

ooredoo

نُلهِم عمل اليوم من أجل غدٍ مستدام

تقرير
الممارسات
البيئية
والاجتماعية
والحوكمة
٢٠٢٣





مرحباً بكم

يسعدنا أن نشارك أحدث تقاريرنا حول الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والذي يقدم لمحة متبصرة عن أهدافنا ونهج الاستدامة لدينا، بالإضافة إلى التزامنا بمبادرات تلك الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على المستويين المحلي والدولي.

يلخص التقرير التالي ممارساتنا والتقدم الذي أحرزناه في الفترة من ١ يناير إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣ بشأن الإصدارات التي تعتبر بالغة الأهمية لشركتنا العاملة في قطر والجزائر والعراق والكويت وجزر المالديف، وعمان، وفلسطين، وتونس، وميانمار. في وقت طباعة هذا التقرير في عام ٢٠٢٤، لم تعد Ooredoo ميانمار إحدى الشركات التابعة لمجموعة Ooredoo، ولكنها مدرجة في تقرير الأداء لعام ٢٠٢٣. يتم إعداد التقارير عن أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يتماشى مع متطلبات إرشادات بورصة قطر بشأن إعداد التقارير البيئية والاجتماعية والحوكمة، بالإضافة إلى الرؤية واللوائح الوطنية، بما في ذلك استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر والإطار المالي لدولة قطر. وقد تم إعداده بالرجوع إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

يرجى الرجوع إلى تقرير التحقق المستقل للاطلاع على التفاصيل المتعلقة بمؤشرات الأداء التي تم التأكد من صحتها هذا العام.

اقرأ تقريرنا السنوي الشامل:



محتويات التقرير

٣	رسالة رئيس مجلس الإدارة
٤	مجموعة Ooredoo
٥	إثراء الحياة حول العالم
٦	نهج الاستدامة
١٣	وجهات نظر القيادة

١٤	إثراء الحياة	٣٣	الحكومة المسؤولة
١٦	الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية	٣٤	ايجاد فرص اقتصادية اخلاقية
٢٢	تطوير موظفينا	٣٦	حماية عملائنا
٢٦	حماية بيئتنا	٣٨	الإفصاحات التفصيلية
٢٨	المناخ والطاقة	٤٠	بيانات الأداء
٣٠	إدارة الموارد	٨٠	مؤشر المبادرة العالمية للتقارير
		٨٦	تقرير التحقق المستقل





رسالة رئيس مجلس الإدارة

"من خلال التركيز على القضايا التي تهتم مجتمعاتنا، فإننا نفي بوعدنا ب"ترقية عالمكم" وتمكين التقدم البشري من خلال الابتكار".

٢٠٢٣ achievements



تم اختيارنا ضمن أفضل ١٠٠ مؤسسة مستدامة حسب مجلة فوربس الشرق الأوسط



تحقيق ١٠٠٪ حسب تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بورصة قطر



مشاركات ابتكارية مع كل من جوجل ومايكروسوفت وهواوي



إطلاق سوق جديدة للتلفزيون والترفيه



أول شركة تقوم بدمج إنترنت الأشياء ذات النطاق الضيق وإطلاق خدمة "جوجل باي" في الكويت



أول مشغل اتصالات في العالم يستخدم تقنية ٥٠G-PON وأطلق تقنية الألياف الضوئية إلى الغرف (FTTR) لأول مرة. قطر



تغطية ٧,١٠٩ موقعا بتكثيف الشبكة، الجزائر



سرعات وصول لاسلكية ثابتة تبلغ ١٠ ميجابت في الثانية وإطلاق بروتوكول الإنترنت السادس IPv6، تونس



جائزة أفضل تطبيق، آسياسيل



الامتثال بنسبة ١٠٠٪ لمدونة الأخلاقيات المهنية



توفير ١٦٨ مؤشر أداء رئيسي للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

وكما قطعنا خطوات كبيرة في رحلتنا للتحويل لنصبح لاعباً رائداً في مجال البنية التحتية الرقمية في المنطقة، فقد تأكدنا أيضاً من أننا نتمتع بشكل مسؤول، ونثري الحياة ونحمي الموارد الطبيعية في أسواقنا التسعة.

مشاركة قيمنا

يقع الابتكار والشراكات الإستراتيجية في صميم كيفية خلق قيمة اجتماعية واقتصادية واسعة النطاق لجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك المساهمين لدينا. ومن خلال التركيز على القضايا التي تهتم مجتمعاتنا (انظر الصفحة ٢١-١٦)، فإننا نفي بوعدنا ب"ترقية عالمك" وتمكين التقدم البشري من خلال الابتكار. وفي الواقع، فإن ثقافة شركتنا -المتجذرة في التعاون والابتكار والقدرة على التكيف - تضعنا في موضع يسمح لنا بمواجهة التحديات والفرص التي تنتظرنا.

الحكومة الأخلاقية

تعد الحكومة الرشيدة أمراً أساسياً لكيفية الحفاظ على ثقتنا كشركة مواطنة مسؤولة. أنا فخور برؤية معايير التميز يتم تطبيقها عبر عملياتنا العالمية وفي علاقاتنا مع العملاء والموظفين وشركاء الأعمال. وفي قلب ذلك توجد مدونة الأخلاقيات والتزامنا بالشفافية -ويمثل ملحق هذا التقرير شهادة على هذا الالتزام، حيث تم الإبلاغ عن ١٦٨ مؤشر أداء رئيسي.

في عام ٢٠٢٣، قمنا بتعيين السيد / هلال محمد الخليفي في منصب الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية والحوكمة للمجموعة، والسيد / تيموس تسوكانيس في منصب الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا والمعلومات للمجموعة، كما قمنا بتعيين السيد / بسام الإبراهيم رئيساً تنفيذياً Ooredoo عُمان، والسيد / روني طعمة رئيساً تنفيذياً Ooredoo الجزائر، والدكتور سامر فارس رئيساً تنفيذياً Ooredoo فلسطين، والسيد / كريستيان بيرس رئيساً تنفيذياً بالإنابة Ooredoo ميانمار.

نحن نحافظ على تصنيفات استثمارية قوية من وكالات التصنيف الرئيسية بشأن توقعاتهم طويلة المدى Ooredoo: ستاندرد آند بورز A، وموديز A٢، وفيتش: A-، وتماشياً مع استراتيجيتنا المعلنة وبعد نجاح رحلة التحول، قرر مجلس الإدارة أن يوصي الجمعية العامة بتوزيع أرباح نقدية بقيمة ٠.٥٥ ريال قطري للسهم الواحد، وهو أعلى مستوى منذ ١٤ عاماً. تتميز سياسة توزيع الأرباح لدينا بأنها مستدامة وتقدمية وتهدف إلى تحقيق نسبة توزيع تتراوح بين ٤٠٪ و ٦٠٪ من صافي الربح الطبيعي.

وفي الختام، نتقدم بالشكر لشركة Ooredoo لقيادة بلادنا. لقد أظهر لنا حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني، أمير دولة قطر، أن كل شيء ممكن عندما نعمل معاً لتحقيق هدف مشترك. تواصل قطر سعيها لتحقيق رؤيتها للتطور التكنولوجي والنمو المستدام، وتواصل Ooredoo بذل كل ما في وسعها لدعم هذه الأهداف.

كما أود أن أشكر أعضاء مجلس الإدارة على توجيهاتهم، وكذلك أشكر عملائنا ومساهميننا وموظفينا على مساهماتهم. وقد أصبحت هذه النتائج ممكنة بفضل دعمهم ومشاركتهم.

وفي مواجهة الظروف الصعبة التي تمر بها فلسطين، نقف بقلوبنا مع زملائنا وإلى الشعب الفلسطيني بأكمله الذي يعاني من آثار الحرب. إن المرونة والقوة التي أظهرها فريقنا في فلسطين خلال هذه الأوقات الصعبة تستحق الثناء حقاً، ونحن نتضامن معهم.

وبالنظر إلى المستقبل، نحن على ثقة من أن Ooredoo ستستمر في تقديم قيمة دائمة لمساهميننا. إن الاستراتيجية الواضحة الرؤية، والقيادة ذات الخبرة، وثقافة الابتكار، والالتزام العميق بالمسؤولية، كلها أمور أساسية لضمان ذلك على مدى عقود عديدة قادمة.

سعادة الشيخ فيصل بن ثاني آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة



إثراء الحياة في جميع أنحاء العالم

طوال عام ٢٠٢٣، واصلنا تقديم مساهمة إيجابية في أولويات التنمية المستدامة الوطنية، بما في ذلك رؤية قطر الوطنية، وكذلك أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

أهداف التنمية المستدامة

نظرة على مساهمات عام ٢٠٢٣

الجزائر: حملة للتبرع بالدم بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم - تم جمع ١٧٠ كيس دم لدعم ٥١٠ مريضاً. تم تدريب ٣٠ زميلاً في إطار برنامج "هيا تتدرب وبنقذا" برنامج مع الهلال الأحمر الجزائري. وتم الوصول إلى ٢٥,٠٠٠ امرأة وإجراء فحص لسرطان الثدي لـ ٣٧٧ امرأة. وتم توزيع ٥٠ مجموعة هدايا للمرضى في مستشفى خميس مليانة.

عمان: بالشراكة مع الجمعية العمانية للسرطان، تم إجراء فحوصات مجانية لسرطان الثدي. أدى التعاون مع البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء إلى زيادة الوعي وحث الناس على التعهد بالتبرع.

قطر: قام المتطوعون، بما في ذلك سفير علامتنا التجارية، البطل الرياضي معتز برشم، بتقديم قسائم هدايا ووقت للمرضى في مركز فهد بن جاسم للكلية في الدوحة.

ميانمار: دعم برنامج "Tech Age Girls Myanmar" لتدريب الشباب على استخدام التكنولوجيا كأداة للقيادة وتنمية المجتمع.

قطر: تضمن مشروع "GLOW: Greater Learning Opportunities for Women" تنظيم ومشاركة المنشورات، التي كتبها مؤلفات بشكل رئيسي، حول موضوعات مثل القيادة والإبداع والابتكار والتنمية الشخصية.

عمان: تم إطلاق حاضنة المرأة في نخل، وعقد تجمع للإفطار والاحتفال بالقرنقوه مع الأطفال.

الجزائر: عقدت شراكة مع الجمعية الجزائرية لمحو الأمية "IQRAA" لفتح مركز لمحو الأمية والتدريب وإدماج المرأة.

الكويت: عقدت شراكة مع جمعية الرحمة الدولية لدعم التعليم والصحة والرياضة والبيئة وريادة الأعمال وتمكين الشباب، مع تنظيم وتلبية احتياجات أكبر عدد من المؤسسات الكويتية الصغيرة والمتوسطة خلال اليوم الوطني بالتعاون مع بنك برقان. تم دعم برنامج التدريب "Waed" بالتعاون مع الهيئة العامة للشباب وبالشراكة مع معهد KTech " للتدريب الخاص، وهو جزء من كلية الكويت التقنية.

آسياسيل: برامج دعم ريادة الأعمال للشركات الناشئة ومشاريع تنمية مهارات الشباب، بالتعاون مع KAPITA وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. قامت برعاية "Orange Corners" في أربيل وبغداد، و"TEDx Nishtim" وأربيل، وبرنامج تطوير الأعمال "Scale-up Academy" في بغداد.

قطر: الراعي الذهبي في حفل توزيع جوائز مبادرة للمسابقة السنوية لأفضل مؤسسة شابة.

فلسطين: دعم التدريب وورش العمل والمسابقات الشبابية التي تنظمها جمعية إنجاز.

آسياسيل: تم إطلاق أول نظام آلي لائتمنة العمليات ضمن وحدة الأعمال المالية التابعة لها.

عمان: إطلاق خدمة الدفع الذكي، وتأهيل العملاء بدون لمس، ومتجر إلكتروني للأعمال. وقد حصد تطبيقه حتى الآن أكثر من مليوني عملية تنزيل.

فلسطين: رعاية أكبر حدث تكنولوجي ينظمه اتحاد شركات تكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

قطر: تم تنظيم تحدي Ooredoo خلال هاكاثون حاضنة ومسرعة الأعمال التابع لبنك قطر للتنمية.

جزر المالديف: خدمة "eFaas" المتكاملة، منصة الهوية الرقمية لجزر المالديف، كوسيلة للتحقق من العملاء. عقدت شراكة مع مايكروسوفت لتقديم حلول "Modern Workplace"، بينما أصبح "Go Play Market" الجديد منصة ترفيهية جديدة رائدة.

تونس: استثمرنا في مبادرات الألياف إلى المنزل/الألياف إلى المكتب (FTTX) لتمهيد الطريق لزيادة توافر الاتصال لدينا لتكون جاهزين لإطلاق خدمة الجيل الخامس بدءاً من عام ٢٠٢٥.

جزر المالديف: ينشر المقر الرئيسي الجديد أنظمة تجميع مياه الأمطار، بينما تعتمد أحواض الغسيل والمراحيض على أجهزة الاستشعار لتقليل هدر المياه.

الكويت: رعاية مبادرة "Safer Internet Week" لتعزيز الاستخدام الآمن والأكثر مسئولية لتكنولوجيا الإنترنت من قبل الأطفال والشباب حول العالم.

تونس: تم إعادة تشجير ٧٠ هكتاراً من الأراضي المتضررة من حرائق الغابات، كما عقدت شراكة مع الصندوق العالمي للطبيعة لرفع مستوى الوعي حول "ساعة الأرض ٢٠٢٤" من خلال حملة رقمية.

آسياسيل: قامت بتركيب ٢٥ موقعاً جديداً للطاقة الشمسية عبر الشبكة، بينما قامت بنقل ٧٥٠ موقعاً إلى الطاقة الهجينة.

قطر: رعاية معرض إكسبو الدوحة تحت شعار "صحراء خضراء، بيئة أفضل".

قطر: عقد شراكات مع نوكيا ومركز الاستدامة للابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي.

مجموعة Ooredoo

نحن شركة اتصالات دولية رائدة، نقدم خدمات الإنترنت عبر الهاتف المحمول والثابت وعريض النطاق والخدمات المُدارة للشركات المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المستهلكين والشركات في جميع أنحاء الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب شرق آسيا.

عبر عائلة Ooredoo المكونة من تسعة شركات عاملة¹، نحن ملتزمون بالاستفادة من خبراتنا لإحداث تغيير اجتماعي واقتصادي إيجابي

مهمتنا

تمكين العملاء عبر بصمتنا العالمية من الوصول إلى أفضل ما في الإنترنت والاستمتاع به بطريقة شخصية وفريدة من نوعها لهم.



رؤيتنا

إثراء الحياة الرقمية للأشخاص وتحفيز النمو البشري من خلال الاستفادة من الاتصالات لمساعدة الأشخاص على تحقيق إمكاناتهم الكاملة.

العائد

المبلغ (مليون ريال قطري) ٢٠٢٣ ٢٣,١٦٤

٢٠٢٢ ٢٢,٦٩٨

ضمن قائمة فوربس للـ ١٠٠ شركة المستدامة، الشرق الأوسط ١٠٠٪، تقرير الاستدامة العربي، بورصة قطر

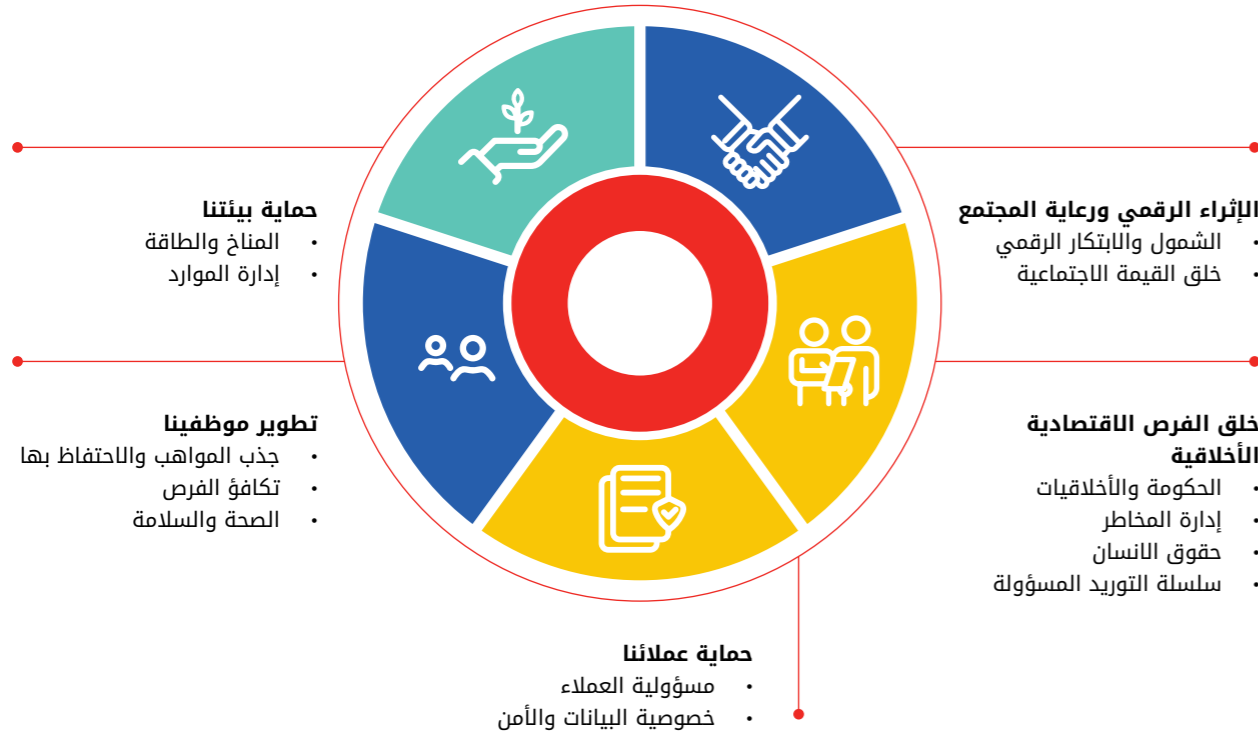
جهة رائدة عالمية

في عام ٢٠٢٣، واصلنا التألق على الساحة العالمية، مستفيدين من زخم نجاحاتنا السابقة. ومع تطور عملياتنا وتوسعها، سجلنا نتائج ملحوظة، وخلقنا قيمة أكبر من خلال مركز مالي قوي وممارسات تجارية مستدامة.

إن أسهم Ooredoo مدرجة في بورصة قطر وسوق أبوظبي للأوراق المالية.

¹ Ooredoo قطر، الجزائر، الكويت، المالديف، ميانمار، عمان، فلسطين، تونس، وآسياسيل في العراق.

منهج الاستدامة



"في عام ٢٠٢٣ عززنا بشكل كبير موقعنا بشأن الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة من خلال تحديد الموضوعات المهمة للأطراف المعنية في إطار عملنا المكون من خمس ركائز ويفضل عملية مادية واسعة النطاق وصار ما أصبحنا الآن قادرين على الاستفادة الكاملة من خبرتنا في مجال تكنولوجيا الهاتف المحمول لإحداث تغيير اجتماعي واقتصادي إيجابي عبر بصمتنا الدولية".

أحمد يوسف عبد الحميد النعمة ودير أول الحكومة البيئية والاجتماعية والحكومة

كتعلم المزيد عن منهجنا

نحن نؤكد في جميع ركائز إطار عملنا على تمكين ريادة الأعمال لدى النساء والشباب، خاصة في المجتمعات المحرومة (انظر الصفحات ١٦ - ٢١).

إدراك ما يهم أكثر الاطراف المعنية لدينا

يهدف هذا التقييم إلى تحديد وترتيب أولويات القضايا ذات الاهتمام والتأثير لكل من الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين. ومن خلال دمج تحليل التأثير (بما يتجاوز مجرد تصنيف الموضوعات المادية) وفقاً لأحداث إرشادات المبادرة العالمية للتقرير، يمكننا تركيز اهتمامنا على القضايا الأكثر أهمية بالنسبة للأطراف المعنية لدينا، بما في ذلك المجموعات المجتمعية والبيئية والاجتماعية التي نعطي الأولوية للتواصل المفتوح معها.

لقد تم تطوير إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة خلال الأشهر الثمانية عشر الماضية بناءً على تحليل مفصل للموضوعات الجوهرية. بالتوافق مع أحدث معايير المبادرة العالمية للتقارير الخاصة بقطاع معين، تضمنت عملية الأهمية النسبية إشراك الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين. بالنسبة لتقريرنا الافتتاحي البيئي والاجتماعي والحكومة لعام ٢٠٢٣، تم إجراء تقييم للأهمية النسبية بما يتماشى مع أحدث المعايير العالمية للمبادرة العالمية للتقارير لعام ٢٠٢١ ومبادئ الأهمية النسبية المزدوجة.



عبر بصمتنا الدولية، نعمل على تمكين الأفراد رقمياً لتحقيق إمكاناتهم وإحداث تأثير ملموس في المجتمعات التي نخدمها. هدفنا هو أن نكون في طليعة الاستدامة في صناعة الاتصالات.

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة

في حين يتم تمكين كل شركة من شركات أريد العاملة من تركيز جهودها في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة على موضوعات خاصة بأولوياتها الإقليمية والأطراف المعنية فإن إطار العمل البيئي والاجتماعي والحكومة بين قوسين (ESG) الخاصة بمجموعتنا يعمل بمثابة خارطة طريق موحدة ذات خمس ركائز تتماشى مع مهمتنا وقيمتنا. راجع الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة.

نفخر بحصولنا على التقدير من قبل مجلة فوربس الشرق الأوسط لأفضل ١٠٠ شركة مستدامة، ومن خلال حصولنا على درجة ١٠٠٪ من تقرير الاستدامة العربية الصادرة عن بورصة قطر للسنة الرابعة على التوالي، مجموعة أوريدو وثابتة في التزامها بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

الموضوعات المحددة موضحة أدناه:



إعطاء الأولوية للتأثيرات الكبيرة

الموضوعات المهمة	التأثير	الموضوعات المهمة	التأثير
إدارة سلسلة التوريد	100%	الشمول الرقمي وإمكانية الوصول	70.4%
إدارة المخاطر ومرونة الأعمال	94.3%	علاقات العملاء والصحة	76.6%
الأداء الاقتصادي	89.8%	حقوق الإنسان	74.0%
حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل	89.1%	ممارسات وعلاقات العمل	73.3%
الابتكار والتحول الرقمي	88.2%	جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها	73.3%
جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية	84.0%	الصحة والسلامة	73.1%
خصوصية البيانات والأمن السبراني	83.5%	إدارة الموارد الدائرية	73.1%
التوطين	81.4%	إدارة النفايات	71.4%
الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات	80.8%	تغير المناخ وانبعاثات الغازات الدفيئة	70.6%
تكافؤ الفرص والتنوع والشمول	79.8%	إدارة المياه	70.1%
التأثير الاجتماعي/ تنمية المجتمع	76.7%	إدارة وكفاءة الطاقة	69.3%
التسويق والاتصالات المسؤولة	70.7%		

توضح الخطوات التالية عملية تقييم الأهمية النسبية لدينا:

عملية تقييم الأهمية النسبية

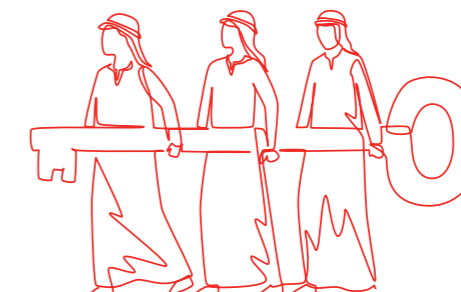
الخطوات المتخذة	الوصف
١. فهم القطاع وسباق الاستدامة الحالي	تحديد مجموعات الاطراف المعنية الرئيسية، إلى جانب موضوعات التفاعل حيث يتأثرون بشكل أكبر بأنشطتنا (يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول مشاركة الاطراف المعنية أدناه).
٢. تحديد التأثيرات الفعلية والمحتملة	تقييم الأثر: أجرينا دراسة لتحديد تأثيرات أعمالنا وعملياتنا، مع الأخذ في الاعتبار العوامل الداخلية (الداخلية) والخارجية (الخارجية). وشمل ذلك التأثيرات المالية وغير المالية على مستوى المنظمة. إشراك الاطراف المعنية: تم تطوير قائمة طويلة من القضايا المادية المحتملة واستخدامها خلال جلسات الاطراف المعنية لاستكشاف وجهات نظرهم حول تأثير أنشطتنا. تم تحديد الأهمية النسبية بشكل أكبر من خلال تقييم هذه المشكلات وفقاً لمعايير الصناعة: <ul style="list-style-type: none"> • أقران الصناعة: قمنا بتحليل ممارسات قادة الصناعة الإقليميين والدوليين، فضلا عن الهيئات التنظيمية ذات الصلة • معايير إعداد التقارير: لقد أخذنا بعين الاعتبار أطر إعداد التقارير المعمول بها مثل المبادرة العالمية للتقارير، والمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، وبورصة قطر. • معايير تصنيف الممارسة البيئية والاجتماعية والحوكمة: قمنا بمراجعة المعايير المستخدمة من قبل وكالات تصنيف الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن سياق الصناعة لدينا، مثل مؤشر Sustainalytics و MSCI
٣. تقييم أهمية التأثيرات	لقد قمنا بإشراك الاطراف المعنية من خلال دراسة استقصائية مخططة بعناية لتقييم أهمية التأثيرات
٤. تحديد أولويات التأثيرات الأكثر أهمية لإفصاحات التقارير لعام ٢٠٢٤	من خلال عملية تحديد الأولويات، حددنا التأثيرات الأكثر أهمية لأعمالنا لإدراجها في هذا التقرير. وقد تناول هذا التمرين عاملين رئيسيين: <ul style="list-style-type: none"> • أهمية التأثير: قمنا بتصنيف التأثيرات المحددة بناءً على أهميتها النسبية والعواقب المحتملة. • مواءمة الموضوع الجوهري: لقد قمنا بتعيين هذه التأثيرات على الموضوعات الجوهريّة ذات الصلة، مما يضمن الإفصاح الشامل داخل التقرير.

لأغراض التحسين المستمر لعملية تقييم الأهمية النسبية لدينا، فقد أدركنا الاعتبارات أو التحديات التالية التي قد تؤثر على نتائج تقييمنا:

- **التوجه الذاتية وتنوع الاطراف المعنية:** قد يكون تحديد ما يشكل تأثيراً أو ما هو مهم للأطراف المعنية أمراً ذاتياً. يمكن لوجهات النظر المختلفة من الأفراد والمنظمات التي نتعامل معها أن تؤثر على هذا التقييم.
- **تطور المعايير:** يمكن أن تتطور معايير الأهمية النسبية مع مرور الوقت، ولا سيما في مجال إعداد تقارير الاستدامة التي تتطور باستمرار. وهذا يمكن أن يجعل من الصعب الحفاظ على نهج تقييم ثابت مع مرور الوقت.

المشاركة المستمرة للأطراف المعنية

بالإضافة إلى المشاركة المادية الدورية، تتضمن خطة مشاركة الاطراف المعنية لدينا حوارًا مستمرًا مع أولئك المتأثرين بعملياتنا. وينطوي ذلك على معالجة الآثار البيئية والاجتماعية من خلال تحديد ضوابط تخفيف واضحة. نحن نعزز هذا الالتزام من خلال توفير آلية تظلم يمكن الوصول إليها من خلال مدونة قواعد السلوك، وتمكين الاطراف المعنية والجمهور من التعبير عن المخاوف وإثارة القضايا. ومن الآن فصاعداً، سوف نستمر في توسيع نطاق وتعميق المشاركة مع كل مجموعة حول مواضيع ذات أهمية مادية.





حوكمة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

بينما نعمل على تنمية أعمالنا ومواصلة دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن هيكل حوكمة الشركات لدينا، فإننا نعمل بشكل متزايد على إشراك مجموعتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال الوعي واستكشاف القضايا التي تهم الاطراف المعنية لدينا وقدرتنا على إحداث التأثير. اعتباراً من عام ٢٠٢٤، أي في وقت إعداد هذا التقرير، تم إنشاء وظيفة جديدة مخصصة للاستدامة داخل مجموعة Ooredoo، بقيادة الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة للمجموعة، فاطمة سلطان الكواري.



"إن الاستدامة في Ooredoo ليست مجرد هدف، حيث أنه المبدأ التوجيهي لدينا لتحقيق النجاح والمرونة على المدى الطويل. نحن ندرك أن ممارسات أعمالنا اليوم يجب أن تضع في الحسبان احتياجات الأجيال القادمة. يدفعنا هذا المبدأ إلى ابتكار وتنفيذ تقنيات خضراء تقلل من بصمتنا البيئية مع زيادة الكفاءة إلى أقصى حد. إلى جانب التكنولوجيا، نحن ملتزمون بتعزيز مكان عمل متنوع وشامل يمكّن كل فرد من المساهمة بمواهبه ووجهات نظره الفريدة. يمتد تفانينا إلى دعم المجتمعات التي نخدمها، مما يضمن أن مبادراتنا تخلق تأثيراً اجتماعياً فاعلاً."

وبصفتي رئيساً تم تعييني حديثاً للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، فأنا متحمس لدفع هذه الأجندة التحويلية إلى الأمام. يدل دوري على التزام Ooredoo العميق بدمج الاستدامة في استراتيجيتنا الأساسية. لا يتعلق الأمر فقط بالامتثال أو تلبية التوقعات؛ يتعلق الأمر بإعادة تعريف كيفية عمل الشركات في عالم يتطلب المسؤولية والبصيرة. نحن نعمل جنباً إلى جنب مع الاطراف المعنية لدينا على تشكيل مستقبل مستدام حيث يعكس كل قرار تفانينا في إحداث تغيير إيجابي ودائم."

