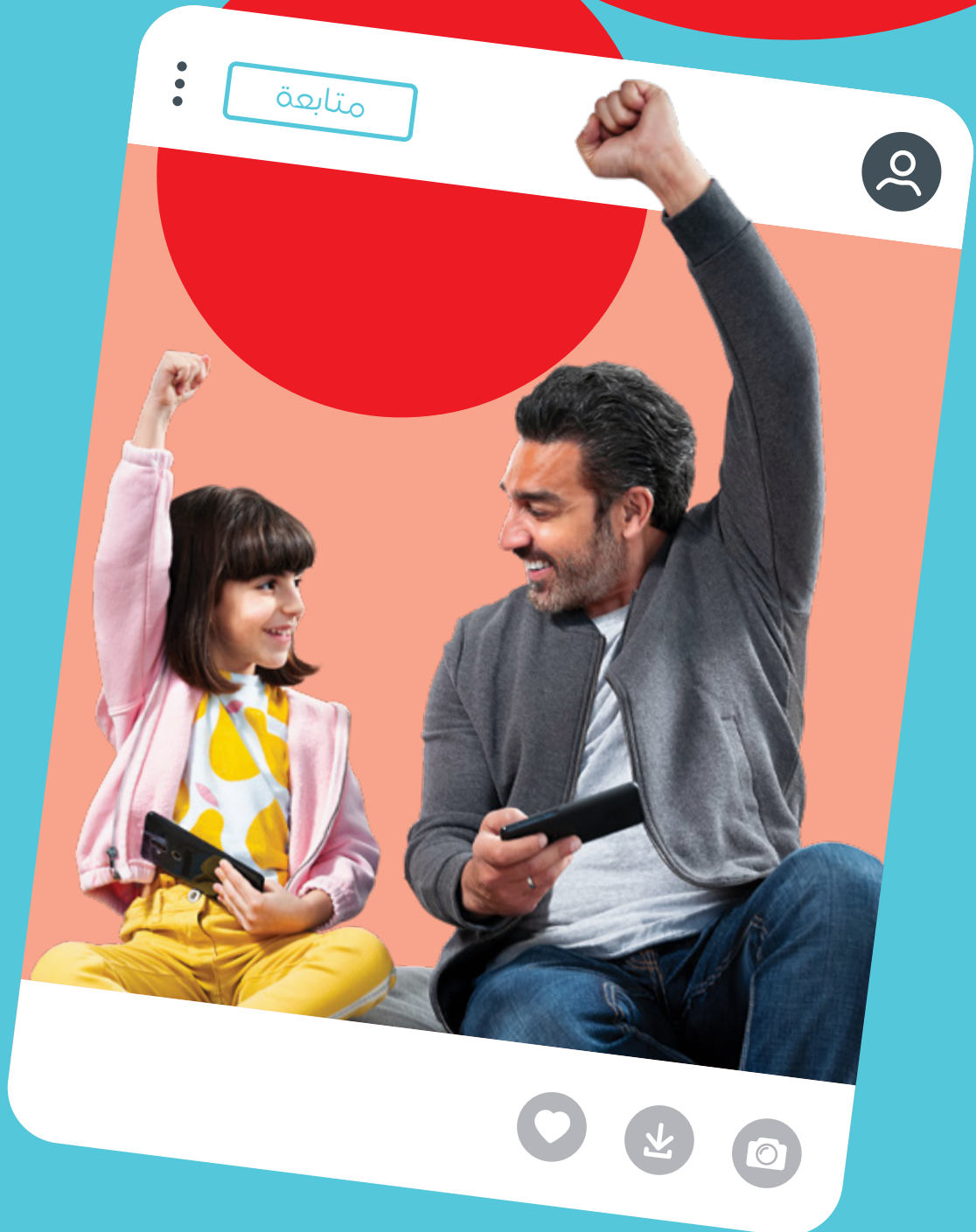


الحكومة البيئية والاجتماعية



ooredoo

الحوكمة البيئية والاجتماعية

نظرة عامة

أعلنت بورصة قطر في ديسمبر ٢٠١٦ عن دليلها الإرشادي المتعلق بإعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG، والذي شجع جميع الشركات المدرجة في البورصة على إعداد تقارير حول مؤشرات الأداء الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات طوعاً. وتوفر هذه الإضافة عرضاً عاماً عن أسلوبنا لتحقيق الاستدامة، وتؤكد التزامنا بالمبادرات الدولية وبممارساتنا، والتقدم الذي حققناه فيما يخص تلك المسائل التي نعتبرها جوهرية بالنسبة لشركتنا.

وفيما يتعلق بأدائنا فيما يتعلق بالاستدامة، فقد قمنا بجمع البيانات الخاصة بالأداء خلال الفترة من ٢٠١٧ وحتى ٢٠٢٠ من أسواقنا العشرة وهي أسواق كل من: قطر والجزائر وإندونيسيا والعراق والكويت والمالديف وميانمار وعمان وفلسطين وتونس^١. وهدفنا هو نشر تقرير استدامة كامل في المستقبل.

التزامنا

تلتزم Ooredoo بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، التي تهدف للقضاء على الفقر المدقع، ومكافحة مختلف أوجه عدم المساواة والظلم، وإصلاح التغير المناخي. وبما أن آثار ما نقوم به من أعمال تظهر في العديد من الأهداف فإن أسلوبنا يتركز على الغايات الثلاث المبينة فيما يلي، والأهداف المرجوة منها. ويمكن الاطلاع على المعلومات التفصيلية حول الكيفية التي نتبعها لتحقيق كل هدف من تلك الأهداف هنا.



إرساء قواعد بنية تحتية تتميز بالمرونة وتعزيز الجهود الرامية لإيجاد صناعات شاملة ومستدامة، وفي الوقت ذاته تشجيع الابتكارات

الهدف ٩,0 - النهوض بالأبحاث العلمية، وترقية القدرات التكنولوجية لقطاعات الصناعة في جميع الدول، وبخاصة الدول النامية بحلول عام ٢٠٣٠، وتشجيع الابتكارات والاستدامة، وزيادة عدد العاملين في مجال البحث والتنمية لكل مليون شخص، وزيادة الإنفاق على الأبحاث والتنمية في القطاعين العام والخاص.

الهدف ٩,٢ - العمل على زيادة فرص الوصول إلى المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات بشكل كبير، مع السعي لتوفير وصول عالمي للإنترنت بتكلفة معتدلة في الدول الأقل تطوراً بحلول ٢٠٢٠.



تحقيق المساواة بين الجنسين، وتمكين جميع النساء والفتيات

الهدف 0,0 - ضمان المشاركة الكاملة والفعالة وتكافؤ الفرص للنساء لتولي المناصب القيادية على جميع مستويات اتخاذ القرار فيما يتعلق بالشؤون السياسية والاقتصادية والحياة العامة

الهدف 0,٥ ب - تحسين طرق ووسائل تمكين التكنولوجيا، وخاصة المتعلقة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وذلك لدعم جهود تمكين المرأة.

يُعَدّ تمكين المرأة التزاماً يحظى بأهمية كبيرة بالنسبة لـ Ooredoo، وهو التزام له مكانة جوهرية في ثقافة شركتنا.



ضمان حياة صحية، وتشجيع رفاهية الجميع من جميع الأعمار

الهدف ٣,١ - خفض معدلات وفيات النساء عند الولادة عالمياً إلى أقل من ٧٠ امرأة لكل ١٠,٠٠٠ بحلول عام ٢٠٣٠.

الهدف ٣,٢ - القضاء على وفيات الأطفال حديثي الولادة والأطفال تحت سن 5 سنوات التي يمكن منعها بحلول عام ٢٠٣٠، حيث تستهدف جميع الدول خفض وفيات حديثي الولادة إلى ١٢ وفاة لكل ١,٠٠٠ ولادة، وخفض وفيات الأطفال دون عمر الخامسة إلى ما لا يزيد على ٢0 وفاة لكل ١,٠٠٠ ولادة.

الهدف ٣,٣ - تعزيز قدرة جميع الدول، وخاصة الدول النامية، فيما يتعلق بالإنذار المبكر وخفض المخاطر والتحكم في المخاطر الصحية العالمية والوطنية.

سيكون اهتمامنا منصّباً على صنع فارق حقيقي في حياة الناس. وسنركز جهودنا على صحة ورفاهية النساء والأطفال بالإضافة إلى دعم جهود الاستجابة للكوارث والمشاكل الإنسانية.

^١ قد يختلف توفر البيانات من سوف لآخر بناءً على مؤشر الأداء الرئيسي الذي تجري دراسته.



المحتويات

٣	نظرة عامة
٣	التزامنا
٤	إطار عملنا فيما يتعلق بالاستدامة والمواضيع الأساسية
٤	الفرص الرقمية وخدمة المجتمع
٤	الفرص الرقمية
0	خدمة المجتمع والمشتريات
0	المجتمع
٧	المشتريات
٨	إيجاد فرص اقتصادية أخلاقية
٨	حوكمة الشركة
١١	منع الممارسات المضادة للمنافسة
١١	منع ممارسات الفساد والرشوة
١١	حماية عملائنا
١١	أمن وخصوصية العميل
١٣	علاقات مسؤولة مع العملاء
١٤	تطوير موظفينا
١٤	ضمان المساواة وتكافؤ الفرص
١٤	قوة العمل في الشركة
١٨	توطين الوظائف
١٩	توظيف المرأة
٢٠	التدريب والتطوير المهني
٢٣	الصحة والسلامة
٢٧	حماية بيئتنا
٢٧	الحفاظ على الموارد
٢٧	الطاقة والكربون والانبعاثات
٢٩	إدارة المياه والنفايات



العملاء" وذلك عن m-Faisaa، وهي خدمة رقمية للدفع الإلكتروني توفر للسكان في المالديف وسيلة آمنة ومنخفضة التكلفة لإدارة أموالهم.

خدمة المجتمع والمشتريات

المجتمع

انطلاقاً من التزامنا بأهداف التنمية المستدامة، فإننا نسعى لتنمية المجتمعات المحلية وإيجاد عالم أكثر صحة للمستقبل. ففي كل عام، تنفذ شركاتنا في كل واحد من أسواقنا برامج محلية تتركز على المواضيع الرئيسية مثل: تمكين المرأة، وريادة الشباب، والمجتمعات المحرومة. وللاطلاع على أنشطتنا في كل دولة على حدة يمكنكم زيارة صفحة **المسؤولية الاجتماعية** الموجودة على موقعنا على الإنترنت. وتوفر معظم موافقنا الفرصة للموظفين للمشاركة في الأعمال التطوعية التي تلاقي إقبالا جيداً من قبل السكان، غير أن ٢٠٢٠ شهد عدداً أقل من هذه الأنشطة نتيجة لجائحة كوفيد-١٩.

وتركزت معظم جهودنا خلال العام على جائحة كوفيد-١٩. فقد أطلقنا في أسواقنا عدداً من البرامج، وحشدنا جهودنا لدعم الحكومات والعاملين في الخطوط الأمامية بالتقارير التحليلية أو عروض بيانات الجوال. واستعداداً للارتفاع الكبير في استخدام الإنترنت، قمنا بتحسين أداء الشبكة بشكل كبير وزدنا من سرعة الإنترنت. وكانت فرق المهندسين التابعة لنا تعمل على مدار الساعة لضمان أن يتمكن عملاؤنا من الاستمرار في الاستمتاع بخدمة الإنترنت على الرغم من الضغط الهائل على الشبكات الناتج عن الارتفاع الكبير في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومشاهدة المحتوى. كما قمنا بتسهيل وترقية خدماتنا الإلكترونية لعملائنا من الأفراد والشركات في مختلف أسواقنا لتشجيعهم على البقاء في المنازل. والتعلم في المنزل، والعمل من المنزل، بشكل فعال. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات والتحديثات الخاصة بدورنا في مكافحة كوفيد-١٩ عبر [الرابط](#).

