الذكي، مما يلغي إمكانية تفويت مواعيد الدفع. بالإضافة إلى ذلك، سيحظى العملاء بالحرية لاختيار وتفعيل ميزة الدفع الذكي على خط أو أكثر من خطوطهم المفوترة، مما يوفر لهم أقصى قدر من المرونة والتحكم. من خلال تلقائية المدفوعات الشهرية، تضمن Ooredoo الكويت تقديم خدمات دون انقطاع، مما يلغي الإزعاج والانقطاع.

خلق قيمة اجتماعية

- بينما نعمل بنشاط على سد الفجوة الرقمية وضمان وصول الجميع إلى فوائد العالم الرقمي، نحن ملتزمون أيضاً بخلق قيمة اجتماعية. تشمل مجالات تركيزنا الرئيسية تمكين المرأة، ريادة الأعمال الشبابية، الرعاية الصحية للنساء والأطفال، والاستجابة للكوارث. في عام 2023، تبرعت شركتنا التشغيلية (OpCos) بمجموع يزيد عن 1.6 مليون دولار أمريكي نحو المبادرات المجتمعية. بالإضافة إلى ذلك، تطوع زملاؤنا عبر الأعمال بساعات لا حصر لها من وقتهم لدعم القضايا الخيرية المختلفة.
- على الرغم من أن بعض شركتنا التشغيلية قد تكون لديها سياسات وأنظمة CSR الخاصة بها، فإن نهجنا في الرعاية والتبرعات يتماشى تماماً مع مدونة السلوك والأخلاقيات الخاصة بالمجموعة، والتي تؤكد على النزاهة والشفافية والممارسات الأخلاقية. سياسة الرعاية والتبرعات لدينا واضحة وشفافة، مما يضمن أن تساهم جهودنا في دعم المبادرات التي تعكس قيمنا المؤسسية وتحديث تأثيراً إيجابياً على المجتمع. من خلال الالتزام بهذه المبادئ، نحن لا نتمسك فقط بالتزامنا بالسلوك الأخلاقي في الأعمال، بل ننسق أيضاً أفعالنا مع استراتيجيتنا المؤسسية الأوسع، مما يعزز علاقات ذات مغزى مع أصحاب المصلحة ويدعم التنمية المستدامة.
- عالمياً، قدمت شركات Ooredoo التشغيلية دعماً سخياً لمجتمعاتها من خلال المساهمة في القضايا المحلية والوطنية والدولية. وقد ركزت هذه الجهود على تمكين المرأة والشباب، والاستجابة للكوارث، والرياضة، والفنون، والثقافة، والاستدامة البيئية، والرعاية الصحية.

الجزائر:



- توزيع 3,700 سلة غذائية على الأسر ذات الدخل المنخفض خلال رمضان، بمشاركة 500 متطوع.
- تقديم أكثر من 3,000 حقيبة مدرسية للأطفال ومساهمة مالية لمركز تدريب الأطفال الأيتام.
- الشراكة مع جمعية محو الأمية الجزائرية "إقرأ" لفتح مركز لمحو الأمية والتدريب ودمج النساء.

الكويت:



- الشراكة مع جمعية الرحمة الدولية لدعم التعليم والصحة والرياضة والبيئة وريادة الأعمال وتمكين الشباب.
- تنظيم وتقديم الدعم لأكثر عدد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الكويتية خلال الأعياد الوطنية بالتعاون مع بنك برقان.
- التعاون مع مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في حملة لجمع التبرعات لمساعدة الأسر المحتاجة في يوم الإنسانية العالمي.

فلسطين:



- دعم تدريب الشباب وورش العمل والمنافسات التي تنظمها جمعية إنجاز.
- رعاية الدوري الفلسطيني لكرة القدم بالتعاون مع الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم.

تونس:



- تقديم المساعدة لليونسيف، الهلال الأحمر، غرينواي، الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة، مؤسسة صلاح عزيز، كوايبريس، جمعية SOS وصندوق الحياة البرية العالمي.
- الوصول إلى أكثر من 500,000 شخص من خلال حملات المسؤولية الاجتماعية.

جزر المالديف:



- رعاية معرض علمي بين المدارس لمدة يومين، وهو منصة للشباب لعرض مشاريعهم STEM المبتكرة والتنافس على الجوائز.
- استقبال التبرعات لضحايا الزلزال المدمر في تركيا وسوريا عبر "m-Faisaa".
- دعم حملة رمضان لمؤسسة MOMS Aid من خلال تقديم 50 سلة غذائية للأسر المحتاجة.
- تقديم المساعدة لمدرسة فهدو جمال الدين، GDh. فهدو لتطوير منطقة اللعب الخاصة بهم.
- الشراكة مع تطبيق "أولا"، وهو كتاب قصص للأطفال باللغة الديفهيية للقراء المبتدئين. قمنا بالتبرع بثمانية أجهزة لوحية مع اشتراك في هذا التطبيق لملجأ فيافاتشي.
- بالتعاون مع المدارس والمجالس وسفير برنامج "النمو مع Ooredoo" - زوفان دندوفيريا، شارك الشباب في غرس الأشجار وتبني ممارسات مستدامة.
- ساهمت حملة "The Israhvehinaai Eku Ooredoo" في تعزيز مجتمع أكثر شمولية ورحمة وتقديرًا تجاه كبار السن.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

دعم قادة الكويت الرقميين من الغد

إدراكاً منها بأهمية رعاية المواهب الشابة في الكويت، تفتخر OOREDOO بدعم برنامج التدريب "واعد" بالتعاون مع الهيئة العامة للشباب. يوفر هذا التدريب منصة للشباب الذين يطمحون إلى اكتساب خبرة عملية وتطوير المهارات الأساسية في مجال الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

كما تتعاون OOREDOO الكويت مع معهد KTECH للتدريب الخاص، التابع للكلية التقنية في الكويت، لرعاية معسكر TECHNEXT. تم تصميم هذا المعسكر الصيفي لتزويد المشاركين بالمهارات التكنولوجية اللازمة للمستقبل. يتناول الحضور مواضيع رئيسية مثل الأمن السيبراني، والذكاء الاصطناعي، والترميز، وإتترنت الأشياء، وهي مهارات حاسمة لمستقبل المشاركين الوظيفي ونجاح OOREDOO المستمر.



تطوير مواردنا البشرية

تفتخر عائلة OOREDOO، التي تضم خمس شركات تشغيل (OPCOS)، بتوظيف 5,210 أفراد ذوي المهارات العالية والخبرات المختلفة. تركز استراتيجيتنا في NMTC على جذب أفضل المواهب مع تعزيز ثقافة الأداء الموجهة نحو تحقيق النتائج الايجابية.

جذب المواهب والإحتفاظ بها

للبقاء في طليعة التقدم السريع في السوق، نستثمر استراتيجيًا في تطوير مهارات موظفينا. نعمل على تقديم برامج توجيه شاملة، وخطط تطوير فردية، بالإضافة إلى التخطيط لتطوير القيادة والمواهب، فضلاً عن توفير المنح الدراسية الخارجية. نحرص على أن يحصل موظفونا على أفضل الفرص التعليمية المتاحة، بما في ذلك التعلم الإلكتروني، والتدريب الشخصي، والإرشاد، والدورات المقدمة من جهات خارجية.

في العام 2023، ظل تطوير القيادة أولوية قصوى، حيث تم تنفيذ العديد من المبادرات على مختلف المستويات التنظيمية.

يمكن لشركات التشغيل التابعة لنا تكييف أو تخصيص استراتيجيات جذب المواهب والاحتفاظ بها بما يتناسب مع الاحتياجات والثقافات المحلية. وفيما يلي بعض الأمثلة البارزة:

الجزائر: تقدم أكاديمية "أكاديميا" وحدات تدريبية مصممة خصيصاً لأنشطة شركة التشغيل، وتستخدم مدربين داخليين معتمدين لضمان جودة التدريب.

فلسطين: يشمل تطوير القيادة التوجيه والتدريب، مع إتاحة فرص لقاء القادة مع الرئيس التنفيذي لشركة التشغيل. يتعين على القادة إكمال برنامج ماجستير إدارة الأعمال المصغر ودورة "المالية لغير الماليين" تونس: يتمتع الموظفون بإمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الدورات التدريبية عبر منصة LINKEDIN LEARNING.

المالديف: يتم تطبيق نموذج التعلم 10/20/70، الذي يركز على 70% من التعلم التجريبي، و20% من التعلم الاجتماعي، و10% من التدريب الرسمي.

الكويت: تقدم OOREDOO الكويت تدريباً سنوياً في مجالين رئيسيين: المهارات التقنية وتطوير السلوكيات والقيادة. في عام 2023، تم توفير 1,135 فرصة تعلم للموظفين، منها 900 دورة عبر LINKEDIN LEARNING و235 دورة من مقدمي خدمات آخرين مثل GOOGLE، KFAS، HARVARD، ALGAS، AWS. حقق موظفو OOREDOO الكويت أكثر من 3,258 ساعة تعلم، حيث شارك 60% من القوى العاملة (240 من أصل 400 موظف) في برامج التطوير خلال العام.

ooredoo



نسبة التوطين في المجموعة (2023)



الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تعزيز التوازن بين الجنسين

تُعد مساهمات النساء وخبراتهم عاملاً حيوياً لتلبية متطلبات المستهلكين، وتعزيز ثقافة عمل متوازنة، ودعم الدور الأوسع لشركة Ooredoo في تحقيق الأهداف الوطنية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs). تماشياً مع التزامنا الاستراتيجي بتمكين النساء، قمنا بتطبيق عدة أنظمة وبرامج مصممة لتجاوز العقبات التي قد تواجهها النساء عند الانضمام إلى الشركات مثل شركتنا والتقدم في المناصب القيادية.

تشمل هذه المبادرات دعماً سخياً للأمهات العاملات، بما في ذلك سياسات الإجازات، والمساعدات المالية، والدعم النفسي. في عام 2023، حققنا زيادة في تمثيل النساء عبر القوى العاملة لدينا، حيث انضمت 1,557 امرأة إلى طاقم العمل، ليشكلن بذلك 30% من إجمالي موظفينا، بالإضافة إلى أن 43 امرأة شغلن مناصب إدارية عليا.

تعمل كل شركة تابعة (OpCo) بجد لضمان استقطاب المزيد من النساء للعمل لدينا وتمكينهن من النمو والتطور للوصول إلى الأدوار القيادية.

نسبة النساء في القوى العاملة

1,557

1,557 2023

1,546 2022

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

إطلاق أكاديمية O ACADEMY في الكويت

أطلقت OORED00 الكويت برنامجاً تدريبياً مبتكراً يهدف إلى تمكين وتطوير المواهب المحلية في قطاعات الرقمية والاتصالات. يتماشى هذا البرنامج مع استراتيجية OORED00 للاستثمار في الكفاءات الكويتية وتعزيز توطين الوظائف، حيث يقوم بتمكين خريجي الجامعات الجدد من خلال غرس قيم OORED00 الأساسية والتي تتمثل في التواصل، الرعاية، والتحدى.