فاطمة سلطان الكواري، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة للمجموعة



أصحاب المصالح



الجهات الحكومية والتنظيمية

- الالتزام بالقوانين واللوائح
- الشفافية والأداء والإبلاغ عن النشاط
- تنفيذ عمليات وضوابط التدقيق الداخلي والمراجعة المالية



المستثمرون والمساهمون

- أنظمة الحوكمة وعلاقات المستثمرين الفعالة
- أرصدة وتقييمات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
- الربحية وتحقيق الأهداف المالية
- إدارة مركز البيانات



المجتمعات المحلية

- التزام Ooredoo كصاحب عمل مسؤول اجتماعياً وعامل
- تمكين اجتماعي ورقمي
- اعتبارات البيئة والآثار الصحية للقوى العاملة في جميع بلدان العمليات
- الوصول إلى الخدمات والشبكات



الموظفون

- بيئة عمل إيجابية وصحية
- التطوير المهني والتدريب والنمو الوظيفي
- التدريب والنمو الوظيفي
- تعريف واضح للواجبات والمسؤوليات والمساءلة والسلطة
- دفع الرواتب في الوقت المناسب



العملاء

- الإدارة الفعالة لقضايا العملاء
- الوصول إلى الخدمات والشبكات
- الحد الأدنى من انقطاع الخدمة، وقوة الشبكة الموثوقة
- خصوصية وأمن وسلامة البيانات
- الجودة والتسليم في الوقت المناسب لجميع المنتجات والخدمات، الرقمية وغير الرقمية



الموردون والمقاولون

- مكان عمل مسؤول بيئياً
- المدفوعات في الوقت المناسب
- عملية تقديم العطاءات الرسمية ومدونة قواعد السلوك
- اختيارات الموردين والتقييمات والاجتماعات والأحداث
- عمليات التدقيق
- سلامة المنتج ومعلومات الجودة



المنظمات غير الحكومية

- الممارسات التجارية الأخلاقية
- تأثير Ooredoo كعامل تمكين اجتماعي ورقمي
- دعم المبادرات على مستوى الصناعة
- تبادل البيانات التقنية والمعرفة والخبرة

(على سبيل المثال، الأقران، وجمعيات الاتصالات، ووسائل الإعلام، والجامعات، والمؤسسات البحثية)

وجهات نظر القيادة

نقاط بارزة حول الأداء



تحقيق أعلى إيرادات المجموعة حتى الآن



توظيف ٨٧٪ من المواطنين



زيادة بنسبة 1.0٪ في عدد النساء في القوى العاملة



أكثر من ٣٤ مليون دولار أمريكي في الاستثمارات المجتمعية

نقاط بارزة حول الأداء



أفضل الممارسات مع إجراء تحليل الأهمية النسبية



الحصول على شهادات الأيزو 14001؛ 9001؛ 27001؛ 45001



عدم وجود شكاوي مؤثرة تتعلق بانتهاك خصوصية العميل

في العام الماضي، أثبتنا أيضًا أن النتائج المستدامة يمكن أن تسير جنبًا إلى جنب مع النتائج التجارية. لم نشهد أعلى إيرادات حتى الآن فحسب، بل شهدنا أيضًا مسارات إيجابية عبر العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية البيئية والاجتماعية والحوكمة (انظر الصفحات ٧٥-٣٨).

باعتبارنا واحدة من أفضل ١٠ شركات اتصالات على مستوى العالم من حيث إجمالي عوائد المساهمين، ورائدة في السوق في منطقة الخليج، فقد تم إدراجنا أيضًا في قائمة فوربس الشرق الأوسط لأفضل ١٠٠ شركة مستدامة، وقد حققنا نسبة 100٪ في تقرير الاستدامة العربية الصادر عن بورصة قطر للمرة الرابعة ستة على التوالي. نحن نربط عددًا أكبر من الأشخاص أكثر من أي وقت مضى بالفرص التي لا نهاية لها في العالم الرقمي. تجلب هذه الفرص فوائد اجتماعية وبيئية هائلة، بدءًا من الشمول المالي وتمكين المرأة، إلى قيادة الحلول المناخية الرقمية. نحن نعمل على تلبية الطلب المتزايد على الخدمات السحابية المحلية والنطاق الترددي العالي، مع سد "الفجوة الرقمية" من خلال السرعة والاتصال وتغطية الشبكة الممتازة. تضمنت معالم التوسع في عام ٢٠٢٣ إنشاء أكبر شركة أبراج في المنطقة، والعمل على توسيع مبادرة اقتطاع مركز البيانات لدينا إلى ١٢٠ ميجاوات، وزيادة أوريدو فينتك، والتي تستفيد من قاعدة المشتركين الواسعة لدينا في المناطق التي تعاني من نقص الاختراق وتتماشى مع التزامنا بتوفير الخدمات المالية حيث يكون الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية محدودًا.

نحن نلتزم في إطار العمل بتوفير فرص العمل والنمو للسكان المحليين. نحن فخورون بالإبلاغ عن معدل تأميم بنسبة ٨٧٪ في جميع الشركات العاملة.

وبالمثل، لدينا برامج وموارد واسعة النطاق لتمكين المرأة. وقد بدأت هذه المبادرات تشهد نتائج - مع توظيف المزيد من النساء في عام ٢٠٢٣، وتمثيل قوي في المناصب القيادية. ساعدت أكثر من ٧٠٠ مبادرة الابتكار والتميز عبر شركتنا العالمية في دعم تحسين بنسبة 1+٪ في نسبة هامش الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك والاستهلاك مقارنة بمستويات عام ٢٠٢٠. وبينما نقوم بتحويل أوريدو إلى شركة اتصالات وبنية تحتية ذات هيكل مؤجل متعدد الأعمال. فسوف نقوم بتبشر المزيد من أنظمة إدارة تجربة العملاء وتحقيق الدخل من البيانات القائمة على الذكاء الاصطناعي، مع الاستمرار في الاستثمار في اكتساب المواهب وتطويرها، وتحليلات البيانات، وخبرة الموظفين.

تشير الأدلة الموضحة في هذا التقرير على مساهمتنا في التنمية الاقتصادية المستدامة على المستويين الإقليمي والعالمي، وتشمل الرؤية الوطنية لتصبح مجتمعاً متقدماً قادراً على استدامة تطوره وتقديم مستوى معيشة مرتفع لشعبها، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التي تهدف إلى القضاء على الفقر وتحسين الحياة وخلق عالم أكثر صحة للأجيال القادمة.

وبالنظر إلى المستقبل، نسعى إلى تسريع وتكثيف جهودنا لإثراء حياة الناس في جميع أنحاء العالم، وترك إرث مستدام للناس والكوكب بينما نعمل على ترقية عالمكم.

عزيز العثمان فخر
الرئيس التنفيذي

"وبالنظر إلى المستقبل، نسعى إلى تسريع وتكثيف جهودنا لإثراء حياة الناس في جميع أنحاء العالم، وترك إرث مستدام للناس والكوكب بينما نعمل على ترقية عالمكم."

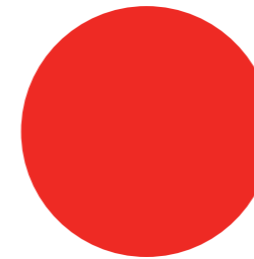
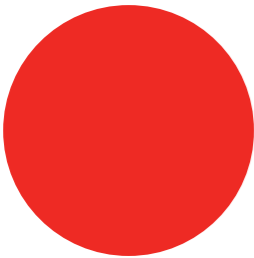
بعد العمل مع وضع الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في الاعتبار أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر وتقديم عروض مستدامة على مستوى العالم، تؤدي إلى التميز البيئي وتحقيق وفورات كبيرة في المحصلة النهائية في حين تعمل المنتجات ذات التوجه الاجتماعي على زيادة تدفقات الإيرادات. بالإضافة إلى ذلك، تم إدارة والحكمة للسلامة والجودة والحوافز البيئية التي تمثل أساساً إدارية تتوافق مع ترخيص العمل وسمعتنا الإيجابية للوقود (الأنفور)، وكانت لهذه الأساليب أهمية خاصة في عام ٢٠٢٣ عندما واجهت الأسواق المضطربة والمبتكرة. أثرت على هياكل التكلفة أيضاً في دعم مؤشر الصحة التشغيلية القوية.

يقوم برنامج التحول الرقمي الخاص بنا بإدخال بيئتنا التحتية بشكل منهجي باستخدام أحدث الأجهزة المصممة للتكيف مع المتطلبات المتغيرة والتحديات الجديدة.

نرى في هذا التقرير أمثلة من شركتنا العاملة حول العالم وهي تبني ابتكاراً لصالح العملاء والمواطنة والنزاهة التشغيلية. إلى التحول إلى شركة اتصالات ذكية يعني الاستثمار بشكل استراتيجي في المواهب المطلوبة للحفاظ على الجودة والقدرة على التقدم السريع في السوق. يستفيد موظفونا من عشرات الآلاف من ساعات التدريب على مدار العام، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، والتعليم الآلي، والبرمجة، وإنترنت الأشياء، وأمن السبراني.

"في عام ٢٠٢٤ وما بعده، نتطلع إلى رؤية في حين تحقيق عندما تجمع بين إدارة المالية وإدارة الموارد الحكيمة، والحلول الإبداعية الموجهة نحو العملاء."

الشيخ محمد بن عبدالله بن محمد آل ثاني
نائب الرئيس التنفيذي للمجموعة



إثراء الحياة

باعتبارنا شركة تركز على المجتمع، فإننا نسترشد برؤية تتمثل في استخدام خدماتنا لإثراء حياة الناس وتحفيز النمو البشري. نحن نؤمن بقوة تكنولوجيا الهاتف المحمول، وتحديدًا النطاق العريض المتنقل، كعامل تمكين لتحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي.



نتناول في هذا القسم:

- الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية
- تطوير موظفينا

الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

سد الفجوة الرقمية حول العالم

في تونس، عملنا مع الوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية للمشاركة في تصميم البرامج التي توفر الوصول إلى خدمات الإنترنت بأسعار معقولة وبرامج محو الأمية الرقمية. ومن خلال خطط الوصول إلى الإنترنت بأسعار معقولة، إلى جانب التكنولوجيا الرقمية والتدريب من خلال المراكز المجتمعية، نقوم بربط الأسر المحرومة بفرص العالم الرقمي.

في جزر المالديف، يتمثل العائق أمام الشمول الرقمي في الطبيعة المتناثرة للأرخبيل. من خلال إقامة تحالفات مع المؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية وغيرها من الشركات في جميع أنحاء البلاد، قمنا بتوسيع النطاق العريض المنزلي "SuperNet" الخاص بنا إلى 10 جزير جديدة، ووصلنا إلى 73 جزيرة - أكثر من 73٪ من الأسر في جزر المالديف. بالإضافة إلى ذلك، تغطي خدمات النطاق العريض اللاسلكية لدينا 100٪ من السكان. خلال العام، قمنا بدعم أول منتدى لإدارة الإنترنت في جزر المالديف على الإطلاق، مما فتح الأبواب لمزيد من المحادثات حول إدارة الإنترنت والاتصال والمستقبل الرقمي لجزر المالديف.

في قطر، وبالتعاون مع مؤسسة إحسان، استضفنا ورشة عمل لمدة ثلاثة أيام لتتقيد كبار السن حول التدابير التي يمكنهم اتخاذها لتجنب الوقوع ضحية للاحتيال. وحضر الورشة أكثر من 40 مشاركاً وقدمت إرشادات حول كيفية التعامل مع المكالمات أو رسائل الواتس اب الاحتيالية.

وفي حين أن فلسطين محظورة من إطلاق خدمات الجيل الرابع والخامس 4G و5G، فقد قامت بقية دول العالم بإيقاف خدمات الجيل الثالث 3G، مما يجعل من الصعب على عملاء Ooredoo فلسطين التجوال. لقد تمكنا من إطلاق خدمات 4G-LTE أثناء التجوال، بالإضافة إلى ثلاث إصدارات جديدة للتطبيقات. وفي الوقت نفسه، أنتجت مديرية الاتصالات التسويقية لدينا محتوى إنسانياً يغطي حياة الناس اليومية أثناء الحرب، والتي انتشرت عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، مما يوفر التواصل بين المجتمعات في وقت الشدائد.

من مليوني عملية تنزيل، مع تصنيف 4.3 من 5 (بعد أن كان مليوناً قبل ثلاث سنوات).

في **فلسطين**، قمنا برعاية أكبر حدث تكنولوجي في فلسطين نظمته اتحاد شركات تكنولوجيا المعلومات الفلسطينية. من خلال تحسين وظيفة المكتب الخلفي، أكملنا مشروع نظام أرشفة إلكتروني لتبسيط إدارة المستندات وتعزيز إمكانية الوصول إليها، مع ضمان أمنها وموثوقيتها.

يهدف برنامج التحول الرقمي الخاص بنا إلى استبدال وتحديث وترقية أنظمة وتطبيقات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات بسلاسة مع تلك الحديثة والأكثر سهولة في الاستخدام. وهي مصممة لتتوافق مع المتطلبات المتغيرة والتحديات الجديدة. ومن خلال تحديد الكفاءات الداخلية وفرص محفظة الخدمات الخارجية، نسعى إلى تحسين درجة مؤشر الصحة التنظيمية لدينا، وهو مقياس طورته شركة McKinsey & Company لقياس مدى فعالية أداء المؤسسة في العديد من المجالات الحيوية.

تشمل مبادرات التحول الرقمي الجديدة بالملاحظة في عام 2023 ما يلي: كجزء من الركيزة الإستراتيجية لشركة سمارة تيليكو، أطلقت **آسياسيل** في العراق أول تقنية لها لأتمتة العمليات الآلية ضمن وحدة الأعمال المالية التابعة لها. تنشر تلك التقنية الذكاء الاصطناعي لتشغيل العمليات بتدخل بشري أقل. ومع تحول التسوية المصرفية إلى روبوتات الآن، شهدت الشركات العاملة تعزيز الكفاءة والإنتاجية وتتطلع إلى طرح المزيد من أنظمة أتمتة العمليات الآلية.

في **عمان**، حيث نمتلك أعلى نسبة انتشار للخدمات الرقمية (أكثر من 70٪)، كان أحد الابتكارات الرئيسية في عام 2023 هو إطلاق خدمة الدفع الذكي، والتي تم تصميمها استجابة لتعليقات العملاء حول طرق سهلة وأمنة لدفع الفواتير أثناء السفر. من بين عمليات الإطلاق المثيرة الأخرى، تأهيل العملاء بدون لمس عبر بطاقة eSIM والمتجر الإلكتروني للأعمال، مما أدى إلى توسيع متجرنا الإلكتروني القياسي بمجموعة من منتجات وخطط الأعمال والإعداد الرقمي بالكامل. حتى الآن، حصد تطبيقنا في عمان أكثر

نحن نؤمن بأن النمو الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات التي نقدم خدماتها يتم دعمه بشكل أفضل من خلال القيمة التي توفرها تكنولوجيا الهاتف المحمول لدينا، وخاصة النطاق العريض المتنقل.



الشمول والابتكار

للجميع الذين يمكنهم الوصول إلى المناطق النائية، ولضمان مرونة شبكاتنا العالمية من أجل تلبية الاحتياجات الرقمية المتزايدة لعملائنا.

من خلال تعزيز الفرص الرقمية وضمان إمكانية الوصول إلى جميع العملاء بغض النظر عن موقعهم وخلفيتهم، فإننا نستخدم قوة قدراتنا للمساهمة في رفاهية الناس. نحن نعمل على زيادة سرعة شبكتنا واتصالها وتغطيتها من أجل توفير إمكانية الوصول

“إن دمج الاستدامة في قيمنا الأساسية ليس مجرد مسؤولية، بل هو عنصر أساسي في استراتيجية التحول الرقمي في Ooredoo قطر. ومن خلال الحلول المبتكرة والممارسات المستدامة، نعمل على تشكيل مستقبل أفضل للجميع، وتعزيز عالم أكثر خضرة وأكثر تواجداً للأجيال القادمة”

روضة أحمد أ. ت. السبيعي، مدير أول مكتب إدارة المشاريع، العمليات والاستدامة، Ooredoo قطر





الفوز بهدايا مثيرة كل يوم خلال شهر رمضان؛ وحملة العودة إلى المدرسة "Molee" لجمع الكتب المدرسية والأساسيات، مما يوفر تجربة سلسة ومريحة للطلاب وأولياء الأمور.

في **تونس**، نستعد لمستقبل عالي البيانات من خلال الاستثمار في مبادرات دائرة بصرية مغلقة لتمهيد الطريق لزيادة توفر اتصالاتنا لنكون جاهزين لإطلاق الجيل الخامس بدءاً من عام ٢٠٢٥. وتستخدم الدائرة البصرية المغلقة الألياف الضوئية التي تحمل بيانات أكثر بكثير من الكابلات النحاسية، خاصة على مسافات طويلة.

في **جزر المالديف**، قمنا بدمج eFaas، منصة الهوية الرقمية الوطنية في جزر المالديف، كوسيلة للتحقق من العملاء. لقد عقدنا أيضًا شراكة مع مايكروسوفت لتقديم حلول أماكن عمل حديثة للشركات للتواصل والتعاون وتبسيط العمليات بشكل أكثر فعالية وكفاءة من حيث التكلفة. تتيح الشراكة مع خدمة الدفع M-faisaa إمكانية إجراء عمليات دفع سهلة وفورية، في حين يعد جوجل بلاي ماركت الجديد منصة ترفيهية جديدة رائدة لمحتوى غير محدود وعالي الجودة بجودة عالية الوضوح (HD) مذهلة. تضمنت حملتان ناجحتان عبر الإنترنت حملة "Hadhiya Foshi"، وهي حملة تعتمد على الألعاب والتي اشركت أكثر من ٧٥٪ من عملائنا مع فرصة

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



"يمثل اليوم علامة فارقة في تطور المباركية حيث نقدم نشر حل المدينة الذكية المتقدم في أحد مراكزنا الرئيسية. وتهدف هذه المبادرة التطوعية إلى إحداث ثورة في طريقة تفاعل الزوار مع المدينة والمساهمة بشكل كبير في خلق بيئة أكثر استدامة وصديقة للبيئة."

عيسى حيدر، مدير تخطيط وتصميم الشبكات، Ooredoo الكويت

وفي الوقت نفسه، حصلنا على جائزة ستييفي البرونزية لتطبيقنا وجائزة الاتصالات الآسيوية لتطبيقنا وموقعنا الإلكتروني. يتميز التطبيق الحائز على جوائز بأحدث إمكانات التكنولوجيا المالية وميزات الأمان وميزات جوجل باي، وهو لا يجذب الأفراد فحسب، بل أيضًا الشركات التجارية في الكويت.

خلق القيمة الاجتماعية

أثناء العمل بشكل استباقي في المجتمع لسد الفجوة الرقمية وتمكين الجميع من الوصول إلى فوائد العالم الرقمي، فإننا نستثمر بشكل مباشر في خلق القيمة الاجتماعية. يصب تركيزنا على تمكين المرأة، وريادة الأعمال لدى الشباب، والصحة بين النساء والأطفال، والاستجابة للكوارث. في عام ٢٠٢٣، تبرعت شركاتنا العاملة وساهمت بأكثر من ٦.٤ مليون دولار أمريكي في الاستثمارات المجتمعية. كما خصص الزملاء العاملون في مختلف الشركات ساعات طويلة من وقتهم لقضايا نبيلة.

الاستثمار المجتمعي (بالدولار الأميركي)

٣٤,٧٤٥,٨٧٦

٣٤,٧٤٥,٨٧٦ ٢٠٢٣

٣٤,٦٧٠,٣٧٣ ٢٠٢٢

٣٤,٧١٠,٣٦١ ٢٠٢١



أبرز معالم الشبكة والابتكار لعام ٢٠٢٣

أول مشغل ينشر تقنية النطاق العريض وألياف ضوئية في الغرفة، قطر

أول مشغل يقوم بدمج النطاق الضيق وإطلاق جوجل باي، الكويت

إطلاق سوق تلفزيون / ترفيه **جديد** على مستوى المجموعة

عقد شراكة مع كل من جوجل ومايكروسوفت وهواوي على مستوى المجموعة

جائزة أفضل تطبيق، آسياسيل، جوائز أفضل الأعمال

سرعات وصول لاسلكية ثابتة تبلغ **١٠ ميجابت** في الثانية وإطلاق بروتوكول الإنترنت (السادس)، تونس

تمت تغطية **٧,١٠٩** موقعا بتكثيف الشبكة، الجزائر

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

حاضنة ومسرّعة الأفكار، قطر

وفي قطر، تم تنظيم تحدي Ooredoo خلال هاكاوثون حاضنة ومسرّعة الأعمال التابع لبنك قطر للتنمية تحت شعار: "تعزيز تجربة العملاء". وتم اختيار ما مجموعه ٤١ مشاركة من الشركات الناشئة والمبتكرين وصولاً إلى ١١ شركة، مع أفكار تشمل استخدام إنترنت الأشياء، والتعلم الآلي، والذكاء الاصطناعي، والواقع المعزز، والواقع الافتراضي. ستساعد هذه الأفكار شركات الاتصالات والخدمات الرقمية على المساهمة بشكل فعال في تجارب العملاء والاستجابة لها وتعزيزها.

وكانت الأفكار الفائزة هي:



"AbleyF"، حل مبتكر يستخدم وحدات الذكاء الاصطناعي لتلبية الاحتياجات الفريدة للأفراد الذين يعانون من إعاقات حسية.

أكاديمية الوافي للصحف، تطبيق جوال شامل مخصص للصحف والصحف، ويوفر منصة للدورات والموارد التعليمية.

"Speechzy"، هو تطبيق للهاتف المحمول مدعوم بالذكاء الاصطناعي يعمل كمدرّب تواصل من خلال ردود فعل سريعة على القواعد والنطق والصوت ولغة الجسد باستخدام ملفات الصوت والفيديو المسجلة.

حصل الفائزون على جائزة استثمارية مسابقة بقيمة ٢٥,٠٠٠ ريال قطري، بالإضافة إلى إمكانية الوصول المباشر إلى برنامج حاضنة قطر للأعمال.



- حملات الرسائل النصية القصيرة لجمعية بهجة العمانية للأيتام وكذلك حملات جمع التبرعات الطارئة مع اليونيسف وجمعية دار العطاء والجمعية الخيرية العمانية فيما يتعلق بالكوارث الإنسانية في المغرب وليبيا وعمان وفلسطين.



فلسطين:

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



تونس:

- تم تقديم المساعدة إلى اليونيسف، والهلال الأحمر، وجرين واي، والنظام العالمي للاتصالات المتنقلة، ومؤسسة صلاح العزايز، "Collibris"، وجمعية إس أو إس، والصندوق العالمي للطبيعة.
- تم الوصول إلى أكثر من 500,000 شخص من خلال حملات المسؤولية الاجتماعية للشركات.



جزر المالديف:

- رعاية معرض العلوم بين المدارس لمدة يومين، وهو عبارة عن منصة للعقول الشابة لعرض مشاريعهم المبتكرة في مجال العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات والتنافس على الجوائز.
- قبول التبرعات لمساعدة ضحايا الزلزال المدمر في تركيا وسوريا عبر "m-Faisaa".
- دعم الحملة الرمضانية لمنظمة "MOMS Aid" من خلال توفير 50 سلة رعاية للعائلات المحتاجة.
- تقديم المساعدة لمدرسة فادو جمال الدين لتطوير منطقة اللعب الخاصة بهم.
- الشراكة مع تطبيق "Oala"، وهو كتاب قصص للأطفال باللغة الديفهيية للقراء الأوائل. لقد تبرعنا بثمانية أجهزة لوحية مع اشتراك التطبيق هذا إلى دار أيتام فيافاتي.
- وبالتعاون مع المدارس والمجالس وسفير برنامج النمو مع Ooredoo - زوفان دانوفيريا، شارك الشباب في زراعة الأشجار والممارسات المستدامة.
- وقد ساعدت حملة "Israhvehinaai" Ooredoo في تعزيز مجتمع أكثر شمولاً وتعاطفاً وتقديراً لكبار السن.



آسياسيل

- دعم برامج قيادة الأعمال للشركات الناشئة ومشاريع مهارات الشباب، جنباً إلى جنب مع كاييتا وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- رعاية Orange Corners في أرييل وبغداد، و"TEDx Nishtim" و"واريل، و"Scale-up Academy" في بغداد.



الكويت

- الشراكة مع جمعية الرحمة الدولية لدعم التعليم والصحة والرياضة والبيئة وريادة الأعمال وتمكين الشباب.
- تنظيم وتلبية احتياجات أكبر عدد من المؤسسات الكويتية الصغيرة والمتوسطة خلال الأعياد الوطنية بالتعاون مع بنك برقان.
- انضمت إلى مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في حملة لجمع التبرعات لمساعدة الأسر المتضررة في اليوم العالمي للعمل الإنساني.



عمان

- تصميم وتنفيذ غرفة حسية لجمعية التدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة.
- توزيع كسوة العيد على الأسر ذات الدخل المحدود بالشراكة مع فريق جعلان بني بوحسن الخيري.
- بالتعاون مع فريق بقاء الخيري قمنا بتوفير أكشاك الطعام للعائلات ذات الدخل المحدود.
- بالتعاون مع فريق البريمي الخيري تم توزيع 500 صندوق إفطار صائم.
- توزيع الخيام على الأعمال المنزلية والأجهزة التعويضية لـ 100 عماني من ذوي الإعاقة التابعين لوزارة التنمية الاجتماعية
- إطلاق حاضنة المرأة في نخل، وعقد تجمع للإفطار والاحتفال بالقرنقعه مع الأطفال.
- دعم جمعية النور للمكفوفين بأجهزة استشعار برايل عالية التقنية ورقم خاص مسبق الدفع لاستخدامه للعملاء في أي استفسارات ومعلومات.



ميانمار:

- عقدت شراكة مع مؤسسة ميانمار للمساعدة والحفاظ على الكتب لرقمنة ٢٥٠ مكتبة من خلال الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة والأجهزة الرقمية.
- دعم برنامج Tech Age Girls ميانمار لتدريب الشباب على استخدام التكنولوجيا كأداة للقيادة وتنمية المجتمع.
- توفير بنية تحتية مجانية عبر الإنترنت لـ ٤٢ مدرسة في برنامج "Kyat 1 Minute" لمساعدة مدارس التعليم الريفاني على توفير التعليم المجاني للأطفال في المجتمعات المحرومة.



قطر:

- رعاية كأس Ooredoo بالتعاون مع مؤسسة دوري نجوم قطر.



أفضل مبادرة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في القطاع، قطر

- الشراكة مع مبادرة رفيق الخير لتعزيز العمل الإنساني، بما في ذلك البث المباشر يوميًا على قناة رفيق الخير على الانستجرام خلال شهر رمضان.
- شريك اتصالات استراتيجي لمهرجان خيركم الذي ينظمه الهلال الأحمر القطري، لدعم جهودهم في توزيع الإمدادات الأساسية على المحتاجين.
- رعاية بطولة العالم للجودو العربي لإبراز جمال وأناقة الخيول العربية، فضلاً عن التراث الثقافي للأمة.
- مساعدة مركز تمكين ورعاية المسنين، إحسان، في التعليم والتعلم.



تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الاحتفال برواد الأعمال الشباب في قطر

في جميع أنحاء بصمتنا العالمية، يواجه الشباب مجموعة من القضايا، بما في ذلك ارتفاع معدلات البطالة ونقص فرص التعليم. وتقوم Ooredoo بدورها في دعم العدد المتزايد من الشباب الذين يتجهون إلى حلول الهاتف المحمول والإنترنت كوسيلة للتغلب على هذه التحديات وتعزيز تعلمهم وتطويرهم.

وفي عام ٢٠٢٣، كنا الراعي الذهبي في حفل توزيع جوائز مبادرة للمسابقة السنوية لأفضل مؤسسة شابة لهذا العام. وتأتي هذه الجوائز تنويحاً لبرنامج مدته ستة أشهر أطلقته منظمة إنجاز قطر غير الربحية، وهي عضو في مؤسسة "Junior Achievement Worldwide"، حيث تقدم للفرق الطلابية الفرصة لوضع تصور وتأسيس وتشغيل مشروع تجاري حقيقي. أقيم البرنامج تحت رعاية وزارة التعليم والتعليم العالي، وقد شارك في البرنامج ١٢ جامعة وستة فرق من المدارس الثانوية، وحصل كل منهم على التوجيه والإرشاد قبل متخصصين من الشركات الرائدة في جميع أنحاء قطر. نحن فخورون بتقديم جائزة أفضل شركة ذات تأثير اجتماعي. ومثلت موزة خالد المهدي، مديرة المسؤولية الاجتماعية للشركات والرعاية والإعلام في Ooredoo قطر، الشركة وقدمت جوائز أعلى تأثير اجتماعي للفرق الفائزة - "InVision٣٦٠" و"مكتباتي"، بالإضافة إلى جائزة جهاز لوحي.

نحن نؤمن إيماناً راسخاً بقوة الشباب وقدرتهم على تشكيل مستقبل أكثر إشراقاً. ومع الإصرار والدعم المناسبين والتوجيه، لا توجد حدود لما يمكن أن يحققه رواد الأعمال الشباب، ونحن نتطلع إلى رؤية تأثير روح ريادة الأعمال لديهم بشكل إيجابي على الأعمال التجارية - بل وعلى المجتمع - في قطر.



تطوير موظفينا

- أكاديمية "Akadimia" للتدريب في **الجزائر**، مع وحدات تدريبية مصممة خصيصاً لأنشطة الأعمال الخاصة بالشركة العاملة ومدربين داخليين معتمدين للجودة.
- منهج تدريبي في **عُمان** يتطور سنوياً، بما يتماشى مع تركيز الشركة واستراتيجيتها. تتراوح الدورات بين الذكاء الاصطناعي والتفكير النقدي، وإدارة التغيير، والرفاهية والخطابة.
- خيارات تطوير القيادة في **فلسطين** من خلال التوجيه والتدريب وفرصة مقابلة الرئيس التنفيذي للشركة العاملة. يُطلب من الموظفين الذين يشغلون مناصب قيادية إكمال دورة
- تدريبية مصغرة في إدارة الأعمال ودورة تدريبية في المالية للمدربين غير الماليين.
- تتوفر مجموعة من دورات لينكد ان التعليمية في **تونس** يتم تطبيق نموذج التعلم ١٠/٣٠/٧٠ في **جزر المالديف** - ٧٠٪ تعلم تجريبي و٣٠٪ تعلم اجتماعي و١٠٪ تدريب رسمي.
- تشغيل برنامج بناء القدرات في **قطر** على أساس إعادة التأهيل ورفع المهارات الجديدة لتمكين الموظفين من أن يصبحوا أفضل نسخة من أنفسهم.