المشاركة المجتمعية في قطر

تتمتع شركة Ooredoo قطر بتاريخ حافل بالبرامج والمبادرات التي تركز على خدمة المجتمع، مع التركيز بشكل خاص على دعم الفعاليات الطبية والرياضية. فقد تعاوننا مع "مركز التنمية الاجتماعية - قطر" منذ العام ١٩٩٦، في إطار حملة دعم مبادرة "سما نماء" الموجهة لدعم وإعانة الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم، والتي لعبت دوراً هاماً وجوهرياً خلال فترة تفشي جائحة (كوفيد-١٩). كما تجمعنا شراكة وثيقة الصلة بالجمعية القطرية لمكافحة السرطان، التي نحرص على دعم جهودها الرامية إلى تعزيز مستوى الوقاية من السرطان، وذلك عبر افتتاحنا لمركز Ooredoo للتوعية بالسرطان في العام ٢٠١٤. بالإضافة إلى ما سبق، فإننا نواصل دعمنا لمركز فهد بن جاسم لغسيل الكلى التابع لمؤسسة حمد الطبية، والذي يتم من خلاله إجراء ٤٠٠ عملية غسيل للكلى لمرضى الفشل الكلوي كل أسبوع. كما أننا نساهم في تنظيم "المعسكر الطبي المجاني" الذي يقام بشكل سنوي بهدف تأمين الاستشارات والعلاجات الطبية للعمال من ذوي الدخل المحدود، الذين لا يتمتعون بسهولة الوصول إلى مرافق الرعاية الصحية، فضلاً عن تشجيعنا لموظفينا للاستفادة من إجراء الفحوصات والاختبارات الطبية المجانية خلال فعاليات "اليوم الصحي" التي تنظمها الشركة.

علوّة على ذلك، نجحنا بتنظيم ماراثون Ooredoo الدوحة السنوي الذي أقيم خلال شهر يناير ٢٠٢٠، والذي يهدف إلى تشجيع أفراد المجتمع على اتباع نمط حياة صحي وممارسة الرياضة. ويتم التبرع بعائدات المشاركة في الماراثون لصالح عدد من الجمعيات الخيرية المنتشرة في كافة أنحاء قطر. كما أننا تمكنا وبنجاح كبير من تنظيم فعالية مميزة خلال اليوم الرياضي للدولة، وذلك في حديقة متحف الفن الإسلامي، حيث قمنا بإطلاق العديد من الأنشطة والمسابقات التي شارك بها الموظفون وأفراد أسرهم، سعيّاً منها لتشجيع تبني نمط حياة صحي في المجتمع.

كما أننا نعمل على تنظيم الكثير من الفعاليات التي تهدف إلى مساعدة المحتاجين من أفراد المجتمع، ونشر أجواء الفرح والبهجة خلال أيام شهر رمضان المبارك من كل عام. ففي العام الماضي، قمنا بتوزيع وجبات إفطار مجانية لزملائنا الذين يعملون على خدمة عملائنا في مراكز الاتصال على مدار الساعة وخلال ساعات الإفطار. كما حرصنا على توزيع قسائم للتسوق على العائلات والأسر المحتاجة بهدف تلبية احتياجاتهم المنزلية. وفي ذات الإطار، قمنا بتنظيم دورة للألعاب الإلكترونية بين موظفينا، قدمنا من خلالها الكثير من الجوائز المميزة.

وضمن إطار جهودنا الهادفة إلى حماية البيئة، أتممنا تنفيذ ثلاث حملات مجتمعية للمشاركة في تنظيف الشواطئ، بالتعاون مع "مركز أصدقاء البيئة"، وذلك تحت شعار #انركوا_فقط_القصور_الرملية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وتهدف الحملة إلى تعزيز مستوى الوعي بأهمية حماية البيئة وإلى الحفاظ على نظافة الشواطئ وجمالها في قطر بما يعود بالنفع على الحياة البحرية.



تنمية المجتمع

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٧٧	٩٣	١٢٧	١٣٢	القيمة الإجمالية للاستثمار في المجتمعات (مليون ر.ق)
١,١%	١,٣%	١,٦%	١,٧%	المبلغ الإجمالي الذي تم استثماره في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
١٤	١٠	١٠	٣٠	إجمالي عدد برامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع
٤%	٥%	٦%	٦%	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة
١٤٤	٢٤	.	١٨	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

إطار عملنا فيما يتعلق بالاستدامة والمواضيع الأساسية

نحن ملتزمون بتسخير خبراتنا في تكنولوجيا الجوال لكي نسهم في إحداث تغير اجتماعي واقتصادي إيجابي. ففي مختلف مناطق تواجدها، نسعى لأن نصبح من الشركات التي تمكن التحول الرقمي، وتساعد العملاء من تحقيق إمكاناتهم وخلق فارق حقيقي في المجتمعات التي نوفر خدماتنا فيها. وهذا الأسلوب متجذر في نموذج أعمال واستراتيجية وعمليات شركتنا. فإطار عمل الاستدامة أدناه يحدد محاور الاهتمام الخمس، إلى جانب المواضيع الاثني عشر التي توضح هيكليّة هذا التقرير.



الفرص الرقمية وخدمة المجتمع

لأننا شركة تهتم بالمجتمع فإننا نسترشد برؤية تسخير خدماتنا لإثراء حياة الناس وتحفيز التنمية البشرية. كما أننا نؤمن بقوة وإمكانات تكنولوجيا الجوال، وخاصة البرودباند الجوال، كعامل يمكن من تحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي.

الفرص الرقمية

باعتبارنا إحدى شركات الاتصالات الرائدة في العالم، فإن مهمتنا هي تمكين عملائنا وتوفير أفضل الخدمات وأحدث الحلول الرقمية لهم. لذا، فإننا نسعى دائماً لتحسين تغطية وسرعة شبكتنا، وجعل الوصول إليها سهلاً في أبعد المناطق النائية، بالإضافة إلى تجهيزها للمستقبل لتفي بالاحتياجات الرقمية المتزايدة لعملائنا. ومن المؤكد بأن جائحة كوفيد-١٩ قد ساهمت في تسريع التحول الرقمي، كما كان للبداية المبكرة في أبحاث تكنولوجيا الجيل الخامس 5G في ٢٠١٤ أثر كبير في ذلك، فنحن نتمتع الآن بوضع جيد، وقد كانت **Ooredoo الشركة الأولى في العالم التي أطلقت شبكات 5G في شهر مايو ٢٠١٨**.

فقد قمنا بتوفير تكنولوجيا 5G لأكثر من ٩٠% من السكان في قطر، وبدأنا في نشر تكنولوجيا 5G في الكويت والمالديف وعمان، وستتبعها أسواق أخرى قريباً. ولدعم نشر شبكات 5G، وقعت مجموعة Ooredoo اتفاقية إطارية عالمية مع شركة عالمية رائدة في توفير تجهيزات الشبكات في يناير ٢٠٢٠ لتمكين تكنولوجيا 5G من دعم التحول الرقمي وتحديث شبكات Ooredoo للجوال التابعة لشركاتها العاملة. وتشمل الاتفاقية تزويد منتجات 5G اللاسلكية، ومنتجات النقل والحلول الأساسية، وخدمات التنفيذ والتكامل في المناطق العشر لتواجد شركات Ooredoo في كل من: قطر والجزائر وإندونيسيا والعمان والكويت والمالديف وميانمار وعمان وفلسطين وتونس. وستسهم هذه الحلول في خفض الوقت اللازم لتسويق الخدمات الجديدة والارتفاع بأداء شبكتنا بشكل يتوافق مع تطلعات وتوقعات عملائنا من الأفراد والشركات. وبالإضافة إلى ذلك، فقد أبرمنا شراكة استراتيجية مع شركة أخرى متخصصة بتوفير تجهيزات الشبكات في خمس من الدول التي نقدم خدماتنا فيها وهي الكويت وعمان وإندونيسيا وتونس والمالديف، وذلك لتلبية الحاجات المتزايدة على حركة البيانات، وتوفير برودباند جوال عالي الجودة وتجربة استخدام اتصالات لاسلكية ثابتة في تلك الأسواق.

وما يؤكد على مسيرتنا الناجدة في تحسين التجربة الرقمية للعملاء والشركات والقطاعات المختلفة، حصول Ooredoo قطر على جائزة "الشركة الأكثر ابتكاراً خلال العام" تكريماً لريادة شبكتها للبيانات وابتكاراتها في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك في الحفل السنوي لجوائز ستيفي الدولية ٢٠٢٠، فيما حصلت Ooredoo المالديف على الجائزة الذهبية في فئة "أفضل شركة خلال العام - الاتصالات" وذلك عن أول وأسرع شبكة 4G+ وطنية. وبالإضافة إلى ذلك، حصلت Ooredoo المالديف على جائزتين ذهبيتين في حفل جوائز ستيفي لمنطقة آسيا الممتدة على المحيط الهادي ٢٠٢٠: الأولى في فئة "الابتكار في التطبيقات" عن تحسين "Ooredoo Moolee" وهو أول سوق للتجارة الإلكترونية من نوعه والذي يوفر فرصاً رقمية غير مسبقة للمجتمعات والشركات، والجائزة الثانية في فئة "الابتكار في خدمة



الجزائر				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٧٧,٩٣٩,٧٠٢	٢٩,٤٨٩,٣٢٩	٤١,٩٩١,٧٢٦	غير متوفر	القيمة الإجمالية للاستثمار في المجتمع (دينار جزائري)
%٠,١	%٠,٠٤	%٠,٠0	غير متوفر	إجمالي القيمة التي تم استثمارها في المجتمع المحلي كنسبة مئوية من الإيرادات

تونس				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
٢٠	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	النسبة المئوية للموردين المحليين

عمان				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢٨٤٠٠,٠٠٠	١٩0,٠٠٠	٢٢٤,٠٠٠	٢0٠,٠٠٠	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (بالريال العماني)
%٠,١	%٠,١	%٠,١	%٠,١	المبلغ الإجمالي الذي تم استثماره في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
٦	0	0	0	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
%١,٣	%٠,٦	%٠,0	%٠,٨	الاستثمارات في المجتمع كنسبة من الأرباح قبل الضريبة
٩٠٠	١,٠٠٠	٩٠٠	٩٠٠	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

المشتريات

التزمت Ooredoo رسمياً بضمان دمج العوامل الاجتماعية والبيئية الموجودة في سلسلة التوريد في دليلها الإرشادي للسلوك الأخلاقي والممارسات العادلة. ولذلك، فإن جميع وثائق مناقصات Ooredoo والاتفاقيات الإطارية للمجموعة تتضمن بنداً يتطلب الامتثال لمعايير Ooredoo الخاصة بالصحة والسلامة والبيئة والمجتمع (HSEC). وينص هذا البند على أنه ينبغي على جميع الموردين التقيد بما يلي أ)- ضمان المسؤولية البيئية، ب)- منع التأثيرات البيئية والمحافظة على الموارد الطبيعية من خلال إدارة النفايات ومكافحة التلوث، وتشجيع استخدام مصادر الطاقة البديلة، ج)- تحديد أهداف الأداء البيئي، د)- مراقبة وتحسين الأداء من خلال خطط الإدارة، ه)- المحافظة على وتحسين البيئة في موقع المشروع وما حوله، و)- توفير بيئة عمل آمنة للموظفين والارتقاء بقدراتهم من خلال التدريب ونقل المعرفة، ز)- احترام جميع معايير مؤسسة التمويل الدولية IFC للأداء البيئي والاجتماعي². وكانت Ooredoo المالديف أول شركات المجموعة التي تدقق في نسبة معينة من مورديها الجدد وفق المعايير الاجتماعية. فخلال العام الماضي تم تقييم ١٠% من إجمالي موردي الشركة فيما يتعلق بالآثار الاجتماعية. أما في المستقبل فإننا نسعى للقيام بتدقيق بيئي واجتماعي للموردين الجدد في جميع شركات مجموعة Ooredoo.