فرص متكافئة

في Ooredoo، نعتبر تعزيز بيئة عمل شاملة وترحيبية يتم فيها تقدير الجميع على أسس المساواة جزءاً جوهرياً من رؤيتنا. وبفضل تركيبة القوى العاملة المختلفة التي تجعلنا من أكثر الشركات تنوعاً في قطاع الاتصالات، نلتزم بجذب المواهب المحلية الشابة وتطويرها، مع التركيز على تمكين المرأة.

كما ورد في مدونة قواعد السلوك التجاري لدينا، نتبع سياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال التمييز. تضمن سياسات الموارد البشرية لدينا حصول جميع المرشحين والموظفين على معاملة متساوية في كل ما يتعلق بالتوظيف، الترقيات، التنقلات، التعويضات، المزايا، وجميع القرارات المتعلقة بالعمل. هذا الالتزام بتكافؤ الفرص يسري بغض النظر عن العرق، اللون، الحالة الاجتماعية، الأصل، الجنس، العمر، أو الإعاقة.

لمعالجة أي مخاوف، لدينا إجراءات منظمة لتقديم الشكاوى، ونحرص على تشجيع التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين.

توظيف المواهب المحلية في شركتنا التابعة هو جزء أساسي من استراتيجيتنا للاستثمار في أسواق العمل المحلية وتعظيم القيمة الاجتماعية والاقتصادية. كما أن توطين الوظائف يمثل أحد التزاماتنا الرئيسية، حيث وصلت نسبة الموظفين المحليين في عام 2023 إلى 93% من إجمالي قوتنا العاملة.

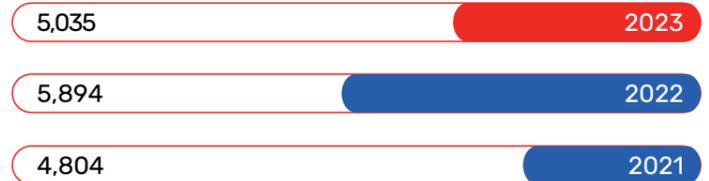
الصحة والسلامة

نحن ملتزمون بتخطيط وتنفيذ الإجراءات التي تعالج مخاطر الصحة والسلامة المهنية، وذلك من خلال تطبيق أنظمة مصممة للحد من الإصابات والأمراض وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية. كما نعتد على تسلسل هرمي للتحكم في المخاطر وإدارتها، مما يضمن الامتثال للوائح السلامة في جميع المناطق.

كما نقدم تدريباً مستمراً لكل من الموظفين المباشرين أو أصحاب العقود المؤقتة، لتعزيز أهمية ثقافة السلامة الوقائية والاستباقية. وفي عام 2023، بلغ إجمالي ساعات هذا التدريب 5,035 ساعة.

التدريب على الصحة والسلامة (ساعات)

5,035



في إطار جهود عائلة Ooredoo، شهدنا العديد من المبادرات المبتكرة المصممة خصيصاً للتعامل مع التحديات الصحية المحلية، دعماً لموظفينا وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام. تضمنت هذه المبادرات ما يلي:

الكويت:

بالتعاون مع مستشفى طيبة، تم تنظيم ورشة عمل بمناسبة اليوم العالمي للسكري، هدفت إلى توعية الموظفين حول كيفية الوقاية من مرض السكري وإدارته. شملت الورشة أيضاً فحوصات مجانية لمستويات السكر في الدم، مما أتاح للمشاركين معلومات صحية قيمة وساهم في تعزيز الكشف المبكر.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

حملة التوعية 'عش بصحة'

أطلقت Ooredoo حملة توعية شاملة تحت عنوان "عش بصحة"، مستفيدة من أهمية شهر أكتوبر باعتباره شهر التوعية بسرطان الثدي ويوم التوعية بالصحة النفسية. تسلط هذه الحملة الضوء على التزام Ooredoo الراسخ بصحة ورفاهية موظفيها. وتهدف المبادرة إلى زيادة الوعي وتثقيف القوى العاملة ودعمها، مما يعكس اهتمام الشركة بموظفيها كأفراد.

وقد أسست Ooredoo الكويت شراكات قوية مع المستشفيات والمتخصصين الطبيين، مما مكناها من توفير خصومات خاصة وعلاجات حصرية للموظفات، تعزيزاً لالتزامها بصحتها ورفاهيتها.



الجزائر:

- في إطار حملة التبرع بالدم في الجزائر، وبالتعاون مع الوكالة الوطنية للدم، تم جمع 170 كيس دم، مما أسهم في علاج 510 مريض.
- بالتعاون مع منظمة "وين نلقى" غير الحكومية المحلية، تم إجراء فحوصات للكشف عن سرطان الثدي على مستوى البلاد عبر قافلة متنقلة. كما أطلقت حملات توعية من خلال خطوط الاتصال وقنوات الرسائل القصيرة، وأسفرت الحملة عن تنفيذ 92 نشاطاً تم من خلالها تثقيف أكثر من 25,000 امرأة في 10 مناطق حول أهمية الفحوصات المنتظمة للكشف عن سرطان الثدي. بالإضافة إلى ذلك، تم فحص 377 مريضة، وحصلت 2,147 أخريات على خصومات خلال شهر أكتوبر 2023.
- تم توزيع 50 مجموعة هدايا على المرضى في مستشفى خميس مليانة.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تدريب لإنقاذ الأرواح في الجزائر:

في عام 2023، حصل الزملاء في الجزائر على تدريب لإنقاذ الأرواح قدمه خبراء طبيون من الهلال الأحمر الجزائري. شمل التدريب، الذي تم في إطار برنامج "دعونا نتدرب وننقذ"، تدريب 30 موظفاً على أساليب إنقاذ الحياة، بما في ذلك الإنعاش القلبي الرئوي (CPR). وبفضل هذا التدريب، أصبح لدينا الآن 30 من أبطال الإسعافات الأولية المعتمدين، القادرين على الاستجابة بفعالية للطوارئ سواء في العمل أو المنزل.



حماية بيئتنا

تسهم المنتجات الرقمية لـ Ooredoo بدور متزايد الأهمية في بناء عالم أكثر استدامةً وانخفاضاً في الانبعاثات الكربونية. نعمل بجد لاستثمار الفرص البيئية التي تتيحها التقنيات الرقمية، مع تقليل تأثيرنا على المناخ وحفظ الموارد للأجيال القادمة.



في هذا القسم:

- المناخ والطاقة
- إدارة الموارد



المناخ والطاقة:

يتمثل التأثير البيئي الرئيسي لصناعة الاتصالات في استهلاك الطاقة والانبعاثات الناتجة عن غازات الاحتباس الحراري (GHG). نحن نركز على تحسين كفاءة استهلاك الطاقة من خلال منتجاتنا، مع تقليل التأثير التشغيلي.

نلتزم بتقليل استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري. وقد قامت بعض شركاتنا التابعة بإنشاء أنظمة لإدارة الطاقة، حيث تقود Ooredoo تونس الطريق بحصولها على شهادة ISO 50001 لنظامها. كما لدينا خطة عمل تشمل جوانب متعددة، من تحسين كفاءة المباني إلى شراء معدات موفرة للطاقة وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية.

في عام 2023، بلغ إجمالي الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة (النطاق 2) لشركة NMTC 235,673 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO₂e)، بزيادة قدرها 0.4% عن عام 2022. وبالنظر إلى توسع أعمالنا، يُعد هذا إنجازاً ملحوظاً يعكس جهودنا المستمرة في تقليل الانبعاثات.

بالإضافة إلى ذلك، بدأت بعض شركاتنا التابعة (مثل الجزائر والكويت) في قياس وفهم انبعاثات النطاق 3. هذا الموضوع قيد المراجعة حالياً، وسيتم الإفصاح عنه في التقارير المستقبلية.

إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (tCO₂e)

235,673

235,673 2023

234,814 2022

169,287 2021

تونس:

- نظام إدارة الطاقة معتمد بشهادة ISO 50001
- نشر نظام مراقبة استهلاك الطاقة وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون في المباني.
- إعادة تشجير 70 هكتاراً من الأراضي المتضررة من حرائق الغابات في سليانة بالتعاون مع وزارة الزراعة.

الكويت:

- تحويل موقع يعتمد على الديزل إلى نظام هجين يعمل بالطاقة الشمسية، مما ساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وانبعاثات الكربون.
- مراجعة إعدادات درجة الحرارة بهدف تقليل تشغيل أنظمة التبريد.
- نشر تقنيات تكييف جديدة تعتمد على غاز صديق للبيئة وتستهلك كهرباء أقل.
- تركيب حساسات إضاءة لتحسين كفاءة استهلاك الطاقة.

الجزائر:

- اقتناء لوحات LED منخفضة الطاقة للمكاتب.
- إعادة تطوير الساحة الخارجية بالنباتات والمعادن لتعزيز المشهد الحضري.

فلسطين:

- استبدال جميع المصابيح بمصابيح LED عالية الكفاءة، مما وفر 20% من استهلاك الطاقة.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل



الشراكة من أجل مستقبل أكثر استدامة

في تونس، قمنا بالتعاون مع الصندوق العالمي للطبيعة (WWF) لزيادة الوعي بساعة الأرض 2024 من خلال حملة رقمية تهدف إلى تشجيع المشاركة وتبسيط الضوء على أهمية الاستدامة البيئية. كجزء من هذه الحملة، قامت Ooredoo تونس بإطفاء جميع مصادر الطاقة في مقرها المحلي لمدة ساعة، مما يعكس التزامها بتقليل استهلاك الطاقة والمساهمة في بناء مستقبل أكثر استدامة.



الحوكمة المسؤولة

نحن ملتزمون بتطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية في جميع جوانب عملياتنا، مما يضمن الاستقرار والأمان للمستثمرين، ويحقق تأثيراً إيجابياً دائماً على جميع أصحاب المصلحة. ويشمل هذا الالتزام ضمان سلامة العملاء ومعاملتهم بإنصاف عبر جميع الشركات التابعة التسع.



في هذا القسم:

- خلق فرص اقتصادية أخلاقية
- حماية عملائنا

إدارة الموارد:

نحن ملتزمون بالحفاظ على الموارد وتحسين استخدامها من خلال تقليل استخدام الطاقة والمياه والأراضي والمواد بشكل مبتكر

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

المباني الذكية: مقر Ooredoo المالديف الرئيسي الجديد

تم افتتاح مقر Ooredoo المالديف في 25 سبتمبر 2023، وهو مبنى مكتبي متطور مكون من 11 طابقاً، يقع في قلب هولهومالي. يتميز المبنى بتقنيات متقدمة وخصائص استدامة، بما في ذلك:

- ألواح شمسية على السطح
- زجاج مصفح حرارياً لتقليل نقل الحرارة وتوفير استهلاك الطاقة.
- نظام تبريد هواء نقي يقلل من استخدام التكييف ويوفر بيئة صحية.
- أنظمة تحكم ذكية في التبريد والستائر.
- أجهزة استشعار الحركة وإضاءة LED
- تجميع مياه الأمطار لاستخدامها في دورات المياه.
- أحواض غسيل ودورات مياه تعتمد على أجهزة استشعار لتقليل هدر المياه.