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل



دعم رواد المستقبل الرقمي

دعم رواد المستقبل الرقمي في الكويت في مجال التكنولوجيا الرقمية وإدراكاً منا لأهمية رعاية المواهب الشابة في الكويت، واستقطاب هذه المواهب إلى Ooredoo، فإننا ندعم برنامج "واعد" للتدريب بالتعاون مع الهيئة العامة للشباب. يعمل التدريب كمنصة للشباب الطامحين لاكتساب الخبرة العملية وتنمية المهارات الحيوية في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

نتعاون أيضاً مع معهد "KTech" للتدريب الخاص، وهو جزء من كلية الكويت التقنية، في رعاية معسكر "TechNext". صُمم هذا المعسكر التدريبي الصيفي لتزويد المشاركين بالمهارات التكنولوجية الأساسية للمستقبل، ويوفر هذا المعسكر التدريبي الصيفي للحاضرين فرصة للتعلم في مواضيع مثل الأمن السيبراني والذكاء الاصطناعي والترميز وإنترنت الأشياء -وهي مهارات نحتاجها بشكل متزايد لنجاح أعمالنا الخاصة.

تكافؤ الفرص

مع وجود وحدة من أكبر عدد من الجنسيات في قطاع الاتصالات، فإن تعزيز مكان عمل مرحب وشامل يحظى فيه الجميع بالتقدير على قدم المساواة هو أمر أساسي لطموحنا في تحقيق المزيد من الإنجازات ورؤية المزيد وأن نكون أكثر. ينصب تركيزنا الحالي على جذب وتنمية المواهب المحلية الشابة والمرأة.

على النحو المبين في مدونة أخلاقيات العمل لدينا، فإننا نتخذ موقفاً لا يتسامح مطلقاً مع أي نوع من أنواع التمييز، وتضمن سياسة الموارد البشرية لدينا أن يتلقى جميع المرشحين والموظفين معاملة متساوية في التوظيف والترقية والنقل والتعويضات والمزايا وجميع القرارات الأخرى المتعلقة بالتوظيف.

يعد توظيف الأشخاص المحليين في كل شركة من شركات التشغيل أمراً مهماً لكيفية الاستثمار في أسواق العمل المحلية وتعظيم القيمة الاجتماعية والاقتصادية. كما أن التزامات التوظيف هي أيضاً أمر أساسي لرؤية قطر الوطنية. في عام ٢٠٢٣، كان ٨٧٪ من الموظفين من المواطنين.

على النحو المبين في مدونة أخلاقيات العمل لدينا، فإننا نتخذ موقفاً لا يتسامح مطلقاً مع أي نوع من أنواع التمييز، وتضمن سياسة الموارد البشرية لدينا أن يتلقى جميع المرشحين والموظفين معاملة متساوية في التوظيف والترقية والنقل والتعويضات والمزايا وجميع القرارات الأخرى المتعلقة بالتوظيف.

Nationalization Rate by Opco (٢٠٢٣)



عبر عائلة Ooredoo المكونة من تسع شركات تابعة لمجموعة Ooredoo، يعمل لدينا ١٠,٩٩٣ موظفاً متحمساً ومتنوعاً. وتركز استراتيجية الموارد البشرية للمجموعة على استقطاب أفضل المواهب مع تعزيز ثقافة الأداء.



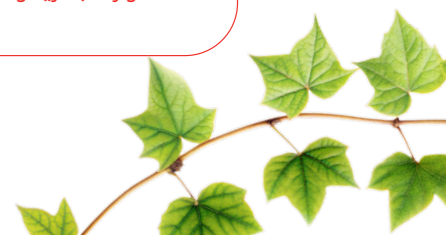
جذب المواهب والاحتفاظ بها

نحن نستثمر بشكل استراتيجي في المهارات المطلوبة للحفاظ على مواكبة التطورات السريعة في السوق. بدءاً من البرامج التعريفية الشاملة وبرامج التطوير الفردي، وصولاً إلى تخطيط التعاقب الوظيفي والقيادة والمنح الدراسية الخارجية -يستفيد موظفونا من أفضل برامج التعلم الإلكتروني والتدريب والتوجيه الشخصي والدورات التدريبية التي تُقدّم خارجياً.

تقدم أكاديمية Ooredoo للتعلم مجموعة من البرامج التي تتماشى مع ثقافة Ooredoo التي تركز على المجتمع بمنظور دولي. في عام ٢٠٢٣، استمر التركيز على تنمية المهارات القيادية في جميع المستويات. وكما هو الحال مع الأولويات الأخرى في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية، قد تقوم شركتنا العاملة بتكييف أو تطوير مناهجها الخاصة لاستقطاب المواهب والاحتفاظ بها، وذلك حسب الحاجة والثقافة المحلية. ومن أمثلة النهج المتنوعة ما يلي:

"في قطاع الاتصالات سريع التطور، نعتمد على الأفراد الموهوبين المزودين بالمهارات التي نحتاجها للمنافسة اليوم وفي المستقبل. ولهذا السبب نستثمر باستمرار في تدريب القوى العاملة الحالية لدينا وتدريبها وتطويرها، مع التركيز بشكل خاص على النساء والقيادات الوطنية الشابة."

فاطمة سلطان الكواري -الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة للمجموعة



تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

زيادة التكافؤ بين الجنسين

تعد مساهمة خبرة المرأة ورؤيتها أمراً بالغ الأهمية لكيفية تلبية مطالب المستهلكين، وإعداد ثقافة عمل أكثر تكافؤاً، ودعم مساهمة Ooredoo الأوسع في الأهداف الوطنية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. توافقاً مع التزامنا الاستراتيجي بتمكين المرأة، لدينا العديد من الأنظمة والبرامج للتغلب على أي عوائق قد تواجهها المرأة للانضمام والنمو في الأدوار القيادية داخل الشركات مثل شركتنا. يشمل هذه الدعم السخي للأمهات العاملات مع الإجازة والدعم المالي والعاطفي. شهدنا في عام ٢٠٢٣ زيادة بنسبة ١.٥٪ في عدد الإناث في إجمالي القوى العاملة لدينا، حيث أنه وُظفت ٣,٠٣٧ امرأة - أي ٣٠٪ من عدد الموظفين لدينا. وتوجد ١٠٠ امرأة في مناصب الإدارة العليا.

المرأة في القوى العاملة

٣,٠٣٧

٢٠٢٣

٢,٩٩١

٢٠٢٢

تعمل كل شركة مشغلة على نحو استباقي لكي تضمن جذب المزيد من النساء إلى الأعمال التجارية، وتمكينهن من النمو إلى أدوار قيادية. على سبيل المثال، في يوم المرأة، أطلقت Ooredoo قطر حملة "GLOW" لزيادة إمكانيات التعلم للمرأة. تضمنت المبادرة الملهمة تنظيم المنشورات من قبل مؤلفات حول القيادة والإبداع والابتكار، بالإضافة إلى يوم بناء الفريق لنساء ولاء المستهلك لدينا، إلى جانب شركتنا تافولا. بدأ اليوم بورشة خبز مع الشيف الشهير ريتيكا ويليام، تليها الشبكات والسحب والخصومات الخاصة في تافولا.

الصحة والسلامة

كما هو موضح في سياسة أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة، نحن ملتزمون بتخطيط وتنفيذ الإجراءات المعالجة لمخاطر الصحة والسلامة المهنية. وهذا يتضمن فرض أنظمة لتقليل الإصابة والمرض من خلال توفير مكان عمل آمن وصحي. نطبق تسلسلاً هرمياً من الضوابط للتخفيف من المخاطر وإدارتها وضمان الامتثال في كل جهة مختصة.

يغطي نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا جميع العمال بما في ذلك الموظفين والاستشاريين والمقاولين والزوار، مع العمليات والتدريب لتحديد المخاطر وتقييم المخاطر المتعلقة بالحوادث، لتحديد الإجراءات التصحيحية.

بعض الشركات المشغلة لديها هذا النظام معتمد وفقاً للمعيار الدولي ٤٥٠٠١. يُوفر التدريب المستمر للموظفين والعمال المقاولين لتعزيز أهمية ثقافة السلامة الاستباقية والوقائية. وبلغ هذا ٥٢٧٩ ساعة في عام ٢٠٢٣.

يغطي النظام أيضاً المقاولين الذين تُدّم لهم كُتيب الصحة والسلامة والأمن والبيئة، والمبادئ التوجيهية للإجهاد الحراري في البلدان ذات درجات الحرارة العالية. في قطر، وفقاً للوائح الحكومية (القرار الوزاري رقم ١٧ لسنة ٢٠٢١)، نمنع جميع المقاولين لدينا من أداء العمل الميداني خلال أشهر الصيف الذروة، من ١ يونيو إلى ١٥ سبتمبر، بين الساعة ١٠:٠٠ صباحاً و٣:٣٠ مساءً.

التدريب على الصحة والسلامة (ساعات)

٧,٩٧٠

٧,٩٧٠

١٠,٣٦٠

٥,٥١٥



الجزائر:

- قامت حملة للتبرع بالدم في الجزائر بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم بجمع ١٧٠ كيشاً من الدم تدعم ٥١٠ مرضى).
- بالشراكة مع "Win Nelka"، وهي منظمة محلية غير حكومية، تُجري فحوصات سرطان الثدي من قافلة متنقلة في جميع أنحاء البلاد، إلى جانب حملات التوعية على خطوط الاتصال وقنوات الرسائل القصيرة. نتيجة للحملة، أنجز ٩٢ إجراء، حيث تُقفت أكثر من ٢٥,٠٠٠ امرأة في ١٠ مقاطعات حول سرطان الثدي وأهمية الفحوصات المنتظمة. فُحص أكثر من ٣٧٧ مريضاً للكشف عن سرطان الثدي واستفاد ٢,١٤٧ مريضاً من الخصومات خلال شهر أكتوبر ٢٠٢٣.
- ٥٠ مجموعة هدايا مقدمة للمرضى بمستشفى خميس مليانة.



عمان:

- وبالشراكة مع الجمعية العمانية للسرطان ومسقط جراد مول الكبير، قامت وحدة متنقلة للتصوير الشعاعي للثدي بإجراء فحوص مجانية لسرطان الثدي للنساء فوق سن ٤٠.
- أدى التعاون مع البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء إلى زيادة الوعي وحث الناس على التعهد بالتبرع، إلى جانب حملة على وسائل التواصل الاجتماعي وتغطية العلاقات العامة واللوحات الإعلانية.

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

التدريب المنقذ للحياة، الجزائر

تلقى زملاؤهم في الجزائر تدريباً على إنقاذ الحياة خلال عام ٢٠٢٣، وانضم ٣٠ موظفاً، قدمه خبراء طبيون من الهلال الأحمر الجزائري، إلى حملة "دعونا نتدرب ونبقى" برنامج يغطي أساليب إنقاذ الحياة، بما في ذلك الإنعاش القلبي الرئوي.

نتيجة لهذه المعرفة، لدينا الآن ٣٠ من أبطال الإسعافات الأولية المدربين الذي بإمكانهم الاستجابة بفعالية في حالات الطوارئ في العمل أو في المنزل.



قطر:

- قدم المتطوعون، بمن فيهم سفير علامتنا التجارية، البطل الرياضي معتز برشم، الوقت وقسانم الهدايا للمرضى في مركز فهد بن جاسم للكلية في الدوحة.



حماية بيئتنا

تلعب منتجات Ooredoo الرقمية دورًا بالغ الأهمية في عالم منخفض الكربون وأكثر استدامة. بصفتنا شركة رائدة في الصناعة، فإننا نعمل بجد لتسخير الفرص البيئية للرقمية، مع تقليل تأثيرنا المناخي والحفاظ على الموارد للأجيال القادمة في نفس الوقت.

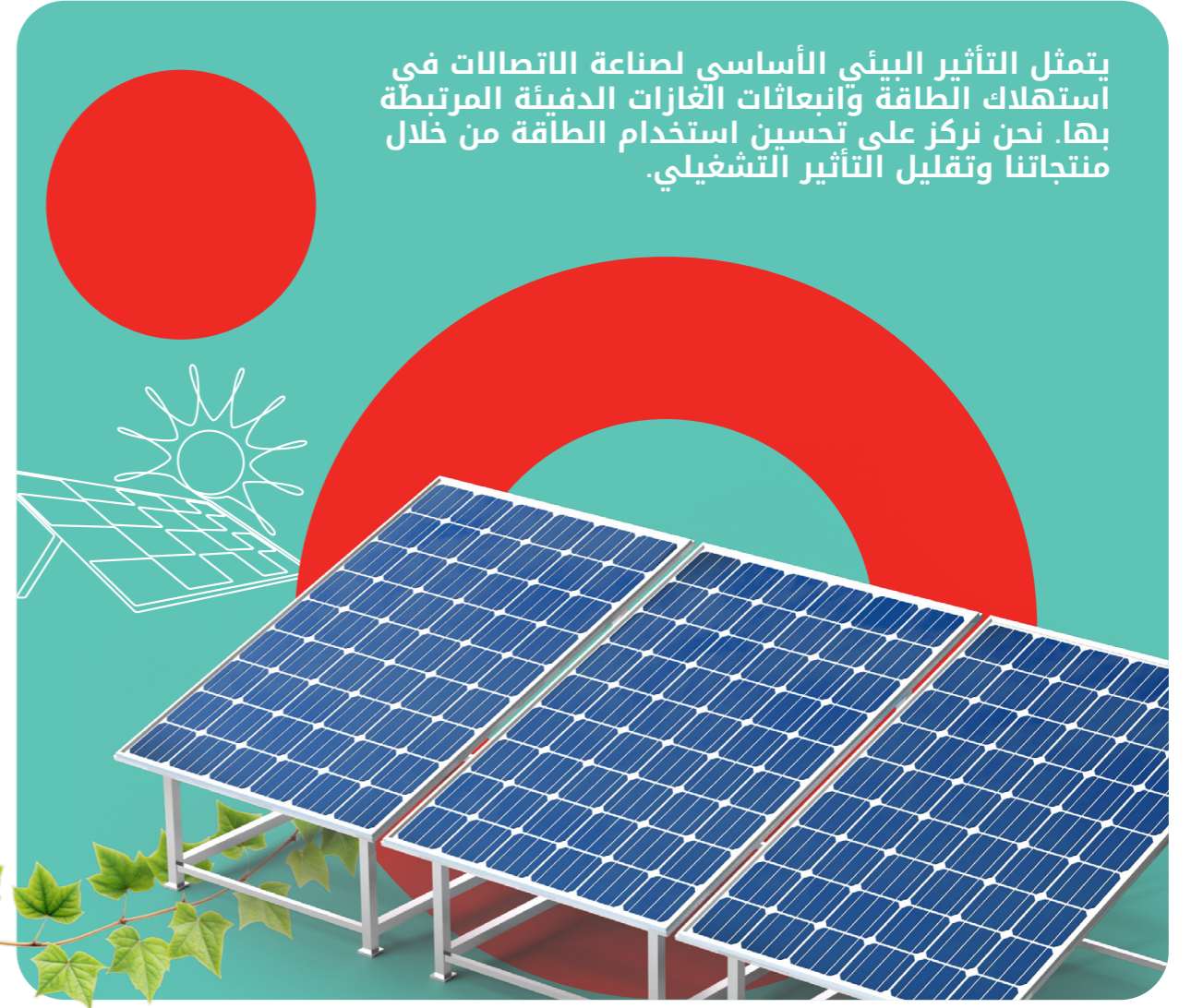


في هذا القسم

- المناخ والطاقة
- إدارة الموارد

المناخ والطاقة

يتمثل التأثير البيئي الأساسي لصناعة الاتصالات في استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة المرتبطة بها. نحن نركز على تحسين استخدام الطاقة من خلال منتجاتنا وتقليل التأثير التشغيلي.



الكويت

- تحويل موقع مولد الديزل إلى نظام هجين للطاقة الشمسية، مما يقلل من تكاليف التشغيل وانبعاثات الكربون
- إعدادات درجة الحرارة المنقحة لتقليل تشغيل أنظمة التبريد
- تم استخدام تقنيات جديدة لتكييف الهواء باستخدام عامل غاز صديق واستهلاك أقل للكهرباء
- صيانة محركات السيارة لتحقيق الأداء الفعال
- تم تركيب حساسات الإضاءة

تونس

- شهادة المنظمة الدولية للمعايير الأيزو ٥٠٠١ لنظام إدارة الطاقة

قطر

- التحول من مولدات الديزل إلى شبكة الكهرباء في ٦٩ موقعا

فلسطين

- استبدال جميع مصابيح الإضاءة بمصابيح ليد فعالة، مما أدى إلى توفير ٢٠٪ من استهلاك الكهرباء

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الشراكة من أجل مستقبل أكثر استدامة

وفي عام ٢٠٢٣، قمنا برعاية معرض إكسبو الدوحة السنوي تحت شعار "صحراء خضراء، بيئة أفضل". ومن خلال التركيز على تعزيز الابتكارات المستدامة ومعالجة التصحر، فحز الحدث الحضور على الانخراط في التحول عبر أربعة مواضيع رئيسية: الزراعة الحديثة، والتكنولوجيا والابتكار، والوعي البيئي، والاستدامة.



في تونس، عقدنا شراكة مع الصندوق العالمي للطبيعة لرفع مستوى الوعي حول ساعة الأرض ٢٠٢٤ من خلال حملة رقمية. وتهدف هذه المبادرة إلى تشجيع المشاركة وإبراز أهمية الاستدامة البيئية. وكجزء من الحملة، قامت Ooredoo بتونس بإيقاف جميع طاقتها من الطاقة لمدة ساعة واحدة في محليتها، مما يدل على التزامها بتقليل استهلاك الطاقة وتعزيز مستقبل أكثر اخضرارًا.



انبعاثات الغازات الدفيئة (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

٧١٢,٣٨٠



كما هو موضح في سياسة أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة لدينا، والتي تتوافق مع شهادة المنظمة الدولية للمعايير الأيزو للتميز في الإدارة البيئية، فإننا ملتزمون بتقليل استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة. قامت بعض الشركات التابعة بإنشاء أنظمة لإدارة الطاقة، وكانت Ooredoo تونس رائدة في الحصول على شهادة المنظمة الدولية للمعايير الأيزو لنظامها. وهنا، لدينا خطة عمل تغطي الجوانب بدءًا من كفاءة المباني وحتى شراء المعدات الموفرة للطاقة وتعزيز الثقافة المسؤولة بيئيًا.

في عام ٢٠٢٣، بلغ إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١) وغير المباشرة (النطاق ٢) ٧١٢,٣٨٠ طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون - بانخفاض قدره ٤.٥٪ عن عام ٢٠٢٢.

بالإضافة إلى ذلك، بدأت بعض شركاتنا العاملة (الجزائر والكويت) في قياس وفهم نطاقها ٣ انبعاثات. هذا قيد المراجعة حاليًا ومن المقرر الكشف عنه في التقارير المستقبلية.

إدارة الموارد

نحن ملتزمون بالحفاظ على الموارد والاستخدام الأمثل لها من خلال تقليل استخدام الطاقة والمياه والأرض والمواد بشكل مبتكر.

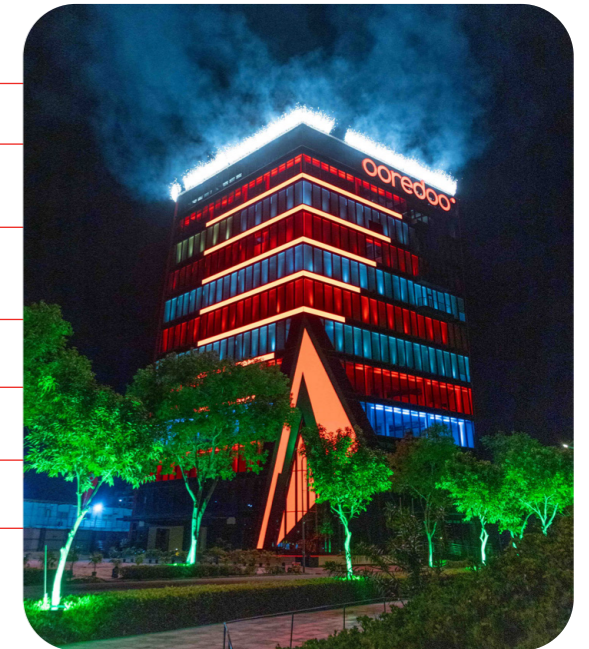
وكما هو الحال بالنسبة لمخاطر الطاقة والمناخ، يمكن لكل شركة من شركات Ooredoo تطبيق نظام إدارة الجودة والصحة والسلامة والأنظمة لمواجهة السياق الخاص بها والتحديات البيئية المحلية، والبيئة المتوافق مع المواصفة القياسية الأيزو ١٤٠٠١ سياسة الأنظمة لمواجهة السياق الخاص بها والتحديات البيئية المحلية.

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

المباني الذكية: مقرنا الرئيسي الجديد في جزر المالديف

افتتح مقر Ooredoo الرئيسي في المالديف في ٢٥ سبتمبر ٢٠٢٣، وهو مبنى مكتبي متطور مكون من ١١ طابقاً يقع في قلب مدينة هولومالي. يتميز المبنى بأحدث التقنيات وميزات الاستدامة، بما في ذلك:

- ألواح الطاقة الشمسية على السطح العلوي
- الزجاج المُقوّى المُعالج بالحرارة
- نظام تبريد الهواء النقي الذي يقلل من تكييف الهواء ويوفر بيئة صحية أكثر
- أنظمة التحكم الذكية في التبريد وأنظمة الستائر الذكية
- أجهزة استشعار الحركة وإضاءة الثنائي الباعث للضوء
- تجميع مياه الأمطار لاستخدامها في تنظيف المراحيض
- أحواض غسيل ومراحيض تعتمد على أجهزة استشعار لتقليل إهدار المياه



"يمثل المقر الرئيسي الجديد لشركة Ooredoo في المالديف رحلة تقدمنا وشراكتنا مع شعب المالديف والتزامنا الثابت بالمضي قدماً نحو الأمام وخلق مستقبل أكثر إشراقاً وتواضعاً."

المدير الإداري والمدير التنفيذي لشركة Ooredoo بالمالديف، خالد الحمادي



الحد من النفايات

وفي حين أن مبادرات توفير الموارد تختلف حسب السوق، إلا أن جميع فروع شركة Ooredoo تشترك في التزام المجموعة بتقليل المواد وإعادة استخدامها وإعادة تدويرها دعماً للاقتصاد الدائري. ويكتسب هذا الأمر أهمية متزايدة في قطاعنا، مع الاتجاهات التصاعدية في إعادة تدوير النفايات الإلكترونية وإعادة استخدامها، إلى جانب التخلص التدريجي من المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد. شملت الأنشطة الإقليمية في العام الماضي ما يلي:

- الترويج للنشاط لولايات تعريف المشترك المضمنة واستخدام المواد المعاد تدويرها في بطاقات إعادة الشحن الخالية من البلاستيك في عُمان.
- وقد اعتمدت شركة Ooredoo الكويت استراتيجية للتعامل مع المعدات القديمة مثل البطاريات والخردة والأجهزة والأبراج الفولاذية وغيرها.
- وأطلقت شركة Ooredoo قطر حل إدارة النفايات الذكية، بالتعاون مع شركة سيشور. يستخدم النظام تقنية إنترنت الأشياء لتعزيز إدارة النفايات لعملاء الشركات. ويمكن استبدال الأجهزة القديمة الزائدة عن الحاجة بنقاط نجوم على خدماتنا أو تلك التي يقدمها شركاء العلامات التجارية، والتي يمكن استبدالها لاحقاً لسداد الفواتير أو القسائم أو المكافآت. وفي قطر أيضاً، أعلننا عن شراكة مع مجموعة "Seashore" لتعزيز أنماط الحياة المستدامة.



إطلاق حل إدارة النفايات الذكية، قطر

وتماشياً مع روح الابتكار التي نتبناها، فإننا نقوم برقمنة المزيد من العمليات سنوياً، لتجنب استهلاك الورق وانبعثات غازات الاحتباس الحراري المرتبطة بتوريد الورق والطباعة. تضمن جميع شركات Ooredoo التخلص من النفايات الخطرة، مثل البطاريات والنفايات الإلكترونية وزبوت المحركات بطريقة مسؤولة، بما يتماشى مع أعلى المعايير الوطنية. وتستطيع بعض المناطق العاملة إعادة تدوير تدفقات النفايات الإلكترونية مثل أجهزة الهاتف المحمول ومعدات الشبكة.

توفير المياه

على الرغم من أننا لسنا شركة تستهلك كميات كبيرة من المياه، إلا أننا نعمل في مناطق تعاني من ندرة المياه الشديدة. في العام الماضي، اتخذت كل شركة من شركائنا خطوات لتقليل استهلاك المياه، بما في ذلك نشر حلول مبتكرة وتقنيات متطورة. على سبيل المثال، في قطر، تم وضع ضوابط لضمان وجود إمدادات مياه متطورة لضمان استمرارية العمليات وتوقف غسل سيارات مركبات الأسطول في عام ٢٠٢٣ من أحد مواقع الإدارة. وفي المقر الرئيسي الجديد لشركة Ooredoo المالديف تم نشر أنظمة تجميع مياه الأمطار. وتجمع الخزانات كلاً من مياه الأمطار والمياه المحلاة لاستخدامها في تنظيف المراحيض. وبالإضافة إلى ذلك، فإن أحواض الغسيل والمراحيض مزودة بأجهزة استشعار للحد من هدر المياه.



الحوكمة المسؤولة

نحن نلتزم بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية في جميع جوانب عملياتنا، بما يضمن استمرار الاستقرار والأمن، واستمرار التأثير الإيجابي على جميع الاطراف المعنية. ويشمل ذلك ضمان سلامة العملاء ومعاملتهم معاملة عادلة في جميع شركات العاملة التسع.



في هذا القسم

- إيجاد فرص اقتصادية أخلاقية
- حماية عملائنا



ايجاد فرص اقتصادية أخلاقية

نحن نسعى للالتزام بجميع المعايير الدولية المعمول بها التي تحكم الممارسات المناهضة للممارسات المناهضة للمنافسة وممارسات مكافحة الفساد، لدعم المنافسة العادلة من أجل اقتصادات مستدامة.



مدونة الأخلاق الخاصة بنا، التي تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا والشركات التابعة، توجه التزامنا بالعمليات التجارية النزيفة والنافسية.



"يعترف مجلس إدارة Ooredoo بأن ممارسات الحوكمة الجيدة تساهم في خلق وصيانة وزيادة قيمة المساهمين. يشمل ذلك مراجعة الهياكل الحوكمة بانتظام ووضع ممارسات لضمان فعاليتها واتساقها مع التطورات المحلية والدولية".

هلال محمد حمد الكواري - الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية وحوكمة المجموعة

الالتزام بمدونة الأخلاق

تحدد مدونة الأخلاق التزامات مهمة تحمي العمليات التجارية النزيفة والنافسية. هذه التزامات معتمدة من قبل الإدارة العليا لمجموعتنا وجميع الشركات التابعة لها. قسم حوكمة الشركات لدينا مسؤول عن دعم الإدارة ومجلس الإدارة في ضمان تنفيذ ممارسات وسياسات الحوكمة المؤسسية بشكل فعال عبر مجموعة Ooredoo.

سياسات الحوكمة الأخلاقية
تقرير حوكمة الشركات
هيكل حوكمة الشركات

الامتثال بنسبة 100٪ لمدونة الأخلاق

لموظفينا، نقدم برامج تدريب مستمرة عبر الإنترنت ومراجعة سنوية لمدونة الأخلاق، وذلك وفقاً للمعايير الدولية والقوانين، لتعزيز التزامهم بالأعمال الأخلاقية. نحن نمنع التحرش بأي شكل من الأشكال في بيئة العمل، ولا نتسامح مع أي نوع من الانتقام أو العقاب ضد الموظف الذي تقدم بشكوى في هذا الصدد. بعض فروعنا العاملة لها سياسات مكافحة التحرش مخصصة.

من المتوقع أن يلتزم الموظفون بدليلنا للسلوك الأخلاقي والممارسات العادلة، الذي يضمن معياراً للتعامل العادل، والسلوك الأخلاقي والنزاهة المؤسسية والشفافية.

نلتزم بالقوانين واللوائح التي تحكم منافسة السوق، لأننا نعتقد أن الاقتصادات المزدهرة تكون أكثر استدامة عندما تكون هناك منافسة عادلة. بالإضافة إلى ذلك، نحن نعمل بنشاط على منع الفساد والرشوة من خلال الامتثال لقوانين مكافحة الفساد المعمول بها في اتفاقياتنا مع الموردين.

لدينا سياسة "التبليغ عن المخروقات" للإبلاغ عن السلوك غير المناسب أو الأنشطة غير القانونية في الشركة، ونملك سياسة مكافحة التحرش تم التواصل بها وتنفيذها. إجراءنا للإبلاغ عن الفساد تتضمن نموذجاً للإبلاغ متاحاً على موقعنا الإلكتروني لأي شخص يرغب في الإبلاغ عن أي مخاوف لديه.

إدارة المخاطر

سياسة إدارة المخاطر في مجموعة Ooredoo تتطلب من مجلس الإدارة تنفيذ نظام للرقابة والإدارة والتحكم في المخاطر الداخلية لحماية استثمارات الشركة وعملياتها داخل قطر وخارجها. يتم تصميم هذا النظام للقيام بما يلي:
- تحديد، تقييم، مراقبة، وإدارة المخاطر.
- إبلاغ مجلس الإدارة عن التغييرات الفعلية في ملف المخاطر Ooredoo.

المجلس مسؤول عن إنشاء نظام إدارة المخاطر ومراجعة فعالية تنفيذه في Ooredoo ومجموعتها. الإدارة مسؤولة عن تحديد وتقييم ومراقبة وإدارة المخاطر الكبرى بشكل منتظم في جميع أنحاء المنظمة. يتضمن هذا النظام أنظمة الامتثال الداخلية وأنظمة التحكم في الشركة.