أما فيما يتعلق بالمشتريات الداخلية، فقد تم تشجيع أسواقنا للعمل مع الموردين المحليين، غير أن النسبة الفعلية للمشتريات الداخلية تختلف تبعا للنظم الداخلية في كل سوق من أسواقنا. وتنفق كل سوق من أسواقنا أكثر من 0% من موازنة مشترياتها على الموردين والمقاولين الداخليين.

قطر				
المشتريات المحلية				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
%0٠	%0٧	%٤٩	غير متوفر	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)
%٦0	%٦٣	%٦٢	غير متوفر	النسبة المئوية للموردين المحليين

الكويت				
المشتريات الداخلية				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
%٧٢	%٩٣	%٧٤	غير متوفر	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)
٣٤٣	٣٢٠	٢٦٨	غير متوفر	النسبة المئوية للموردين المحليين

^٢- تُعدّ مؤسسة التمويل الدولية قسماً في البنك الدولي. فمعايير مؤسسة التمويل الدولية للأداء البيئي والاجتماعي تحدد مسؤوليات عملاء مؤسسة التمويل الدولية لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية التي تواجههم، ويرتبط ذلك بمخاطر الإدارة (PS1)، والعمالة (PS2)، وكفاءة استخدام الموارد (PS3)، والمجتمع (PS4)، وإعادة توطین الأرض (PS5)، والتنوع الحيوي (PS6)، والسكان الأصليين (PS7)، والإرث الثقافي (PS8).

الكويت				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
0	0	0	0	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
0٠٠	١,٠١٠	٩٦٠	١,٠١٠	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

فلسطين				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣٦٢	٣٤٣	0٩٩	٣٧٠	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (بآلاف الدولارات الأمريكية)
%٠,٢	%٠,٣	%٠,٦	%٠,٤	المبلغ الإجمالي الذي تم استثماره في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
٤١	١٠٧	١٤٢	غير متوفر	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
%٣,٠٠	%٣١,٠٠	%0٩٦,٠٠	غير متوفر	الاستثمارات في المجتمع كنسبة من الأرباح قبل الضريبة
١٣٠	٢١٠	٢٠٠	٢٢٠	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

إندونيسيا				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٤٧,0٣٣	١0٠,٦٧٧	٩,١١٠	١٣,٧٨٨	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (بملايين الروبيات الإندونيسية)
%٠,0٣	%٠,٦	%٠,٤	%٠,٠	المبلغ الإجمالي الذي تم استثماره في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
١٩	١٢	١٤	١١	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
0١	غير متوفر	غير متوفر	٤٠,٤٩0	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

ميانمار				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣٤٣,٧٧٨	٢٤١,٢٩٩	٦٦٨,٤٦٢	١,٩٢٣,١0٩	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (بالدولار الأمريكي)
٣٦	٣٠	٣١	٤٧	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
غير متوفر	٤٨٠	٧,٢٨٠	0,٧٦٠	مجموع ساعات العمل التطوعي التي قدمها الموظفون

المالديف				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٤٨,٢0٩	0٠٠,٨٦٦	٢١٠,٠٦٩	٣٩٦,٩٧١	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (رِف)
٢٤	0٢	٣٤	٤٩	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
%١,٠	%٠,٣	%٠,١	%٠,٢	الاستثمارات في المجتمع كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة

العراق				
تنمية المجتمع				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١,٧٦٠,٨٧٤	٣,٩٤٦,٧٠٢	١,٧٦٤,٩٠٨	٤٩٧,٣٣٧	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع (بالدولار الأمريكي)
%٠,٢	%٠,٣	%٠,١٤	%٠,٠٤	القيمة الإجمالية التي تم استثمارها كنسبة مئوية من الإيرادات
٣٣	٤0	٣٨	٢٦	العدد الإجمالي لبرامج تنمية المجتمع المحلي بناءً على احتياجات المجتمع المحلي
%١,٠	%٢,١	%٠,٨٤	%٠,0٤	الاستثمارات في المجتمع كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة

إيجاد فرص اقتصادية أخلاقية

نحن ملتزمون كشركة باتباع أسلوب أخلاقي في كل ما نقوم به الشركة.

حوكمة الشركة

تأسست إدارة حوكمة الشركة في Ooredoo في ٢٠٠٨، وهي مسؤولة عن توفير المساعدة للإدارة وللمجلس الإدارة في ضمان كفاءة وتنفيذ سياسات وممارسات حوكمة الشركة في Ooredoo ومجموعتها. والإدارة مسؤولة عن مراقبة تنفيذ مودونة حوكمة الشركة في جميع شركات مجموعة Ooredoo. وتساعد مجلس الإدارة في إجراء التقييم السنوي للالتزام بمودونة الحوكمة. وحتى تسهل الأمور على كل من يرغب برفع شكوى أو الإبلاغ عن سوء السلوك، إذ أن لدينا نموذجاً خاصاً يستخدم للإبلاغ عن المخالفات يمكن الوصول إليه عبر موقعنا على الإنترنت. وللإطلاع على أحدث المعلومات في مجلس إدارتنا ولجانته ومبادئه، يمكن الرجوع إلى الفصل الخاص بحوكمة الشركة الموجود في هذا التقرير، والقسم الخاص بالحوكمة في موقعنا على الإنترنت.

وفيما يتعلق برقابة المجلس على قضايا الاستدامة، فإن مجموعة Ooredoo تولي مزيداً من الاهتمام على المسائل المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركة، وذلك من خلال ضمان إحاطة كافة أعضاء مجلس الإدارة بالاستراتيجيات والمخاطر المرتبطة بذلك. كما أن جميع مجالس إدارات شركات المجموعة تتضمن لجنة التدقيق والمخاطر التي تقوم بمراجعة جميع المسائل المتعلقة بالاستدامة التي تواجه الشركة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن وظيفة إدارة مخاطر الشركة تقوم بتوسيع نطاق الاعتبارات المتعلقة بتلك المخاطر الناتجة عن الانماط البيئية والاجتماعية، وتغير توقعات المستثمرين في الشركة، وإبلاغ ذلك مباشرة إلى لجنتي التدقيق والمخاطر في مجلس الإدارة، ويعمل فريق خاص بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركة حالياً على إعداد إجراءات تسهم في دمج الاستدامة بالمراجعات التي تتم على مستوى مجلس الإدارة.

قطر

حوكمة الشركة

نعم	نعم	نعم	نعم	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
١.	١.	١.	١.	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال
.	.	.	.	عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء
%.	%.	%.	%.	النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة

الكويت

حوكمة الشركة

نعم	نعم	نعم	نعم	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
٧	٦	٦	٦	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال
١	١	١	١	عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء
%١٣	%١٤	%١٤	%١٤	النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة

فلسطين

حوكمة الشركة

نعم	نعم	نعم	نعم	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
٧	٧	٧	٧	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال
.	.	.	.	عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء
%.	%.	%.	%.	النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة

إندونيسيا

حوكمة الشركة

غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
0	0	0	٣	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال
.	.	.	١	عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء
%.	%.	%.	%٢0	النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة

الحكومة البيئية والاجتماعية

فلسطين

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	غير متوفر	غير متوفر	٣. %	٤٢ %
النسبة المئوية للموردين المحليين	غير متوفر	غير متوفر	٨٤ %	٧٢ %

إندونيسيا

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	%٩٨	%٩٠	%٩٧	%٩٩
النسبة المئوية للموردين المحليين	%٩٠	%٩٠	%٩٤	%٩٣

میانمار

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	غير متوفر	٦٤%	٦٣%	٥٦%
النسبة المئوية للموردين المحليين	غير متوفر	٩٨%	٩٨%	٩٧%

المالديف

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	غير متوفر	٤%	٧٩%	٤٨%
النسبة المئوية للموردين المحليين	غير متوفر	٩٠%	٩٠%	٩٠%
نسبة الموردين الجدد الذين تم تدقيقهم باستخدام المعايير الاجتماعية	غير متوفر	١٠%	١.	١٠%
الموردين الذين تم تقييمهم بالنسبة للآثار الاجتماعية	غير متوفر	١.	١.	١.

الجزائر

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	غير متوفر	٦٣%	٣%	٨%
النسبة المئوية للموردين المحليين	غير متوفر	٨٦%	٨١%	٨%

تونس

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	٦٦%	٦٠%	٦٢%	٥٨%
النسبة المئوية للموردين المحليين	٨٧%	٨٠%	٨٦%	٨%

عمان

المشتريات الداخلية

النسبة المئوية للإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (من إجمالي الإنفاق)	غير متوفر	غير متوفر	٦٩%	٦٧%
النسبة المئوية للموردين المحليين	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	٦٠%

منع الممارسات المضادة للمنافسة

التزمت Ooredoo رسمياً بمنع الأنشطة والممارسات المضادة للمنافسة ضمن مدونتها لقواعد أخلاقيات العمل، والشركة ملتزمة بالامتثال التام للقوانين والنظم المحلية. كما أن جميع وظائف المشتريات يتم ممارستها وفق سياسات محددة، معتمدة من قبل مجلس الإدارة المعني، والتي تغطي شراء البضائع والخدمات بدءاً من عملية الاختيار وحتى عملية التعاقد والمراقبة. وتتم إدارة جميع المناقصات من خلال نظام التعاقدات الإلكترونية المطبق عبر المجموعة بأكملها، وذلك لضمان ممارسات عادلة، وسلوكيات أخلاقية، مع تطبيق مبدئي النزاهة والشفافية خلال إجراءات المشتريات بأكملها.

وعلاوة على ذلك، فقد قمنا بإعداد دليل إرشادي للسلوك الأخلاقي والممارسات العادلة، والتي تم تعميمها على كافة الموردين مع ضرورة الالتزام بها في جميع تعاملاتهم مع مجموعة Ooredoo. ونحن نعتز بالتزامنا بأعلى المعايير الأخلاقية والقانونية في ممارستنا لأعمالنا. ولذلك فإننا نتوقع من شركائنا في الأعمال نفس المستوى من التقيد والالتزام بالممارسات العادلة، والسلوكيات الأخلاقية، وقيم الشركة التي تتمثل في النزاهة والشفافية.

منع ممارسات الفساد والرشوة

نحن ملتزمون بسياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال الرشوة أو الفساد، ويشرف فريق ضبط الإيرادات على الالتزام بسياساتنا وتنفيذها في هذا الجانب. ولضمان تفهم وامتثال جميع موظفينا بمدونتنا لقواعد السلوك المهني والأخلاقيات، فإننا ننظم وبشكل منتظم برامج تدريبية عبر الإنترنت، ويطلب منهم التوقيع على المدونة سنوياً.

حماية عملائنا

نُعدُّ حماية البيانات الشخصية للعملاء في Ooredoo مسألة تحظى بأهمية قصوى. ولذلك فإننا نَعُدُّ عملاءنا بأن نسعى لتحقيق تطلعاتهم في الوقت الذي نتبني فيه أفضل الممارسات المرتبطة بأمن البيانات والمعلومات.