تقليل النفايات

بينما تختلف مبادرات توفير الموارد باختلاف الأسواق، تتوحد جميع شركات Ooredoo في التزامها بتقليل وإعادة استخدام، وإعادة تدوير المواد، دعماً للاقتصاد الدائري. ويكتسب هذا الالتزام أهمية متزايدة في قطاعنا مع الاتجاه المتنامي نحو إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية وإعادة استخدامها، بالإضافة إلى التخلص التدريجي من المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد. وشملت الأنشطة الإقليمية خلال العام الماضي ما يلي:

• اعتمدت Ooredoo الكويت استراتيجية شاملة للتعامل مع المعدات القديمة، بما في ذلك البطاريات، والأجهزة التالفة، والأبراج الشبكية، وغيرها. وتتمثل هذه الاستراتيجية إما في التخلص من هذه المواد بطريقة آمنة ومسؤولة، أو نقلها إلى جهات خارجية متخصصة لإعادة استخدامها أو إعادة تدويرها، بما يتماشى مع أفضل الممارسات البيئية.

تماشياً مع فلسفتنا المبتكرة، نعمل على رقمنة المزيد من العمليات كل عام، مما يساهم في تقليل استهلاك الورق والحد من الانبعاثات الغازية المرتبطة بتوريد الورق وعمليات الطباعة. تلتزم جميع شركات Ooredoo بالتخلص من النفايات الخطرة، مثل البطاريات والنفايات الإلكترونية والزيوت الصناعية، بطريقة مسؤولة، وفقاً لأعلى المعايير الوطنية. كما أن بعض المناطق التشغيلية لديها القدرة على إعادة تدوير تدفقات النفايات الإلكترونية، بما في ذلك الهواتف المحمولة ومعدات الشبكات.

توفير المياه

على الرغم من أننا لسنا من الشركات ذات الاستهلاك المكثف للمياه، إلا أننا نعمل في مناطق تعاني من ندرة شديدة في المياه. وخلال العام الماضي، اتخذت كل شركة من شركات Ooredoo خطوات هامة لتقليل استهلاك المياه، بما في ذلك تطبيق حلول مبتكرة واستخدام تقنيات متقدمة. فعلى سبيل المثال، تم تركيب أنظمة تجميع مياه الأمطار في المقر الرئيسي الجديد لشركة Ooredoo في المالديف، حيث تُستخدم الخزانات لتجميع مياه الأمطار والمياه المحلاة لاستخدامها في دورات المياه. بالإضافة إلى ذلك، تم تجهيز أحواض الغسيل ودورات المياه بأجهزة استشعار لتقليل هدر المياه بشكل فعال.

خلق فرصة اقتصادية أخلاقية

نحن نسعى للالتزام بجميع المعايير الدولية المعمول بها التي تحكم ممارسات مكافحة الاحتيال والفساد، دعماً لتعزيز المنافسة العادلة وتحقيق اقتصادات مستدامة. يوجهنا في هذا التزامنا بميثاق الأخلاقيات الخاص بنا، والذي تم اعتماده من قبل الإدارة العليا والشركات التابعة، لضمان إدارة أعمالنا بنزاهة وشفافية وفي بيئة تنافسية عادلة.

الالتزام بميثاق الأخلاقيات

يحدد ميثاق الأخلاقيات لدينا مجموعة من الالتزامات المهمة التي تهدف إلى حماية العمليات التجارية وضمان نزاهتها وتنافسيتها. تم اعتماد هذه الالتزامات من قبل الإدارة العليا للمجموعة وجميع الشركات التابعة. تتولى إدارة الحوكمة المؤسسية مسؤولية دعم الإدارة ومجلس الإدارة لضمان التنفيذ الفعال لممارسات وسياسات الحوكمة المؤسسية في جميع أنحاء NMTC والشركات التابعة لها. كما تقدم الإدارة الدعم لمجلس الإدارة في مراجعته وتقييمه السنوي للامتثال لميثاق الأخلاقيات، بالإضافة إلى الإشراف على تنفيذ ميثاق الحوكمة المؤسسية عبر جميع شركات مجموعة Ooredoo الكويت.

الامتثال بنسبة 100% لميثاق الأخلاقيات

نحن ملتزمون بتوفير بيئة عمل أخلاقية وآمنة لموظفينا. وتعد برامج التدريب المستمر عبر الإنترنت والمراجعة السنوية لميثاق الأخلاقيات - وفقاً للمعايير والقوانين الدولية - دليلاً على التزام موظفينا بالأعمال الأخلاقية. نحن نحظر بشكل قاطع أي شكل من أشكال التحرش في بيئة العمل، ولا نتسامح مع أي انتقام أو عقوبات تُتخذ ضد أي موظف يتقدم بشكوى في هذا الصدد.

لدينا أيضاً سياسة واضحة للإبلاغ عن المخالفات، تهدف إلى تسهيل الإبلاغ والتحقيق في أي سلوك غير لائق أو أنشطة غير قانونية داخل الشركة. تتضمن هذه السياسة نموذجاً متاحاً على موقعنا الإلكتروني، يمكن من خلاله الإبلاغ عن أي مخاوف أو تجاوزات.

إدارة المخاطر

تتطلب سياسة إدارة المخاطر في مجموعة Ooredoo الكويت من مجلس إدارة المجموعة تنفيذ نظام شامل للإشراف على المخاطر الداخلية وإدارتها والتحكم فيها، وذلك بهدف حماية استثمارات وعمليات الشركة. وقد تم تصميم هذا النظام لتحقيق الأهداف التالية:

• تحديد المخاطر وتقييمها ومراقبتها وإدارتها بفعالية.

• إبلاغ مجلس الإدارة بأي تغييرات فعلية في ملف المخاطر الخاص بـ Ooredoo.

يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية إنشاء نظام إدارة المخاطر في Ooredoo والمجموعة التابعة لها، وكذلك مراجعة فعالية تنفيذه بانتظام. وتتمثل مسؤولية الإدارة في تحديد وتقييم ومراقبة وإدارة المخاطر الجوهرية بطريقة منهجية عبر كافة أقسام المنظمة. يشمل هذا النظام الامتثال الداخلي وأنظمة الرقابة، مما يعزز من سلامة عمليات الشركة.

بالإضافة إلى ذلك، وضعت الشركة أنظمة رقابة صارمة لإدارة تعاملاتها وعلاقاتها مع الأطراف ذات الصلة. وفقاً لسياسة إدارة المخاطر الخاصة بـ NMTC، يقوم مجلس الإدارة، بدعم من لجنة التدقيق وإدارة التدقيق الداخلي، بمراجعة المخاطر التي قد تواجه Ooredoo على أساس ربع سنوي. وتُعد مسؤولية الإدارة التنفيذية والموظفين تحديد المخاطر التي قد تواجه الشركات التشغيلية. تعمل إدارة المخاطر على فحص وتقييم المخاطر التي تم تحديدها ووضع خطط عمل لمعالجتها.

في هذا السياق، يوفر التدقيق الداخلي دعماً مهماً لإدارة المخاطر. ورغم أن التدابير المتبعة لتحديد وإدارة المخاطر قد تختلف بين الشركات التشغيلية، يجري توحيد هذه التدابير تدريجياً. يبدأ هذا من خلال مراجعة وتعديل موثيق لجان التدقيق في الشركات التشغيلية لضمان تعيين لجان تدقيق دائمة تشرف على إدارة المخاطر في الشركات التابعة لـ Ooredoo.

يتم تجميع القياسات المالية عالية المستوى على مستوى المجموعة وفقاً لجدول زمنية متكررة، سواء كانت شهرية أو ربع سنوية أو سنوية، حسب التفاصيل المطلوبة. هذه القياسات توفر مؤشرات واضحة على المخاطر التي تواجه كل شركة تشغيلية، مع التركيز الخاص على قضايا السيولة واحتياجات التمويل، إضافة إلى الاستعداد للتعامل مع المفاجآت.

تساعد سياسة استمرارية الأعمال الخاصة بنا كل شركة تشغيلية على ضمان استمرارية واستعادة الخدمات والمنتجات الأساسية في الوقت المناسب في حال حدوث حوادث مقلقة، مع الحفاظ على هيكل فعال لإدارة الأزمات.

التوريد المسؤول

التزامنا بالسلوك الأخلاقي والممارسات العادلة هو جزء أساسي من إرشاداتنا المؤسسية. وقد ألزمت Ooredoo الكويت مورديها بالامتثال لإرشادات حماية البيانات والخصوصية والسرية الخاصة بالشركة، لضمان توافقهم مع معاييرنا الصارمة في هذا المجال.

حماية عملائنا

نحن نولي أهمية قصوى لخصوصية وأمان بيانات كل عميل. وبناءً على ذلك، نواصل اتخاذ وتنفيذ جميع التدابير اللازمة لضمان حماية المعلومات والبيانات الشخصية.

تطوير المنتجات والمسؤولية في التسويق

نحن ملتزمون بتعزيز علاقات الاحترام المتبادل مع العملاء وتحسين خدمة العملاء. لضمان وجود عملية هيكلية للتعامل مع الشكاوى ومراجعتها، تم اعتماد جميع عملياتنا بشهادة ISO 9001 منذ عام 2020. نحن ملتزمون بتوفير الشفافية الكاملة حول منتجاتنا وخدماتنا، ونتيجة لذلك، يتم توضيح الشروط والأحكام وكذلك تفاصيل الأسعار والخدمات والعروض على موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا، وهي متاحة عند الطلب على مدار الساعة من ممثلي خدمة العملاء عبر الهاتف أو الدردشة أو الواتساب.

في كل سوق من أسواقنا، نجري بانتظام استطلاعات رضا العملاء، والتي تساعدنا على فهم ما يهم عملائنا بشكل أكبر.

في بعض الأسواق، نتتبع حاسبة صافي نقاط الترويج (NPS) ورضا العملاء (CSAT) لتحديد مستويات الرضا، عبر مجموعة متنوعة من الخصائص التي تهم العملاء.

كما يمكن للعملاء تقديم الشكاوى عبر الهاتف أو من خلال تطبيقاتنا أو على موقعنا الإلكتروني أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو في أي فرع من فروعنا.



الإفصاحات التفصيلية

الإفصاحات التفصيلية عن أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) يتم إعدادها والإبلاغ عنها بما يتماشى مع متطلبات إرشادات هيئة أسواق المال الكويتية. وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، وبالتوافق مع معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، لضمان الشفافية والامتثال لأفضل الممارسات الدولية في مجال الاستدامة والإفصاح.