بالإضافة إلى ذلك، تتمتع الشركة بضوابط صارمة وأنظمة متينة تتحكم في معاملاتنا وعلاقاتنا مع الأطراف ذات الصلة. تنفذ مجموعة Ooredoo سياسة إدارة المخاطر على مستوى المجموعة، حيث ينص على أن مجلس إدارة المجموعة، بدعم من لجنة التدقيق وإدارة التدقيق الداخلي، سيقوم بمراجعة جميع المخاطر التي قد تواجهها Ooredoo وشركاتها التابعة كل ربع سنة. تقع مسؤولية تحديد المخاطر التي قد تواجه أي من الشركات العاملة على عاتق الإدارة التنفيذية والموظفين. تقوم إدارة المخاطر في المجموعة بفحص تصنيفات المخاطر المحددة وخطط العمل لمعالجة هذه المخاطر.

تقدم التدقيق الداخلي دعماً لإدارة المخاطر في المجموعة في سياق الأعمال المستدامة. تتضمن إجراءات تحديد وإدارة المخاطر تنوعاً بين شركات التشغيل، ولكنها تتجه الآن نحو التوحيد، بداية من مراجعة وتعديل ميثاق لجنة التدقيق في شركات التشغيل لضمان تعيين اللجان المناط بها مسؤولية دائمة على رقابة إدارة المخاطر في الشركات التابعة لـ Ooredoo.

تتم جمع القياسات المالية على المستوى المجموعة وفقاً لجدول زمنية متكررة، شهرياً، ربع سنوياً، أو سنوياً اعتماداً على التفاصيل المطلوبة. توفر هذه القياسات إشارة إلى المخاطر التي تواجه كل شركة عاملة، مع اهتمام خاص بقضايا النقد واحتياجات التمويل، وكذلك استعدادها للتعامل مع المفاجآت. حالياً، تقوم الشركة بتحديث طرقها لجمع بيانات مفصلة أكثر عن إدارة المخاطر. بدأت الشركة بالفعل في دراسة عروض من مطوري أنظمة آية يمكن استخدامها على مستوى المجموعة لجمع وإدارة قواعد بيانات المخاطر المحددة، والإجراءات للتعامل معها.

سياسة إدارة استمرارية الأعمال لدينا تساعد كل شركة عاملة على ضمان استمرارية الخدمات والمنتجات الحيوية والانتعاش السريع في وجه الحوادث الموقعة، والحفاظ على هيكل فعال لإدارة الأزمات. تم اعتماد بعض شركاتنا العاملة على معيار نظام إدارة استمرارية الأعمال الأيزو ٢٢٣٠١:٢٠١٩.

سلسلة التوريد المسؤولة

نحن نؤكد على التعاون فقط مع الموردين الذين يفيون أو يتجاوزون المعايير المنصوص عليها في دليل السلوك الأخلاقي والممارسات العادلة، والالتزام بهذه المعايير شرط أساسي للمشاركة في عمليات الشراء لدينا. تضمن هذه الإرشادات مراعاة العوامل الاجتماعية والبيئية في سلسلة التوريد، بما في ذلك متطلبات الصحة والسلامة والبيئة وفقاً لمعيار نظام إدارة استمرارية الأعمال الأيزو ١٤٠٠١. تتضمن جميع اتفاقيات الإطار ووثائق العطاءات التابعة لمجموعتنا بنوداً يتطلب الالتزام بسياسة Ooredoo للصحة والسلامة والبيئة.

كما يتعين على الموردين اتباع سياسة الخصوصية لدينا.

نحن نطلب من موردينا التواصل ونقل توقعاتنا بنشاط إلى موظفيهم وكذلك إلى شركاتهم الأم والشركات التابعة والشركاء والمقاولين الذين يعملون على مشاريع Ooredoo أو يدعمونها، لضمان تنفيذ والالتزام بتلك التوقعات بشكل سليم من الجميع. المورد مسؤول عن سلوك وأفعال موظفيه.

حماية عملائنا

ترتكز جميع عملياتنا على مجموعة من تدابير الأمن الشامل وحماية البيانات، بدءاً من حفظ بيانات العملاء في صيغة مشفرة ضمن مستويات قواعد البيانات، مروراً بتطبيق تدابير الوقاية المناسبة، وصولاً إلى حلول تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وتدريب الموظفين.

ولمواكبة التهديدات المحتملة ومخاطر الأمن السيبراني، نقوم بتحديث سياساتنا المعمول بها بانتظام، ونجري مراجعات للتحكم في الوصول وتقييمات أمنية ونقدم تدابير وقائية متقدمة، وتهدف العملية التي نستخدمها لإدارة مخاطر أمن المعلومات إلى تقليل أي آثار سلبية على أصول المعلومات إلى مستوى يمكن التحكم فيه، وتشمل مجالات تركيزنا الأساسية عمليات إدارة الثغرات، ومراقبة الحوادث، وعمليات الاستجابة والاستعادة، وإدارة التصحيح، وإدارة الهوية والوصول، كما أننا لا نجمع بيانات شخصية من الأطفال عن قصد. لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بنا المتوفرة على موقعنا الإلكتروني.

عبر مجموعة متنوعة من السمات التي يعتبرها العملاء مهمة، ويمكن للعملاء التعبير عن شكواهم عبر الهاتف، أو من خلال تطبيقاتنا، أو على موقعنا الإلكتروني، أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، أو في مواقعنا الفعلية.

الخصوصية وأمن البيانات

امتثالاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والقوانين المحلية في الولاية القضائية لكل سوق من أسواقنا، نسعى إلى حماية بيانات العملاء في جميع الأوقات، وقد حصلت جميع أنشطتنا على شهادة الأيزو ٢٠٠٠-١ لأنظمة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المتفوقة وشهادة الأيزو ٢٧٠٠١ لأنظمة إدارة أمن المعلومات، ولتحقيق أهدافنا، تساعد أطر الإدارة هذه موظفي الحوكمة والمخاطر والامتثال لدينا على إنشاء عمليات أمن المعلومات ومراقبتها وتحسينها باستمرار.

تفعيل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

الحفاظ على سلامة الأطفال على الإنترنت، الكويت

كجزء من المسؤولية الاجتماعية لشركة Ooredoo، نهدف إلى تثقيف جيل الشباب حول كيفية الحصول على أفضل التجارب والفرص من عالم الإنترنت، وفي عام ٢٠٢٣، أطلقت شركة Ooredoo الكويت مبادرة "أسبوع الإنترنت الآمن" لتعزيز الاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا عبر الإنترنت من قبل الأطفال والشباب في جميع أنحاء العالم.



"لقد دأبت مدرسة البيان ثنائية اللغة الابتدائية على تعزيز وزيادة الوعي من أجل تجربة إنترنت أكثر أماناً وإيجابية لطلابنا، ونحن ممتنون لشركة Ooredoo على هذه الفرصة الرائعة لمساعدة طلابنا على فهم ذلك."

ندى درويش، مديرة المرحلة الابتدائية في مدرسة البيان ثنائية اللغة

نولي أهمية خاصة لخصوصية كل عميل وأمن بياناته، ولذلك نواصل الحفاظ على التدابير وتنفيذها لضمان حماية جميع المعلومات والبيانات والخصوصية.



مسؤولية تطوير وتسويق المنتجات

كما هو مذكور في ميثاق العملاء، نحن ملتزمون بتعزيز علاقات محترمة مع العملاء وتحسين خدمة العملاء، ولضمان تنظيم ومراجعة عمليات التعامل مع الشكاوى، فإن جميع عملياتنا حاصلة على شهادة الأيزو ٩٠٠١ منذ عام ٢٠٢٠، كما أننا ملتزمون بتوفير الشفافية الكاملة حول سلعا وخدماتنا، ونتيجة لذلك، يتم تحديد شروطنا وأحكامنا بالإضافة إلى تفاصيل حول الأسعار والخدمات والعروض بوضوح على موقعنا الإلكتروني وعلى تطبيقاتنا، وهي متاحة عند الطلب على مدار ٢٤ ساعة يومياً من ممثلي خدمة العملاء لدينا عبر الهاتف أو الدردشة أو تطبيق الواتساب.

في كل سوق من أسواقنا، نجري بشكل روتيني استطلاعات لإرضاء العملاء، لتساعدنا في فهم أكثر ما يهم عملاءنا، في بعض الأسواق، نقوم بتتبع صافي نقاط المروجين وإرضاء العملاء لتحديد مستويات الإرضاء.

يحدد ميثاق عملائنا سبعة التزامات تسمح لك بفهم ما يمكنك وما يجب أن تتوقعه من منتجاتنا وخدماتنا وموظفينا. تعكس هذه الالتزامات أيضاً استراتيجيتنا المستمرة لإيجاد طرق أفضل للعمل من أجل لتقديم تجربة عملاء رائعة لك. سيتم مراجعة هذا الميثاق وتحديثه بانتظام ليعكس التحسينات في عملياتنا وإجراءاتنا.

"مع وضع المستهلكين في قلب استراتيجيتنا، فإننا نسترشد كل يوم بوعدها علامتنا التجارية "ارتق بعالمك"، كما أن الحفاظ على الثقة والولاء يعني الاستماع والاستجابة لاحتياجات العملاء، وأن نكون صادقين ومسؤولين في تسويقنا وتطوير منتجاتنا، وحماية الخصوصية وأمن البيانات في جميع الأوقات."

بلال كاظمي - الرئيس التنفيذي للمستهلكين في المجموعة



الإفصاحات التفصيلية

يتم الإبلاغ عن الأداء البيئي والاجتماعي وحوكمة الشركات بما يتماشى مع متطلبات إرشادات بورصة قطر بشأن إعداد التقارير البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وكذلك الرؤية واللوائح الوطنية، بما في ذلك استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة لدولة قطر. وقد تم إعداده وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وبما يتماشى مع معايير مجلس معايير مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB).

تم إخضاع مؤشرات كمية مختارة لعملية تحقق محدودة من قبل طرف ثالث مستقل. وقد تم إجراء عملية التحقق وفقاً للمعايير الدولية المعترف بها لتعزيز موثوقية ومصداقية البيانات المبلغ عنها. للاطلاع على مزيد من التفاصيل المتعلقة بنطاق التحقق، والمنهجية المتبعة، والنتائج، يُرجى مراجعة الصفحات من 86 إلى 89.

في هذا القسم

- بيانات الأداء
- فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- إقرار التحقق المستقل



بيانات الأداء



الإثراء الرقمي	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	١٥,٩٨٤,٨٥٧	١٧,٠٩٤,٣٧٢	١٧,٦٩٣,٥١٦
عدد مشتركى الخطوط السلكية	عدد	١٥,٧٧١,٠٨٤	١٦,٩٢٠,٦٥٧	١٧,٤٥٣,٩٧٣
عدد مشتركى النطاق العريض	عدد	٢١٣,٧٧٣	١٧٣,٧١٥	٢٣٩,٥٤٣
حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة مئوية	٠	٠	٠
تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو	عدد	٧,١٠٠	٧,٤١٨	٧,٥٨٦

الرعاية المجتمعية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	١,٩٠٢,٢٩٧	١,٩٩٦,٤٤٣	٢,٣١٩,٠٩٥
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة مئوية	٠.١٩	٠.٢٠	٠.١٨
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	٤٦	٧٦	٢٤
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي	نسبة مئوية	٠.٧٤	٠.٩٤	٠.٧٠
العمليات ذات التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية أو المحتملة على المجتمع المحلي	عدد	٠	٠	٠
العوائد	دولار أمريكي	١,١٤٥,٩٣١,٢٠٠	١,١٩٦,٦٧١,٢٠٠	١,٣٢٧,٤٩٢,٨٠٠
الكلف التشغيلية	دولار أمريكي	٦١٥,٢٠٦,٤٠٠	٦٨٢,١٥٩,٢٠٠	٧٤٥,٠٩٢,٨٠٠
أجور الموظفين وعلاواتهم	دولار أمريكي	٨٢,٤٠٠,٠٠٠	٩٠,٨٠٠,٠٠٠	١٠٥,٧٠٠,٠٠٠
المدفوعات لموفري رأس المال	دولار أمريكي	٢١٦,٠٠٩,٦٠٠	٢٤٨,٠٠٠,٠٠٠	٢٤٨,٠٠٠,٠٠٠
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	٢٠٥,٤٧٥,٢٠٠	٢١١,٧٨١,٦٠٠	٢١٩,٦٠٠,٠٠٠

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)	عدد	٢,٨٩٤	٢,٩٠٦	٢,٩٣٥
الموظفين والموظفات بدوام كامل	عدد	٢,٨١٤	٢,٨٥٢	٢,٨٨٥
الموظفات بدوام كامل	عدد	٥٣٠	٥٣١	٥٣٨
الموظفون بدوام كامل	عدد	٢,٢٨٤	٢,٣٢١	٢,٣٤٧
الموظفين والموظفات بدوام جزئي	عدد	٨٠	٥٤	٥٠
الموظفات بدوام جزئي	عدد	٢٢	١٢	٧
الموظفون بدوام جزئي	عدد	٥٨	٤٢	٤٣
العمال من غير الموظفين	عدد	٥٥٢	٣٨٣	٤٩١
الإدارة العليا	عدد	٤٣	٤٥	٤٨
الموظفون في الإدارة العليا	عدد	٣٦	٣٧	٣٩
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	٧	٨	٩
الإدارة الوسطى	عدد	٦٦٨	٦٨٨	٣١٦
الموظفات في الإدارة الوسطى	عدد	٣٤	٣٧	٤٢
الموظفون في الإدارة الوسطى	عدد	٢٣٤	٢٥١	٢٧٤
تعيين الموظفين الجدد (ذكور)	عدد	٨٨	١٥٣	١٤٠
تعيين الموظفين الجدد (إناث)	عدد	٦٦	٤٦	٤٦
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة	عدد	١١٤	١٩٩	١٨٦
إجازات الأبوة	عدد	١٢٠	٩٢	١٠٠
إجازات الأمومة	عدد	٤٩	٤٧	٦٨
مجموع الإجازات الوالدية	عدد	١٦٩	١٣٩	١٦٨
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد الإجازات الوالدية (ذكور)	عدد	٣٨	٤١	٤٢
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة	عدد	١٢٠	٩٢	١٠٠
إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازات الأبوة	عدد	١٥٨	١٣٣	١٤٢



تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨-٣٠	عدد	٥٤٦	٥٠٥	٤٩٠
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١-٤٠	عدد	١,٢٨٩	١,٢٣٨	١,١٧٦
القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاما	عدد	١,٠٥٩	١,١٦٣	١,٢٦٩
الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٢,٧٦٢	٢,٧٦٥	٢,٧٩٢
الموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٥٠٤	٥٢٨	٥٣٥
الموظفون بدوام كامل من المواطنين	عدد	٢,١٧٨	٢,٢٣٧	٢,٢٥٧
الموظفون والموظفات بدوام كامل	عدد	٢٦	٢٧	٣٠
معدل توظيف الإدارة العليا	نسبة مئوية	٦٠	٦٠	٦٣
معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة	نسبة مئوية	٩٥.٤	٩٥.١	٩٥.٨
عدد الموظفين والموظفات من جنسيات اخرى	عدد	١٣٢	١٤١	١٤٣
عدد الموظفين	عدد	٥٣٠	٥٣١	٥٣٨
معدل توظيف الإناث	نسبة مئوية	١٨.٣	١٨.٣	١٨.٣
الإناث في الإدارة العليا	عدد	٧	٨	٩
نسبة راتب النساء الأساسي للي راتب الرجال الأساسي	نسبة مئوية	٧٩	٨١	٨١
نسبة تعويض النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	٧٧	٨٠	٨٠
معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية	٧	٦.٧	٦.٠
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة	عدد	٢١٥	١٩٣	١٦٧
إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث	ساعات	٤,٤١٦	٥,١٣٥	٥,٥٩٥
إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور	ساعات	٢٦,٤٩٥	٢٤,٢٢٦	٢٦,٦٨٩
إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة	ساعات	٣٠,٩١١	٢٩,٣٦١	٣٢,٢٨٤
إجمالي التدريب المقدم إلى كل الإدارة العليا	ساعات	٦٤٥	٩٤٥	٣٦٨
إجمالي التدريب المقدم إلى كل الإدارة الوسطى	ساعات	٤,٢٨٨	٨,٠٦٤	٥,٣٧٢
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة	ساعات	٢٨	٢٧	٢٣
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	٢٥	٢٢	٢٢
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٢٩	٢٨	٢٣
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا	ساعات	١٥	٢١	٨
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى	ساعات	١٦	٢٨	١٧
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة	نسبة مئوية	٩٩	٩٩	٩٩
النسبة المئوية للموظفات	نسبة مئوية	١٨	١٨	١٨
النسبة المئوية للموظفين	نسبة مئوية	٧٩	٨٠	٨١
النسبة المئوية للموظفين والموظفات في الإدارة العليا	نسبة مئوية	١	٢	١.٦
النسبة المئوية للموظفين والموظفات في الإدارة الوسطى	نسبة مئوية	٩.٣	٩.٩	١٠.٨
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة	عدد	٢,٤٤٧	٢,٤٨٠	٢,٥٥٨
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة	نسبة مئوية	٨٥	٨٥	٨٧
الرواتب المدفوعة	مليون دينار عراقي	٨٦,٧٨١	٧٨,٨١٤	٨٤,٦٤٢
التعويضات المدفوعة	مليون دينار عراقي	٣٢,٨٥٨	٣٦,٧٧٣	٤٦,٣٣١
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال	نسبة مئوية	١٦.٦	١٦.٥	١٧.٨
نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	١٦.٣	١٦.٢	١٧.٥
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة مئوية	٦٥	٧٦	٨٠

آسياسيل

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد التطلعات المقدمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير	عدد	لا يوجد	٦٩	١٠١
عدد التطلعات التي جرى معالجتها أو حلها	عدد	لا يوجد	٤٢	٦٢
عدد التطلعات المقدمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلها في خلال فترة التقرير	عدد	لا يوجد	١٤	٣٩
ساعات العمل (الموظفون والموظفات)	ساعات	لا يوجد	١,٩٦٠	٢,١٤٣
ساعات العمل (المتقاعدون والمتقاعدات)	ساعات	لا يوجد	١,٩٦٠	٢,١٤٣
وفيات الموظفون والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدل وفيات الموظفون والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفون والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات الموظفون والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المتقاعدين والمتقاعدات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
نسبة مئوية	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفون والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والاعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٥	٦	٨
معدل إصابات الموظفون والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والاعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠.١٧	٠.٢٠	٠.٢٧
الوفائيات نتيجة لاعتلال مرتبط بالعمل	عدد	٠	٠	٠
حالات الاعتلال المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين والموظفات	ساعات	١٢٠	١,٢٤٠	١,٢٧٠
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	٠.٠٤١	٠.٤٢	٠.٤٣
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين	ساعات	٠.٠٤	٠.٤٥	٠.٤٥
التكلف الإجمالي للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	٠	١,٨٩٤	٠

التغير المناخي والطاقة	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	جيجا جول / القوى العاملة	٩٤٧	٨٥٢	٧٩٠
الاستهلاك الطاقى المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)	جيجا جول	٢,٤٤٦,٢٧٠	٢,١٨٩,٨٠٦	١,٩٦٦,٦٧٦
الاستهلاك الطاقى غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	٢٩٤,٩٩٢	٢٨٥,٥٦٩	٣٩٣,٣٢٨
مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة	جيجا جول	٢٢٥,٩٢٦	٢٠٦,٩٨٩	٤٦٦,٢٦٣
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٦٨,٤٦٧	١٥٠,٨٠٥	١٣٢,٦٧٣
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٥٥,٦٣٩	٥٣,٨٦٢	٧٤,١٨٥
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	مكافئ ثاني أكسيد الكربون	١٢٤,١٠٦	٢٠٤,٦٦٧	٢٠٦,٨٥٨
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	نسبة مئوية	٧٧.٤	٧٠.٤	٧٠.٥
مقدار الإنفاق الرأسمالي أو التمويل أو الاستثمار الموجه نحو المخاطر والفرص ٩,٢٨٥ مليون دينار عراقي المرتبطة بالمناخ	مليون دينار عراقي	٩,٢٨٥	١٠,٩٥٣	٣١٦
النسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة ٤.٦١ نسبة مئوية بالمناخ	نسبة مئوية	٤.٦١	١٠.٦٩	٢٠.٢٥
المواقع المحوَّلة إلى طاقة تجارية	عدد	٤٨٠	٥٢٥	٢٤٨
المواقع المحوَّلة إلى نموذج هجين	عدد	٢٢٨	٥٢٦	٧٠١

إدارة الموارد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	٢٥١	٢٤٣	٥٥٩
المياه العذبة المستخدمة - الشركة المنتجة	متر مكعب	لا يوجد	٠	٠
كثافة المياه	متر مكعب / القوى العاملة	٠.١٨	٠.١٧	٠.٢



آسياسيل

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم / لا	لا	لا	لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	عدد	٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٠	٠	٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	١١	١١	١١
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٨	٨	٨
إجمالي الأجر السنوي للرئيس التنفيذي	مليون دينار عراقي	٥٣٠	٥٣٠	٤٧٥
نسبة إجمالي التعويض السنوي للفرد الأعلى أجر أ في المؤسسة إلى متوسط إجمالي التعويض السنوي لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجر أ)	نسبة مئوية	٦.٧	٦.٧	٥.٦
نسبة النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية للفرد الأعلى أجر أ في المؤسسة إلى متوسط النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجر أ)	نسبة مئوية	٣.٢	٣.٢	٣.٦
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	٠	٠	٠
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مكافحة الفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة التي جرى فيها فصل الموظفين أو تأديبهم بسبب فساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المنظمة	عدد	٠	٠	٢٧
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة	نسبة مئوية	٠	٠	١٠٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد، مقسمين حسب المنطقة	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى حلها	عدد	٠	٠	٠

حماية العملاء	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	نسبة مئوية	٧٢	٧٧	٧٨
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	عدد	١٥٠,٩٧٢	١٩٣,٥٦٨	٢٣٢,٠٨٥
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين	عدد	٠	٠	٠
محاولات شن هجمات سببرانية	عدد	١,٦٥١,٦٠٥,٥٢٥	٢١١,٥٤١,٦٨٤	٥٣٥,٦٦٩,٥٦٢
حالات الاختراق السببراني الفعلية	عدد	٠	٠	٠
الشكاوى من الهيئات التنظيمية	عدد	٦,٠٩٥	٨,٩٦٥	١١,٤٧٤

سلسلة التوريد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين	نسبة مئوية	٥٠	٥٢	٥٣
النسبة المئوية للموردين المحليين	نسبة مئوية	٨٦	٨٧	٧٦



الجزائر

الإثراء الرقمي	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	١٢,٨٣٣,٧٨١	١٣,٠٣٣,٩٥٩	١٣,٣٧١,٤٤٨
المنتجات المعروضة رقمياً من بين كل المنتجات	نسبة مئوية	٩١	٧٦	٧٥
النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقمياً	نسبة مئوية	٨	٨	١٣
تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو	عدد	٦,٠٨٧	٦,٣٧٧	٧,١٠٩
الرعاية المجتمعية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	٥٣١,٥٠٤	٣٤٠,٤٩٦	٢٤٨,٥٠٠
إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة مئوية	٠.٩	٠.٦	٠.٤
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	٦٨	٣٥	٤٤
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي	نسبة مئوية	٤	٢	١
عدد المتطوعين	عدد	لا ينطبق	١٩٤	٢٤٧
إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين	ساعات	لا ينطبق	٦١٩	٩٣٣
عدد أيام التطوع	أيام	لا ينطبق	٩	٢٥
العوائد	دولار أمريكي	٤٨٨,٨٥٣	٥١٣,٦٠٥	٥٤٧,٦٨١
التكاليف التشغيلية	دولار أمريكي	٢٨٥,٠٣٥	٢٩٨,٢٤٦	٢٨٨,٤٨٩
أجور الموظفين وعلاواتهم	دولار أمريكي	٦١,٤٩٢	٧٩,٤٩٢	٦٠,٠٤٤
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	٢١,٧٥٥,٢٨٢	٢٤,٥٦٣,٣٥٢	٢٥,٥٦٤,٥٥٥
تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)	عدد	٦,٦٩٥	٦,٥١٢	٦,٤٢٩
الموظفون والموظفات بدوام كامل	عدد	٦,٦٥٠	٦,٤٨٥	٦,٤١٠
الموظفات بدوام كامل	عدد	٨٠٧	٧٤٤	٧٢٨
الموظفون بدوام كامل	عدد	١,٨٤٣	١,٧٤١	١,٦٨٢
الموظفون والموظفات بدوام جزئي	عدد	٤٥	٢٧	١٩
الموظفات بدوام جزئي	عدد	٦٦	١٥	١١
الموظفون بدوام جزئي	عدد	١٩	١٢	٨
العقال من غير الموظفين	عدد	١,٦٨٦	١,٦٣٨	١,٤٨٧
الإدارة العليا	عدد	٥٨	٦٨	٧٣
الموظفون في الإدارة العليا	عدد	٤٤	٥٣	٥٨
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	١٤	١٥	١٥
الإدارة الوسطى	عدد	٢٣٩	٢٣٨	٢٣٦
الموظفات في الإدارة الوسطى	عدد	٥٤	٦١	٦٢
الموظفون في الإدارة الوسطى	عدد	١٨٥	١٧٧	١٧٤
تعيين الموظفين الجدد (ذكور)	عدد	٣٢	٩٥	١٠٧
تعيين الموظفين الجدد (إناث)	عدد	١٦	٥٨	٥٧
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة	عدد	٤٨	١٥٣	١٦٤
إجازات الأبوة	عدد	١٨١	١٤٦	١٢١
إجازات الأمومة	عدد	٥٣	٤٣	٤٦
مجموع الإجازات الوالدية	عدد	٢٣٤	١٨٩	١٦٧
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة	عدد	١٨١	١٤٦	١٢١
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة	عدد	٥٣	٤٣	٤٦
إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية	عدد	٢٣٤	١٨٩	١٦٧
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣	عدد	٤٥٩	٤٠٦	٣٧٥
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤١	عدد	١,٤١٩	١,٢٦٠	١,١٧٢
القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاماً	عدد	٨١٧	٨٤٦	٨٨٢
الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٦,٦٤٠	٦,٤٧٤	٦,٤٠٢
الموظفات بدوام كامل من المواطنات	عدد	٨٠٦	٧٤٣	٧٢٧
الموظفون بدوام كامل من المواطنين	عدد	١,٨٣٤	١,٧٣١	١,٦٧٥



الجزائر

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين	عدد	٥٨	٦٨	٧٣
معدل توظيف الإدارة العليا	نسبة مئوية	٩٠	٩١	١٠٠
معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة	نسبة مئوية	٩٩.٦	٩٩.٦	٩٨.٩
عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى	عدد	١٠	١١	٨
عدد الموظفين	عدد	٨٣٣	٧٥٨	٧٢٨
معدل توظيف الإناث	نسبة مئوية	٣٠.٩٢	٣٠.١٦	٣٠.٠
الإناث في الإدارة العليا	عدد	١٤	١٥	١٥
نسبة راتب النساء الأساسي إلى راتب الرجال الأساسي	نسبة مئوية	٣٦.٦	٣٥.٧	٣٥.٥
نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	٣٧	٣٨.٣	٣٥.١
معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية	٦.٦٩	٩	٨.٧
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة	عدد	٣٤٩	٣٢٨	٢٦٠
إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث	ساعات	٦,٨٥٦	١١,٤٥٠	٢٥,٤٠٤
إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور	ساعات	١٠,١٩٢	٢٣,٤٤٨	٥٤,٤٦٦
إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة	ساعات	١٣,٠٤٨	٣٤,٨٩٨	٧٩,٨٧٠
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا	ساعات	٩٠٢	١,٤٢٨	٣,٩١٠
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى	ساعات	١,٩٣٢	٥,٩٠٢	١١,٤١٠
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة	ساعات	٢٢.٦	٢٢.٣	٣٣.٨
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٢٠.٧	٢٣.٦	٣٥.٩
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٢٣.٢	٢١.٦	٣٢.٩
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا	ساعات	٢٥.٥	٢٦.١	٤٩.٥
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى	ساعات	٢٨.٩	٣٠.٩	٤١.١٩
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي	نسبة مئوية	٩٦.٣	٩٥.٧	٩٩.٩
النسبة المئوية للموظفات	نسبة مئوية	٩٥.٧	٩٥.٧	١٠٠
النسبة المئوية للموظفين	نسبة مئوية	٩٦.٦	٩٥.٧	٩٩.٩
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا	نسبة مئوية	٩١.٢	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى	نسبة مئوية	٩١.٢	٩٦.٤	٩٩.٤
الرواتب المدفوعة	دينار جزائري	٤,٦٣٢,٢٠٤,٩٠١	٤,٦٠٦,١٤٥,٤٩٨	٥,١٦٨,٧٢٠,٣٦٨
التعويضات المدفوعة	دينار جزائري	١,٠٧٠,٦٠٢,٧٨٤	٦٧٥,٩٩٥,٨٤٠	٦٣٣,٦٤٥,٤١٠
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال	نسبة مئوية	٣٦.٦	٣٥.٧	٣٥.٥
نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	٣٧	٣٨.٣	٣٥.١
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة مئوية	٦١	٧٠	٨٩
عدد التظلمات المقدمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير	عدد	١١	٥	٢٨
عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلها	عدد	١١	٥	٢٨
عدد التظلمات المقدمة قبل فترة التقري والتي جرى حلها في خلال فترة التقرير	عدد	.	.	.
ساعات العمل (الموظفون والموظفات)	ساعات	٥,٥٩١,٩٦٨	٥,٠٢٤,٠١٠	٥,٠٩٨,٣٦٩
عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية	عدد	٦,٦٩٥	٦,٥١٢	٦,٤٢٩
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال	نسبة مئوية	.	.	.
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	.	.	.
معدل وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	.	.	.
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	.	.	.
معدل وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	.	.	.
Employee high consequence work related injury (excluding)	عدد	.	.	.
معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	.	.	.