أمن وخصوصية العميل

تلتزم Ooredoo بضمان خصوصية وأمن بيانات العملاء كما هو مبين في ميثاق العملاء وسياسة الخصوصية للامتثال للتشريعات المحلية في مختلف أسواقنا. ويجدر بالذكر أن جميع أعمالنا حاصلة على اعتماد ISO20000-I للتميز في أنظمة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وISO27001 لأنظمة إدارة أمن المعلومات. وتساعد أطر عمل الإدارة هذه فريق إدارة المخاطر والامتثال في تأسيس وتنفيذ وتشغيل ومراقبة إجراءات أمن المعلومات والمحافظة عليها وتحسينها من أجل تحقيق أهدافنا. ويشمل ذلك عملية إدارة الثغرات، ومراقبة والاستجابة للحوادث وعملية التعافي، وإدارة التصحيح، وإدارة الهوية والوصول من بين إجراءات أخرى.

ولحماية شبكتنا من الهجمات السيبرانية المحلية والخارجية، فقد تم تنفيذ عدة طبقات من أدوات الأمن لاكتشاف ومنع والتخفيف من حدة تلك التهديدات، مثل استخدام جدران الحماية، وامتياز إدارة الوصول، والتحكم في الوصول إلى الشبكة، ومكافحة البرمجيات الخبيثة، والمعلومات الأمنية، وضوابط أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، فإن فريق مركز عمليات الأمن يعمل على مدار الساعة طول الأسبوع لاكتشاف وإدارة والاستجابة والتعافي من أي هجمات أو حوادث أمنية.

وتُجرى بشكل منتظم مراجعات وأعمال تقييم تكنولوجية لمعرفة فعالية ضوابط أمن المعلومات المستخدمة لدينا وأهدافها وإجراءاتها. وتراجع الإدارة العليا بشكل منتظم أي قضايا تتعلق بأمن المعلومات، ونتائج عمليات التقييم، وحالات عدم التطابق، وتقييم المخاطر، ونتائج التعاملات، وهي مسؤولة أيضاً عن اعتماد المشاريع والمبادرات الخاصة باستمرار التحسين في أمن المعلومات.

ميانمار				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	0	0	0	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	.	.	.	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%.	%.	%.	

المالديف				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	٧	٧	٧	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	١	١	١	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%١٣	%١٣	%١٣	

العراق				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	٩	٩	٩	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	.	.	.	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%.	%.	%.	

الجزائر				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	٦	٦	٦	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	.	.	.	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%.	%.	%.	

تونس				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	٧	٧	٦	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	.	.	١	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%.	%١٣	%١٤	

عمان				
حوكمة الشركة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	٨	٧	٧	
عدد أعضاء مجلس الإدارة من النساء	١	٢	٢	
النسبة المئوية للنساء اللاتي يشغلن عضوية مجلس الإدارة	%١١	%٢٢	%٢٢	

Ooredoo قطر

تواصل Ooredoo قطر اتخاذ إجراءات مهمة فيما يتعلق بحماية البيانات والخصوصية بعد إتمامها لوضع خارطة طريق لذلك في ٢٠١٩. وبالإضافة إلى التحديثات الجديدة لسياستنا للخصوصية، قمنا أيضاً بصياغة إجراءات لتقييم آثار الخصوصية لجميع الموردين الذين يقومون بحفظ بياناتهم الشخصية في السحابة الإلكترونية. وخلال الأشهر القليلة الماضية، طبقنا أداة إدارة موافقة ملفات تعريف الارتباط cookie consent manager على موقعنا على الإنترنت والذي يطلب الموافقة على قيامنا بتتبع ملفات تعريف الارتباط في دولة قطر. وإلى جانب ذلك، نفذنا مؤخراً ميزة جديدة في تطبيقنا الخاص بالعملاء، يمكن للعملاء فيه أن ينسحبوا من الاتصالات التسويقية التي تصلهم من Ooredoo. كما أجرينا تدريباً خاصاً للعاملين في الإدارة القانونية، ونخطط الآن لتنفيذ برنامج تدريبي عن الخصوصية لجميع العاملين في الشركة أوائل ٢٠٢١.

قطر				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٠	٠	٠	غير متوفر	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
٠	٠	٠	غير متوفر	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.
٤	٢	١	غير متوفر	جلسات التدريب التي أتيحت للموظفين حول الخصوصية (#)

فلسطين				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢	٠	١	١	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
٠	٠	٠	٠	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.
%٠	%٠	%٠	%٠	النسبة المئوية لوحداث العمل التي تم تحليلها فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالفساد
٠	٠	٠	٠	جلسات التدريب التي أتيحت للموظفين حول الخصوصية (#)

إندونيسيا				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٠	٠	٠	٠	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.
%٠	%٠	%٠	%٠	النسبة المئوية لوحداث العمل التي تم تحليلها فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالفساد
٣	١	غير متوفر	غير متوفر	جلسات التدريب التي أتيحت للموظفين حول الخصوصية (#)

المالديف				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٠	٠	٠	غير متوفر	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
٠	٠	٠	غير متوفر	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.
٠	٠	٠	غير متوفر	جلسات التدريب التي أتيحت للموظفين حول الخصوصية

العراق				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.

الجزائر

خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٠	٠	٠	٠	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
٠	٠	٠	٠	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.
٠	٠	٠	٠	جلسات التدريب التي أتيحت للموظفين حول الخصوصية

تونس				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٦	٤	غير متوفر	غير متوفر	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.

عمان				
خصوصية وبيانات العميل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٠	٠	٠	٠	عدد الشكاوى التي تم إثباتها فيما يتعلق بخرق خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء
٠	٠	٠	٠	إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوكيات المضادة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، وممارسات الاحتكار.

علاقات مسؤولة مع العملاء

تلتزم Ooredoo بضمان العلاقات المسؤولة مع العملاء والعمل على تحسين خدمة العملاء كما هو موضح في ميثاق العملاء. فجميع عملياتنا حاصلة على اعتماد إدارة الجودة ISO 9001، وذلك لضمان نظام سلسل لإدارة الشكاوى. ونحن ملتزمون بالشفافية الكاملة فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، ولذلك فإن شروطنا وأحكامنا وكذلك معلوماتنا حول الأسعار والخدمات والعروض محددة بوضوح على موقعنا على الإنترنت وفي تطبيق الشركة لأجهزة الجوال. ويمكن طلبها على مدار الساعة في جميع أيام الأسبوع عبر الخط الساخن، أو الدردشة المباشرة، أو الرقم المخصص عبر واتساب.

والفرصة متاحة أمام العملاء لتقديم الشكاوى بطرق عدة، عبر الهاتف، أو تطبيق الشركة، أو موقعنا على الإنترنت، أو حساباتنا على مواقع التواصل الاجتماعي، أو مراكزنا المختلفة، كما أننا نجري استبيانات حول رضا العملاء بشكل منتظم في جميع أسواقنا. وتساعدنا تلك الدراسات في التعرف على أكثر ما يهم عملاءنا. وتفهم احتياجاتهم، كما تساعدنا باستمرار في تحسين منتجاتنا وتجربة عملائنا.

وكمثال على نجاحنا فيما سبق، فقد حصلت إندوسات Ooredoo على جائزة Frost & Sullivan للتميز في تجربة العملاء عبر مركز اتصالات الشركة، وكذلك على تجربة العملاء في متجر Ooredoo. أما Ooredoo تونس فقد حصلت في ٢٠٢٠ على جائزة ستيفي الذهبية في فئة الابتكارات في خدمة العملاء.

قطر				
رضا العملاء				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
%٨٢	%٨٨	%٨٧	%٨0	نتائج رضا العملاء ³
٣٩٩,0٢٣	٤٠٨,١٧٩	٤١٨,00٨	٤٤0,٤٨١	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

الكويت				
رضا العملاء				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
%٤٩	%٦٦	%٦٤	غير متوفر	نتائج رضا العملاء
٦٩,٤٦٦	١٦٨,٠٠٢	١٨٧,0١٧	غير متوفر	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

فلسطين				
رضا العملاء				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
%٨٦	%٨٨	%٨٩	%٨٦	نتائج رضا العملاء
٧٣,٣٢٦	١٤٩,٦٨0	١١٦,0٣٦	٧١,٣٠٦	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

^٣ الأرقام الخاصة بعام ٢٠٢٠ تختلف عن السنوات السابقة نظراً للتغير في أسلوب إجراء الحسابات.

قوة العمل في الشركة

قطر

معلومات قوة العمل			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧
١,٢٥٥	١,٣٤٨	١,٣٧٨	١,٤٥٥
إجمالي عدد الموظفين			
١,٢٥٥	١,٣٤٨	١,٣٧٨	١,٤٥٥
عدد الموظفين بدوام كامل			
.	.	.	.
عدد الموظفين بدوام جزئي			
٧٤٧,٧١.	٧٨٢,٥٩٩	٧٣٧,٨٢٥	٨٣٨,٩٨٢
الرواتب التي تم دفعها (ألف ر.ق)			
١٢١,٧١.	١٣٥,٧٦.	١٣١,٣١٧	١٤٩,١٥٤
قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفعها (ألف ر.ق)			
%٨.	%٨.	%٨٥	%٨٦
النسبة المئوية لارتباط الموظفين			
٢١	٣٨	٥٧	٣٨
عدد التظلمات التي تم تقديمها خلال الفترة			
٨	٨	٢.	٥
عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها			
.	.	.	.
عدد التظلمات التي تم تقديمها قبل الموعد وتم حلها لاحقاً خلال الفترة			
%٨	%١.	%١.	%١٢
معدل دوران الموظفين			
١.٢	١٣٥	١٣٤	١٧.
إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة			
.	.	.	.
عدد حالات التمييز			

الكويت

معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	إجمالي عدد الموظفين *
٤٤٨	٤٥٦	٤٨٣	٤٩٠	عدد الموظفين بدوام كامل
٤٤٧	٤٥٥	٤٨٢	٤٨٩	عدد الموظفين بدوام جزئي
١	١	١	١	الرواتب التي تم دفعها (ألف دك)
٩,٥٠٧	٩,٨٣٤	٩,٥٨٤	٩,٨١٣	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفعها (ألف دك)
٨٦٦	١,٠٢٦	١,٠٧٦	٩٥٠	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
%٧٠	غير متوفر	%٧٥	%٧٩	عدد التظلمات التي تم تقديمها خلال الفترة التي شملها التقرير
n/a	١١	٢١	٢٤	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
n/a	٣	٨	١٣	معدل دوران الموظفين
%١٣	%٢٠	%١٥	%٢٣	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
٣٠	٦٠	٤٠	٩١	حوادث التمييز في المعاملة
٠	٠	٠	٠	

اندونيسيا

رضا العملاء

نتائج رضا العملاء	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	%٨.
عدد الشكاوى التي قدمها العملاء	٩٢٩,١٧٢	١,٤٢٤,٦٢٦	غير متوفر	٨٥٠,٥٤٥

ميانمار

رضا العملاء

نتائج رضا العملاء	غير متوفر	%٨٦	%٨0	%٨٧
عدد الشكاوى التي قدمها العملاء	غير متوفر	0٨,٦٧١	٧٧,٤٤٢	٨٦,٤٣٣

المالديف

رضا العملاء

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩		نتائج رضا العملاء
%٨٢	%٨٣	%٨٩	%٨٦		
٣٠,٣٠٠	٢٤,٣٦٣	٣١,٦٢٤	٢٩,٠٠٤		عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

العراق

رضا العملاء

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨
%٥٤	%٥٤	%٤٩	%٥٠	
٥٧٣,٤٥٣	٤١٤,٦٩	٤٠٠,٧٤٧	١٢٠,٨٨٥	

الحزب

رضا الوملاء

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٧	رضا العملاء
٧٨%	٨٨%	٨٠%	غير متوفر	نتائج رضا العملاء
١,٠٩٠,١٧٧	١,٨٣٣,٧٦٦	١,٤٤٢,٧٩١	١,٠٣٧,٩٨٠	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

تونس

رضا الوفاء

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٧	رضا العملاء
٧٢%	٨٣%	٨٤%	غير متوفر	نتائج رضا العملاء ^٤
٣.٧.٧٩٣	٤١.٢٦٦	٤٢٦.٩٦٢	غير متوفر	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

عمان

رضا المولى

٢٠٢٤	٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	رضا العملاء
٧٤%	٨٤%	٨٣%	٨١%	نتائج رضا العملاء
٢١,٠٥٢	٢٢,١٩	٢٢,١٩	٩٥,١٥٨	عدد الشكاوى التي قدمها العملاء

تطوير موظفينا

تدرك Ooredoo أهمية استغلال الطاقات والإمكانات البشرية دون التسبب بأي ضرر.

