

ooredoo

oobentoo

# رقمي في جوهره، مستدام في غايته

تقرير الممارسات  
البيئية والاجتماعية  
والحوكمة  
لعام 2024



# مرحبًا بكم

## محتوى التقرير

30	حماية بيئتنا	4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
32	المناخ والطاقة	6	نحن مجموعة Ooredoo
35	إدارة الموارد	7	إثراء الحياة حول العالم
37	الحفاظ على المياه	9	الاستدامة في مجموعة Ooredoo
38	الحوكمة المسؤولة	14	وجهات نظر القيادة
40	خلق فرص اقتصادية قائمة على القيم الأخلاقية	16	إثراء الحياة
42	حماية عملائنا	18	التعمين الرقمي ورعاية المجتمع
44	الإفصاحات المفصلة	26	تنمية موظفينا
46	بيانات الأداء		
81	الوصف المفصل للآثار المترتبة		
86	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)		

## يسرنا أن نضع بين أيديكم أحدث تقاريرنا عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مُسلطين الضوء على نهج الشركة في تحقيق الاستدامة، والتزامها الراسخ بالمبادرات المحلية والدولية المعنية بهذه الممارسات.

المستدامة للأمم المتحدة، ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والمعايير القطاعية الخاصة بقطاع الاتصالات الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB). كما بدأنا في مواءمة تقاريرنا مع المعيارين الدوليين لإعداد التقارير المالية (IFRS S1) و(IFRS S2).

لقد أجرى طرف ثالث مستقل عملية تحقق محدودة على مؤشرات كمية مختارة لعامي 2023 و2024. يمكن العثور على بيان التحقق في الملحق الخاصة بتقرير العام الماضي.

ويتناول التقرير بالتفصيل أنشطتنا والتقدم الذي أحرزناه خلال الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024 بشأن القضايا الجوهرية لشركتنا العاملة، وهي: مجموعة Ooredoo، تونس وقطر والجزائر والعراق والكويت والمالديف وعمان وفلسطين.

يعكس هذا التقرير أداءنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وذلك بما يتماشى مع إرشادات بورصة قطر لإعداد تقارير الاستدامة، ومع الرؤية الوطنية لدولة قطر والتشريعات ذات الصلة، بما في ذلك استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة وإطار التمويل الوطني. وقد أعدّ التقرير وفقاً لأهداف التنمية

يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي المتكامل:



تواصل معنا:



## كلمة رئيس مجلس الإدارة

**واصلت مجموعة Ooredoo خلال عام 2024 رحلتها نحو تحقيق الاستدامة، مستندةً إلى خطط التحول الرقمي والتزامها الراسخ بالنمو المسؤول. وكونها من أبرز شركات المنطقة في مجال البنية التحتية الرقمية، تعزز Ooredoo دورها في ربط المجتمعات، والحفاظ على الموارد الطبيعية وتمكين الأفراد. وتجسد رسالتها المؤسسية "طور عالمك" هذا النهج، معبرةً عن التزامها بإحداث قيمة اجتماعية واقتصادية مستدامة من خلال الابتكار والشراكات الاستراتيجية والتقنيات الشاملة.**

تميز عامنا هذا بإنجازات بارزة في مسيرة التقدم والتعاون المشترك، فقد كان من دواعي اعتزازنا أن وقع علينا الاختيار لنكون ضمن قائمة فوربس لأفضل 100 شركة مستدامة في الشرق الأوسط، وحققتنا نسبة امتثال كاملة (100%) لمعدونة السلوك الأخلاقي، وقد توجت جهودنا بالحصول على جائزة ستيفي الفضية تقديراً لكوننا أفضل صاحب عمل في دولة قطر. كما عمدنا إلى توطيد شراكاتنا الاستراتيجية مع كبرى الشركات التكنولوجية العالمية مثل جوجل ومايكروسوفت وهواوي، وتعاوننا بشكل وثيق مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لدفع عجلة التحول الرقمي في منطقة الخليج. ويأتي إطلاق أول منصة ابتكار رقمية مطورة داخلياً بالكامل في الجزائر، وإنشاء أول جزيرة رقمية في المالديف، خير دليل على التزامنا الراسخ بتعزيز الابتكار وتمكين المجتمعات المحلية، اللذين يقعان في صميم استراتيجيتنا.

تتيح لنا ثقافتنا القائمة على التعاون والابتكار والمرونة التعامل بكفاءة مع مختلف التحديات والفرص، ونواصل سعينا الدؤوب نحو توسيع نطاق الخدمات الرقمية وتعزيز منظومات الابتكار والاستثمار في التقنيات الشاملة، موجهين تركيزنا باستمرار على تحقيق النمو المستدام.

وتمثل الحوكمة الرشيدة الأساس المتين الذي تقوم عليه جميع عملياتنا، فقد حرصنا على الالتزام بأعلى معايير الشفافية والنزاهة، فتمكّنتنا بذلك من المحافظة على تصنيفاتنا الائتمانية الاستثمارية الصادرة عن وكالات التصنيف العالمية مثل S&P، وموديز، وفيتش، وهو ما يعكس قوتنا المالية والتزامنا الصارم بالانضباط الاستراتيجي.

ختاماً، أود أن انتهز هذه الفرصة لأعرب عن خالص امتناني إلى مجلس الإدارة وفريق القيادة، وموظفي Ooredoo كافة على إخلاصهم وجهودهم المتواصلة. وبينما نمضي قدماً وأعيننا صوب المستقبل، سنواصل تركيزنا على الابتكار الهادف، والتميز التشغيلي، وتحقيق قيمة مستدامة وطويلة الأمد لجميع شركائنا.