الجزائر

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلّقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلّقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
معدل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
الوفيات نتيجة لاعتلال صحي مرتبط بالعمل	عدد	٠	٠	٠
حالات الاعتلال الصحي المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدّمة للموظفين والموظفات	ساعات	٤,٤٦٤	٤,٨٤٢	٤,٦٩٢
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	٢٨	١٦	١٦
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين	ساعات	٢٨	١٦	١٦
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	٤,٣٨٤	٤,٦١٤	٦١,١٢٢

التغير المناخي والطاقة

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	١٠٣,٨٤	٢٥٧,١٠	٢٧٤,٩٨
الاستهلاك الطاقوي المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)	جيجاجول	١٠٣,٣٨٧	١٠٥,٦٦٦
الاستهلاك الطاقوي غير المباشر (الكهرباء)	جيجاجول	٥٤٢,٤٤١	٥٦٢,٢٦٧
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٣,١٦٩	٧,١١٩
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٤١,٣١٠	٩٩,٣٣٤
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٤٤,٤٧٩	١٠٦,٥٨٥
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	١٦,٥	٤٠,٩٨
المواقع المحوّلة إلى طاقة تجارية	عدد	٠	٠
المواقع المحوّلة إلى نموذج هجين	عدد	٠	٠
عدد المواقع المحوّلة من COWs إلى RDM	عدد	٠	٠
مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة	جيجاجول	٠	٠

إدارة الموارد

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي استهلاك المياه	١٦,٩٦٤	١٥,٠٣٢	١١,٧٥,١٦٧
كثافة المياه	٦	٦	٦
إجمالي النفايات الخطرة التي جرى التخلص منها	١٣,٥	٨	٥
إجمالي النفايات غير الخطرة التي جرى التخلص منها	٩٠٠	٧٠٠	٧٦٠
النسبة المئوية من النفايات الخطرة التي أُعيد تدويرها	٠,١	٠,٥٠	٠,٥٠
النسبة المئوية من النفايات غير الخطرة التي أُعيد تدويرها	٠	٠	٠
إجمالي النفايات التي أُعيد تدويرها	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
مقدار النفايات الإلكترونية المتولدة	٦٨٦	٤١٣	٣٧٠
مقدار النفايات الإلكترونية المعادة تدويرها	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

الجزائر

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	٦	٦	٦
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	٦	٦	٦
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	٠	٠	٠
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	٠	٠	٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	٠	٠	٠
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد، مقسمين حسب المنطقة	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى حلّها	٠	٠	٠

حماية العملاء

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	٧٥,٨	٧٦,٦	٧٦,٩
النسبة المئوية من العملاء الذين يستجيبون إلى الاستطلاع بشكل نشط	لا يوجد	٣,٣	٧,١
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	١,٦٢٩,٨٠٥	١,٥٦٨,٤٨٣	١,٢٦٦,٧٩٦
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها	٩٤,٨٩	٩٦,٧٣	٩٥,٢٨
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	٠	٠	٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدّمة للموظفين	٢	١	١
محاولات شن هجمات سيبرانية	٢,٥٦٩	١,٨٨٣	٢,٣٦٣
حالات الاختراق السيبراني الفعلية	٢,٥٥٠	١,٨٤٠	٢,٣٠٠
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	٠	٠	٠
عدد العملاء المتأثرين	٠	٠	٠
الشكاوى الواردة من جهات خارجية ومثبتة من قبل المؤسسة	٠	٠	٠
الشكاوى من الهيئات التنظيمية	٠	٠	٠
عدد العملاء الذين يجري استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	٠	٠	٠

سلسلة التوريد

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين	٦٠	٥٧	٦١
النسبة المئوية للموردين المحليين	٨١	٨٢	٧٩
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار اجتماعية سلبية فعلية ومحتملة	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجة تدقيق	٠	٠	٠
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار بيئية سلبية فعلية ومحتملة	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجة تدقيق	٠	٠	٠



المالديف

الإثراء الرقمي	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	٣٢٧,٣٦٨	٣٣٤,٨٧٧	٣٤٥,٦١٧
عدد مشتركري الخطوط السلكية	عدد	٦٦,٢١٦	٣٦,٠٠٥	٣٧,١٣٥
عدد مشتركري النطاق العريض	عدد	١٤,٤٥٠	١٥,٩٦٨	٩,٠٧٢
حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة مئوية	٨٩.٨٠	٩١.٣٠	٩٢.٦٠
المنتجات المعروضة رقميا من بين كل المنتجات	نسبة مئوية	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقميا	نسبة مئوية	٤	٦	٨
تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو	عدد	٦١٩	٧٣٦	٧٤٨

الرعاية المجتمعية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	٢٢٥,٤٦٥	٤٧١,١٥٢	٤٧١,١٥٢
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	٤٧	٦٢	٨٦
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي	نسبة مئوية	٠.٨	١	١
العمليات التشغيلية التي تنطوي على تأثيرات سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	عدد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
عدد المتطوعين	عدد	٢٠	٢٥	٣٠
العوائد	دولار أمريكي	٤٢١,٨٥٤,٠٤٧	٤٥٤,٢٩١,١٢٨	٤٩٤,٩٦٤,٤٦٢
التكاليف التشغيلية	دولار أمريكي	٢٣٢,٥٠٧,٩٥١	٢٣٠,١٩٣,١٣٣	٢٣٩,٠٠٢,١١٧
أجور الموظفين وعلاواتهم	دولار أمريكي	٤٨,٤٩٦,٠٣٦	٥٥,٩٠٨,٨٩٧	٥٤,٧٦٤,٠٦٠
المدفوعات لموفري رأس المال	دولار أمريكي	٧٤,١١٦,٤٩٠	٥٣,١٤٨,٩٧٧	٧٧,٦٧٦,٧٠٣
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	٤٦,٠٢٠,٦١١	٤٧,٢١٥,٢٧٢	٥١,٢٠٢,٠٩٦

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)	عدد	٤٧٣	٤٨٩	٥١٧
الموظفون والموظفات بدوام كامل	عدد	٣٦٥	٣٦٧	٣٨٠
الموظفات بدوام كامل	عدد	١٤٩	١٦٥	١٩٥
الموظفون بدوام كامل	عدد	٢١٦	٢٠٢	١٨٥
الموظفون والموظفات بدوام جزئي	عدد	١٠٨	١٢٢	١٣٧
الموظفات بدوام جزئي	عدد	٥٥	٦٧	٧٥
الموظفون بدوام جزئي	عدد	٥٣	٥٥	٦٢
العقال من غير الموظفين	عدد	٠	٠	٠
الإدارة العليا	عدد	٤٢	٣٦	٤٦
الموظفون في الإدارة العليا	عدد	٣٦	٣٠	٣٧
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	٦	٦	٩
الإدارة الوسطى	عدد	٦٣	٨٦	٩٠
الموظفات في الإدارة الوسطى	عدد	١٨	٢٦	٢٦
الموظفون في الإدارة الوسطى	عدد	٤٥	٦٠	٦٤
تعيين الموظفين الجدد (ذكور)	عدد	٦٧	٦٠	٥١
تعيين الموظفين الجدد (إناث)	عدد	٤١	٤٨	٤٦
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة	عدد	١٠٨	١٠٨	٩٧
إجازات الأبوة	عدد	٣	٦	٩
إجازات الأمومة	عدد	١١	٦	١٤
مجموع الإجازات الوالدية	عدد	١٤	١٢	٢٣
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة	عدد	٣	٦	٨
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة	عدد	١١	٦	١٥
إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية	عدد	١٤	١٢	٢٣

المالديف

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣	عدد	٢١٥	٢١٩	٢٣٣
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤	عدد	١٩٤	١٩٣	١٩٩
القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عام	عدد	٦٤	٧٧	٨٥
الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٣٣٧	٣٤١	٣٥٩
الموظفات بدوام كامل من المواطنات	عدد	٩٤	٩٦	١٠٢
الموظفون بدوام كامل من المواطنين	عدد	٢٤٣	٢٤٥	٢٥٧
الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين	عدد	١٧	١٨	٢٨
معدل توظيف الإدارة العليا	نسبة مئوية	٤٧	٤٧	٥٨
معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة	نسبة مئوية	٩٢	٩٤	٩٥
عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى	عدد	٣٠	٢٣	٢١
عدد الموظفات	عدد	١٤٩	١٦٥	١٩٥
معدل توظيف الإناث	نسبة مئوية	٣٢	٣٤	٣٨
الإناث في الإدارة العليا	عدد	٦	٦	٩
معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية	٧.٨	٦.٠	٥.٣
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة	عدد	٢٦	٢٢	٢٩
إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث	ساعات	٤,٣٩٢	٣,٥٥٠	٧,٦٧١
إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور	ساعات	٥,٨٠٥	٤,٢١٢	٦,٧٧٠
إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة	ساعات	١٠,١٩٧	٧,٧٦٢	١٤,٤٤١
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا	ساعات	٨٧٧	٢,١٢٤	٩٤٩
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى	ساعات	٤٤١	٢,٤٢٩	٢,٤٥٩
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة	ساعات	٢٢	٢١	٢٨
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	٢٢	١٥	٢٨
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٢٢	١٦	٢٧
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا	ساعات	٢١	٥٩	٢٠
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى	ساعات	٧	٢٨	٢٧
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية للموظفات	نسبة مئوية	٣٢	٣٤	٣٨
النسبة المئوية للموظفين	نسبة مئوية	٤٦	٤١	٣٦
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا	نسبة مئوية	٩	٧	٩
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى	نسبة مئوية	١٣	١٨	١٧
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة	عدد	٤٧٣	٤٨٩	٥١٧
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال	نسبة مئوية	٢٠	٢٦	٢٨
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة مئوية	٨٩	٩٣	٩٤
عدد التظلمات المقّمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير	عدد	١	٠	٠
عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلّها	عدد	١	٠	٠
عدد التظلمات المقّمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلّها في خلال فترة التقرير	عدد	٠	٠	٠
ساعات العمل (الموظفون والموظفات)	ساعات	٦٩٣,١٥٤	٧١٩,٣٢٠	٧٧٤,٣٢٠
ساعات العمل (المتعاقدون والمقاولات)	ساعات	١٨١,٩٤٤	٢٣٩,١٢٠	٢٧٠,٢٩٩
حوادث الإجهاد الحراري	عدد	٠	٠	٠
عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية	عدد	٣٦٥	٣٦٧	٣٨٠
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق داخلي	عدد	٣٦٥	٣٦٧	٣٨٠
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق داخلي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	عدد	٣٦٥	٣٦٧	٣٨٠



المالديف

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدّل وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدّل وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدّل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعملائي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدّل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدّل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدّل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
الوفيات نتيجة لاعتلال صحي مرتبط بالعمل	عدد	٠	٠	٠
حالات الاعتلال الصحي المتعلقة بالعمل والقبالة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقّمة للموظفين والموظفات	ساعات	٢١٢	٣٤٤	٥٧
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	١	٤	٠.١٥
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين	ساعات	٠.٤	٤	٠.١٦
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	١,٦٦٢	١,٨٨٥	١٤٠

التغير المناخي والطاقة

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	٢٧٢	٢٨١	٢٩٦
جيجاجول/القوى العاملة			
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، غاز التطهير والغازات المستخدمة كوقود)	٤٣,٥٠٥	٤٨,٥٨١	٥١,١٠٠
جيجاجول			
الاستهلاك الطاقوي غير المباشر (الكهرباء)	٨٤,٩٢٥	٨٩,٠٢٠	٩٣,٥٣٠
جيجاجول			
مقدار الطاقة المتجددة المتولدة	٤,٢٠٥	٤,٢٠٥	٥,٨٨٧
جيجاجول/القوى العاملة			
كثافة الطاقة المتجددة	٨.٩	٨.٦	١١.٤
جيجاجول			
مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة	٠	٠	٠
جيجاجول			
انبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	٢,٩٣٥	٣,٢٧٧	٣,٦٧٧
أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون			
انبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	١٨,٥٨٩	١٩,٤٨٥	٢٠,٤٢٥
أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون			
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	٢١,٥٢٤	٢٢,٧٦٢	٢٤,١٠٢
أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون			
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	٤٥.٥	٤٦.٦	٤٦.٦
أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون/القوى العاملة			
تحويل المواقع إلى قوة تجارية	عدد	٠	٠
المواقع المحوّلة إلى نموذج هجين	عدد	٠	٠
عدد المواقع المحوّلة من COWs إلى RDM	عدد	٠	٠
مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة	جيجاجول	٠	٠

المالديف

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/ لا	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٨	٨	٨
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	عدد	٤	٤	٤
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٤	٤	٤
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٥٠	٥٠	٥٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	٦٣	٦٣	٦٣
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٣	٣	٣
نسبة إجمالي التعويض السنوي للفرد الأعلى أجرًا في المؤسسة إلى متوسط إجمالي التعويض السنوي لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)	ساعات	٣٢	٤٨	٦٨
نسبة النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية للفرد الأعلى أجرًا في المؤسسة إلى متوسط النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)	ساعات	٤	٦	٣.٥
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مكافحة الفساد	عدد	٠	٠	٠
Average number of governance body members that received training on anti-corruption	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية من وحدات الأعمال التي جرى تقييمها للمخاطر المرتبطة بالفساد	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها فصل موظفين أو تأديبهم بسبب الفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المنظمة	عدد	٨٠	٨٠	٨٠
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد، مقسمين حسب المنطقة	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠

حماية العملاء

وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	٨١	٨٢	٨٤
نسبة مئوية			
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	٢٥,٢٦٧	٢٩,٠٤٨	٢٩,٢٣٨
عدد			
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	١٠٠	١٠٠	١٠٠
نسبة مئوية			
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها	١٠٠	٩٩	٩٩.٧٦
نسبة مئوية			
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	٠	٠	٠
عدد			
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	٠	٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدّمة للموظفين	عدد	٢	٤.٠
محاولات شن هجمات سيبرانية	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق
حالات الاختراق السيبراني الفعلية	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	٠	٠
عدد العملاء المتأثرين	عدد	٠	٠
الشكاوى الواردة من جهات خارجية ومثبتة من قبل المؤسسة	عدد	٠	٠
الشكاوى من الهيئات التنظيمية	عدد	٠	٠
عدد العملاء الذين يجري استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	عدد	٠	٠



فلسطين

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٢٣	١٥	٢٣	عدد	تعيين الموظفين الجدد (إناث)
٦٧	٦٩	٦٥	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة
٥٥	٦١	٦٢	عدد	إجازات الأبوة
١٣	١٢	١٣	عدد	إجازات الأمومة
٦٨	٧٣	٧٥	عدد	مجموع الإجازات الوالدية
٥٥	٦١	٦٢	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة
١٣	١٢	١٣	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة
٦٨	٧٣	٧٥	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية
٢٩٨	٢٧٧	٣٠٩	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠
٢٧١	٣١٢	٢٧٢	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠
٦٤	٥٢	٤١	عدد	القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عام
٥١٧	٥٢٦	٥٢٢	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين
١١٣	١١٠	١٠٦	عدد	الموظفات بدوام كامل من المواطنين
٤٠٤	٤١٦	٤١٦	عدد	الموظفون بدوام كامل من المواطنين
٩	٧	١١	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	معدل توظيف الإدارة العليا
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة
٠	٠	٠	عدد	عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى
١١٣	١٩٧	١٦١	عدد	عدد الموظفين
١٨	٣١	٢٦	نسبة مئوية	معدل توظيف الإناث
٣	٤	١	عدد	الإناث في الإدارة العليا
٨	١١	٨	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
٤٣	٥٨	٤٢	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة
٥٧٧	٨٢٠	٣٣٣	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث
٢,٦١٨	٢,٨٦٥	٢٠٠	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور
٣,١٩٥	٣,٦٨٥	١,٤٨٨	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة
٨٣	٦١	٦٦	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا
٩٧٤	١,١٠٦	٣٤١	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى
١٧	١٨	٦	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة
١٧	١٨	٨	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
١٧	١٩	٤	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
١٧	١٥	٥	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا
١٧	١٨	٧	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي
٢٢	٢١	٢٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفات
٧٨	٧٩	٨٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين
٢	١	٢	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا
٨	٨	٧	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى
٠	٠	٠	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة
٩٤٢,١٧٩,٩٠٠	٩٤٨,٣٤٧,٥٠٠	٩٢١,٤٤٥,٦٠٠	دولار أمريكي	الرواتب المدفوعة
٦٥,٩٤٦	٦٦,٣٥٦	٦٥,٨١٩	دولار أمريكي	التعويضات المدفوعة
٢٨	٢٧	٢٣	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال
١٧	١٧	١٣	نسبة مئوية	نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات المقّمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلّها
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات المقّمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلّها في خلال فترة التقرير
١,٠٧٩,٤٩٦	١,٠٦٠,٤١٦	١,٠١٠,٥٥٢	ساعات	ساعات العمل (الموظفون والموظفات)

المالديف

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	سلسلة التوريد
٢٦	٢٤	٢١	نسبة مئوية	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين
٦٧	٧٣	٧٧	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموردين المحليين
٢٧	٢٥	لا ينطبق	نسبة مئوية	النسبة المئوية من الموردين الجدد الذين جرى فرزهم باستخدام معايير اجتماعية
٢٠	١٥	لا ينطبق	عدد	عدد الموردين الخاضعين إلى التدقيق الاجتماعي
٠	٠	٠	عدد	عدد الموردين الذين جرى تحديدهم م على أن لديهم آثار اجتماعية سلبية فعلية ومحتملة
٠	٠	٠	عدد	الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجةً للتدقيق
٧	٣	لا ينطبق	نسبة مئوية	النسبة المئوية من الموردين الجدد الذين جرى فرزهم باستخدام معايير بيئية
٢٠	١٢	لا ينطبق	عدد	عدد الموردين الخاضعين إلى التدقيق البيئي
٠	٠	٠	عدد	عدد الموردين الذين جرى تحديدهم على أن لديهم آثار بيئية سلبية فعلية ومحتملة
٠	٠	٠	عدد	الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجةً للتدقيق

فلسطين

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الإثراء الرقمي
١,٤٣٨,٥٤١	١,٤٠٩,٩٥٩	١,٣٨١,٧٧٧	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
٣٤	١١	٤٨	عدد	تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الرعاية المجتمعية
٦٣٤,٢٠٤	٧٤٦,٣٤٠	٧٧٣,٩٧١	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
٠,٥٨	٠,٦٥	٠,٦٩	نسبة مئوية	إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
٤٤	٣٥	٦٨	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
٣,٥٦	٤,٠٤	٥,٢١	نسبة مئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي
١٤٤	١٤٨	١٢٠	ساعات	إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين
١٠٩,٠٠١,٩٨٥	١١٥,٥٢٠,٠١٦	١١٢,١٧٨,١٧٨	دولار أمريكي	العوائد
٧٠,٠٠٥,٨٥٣	٧٥,٥١٨,٣٠١	٧٦,٥٤٣,٩٥٦	دولار أمريكي	التكاليف التشغيلية
١٨,٠١٢,٦٨٩	٢١,٩٠٠,٠٤٩	٢٠,٤٤٩,٥٨٢	دولار أمريكي	أجور الموظفين وعلواتهم
٠	٥٩,١٠١	٧٣٠,٦٣٠	دولار أمريكي	المدفوعات لموفري رأس المال
٥,٦٩٤,٩٩٥	٦,١٣٧,٠٢٤	٥,٦٩٤,٩٩٥	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٥١٧	٦٤١	٦٢٢	عدد	عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)
٥١٧	٥٢٦	٥٢٢	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل
١١٣	١١٠	١٠٦	عدد	الموظفات بدوام كامل
٤٠٤	٤١٦	٤١٦	عدد	الموظفون بدوام كامل
١١٦	١١٥	١٠٠	عدد	الموظفون والموظفات بدوام جزئي
٩٤	٨٧	٥٤	عدد	الموظفات بدوام جزئي
٢٢	٢٨	٤٦	عدد	الموظفون بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	العقال من غير الموظفين
٩	٧	١١	عدد	الإدارة العليا
٨	٦	١٠	عدد	الموظفون في الإدارة العليا
١	١	١	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
٤١	٤٣	٣٧	عدد	الإدارة الوسطى
٦	٦	٣	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
٣٥	٣٧	٣٤	عدد	الموظفون في الإدارة الوسطى
٤٤	٥٤	٤٢	عدد	تعيين الموظفين الجدد (ذكور)



فلسطين

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
ساعات العمل (المقاولون والمقاولات)	ساعات	٦١٨,٨٣١	٦٣١,٨٤٠	٦٤٢,٦٠٨
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدلّ وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلّقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلّقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدلّ وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلّقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
الوفيات نتيجة لاعتلال صحي مرتبط بالعمل	عدد	٠	٠	٠
حالات الاعتلال الصحي المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدّمة للموظفين والموظفات	ساعات	٠	٤٨٠	٠
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	٠	٠	٠
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين	ساعات	٠	١.٥	٠
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	٠	٦,٠٠٠	٠

التغير المناخي والطاقة	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	جيجاوات/القوى العاملة	١٦٢.٩	١٥٥.٢	٢٠٧.٨
الاستهلاك الطاقى المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)	جيجاوات	٣٥,١٦٤	٣٠,١٠٠	٣٥,٦٦٥
الاستهلاك الطاقى غير المباشر (الكهرباء)	جيجاوات	٦٦,١٤٠	٦٩,٤٤٩.١	٧١,٧٧٨.٧
مقدار الطاقة المتجددة المتولدة	جيجاوات	٠	٠	٠
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٢,٤٢١	٢,٠٦٦	٢,٤٥٦
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	١٢,٩٥٢	١٣,٦٠٠	١٤,٠٥٧
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	١٥,٣٧٣	١٥,٦٦٧	١٦,٥١٢
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون/القوى العاملة	٢٥	٢٤	٣٢
المواقع المحوّلة إلى طاقة تجارية	عدد	٠	٠	٠
المواقع المحوّلة إلى نموذج هجين	عدد	٠	٠	٠
عدد المواقع المحوّلة من COWs إلى RDM	عدد	٠	٠	٠
مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة وفقدان بياناته	جيجاوات	٠	٠	٠

إدارة الموارد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	٢,٦٠٠	٢,٨٧٠	٢,٦٨٦
المياه العذبة المستخدمة - الشركة المنتجة	متر مكعب	لا يوجد	٠	٠
كثافة المياه	متر مكعب/القوى العاملة	٤.٢	٤.٥	٤.٢

فلسطين

الفرض الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/ لا	لا	لا	لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٧	٧	٧
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	عدد	٧	٦	٦
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٠	١	١
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٠	١٤	١٤
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٧	٧	٧
نسبة إجمالي التعويض السنوي للفرد الأعلى أجراً في المؤسسة إلى متوسط إجمالي التعويض السنوي لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجراً)	نسبة مئوية	١٧.٩	١٣.٤	١٤.٧
نسبة النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية للفرد الأعلى أجراً في المؤسسة إلى متوسط النسبة المئوية للزيادة في إجمالي التعويضات السنوية لكل الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجراً)	نسبة مئوية	١.٤٨	١.٤٦	١.٥
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدّمة لأعضاء مجلس الإدارة متوسط عدد ساعات التدريب المقدّمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مكافحة الفساد	ساعات	٠	٠	٠
متوسط عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد وحدات الأعمال التي جرى تقييمها فيما يتعلّق بالمخاطر المرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية من وحدات الأعمال التي جرى تقييمها فيما يتعلّق بالمخاطر المرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إجمالي عدد حوادث الفساد المؤكدة التي جرى فيها فصل الموظفين أو تأديبهم بسبب فساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المنظم	نسبة مئوية	٠	٠	٠
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى مراجعتها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى حلّها	عدد	٠	٠	٠

حماية العملاء	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	نسبة مئوية	٨٢	٨٤	٨٣
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	٠	٠	٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدّمة للموظفين	عدد	١	٠	٠
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة	عدد	٠	١	٠
محاولات شن هجمات سيبرانية	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	١,٤٠٠,٠٠٠
حالات الاختراق السيبراني الفعلية	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	٧٢



تونس

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٦٦	٦١	٦٢	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
١١٤	١١٧	١٢٠	عدد	الموظفون في الإدارة الوسطى
٦٦	٣٦	١٨	عدد	تعيين الموظفين الجدد (ذكور)
٦٥	٦٤	١١	عدد	تعيين الموظفين الجدد (إناث)
٥١	٦٠	٦٩	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة
٠	٠	٠	عدد	إجازات الأبوة
١٣	١٩	٣١	عدد	إجازات الأمومة
١٣	١٩	٣١	عدد	مجموع الإجازات الوالدية
٠	٠	٠	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة
١٣	١٩	٣١	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة
١٣	١٩	٣١	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية
٧٨	١٠٥	١٤٦	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠
٤٠٨	٤٨٤	٥٩٣	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠
٨٦٣	٨٠١	٧٥٦	عدد	القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عام
١,٣٤٢	١,٣٨٧	١,٤٨٧	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين
٥١٦	٥٢٢	٥٥٨	عدد	الموظفات بدوام كامل من المواطنات
٨٦٦	٨٦٥	٩٣٤	عدد	الموظفون بدوام كامل من المواطنين
٩٧	٨٩	٩٣	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
٩٢.٩	٩٦	٩٦	نسبة مئوية	معدل توظيف الإدارة العليا
٩٩.٦	٩٩.٨	٩٩.٨	نسبة مئوية	معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة
٦	٣	٣	عدد	عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى
٥١٦	٥٢٢	٥٥٨	عدد	عدد الموظفات
٣٨	٣٨	٣٧	نسبة مئوية	معدل توظيف الإناث
١٨	٢٠	٢٠	عدد	الإناث في الإدارة العليا
٧	١١	١٥	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
٩٢	١٥١	٢١٨	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة
١٠,٧٤٢	٩,٤٥٢	٧,٦٤٤	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث
١٨,٧٣٣	١٥,٢٧٢	١٤,٨٨٣	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور
٢٩,٤٧٥	٢٤,٧٢٣	٢٢,٥٢٦	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة
٣,٣٧٠	١,٨٧٠	٣,٤٦٤	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا
٥,٧٤٥	٤,٧٥٥	٥,٨٧٥	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى
٦١	١٧	١٢	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة
٦١	١٦	١٤	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظفة
٦١	١٦	١٤	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
٣٨	٢٠	٤٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا
٣٢	٢٦	٢٥	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى
١٠٠	٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي
١٠٠	٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفات
١٠٠	٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى
٠	٠	٠	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة
٩٦,٨٥٧.٢	٨٩,٦٢٩	١٤٣,٤٨١.٣	دولار تونسي	الرواتب المدفوعة
٥٠,٨٩٨	٦٠,٣٨٥	٥٩,٤٥٩	دولار تونسي	التعويضات المدفوعة
٣٢	٣٢	٣٠	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال

فلسطين

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	حماية العملاء
٠	٠	٠	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
٠	٠	١٠٠	عدد	عدد العملاء المتأثرين
٠	٠	٢٠٠	عدد	الشكاوى الواردة من جهات خارجية ومثبتة من قبل المؤسسة
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	إدارة الموارد
٣٠	٦١	٦٨	نسبة مئوية	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين
٧٨	٧٩	٨٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموردين المحليين

تونس

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الإثراء الرقمي
٦,٧٦٢,٢٩٣	٦,٦٨٣,٧٣٦	٦,٥٢٨,٣٩٤	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
١١٨,٤١٠	٨٩,٣٧٩	٧٤,٩٤١	عدد	عدد مشتركين الخطوط السلكية
٣٧٩,٤٥٨	٣٥٤,٧٥٧	٣١١,١٣٧	عدد	عدد مشتركين النطاق العريض
١٦.٩٩	١١.٥٤	٦.٢٢	نسبة مئوية	حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات
٢٤.٠٥	١٦.٤٣	١٤.٦٥	نسبة مئوية	النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقميا
٢,٧٩٠	٢,٧٠٥	٢,٦٣٢	عدد	تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الرعاية المجتمعية
٣٢,٠٠٠	٣٢,٠٠٠	٣٢,٠٠٠	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
٠	٠	٠	نسبة مئوية	إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
٤	٨	١٠	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
٠	٠	٠	نسبة مئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي
٠	٠	٠	عدد	العمليات التشغيلية التي تنطوي على تأثيرات سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية
٧٠	٤٨	٦٠	عدد	عدد المتطوعين
٤٨	١٠٠	١٠٠	ساعات	إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين
٣	٣	٣	أيام	عدد أيام التطوع
١,٢٥٢,٨٩٨	١,٢٤٣,٦٩٠	١,٢٣٤,٤٦٢	دينار تونسي	العوائد
٦٣١,٨٣٦	٥٤١,٩٨٢	٥٥٥,١٤٤	دينار تونسي	التكاليف التشغيلية
١٤٧,٧٥٥	١٥٠,٠١٤	٢٠٦,٩٤٠	دينار تونسي	أجور الموظفين وعلاواتهم
١٧٩,٥٨٦	١٧٩,٥٨٧	٩٠,٧٧٣	دينار تونسي	المدفوعات لموفري رأس المال
١٩٦,٥٢٧	١٩٦,٧٣٠	١٠٧,٥٢٩	دينار تونسي	المدفوعات للحكومة

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
١,٣٤٨	١,٣٩٠	١,٤٩٥	عدد	عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)
١,٢٢٢	١,٢٥٢	١,٣٣٥	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل
٤٤٤	٤١٨	٤٣٩	عدد	الموظفات بدوام كامل
٨٠٨	٨٣٤	٨٩٦	عدد	الموظفون بدوام كامل
١٣٦	١٣٨	١٦٠	عدد	الموظفون والموظفات بدوام جزئي
١٠٢	١٠٤	١١٩	عدد	الموظفات بدوام جزئي
٢٤	٣٤	٤١	عدد	الموظفون بدوام جزئي
٩٧	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	العقال من غير الموظفين
٩٧	٨٩	٩٣	عدد	الإدارة العليا
٨٠	٧١	٧٤	عدد	الموظفون في الإدارة العليا
١٧	١٨	١٩	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
١٨٠	١٧٨	١٨٢	عدد	الإدارة الوسطى