ضمان المساواة وتكافؤ الفرص

التزمت Ooredoo رسمياً في مدونتها لـأخلاقيات العمل بدعم مبدأ تكافؤ الفرص. ولذلك، فسياستنا للموارد البشرية تؤكد بأن جميع موظفي الشركة والمتقدمين للعمل فيها سيحظون بالمعاملة وفق تكافؤ الفرص فيما يتعلق بالتعيينات والترقيات والنقل والتعويضات والمناقصات وبإبقي القرارات المتعلقة بالعمل بغض النظر عن العرق أو اللون أو الحالة الاجتماعية أو الموقع الأبوي أو الأصل أو مصدر الدخل أو الدين أو الجنس أو الاعتبارات التي تتعلق بالجنسيتين أو العمر أو الأصل القومي أو وجود أي إعاقات. وفي حال وجود أي نزاعات فإن هناك آلية للنظر، ومن جانبنا فأنا نشجع على إجراء حالة مستعجلة مع الموظفين الإداريين.

*يستثنى من ذلك المتدربون والطلبة والموظفون المستعان بهم من خارج الشركة . وحين يكون هناك موظفون بدوام كامل وموظفون بدوام جزئي في الشركة، سيتم بيان ذلك في التفاصيل.

🇸🇩 فلسطين				
معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٤٧٨	٤٧0	٤٦٦	٣٤0	إجمالي عدد الموظفين *
٣٦٧	٣٧٠	٣0٩	٣٤0	عدد الموظفين بدوام كامل
١١١	١٠0	١٠٧	غير متوفر	عدد الموظفين بدوام جزئي
0,٧٠٠	0,٣٧0	٤,٩٦٧	غير متوفر	الرواتب التي تم دفعها (ألف روفيه مالديفية)
%٦٧	%٨٩	%٩٠	%٨٦	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
.	١	.	١	عدد التظلمات التي قدمت خلال الفترة التي يغطيها التقرير
.	١	.	١	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
.	.	.	.	عدد التظلمات التي قدمت قبل الفترة التي يغطيها التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
%٤	%٤	%٧	%٦	معدل دوران الموظفين
١٠	١٦	٢0	٢١	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
.	.	.	.	عدد حالات التمييز
🇮🇶 العراق				
معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣,٢٦٣	٣,٣٤٢	٣,٠٢١	٢,٧٩١	إجمالي عدد الموظفين *
٢,٩٠٤	٢,٩٩٠	٢,٩٧٧	٢,٧٨١	عدد الموظفين بدوام كامل
٣0٩	٣0٢	٤٤	١٠	عدد الموظفين بدوام جزئي
٨٤,٦٠٠	٨٠,٩٠٠	٧0,٢٠٠	٧٧,١٠٠	الرواتب التي تم دفعها (مليون دينار عراقي)
٢٦,٩٠٠	٢٧,٤٠٠	٢٧,١٠٠	٢٢,٢٠٠	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفعها (مليون دينار عراقي)
%٧,٠	%٨	%٧,٠	%٧,٠	معدل دوران الموظفين
٢١٧	٢٢٧	١٨٨	١٩٦	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
🇩🇿 الجزائر				
معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢,٩٧١	٢,٩٠٧	٢,٨٢٤	٢,٧٨١	إجمالي عدد الموظفين
٢,٩٠٦	٢,٨0٢	٢,٧٦٠	٢,٧٠٢	عدد الموظفين بدوام كامل
٦0	00	٦٤	٧٩	عدد الموظفين بدوام جزئي
0,٤١٣	0,٠٢٢	٤,٨0٧	٤,٤٢٢	الرواتب التي تم دفعها (مليون دينار جزائري)
١,٩0٣	٢,٠٧0	١,٨0١	١,٩٣٤	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفعها (مليون دينار جزائري)
%٦١	غير متوفر	%٦٩	%٧١	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
٣	٢٤	١0	٤٦	عدد التظلمات التي قدمت خلال الفترة التي يغطيها التقرير
٣	٢٤	١0	٤٦	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
.	.	.	.	عدد التظلمات التي قدمت قبل الفترة التي يغطيها التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
%0	%٢٠	%١٦	%١٨	معدل دوران الموظفين
١٣0	٢0٧	٢١٦	٣٢١	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
.	.	.	.	عدد حالات التمييز

🇮🇩 إندونيسيا				
معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢,٢0٨	٢,٨٣٠	٢,٨٣٢	٣,٠٠٦	إجمالي عدد الموظفين*
٢,٢0٨	٢,٨٣٠	٢,٨٣٢	٣,٠٠٦	عدد الموظفين بدوام كامل
.	.	.	.	عدد الموظفين بدوام جزئي
٢٠٠,0٨٤	٢٧٢,١٣٠	٢٦٠,٣٨٩	٢٩١,٨١٧	الرواتب التي تم دفعها (مليون روبية أندونيسية)
٧٧,٨٠٦	0٣,٨٢٩	١١٢,٢٧٧	0٩,٠0٠	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفع قيمتها (مليون روبية أندونيسية)
%٨٢	غير متوفر	%٧٤	%٨٤	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
.	.	.	٦	عدد التظلمات التي قدمت خلال الفترة التي يغطيها التقرير
.	.	.	٦	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
.	.	.	.	عدد التظلمات التي قدمت قبل الفترة التي يغطيها التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
%٢	%0	%٦	%٧	معدل دوران الموظفين
٤٧	١٢٦	١0٦	٢٣٣	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة
.	.	.	.	عدد حالات التمييز
🇲🇲 ميانمار				
معلومات قوة العمل				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٨0٢	٩٢٨	٩٦٦	١,٠٠٢	إجمالي عدد الموظفين*
٨0٢	٩٢٨	٩٦٦	١,٠٠٢	عدد الموظفين بدوام كامل
.	.	.	.	عدد الموظفين بدوام جزئي
١٣,٧	١٣,٤	١٦,٣	غير متوفر	الرواتب التي تم دفعها (مليون دولار أمريكي)
٨,٣	١,٠٤	١٢,٩	غير متوفر	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفع قيمتها (مليون دولار أمريكي)
(OHI) %0١ (GPTW) %٨١	(n/a (ECHO (GPTW) %٧٩	(ECHO) %٨٨ (GPTW) %٧0	(ECHO) %٨٦ (GPTW) %٦٦	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
.	١	٧	٣	عدد التظلمات التي قدمت خلال الفترة التي يغطيها التقرير
.	١	٧	٣	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
%١٦	%٢٣	%١٧	%١٣	معدل دوران الموظفين
١٣١	١٩٦	١٦٠	١٢٨	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة

تونس

معلومات قوة العمل

معلومات قوة العمل				
٢.٢.	٢.١٩	٢.١٨	٢.١٧	
١,٠٩١,٠	١,٦١٤,٠	١,٠٨٤,٠	١,٠٩٨,٠	إجمالي عدد الموظفين *
١,٤٦٦	١,٤٨٦	١,٤٤٩	١,٤٥٣	عدد الموظفين بدوام كامل
١٢٥,٠	١٢٨,٠	١٣٥,٠	١٤٥,٠	عدد الموظفين بدوام جزئي
٩٨,٥٤٨	٨٨,٦٢٢	٧٥,٧١٢	٧٤,٩٢٧	الرواتب التي تم دفعها (ألف دينار تونسي)
٤٥,١٢٧	٤٨,٣٥٤	٤٥,١٤٠	٤١,٤٢٧	قيمة المزايا الوظيفية التي تم دفعها (ألف دينار تونسي)
غير متوفر	%٨.	%٧.	غير متوفر	النسبة المئوية لارتباط الموظفين
.	.	.	.	عدد التظلمات التي قدمت خلال الفترة التي يغطيها التقرير
.	.	.	.	عدد التظلمات التي تم دراستها وحلها
.	.	.	.	عدد التظلمات التي قدمت قبل الفترة التي يغطيها التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير
%٣	%٦	%٦	%٥	معدل دوران الموظفين
٥٦	٩٤	٩٨	٧٦	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة

عمان

معلومات قوة العمل

معلومات قوة العمل			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧
٩٦٣	٩٨٦	٩٦٨	١,٠٤٤
٩٦٣	٩٨٦	٩٦٨	١,٠٤٤
.	.	.	.
٢٤,٠١٠	٢٤,١٠٠	٢٣,٦٦٠	٢٣,٧٠٠
٥,٢٠٠	٨,٠٣٠	٩,٨٨٠	٨,٦٦٠
غير متوفر	٧١%	٧١%	٧٢%
٩	٧	١٠	١٠
٩	٧	١٠	١٠
٣%	٢%	٠%	١%
٢٨	٢١	٥٤	٥٨
.	.	.	.

توطین الوظائف

تلتزم Ooredoo بدعم تطوير المواهب المحلية. وتُعدُّ معدلات توظيف المواطنين في أسواقنا مرتفعة بشكل عام، وتزيد نسبتها في معظم أسواقنا على ٩٠%. أما في الدول التي تكون فيها معدلات شغل الوظائف من قبل مواطني تلك الدول أقل، مثل قطر، فقد وضعنا سياسات واستراتيجيات شاملة موضع التنفيذ للمساهمة في تعزيز توظيف الوظائف في قوة العمل.

قطر

التوظيف

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوظيف
%١0	%١0	%١٤	%١٣	معدل التوظيف في الإدارة العليا
%٤٢	%٤١	%٤٠	%٤٠	معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها

الكويت

التوظيف

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوطين
%٦٠	%٥٧	%٦٧	%٤٨	معدل التوطين في الإدارة العليا
%٥٢	%٥٢	%٥٤	%٥٧	معدل التوطين في قوة العمل بأكملها

فلسطين

التوطين

التوظيف	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧
معدل التوظيف في الإدارة العليا	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠
معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠

 إندونيسيا

التوطين

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوظيف
٦٨%	٦٠%	٧٠%	٧٢%	معدل التوظيف في الإدارة العليا
٩٩%	٩٩%	٩٩%	٩٩%	معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها

ميانمار

التوطين

التوظيف	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
معدل التوظيف في الإدارة العليا	٣٠%	٢٣%	٢٤%	٣٦%
معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها	٩٠%	٩٠%	٩٦%	٩٧%

المالديف

التوطين

التوظيف	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
معدل التوظيف في الإدارة العليا	٤٢%	٤٤%	٣٨%	٣٣%
معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها	٩٣%	٩٢%	٩٣%	٩٢%

العراق

التوطن

التوظيف	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
معدل التوظيف في الإدارة العليا	٦١%	٥٦%	٦٧%	٦٣%
معدل التوظيف في قوة العمل بأكملها	٩٠%	٩٦%	٩٦%	٩٦%

الحزب

التوطن

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوطين
٩٢%	%٩١	%٨٩	%٨٨	معدل التوطين في الإدارة العليا
%٩٩,٧	%٩٩,٧	%٩٩,٧	%٩٩,٦	معدل التوطين في قوة العمل بأكملها

تونس

التوطن

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوطين
%٩٧	%٩٧	%٩٧	%٩٧	معدل التوطين في الإدارة العليا
%٩٩,٨	%٩٩,٨	%٩٩,٩	%٩٩,٩	معدل التوطين في قوة العمل بأكملها