في هذا القسم:

- بيانات الأداء
- مؤشر GRI

الخصوصية وأمن البيانات

امتثالاً لسياسة الخصوصية والقوانين المحلية في كل سوق نعمل فيه، نسعى جاهدين لحماية بيانات العملاء في جميع الأوقات. وقد حصلت جميع أنشطتنا على شهادة ISO 27001 لأنظمة إدارة أمن المعلومات. لدعم تحقيق أهدافنا في هذا المجال، تعمل هذه الأطر الإدارية على تمكين موظفي الحوكمة والمخاطر والامتثال من إنشاء ومراقبة وتحسين عمليات أمن المعلومات باستمرار، مما يضمن حماية مستدامة وفعالة للبيانات.

تعتمد جميع عملياتنا على مجموعة شاملة من تدابير الأمان وحماية البيانات، تبدأ بحفظ بيانات العملاء بتنسيق مشفر داخل قواعد البيانات لضمان سرية المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، نطبق التدابير الوقائية المناسبة لحماية البيانات من أي اختراقات محتملة، مع تصعيد استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات المتقدمة. كما نحرص على تدريب موظفينا بانتظام لتعزيز الوعي بأهمية أمن البيانات وتطبيق أفضل الممارسات لحمايتها.

للتكيف مع التهديدات المحتملة والمخاطر السيبرانية، نقوم بتحديث سياساتنا بانتظام، ومراجعة ضوابط الوصول، وتنفيذ تقييمات الأمان، واعتماد تدابير وقائية متقدمة. تهدف العملية التي نعتمدها في إدارة مخاطر أمن المعلومات إلى تقليل أي تأثيرات سلبية على أصول المعلومات إلى مستويات يمكن التحكم فيها. تركز جهودنا على عمليات إدارة الثغرات، مراقبة الحوادث، الاستجابة واستعادة الأنظمة، إدارة التحديثات، بالإضافة إلى إدارة الهوية والتحكم في الوصول. كما نؤكد أننا لا نجمع بيانات شخصية من الأطفال عن علم. لمزيد من المعلومات، يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية المتاحة على موقعنا الإلكتروني.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

حماية الأطفال عبر الإنترنت، الكويت

كجزء من مسؤولية Ooredoo الاجتماعية، نسعى لتثقيف الجيل الصاعد حول كيفية الحصول على أفضل التجارب والفرص من العالم الإلكتروني. في عام 2023، أطلقت أوريدو الكويت مبادرة "أسبوع الإنترنت الآمن" لتعزيز استخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت بشكل أكثر أماناً ومسؤولية من قبل الأطفال والشباب في جميع أنحاء العالم.

كجزء من التزام Ooredoo بمسؤوليتها الاجتماعية، نعمل على تثقيف الجيل الصاعد حول كيفية الاستفادة القصوى من الفرص والتجارب التي يوفرها العالم الإلكتروني. في عام 2023، أطلقت Ooredoo الكويت مبادرة "أسبوع الإنترنت الآمن"، بهدف تعزيز استخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت بشكل أكثر أماناً ومسؤولية من قبل الأطفال والشباب في جميع أنحاء العالم.



بيانات الأداء



الجزائر

2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردها البشرية
882	846	817	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية +41
2,402	2,474	2,640	عدد	عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل
727	743	806	عدد	الموظفة الوطنية
1,675	1,731	1,834	عدد	الموظفون الوطنيون
73	68	58	عدد	الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا
100	90.56	90	%	نسبة التوطين في الإدارة العليا
98.89	99.56	99.6	%	نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة
8	11	10	عدد	عدد الموظفين من جنسيات أخرى
728	758	833	عدد	عدد الوظائف
30.0	30.16	30.92	%	نسبة توظيف الإناث
15	15	14	عدد	النساء في الإدارة العليا
35.5	35.7	36.6	%	نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال
35.1	38.3	37	%	نسبة التعويضات بين النساء والرجال
8.7	9	6.69	%	معدل دوران الموظفين
260	328	349	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة
25,404	11,450	2,856	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للنساء
54,466	23,448	10,192	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للرجال
79,870	34,898	13,048	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل
3,910	1,428	902	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا
11,410	5,902	1,932	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة المتوسطة
33.80	22.3	22.6	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
35.88	23.6	20.7	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظفة
32.91	21.6	23.2	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر
49.49	26.1	25.5	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
41.19	30.9	28.9	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة
99.9	95.7	96.3	%	نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء وتطوير المسار الوظيفي
100	95.7	95.7	%	نسبة الموظفين
99.9	95.7	96.6	%	نسبة الموظفين الذكور
100	100	91.2	%	نسبة الموظفين في الإدارة العليا
99.4	96.4	91.2	%	نسبة الموظفين في الإدارة المتوسطة
5,168,720,368.27	4,606,145,497.97	4,622,204,901	DZD	الرواتب المدفوعة
633,645,410	675,995,840	1,070,602,784	DZD	المزايا المدفوعة
35.5	35.7	36.6	%	نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال
35.1	38.3	37	%	نسبة التعويضات بين النساء والرجال
89	70	61	%	نسبة مشاركة الموظفين
28	5	11	عدد	عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير
28	5	11	عدد	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
5,098,369,00	5,024,010	5,591,968	ساعات	ساعات العمل (الموظفين)
2,429	2,512	2,695	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة
0	0	0	%	القوى العاملة الممثلة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	عدد	وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل

2023	2022	2021	الوحدة	الإجراء الرقمي
13,371,448	13,033,959	12,833,781	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
75	76	91	%	المنتجات المعروضة رقمياً من إجمالي المنتجات
13	8	8	%	نسبة العملاء المكتسبين رقمياً
7,109	6,377	6,087	عدد	تطور مواقع شبكة الوصول الراديوية
2023	2022	2021	الوحدة	الرعاية المجتمعية
248,500	340,496	531,504	دولار أمريكي	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
0.04	0.06	0.09	%	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
44	35	68	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
1	2	4	%	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة
247	194	n/a	عدد	عدد المتطوعين
933	619	n/a	ساعات	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
25	9	n/a	أيام	عدد أيام التطوع
547,681	513,605	488,853	دولار أمريكي	الإيرادات
288,489	298,246	285,035	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
60,044	79,492	61,492	دولار أمريكي	أجور ومزايا الموظفين
25,564,555	24,563,352	21,755,282	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة
2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردها البشرية
2,429	2,512	2,695	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعمالين الخارجيين)
2,410	2,485	2,650	عدد	الموظفون بدوام كامل
728	744	807	عدد	الموظفات بدوام كامل
1,682	1,741	1,843	عدد	الموظفون الذكور بدوام كامل
19	27	45	عدد	الموظفون بدوام جزئي
11	15	26	عدد	الموظفات بدوام جزئي
8	12	19	عدد	الموظفون الذكور بدوام جزئي
1487	1,638	1,686	عدد	العمال الذين ليسوا موظفين
73	68	58	عدد	الإدارة العليا
58	53	44	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
15	15	14	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
236	238	239	عدد	الإدارة المتوسطة
62	61	54	عدد	الموظفات في الإدارة المتوسطة
174	177	185	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة المتوسطة
107	95	32	عدد	الموظفون الذكور الجدد
57	58	16	عدد	الموظفات الجدد
164	153	48	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة
121	146	181	عدد	إجازة الأبوة (للذكور)
46	43	53	عدد	إجازة الأمومة (للإناث)
167	189	234	عدد	إجمالي إجازات الوالدين
121	146	181	عدد	عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة (للذكور)
46	43	53	عدد	عدد الموظفين اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الأمومة
167	189	234	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين
375	406	459	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30
1,172	1,260	1,419	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40

الجزائر



2023	2022	2021	الوحدة	الفرصة الاقتصادية الأخلاقية
yes	Yes	Yes	Y/N	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
6	6	6	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
6	6	6	عدد	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
0	0	0	%	نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
100	100	100	%	نسبة استقلالية مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
0	0	0	%	نسبة أعضاء الهيئات الإدارية الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في المنظمة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء الهيئات الإدارية الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، مقسمة حسب المنطقة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز المبلغ عنها
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز التي تمت مراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز التي تم حلها

2023	2022	2021	الوحدة	حماية العملاء
76.9	76.6	75.8	%	نتائج رضا العملاء
7.1	3.3	n/a	%	نسبة العملاء الذين استجابوا بنشاط للاستبيان
1,216,796	1,568,483	1,629,805	عدد	شكاوى العملاء التي تم تلقيها عبر قنوات التواصل
100	100	100	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
95.28	96.73	94.89	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوكيات المناهضة للمناقسة وممارسات الاحتكار ونتائجها
1	1	2	عدد	جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين
2,363	1,883	2,569	عدد	محاولات الهجمات الإلكترونية
2,300	1,840	2,550	عدد	الاختراقات الإلكترونية الفعلية
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى التي تلقتها أطراف خارجية وتم إثباتها من قبل المنظمة
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين تم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية

2023	2022	2021	الوحدة	سلسلة التوريد
61	57	60	%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
79	82	81	%	نسبة الموردين المحليين
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أنهم يشكلون تأثيرات اجتماعية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أنهم يشكلون تأثيرات بيئية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق

الجزائر



2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردنا البشرية
0	0	0	%	معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	عدد	وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	%	معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	عدد	إصابات خطيرة متعلقة بالعمل للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل الإصابات الخطيرة المتعلقة بالعمل للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات خطيرة متعلقة بالعمل للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل الإصابات الخطيرة المتعلقة بالعمل للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	عدد	الوفيات نتيجة لأمراض متعلقة بالعمل
0	0	0	عدد	حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها
4,692	4,842	4,464	ساعات	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين
16	16	28	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنوياً
16	16	28	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني
21,122	4,614	4,384	دولار أمريكي	التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية

2023	2022	2021	الوحدة	التغير المناخي والطاقة
274.98	257.10	103.84	غيغا جول / قوة العمل	كثافة استهلاك الطاقة
105,665.66	103,387	46,018	غيغا جول	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النقي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)
562,267.08	542,441	233,828	غيغا جول	استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)
4,037	7,119	3,169	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)
99,334	95,831	41,310	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)
106,585	102,951	44,479	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
43.88	40.98	16.5	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون / قوة العمل	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة
0	0	0	عدد	المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية
0	0	0	عدد	المواقع المحولة إلى النموذج الهجين
0	0	0	عدد	عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة
0	0	0	غيغا جول	مقدار تخفيض استهلاك الطاقة المحقق نتيجة مبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة

2023	2022	2021	الوحدة	إدارة الموارد
1,175,167	15,032	16,964	m ³	إجمالي استهلاك المياه
6	6	6	/m ³	كثافة استهلاك المياه
5	8	13.5	طن	إجمالي النفايات الخطرة التي تم التخلص منها
760	700.0	900	طن	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها
0.50	0.50	0.01	%	نسبة النفايات الخطرة المعاد تدويرها
0	0	0	%	نسبة النفايات غير الخطرة المعاد تدويرها
n/a	n/a	n/a	طن	إجمالي النفايات المعاد تدويرها
370	413	686	طن	كمية النفايات الإلكترونية المتولدة
n/a	n/a	n/a	طن	كمية النفايات الإلكترونية المعاد تدويرها

المالديف



الإجراء الرقمي	الوحدة	2021	2022	2023
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	327,368	334,877	345,617
عدد مشتركى الخطوط الثابتة	عدد	26,216	36,005	37,135
عدد مشتركى الإنترنت عريض النطاق	عدد	14,450	15,968	9,072
نسبة الدفع عبر الفواتير الرقمية من إجمالي المدفوعات	%	89.80	91.30	92.60
المنتجات المعروضة رقمياً من إجمالي المنتجات	%	n/a	n/a	69.7
نسبة العملاء المكتسبين رقمياً	%	4	6	8
تطور مواقع شبكة الوصول الراديوية	عدد	619	726	748

الرعاية المجتمعية	الوحدة	2021	2022	2023
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	225,465	471,152	471,152
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	47	62	86
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	%	0.8	1	1.0
العمليات التي لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة كبيرة على المجتمعات المحلية	عدد	n/a	n/a	n/a
عدد المتطوعين	عدد	20	25	30
الإيرادات	دولار أمريكي	421,854,047	454,291,128	494,964,462
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	232,507,951	230,193,133	239,002,117
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	48,496,036	55,908,897	54,764,060
المدفوعات لمقدمي رأس المال	دولار أمريكي	74,116,490	53,148,977	77,676,703
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	46,020,261	47,215,272	51,202,096

تطوير مواردنا البشرية	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعمالين الخارجيين)	عدد	473	489	517
الموظفون بدوام كامل	عدد	365	367	380
الموظفات بدوام كامل	عدد	149	165	195
الموظفون الذكور بدوام كامل	عدد	216	202	185
الموظفون بدوام جزئي	عدد	108	122	137
الموظفات بدوام جزئي	عدد	55	67	75
الموظفون الذكور بدوام جزئي	عدد	53	55	62
العمال الذين ليسوا موظفين	عدد	0	0	0
الإدارة العليا	عدد	42	36	46
الموظفون الذكور في الإدارة العليا	عدد	36	30	37
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	6	6	9
الإدارة المتوسطة	عدد	63	86	90
الموظفات في الإدارة المتوسطة	عدد	18	26	26
الموظفون الذكور في الإدارة المتوسطة	عدد	45	60	64
الموظفون الذكور الجدد	عدد	67	60	51
الموظفات الجدد	عدد	41	48	46
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	108	108	97
إجازة الأبوة (للذكور)	عدد	3	6	9
إجازة الأمومة (للإناث)	عدد	11	6	14
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	14	12	23
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة (للذكور)	عدد	3	6	8
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الأمومة	عدد	11	6	15

المالديف



تطوير مواردنا البشرية	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	14	12	23
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30	عدد	215	219	233
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40	عدد	194	193	199
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 41+	عدد	64	77	85
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	337	341	359
الموظفة الوطنية	عدد	94	96	102
الموظفون الوطنيون	عدد	243	245	257
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	17	18	28
نسبة التوطين في الإدارة العليا	%	47	47	58
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	%	92	94	95
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	30	23	21
عدد الوظائف	عدد	149	165	195
نسبة توظيف الإناث	%	32	34	38
النساء في الإدارة العليا	عدد	6	6	9
معدل دوران الموظفين	%	7.8	6.0	5.3
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة	عدد	26	22	29
إجمالي التدريب المقدم للنساء	ساعات	4,392	3,550	7,671
إجمالي التدريب المقدم للرجال	ساعات	5,805	4,212	6,770
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	ساعات	10,197	7,762	14,441
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	ساعات	877	2,124	949
إجمالي التدريب المقدم للإدارة المتوسطة	ساعات	441	2,429	2,459
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	22	21	28
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	22	15	28
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	ساعات	22	16	27
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	ساعات	21	59	20
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة	ساعات	7	28	27
نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء وتطوير المسار الوظيفي	%	100	100	100
نسبة الوظائف	%	32	34	38
نسبة الموظفين الذكور	%	46	41	36
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	%	9	7	9
نسبة الموظفين في الإدارة المتوسطة	%	13	18	17
إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	عدد	473	489	517
نسبة الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	%	100	100	100
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	%	20	26	28
نسبة مشاركة الموظفين	%	89	93	94
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير	عدد	1	0	0
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها	عدد	1	0	0
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير وتم حلها خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفون)	ساعات	693,154	719,320	774,320
ساعات العمل (المقاولون)	ساعات	181,944	239,120	270,299



2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردنا البشرية
0	0	0	عدد	حالات الإجهاد الحراري
380	367	365	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
380	367	365	عدد	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه داخلياً
100	100	100	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه داخلياً
380	367	365	عدد	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية
100	100	100	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية
0	0	0	عدد	وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	%	معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	%	معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	عدد	وفيات نتيجة أمراض صحية مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	حالات الأمراض الصحية القابلة للتسجيل المرتبطة بالعمل
57	344	212	ساعات	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة التي تم تقديمها للموظفين
0.15	4	1	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنوياً لكل موظف
0.16	4	0.4	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف من المواطنين
140	1,885	1,662	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب على الصحة والسلامة والبيئة
296	281	272	غيغا جول / قوة العمل	كثافة استهلاك الطاقة
51,010	48,581	43,505	غيغا جول	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النقي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)
93,530	89,020	84,925	غيغا جول	استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)
5,887	4,205	4,205	غيغا جول	كمية الطاقة المتجددة المنتجة
11.4	8.6	8.9	غيغا جول / قوة العمل	كثافة الطاقة المتجددة
0	0	0	غيغا جول	كمية التخفيضات في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها نتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة
3,677	3,277	2,935	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)
20,425	19,485	18,589	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)
24,102	22,762	21,524	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
46.6	46.55	45.5	إجمالي غاز ثاني أكسيد الكربون / قوة العمل	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة
0	0	0	عدد	المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية
0	0	0	عدد	المواقع المحولة إلى النموذج الهجين
0	0	0	عدد	عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة
0	0	0	غيغا جول	مقدار تخفيض استهلاك الطاقة المحقق نتيجة مبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة



2023	2022	2021	الوحدة	الفرصة الاقتصادية الأخلاقية
Yes	Yes	Yes	Y/N	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
8	8	8	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
4	4	4	عدد	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة
4	4	4	عدد	الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
50	50	50	%	نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
63	63	63	%	نسبة استقلالية مجلس الإدارة
3	3	3	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
28	48	32	ساعات	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
3.5	6	4	ساعات	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	متوسط عدد أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد
0	0	0	%	نسبة وحدات الأعمال التي تم تقييمها فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة للفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية ضدهم بسبب الفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد
8.0	8.0	8.0	عدد	إجمالي عدد أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة
100	100	100	%	نسبة أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء الهيئات الحاكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، مقسماً حسب المنطقة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد

2023	2022	2021	الوحدة	حماية العملاء
84	82	81	%	نتائج رضا العملاء
29,238	29,048	25,267	عدد	عدد شكاوى العملاء المستلمة عبر قنوات التواصل
100	100	100	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
99.76	99	100	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الدعاوى القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار ونتائجها
4.0	2	2	عدد	جلسات تدريبية حول الخصوصية المقدمة للموظفين
30,000	n/a	n/a	عدد	محاولات الهجمات الإلكترونية
0	n/a	n/a	عدد	الاختراقات الإلكترونية الفعلية
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى المستلمة من أطراف خارجية والتي تم إثباتها من قبل المنظمة
0	0	0	عدد	الشكاوى المقدمة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين تُستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية

2023	2022	2021	الوحدة	سلسلة التوريد
26.48	24	21	%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
67.48	73	77	%	نسبة الموردين المحليين
27	25	n/a	%	نسبة الموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير اجتماعية
20	15	n/a	عدد	عدد الموردين الخاضعين للتدقيقات الاجتماعية
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أن لديهم تأثيرات اجتماعية سلبية فعلية ومحتملة كبيرة
0	0	0	عدد	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق
7	3	n/a	%	نسبة الموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام معايير بيئية
20	12	n/a	عدد	عدد الموردين الخاضعين للتدقيقات البيئية
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أن لديهم تأثيرات بيئية سلبية فعلية ومحتملة كبيرة
0	0	0	عدد	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق

فلسطين



2023	2022	2021	وحدة	تطوير مواردنا البشرية
113	110	106	رقم	الموظفة الوطنية
404	416	416	رقم	الموظفون الوطنيون
9	7	11	رقم	الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا
100	100	100	النسبة المئوية	نسبة التوطين في الإدارة العليا
100	100	100	النسبة المئوية	نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة
0	0	0	رقم	عدد الموظفين من جنسيات أخرى
113	197	161	رقم	عدد الموظفين
18	31	26	النسبة المئوية	نسبة توظيف الإناث
3	4	1	رقم	النساء في الإدارة العليا
8	11	8	النسبة المئوية	معدل دوران الموظفين
43	58	42	رقم	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة
577	820	333	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للنساء
2,618	2,865	200	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للرجال
3,195	3,685	1,488	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل
83	61	66	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا
974	1,106	341	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة المتوسطة
17	18	6	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
17	18	8	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظفة
17	19	4	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر
17	15	5	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
17	18	7	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة المتوسطة
100	100	100	النسبة المئوية	نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء وتطوير المسار الوظيفي
22	21	20	النسبة المئوية	نسبة الموظفين
78	79	80	النسبة المئوية	نسبة الموظفين الذكور
2	1	2	النسبة المئوية	نسبة الموظفين في الإدارة العليا
8	8	7	النسبة المئوية	نسبة الموظفين في الإدارة المتوسطة
0	0	0	رقم	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المنظمة
0	0	0	النسبة المئوية	النسبة المئوية للموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المنظمة
942,179,900	948,347,500	921,445,600	دولار	الرواتب المدفوعة
65,946	66,356	65,819	دولار	المزايا المدفوعة
28	27	23	النسبة المئوية	نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال
17	17	13	النسبة المئوية	نسبة التعويضات بين النساء والرجال
0	0	0	رقم	عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير
0	0	0	رقم	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	رقم	عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
1,079,496	1,060,416	1,010,552	الساعات	ساعات العمل (الموظفين)
242,208	231,840	218,831	الساعات	ساعات العمل (المقاولون)