تونس

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٣١	٣١	٣٢	نسبة مئوية	نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال
٨١	٨٠	٧١	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات المقدّمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلّها
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات المقدّمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلّها في خلال فترة التقرير
٣,٠٨٣,٥٢٠	٢,٨٣٩,٥٨٤	٣,٠٠٤,٣٢٠	ساعات	ساعات العمل (الموظفون والمقاولات)
٢٠٠,٦٤٠	١٨٣,٧٤٤	١٨٣,٧٤٤	ساعات	ساعات العمل (المقاولون والمقاولات)
١,٣٤٩	١,١٣٩	١,٢١٧	عدد	عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية
١٠٠	٨٢	٨٣	نسبة مئوية	إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة
١,٣٤٩	١,١٣٩	١,٢١٧	عدد	العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق داخليّ
١٠٠	٨٢	٨٣	نسبة مئوية	إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق داخليّ
١,٣٤٩	١,١٣٩	١,٢١٧	عدد	العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجيّ
١٠٠	٨٢	٨٣	نسبة مئوية	إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجيّ
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال
٠	٠	٠	عدد	وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل
٠	٠	٠	نسبة مئوية	معدل وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل
٠	٠	٠	عدد	وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلّقة بالعمل
٠	٠	٠	نسبة مئوية	معدل وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلّقة بالعمل
٠	٠	٠	عدد	إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)
٠	٠	٠	نسبة مئوية	معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)
٠	٠	٠	عدد	إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)
٠	٠	٠	نسبة مئوية	unclear
٠	٠	٠	عدد	unclear
٠	٠	٠	نسبة مئوية	unclear
٠	٠	٠	عدد	unclear
٢٨٦	٢٢٨	١٢٨	ساعات	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدّمة للموظفين والموظفات
١٢	١٤	١٦	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة
١٢	١٤	١٦	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين
٧٠٤	٥,٥٣٩	٦٢٤	دولار أمريكي	التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	التغير المناخي والطاقة
٢٦٥	٢٣٩	٢١٢	جيجاجول / القوي العاملة	كثافة الطاقة
٢٣,٢٥٢	٢١,٦٤٠	٢٠,٧٢٠	جيجاجول	الاستهلاك الطاقي المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود
٣٣٣,٦٣٩	٣١٠,٥٣٧	٢٩٥,٨٨٣	جيجاجول	الاستهلاك الطاقي غير المباشر (الكهرباء)

تونس

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	التغير المناخي والطاقة
١,٠٣٩	١,٠٣٩	١,٠٣٩	جيجاجول	مقدار الطاقة المتجددة المتولدة
٠,٨	٠,٧	٠,٧	جيجاجول/ القوي العاملة	كثافة الطاقة المتجددة
٣,٩٠٥,٨	٢,٥٢٠	٥,٧١٩	جيجاجول	مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة
١,٦٠١,١٦	١,٤٩٠,١٦	١,٤٣٦,٨٠	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)
٥١,٣٠٦,٦٦	٤٧,٧٥٣,٦٨	٤٥,٥٠٠,٢٧	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)
٥٢,٩٠٧,٤٢	٤٩,٢٤٣,٨٤	٤٦,٩٢٧,٠٧	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
٣٩,٢٥	٣٥,٤٣	٣١,٣٩	القوي العامل	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة
٣	٠	٠	عدد	المواقع المحوّلة إلى طاقة تجارية
٠	٠	٠	عدد	المواقع المحوّلة إلى نموذج هجين
٠	٠	٠	عدد	unclear
٣,٩٠٦	٢,٥٢٠	٥,٧١٩	جيجاجول	unclear
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	إدارة الموارد
٢١,٠٠٠	٢٠,٩٥٠	٢٠,٧٩٦	متر مكعب	إجمالي استهلاك الميا
٠	٠	٠	متر مكعب	المياه العذبة المستخدمة - الشركة المنتجة
١٦	١٥	١٤	متر مكعب/ القوي العاملة	كثافة المياه
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الفرص الاقتصادية الأخلاقية
نعم	نعم	نعم	نعم/ لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
٨	٨	٨	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
٨	٨	٨	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
٠	٠	٠	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء
١٣	١٣	١٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة
٧	٧	٧	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المنظمة
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	نسبة مئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد، مقسمين حسب المنطقة
لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرى حلّها
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	حماية العملاء
٧٣	٧١	٧١	نسبة مئوية	نتائج رضا العملاء
٦٦٧,٥٩٨	٧١٤,٩١٩	٤٧٢,٠٩٦	عدد	شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال
١٩	١٣	١١	نسبة مئوية	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها
٩٧	٩٦	٩٧	نسبة مئوية	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها



عمان

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
١٠٥	٩٣	١٠١	عدد	الموظفون في الإدارة الوسطى
٢٢	١٥	٢١	عدد	تعيين الموظفين الجدد (ذكور)
٣	٥	١١	عدد	تعيين الموظفين الجدد (إناث)
٢٥	٢٠	٣٢	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة
٥٦	٥٦	٤٦	عدد	إجازات الأبوة
٢٢	٢١	٢٢	عدد	إجازات الأمومة
٧٨	٧٧	٦٨	عدد	مجموع الإجازات الوالدية
٥٦	٥٦	٤٦	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة
٢٢	٢١	٢٢	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة
٧٨	٧٧	٦٨	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية
٧٢	٨٥	١٠٣	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠
٤٨٥	٥٣٧	٥٧٢	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠
٣٧٨	٣١٩	٢٧٥	عدد	القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاماً
٨٧٣	٨٨٥	٨٩٠	عدد	عدد الموظفين والموظفات بدوام كامل من المواطنين
٢٩٤	٣٠١	٣٠٣	عدد	الموظفات بدوام كامل من المواطنات
٥٧٩	٥٨٤	٥٨٧	عدد	الموظفون بدوام كامل من المواطنين
٢	٤	٣	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
٨٠	٨١.٣	٨٥.٧	نسبة مئوية	معدل توظيف الإدارة العليا
٩٣	٩٤	٩٣	نسبة مئوية	معدل توظيف الموظفين والموظفات بدوام كامل
٨٧٣	٨٨٥	٨٩٠	عدد	عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى
٢٩٩	٣٠٦	٣٠٨	عدد	عدد الموظفات
٣٢	٣٣	٣٢	نسبة مئوية	معدل توظيف الإناث
٣	٥	٣	عدد	الإناث في الإدارة العليا
٥.٠	٢.٦	٣.٣	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
٤٧	٢٥	٣٢	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة
٦,١٠٣	٣,٥٥٠	٧,٠٨٤	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث
١٠,٧٢٦	٥,٣٣٤	١٤,٧٦٦	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور
١٦,٨٢٩	٨,٨٨٤	٢١,٨٥٠	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة
١٨٤	٧٢٦	٧٣٦	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا
١١٠	٢,٥٣٠	٢,٧٣٧	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى
٣٣	٢٠	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة
١٠.٦	١١.٦	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
٢٢.٤	٨.٤	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
٥	٠.٢٢	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا
٧	٢٣	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفات
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى
٢٢,٠٢٦,٦٨٠	٢١,٩٧٠,٧٩٨	٢٢,٢٨٢,٥٤٣.٤	OMR	الرواتب المدفوعة
٨,١٦٠,٠٩٨	٧,٠٨١,٧٠٣	٥,٢٢٨,٣٦٨	OMR	التعويضات المدفوعة
٢٤	٢٥	٠	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال
٢٤	٢٥	٢٥	نسبة مئوية	نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال
٧٥	٦٥	٥٩	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
٨	٢	٩	عدد	عدد التظلمات المقدمة في التقرير
٨	١	٩	عدد	عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلها
٨	٠	٩	عدد	عدد التظلمات المقدمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلها في خلال فترة التقرير
١,٢٨١,٧٣٥	١,٢٨٤,٤٦٥	١,٠٣,٧٤٠	ساعات	ساعات العمل (الموظفون والموظفات)

تونس

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	حماية العملاء
٢	٦	٦	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها
٧٨,٥٦٩	١٠,٣٨٧	٣,٦٧٥	عدد	محاولات شن هجمات سيبرانية
٠	٠	٠	عدد	حالات الاختراق السيبراني الفعلية
٠	٠	٠	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
٠	٠	٠	عدد	عدد العملاء المتأثرين
٠	٠	٠	عدد	الشكاوى من الهيئات التنظيمية
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	سلسلة التوريد
٦٨	٥٣	٦٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للإففاق على الموردين المحليين
٨٢	٧٠	٨٤	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموردين المحليين

عمان

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الإثراء الرقمي
٢,٩٢٦,٠٠٠	٢,٨٧٨,٠٠٠	٢,٤٠٧,٠٠٠	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
١٧٠,٠٠٠	١٥٧,٠٠٠	١٦٨,٠٠٠	عدد	عدد مشتركين النطاق العريض
٨٣.٢٩	٨١.٨٦	٦٦.٤١	نسبة مئوية	حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات
٩٥	٩٢	٩٠	نسبة مئوية	المنتجات المعروضة رقمياً من بين كل المنتجات
٢١.٩٠	١١.٣٠	٥.٣٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقمياً

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الرعاية المجتمعية
٤٥١,٧٤٩.٢	٥٨٣,٦٦٥.٨	٣٢٠,٦٢٤.٢	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
٠.١٠	٠.١٠	٠.٥	نسبة مئوية	إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
١٠	٨	٧	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
١.٦	٠.٤	٠.٣	نسبة مئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي
١٥٠	١٣٠	١٠٠	عدد	عدد المتطوعين
١,٠٠٠	١,٠٠٠	٩٠٠	ساعات	إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين
١٩٠	١٦٠	١٤٠	أيام	عدد أيام التطوع
٢٥٩,١١٤,١٧٠.٣٣	٢٦١,٦٢٧,٠٣٣.٥٩	٢٤٥,٥٤٦,٣٣٧.٠٣	دولار أمريكي	العوائد
٤٨,٣٢٥,٩٧٧.٨٢	٤٤,٦٣١,٨٨٤.٦٩	٥٠,٧٦٢,٨٢٥.٨٨	دولار أمريكي	التكاليف التشغيلية
٣٠,٣٥٣,٤٧٣.٣٢	٣٤,٠٤٧,٥٦٦.٤٤	٢٧,٩١٦,٦٢٥.٢٥	دولار أمريكي	أجور الموظفين وعلاواتهم
١٣,٠١٨,٨٨٤.٦٠	١١,٧١٧,٠٤٧.٤٦	١٦,٢٧٣,٦٠٥.٧٥	دولار أمريكي	المدفوعات لموفري رأس المال
٨,٧٧٤,٧٧٢.٦٦	١٠,٠٨١,٢٥١.٨٨	١١,٥٢٨,٤٢٢.٧٤	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٩٣٥	٩٤١	٩٥٠	عدد	عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)
٩٣٥	٩٤١	٩٥٠	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل
٢٩٩	٣٠٦	٣٠٨	عدد	الموظفات بدوام كامل
٦٣٦	٦٣٥	٦٤٢	عدد	الموظفون بدوام كامل
٠	٠	٠	عدد	الموظفون والموظفات بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	الموظفات بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	الموظفون بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	العقال من غير الموظفين
٣٠	٣٣	٣٢	عدد	الإدارة العليا
٢٧	٢٨	٢٩	عدد	الموظفون في الإدارة العليا
٣	٥	٣	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
١٢٢	١١٠	١١٩	عدد	الإدارة الوسطى
١٧	١٧	١٨	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى



تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
ساعات العمل (المقاولون والمقاولات)	ساعات	٦,٤٥٣	١,٩٢٠	٦,٠٠٠
حوادث الإجهاد الحراري	عدد	٠	٠	٣
عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية	عدد	لا ينطبق	٩٤١	٩٣٩
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة مئوية	٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق داخلي	عدد	٠	٩٤١	٩٣٩
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق داخلي	نسبة مئوية	٠	٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	عدد	٠	٠	١
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	نسبة مئوية	٠	٠	٠
تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدل وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدل وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
حالات الاعتلال الصحي المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين والموظفات	ساعات	٥٠٣	١,٩٣٣	١,١٢٣
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	٠.٤	٢.٠٤٠	١.١٩٠
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين	ساعات	١	٢.٢	١.٥
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	٦٥,٠٠٠	١١٧,٨٩٢	١٢,٤٨٠

عمان

التغير المناخي والطاقة	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٩٨,٦٦٤	٩٣,٦٧٦	٩١,٦٨٤
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	القوى العامل	١٠٣.٤	٩٩.٥	٩٨.١
إدارة العوامل	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية من المكاتب الحاصلة على شهادة أيزوا ١٤٠١	نسبة مئوية	٠.٥	٠	٠
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	٧٦٧	٢٤,٠٠٠	٢٤,٠٠٠
كثافة المياه	متر مكعب / القوى العاملة	٠.٨	٢٥.٥	٢٥.٦
إجمالي النفايات الخطرة التي جرى التخلص منها	طن	٠.٦	٠	٠
إجمالي النفايات غير الخطرة التي جرى التخلص منها	طن مترج	٢٩	٣٤	٢١٤
النسبة المئوية من النفايات الخطرة التي أُعيد تدويرها	نسبة مئوية	٨	٠	٠
النسبة المئوية من النفايات غير الخطرة التي أُعيد تدويرها	نسبة مئوية	٣٧	٣٧	٠
الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم / لا	لا	لا	لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة من عدد الذكور	عدد	٠.٩	٩	٩
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٠	٠	٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	٣٣.٣	٣٣.٣	٣٣.٠
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٦	٦	٦
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	٠	١	٣
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	٠	٠.١	٠.٣
عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى حلها	عدد	٠	٠	٠
حماية العملاء	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	نسبة مئوية	٧٢.٠٠	٧٥.٦٧	٧٣.٤٢
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	عدد	١٧٥,١٠٢	١٤٣,٤٣٨	١٥٢,٨٤٩
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلها	نسبة مئوية	٨٢	٩٠	١٠٠
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	٠	٠	٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين	عدد	١	١	٢
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	٠	٠	٠
عدد العملاء المتأثرين	عدد	٠	٠	٠
الشكاوى الواردة من جهات خارجية ومثبتة من قبل المؤسسة	عدد	٠	٠	٠
سلسلة التوريد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين	نسبة مئوية	٥٣.٢٥	٦٧.٥٥	٦٨.٤٩
النسبة المئوية للموردين المحليين	نسبة مئوية	٦٥.١٤	٦٨.٣٥	٦٩.٥٥
النسبة المئوية من الموردين الجدد الذين جرى فرزهم باستخدام معايير اجتماعية	نسبة مئوية	٠	٠	١
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار اجتماعية سلبية فعلية ومحتملة	عدد	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجة للتدقيق	عدد	٠	٠	٠
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار بيئية سلبية فعلية ومحتملة	عدد	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجة للتدقيق	عدد	٠	٠	٠





الكويت

الإثراء الرقمي	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	٦,٥١٧,٧٠٨	٦,٧٠٧,٦٠٢	٦,٨٤٦,٥٩٠
عدد مشتركين النطاق العريض	عدد	.	.	.
حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة مئوية	٦١	٦٧	٧٠
المنتجات المعروضة رقمياً من بين كل المنتجات	نسبة مئوية	٣٥	٦١	٨٥
النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقمياً	نسبة مئوية	٩	١٣	١٨

الرعاية المجتمعية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	غير متوفر	غير متوفر	٦٦٤,٠٦٠
إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة مئوية	غير متوفر	غير متوفر	٠,٠٣
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبيّ	نسبة مئوية	غير متوفر	غير متوفر	٠,٠٧
العوائد	دولار أمريكي	٦٨٦,٠٩٠,٨٧٥	٧٧٠,٣٤٢,٠٧١	٨٠١,٨٠٩,١٧٨
التكاليف التشغيلية	دولار أمريكي	٤١١,١٠٠,٣٥١	٤٦٥,٤٣٦,٦٧٨	٤٧٦,٩٧٠,٨٢٨
أجور الموظفين وعلواتهم	دولار أمريكي	٧٣,٨٨٤,٧٦٧	٦٩,٧٥٦,٩٩٨	٥٥,٦١٣,٤٤٥
المدفوعات لموفري رأس المال	دولار أمريكي	٥٧,١٨٢,٥٨٧	١١٤,٣٦٥,١٧٥	٦٦٨,٧٣٠,٣٤٩
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	١٠٢,١٦٦,١٣٨	٩٢,٤٧٥,٥١٨	٩٩,٧٨٧,٢٩٤

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)	عدد	٣٩٨	٤٢٠	٣٩٩
الموظفون والموظفات بدوام كامل	عدد	٣٩٧	٤١٩	٣٩٨
الموظفات بدوام كامل	عدد	٩٢	١٠٩	١٠٧
الموظفون بدوام كامل	عدد	٣٠٥	٣١٠	٢٩١
الموظفون والموظفات بدوام جزئي	عدد	١	١	١
الموظفات بدوام جزئي	عدد	.	.	.
الموظفون بدوام جزئي	عدد	١	١	١
العقال من غير الموظفين	عدد	.	.	.
الإدارة العليا	عدد	١٦	٢٠	٢٠
الموظفون في الإدارة العليا	عدد	١٦	١٩	١٩
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	.	١	١
الإدارة الوسطى	عدد	٨٢	٨٦	٨٠
الموظفات في الإدارة الوسطى	عدد	١٨	١٨	٢٠
الموظفون في الإدارة الوسطى	عدد	٦٤	٦٨	٦٠
تعيين الموظفين الجدد (ذكور)	عدد	٣٧	٤٤	٢٧
تعيين الموظفين الجدد (إناث)	عدد	٩	٢٩	٢٢
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة	عدد	٤٦	٧٣	٤٩
إجازات الأبوة	عدد	٨	١٤	١٦
إجازات الأمومة	عدد	٣	٥	٤
مجموع الإجازات الوالدية	عدد	١١	١٩	٢٠
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة	عدد	٨	١٤	١٦
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة	عدد	٣	٥	٤
إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية	عدد	١١	١٩	٢٠
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠	عدد	٣٥	٥٥	٥٣
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠	عدد	١٨٣	١٨٠	١٦٧
القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاماً	عدد	١٨٠	١٨٥	١٧٩
عدد الموظفين والموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٢٠٤	٢٢١	٢٠٥
الموظفات بدوام كامل من المواطنات	عدد	٥٥	٦٩	٦٥
الموظفون بدوام كامل من المواطنين	عدد	١٤٩	١٥٢	١٤٠
الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين	عدد	٧	٨	٨
معدل توظيف الإدارة العليا	نسبة مئوية	٤٤	٤٠	٤٠
معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة	نسبة مئوية	٥١	٥٣	٥٢
عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى	عدد	١٩٣	١٩٨	١٩٣

الكويت

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين	عدد	٩٢	١٠٩	١٠٧
معدل توظيف الإناث	نسبة مئوية	٢٣,٤	٢٦,٠	٢٦,٩
الإناث في الإدارة العليا	عدد	٠	١	١
معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية	٢٤,٩	١١,٤	١٧,٦
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة	عدد	٩٩	٤٨	٧٠
إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث	ساعات	٢١٦	٢١٠	٧٥٦
إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور	ساعات	٩٥٦	١٠١٥	٢٥٠٢
إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة	ساعات	١١٧٢	١٢٢٥	٣٢٥٨
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا	ساعات	١٠٨	١٦٠	٤٠٤
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى	ساعات	٥٠٤	٦٢٤	١٣٣٤
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة	ساعات	٤	٨	١٤
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٤	٦	١٣
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٤	٩	١٥
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا	ساعات	٦	١٠	٢٤
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى	ساعات	٧	١٦	١٤
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية للموظفات	نسبة مئوية	٢٣	٢٦	٢٧
النسبة المئوية للموظفين	نسبة مئوية	٧٧	٧٤	٧٣
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا	نسبة مئوية	٧٢	٦٨	٧٠
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى	نسبة مئوية	١٠	٢٠	٢٠
الرواتب المدفوعة	KWD	٩,١٥٨,٢٦٩	٨,٩٣٦,٠٧٧	٩,١٩٠,٥٠٦
التعويضات المدفوعة	KWD	٥٤٢,٥٥٠	٥٢٠,٣٩٥	٥٦٧,٧٦١
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال	نسبة مئوية	١٩	١٩	٢٢
نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	٢٥	٢	٢٩
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة مئوية	٩٠	٩١	٨٩
عدد التظلمات المقدمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير	عدد	٨	٨	١٠
عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلها	عدد	٨	٨	١٠
عدد التظلمات المقدمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلها في خلال فترة التقرير	عدد	.	.	.
ساعات العمل (الموظفون والموظفات)	ساعات	٧٨٠,٠٨٠	٨٢٩,٩٢٠	٧٧٨,٨٤٨
عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية	عدد	٩٤٦	٩٦٩	٨٦٢
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	عدد	.	.	١
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	نسبة مئوية	.	.	١
تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال	نسبة مئوية	.	.	١٣
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	.	.	.
معدل وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	.	.	.
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	.	.	.
معدل وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	.	.	.
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	.	.	.
معدل إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	.	.	.
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	.	.	.
معدل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	.	.	.
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	.	.	.



الكويت

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	إدارة الموارد
١٧,٣٥٠	١٨,٠٠٠	١٩,٣٠٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية من المكاتب الحاصلة على شهادة أيزوا ١٤٠١
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	متر مكعب	المياه العذبة المستخدمة - الشركة المنتجة
٤٣	٤٣	٤٩	متر مكعب/القوى العاملة	كثافة المياه
٤,٠٢١	٦,٧٩٦	٦,٨١٩	Items	إجمالي النفايات الخطرة التي جرى التخلص منها
٦	٠	٠	طن مترج	إجمالي النفايات غير الخطرة التي جرى التخلص منها
٥٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية من النفايات الخطرة التي أُعيد تدويرها

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الفرص الاقتصادية الأخلاقية
نعم	نعم	نعم	نعم / لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
٧	٧	٧	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
٧	٧	٧	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من عدد الذكور
٠	٠	٠	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء
٤٣	٤٣	٦٩	نسبة مئوية	النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة
٤	٤	٤	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
٤	٦	٣	ساعات	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
٠.٥٧	٠.٦٩	٠.٤٣	ساعات	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها
٠	٠	٠	عدد	عدد حوادث التمييز التي جرى حلّها

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	حماية العملاء
٨٤	٨٢	٧٩	نسبة مئوية	نتائج رضا العملاء
١٥٩,٠٣٨	١٨٠,٧٤٩	٢٠٠,٠٠٩	عدد	شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها
٠	٠	٠	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
٠	٠	٠	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها
٠	٠	٠	عدد	محاولات شن هجمات سيبرانية
٠	٠	٠	عدد	الهجمات السيبرانية الفعلية
٠	٠	٠	عدد	عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
٠	٠	٠	عدد	عدد العملاء المتأثرين
٠	٠	٠	عدد	الشكاوى الواردة من جهات خارجية ومثبتة من قِبَل المؤسسة
٠	٠	٠	عدد	الشكاوى من الهيئات التنظيمية
٠	٠	٠	عدد	عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	سلسلة التوريد
٥٠	٧٥	٦٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية للإنتفاق على الموردين المحليين
٦٥	٦٩	٧١	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموردين المحليين

الكويت

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٠	٠	٠	نسبة مئوية	معدّل إصابات الموظفين والموظفات المتعلّقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)
٠	٠	٠	عدد	إصابات المقاولين والمقاولات المتعلّقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)
٠	٠	٠	نسبة مئوية	معدّل إصابات المقاولين والمقاولات المتعلّقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)
٠	٠	٠	عدد	الوفيات نتيجة لاعتلال صحي مرتبط بالعمل
٠	٠	٠	عدد	حالات الاعتلال الصحيّ المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل
٠	٠	٠	ساعات	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدّمة للموظفين والموظفات
٠	٠	٠	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة
٠	٠	٠	ساعات	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة للموظفين والموظفات من المواطنين
٠	٠	٠	IQD	التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	التغيّر المناخيّ والطاقة
١,٧٩٨	١,٠٤٦	١,٠٥٣	جيجاجول/ القوى العاملة	كثافة الطاقة
٦٦٦,٢٠	٣٤٥,٢٥٧	٣٣٧,٦٦١	جيجاجول	الاستهلاك الطاقوي المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المبيّنة المستخدمة كوقود)
٤٥١,١٧٥	٩٤,٠٦٢	٨١,٨٤١	جيجاجول	الاستهلاك الطاقوي غير المباشر (الكهرباء)
٨١٥	٠	٠	جيجاجول	مقدار الطاقة المتجددة المتولدة
٦٦٠٣	٠	٠	جيجاجول	مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة
٥,٢٧٧	٢٣,٧٩٦	٢٣,٢٣٨	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)
٣٣,٥٠٣	٢٠,٣٩٦	١٧,٧٤٦	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)
٧٧,٣١٧	لا ينطبق	لا ينطبق	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٣)
١١٦,٠٩٧	٤٤,١٩٢	٤٠,٩٨٤	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
٢٩١	١٠٥	١٠٣	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون/ القوى العاملة	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة
٠	٠	٠	عدد	مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر التحوّل المرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية من الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر التحوّل المرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	عدد	المقدار والنسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر مادية مرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	نسبة مئوية	المقدار والنسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر مادية مرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	عدد	المقدار والنسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	نسبة مئوية	المقدار والنسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	عدد	مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
٠	٠	٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية من الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
٨	٧	٢	عدد	المواقع المحوّلة إلى طاقة تجارية
٦	٠	٠	عدد	المواقع المحوّلة إلى نموذج هجين
٤	١٢	٤	عدد	عدد المواقع المحوّلة من COWs إلى RDM
٦,٦٠٣	٠	٠	جيجاجول	مقدار الانخفاض في استهلاك الطاقة التي تحققت



الإثراء الرقمي	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	٢,٧١٥,٤١٣	٢,٨٢٥,٠٧٥	٢,٤٨٧,١٢٧
عدد مشتركى الخطوط السلكية	عدد	٣٤٦,٥٩٢	٣٥٣,٤٣٣	٣٢٠,٥٧٠
عدد مشتركى النطاق العريض	عدد	٢٤٩,١٤٨	٢٥٧,٨٠٤	٢٤٩,٩٠٩
حصة دفع فاتورة الخدمات الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة مئوية	٦٨	٦٦	٦٥
المنتجات المعروضة رقمياً من بين كل المنتجات	نسبة مئوية	لا يوجد	لا يوجد	١٠٠
النسبة المئوية للعملاء المكتسبين رقمياً	نسبة مئوية	لا يوجد	٢	٤
تطور مواقع شبكة الوصول إلى الراديو	عدد	٣,١٥٣	٣,٤٤٢	٣,٧٩٧

الرعاية المجتمعية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية	ألف دولار أمريكي	٦٦,١٧٨	٢٩,٦٦٩	٢٧,٣٣٣
إجمالي المقدار المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة مئوية	١.٣	١.٤	١.٤
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	٨	٣٠	٣٠
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي	نسبة مئوية	٤.٥	٥.٦	٥.٥
العمليات ذات التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	عدد	٠	٠	٠
عدد المتطوعين	عدد	٥٠	٥٠	٥٠
إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين	ساعات	١٢١	١٣٠	١٦٠
عدد أيام التطوع	أيام	٣٠	٥٠	٦٠
العوائد	ألف دولار أمريكي	٢,١٥,٣٧٠	٢,١٤٩,٢٥٥	١,٩٦٦,٥٠٠
التكاليف التشغيلية	ألف دولار أمريكي	٨٥٦,٨٥٠	٩٧٢,١٦٦	٨٠٩,٩١٧
أجور الموظفين وعلواتهم	ألف دولار أمريكي	٢٦٧,٤٩٣	٣٠٠,٠٣٢	٢٦٧,٢٢٣
المدفوعات لموفري رأس المال	ألف دولار أمريكي	٢٦٦,٢٦٦	٢٥٩,٤٥٩	٣٧١,٨٩٢
المدفوعات للحكومة	ألف دولار أمريكي	١٠٣,٩٤٧	٩٦,١١٠	٩٢,٢٧٨

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)	عدد	١,٦١٠	١,١٧٥	١,١٧٥
الموظفون والموظفات بدوام كامل	عدد	١,٦١٠	١,١٧٥	١,١٧٥
الموظفات بدوام كامل	عدد	٢٩٦	٢٩١	٢٩٩
الموظفون بدوام كامل	عدد	٩١٤	٨٨٤	٨٧٦
الموظفون والموظفات بدوام جزئي	عدد	٠	٠	٠
الموظفات بدوام جزئي	عدد	٠	٠	٠
الموظفون بدوام جزئي	عدد	٠	٠	٠
الإدارة العليا	عدد	١٣٠	١٠٦	١١٨
الموظفون في الإدارة العليا	عدد	١٠٤	٩١	٩٧
الموظفات في الإدارة العليا	عدد	١٦	١٥	٢١
الإدارة الوسطى	عدد	٣٥٥	٣٦٨	٣٦٥
الموظفات في الإدارة الوسطى	عدد	٥٩	٧٠	٦٨
الموظفون في الإدارة الوسطى	عدد	٢٩٦	٢٩٨	٢٩٧
تعيين الموظفين الجدد (ذكور)	عدد	٤٨	٤١	٦٧
تعيين الموظفين الجدد (إناث)	عدد	١٤	١٧	٢٧
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة	عدد	٦٢	٥٨	٩٤
إجازات الأبوة	عدد	٠	٥	٢٩
إجازات الأمومة	عدد	٢٦	١٨	١٣
مجموع الإجازات الوالدية	عدد	٢٦	٢٣	٤٢
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة	عدد	٠	٥	٢٩
عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأمومة	عدد	٢٦	١٨	١١
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠	عدد	١١٠	١٠٦	١٠٩
القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠	عدد	٤٢٥	٣٩٥	٣٨٠



تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاماً	عدد	٦٧٥	٦٧٤	٦٨٦
عدد الموظفين والموظفات بدوام كامل من المواطنين	عدد	٥٠٥	٤٨٥	٥٠٠
الموظفات بدوام كامل من المواطنات	عدد	٢٣١	٢٣٣	٢٤٠
الموظفون بدوام كامل من المواطنين	عدد	٢٧٤	٢٥٢	٢٦٠
الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين	عدد	٥١	٤٢	٥١
معدل توظيف الإدارة العليا	نسبة مئوية	٤٣	٤٠	٤٣
معدل التوظيف فيما بين إجمالي القوى العاملة	نسبة مئوية	٤١.٧	٤١.٣	٤٢.٦
عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى	عدد	٧٠٥	٦٩٠	٦٧٥
عدد الموظفات	عدد	٢٩٦	٢٩١	٢٩٩
معدل توظيف الإناث	نسبة مئوية	٢٤.٥	٢٤.٨	٢٥.٤
الإناث في الإدارة العليا	عدد	١٦	١٥	٢١
معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية	٢.٩	٥.٦	٣.٦
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة	عدد	٣٥	٦٦	٤٣
إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث	ساعات	لا ينطبق	لا ينطبق	٢,٤١٠
إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور	ساعات	لا ينطبق	لا ينطبق	٨,٢٠١
إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة	ساعات	لا ينطبق	لا ينطبق	١٠,٦١١
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا	ساعات	لا ينطبق	لا ينطبق	٢,٣١٦
إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى	ساعات	لا ينطبق	لا ينطبق	٤,٠٢١
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة	ساعات	٣.٢	١١.١	١٢.١
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	٤.٥	٩.٤	١٣.٢
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	٢.٧	١١.٦	١١.٧
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا	ساعات	٣.١	٢١.٠	٢١.١
متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى	ساعات	٨.٦	١٥.٦	١٠.٨
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية للموظفات	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية للموظفين	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة	عدد	١,٦١٠	١,١٧٥	١,١٧٥
النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في ٩٧ المؤسسة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
الرواتب المدفوعة	QR	٧٥٤	٨٢٤	٧٣٢
التعويضات المدفوعة	QR	١١٢	١٢٧	١٢٠
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال	نسبة مئوية	١٠٧	١١١	١٠٩
نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال	نسبة مئوية	٩٨	١٠٢	١٠١
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة مئوية	٨٠	٨٢	٨٩
عدد التظلمات المقامة في خلال الفترة المشمولة في التقرير	عدد	٩	١٩	٤٠
عدد التظلمات التي جرى معالجتها أو حلها	عدد	٨	١٩	٣٨
عدد التظلمات المقامة قبل فترة التقرير والتي جرى حلها في خلال فترة التقرير	عدد	٠	٠	٠
ساعات العمل (الموظفون والموظفات)	ساعات	٢,٥٥٥,٥٢٠	٢,٤٧٩,٤٨٨	٢,٤٨١,٦٠٠
ساعات العمل (المقاولون والمقاولات)	ساعات	٢,٦٤٠,٠٠٠	٤,٤٥٢,٥٠٢	٢,٦٩١,٦٨٥
حوادث الإجهاد الحراري	عدد	٠	٠	٠
عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية	عدد	٢,٤٦٠	٢,٥٣٢	٢,٤٥٢
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق داخلي	عدد	٢,٤٦٠	٢,٥٣٢	٢,٤٥٢



تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق داخلي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	عدد	٢,٤٦٠	٢,٥٣٢	٢,٤٥٢
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال	نسبة مئوية	١	١	١
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدلّ وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	١	٠
معدلّ وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠.١	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٢	١
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠.١	٠.٠٨
الوفيات نتيجة لاعتلال صحي مرتبط بالعمل	عدد	٠	٠	٠
حالات الاعتلال الصحي المتعلقة بالعمل والقابلة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين والموظفات	ساعات	٨٣	١,٢٣٤	٥٤٢
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويا لكل موظف أو موظفة	ساعات	٠.١	١.١	٠.٥
التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	٠	١٦,٥٨٣	٣,٠٧٨

التغير المناخيّ والطاقة	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	جيجا جول / القوى العاملة	٧٣٣	٧٩٢	١,٠٩٨
الاستهلاك الطاقوي المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)	جيجا جول	٤٨٠,٩٠٧	٥٢٠,٢٣٧	٥٠٧,٨٥٤
الاستهلاك الطاقوي غير المباشر (الكهرباء)*	جيجا جول	٤٠٥,٩٢١	٤٠٩,٣٥١	٧٨٢,١٢٨
مقدار الطاقة المتجددة المتولدة	جيجا جول	٢	٩٦٥	٥٦٤
كثافة الطاقة المتجددة	جيجا جول / القوى العاملة	٠	٠.٨٢	٠.٤٨
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٣٤,٧٠٢	٣٦,٧٨٦.٧٨	٣٤,٩٤٢
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٦٠,٧٧٥	٦١,٢٨٨.٩٨	١١٧,١٠٢
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٩٥,٤٧٧	٩٨,٠٧٦	١٥٢,٠٤٤
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	٧٨.٩	٨٣.٥	١٢٩.٤
المواقع المحوّلّة إلى طاقة تجارية	عدد	٤٠	٤٩	٥٦
عدد المواقع المحوّلّة من COWs إلى RDM	عدد	٣٦	٢٣	٣٠

* ارتفع استهلاك الكهرباء في بداية العام ٢٠٢٣ مقارنةً بالعام ٢٠٢٢، بسبب تشغيل مركزي بيانات جديدين بكامل طاقتهما في العام ٢٠٢٣



إدارة الموارد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية من المكاتب الحاصلة على شهادة أيزو ١٤٠٠١	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي استهلاك الميا	متر مكعب	٨٦,٥٥٩	١٠٦,٩٠٥	٩٥,٣٣٧
المياه العذبة المستخدمة - الشركة المنتجة	متر مكعب	٠	٠	٠
كثافة المياه	متر مكعب / القوى العاملة	٧١.٥	٩١.٠	٨١.١
إجمالي النفايات الخطرة التي جرى التخلص منها	طن	١٤٥.٧	١٥٧.٧	١٥٧.٦
إجمالي النفايات غير الخطرة التي جرى التخلص منها	طن مترج	١٤.٦	١٥.٤	١٥.٤
النسبة المئوية من النفايات الخطرة التي أُعيد تدويرها	نسبة مئوية	٦٧	٦٤	٦٤
النسبة المئوية من النفايات غير الخطرة التي أُعيد تدويرها	نسبة مئوية	٨١	٨٣	٨٣
إجمالي النفايات التي أُعيد تدويرها	طن	١٠٩.٧	١١٣.٢	١١٣.٠

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم / لا	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	١٠	١٠	١٠
أعضاء مجلس الإدارة من عدد الذكور	عدد	١٠	١٠	١٠
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٠	٠	٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	٤٠	٤٠	٤٠
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٦	٦	٦
عدد حوادث التمييز التي جرى الإبلاغ عنها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرت مراجعتها	عدد	٠	٠	٠
عدد حوادث التمييز التي جرى حلّها	عدد	٠	٠	٠

حماية العملاء	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	نسبة مئوية	٨١	٨١	٨٢
النسبة المئوية من العملاء الذين يستجيبون إلى الاستطلاع بشكل نشط	نسبة مئوية	١٠	١٠	١٠
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	عدد	٣٢٤,٠٤٩	٣٩٤,٢٨٥	٣٥٢,٢٠٩
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	نسبة مئوية	٩٩.٦	٩٩.٩	٩٩.٩
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها	نسبة مئوية	٩٩.٦	٩٩.٩	٩٩.٩
إجمالي عدد الإجراءات القانونية المرتبطة بالسلوكيات المناهضة للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	٠	٠	٠
جلسات التدريب على الخصوصية المقدّمة للموظفين	عدد	٠	١	٢
محاولات شن هجمات سيبرانية	عدد	٣٧,٦١٤,٩٨١	١٤,٨٣٨,٦٦٠	١٥,٨٧٢,٩٣٧
حالات الاختراق السيبراني الفعلية	عدد	٠	٠	٠
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	٠	١	٠
الشكاوى من الهيئات التنظيمية	عدد	١٤	١٥	١٩

سلسلة التوريد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للإنتفاق على الموردين المحليين	نسبة مئوية	٥٤.٨	٥٦.٥	٦٣.٤
النسبة المئوية للموردين المحليين	نسبة مئوية	٦٤.٨	٦٤	٦٣
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار اجتماعية سلبية فعلية ومحتملة	عدد	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجة للتدقيق	عدد	٠	٠	٠
عدد الموردين الذي جرى تحديدهم بوصفهم لهم آثار بيئية سلبية فعلية ومحتملة	عدد	٠	٠	٠
الموردون الذين جرى إنهاء العلاقات معهم نتيجةً للتدقيق	عدد	٠	٠	٠



ميانمار*

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٣٧٩	٣٥٦	٤٠٩	عدد	الموظفون بدوام كامل من المواطنين
١٤	١٣	٨	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
٢	٢	١	نسبة مئوية	معدل توظيف الإدارة العليا
٩٧	٩٥	٩٤	نسبة مئوية	معدل توظيف الموظفين والموظفات بدوام كامل
٢٢	٣٣	٤٣	عدد	عدد الموظفين والموظفات من جنسيات أخرى
٣٤٤	٣١٧	٣٥٦	عدد	عدد الموظفين
٤٧	٤٦	٤٥	نسبة مئوية	معدل توظيف الإناث
٦	٦	٥	عدد	الإناث في الإدارة العليا
٢٠	٢٥	١١	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
١٤٨	١٧٥	٨٧	عدد	إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين تركوا المؤسسة
١٤,٥٩٨	١٠,١١٥	١٢,٠٢١	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإناث
١١,٧٧٢	٧,٩٦٢	٦,٦٦٨	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الذكور
٦٦,٣٧٠	١٨,٠٧٨	١٨,٢٨٩	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى كل القوى العاملة
٣٤٥	٤٦١	١٦١	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة العليا
٧,٢٣٧	٤,٧٣٣	٤,٤٠٣	ساعات	إجمالي التدريب المقدم إلى الإدارة الوسطى
٣٦	٢٦	٢٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة
٤٣	٢٧	٣١	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
٣٠	١٧	١٣	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
١٢	١٩	١٩	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة العليا
٣٦	٢٢	١٨	ساعات	متوسط ساعات التدريب لكل موظف وموظفة في الإدارة الوسطى
١٠٠	٩٨	٩٢	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين والموظفات الذين يتلقون مراجعات منتظمة لأدائهم وتطورهم الوظيفي
١٠٠	٩٩	٩٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفات
١٠٠	٩٧	٩٢	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين
١٠٠	٦٥	٣٥	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة العليا
١٠٠	٩٩	٨٣	نسبة مئوية	النسبة المئوية لموظفي وموظفات الإدارة الوسطى
٧٣٨	٦٩٥	٧٩٢	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المؤسسة
١٢.٦	١٢.٩	١٤.٩	دولار أمريكي Mn	الرواتب المدفوعة
٦.٣	٨.٤	٦.١	دولار أمريكي Mn	التعويضات المدفوعة
٨٨	٩٤	٩٦	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الراتب الأساسي للرجال
٨١	٨٧	٨٦	نسبة مئوية	نسبة تعويضات النساء إلى تعويضات الرجال
٩٧	٧٨	٧٢	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
٠	١	٠	عدد	عدد التظلمات المقّمة في خلال الفترة المشمولة في التقرير
٠	١	٠	عدد	التظلمات التي أُلِّقَ
٠	٠	٠	عدد	عدد التظلمات المقّمة قبل فترة التقرير والتي جرى حلّها في خلال فترة التقرير
٦,١٥٤,٩٦٠	١,٧١٩,٧٤٤	١,٩٦٦,٨٤٨	ساعات	ساعات العمل (الموظفون والموظفات)
٠	٠	٠	عدد	حوادث الإجهاد الحراري
٧٣٨	٦٩٥	٧٩٢	عدد	عدد العقال المشمولين بنظام إدارة صحة وسلامة مهنية
١٠٠	١٠٠	١٠٠	نسبة مئوية	إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة
٧٣٨	٦٩٥	٧٩٢	عدد	العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق داخلي
١	١	١	نسبة مئوية	إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تدقيق داخلي
٦٩٥	٦٩٥	٧٩٢	عدد	العقال المشمولون بنظام إدارة صحة وسلامة خضع إلى تدقيق أو اعتماد طرف خارجي

ميانمار*

٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	الإثراء الرقمي
٨,٥١٢,١١٧	٧,٥٣٠,٠٢٨	١١,٤٩٠,٧٥٧	عدد	عدد عملاء الهاتف المحمول
٢,٢٨٤	٢,١٩٧	١,٧٤٦	عدد	عدد مشترك الخطوط السلكية
٢١,٤٠٠	٣٢,٦١٨	٠	عدد	عدد مشترك النطاق العريض
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	رعاية المجتمعية
٢,٩٩٢,١٢٧	١,٢٣٢,٠٩٨	٤,٧٤٦,٠٩٦	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
١.٣	٠.٤	١.٦	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات
٤٧	٤٣	٥٨	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
٣.٤	١.١	٤.٤	نسبة مئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبي
٣٨١	١١٥	٣٤	عدد	عدد المتطوعين
٣١,٥٥٢	٢٠,٣٧٣	٥٥٣	ساعات	إجمالي عدد الساعات التطوعية للموظفين
٥٥	٤٢	١٦	أيام	عدد أيام التطوع
٢٨٤,٣٧٤,٩١٨	٢٧٣,٧٠٣,٤٢٨	٢٣٨,٦٦٢,٩٨٨	دولار أمريكي	العوائد
١٢٤,٧٥٥,٦٨٢	١٢٤,٤٩٤,٠٨٩	١٠٦,٦٥٧,٠٤٩	دولار أمريكي	التكاليف التشغيلية
١٨,٠٧٦,٠٤٠	٢١,٢٠٥,١٢٣	١٨,٨١٧,٥٤٢	دولار أمريكي	أجور الموظفين وعلاواتهم
٠	٠	٠	دولار أمريكي	المدفوعات لموفري رأس المال
١٠,٠٧٧,٤٠٣	٩,٧٧٦,٠٥٨	٧,٦٩٣,٥٤٩	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	وحدة	تطوير فريقنا
٧٣٨	٦٩٥	٧٩٢	عدد	عدد الموظفين الإجمالي (ما عدا المتدربين والموظفين الخارجيين)
٧٣٨	٦٩٥	٧٩٢	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل
٣٤٤	٣١٧	٣٥٦	عدد	الموظفات بدوام كامل
٣٩٤	٣٧٨	٤٣٦	عدد	الموظفون بدوام كامل
٠	٠	٠	عدد	الموظفون والموظفات بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	الموظفات بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	الموظفون بدوام جزئي
٠	٠	٠	عدد	العقال من غير الموظفين
٣١	٣٠	٢٨	عدد	الإدارة العليا
٢٥	٢٤	٢٣	عدد	الموظفون في الإدارة العليا
٦	٦	٥	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
٢١٠	١٨٠	١٩٩	عدد	الإدارة الوسطى
٩٩	٧٩	٨١	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
١١١	١٠١	١١٨	عدد	الموظفون في الإدارة الوسطى
١١٥	٣٨	٢٥	عدد	تعيين الموظفين الجدد (ذكور)
٦٩	٢٦	٥	عدد	تعيين الموظفين الجدد (إناث)
١٨٤	٦٤	٣٠	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المؤسسة
١١	٢٣	١٩	عدد	إجازات الأبوة
١٧	١٣	١٥	عدد	إجازات الأموة
٢٨	٣٦	٣٤	عدد	مجموع الإجازات الوالدية
١١	٢٣	٢٢	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأبوة
١٥	١٣	١٢	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد إجازات الأموة
٢٦	٣٦	٣٤	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذي عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية
١٥٧	٢١٢	٢٩١	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ إلى ٣٠
٤٧٣	٣٨٨	٤٠٩	عدد	القوى العاملة ممن تتراوح أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠
١٠٨	٩٥	٩٢	عدد	القوى العاملة ممن تزيد أعمارهم عن ٤١ عاماً
٧١٥	٦٦٠	٧٤٤	عدد	الموظفون والموظفات بدوام كامل من المواطنين
٣٣٦	٣٠٤	٣٣٥	عدد	الموظفات بدوام كامل من المواطنات



میانمار*

تطوير فريقنا	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي العقال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة الذي خضع إلى تحقيق أو اعتماد طرف خارجي	نسبة مئوية	١	١	١
تمثيل القوى العاملة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعقال	نسبة مئوية	١	١	١
وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدلّ وفيات الموظفين والموظفات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	عدد	٠	٠	٠
معدلّ وفيات المقاولين والمقاولات نتيجة لإصابة متعلقة بالعمل	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل ٠٠ التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل ٠٠ التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل التي تنطوي على عواقب خطيرة (باستثناء الوفاة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات الموظفين والموظفات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	عدد	٠	٠	٠
معدلّ إصابات المقاولين والمقاولات المتعلقة بالعمل (باستثناء الوفيات والأعمال التي تنطوي على عواقب خطيرة)	نسبة مئوية	٠	٠	٠
حالات الاعتلال المتعلقة بالعمل والقبالة للتسجيل	عدد	٠	٠	٠
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين والموظفات	ساعات	٥	٢٠	٥٨

التغيير المناخي والطاقة	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
كثافة الطاقة	جيجاجول / القوى العاملة	١,٧٩٥	٢,١١٣	١,٧٠٤
الاستهلاك الطاقوي المباشر (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)	جيجاجول	١,٠٨٧,٠٢٧	١,١٣٠,٥٢١	١,٠١٩,٤٦٠
الاستهلاك الطاقوي غير المباشر (الكهرباء)	جيجاجول	٣٣٤,٨٨٣	٣٣٨,٢٤٩	٢٣٨,١٩٥
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ١)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٧٤,٨٦٠	٧٧,٨٥٥	٧٠,٢٠٧
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق ٢)	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	٣٦,٧٦٦	٣٧,٠٩٥	٢٦,١٢٢
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون	١١١,٥٨٦	١١٤,٩٥٠	٩٦,٣٢٩
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	أطنان مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	١٤١	١٦٥	١٣٠,٥

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/ لا	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	٥	٥	٥
أعضاء مجلس الإدارة من عدد الذكور	عدد	٥	٥	٥
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	عدد	٠	٠	٠
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها نساء	نسبة مئوية	٠	٠	٠
النسبة المئوية لاستقلالية مجلس الإدارة	نسبة مئوية	٢٠	٢٠	٢٠
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠

میانمار*

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المنظمة	عدد	١٠	١٠	١٠
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين جرى إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها في المؤسسة	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الفساد، مقسمين حسب المنطقة	عدد	٠	٠	٠
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي جرى فيها إنهاء العقود مع شركاء أعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	٠	٠	٠

حماية العملاء	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
نتائج رضا العملاء	نسبة مئوية	٨١	٨٢	٩١
شكاوى العملاء المتلقاة من خلال قنوات الاتصال	عدد	٨٠,٦٤١	٧٩,٤٨٧	٦٣,٥٩٠
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى الرد عليها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي جرى حلّها	نسبة مئوية	١٠٠	١٠٠	١٠٠

سلسلة التوريد	وحدة	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين	نسبة مئوية	٧٧	٨٧	٩٠
النسبة المئوية للموردين المحليين	نسبة مئوية	٩٦	٩٦	٧٠

*بدايةً من العام ٢٠٢٤، لن تكون میانمار جزءاً من مجموعة شركات أوريدو، لذا لن يجري الكشف عن البيانات حتى السنة المالية ٢٠٢٣.

وصف تفصيلي للتأثيرات

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية/ المحتملة (سلبية/ إيجابية)	جرى الانتهاء من أسماء المواضيع الخاصة بتقارير Ooredoo ESG
البيئة	الإقرار بالآثار المتعلقة بتغير المناخ وتقييمها والتعامل مع البيئة معها، والتركيز على انبعاثات الغازات الدفيئة خصوصاً وينطوي ذلك على فهم كامل لبصمة أوريدو الكربونية، بالإضافة إلى اتخاذ التدابير اللازمة للحد من الانبعاثات وتكثيف الاستراتيجيات بما يخدم التعامل مع آثار التغير المناخي.	تشمل التأثيرات الإيجابية الفعلية والمحتملة الجهود المبذولة للحد من البصمة الكربونية، وذلك من خلال الاعتماد على الطاقة المتجددة والبنية التحتية الموفرة للطاقة. وتشمل الآثار السلبية الفعلية والمحتملة التي يجب التفكير فيها، التأثير البيئي لعمليات الشبكة والاعتماد على بنية تحتية كثيفة الاستهلاك للطاقة قد تساهم في استنزاف الموارد والتلوث.	تغير المناخ وانبعاثات الغازات الدفيئة إدارة الطاقة وكفاءتها
	التخطيط الاستراتيجي لموارد واستهلاك الطاقة ومراقبتها وتحسينها ضمن عمليات أوريدو. وينطوي ذلك على تنفيذ ممارسات لتعزيز كفاءة الطاقة، تقليل النفايات، وغالباً ما يتضمن ذلك الاعتماد على مصادر طاقة متجددة، فالإدارة الفعالة للطاقة تساهم في توفير التكاليف، والاستدامة البيئية ومرونة الأعمال الشاملة	تشمل تأثيرات الإدارة الفعالة للطاقة الإيجابية توفير التكاليف وتقليل التأثير البيئي وتعزيز الكفاءة التشغيلية. وربما تشمل التحديات المحتملة تكاليف الاستثمار الأولية والقيود التكنولوجية. ومتطلبات الامتثال التنظيمي	



الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية/ المحتملة (سلبية/ إيجابية)	جري الانتهاء من أسماء المواضيع الخاصة بتقارير Ooredoo ESG
	الوصف	السعي إلى توفير بيئة عمل داعمة تشجع خصائصك فرد وتحثي بها، مع توفير فرص عادلة للنمو والنجاح. وينطوي ذلك على تعزيز الشعور بالانتماء والشموالية لجميع الموظفين، بغض النظر عن جنسهم وجنسيتهم وعمرهم وعرقهم وإثنيهم وإعاقتهم وأي سمات مميزة أخرى بين الموظفين	الفرص المتساوية والتنوع والشمول استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها التأثير الاجتماعي/ تطوير المجتمع
	الوصف	الالتزام بإنشاء قوة عاملة متحمسة ومتفاعلة وتشعر بالرضا مهنيًا والحفاظ عليها، مع السعي إلى أن تكون صاحب العمل المفضل. يتضمن ذلك التواصل المستمر مع الموظفين لاستيعاب احتياجاتهم وتطلعاتهم، فضلاً عن تنفيذ البرامج والدورات التدريبية وجلسات التطوير الهادفة إلى تعزيز مهاراتهم وقدراتهم. كما يتطلب ذلك الالتزام بتعزيز العلاقات الإيجابية والشفافة والمحترمة ضمن بيئة العمل، مع إعطاء الأولوية لرفاه الموظفين ورصاهم الوظيفي	تنطوي التأثيرات الإيجابية لمبادرات استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها على رفع معنويات الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم، بالإضافة إلى تعزيز الأداء التنظيمي والتنافسية. وقد تشمل الآثار السلبية المحتملة الحاجة إلى استثمار في برامج التدريب والتطوير ومعالجة فجوات المهارات ونقص المواهب وضمان التوافق بين تطلعات الموظفين والأهداف التنظيمية
	الوصف	السياسات والإجراءات والتفاعلات بين المؤسسة وقوتها العاملة، بما في ذلك الموظفين والمتقدين وغيرهم من أصحاب المصلحة. ويشمل ذلك ممارسات التوظيف العادلة، مثل التشغيل والتعويض والترقية، بالإضافة إلى تعزيز العلاقات الإيجابية مع النقابات وممثلي الموظفين	تنطوي التأثيرات الإيجابية لممارسات وعلاقات العمل الفعال رفع معنويات الموظفين ورصاهم والاحتفاظ بهم، بالإضافة إلى تعزيز مستوى الإنتاجية والاستقرار التنظيمي. وربما تشمل التأثيرات السلبية التعامل مع النزاعات العقلية وضمان الامتثال لقوانين العمل وأنظمتها والموازنة بين احتياجات ومصالح مختلف أصحاب المصلحة
	الوصف	المسؤولية الأخلاقية المتمثلة في احترام وحفظ الحقوق الأساسية وكرامة جميع الأفراد المتأثرين بعملياتنا، بما فيهم الموظفين والموردين والمعلماء والمجتمعات. ويشمل ذلك مبادئ مثل ممارسات العمل العادلة وعدم التمييز والحرية النقابية وحماية رفاه العمال	تنطوي التأثيرات الإيجابية لدعم حقوق الإنسان وتعزيز ثقافة الاحترام والثقة والشمول، بالإضافة إلى رفع معنويات الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم، وذلك من خلال تحسين ممارسات العمل العادلة وعدم التمييز ورفاه العمال. وتشمل التأثيرات السلبية المحتملة معالجة انتهاكات حقوق الإنسان ضمن سلسلة التوريد وضمان الامتثال لقوانين ولوائح حقوق الإنسان، فضلاً عن تعزيز الوعي والمسألة في مختلف مستويات المؤسسة
	الوصف	استخدام السلع والخدمات بشكل أخلاقي ومستدام طوال دورة حياتها، مع مراعاة الفوائد الاجتماعية والبيئية. ويشمل ذلك تعزيز الاستهلاك والإنتاج المسؤولين للمنتجات والخدمات، بما في ذلك تدابير تهدف إلى تقليل استنزاف الموارد والحد من التلوث وتخفيف الآثار الاجتماعية السلبية على امتداد سلسلة التوريد. بالإضافة إلى ذلك، تنطوي على تعظيم المنافع الاجتماعية والبيئية من المنتجات والخدمات، مثل الارتقاء بمستوى رفاه المجتمع ودعم ممارسات العمل العادلة وتعزيز الحفاظ على البيئة	تنطوي التأثيرات الإيجابية لاستخدام المنتجات والخدمات بشكل مسؤول على تقليل البصمة البيئية وتعزيز رفاه المجتمع ودعم ممارسات العمل العادلة. وتشمل التأثيرات السلبية المحتملة معالجة أنماط سلوك المستهلك وضمان الشفافية في سلسلة التوريد والموازنة بين الاعتبارات الاقتصادية والأهداف الاجتماعية والبيئية

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية/ المحتملة (سلبية/ إيجابية)	جري الانتهاء من أسماء المواضيع الخاصة بتقارير Ooredoo ESG
	الوصف	المقاربة المنهجية لاستخدام موارد المياه والحفاظ عليها وإدارة بشكل فعال ومسؤول ضمن عمليات أوريدو ومرافقها. ويشمل ذلك استراتيجيات الحد من استهلاك المياه والتخفيف من تولوثها وضمان الامتثال للوائح والمعايير ذات الصلة.	إدارة المياه وإدارة الطاقة وكفاءتها
	الوصف	التعامل المنهجي والمعالجة والتخلص من النفايات الناتجة عن عمليات أوريدو، بما في ذلك النفايات الإلكترونية. ويشمل ذلك استراتيجيات التقليل من توليد النفايات وتعزيز إعادة التدوير وإعادة استخدام الأجهزة والمكونات الإلكترونية، فضلاً عن تنفيذ طرق التخلص المناسبة من المواد الخطرة والالتزام باللوائح البيئية. وأفضل الممارسات في إدارة النفايات الإلكترونية.	إدارة النفايات وإدارة الموارد الدائرية
	الوصف	ممارسة تحسين استخدام الموارد ضمن نظام حلقة مغلقة، حيث يجري إعادة استخدام المواد أو إعادة تدويرها أو استخدامها لأغراض أخرى على نحو مستمر في نهاية دورة حياتها بهدف هذا النهج إلى تقليل توليد النفايات إلى الحدود الدنيا، وزيادة كفاءة الموارد إلى الحدود القصوى، فضلاً عن تقليل التأثير البيئي من خلال تشجيع تجديد المواد وإعادة استخدامها طوال دورة حياتها.	إدارة النفايات وإدارة الموارد الدائرية
الاجتماعية	الوصف	ضمان الوصول المتكافئ إلى التقنيات الرقمية الاجتماعية والموارد الإلكترونية لكل الأفراد، بغض النظر عن مكانتهم الاقتصادية والاجتماعية وقدراتهم البدنية. وموقعهم الجغرافي ويشتمل ذلك على تصميم المنصات والخدمات والمحتوى الرقمي بحيث تتوفر فيها قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول إليها، بالإضافة إلى توفير الوصول بأسعار معقولة إلى التكنولوجيا والتدريب على المهارات الرقمية لسد الفجوة الرقمية والارتقاء بمستوى الاندماج الاجتماعي	الشمول الرقمي وإمكانية الوصول للمتنوع والمتساوية والتنوع والشمول
	الوصف	ضمان الوصول المتكافئ إلى التقنيات الرقمية الاجتماعية والموارد الإلكترونية لكل الأفراد، بغض النظر عن مكانتهم الاقتصادية والاجتماعية وقدراتهم البدنية. وموقعهم الجغرافي ويشتمل ذلك على تصميم المنصات والخدمات والمحتوى الرقمي بحيث تتوفر فيها قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول إليها، بالإضافة إلى توفير الوصول بأسعار معقولة إلى التكنولوجيا والتدريب على المهارات الرقمية لسد الفجوة الرقمية والارتقاء بمستوى الاندماج الاجتماعي	الشمول الرقمي وإمكانية الوصول للمتنوع والمتساوية والتنوع والشمول
	الوصف	التزام بتأمين بيئة عمل آمنة وملائمة لجميع الموظفين. ويشتمل ذلك على تنفيذ سياسات وإجراءات وتدابير وبرامج تدريب فعالة من أجل الحد من المخاطر في بيئة العمل ومنع الحوادث وحماية رفاه العمال	الصحة والأمان والفرص المتساوية والتنوع والشمول



الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية/ المحتملة (سلبية/ إيجابية)	جري الانتهاء من أسماء المواضيع الخاصة بتقارير Ooredoo ESG
	التزام أوريدو بإنشاء والحفاظ على إطار حوكمة فعال يضمن الشفافية والمساءلة والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية يتضمن ذلك تنفيذ السياسات والإجراءات التي توجه عملية صنع القرار وتعزز الممارسات التجارية المسؤولة وتؤكد ثقافة النزاهة	تشتمل التأثيرات الإيجابية لحوكمة الشركات القوية وأخلاقيات العمل المصاحبة وثقة المستثمرين والحد من المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالسمعة. وربما تشمل الامتثال للمتطلبات التنظيمية وتعزيز اتخاذ القرارات الأخلاقية في جميع مستويات المنظمة	حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
	التزام أوريدو باتباع ممارسات شفافة وأخلاقية في سلسلة التوريد الخاصة بها. ويشمل هذا الالتزام دعم الموردين المحليين والارتقاء بمستوى المحتوى المحلي وتنفيذ نظام تتبع لتعقب رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بشكل دقيق، مما يضمن الحصول على مصادر مسؤولة والحد من التأثيرات البيئية والاجتماعية السلبية	تشتمل التأثيرات الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد على تعزيز العلاقات مع الموردين وتقليل البصمة البيئية وتحسين الرفاه الاجتماعي في المجتمعات المحلية. بينما قد تشمل التأثيرات السلبية على ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية والتعامل مع اضطرابات سلسلة التوريد وإدارة المخاطر المرتبطة بالمصادر العالمية	
	يجب إيلاء اعتبار للالتزام بتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية الاقتصادية من خلال التنوع والارتقاء التكنولوجي والابتكار، فضلا عن توليد الإيرادات ومدفوعات الضرائب. ويشمل ذلك التركيز على قطاع ذات قيمة مضافة عالية وكثيفة العمالة، مما يمدد على تفاني الشركة في تعزيز النمو الاقتصادي وتوفير فرص عمل والارتقاء بمستوى الابتكار بما يخدم رفاه المجتمع ككل	تنطوي الآثار الإيجابية للأداء الاقتصادي القوي على دفع النمو الاقتصادي وتوفير فرص عمل وتحفيز الابتكار والتقدم التكنولوجي. بينما تنطوي التأثيرات السلبية المحتملة على حالات عدم اليقين الاقتصادي والتعامل مع المنافسة في السوق وإدارة المخاطر المالية. المرتبطة بقرارات الاستثمار	الأداء الاقتصادي
	ضمان موثوقية شبكات الاتصالات وسرعتها وأدائها من خلال استثمارات استراتيجية في البنية التحتية. ويشتمل ذلك على نشر أحدث المعدات وتوسيع مناطق التغطية وتحديث البنية التحتية القائمة بهدف تلبية الطلبات المتزايدة على الاتصال ونقل البيانات	تشتمل التأثيرات الإيجابية لجودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية على تحسين رضا العملاء والارتقاء بتجربة المستخدم، بالإضافة إلى زيادة التنافسية في سوق الاتصالات. فيما قد تشمل التأثيرات السلبية موازنة تكاليف الاستثمار مع توليد الإيرادات والتعامل مع التقادم التكنولوجي والحرس على الامتثال التنظيمي	جودة الشبكة والاستثمارات في البنية التحتية
	العمليات والاستراتيجيات المنهجية التي يجري تنفيذها من أجل تحديد وتقييم وتخفيف والاستجابة للتهديدات المحتملة والشكوك التي قد تؤثر على عمليات المؤسسة وأهدافها واستخدامتها. ولا ينطوي ذلك المخاطر المالية فحسب، إنما عوامل مثل المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والبيئية والتنظيمية، بالإضافة إلى المخاطر المتعلقة بالسمعة	تنطوي التأثيرات الإيجابية لإدارة المخاطر الفعالة ومرونة الأعمال على تعزيز المرونة التنظيمية وتحسين عملية صنع القرار وزيادة ثقة أصحاب المصلحة. وربما تشمل التأثيرات السلبية على الموازنة بين المخاطر وأهداف العمل، بالإضافة إلى التعامل مع المخاطر الناشئة والحرس على مواءمة ممارسات إدارة المخاطر مع استراتيجية العمل ل	إدارة المخاطر ومرونة الأعمال

الفئة

الوصف

المشاركة النشطة في المجتمع المحلي أو المجتمع الأوسع الذي تعمل المؤسسة فيه، وذلك سعيا إلى تقديم مساهمات إيجابية تتجاوز أنشطتها التجارية. ويشمل ذلك مبادرات وشركات وبرامج مصممة لتلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الرفاه الاجتماعي. والمساهمة في التنمية المستدامة ربما تشمل المشاركة المجتمعية لتعزيز التعليم والرعاية الصحية والحفاظ على البيئة والرعاية الاجتماعية، وغيرها من المجالات التي تتواءم مع قيم الشركة. وأولوياتها

الإدارة الشاملة للتفاعلات بين أوريدو وعملائها، بما في ذلك رضا العملاء وجودة الخدمة والعلاقات المرتبطة بصحة العملاء المتعلقة بتقنيات الاتصالات. وهذا يشمل بناء علاقات إيجابية مع العملاء والتعامل مع احتياجاتهم واهتماماتهم، بالإضافة إلى تعزيز رفاههم من خلال ضمان الاستخدام الآمن لأجهزة الاتصالات والبنية التحتية، بما في ذلك التدابير الهادفة إلى تقليل المخاطر الصحية المحتملة المرتبطة بالتعرض إلى الإشعاعات والمجالات الكهرومغناطيسية

تقوية سوق العمل المحلي والقدرات البشرية. ويرتبط هذا الأمر بتوفير فرص عمل وتطوير للمواطنين (مثلا من خلال التدريب الداخلي وما إلى ذلك)، وإقناع المواطنين بالبقاء في وطنهم وتجنب هجرة رأس المال البشري

الترويج الأخلاقي والشفاف للمنتجات والخدمات وتسائل العلامة التجارية المقدّمة من قبل أوريدو. وهذا يشمل الالتزام بمبادئ الصدق والصدق والنزاهة في ممارسات الإعلان والتواصل، بالإضافة إلى تجنب الأساليب الخادعة أو المضلّة والحرس على توافق جهود التسويق مع قيم أوريدو والتزاماتها بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

التزام أوريدو باتباع ممارسات شفافة وأخلاقية في سلسلة التوريد الخاصة بها. ويشمل هذا الالتزام دعم الموردين المحليين والارتقاء بمستوى المحتوى المحلي وتنفيذ نظام تتبع لتعقب رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بشكل دقيق، مما يضمن الحصول على مصادر مسؤولة والحد من التأثيرات البيئية والاجتماعية السلبية

حماية المعلومات الحساسة والأصول الرقمية من أيّ وصول غير مصرح به والتهديدات السيبرانية. ويتضمن ذلك ضمان الامتثال للوائح الخصوصية وتنفيذ التشفير وضوابط الوصول والدفاع ضد البرامج الضارة وانتهاكات البيانات من أجل الحفاظ على الثقة. والسرية في التفاعلات الرقمية

الاعتماد الاستراتيجي للتقنيات والعمليات وتكاملها بهدف تعزيز النمو التنظيمي والكفاءة والتنافسية. وينطوي ذلك على الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء من أجل ابتكار منتجات وخدمات ونماذج أعمال، فضلا عن إعادة تحديد الهياكل التنظيمية وسير العمل للاستفادة من الفرص الرقمية

جري الانتهاء من أسماء المواضيع الخاصة بتقارير Ooredoo ESG

التأثير الاجتماعي/ التنمية المجتمعية والعلاقات بالعملاء وصحتهم

التأثيرات الفعلية/ المحتملة (سلبية/ إيجابية)

تنطوي التأثيرات الإيجابية لمبادرات التأثير الاجتماعي وتنمية المجتمع تحسين نوعية الحياة ورفع سوية مرونة المجتمع وتعزيز التماسك الاجتماعي. وربما تشمل التأثيرات السلبية المحتملة معالجة القضايا الاجتماعية المعقدة، وضمان المشاركة الهادفة لأصحاب المصلحة. وقياس فعالية مبادرات التأثير الاجتماعي

تشمل التأثيرات الإيجابية لعلاقات العملاء الفعالة ومبادرات الصحة رفع سوية ولاء العملاء ورضاهم وثقتهم، بالإضافة إلى تحسين سمعة العلامة التجارية والاحتفاظ بالعملاء. وقد تشمل التأثيرات السلبية التعامل مع المخاوف والمفاهيم الخاطئة حول المخاطر الصحية المرتبطة بتقنيات الاتصالات وضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة، بالإضافة إلى توفير معلومات دقيقة وشفافة للعملاء

تشمل التأثيرات الإيجابية لمبادرات التوظيف تعزيز التنمية الاقتصادية وخفض معدلات البطالة وزيادة الاحتفاظ بالمواهب المحلية المميزة، وبالتالي المساهمة في نمو البلاد وازدهارها. أما بالنسبة إلى التأثيرات السلبية، فربما تشمل معالجة الفجوات في المهارات وتعزيز التنوع والشمل فيما بين القوى العاملة وضمان تكافؤ الفرص لجميع الأفراد بغض النظر عن جنسيتهم

تشمل التأثيرات الإيجابية للتسويق والاتصالات المسؤولة بناء الثقة والمصداقية مع العملاء وتحسين سمعة العلامة التجارية وبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الشفافية والنزاهة. وتشمل التأثيرات السلبية التقليل من المتطلبات التنظيمية والتعامل مع الحساسيات الثقافية، فضلا عن ضمان الاتساق والتماسك في مختلف الأسواق والقنوات

تشمل التأثيرات الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تعزيز العلاقات مع الموردين وتقليل البصمة البيئية وتحسين الرفاه الاجتماعي في المجتمعات المحلية. بينما قد تشمل التأثيرات السلبية ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية ومعالجة اضطرابات سلسلة التوريد وإدارة المخاطر المرتبطة بالمصادر العالمية

تنطوي التأثيرات الإيجابية لتدابير خصوصية البيانات والأمن السيبراني الفعالة على حماية ثقة العملاء والمعلومات الحساسة، بالإضافة إلى الحفاظ على سمعة العلامة التجارية. وربما تنطوي التأثيرات السلبية على مواكبة التهديدات السيبرانية دائمة التطور ومعالجة نقاط الضعف في الأنظمة والشبكة، فضلا عن ضمان الوعي والامتثال بين الموظفين والشركاء

تشتمل التأثيرات الإيجابية للابتكار والتحول الرقمي تحسين تجارب العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة المرونة والاستجابة لتغيرات السوق. وربما تشمل التأثيرات السلبية التغلّب على مقاومة التغيير السيرياني. المرتبطة بالتحول الرقمي

تشتمل التأثيرات الإيجابية للابتكار والتحول الرقمي تحسين تجارب العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة المرونة والاستجابة لتغيرات السوق. وربما تشمل التأثيرات السلبية التغلّب على مقاومة التغيير السيرياني. المرتبطة بالتحول الرقمي

تشتمل التأثيرات الإيجابية للابتكار والتحول الرقمي تحسين تجارب العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة المرونة والاستجابة لتغيرات السوق. وربما تشمل التأثيرات السلبية التغلّب على مقاومة التغيير السيرياني. المرتبطة بالتحول الرقمي



مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

أعدت Ooredoo تقاريراً عن المعلومات المذكورة في فهرس محتوى المبادرة للفترة من ١ يناير ٢٠٢٣ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣ مع الإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير.

الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معايير GRI / مصدر آخر	الحذف		
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب	التفسير
	١٨-٢ تقييم أداء أعلى هيئة إدارية				
	١٩-٢ سياسات الجور				
	٢٠-٢ عملية تحديد الجور				
	٢١-٢ نسبة التعويض الجمالي السنوي				
	٢٢-٢ بيان بشأن استراتيجية التنمية المستدامة	نهج الاستدامة، صفحتي ٦-١١			
	٢٣-٢ التزامات سياسية				
	٢٤-٢ تضمين التزامات سياسية	نهج الاستدامة، ص. ١١ خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤ حماية عمالنا، ص. ٣٦			
	٢٥-٢ عمليات معالجة الآثار السلبية				
	٢٦-٢ آليات التماس المشورة وإثارة الشواغل	الترحيب، ص. ١ خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤			
	٢٧-٢ الممثل للقوانين واللوائح	خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤ حماية عمالنا، ص. ٣٦			
	٢٨-٢ جمعيات العضوية	الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية، ص. ٢٠			
	٢٩-٢ نهج إشراك أصحاب المصلحة	نهج الاستدامة، ص. ٨			
	٣٠-٢ اتفاقيات المفاوضات الجماعية	لا ينطبق			

الموضوعات الهامة

GRI : الموضوعات الهامة ٢٠٢١	الموضوعات	نهج الاستدامة، ص. ٩	تفسير الخلية الرمادية إلى أنه غير مسموح بذكر أسباب الحذف في جزء الإفصاح، أو أن الرقم المرجعي القياسي لقطاع المبادرة العالمية للتقارير غير متوفر.
	١-٣ عملية تحديد الموضوعات الهامة ٢٠٢١	نهج الاستدامة، ص. ٨	
	تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة		
	GRI : الموضوعات الهامة ٢٠٢١	نهج الاستدامة، صفحتي ٨-٩	
	١-٣٠٥ انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن الطاقة المباشرة (النطاق ١)		
	٢-٣٠٥ انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن الطاقة غير المباشرة (النطاق ٢)		
	٣-٣٠٥ انبعاثات غازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق ٣)	المناخ والطاقة، ص. ٢٨ إدارة الموارد، ص. ٣١ بيانات الأداء، صفحتي ٤٠-٧٥	
	٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات غازات الدفيئة		
	٦-٣٠٥ انبعاثات المواد المستنفدة لأوزون		
	٥-٣٠٥ خفض انبعاثات غازات الدفيئة		

GRI :٣٠٥ Emissions ٢٠١٦

فهرسة المحتوى GRI

بيان الاستخدام	أعدت Ooredoo التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من ١ يناير ٢٠٢٣ حتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٣.
الاستخدام GRI	GRI : التأسيس ٢٠٢١
معايير(ات) قطاع المبادرة العالمية للتقارير المعمول بها	لا ينطبق

الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معايير GRI / مصدر آخر	الحذف		
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب	التفسير

الإفصاحات العامة

١-٢ التفاصيل التنظيمية	٢-٢ الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة للمنظمة	نحن مجموعة Ooredoo، ص. ٤		
٣-٢ فترة إعداد التقارير والوثيرة ونقطة الاتصال	٤-٢ إعادة صياغة المعلومات	الترحيب، ص. ١	بيانات الأداء، ص. ٤٠	تشير الخلية الرمادية إلى أنه غير مسموح بذكر أسباب الحذف في جزء الإفصاح، أو أن الرقم المرجعي القياسي لقطاع المبادرة العالمية للتقارير غير متوفر.
٥-٢ الضمان الخارجي	٦-٢ الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	لا ينطبق، ولكن من المقرر إعداد التقارير عنه في المستقبل		
٧-٢ الموظفين	٨-٢ العاملون من غير الموظفين	نهج الاستدامة، ص. ١٠	نهج الاستدامة، ص. ١٠ تطوير موظفينا، ص. ٣٢	
GRI : الإفصاحات العامة ٢٠٢١	٩-٢ هيكل الإدارة وتكوينها	نهج الاستدامة، ص. ١٠	نهج الاستدامة، ص. ١٠ الإثراء الرقمي و رعاية المجتمع، ص. ١٦	
	١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارية	خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤		
	١١-٢ رئيس أعلى هيئة إدارية			
	١٢-٢ دور أعلى هيئة إدارية في الإشراف على إدارة الآثار المترتبة			
	١٣-٢ تفويض المسؤولية عن إدارة الآثار المترتبة	نهج الاستدامة، ص. ١١ فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤		
	١٤-٢ دور أعلى هيئة إدارية في إعداد تقارير الاستدامة			
	١٥-٢ تضارب المصالح			
	١٦-٢ الإبلاغ عن الشواغل الحرجة	الترحيب، ص. ١		
	١٧-٢ المعرفة الجماعية أعلى هيئة إدارية	نهج الاستدامة، ص. ١١ فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤		



الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معياري GRI / مصدر آخر	الحذف		
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب	التفسير
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	٣-٢-٢ استهلاك الطاقة داخل المنظمة				
GRI ٣:٢ الطاقة ٢٠١٦	٣-٢-٢ استهلاك الطاقة خارج المنظمة	المناخ والطاقة، ص. ٢٨ إدارة الموارد، ص. ٣١ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
	٣-٢-٢ كثافة الطاقة				
	٣-٢-٢ تخفيض استهلاك الطاقة				
	٣-٢-٢ تخفيضات في احتياجات المنتجات والخدمات من الطاقة				
تكافؤ الفرص والتنوع والشمول					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	تطوير موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٤:٠ التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦	٢-٤٠٥ نسبة المرتب الأساسي والجر				
الصحة والسلامة					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٤٠٣ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية				
	٢-٤٠٣ تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث				
	٣-٤٠٣ خدمات الصحة المهنية				
	٤-٤٠٣ مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية				
GRI ٤:٣ Occupational Health and Safety ٢٠١٨	٥-٤٠٣ تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
	٦-٤٠٣ تعزيز صحة العمال				
	٧-٤٠٣ الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بالعلاقات التجارية				
	٨-٤٠٣ عمال مشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية				
	٩-٤٠٣ إصابات متعلقة بالعمل				
	١٠-٤٠٣ اعتلال الصحة المرتبط بالعمل				
ممارسات العمل والعلاقات					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٤٠٢ الحد الأدنى لفترات العمل / الإدارة	موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٤:٠٢ علاقات العمل / الإدارة ٢٠١٦	١-٤٠٢ الحد الأدنى لفترات التشغيلية				
التأميم وخلق فرص العمل المحلية					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٢٠٢ نسب الأجور القياسية للمبتدئين حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى للأجور المحلي	تطوير موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٣:٢ السوق حضور ٢٠١٦	٢-٢٠٢ نسبة الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي				
	١-٢٠٣ دعم الاستثمارات والخدمات في الهياكل الأساسية	خلق الفرص الاقتصادية الخالقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			

الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معياري GRI / مصدر آخر	الحذف		
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب	التفسير
GRI ٧-٣٠٥ أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وانبعاثات الهواء الهامة الأخرى	٧-٣٠٥ أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت وانبعاثات الهواء الهامة الأخرى	لا ينطبق	البيانات الخاصة بأكاسيد النيتروجين والمعلومات غير وأكاسيد الكبريت	غير معروفة حالياً متوفرة/غير مكتملة	لم تقاس انبعاثات أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت الناجمة عن عمليات Ooredoo حتى الآن، وإن تمت قياس الانبعاثات، فإنها تعتبر ضئيلة ومتقطعة. ومع ذلك، تواصل Ooredoo النظر في هذا لفهم توافر البيانات بشكل أفضل
إدارة الشركات وأخلاقيات الأعمال					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، صفحتي ٩-٨			
	١-٢٠٥ عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد				
GRI ٣:٥ مكافحة الفساد ٢٠١٦	٢-٢٠٥ التواصل والتدريب حول مكافحة سياسات وإجراءات الفساد	إدارة مسؤولة، ص. ٣٢ مؤشرات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
	٣-٢٠٥ حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة				
العلاقات مع العمال والصحة					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٤١٦ تقييم آثار فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	تطوير موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٤:١٦ صحة وسلامة العمال ٢٠١٦	٢-٤١٦ حوادث عدم المتثال فيما يتعلق بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة				
خصوصية البيانات وأمن السبراني					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٤١٨ الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات	تطوير موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٤:١٨ خصوصية العمال ٢٠١٦	١-٤١٨ الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات				
الأداء الاقتصادي					
GRI ٣:٢ الموضوعات الهامة ٢٠٢١	٣-٢ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستدامة، ص. ٩-٨			
	١-٢٠١ القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة والموزعة	نحن مجموعة Ooredoo، ص. ٤ خلق الفرص الاقتصادية الخالقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٤٠-٧٥			
GRI ٣:١ الأداء الاقتصادي ٢٠١٦	٢-٢٠١ الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	لا ينطبق	لم يتم تقييم هذا حالياً	غير كاملة	تقوم Ooredoo حالياً بالمعلومات غير متوفرة / باستكشاف تأثيرات المناخ، حيث يتضمن ذلك نطاقاً معقداً من العوامل.
	٣-٢٠١ التزامات خطة الاستحقاقات المحددة وخطط التقاعد الأخرى	لا ينطبق	هذا غير محدد حالياً	غير كاملة	المعلومات غير متوفرة / تتوفر بيانات الأداء المتعلقة باستحقاقات الموظفين
	٤-٢٠١ المساعدة المالية الواردة من الحكومة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	
إدارة الطاقة وكفاءتها					



الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معياري GRI / مصدر آخر	الحذف	
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
كما نقوم بالإبلاغ عن الموضوعات التي ال تغطيها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
إدارة المخاطر ومرونة الأعمال				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. ٣٤ إدارة الموارد، ص. ٣٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
الابتكار والتحول الرقمي				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية، ص. ١٦ خلق الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ إدارة الموارد، ص. ٣٠ الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
الشمول الرقمي وسهولة الوصول				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ الإثراء الرقمي والرعاية المجتمعية، ص. ١٦ خلق الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
حقوق الإنسان				
GRI ٢٠٢١: ٣ Material Topics	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ تطوير موظفينا، ص. ٢٢	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
الإدارة الدائرية للموارد				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ إدارة الموارد، ص. ٣٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب

الموقع / الإجابة المباشرة	الإفصاح	معياري GRI / مصدر آخر	الحذف	
			تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
التسويق المسؤول والتواصل				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠١٦: ٤١٧ التسويق ووضع العلامات	٢-٣-٣ الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	تطوير موظفينا، ص. ٢٢ خلق الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠١٦: ٤١٣ المجتمعات المحلية	١-٤١٣ عمليات بمشاركة المجتمع المحلي الإثراء الرقمي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨ ورعاية المجتمع، ص. ١٦ خلق الفرص الاقتصادية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
إدارة سلسلة التوريد				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠١٦: ٢٠٤ المشتريات الممارسات	١-٢٠٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	خلق الفرص الاقتصادية الأخلاقية، ص. ٣٤ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠ الممارسات، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
جذب المواهب واستيفائها وتطويرها				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠١٦: ٤٠٤ التدريب والتعليم	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف ٢-٤٠٤ برامج لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة التنقلية ٣-٤٠٤ النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون استعراضات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي	موظفينا، ص. ٢٢ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
إدارة النفايات				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠٢٠: ٣٠٦ نفايات	١-٣٠٦ توليد النفايات والآثار الهامة المتصلة بالنفايات ٢-٣٠٦ إدارة الآثار الهامة المتصلة بالنفايات ٣-٣٠٦ النفايات المتولدة ٤-٣٠٦ النفايات المحولة من النفايات المتخلص منها ٥-٣٠٦ النفايات الموجهة للتخلص منها	الموارد، ص. ٣٠ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
إدارة المياه				
GRI ٢٠٢١: ٣ الموضوعات الهامة	٣-٣ إدارة الموضوعات الهامة	نهج الاستخدام، ص. ٩-٨	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب
GRI ٢٠١٨: ٣٠٣ المياه والنفايات السائلة	١-٣٠٣ تفاعل الأيونات مع الماء كمورد مشترك ٢-٣٠٣ إدارة الآثار المتصلة بتصريف المياه ٣-٣٠٣ سحب المياه ٤-٣٠٣ تصريف المياه ٥-٣٠٣ استهلاك المياه	إدارة الموارد، ص. ٣٠ بيانات الأداء، ص. ٧٥-٤٠	تم حذف المتطلب (المتطلبات)	السبب

إقرار التحقق المستقل



Applicable Criteria

The criteria for the limited assurance engagement of the selected indicators were as per the Company's reporting requirements, which can be found in Annexure 1 of this report.

Assessment Standard

The assurance process was conducted in line with the requirements of the International Standard on Assurance Engagements - ISAE 3000 Revised, Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.

Limitations and Exclusions

Our assurance was primarily based on Company-provided documentation and interactions with relevant personnel. Our engagement, conducted on a test basis, was not exhaustive in detecting all internal control weaknesses over the Subject Matter preparation. Additionally, our procedures did not encompass testing, verifying, or auditing the completeness and accuracy of outputs from the Company's data collecting systems, used for the compilation of the Subject Matter information. The Subject Matter may contain errors or irregularities that remain undetected due to fundamental limitations in the internal control systems.

Additionally, for the purpose of this limited assurance engagement, we have not performed any procedures involving:

- Verifying any assertions or qualitative information within the ESG report beyond the quantitative data relating to the specified indicators mentioned in the subject matter.
- Evaluating the accuracy and completeness of the reporting boundaries defined by the management for the purpose of the ESG report.
- Verifying or auditing the underlying sources from which the Subject Matter information was derived.
- Reviewing the method utilized by management to conduct materiality assessment.
- Testing, verifying, or auditing the completeness and accuracy of outputs from Company's data collecting systems used for the compilation of the Subject Matter information.
- Company position statements (including any expression of opinion, belief, aspiration, expectation, aim or future intent).
- Historic text which was unchanged from previous years and did not relate to ongoing activities.
- Financial data.
- Appropriateness of commitments and objectives chosen by the company.

Responsibilities

The preparation and presentation of the Subject Matter in accordance with the Applicable Criteria are the sole responsibility of Ooredoo Q.P.S.C.

Bureau Veritas Certification was not involved in drafting of the Subject Matter. Bureau Veritas's responsibilities included:

- Providing limited assurance as per ISAE 3000 over the accuracy, reliability and objectivity of the information contained within the Subject Matter.
- Forming an independent conclusion based on the assurance procedures performed and evidence obtained.



INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT

To: Ooredoo Q.P.S.C

Introduction and Objectives of the Work:

Ooredoo Q.P.S.C (Company) has engaged Bureau Veritas Certification to provide limited assurance on the following subject matter information ("Subject Matter"). Our objective is to determine whether, based on the procedures performed, anything has come to our attention that would cause us to believe that the Subject Matter has not been prepared, in all material aspects, in accordance with the applicable criteria ("Applicable Criteria") as specified below.

Subject Matter

The subject matter for our limited assurance engagement included the selected quantitative indicators outlined below, as presented in the Company's 2023 ESG Report for the year ended 31 December 2023, which was prepared and presented by the Company's management. These selected quantitative indicators are based on the reporting boundary established by the Company, encompassing operations across eight country-based operating companies (OPCO's), namely Algeria, Asiacell – Iraq, Kuwait, Maldives, Oman, Palestine, Qatar, Tunisia.

The selected quantitative indicators, along with the list of OPCO's for which assurance has been performed on these indicators, are outlined below.

#	Selected Indicators	Unit	OPCO's for which assurance has been performed on selected indicators	Page numbers in the ESG Report where the indicators are disclosed
1	Total hours of H&S training provided to employees	Hours	Eight country-based operating companies (OPCO's) 1. Algeria 2. Asiacell – Iraq 3. Kuwait 4. Maldives 5. Oman 6. Palestine 7. Qatar 8. Tunisia	Performance Data, pg. 40-75
2	Direct energy consumption	GJ		
3	Indirect energy consumption	GJ		
4	Total GHG emissions	metric tonnes of CO2eq		
5	Customer satisfaction results	%		
6	Total value of community investments	USD		
7	Female employment rate	%		
8	Total water consumption	m³		



Annexure 1

The Applicable Criteria as per the Company's reporting requirements for each of the respective indicators presented in the Subject Matter are provided in the below table.

Selected Indicator	Applicable aspects of the reporting requirements of GRI standards for the selected indicator
Total hours of H&S training provided to employees	Total hours of Health and Safety training provided to employees
Direct energy consumption	Requirement (e) and Compilation requirement 2.1 of Disclosure 302-1 "Energy consumption within the organization" of GRI Standard 302: Energy 2016
Indirect energy consumption	Requirement (e) and Compilation requirement 2.1 of Disclosure 302-1 "Energy consumption within the organization" of GRI Standard 302: Energy 2016
Total GHG emissions	Requirement (a) and Compilation requirement 2.1 of Disclosure 305-1 "Direct (Scope 1) GHG emissions" of GRI Standard 305: Emissions 2016 Requirement (a) and Compilation requirement 2.3 of Disclosure 305-2 "Energy indirect (Scope 2) GHG emissions" of GRI Standard 305: Emissions 2016
Total water consumption	Requirement (a) of Disclosure 303-5 "Water Consumption" of GRI Standard 303: Water and Effluents 2018
Customer satisfaction results	Results of customer satisfaction surveys (expressed in percentage)
Total value of community investments	Guidance related to "Community investment" mentioned in Guidance for Disclosure 201-1 "Direct economic value generated and distributed" of GRI Standard 201: Economic Performance 2016
Female employment rate	Requirement (a) pertaining to the breakdown of the number of employees by gender of Disclosure 2-7 "Employees," of GRI 2: General Disclosures 2021.



Methodology

As part of our independent assurance, our work included:

1. Conducting employee interviews regarding the scope of work involved.
2. Process analysis of collecting and reporting the information/data included.
3. Verifying the completeness of the quantitative data included in the subject matter to ensure it encompasses all sites/operating units within the reporting boundary established by the Company.
4. Review of documentary evidence produced by the Company.
5. Recalculation of examples in accordance with the evidence documents used to prepare the information included.
6. Implementation of analytical procedures on the final reported data.

Limited Assurance Conclusion

This assurance report has been prepared for Ooredoo Q.P.S.C to provide limited assurance on the Subject Matter Information in the Company's 2023 ESG Report for the year ended December 31, 2023.

As a result of the evidence obtained, there was no contradiction detected that the Subject Matter Information in the Company's 2023 ESG Report for the year ended 31 December 2023 has not been prepared in all material respects in accordance with the Applicable Criteria.

Statement of Independence, Impartiality and Competence

Bureau Veritas is an independent professional services company that specializes in quality, environmental, health, safety, and social accountability with over 190 years of history.

Bureau Veritas has implemented a Code of Ethics across the business to maintain high ethical standards among staff in their day-to-day business activities. We are particularly vigilant in the prevention of conflicts of interest.

No member of the assurance team has a business relationship with Ooredoo Q.P.S.C, its directors or Managers beyond that required of this assignment. We have conducted this verification independently, and there has been no conflict of interest.

The assurance team has extensive experience in conducting assurance engagements, understanding systems and processes, and excellent understanding of Bureau Veritas standard methodology for Limited Assurance.

Sarah NAHAL

Certification Manager – Bureau Veritas, Qatar

15-Jan-25

ooredoo'