عمان

التوطن

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التوطين
%٧٨	%٧٠	%٦٧	%٦٦	معدل التوطين في الإدارة العليا
%٩٣	%٩٢	%٩٢	%٩٢	معدل التوطين في قوة العمل بأكملها

العراق

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٤٧٨	٥١٠	٥٩١	٦٣٢
النسبة المئوية للموظفات من النساء	١٧%	١٧%	١٨%	١٩%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١	١	٧	٧

الجزائر

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٨٣٤	٨٥٥	٩٠٩	٩٢٧
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٣%	٣١%	٣١%	٣١%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١٥	١٧	١٦	١٩

تونس

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٥٤٥	٥٥٠	٥٧٨	٥٧١
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٣٤%	٣٥%	٣٦%	٣٦%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١٠	١٠	١٢	١٤

عمان

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٣٢٣	٣٠٥	٣٠٩	٣٠٣
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٣١%	٣٢%	٣١%	٣١%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١	١	١	٦

التدريب والتطوير المهني

تلتزم Ooredoo بالاستثمار في تطوير القادة الشباب من المواطنين، وتركز على فرص التدريب والتطوير والدعم. وتتضمن خطة إدارة الموارد البشرية جميع العناصر المتعلقة بتعويض الموظفين، وتخطيط تعاقب الموظفين، ورفاهية الموظفين، وساعات العمل، وتوفير بيئة آمنة للعمل، وتقديم المشورة للموظفين. وتنفذ عدداً من البرامج لتطوير المواهب والاحتفاظ بها، مثل خطط تطوير الأفراد، وبرامج تطوير القيادة والإدارة، بالإضافة إلى التدريب والتوجيه. ويمكن برنامجنا التعليمي الموظفين من متابعة برامج تعليمية تقود إلى حصولهم على شهادات دراسية أو شهادات عليا لتسريع مسيرتهم المهنية. ولضمان أن يشعر موظفونا بالرضا والتحفيز والالتزام، فإننا نقوم بإجراء استبيان بانتظام ضمن برنامجنا لمؤشر الصحة التنظيمية والذي تستخدم نتائجه لوضع استراتيجيات الموارد البشرية في جميع أسواقنا.

قطر

التدريب والتطوير	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠	١٥٨	١٤٠	١٢٨	١٠٤
قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠	٥٨١	٥٤٣	٥٣٧	٤٧٥
قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١	٧١٦	٦٩٥	٦٨٣	٦٧٦
معدل ساعات التدريب لكل موظف	١٣	١٨	١٦	٤
معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء	١٥	١٩	١٨	٤
معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال	١٢	١٨	١٥	٤
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	١٣	١٧	٥	١٤
معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	١٨	٢٢	١٢	٣

توظيف المرأة

يُعدُّ توظيف المرأة أحد المحاور الرئيسية لاستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركة. فنحن نكرس الجهود لدعم المرأة داخل شركتنا وخارجها. وبمقتضى سياستنا للموارد البشرية، والتزامنا بتكافؤ الفرص، فقد أطلقنا عدداً من المبادرات التي صممت لتسهيل دخول النساء إلى أماكن العمل، وتمكينهن من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بطريقة تناسبهن. ولقراءة المزيد عن الكيفية التي نقوم من خلالها بتمكين المرأة في أسواقنا المختلفة، يمكن زيارة الجزء الخاص بتمكين المرأة على موقعنا على الإنترنت.

قطر

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٣٤٠	٣٢٤	٣٣٥	٣١٢
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٢٣%	٢٤%	٢٥%	٢٥%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١٣	١٢	١٤	١٤

الكويت

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	١١٨	١١٣	١٠٤	١٠٢
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٢٤%	٢٣%	٢٣%	٢٣%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١	١	١	١

فلسطين

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٩٩	١٠٧	١٠٦	١٣٩
النسبة المئوية للموظفات من النساء	١٧%	٢٠%	٢٠%	٢٢%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١	١	١	١

إندونيسيا

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٨٦٥	٧٩٣	٧٧٧	٦٤٨
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٢٨%	٢٨%	٢٧%	٢٩%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	١٢	١٠	٨	٩

ميانمار

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٤٦٢	٤٢٤	٣٨٧	٣٨٥
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٤٥%	٤٤%	٤٢%	٤٥%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	٥	٦	٣	٤

المالديف

توظيف المرأة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد النساء الموظفات	٨٧	١٤٤	١٥٣	١٥٤
النسبة المئوية للموظفات من النساء	٢٥%	٣١%	٣٢%	٣٢%
عدد النساء في وظائف الإدارة العليا	٥	٤	٣	٥

ميانمار 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣٨٧	٤٣٩	٥٤٠	٥٩٦	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
٣٦٢	٣١٧	٣٠٥	٢٩٧	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٧٢	٥٦	٦٩	٧٠	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
٣٥	٢٤	٢٩	٢٧	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٣٧	٢٣	٢٨	٢٦	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٢٣	١٣	٢٢	١٧	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
١٦	١٧	١٠	١٣	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
١٩	١٦	٢١	٢٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

المالديف 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢٣٨	٢٥٩	٢٧٣	١٧٥	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
١٨٣	١٥٨	١٤٢	١٣١	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٥٧	٥٨	٥١	٣٩	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
١٩	١٩	١٦	١٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٧	٢٤	١٠	٣	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٢٥	١٧	١٩	٣	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
١١	١٦	٣٢	٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
٢٧	٢٦	١١	٢	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

العراق 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٨٥٧	١,٠٢٦	٨٥٨	٧٤٦	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
١,٣٦٧	١,٣٧٢	١,٣٤٧	١,٣٠٨	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
١,٠٣٩	٩٤٤	٨١٦	٧٣٧	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
١٤	١٧	١٧	١٨	معدل ساعات التدريب لكل موظف
١٢	١٦	١٣	١٤	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
١٤	١٨	١٨	١٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
١١	١٠	٠	٥	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
١١	١٥	٢٢	١٥	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

الكويت 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣٨	٤٧	٧١	٧٠	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
٢٠٦	٢١٣	٢٣٥	٢٥٣	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٢٠٤	١٩٦	١٧٧	١٦٧	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
١٢	٤	٩٩	٢٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف
١٥	٦	١٠٤	٤٨	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
١٢	٣	٩٧	١٠	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
١٢	١٢	٣٦	٢٠	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
١٢	١٣	٢٢	٤٣	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

فلسطين 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٣٠٥	٢٢٣	٢٢٧	٢٩٩	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
٢٧٤	٢٧٥	٢٧٣	٢٤٥	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٤٠	٣٦	٣٢	٢٧	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
٢٢	١٥	١٧	٣٤	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٢٦	١٥	١٥	٢٤	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٢١	١٥	١٨	٣٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
٠	١٥	٩	٧	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
٧	١٨	٢١	٢٥	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

إندونيسيا 				
التدريب والتطوير				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢٣٧	٣٠٨	٣٢٠	٤١٨	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
٨٠٩	٩٨٠	١,٠٤٢	١,١٧٩	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
١,٢١٢	١,٥٤٢	١,٤٧٠	١,٤٦٣	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
٧	١٠	٥	غير متوفر	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٧	٨	٤	١٦	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٧	١١	٥	١٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
٦	٧	٦	٢٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
٩	١٠	٥	١٧	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

كما أننا أكدنا خلال جائحة كوفيد-١٩ الحرس على سلامة موظفينا من خلال تطبيق معايير عدة مثل تفعيل بروتوكول للصدّة في مراكزنا. وتكثيف الاحتياطات الصحية مثل وضع الكمامات، والتباعد المكاني، والعمل من المنزل كلما كان ذلك ممكناً.

قطر

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	الصحة والسلامة
٢,٦0٢,٦٧٢	٢,٦٠٩,٧٢٨	٢,٦٦٧,٨٠٨	٢,٨١٦,٨٨٠	ساعات العمل (موظفين)
٣,١00,٣٢٨	٢,٧١٤,٢٧٢	٢,٦0٦,١٩٢	٢,0٠٧,١٢٠	ساعات العمل (متعاقدين)
٠	٠	٠	٠	عدد وفيات الموظفين
٠	٠	٠	٠	عدد وفيات المتعاقدين
٠	٠	٠	١	إصابات الموظفين المعطلة عن العمل
٠	١	٢	١	إصابات المتعاقدين المعطلة عن العمل
٠	٠	٠	١	إجمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
١	١	٢	٤	إجمالي عدد إصابات المتعاقدين القابلة للتسجيل
%٠,٠	%٠,٠	%٠,٠	%٠,١	معدل تكرار وقوع حوادث للموظفين (%)
%٠,١	%٠,١	%٠,٢	%٠,٣	معدل تكرار وقوع حوادث للمتعاقدین (%)
%٠,٠	%٠,٠	%٠,٠	%٠,١	معدل فقدان الموظف ليوم عمل (%)
%٠,٠	%٧,٠	%٠,٢	%٠,١	معدل فقدان المتعاقد ليوم عمل (%)
٢٧٠	١,٨٣٦	٦٣٩	٣٠٦	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,٢	١,٤	٠,0	٠,٢	معدل ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٠,0	٣,٣	١,٢	٠,0	معدل ساعات التدريب على مسائل الصحة والسلامة لكل موظف من المواطنين
٨,١٠٠	١٣٠,٢٠٠	١٢,٤٠٠	٧,٠٠٠	إجمالي تكلفة التدريب على مسائل الصحة والسلامة والبيئة (رقف)

الكويت

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	الصحة والسلامة
٧٩٨,٢٩0	٧٦٣,٦٧٩	٨٠٦,0٦٢	٨٣٤,٦٤٣	ساعات العمل (موظفين)
٧	٦	١١	١٢	إجمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل

فلسطين

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	الصحة والسلامة
١,٠٠٣,0٢٠	١,٠٤٦,٦٤٠	١,٠00,٤٨٨	١,١١٩,١٦٠	ساعات العمل (موظفين)
٢٠٩,٧٢٠	٢٤٦,٩٦٠	٢٨٠,٢٨٠	٦٩,٤٤٠	ساعات العمل (متعاقدين)
٠	٠	٠	٠	عدد وفيات الموظفين
٠	٠	٠	٠	عدد وفيات المتعاقدين
٠	٢0	0٠	٦٤	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,٠	٠,١	٠,١	٠,١	معدل ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٠	١,٦٠٠	١,٩٤٠	١١,٦٤٠	إجمالي تكلفة التدريب على مسائل الصحة والسلامة والبيئة (ألف دولار أمريكي)

الجزائر

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التدريب والتطوير
٦٦١	٧٠٩	٧٢٣	٧٨٣	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
١,0٣٦	١,0٣٩	١,0٤٩	١,0٤٩	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٧٧٤	٦0٩	00٢	٤٤٩	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
٢٢	٢١	١٦	١٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٢٤	١٨	١0	٢٠	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٢١	٢٢	١٧	١٩	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
٢٤	٢٣	١٧	٢١	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
١٨	١٩	١٦	١٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

تونس

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التدريب والتطوير
١٣٦	١٦٣	١٣0,٧0	١٠٠	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
٦٢٦	٧٠٧,0	٨١٩	٨١٦,٢0	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٨٢٩	٧٤٤	٦٢٩,٧0	٦٨٢,٢0	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
١٨	٢٤	٢٦	٢0	معدل ساعات التدريب لكل موظف
١٨	٢٣	٢0	٢٢	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
١٨	٢0	٢٩	٢٦	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
٩	٢٠	٢٠	١٢	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
٢٣	٢٧	٣٠	٢٤	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