فلسطين



2023	2022	2021	وحدة	الإثراء الرقمي
1,438,541	1,409,959	1,381,777	رقم	عدد عملاء الهاتف المحمول
34	11	48	رقم	تطور مواقع شبكة الوصول الراديوية
2023	2022	2021	وحدة	الرعاية المجتمعية
634,204	746,340	773,971	دولار	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
0.58	0.6	0.69	النسبة المئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
44	35	68	رقم	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
3.56	4.04	5.21	النسبة المئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة
144	148	120	الساعات	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
109,001,985	115,520,016	112,178,178	دولار	الإيرادات
70,005,853	75,518,301	76,543,956	دولار	تكاليف التشغيل
18,012,689	21,900,049	20,449,582	دولار	أجور ومزايا الموظفين
0	59101	730,630	دولار	المدفوعات لمقدمي رأس المال
5,694,995	6,137,024	5,694,995	دولار	المدفوعات للحكومة
2023	2022	2021	وحدة	تطوير مواردنا البشرية
517	641	622	رقم	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين الخارجيين)
517	526	522	رقم	الموظفون بدوام كامل
113	110	106	رقم	الموظفات بدوام كامل
404	416	416	رقم	الموظفون الذكور بدوام كامل
116	115	100	رقم	الموظفون بدوام جزئي
94	87	54	رقم	الموظفات بدوام جزئي
22	28	46	رقم	الموظفون الذكور بدوام جزئي
0	0	0	رقم	العمال الذين ليسوا موظفين
9	7	11	رقم	الإدارة العليا
8	6	10	رقم	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	رقم	الموظفات في الإدارة العليا
41	43	37	رقم	الإدارة المتوسطة
6	6	3	رقم	الموظفات في الإدارة المتوسطة
35	37	34	رقم	الموظفون الذكور في الإدارة المتوسطة
44	54	42	رقم	الموظفون الذكور الجدد
23	15	23	رقم	الموظفات الجدد
67	69	65	رقم	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة
55	61	62	رقم	إجازة الأبوة (للذكور)
13	12	13	رقم	إجازة الأمومة (للإناث)
68	73	75	رقم	إجمالي إجازات الوالدين
55	61	62	رقم	عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة (للذكور)
13	12	13	رقم	عدد الموظفين اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الأمومة
68	73	75	رقم	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الأبوة
298	277	309	رقم	القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30
271	312	272	رقم	القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40
64	52	41	رقم	القوى العاملة حسب الفئة العمرية +41
517	526	522	رقم	عدد الموظفين الوطنيون بدوام كامل



2023	2022	2021	وحدة	الفرصة الاقتصادية الأخلاقية
0	0	0	النسبة المئوية	نسبة استقلالية مجلس الإدارة
7	7	7	رقم	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
14.7	13.35	17.9	النسبة المئوية	نسبة إجمالي التعويض السنوي للفرد الأعلى اجرا في المنظمة إلى متوسط إجمالي التعويض السنوي لجميع الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى اجرا)
1.5	1.46	1.48	النسبة المئوية	نسبة النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويض السنوي للفرد الأعلى اجرا في المنظمة إلى متوسط النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويض السنوي لجميع الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى اجرا)
0	0	0	الساعات	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	الساعات	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	رقم	إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد
0	0	0	رقم	متوسط عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد
0	0	0	رقم	إجمالي عدد وحدات الأعمال التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد
0	0	0	النسبة المئوية	النسبة المئوية لوحدات الأعمال التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد
0	0	0	رقم	العدد الإجمالي لحوادث الفساد المؤكدة
0	0	0	رقم	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو تأديبهم بسبب الفساد
0	0	0	رقم	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة عندما تم إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب الانتهاكات المتعلقة بالفساد
0	0	0	رقم	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغ المنظمة بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد.
0	0	0	النسبة المئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في المنظمة.
0	0	0	رقم	العدد الإجمالي لأعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، موزعين حسب المنطقة.
0	0	0	رقم	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة عندما تم إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب الانتهاكات المتعلقة بالفساد
0	0	0	رقم	عدد حوادث التمييز المبلغ عنها
0	0	0	رقم	عدد حوادث التمييز المستعرضة
0	0	0	رقم	عدد حوادث التمييز التي تم حلها

2023	2022	2021	وحدة	حماية العملاء
83	84	82	النسبة المئوية	نتائج رضا العملاء
100	100	100	النسبة المئوية	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم الرد عليها
0	0	0	رقم	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفق بيانات العملاء
0	0	1	رقم	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار ونتائجها
0	1	0	رقم	دورات تدريبية حول الخصوصية مقدمة للموظفين
1,400,000	غير متوفر	n/a	رقم	محاولات الهجمات الإلكترونية
72	غير متوفر	n/a	رقم	الاختراقات الإلكترونية الفعلية
0	0	0	رقم	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	100	رقم	عدد العملاء المتأثرين
0	0	200	رقم	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والمثبتة من قبل المنظمة

2023	2022	2021	وحدة	سلسلة التوريد
30	21	28	النسبة المئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
78	79	83	النسبة المئوية	نسبة الموردين المحليين



2023	2022	2021	وحدة	تطوير مواردنا البشرية
0	0	0	رقم	وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل
0	0	0	النسبة المئوية	معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	رقم	وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	النسبة المئوية	معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل
0	0	0	رقم	إصابات خطيرة متعلقة بالعمل للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	النسبة المئوية	معدل الإصابات الخطيرة المتعلقة بالعمل للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	رقم	إصابات خطيرة متعلقة بالعمل للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	النسبة المئوية	معدل الإصابات الخطيرة المتعلقة بالعمل للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	رقم	إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	النسبة المئوية	معدل إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	رقم	إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	النسبة المئوية	معدل إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والأعمال الخطيرة)
0	0	0	رقم	الوفيات نتيجة لأمراض متعلقة بالعمل
0	0	0	رقم	حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها
0	480	0	الساعات	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين
0	0	0	الساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنوياً
0	1.5	0	الساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني
0	2,000	0	دولار	التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية

2023	2022	2021	وحدة	التغير المناخي والطاقة
207.8	155.2	162.9	GJ / القوى العاملة	كثافة استهلاك الطاقة
35,665	30,010	35,164	جي جي	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النقي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)
71,778.7	69,449.1	66,140	جي جي	استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)
0	0	0	جي جي	كمية الطاقة المتجددة المولدة
2,456	2,066	2,421	tCO2e	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)
14,057	13,600	12,952	tCO2e	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)
16,512	15,667	15,373	tCO2e	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
32	24	25	tCO2e / القوى العاملة	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة
0	0	0	رقم	المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية
0	0	0	رقم	المواقع المحولة إلى النموذج الهجين
0	0	0	رقم	عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة
0	0	0	جي جي	مقدار تخفيض استهلاك الطاقة المحقق نتيجة مبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة

2023	2022	2021	وحدة	إدارة الموارد
2,686	2,870	2,600	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
0	0	n/a	متر مكعب	المياه العذبة المستخدمة - التي تولدها الشركة
4.2	4.5	4.2	القوى العاملة	كثافة استهلاك المياه

2023	2022	2021	وحدة	الفرصة الاقتصادية الأخلاقية
لا	لا	لا	ص/ن	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	رقم	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
6	6	7	رقم	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة
1	1	0	رقم	الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
14	14	0	النسبة المئوية	نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء

تونس

2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردها البشرية
78	105	146	عدد	القوى العاملة في سن 18-30
408	484	593	عدد	القوى العاملة حسب سن 31-40
863	801	756	عدد	القوى العاملة حسب سن +41
1,342	1,387	1,487	عدد	عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل
516	522	558	عدد	الموظفة الوطنية
826	865	934	عدد	الموظفون الوطنيون
97	89	93	عدد	الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا
92.9	96	96	%	نسبة التوطين في الإدارة العليا
99.6	99.8	99.8	%	نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة
6	3	3	عدد	عدد الموظفين من جنسيات أخرى
516	522	558	عدد	عدد الوظائف
38	38	37	%	معدل عمالة الإناث
18	20	20	عدد	الإناث في الإدارة العليا
7	11	15	%	معدل تدوير الموظفين
92	151	218	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا الشركة
10,742	9,452	7,644	الساعات	إجمالي التدريب المقدم لل
18,733	15,272	14,883	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للذكور
29,475	24,723	22,526	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة
3,370	1,870	3,464	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا
5,745	4,755	5,875	الساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى
21	17	12	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
21	16	14	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظفة
21	16	14	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر
38	20	43	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
32	26	25	الساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى
100	0	100	%	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي
100	0	100	%	النسبة المئوية للموظفات
100	0	100	%	النسبة المئوية للموظفين الذكور
0	0	0	%	النسبة المئوية لموظفي الإدارة العليا
0	0	0	%	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المنظمة
96,857.2	89,629	143,481.3	دينار تونسي	الرواتب المدفوعة
50,898	60,385	59,459	دينار تونسي	المزايا المدفوعة
32	32	30	%	نسبة المرتب الأساسي للمرأة إلى الرجل
31	31	32	%	نسبة تعويض النساء إلى الرجال
81	80	71	%	النسبة المئوية لمشاركة الموظفين
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المقدمة في الفترة المشمولة بالتقرير
0	0	0	عدد	عدد هذه التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المقدمة قبل الفترة المشمولة بالتقرير والتي تم تسويتها خلال الفترة ذاتها
3,083,520	2,839,584	3,004,320	الساعات	ساعات العمل (الموظفين)
200,640	183,744	183,744	الساعات	ساعات العمل (المقاولون)
1,349	1,139	1,217	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية
100	82	83	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة

تونس

2023	2022	2021	الوحدة	الإثراء الرقمي
6,762,293	6,683,736	6,528,394	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
118,410	89,379	74,941	عدد	عدد مشتركى الخطوط الثابتة
379,458	354,757	311,137	عدد	عدد مشتركى الإنترنت عريض النطاق
16.99	11.54	6.22	%	نسبة الدفع عبر الفواتير الرقمية من إجمالي المدفوعات
24.05	16.43	14.65	%	نسبة العملاء المكتسبين رقميا
2,790	2,705	2,632	عدد	تطور مواقع شبكة الوصول الراديوية
2023	2022	2021	الوحدة	الرعاية المجتمعية
32,000	32,000	32,000		القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
0	0	0	%	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
4	8	10	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
0	0	0	دولار أمريكي	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة
0	0	0	عدد	العمليات التي لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة كبيرة على المجتمعات المحلية
70	48	60	عدد	عدد المتطوعين
48	100	100	ساعات	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
3	3	3	أيام	عدد أيام التطوع
1,252,898	1,243,690	1,234,462	دولار أمريكي	الإيرادات
631,836	541,982	555,144	دولار	تكاليف التشغيل
147,755	150,014	202,940	دولار	أجور ومزايا الموظفين
179,586	179,587	90,773	دولار	المدفوعات لمقدمي رأس المال
196,527	196,730	107,529	دولار	المدفوعات للحكومة
2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردها البشرية
1,348	1,390	1,495	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)
1,222	1,252	1,335	عدد	الموظفون بدوام كامل
414	418	439	عدد	الموظفات بدوام كامل
808	834	896	عدد	الموظفون الذكور بدوام كامل
126	138	160	عدد	الموظفون بدوام جزئي
102	104	119	عدد	الموظفات بدوام جزئي
24	34	41	عدد	الموظفون الذكور بدوام جزئي
97	n/a	n/a	عدد	العمال الذين ليسوا موظفين
97	89	93	عدد	الإدارة العليا
80	71	74	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
17	18	19	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
180	178	182	عدد	الإدارة الوسطى
66	61	62	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
114	117	120	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
26	36	18	عدد	تعيينات الموظفين الجدد (ذكور)
25	24	11	عدد	تعيينات الموظفين الجدد (إناث)
51	60	29	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد
0	0	0	عدد	إجازة الأبوة (للذكور)
13	19	31	عدد	إجازة الأمومة (للإناث)
13	19	31	عدد	إجمالي إجازات الوالدين
0	0	0	عدد	عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة (للذكور)
13	19	31	عدد	عدد الموظفين اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الأمومة
13	19	31	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين

تونس



تطوير مواردنا البشرية	الوحدة	2021	2022	2023
العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة الذي تم تدقيقه داخليا	عدد	1,217	1,139	1,349
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة الذي تم تدقيقه داخليا	%	83	82	100
العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	عدد	1,217	1,139	1,349
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	%	83	82	100
وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	%	100	100	100
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	%	0	0	0
معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)	%	0	0	0
معدل إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	%	0	0	0
معدل إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)	%	0	0	0
معدل إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)	عدد	0	0	0
إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)	%	0	0	0
معدل إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)	عدد	0	0	0
وفيات نتيجة أمراض صحية مرتبطة بالعمل	%	0	0	0
حالات الأمراض الصحية القابلة للتسجيل المرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الأمن والسلامة التي تم تقديمها للموظفين	عدد	0	0	0
متوسط ساعات التدريب على الأمن والسلامة سنويًا لكل موظف	الساعات	128	228	286
متوسط ساعات التدريب على الأمن والسلامة لكل موظف من المواطنين	الساعات	16	14.4	12
إجمالي تكلفة التدريب على الأمن والسلامة والبيئة	الساعات	16	14.4	12
وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	دولار	624	5,539	704

التغير المناخي والطاقة	الوحدة	2021	2022	2023
كثافة استهلاك الطاقة	GJ/العمالة	212	239	264.6
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النقي وما تبقى للاستخدام كوقود)	GJ	20,720	21,640	23,252
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	GJ	295,883	310,536.7	333,638.7
كمية الطاقة المتجددة المنتجة	GJ	1,039	1,039	1,039
كثافة الطاقة المتجددة	GJ/العمالة	0.7	0.7	0.8
كمية التخفيضات في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها نتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة	GJ	5,719	2,520	3,905.8
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	tCO2e	1,426.80	1,490.16	1,601.16
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	tCO2e	45,500.27	47,753.68	51,306.26
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	tCO2e	46,927.07	49,243.84	52,907.42
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	tCO2e/العمالة	31.39	35.43	39.25
المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية	عدد	0	0	3
المواقع المحولة إلى النموذج الهجين	عدد	0	0	0
عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة	عدد	0	0	0
مقدار تخفيض استهلاك الطاقة المحقق نتيجة مبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة	GJ	5,719	2,520	3,906

إدارة الموارد	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	20,796	20,950	21,000
المياه العذبة المستخدمة - التي تولدها الشركة	متر مكعب	0	0	0
كثافة استهلاك المياه	م ³ /العمالة	14	15	16

تونس



الفرصة الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2021	2022	2023
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	ص/ن	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	8	8	8
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	8	8	8
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	0	0	0
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	%	0	0	0
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	%	13	13	13
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	7	7	7
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء أو عدم تجديد العقود مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	n/a	n/a	n/a
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	عدد	n/a	n/a	n/a
نسبة أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	%	n/a	n/a	n/a
العدد الإجمالي لأعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، موزعين حسب المنطقة	عدد	n/a	n/a	n/a
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة عندما تم إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب الانتهاكات المتعلقة بالفساد	عدد	n/a	n/a	n/a
عدد حوادث التمييز المبلغ عنها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز المستعرضة	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تم حلها	عدد	0	0	0

حماية العملاء	الوحدة	2021	2022	2023
نتائج رضا العملاء	%	71	71	73
شكاوى العملاء الواردة من خلال قنوات الاتصال	عدد	472,096	714,919	667,598
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم الرد عليها	%	11	13	19
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم حلها	%	97	96	97
إجمالي عدد الإجراءات القانونية لسلوك المناهض للمنافسة وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار وتناجها	عدد	6	6	2
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	3,675	10,387	78,569
الخروقات السيبرانية الفعلية	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء	عدد	0	0	0
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
الشكاوى المقدمة من الهيئات التنظيمية	عدد	0	0	0

سلسلة التوريد	الوحدة	2021	2022	2023
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	%	60	53	68
نسبة الموردين المحليين	%	84	70	82

الكويت



الإثراء الرقمي	الوحدة	2021	2022	2023
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	2,517,708	2,707,602	2,846,590
عدد مستخدمي الإنترنت عريض النطاق	عدد	0	0	0
نسبة الدفع عبر الفواتير الرقمية من إجمالي المدفوعات	%	61	67	70
المنتجات المعروضة رقمياً من بين جميع المنتجات	%	35	61	85
نسبة العملاء المكتسبين رقمياً	%	9	13	18

الكويت



2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردنا البشرية
26.9	26.0	23.4	%	معدل عمالة الإناث
1	1	0	عدد	الإناث في الإدارة العليا
17.6	11.4	24.9	%	معدل الدوران
70	48	99	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة
756	210	216	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للإناث
2502	1015	956	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للذكور
3258	1225	1172	ساعات	إجمالي التدريب المقدم لإجمالي القوى العاملة
404	160	108	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا
1334	624	504	ساعات	إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى
14	8	4	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
13	6	4	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف أنثى
15	9	4	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر
24	10	6	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
14	16	7	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى
100	100	100	%	نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي
27	26	23	%	نسبة الموظفات
73	74	77	%	نسبة الموظفين الذكور
70	68	72	%	نسبة موظفي الإدارة العليا
20	20	10	%	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
9,190,506	8,936,077	9,158,269	د.ك	الرواتب المدفوعة
567,761	520,395	542,550	د.ك	المزايا المدفوعة
22	19	19	%	نسبة المرتب الأساسي للمرأة إلى الرجل
29	2	25	%	نسبة تعويض النساء إلى الرجال
89	91	90	%	النسبة المئوية لمشاركة الموظفين
10	8	8	عدد	عدد التظلمات المقدمة في الفترة المشمولة بالتقرير
10	8	8	عدد	عدد هذه التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المقدمة قبل الفترة المشمولة بالتقرير والتي تم تسويتها خلال الفترة ذاتها
778,848	829,920	780,080	ساعات	ساعات العمل (الموظفين)
862	969	946	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية
100	100	100	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة
1	0	0	عدد	العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية
1	0	0	%	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية
13	0	0	%	القوى العاملة الممثلة في لجان الإدارة والعمال المشتركة للأمن والسلامة
0	0	0	عدد	وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	%	معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	%	معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل الخطيرة للموظفين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل الخطيرة للمقاولين (باستثناء الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)

الكويت



2023	2022	2021	الوحدة	الرعاية المجتمعية
264,060	n/a	n/a	دولار أمريكي	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
0.03	n/a	n/a	%	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
0.07	n/a	n/a	%	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة
801,809,178	770,342,071	686,090,875	دولار أمريكي	الإيرادات
476,970,828	465,432,678	411,100,351	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
55,613,445	69,756,998	73,884,767	دولار أمريكي	أجور ومزايا الموظفين
228,730,349	114,365,175	57,182,587	دولار أمريكي	المدفوعات لمقدمي رأس المال
99,787,294	92,475,518	102,166,138	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة
2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردنا البشرية
399	420	398	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)
398	419	397	عدد	الموظفون بدوام كامل
107	109	92	عدد	الموظفات بدوام كامل
291	310	305	عدد	الموظفون الذكور بدوام كامل
1	1	1	عدد	الموظفون بدوام جزئي
-	0	0	عدد	الموظفات بدوام جزئي
1	1	1	عدد	الموظفون الذكور بدوام جزئي
-	0	0	عدد	العمال الذين ليسوا موظفين
20	20	16	عدد	الإدارة العليا
19	19	16	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	0	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
80	86	82	عدد	الإدارة الوسطى
20	18	18	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
60	68	64	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
27	44	37	عدد	تعيينات الموظفين الجدد (ذكور)
22	29	9	عدد	تعيينات الموظفين الجدد (إناث)
49	73	46	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد
16	14	8	عدد	إجازة الأبوة (للذكور)
4	5	3	عدد	إجازة الأمومة (للإناث)
20	19	11	عدد	إجمالي إجازات الوالدين
16	14	8	عدد	عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة (للذكور)
4	5	3	عدد	عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الأمومة
20	19	11	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين
53	55	35	عدد	القوى العاملة في سن 18-30
167	180	183	عدد	القوى العاملة حسب سن 31-40
179	185	180	عدد	القوى العاملة حسب سن 41+
205	221	204	عدد	عدد الموظفين المواطنين المتفرغين
65	69	55	عدد	موظفة مواطنة
140	152	149	عدد	الموظفون المواطنون الذكور
8	8	7	عدد	الموظفون الوطنيون المتفرغون في الإدارة العليا
40	40	44	%	معدل توظيف الإدارة العليا
52	53	51	%	معدل التوظيف بين إجمالي القوى العاملة
193	198	193	عدد	عدد الموظفين من جنسيات أخرى
107	109	92	عدد	عدد الموظفات

الكويت

2023	2022	2021	وحدة	الفرصة الاقتصادية الاخلاقية
نعم	نعم	نعم	ص/ن	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
7	7	7	عدد	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
0	0	0	%	نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
43	43	29	%	نسبة استقلالية مجلس الإدارة
4	4	4	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
4	2	3	ساعات	إجمالي عدد الساعات التدريبية المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0.57	0.29	0.43	ساعات	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز المبلغ عنها
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز المستعرضة
0	0	0	عدد	عدد حوادث التمييز التي تم حلها

2023	2022	2021	وحدة	حماية العملاء
84	82	79	%	نتائج رضا العملاء
159,038	180,749	200,009	عدد	شكاوى العملاء الواردة من خلال قنوات الاتصال
100	100	100	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
100	100	100	%	نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار وتناجها
0	0	0	عدد	محاولات الهجمات الإلكترونية
0	0	0	عدد	الهجمات السيبرانية الفعلية
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والمثبتة من قبل المنظمة
0	0	0	عدد	الشكاوى المقدمة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية

2023	2022	2021	وحدة	سلسلة التوريد
50	75	63	%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
65	69	71	%	نسبة الموردين المحليين

الكويت

2023	2022	2021	الوحدة	تطوير مواردنا البشرية
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للموظفين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	عدد	إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	%	معدل إصابات العمل للمقاولين (باستثناء الوفيات والإصابات الخطيرة)
0	0	0	عدد	وفيات نتيجة أمراض صحية مرتبطة بالعمل
0	0	0	عدد	حالات الأمراض الصحية القابلة للتسجيل المرتبطة بالعمل
0	0	0	ساعات	إجمالي ساعات التدريب على الأمن والسلامة التي تم تقديمها للموظفين
0	0	0	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الأمن والسلامة سنويًا لكل موظف
0	0	0	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الأمن والسلامة لكل موظف من المواطنين
0	0	0	دينار عراقي	إجمالي تكلفة التدريب على الأمن والسلامة والبيئة

2023	2022	2021	وحدة	التغير المناخي والطاقة
1,797.5	1,046	1,052.8	GJ / العمالة	كثافة استهلاك الطاقة
266,020.44	345,257	337,161	GJ	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النقي وما تبقى للاستخدام كوقود)
451,174.98	94,062	81,841	GJ	استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)
814.59	0	0	GJ	كمية الطاقة المتجددة المنتجة
6603	0	0	GJ	كمية التخفيضات في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها نتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة
5,276.8	23,796	23,238	tCO2e	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)
33,502.7	20,396	17,746	tCO2e	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)
77,317.4	n/a	n/a	tCO2e	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 3)
116,096.9	44,192	40,984	tCO2e	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
291.0	105.2	103	tCO2e / العمالة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	عدد	مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر الانتقال المرتبطة بالمناخ
0	0	0	%	النسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر الانتقال المرتبطة بالمناخ
0	0	0	عدد	مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر المادية المرتبطة بالمناخ
0	0	0	%	مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر المادية المرتبطة بالمناخ
0	0	0	عدد	مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ
0	0	0	%	مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ
0	0	0	عدد	مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ
0	0	0	%	النسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ
8	7	2	عدد	المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية
6	0	0	عدد	المواقع المحولة إلى النموذج الهجين
4	12	4	عدد	عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة
6,603	0	0	GJ	مقدار تخفيض استهلاك الطاقة المحقق نتيجة مبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة

2023	2022	2021	وحدة	إدارة الموارد
17,350	18,000	19,303	%	النسبة المئوية للمكاتب الحاصلة على شهادة ISO 14001
43	43	49	متر مكعب	المياه العذبة المستخدمة - التي تولدها الشركة
0.2	17	0.2	m ³ / العمالة	كثافة المياه
4,021	6,796	2,819	العناصر	إجمالي النفايات الخطرة التي يتم التخلص منها
6	0	0	طن	إجمالي النفايات غير الخطرة التي يتم التخلص منها
50	0	0	%	نسبة النفايات غير الخطرة المعاد تدويرها

مؤشر GRI

قامت Ooredoo بالإبلاغ عن المعلومات المذكورة في هذا المؤشر لمحتوى GRI للفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).

GRI مؤشر محتوى	
بيان الاستخدام	قدمت شركة Ooredoo تقاريرها وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة من 2023/1/1 حتى 2023/12/31.
تم استخدام GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
معايير GRI المعمول بها في القطاع	N/A

الإغفال		مؤشر محتوى			
مصدر آخر / معيار GRI	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
إفصاحات عامة					
	1-2 التفاصيل التنظيمية				
	2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة				
	3-2 فترة الإبلاغ والتكرار ونقطة الاتصال				
	4-2 إعادة صياغة المعلومات				
	5-2 الضمان الخارجي				
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى				
	7-2 موظفين				
	8-2 العمال الذين ليسوا موظفين				
	9-2 هيكل الإدارة وتكوينها				
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارية				
	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة				
	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار				
	13-2 تفويض المسؤولية عن إدارة الآثار				
	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة				
	15-2 تضارب المصالح				
	16-2 الإبلاغ عن الشواغل الحاسمة				
	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة				

مصدر آخر / معيار GRI

18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة

19-2 سياسات المكافآت

20-2 عملية تحديد الأجر

21-2 نسبة التعويض الإجمالي السنوي

22-2 بيان بشأن استراتيجية التنمية المستدامة

23-2 التزامات السياسة العامة

24-2 تضمين التزامات السياسة العامة

25-2 عمليات لمعالجة الآثار السلبية

26-2 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف

27-2 الامتثال للقوانين واللوائح

28-2 الجمعيات العضوية

29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة

30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية

لا ينطبق

اغفال					
معياري / GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 5 GRI : مكافحة الفساد 2016	1-205 العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد 2-205 الاتصال والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد 3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	الحوكمة المسؤولة 29 بيانات الأداء، ص- 53-34			
علاقات العملاء والصحة					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 416 GRI : صحة وسلامة العملاء 2016	1-416 تقييم تأثيرات الصحة والسلامة لفئات المنتجات والخدمات 2-416 حوادث عدم الامتثال فيما يتعلق بتأثيرات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	تطوير مواردها البشرية، ص 18 حماية عملائنا، ص- 31 بيانات الأداء، ص 53-34			
خصوصية البيانات والأمن السيبراني					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 418 GRI : خصوصية العملاء 2016	1-418 الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء	تطوير مواردها البشرية، ص 18 حماية عملائنا، ص- 31 بيانات الأداء، ص 53-34			
الأداء الاقتصادي					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 201 GRI : الأداء الاقتصادي 2016	2-201 الأثر المالي والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	نحن الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع، ص. 8 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 بيانات الأداء، ص. 53-34	لا ينطبق	هذا لا يتم تقييمه حاليا	وتعمل Ooredoo حاليا على استكشاف التأثيرات المناخية، حيث ينطوي ذلك على مجموعة معقدة من العوامل.
	3-201 التزامات خطة الاستحقاقات المحددة وخطط التقاعد الأخرى		لا ينطبق	لم يتم تعريف هذا حاليا بالتفصيل	تتوفر بيانات الأداء حول مزايا الموظفين
	4-201 المساعدة المالية الواردة من الحكومة		لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

اغفال					
معياري / GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
إدارة الطاقة وكفاءتها					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 302 GRI : الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة 2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة 3-302 كثافة الطاقة 4-302 تقليل استهلاك الطاقة 5-302 تخفيضات في متطلبات الطاقة من المنتجات	المناخ والطاقة، ص- 26 إدارة الموارد، ص- 28 بيانات الأداء، ص 53-34			
تكافؤ الفرص والتنوع والشمول					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 405 GRI : التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين 2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجر	تطوير مواردها البشرية، ص 18 بيانات الأداء، ص 53-34			
الصحة والسلامة					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية 2-403 تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث 3-403 خدمات الصحة المهنية 4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية 5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية 6-403 تعزيز صحة العمال 7-403 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بالعلاقات التجارية 8-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية 9-403 إصابات العمل 10-403 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	تطوير مواردها البشرية، ص 18 بيانات الأداء، ص 53-34			
ممارسات العمل والعلاقات					
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 11-10			
المعيار 402 GRI : علاقات العمل/الإدارة 2016	1-402 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	تطوير مواردها البشرية، ص 18 بيانات الأداء، ص 53-34			

اغفال						
معياري / GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير	
التوطين وخلق فرص العمل المحلية						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
202 GRI : التواجد في السوق 2016	1-202 نسب الأجر الموحد عند مستوى الدخل حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور	تطوير مواردنا البشرية، ص 18 بيانات الأداء، ص 34-53				
	2-202 نسبة الإدارة العليا المعنية من المجتمع المحلي					
المعيار 203 GRI : الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203 دعم الاستثمارات والخدمات في البنية التحتية	خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص- 30 بيانات الأداء، ص 34-53				
التسويق والتواصل المسؤول						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
المعيار 417 GRI : التسويق ووضع العلامات 2016	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	تطوير مواردنا البشرية ، ص 18 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص 30 بيانات الأداء، ص 34-53				
الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
المعيار 413 GRI : المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات بمشاركة المجتمع المحلي وتقييم الأثر وبرامج التنمية 2-413 السلبية الفعلية والمحتملة الكبيرة على المجتمعات المحلية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 التمكين الرقمي ورعاية المجتمعية ، ص- 14 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية ، ص- 30 بيانات الأداء، ص 34-53				
إدارة سلسلة التوريد						
المعيار 3 GRI : مواضيع جوهريّة 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
المعيار 204 GRI : ممارسات المشتريات 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص- 30 بيانات الأداء ، ص 34-53				
جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
المعيار 404 GRI : التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف 2-404 برامج لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية	تطوير مواردنا البشرية ، ص 18 بيانات الأداء، ص 34-53				
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي					

اغفال						
معياري / GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير	
إدارة النفايات						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
	1-306 توليد النفايات والآثار الهامة المتعلقة بالنفايات					
	2-306 إدارة الآثار الهامة المتعلقة بالنفايات					
المعيار 306 GRI : نفايات 2020	3-306 النفايات المتولدة	إدارة الموارد ، ص- 28 بيانات الأداء ، ص 34-53				
	4-306 النفايات المحولة من التلخص منها					
	5-306 النفايات الموجهة للتخلص منها					
إدارة المياه						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11				
	1-303 التفاعلات مع المياه كمورد مشترك					
	2-303 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	إدارة الموارد ، ص- 28 بيانات الأداء، ص 34-53				
	3-303 سحب المياه					
	4-303 تصريف المياه					
	5-303 استهلاك المياه					
						نقوم أيضا بالإبلاغ عن الموضوعات التي لا تغطيها معايير GRI
إدارة المخاطر ومرونة الأعمال						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 إدارة الموارد ، ص. 28				
الابتكار والتحول الرقمي						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 بيانات الأداء، ص 34-53				
جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع، ص. 14 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 بيانات الأداء، ص. 34-53				
الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 إدارة الموارد، ص. 28 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 بيانات الأداء، ص. 34-53				
الشمول الرقمي وإمكانية الوصول						
المعيار 3 GRI : مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 الإثراء الرقمي ورعاية المجتمع، ص. 14 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 30 بيانات الأداء، ص. 34-53				

اغفال					
مصدر GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع / إجابة مباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
حقوق الإنسان					
المعيار 3 GRI: مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 تطوير مواردنا البشرية، ص. 18			
إدارة الموارد الدائرية					
المعيار 3 GRI: مواضيع المواد 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص- 10-11 إدارة الموارد، ص. 28			

ooredoo'