عمان

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	التدريب والتطوير
١٢٠	١0٤	١٦٨	٢٧٢	قوة العمل حسب العمر من ١٨ - ٣٠
0٧٩	٦٠٧	٦١٦	٦١٨	قوة العمل حسب العمر من ٣١ - ٤٠
٢٦٤	٢٢0	١٨٤	١0٤	قوة العمل حسب العمر - أكبر من ٤١
٢٣	١٨	٢٠	٢٢	معدل ساعات التدريب لكل موظف
٢٢	٢٠	٢٣	٢٢	معدل ساعات التدريب لكل موظفة من النساء
٢٣	١٨	٢٠	٢٢	معدل ساعات التدريب لكل موظف من الرجال
٢٢	١٧	٢٢	٢٣	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
٢١	٢٠	٢٠	٢٠	معدل ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى

الصحة والسلامة

التزمت Ooredoo رسمياً بتحديد ودراسة والقضاء على جميع مخاطر الصحة والسلامة، والعمل على التحكم في المخاطر المبيّنة في سياستها للجودة والصحة والسلامة والبيئة QHSE. وتطّيف بعض أسواقنا مثل إندونيسيا وتونس نظاماً لإدارة الصحة المهنية والسلامة (OHSAS 18001 وISO 45001 على التوالي). وحرصنا أيضاً على تضمين متطلبات الصحة والسلامة في عقودنا. بحيث نضمن بذلك قيام مقدمي الخدمة بتقييم المخاطر، وتنفيذ أنظمة خاصة بالسماح بالعمل، وتنفيذ دورات توجيهية وتدريبية على مسائل الصحة والسلامة والبيئة، وتنفيذ تفتيش دوري حول ما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة، وعقد اجتماعات للجنة وتنظيم تمارين على حالات الطوارئ حسب مقتضى الأحوال. وقوة عمل الصحة والسلامة والبيئة لدينا تشرف على تلك العملية، وتقوم بتقييم دوري زيارات للمواقع وتستجيب لأي مسائل مهمة من خلال تفعيل الضوابط وتنفيذ خطط التحسين.

العراق

الصحة والسلامة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
عدد وفيات الموظفين	٠	٠	٠	٠
عدد وفيات المتقاعدين	٠	٠	٠	٠

الجزائر

الصحة والسلامة			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧
٥,٦٥٨,٢٤٠	٥,٥٨١,٤٤٠	٥,٤٢٢,٠٨٠	٥,٣٣٩,٥٢٠
٠	٠	٠	٠
٨٢٢	١,٥٧٠	٦٩١	٢١٦
١٣	٣٣	٢٦	١١
%٢,٣	%٦,٠	%٤,٩	%٢,٥
%٢٩,٥	%٥,٥٧	%٢٦,١	%١١,٣
٠	٠	٠	٠
غير متوفر	٥,٢٩٨	٦٤٨	١,٦٠٨
غير متوفر	١,٨	٠,٢	٠,٦
غير متوفر	١,٨	٠,٢	٠,٦
غير متوفر	٢,٣٧٠,٢٨٨	٢٨٠,٠٩٢	٦٢٢,٤٢٨

تونس

الصحة والسلامة				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢	.	.	.	عدد وفيات الموظفين
١	.	.	.	إجمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
%٠,٤	%٠,٠	%٠,٠	%٠,٠	معدل تكرار وقوع حوادث للموظفين (%)
%٠,٨	%٠,٠	%٢,٠	%٠,٠	معدل فقدان الموظف ليوم عمل (%)
٩٦	٩٩	٩٢٤	٤١٤	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,١	٠,٦	٠,٦	٠,٣	متوسط ساعات التدريب على مسائل الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٣٥٢,٩٤١	٣,٧٣,٦٦٢	٤٧,٠٦٤	١١٧,٦٤٧	إجمالي تكلفة التدريب على مسائل الصحة والسلامة والبيئة (ألف دينار تونسي)

عمان

٢.٢.	٢.١٩	٢.١٨	٢.١٧	الصحة والسلامة
.	.	.	.	عدد وفيات الموظفين
.	.	.	.	عدد وفيات المتعاقدين
.	.	.	.	إصابات الموظفين المعطلة عن العمل
.	.	.	.	إصابات المقاولين المعطلة عن العمل
.	.	.	.	إجمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
.	.	.	.	إجمالي عدد إصابات المتعاقدين القابلة للتسجيل
%.	%.	%.	%.	معدل تكرار وقوع حوادث للموظفين (%)
%.	%.	%.	%.	معدل تكرار وقوع حوادث للمتعاقدين (%)
%.	%.	%.	%.	معدل فقدان الموظف ليوم عمل (%)
%.	%.	%.	%.	معدل فقدان المتعاقد ليوم عمل (%)
.	.	.	.	حملات التوعية بالاجهاد الحراري
٤٨١	٤٩٣	٤٨٤	٤٩٣	إجمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,٠	٠,٠	٠,٠	٠,٠	متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٠,١	٠,١	٠,١	٠,١	متوسط عدد ساعات التدريب على مسائل الصحة والسلامة لكل موظف من المواطنين
٣,٠٠٠	٣,٠٠٠	٣,٠٠٠	٣,٠٠٠	إجمالي تكلفة التدريب على مسائل الصحة والسلامة والبيئة (رق)

اندونېسيا

٢.٢.	٢.١٩	٢.١٨	٢.١٧	لصحة والسلامة
٤,٧١٣,٢٨.	٥,٤٧٨,٨٨.	٥,٤٨٢,٧٥٢	٥,٩٥٥,٨٦٤	ساعات العمل (موظفين)
.	.	.	.	عدد وفيات الموظفين
.	.	.	.	عدد وفيات المتعاقدين
.	.	.	.	صابات الموظفين المعطلة عن العمل
.	.	.	.	صابات المتعاقدين المعطلة عن العمل
.	٢	.	٦	جمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
.	.	١	١	جمالي عدد إصابات المتعاقدين القابلة للتسجيل
%٠,٠	%٠,٣	%٠,٢	%٠,٠	معدل تكرار وقوع حوادث للموظفين (%)
%٠,٠	%٣,٤	%١,٧	%٠,٠	معدل فقدان الموظف ليوم عمل (%)
.	.	.	.	معدل فقدان المتعاقد ليوم عمل (%)
.	.	.	.	حملات التوعية بالاجهاد الحراري
٧٦٨	٩٥٢	٩٦.	٢٠,٨٠٠	جمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,٣	٠,٣	٠,٣	٦,٨	معدل ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٨٣,٢٥١	٣٧,٢٠٠	٦,٠٠٠	١٨٧,٠٠٠	جمالي تكلفة التدريب على مسائل الصحة والسلامة والبيئة (ألف روبية إندونيسيا)

၂၀၁၈ ခုနှစ်
 မြန်မာနိုင်ငံတော်
 သယံဇာတနှင့် သဘာဝပတ်ဝန်းကျင် ထိန်းသိမ်းရေး ဝန်ကြီးဌာန
 မြန်မာနိုင်ငံတော်
 သယံဇာတနှင့် သဘာဝပတ်ဝန်းကျင် ထိန်းသိမ်းရေး ဝန်ကြီးဌာန

الصحة والسلامة			
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧
٢,٠٣٦,٠٨٠	٢,١٣,٧٦٠	٢,١٤٥,٣٣٠	٢,٢٨٨,٠٨٨
.	.	.	٢
.	.	.	٢
%	%	%	غير متوفر

المالديف

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	لصحة والسلامة
٩٨٣,٩٦٣	٩٦٠,٧٨٣	٩٤٢,٥٧٨	غير متوفر	ساعات العمل (موظفين)
١٧٣,...	٢٥٨,...	٢٥٨,...	غير متوفر	ساعات العمل (متعاقدين)
.	.	.	غير متوفر	عدد وفيات الموظفين
.	.	.	غير متوفر	عدد وفيات المتعاقدين
.	.	.	غير متوفر	إصابات الموظفين المعطلة عن العمل
.	.	.	غير متوفر	إصابات المقاولين المعطلة عن العمل
.	.	.	غير متوفر	جمالي عدد إصابات الموظفين القابلة للتسجيل
.	.	.	غير متوفر	جمالي عدد إصابات المتعاقدين القابلة للتسجيل
%.	%.	%.	%.	معدل تكرار وقوع حوادث للموظفين (%)
%.	%.	%.	%.	معدل تكرار وقوع حوادث للمتعاقدین (%)
%.	%.	%.	%.	معدل فقدان الموظف ليوم عمل (%)
%.	%.	%.	%.	معدل فقدان المتعاقد ليوم عمل (%)
.	.	.	.	حملات التوعية بالاجهاد الحراري
٢٤٣	٢٣٢	٢٥٢	غير متوفر	جمالي عدد ساعات تدريب الموظفين على مسائل الصحة والسلامة
٠,٠	٠,٠	٠,٠	غير متوفر	متوسط عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف في السنة
٠,٦	٠,٠	٠,٦	غير متوفر	متوسط عدد ساعات التدريب على مسائل الصحة والسلامة لكل موظف من المواطنين

كمية الطاقة المتجددة التي تم توليدها (GJ)	٥٤٧	٦٠٠	٦٠٠	٦٠٠
شدة الطاقة المتجددة (GJ/FTE)	٠,٤	٠,٤٤	٠,٥	٠,٥
إجمالي انبعاثات الحرارة (tCO ₂ eq)	٨١,٦٧٠	١٣٤,٣٤٣	١٠٠,٣٠٧	١١٠,٦٧٠
شدة الانبعاثات الحرارية (tCO ₂ /FTE)	٥٦,١	٩٣	٦٩	٧٦

الكويت	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	غير متوفر	١٧,٦٠٧,٤٥٠	٧,٨٥٧,٤٥٠	١٠,٧٣٨,٣٠٠

فلسطين	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	٧,٣٢٠	٨,٠١٠	٦,٠٠٢	٥,١١٤
الاستهلاك المباشر للطاقة (GI)	١,٧٤٣,٢٥٤	١,٥٦٢,٩٧٨	٨,٠٢٣,٩٩٣	١,٣٧٤,٠٦٦
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	٢,٤٣٦,٢٥٥	٢,٦٩٨,٣٨٠	٢,٤٠٢,٦٢٣	١,٧٩١,٧٥٦
كمية الطاقة المتجددة التي تم إنتاجها (GJ)	٠	٠	٠	٠

العراق	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الاستهلاك المباشر للطاقة (بآلاف الليترات)	٦١,٤٢٩	٥٥,٤١٩	٥٢,٨٩٢	٥٥,٥٦٠
كمية الخفض في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها كنتيجة مباشرة لمبادرات المحافظة على الطاقة وكفاءة استخدامها (GJ)	غير متوفر	٦,٠٠٩	٢,٥٢٧	٢,٥٦٧

الجزائر	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
شدة الطاقة (GJ/FTE)	غير متوفر	٦,٨٦٨	٨,٢٣٧	٥,٦٧٧
الاستهلاك المباشر للطاقة (GI)	غير متوفر	١,٠٥٠	٣٢,٢٢٠	٣٣,٤٠٧
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	غير متوفر	١٩,٣٨٤,٠٦٤	١٨,٠٩٨,٧٨٩	١٦,٨٣١,٨٧٤

تونس	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الاستهلاك المباشر للطاقة (GJ/FTE)	٤,٧٤٢,٠	٤,٩٥٠,٠	٦,٢٣٠,٠	٥,٨٢٤,٠
الاستهلاك المباشر للطاقة (GJ)	٢٧,٢١٢	٢٦,٦٤٤	٢٨,٦١٣	١٧,١٨٤
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	٢١٥,٩٦٥	٢٢٢,٩٨٢	٢٦٠,٨٦٦	٢٤٣,٨٣٧
كمية الطاقة المتجددة التي تم توليدها (GJ)	٩٣٧	١,٠٣٩	١,٠٣٩	١,٠٣٩
شدة الطاقة المتجددة (GJ/FTE)	٠,٦	٠,٧	٠,٦	٠,٧
كمية الخفض في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها كنتيجة مباشرة لمبادرات المحافظة على الطاقة وكفاءة استخدامها (GJ)	غير متوفر	١,٧٣٨	٤٧٥	غير متوفر
الانبعاثات الحرارية غير المباشرة (tCO ₂) (Scope 2)	٣,٢١٢	٢,٨٩١	٢,٨٠٣	٢,٠٣٨
إجمالي انبعاثات الحرارة (tCO ₂)	٣,٢١٢	٢,٨٩١	٢,٨٠٣	٢,٠٣٨
شدة الانبعاثات الحرارية (tCO ₂ /FTE)	٢	٢	٢	١
نسبة المكاتب الحاصلة على شهادة ISO 14001	٠	٠	٠	٠

حماية بيئتنا
نحن في Ooredoo ملتزمون بأعلى معايير حماية البيئة. ولأننا من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات، فإننا نبذل قصارى جهدنا للتقليل من آثارنا البيئية.

الحفاظ على الموارد
ندرك في Ooredoo أهمية الاستدامة البيئية وذلك لضمان أن تراث الأجيال القادمة كوكباً صحياً. ويمكن لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن يكونا عاملين تمكين مهمين لاسلوب الحياة المستدام، وذلك عبر تقليل الحاجة للسفر الزائد عن الحاجة. لكن، ومع ذلك فإن تشغيل شبكاتنا ينتج عنه أثر بيئي، ولذلك فإن شركائنا مستمرة في العمل للتقليل من ذلك الأثر طوال العام. فسياسة أنظمتنا لإدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة QHSE توجه أسلوبنا للتقليل من الآثار البيئية الناجمة عن عملياتنا والامتثال للمعيار ISO 14001.

الطاقة والكربون والانبعاثات
وفيما يتعلق بالطاقة والانبعاثات، فنحن ملتزمون بخفض وترشيد استهلاك الطاقة. وبالتالي جميع الانبعاثات الجوية الناتجة عن استهلاك الطاقة. ومن النواحي الأساسية لآثارنا البيئية هي استهلاك الطاقة اللازمة لتشغيل شبكاتنا. ففي المناطق النائية يمكن أن يتم تشغيل الشبكات باستخدام مولدات الطاقة التي تعمل بالديزل وذلك لعدم توفر شبكة الكهرباء، ما ينتج عنه انبعاثات كربونية عالية. وفي ٢٠١٩ بدأنا في نقل عدد من مواقع شبكات الجوال بحيث تعمل باستخدام الطاقة الشمسية أو مزيج من بطاريات الشحن والتفريغ الدوري مع الطاقة الشمسية. ونسعى حالياً لنشر هذا النموذج الهجين على نطاق واسع كما هو الحال في قطر مثلاً، حيث بدأنا إجراءات التقييم لتحويل ٣٤٦ من المواقع الموجودة خارج الشبكة إلى هذا النموذج. وبشكل عام، ففي ٢٠٢٠ أدى إطلاق شبكة 5G في بعض أسواقنا. والارتفاع الكبير في استخدام الخدمات الإلكترونية خلال جائحة كوفيد-١٩ إلى زيادة استخدام الطاقة بشكل عام.

ونفذنا في أسواقنا عدداً من الأنشطة المختلفة. ففي فلسطين عملنا بشكل موسع لتحسين أسطولنا من المركبات فلقبنا لاستخدام السيارات الصغيرة الحجم والتي تتميز بكفاءتها في استهلاك الوقود. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تم تغيير مصابيح الإضاءة في جميع المواقع إلى نوعية LED ما ساهم في خفض استهلاك الكهرباء بنسبة ٢٥%. ونفذنا أيضاً برامج لفصل النفايات والتخلص منها. وفي تونس بدأنا العمل في إنشاء نظام للتحكم في استهلاك الطاقة وفقاً للمواصفة الدولية ISO 50001. ونظام الإدارة البيئية وفقاً للمواصفة الدولية ISO 14001، للمساعدة في تحسين الآثار البيئية لأعمالنا، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية.

تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة في أعمالنا الأساسية

نفذت مجموعة Ooredoo المبادرات التالية التي استهدفت تعزيز مستوى الوعي حول ترشيد استهلاك الطاقة، وإدارة مصادر الطاقة في نطاق الأعمال المدنية والميكانيكية والكهربائية:

- إنشاء مركز بيانات قياسي قابل للتطوير في كل من إندونيسيا وسلطنة عمان، يتضمن مراقبة شاملة ومتكاملة لبنية المركز التحتية، وذلك لتحقيق أعلى درجة من الكفاءة في استهلاك الطاقة.
- أصبحت عمليات إدارة البنى التحتية عن بُعد معياراً للعمل في جميع المواقع التي تم إنشاؤها منذ العام ٢٠١٨، وعلى امتداد جميع أسواقنا، ما يتيح لنظام المراقبة عن بُعد إمكانية متابعة مستوى أداء الطاقة والأثر البيئي، الأمر الذي أدى إلى تحسين مستوى ترشيد استهلاك الطاقة.
- نعمل حالياً، وبشكل تدريجي، على التخلص من البطاريات المصنوعة من الرصاص VRLA، واستبدالها ببطاريات تستعين بمحالييل الليثيوم أيون الصديقة للبيئة، والتي يمكن إعادة تدويرها واستثمارها بشكل مثالي لتجنب تلوث البيئة بالمعادن الثقيلة.
- في إندونيسيا، استنطنا الاستعاضة عن حلول تكييف الهواء بحلول تبريد محلية مجانية، وذلك وفقاً لطبيعة الموقع ومدى قدرته على ترشيد استهلاك الطاقة. كما قمنا باستبدال نظام التعديل الخاص بنا بخيارات أكثر كفاءة من حيث استهلاك الطاقة، وتمكنا من خفض معدل استخدامنا لأنظمة الطاقة المتعددة بنظام طاقة واحد فقط، كلما أمكن ذلك.

وسعيّاً منا لترشيد استهلاك الطاقة على صعيد شبكات الراديو RAN، وفي الوقت ذاته الحفاظ على مستوى أداء الشبكة المتوقع من قبل عملائنا، قمنا بتنفيذ المشاريع التالية:

- استخدمنا حلول إدارة مستوى الأداء بشكل أساسي من أجل مراقبة الخلايا التي بالإمكان إيقافها خلال الفترات خارج أوقات الذروة من اليوم، وذلك بواسطة مزاي توفير الطاقة المتاحة ضمن هذه الحلول عبر شبكات ٣G و ٤G.
- استخدمنا مزاي توفير الطاقة الخاصة بشبكات الراديو RAN على امتداد كافة التقنيات والأسواق، مثل نظام إدارة الطاقة الذكي الخاص بتضخيم الطاقة متعدد النواقل MCPA Intelligent Power Management. ونظام توفير الطاقة المتطور TX Power Savings الخاص بشبكات ٢G، الذي يتيح إمكانية وضع نظام إدارة الطاقة الذكي MCPA في وضعية الاستهلاك المنخفض عند عدم إرسال البيانات، أو في وضعية الإيقاف تماماً عند عدم الحاجة إليه، إلى جانب نظام توفير الطاقة وفقاً لحركة البيانات Traffic Aware Power Save الخاص بشبكات ٣G، الذي يقوم تلقائياً بإيقاف تشغيل نواقل اتصالات الجوال أثناء فترات انخفاض حركة البيانات، بالإضافة إلى توفير العديد من وضعيات الإيقاف المتنوعة الخاصة بشبكات ٤G، التي تعمل على إيقاف تشغيل الخلايا وتوفير الطاقة عند عدم إرسال البيانات.

قطر	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (كهرباء، GJ)	٣٠,٠٠١	٦٠٧,٨٥٨	٣٩٧,٥٧٣	٤٧٠,٥٧٧

🇩🇿 الجزائر

النفايات والمياه				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٦,٦٤٠	١٤,١٣٧	غير متوفر	غير متوفر	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - شراؤها (م3)
٦	0	غير متوفر	غير متوفر	شدة المياه (م3/FTE)

🇹🇳 تونس

النفايات والمياه				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢٧	٣0	٣٨	٣٦	مجموع النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها (طن)
%٢٦	%٨٧	%٨٤	%٨٨	النسبة المئوية للنفايات غير الخطرة التي تم إعادة تدويرها
١0,٨٨٧	٢٣,٧٢٠	٢٣,١٦٨	٢٣,١٨٨	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - شراؤها (م3)
٠	٠	٠	٠	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - أنتجتها الشركة (م3)
١٠	١0	١0	١0	شدة المياه (م3/FTE)

إدارة المياه والنفايات

تحدد سياسة Ooredoo فيما يتعلق بالجودة والصحة والسلامة والبيئة التزاماً رسمياً بخفض النفايات الخطرة وغير الخطرة والمحافظة على استخدام الموارد من خلال خفض استخدام المواد والمياه. ونطبق في أسواقنا مبادرات مختلفة في إطار النظم السارية والمتطلبات والحقائق. ففي الكويت، مثلاً، أطلقنا حملة للمحافظة على المياه، وقمنا بتركيب صابيير موفرة للمياه لخفض استهلاك المياه. ونقوم كذلك بإعادة تدوير أو التخلص بشكل ملائم من نفاياتنا العادية أو نفاياتنا الخطرة مثل البطاريات. أما في قطر، فقد طبقنا مبادرة للتوقف عن استخدام الأوراق، فأصبحت جميع مراكزنا لا تستخدم الأوراق حالياً، فيما انتقل ٩٩% من عملائنا لاستخدام الفواتير الإلكترونية، بالإضافة إلى تحويل معظم أعمالنا إلى أعمال إلكترونية. بالإضافة إلى أن جميع الطابعات في الشركة قد تم إعدادها للطباعة على الوجهين. مع تحديد عدد الأوراق التي يمكن لأي موظف طباعتها كل شهر، وبمقتضى برنامجنا لإعادة التدوير، يتم جمع كل النفايات الورقية والزجاجات البلاستيكية من جميع مباني الإدارة، حيث يقوم مقاول معتمد بإعادة تدويرها. وسندرس في المستقبل تقييم دورة حياة المنتجات خلال مراحل الشراء للتقليل من آثارنا البيئية.

🇶🇦 قطر

النفايات والمياه				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
١٣٧	١٢٣	٩٣	٤٢	مجموع النفايات الخطرة التي تم التخلص منها (طن)
١٣	٦	0	0	مجموع النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها (طن)
%٦٩	%٦0	%0٤	غير متوفر	النسبة المئوية للنفايات الخطرة التي تم إعادة تدويرها
%٨٧	%٧٣	%٧0	%٩٧	النسبة المئوية للنفايات غير الخطرة التي تم إعادة تدويرها
١.٨	٨٤	0٤	0	مجموع النفايات التي تم تدويرها (طن)
٩٠,٦٩١	٧٩,٢٠0	١٢٩,٣١٢	١٢٧,00٩	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - شراؤها (م3)
٠	٠	٠	٠	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - أنتجتها الشركة (م3)
٦٢	0٩	٩٤	٨٨	شدة المياه (م3/FTE)

🇰🇼 الكويت

النفايات والمياه				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٦٠	١١٦	١١٠	غير متوفر	مجموع النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها (طن)
%٤٠	%٦٠	%٦٠	غير متوفر	النسبة المئوية للنفايات غير الخطرة التي تم إعادة تدويرها
١٣,٧0٢	١٧,00٨	١٣,0١٨	غير متوفر	كمية المياه العذبة التي تم استخدامها - شراؤها (م3)
٣١	٣٩	٢٨	غير متوفر	شدة المياه (م3/FTE)

🇮🇩 إندونيسيا

النفايات والمياه				
٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	
٢	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	مجموع النفايات الخطرة التي تم التخلص منها (طن)