**فيصل بن ثاني آل ثاني**  
رئيس مجلس الإدارة



# إثراء الحياة حول العالم

في عام 2024، حافظنا على التزامنا بالمساهمة الإيجابية في الأهداف والأولويات الوطنية للتنمية المستدامة، بما في ذلك استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة، بالإضافة إلى أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة	ركائز إطار العمل	الأولوية / الموضوع الجوهري	لمحة سريعة عن المساهمات في عام 2024	أهداف التنمية المستدامة
تنمية الموارد البشرية	٤٥٤ تنمية موظفينا	• الصحة والسلامة / الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع • علاقات العملاء وصحتهم	في عام 2024، نفذت مجموعة Ooredoo الكثير من المبادرات المجتمعية التي ركزت على الصحة. ففي الجزائر، أقيمت حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع الوكالة الوطنية للدم، أثمرت عن جمع 295 وحدة دم ساهمت في علاج 885 مريضاً. كما قدمت عيادة متنقلة استشارات مجانية لأكثر من 35,000 شخص في المناطق النائية في أربع ولايات. وفي عُمان، استفادت النساء فوق سن الأربعين من فحوصات مجانية للكشف المبكر عن سرطان الثدي من خلال وحدة تصوير متنقلة. علاوة على ذلك، نُفذت حملة بالتعاون مع البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء للتوعية بأهمية التبرع بالأعضاء. أما في قطر، فقد قام عدد من المتطوعين - من ضمنهم السفير الإعلامي للعلامة التجارية معتز برشم - بزيارة المرضى في مركز فهد بن جاسم للكلية، وقدموا لهم الهدايا وقسائم الشراء.	3 الصحة الجيدة والرفاه 3.8 تحقيق التغطية الصحية الشاملة 3.3 تعزيز القدرات على الإنذار المبكر والحد من المخاطر وإدارة المخاطر الصحية
التنمية الاجتماعية	٤٥٤ تنمية موظفينا	• تكافؤ الفرص والتنوع والشمول	احتفلت Ooredoo باليوم العالمي للمرأة من خلال حملة "بين يديك"، التي سلّطت الضوء على الدور المشترك في تعزيز الشمول، واختتمت بالقمة النسائية الثانية. كما أطلقت الشركة برنامج قائدة المستقبل لدعم النساء في تطوير مهارات القيادة وتجاوز التحديات المهنية، واستضافت بالشراكة مع Women@Google فعالية المرأة في الذكاء الاصطناعي لتعزيز شبكات التواصل في قطاع التكنولوجيا.	5 المساواة بين الجنسين 5.5 ضمان المشاركة الكاملة في القيادة وصنع القرار 5.8 تعزيز تمكين المرأة من خلال التكنولوجيا
التنمية الاقتصادية	٤٥٤ إيجاد فرص اقتصادية قائمة على مبادئ الأخلاقيات	• الأداء الاقتصادي • الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل والتوطين • حقوق الإنسان • ممارسات العمل والعلاقات • استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتنميتها	في الجزائر، أطلقت Ooredoo مشروعاً تجريبياً لتربية المواشي موجّهاً للنساء الريفيات في ولاية خنشلة، بهدف دعم رائدات الأعمال. أما في العراق، فقد قامت آسياسيل بتمكين الشباب العراقي من خلال منصة أساس، التي قدمت ورش عمل في زيادة الأعمال والتسويق الرقمي والقيادة. كما قامت برباعية مبادرة أورانج كورنرز في أربيل وبغداد، وفعالية TEDx نيشتمين أربيل، لتوفير الموارد والإرشاد للمبادرين الطموحين.	8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد 8.2 التوظيف والابتكار والتحديث من أجل زيادة الإنتاجية الاقتصادية 8.4 تحسين كفاءة الموارد 8.5 تحقيق العمالة الكاملة والعمل اللائق مع المساواة في الأجر 8.8 حماية حقوق العمال وتعزيز بيئات العمل الآمنة

# نحن مجموعة Ooredoo

بصفتنا إحدى أبرز شركات الاتصالات في العالم، نوفر خدمات الهاتف الجوال والخط الثابت والإنترنت عريض النطاق والخدمات المُدارة للشركات، بما يلبي الاحتياجات المتجددة للأفراد والشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب شرق آسيا.

ومن خلال شبكتنا المكوّنة من ثماني شركات عاملة، نواصل تسخير خبراتنا لدفع عجلة التقدّم الاجتماعي والاقتصادي بشكل إيجابي.



## الرؤية

إثراء حياة العملاء الرقمية وتحفيز التنمية البشرية عبر تسخير الاتصالات لتمكين الأفراد من تحقيق أقصى إمكاناتهم.

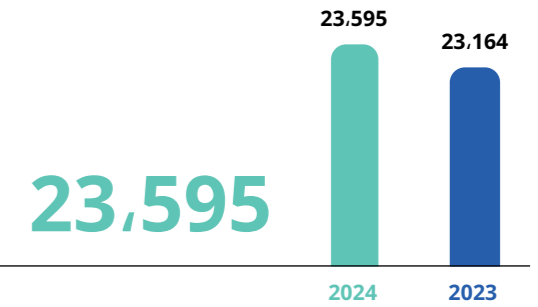


## الرسالة

تمكين عملائنا في مختلف أسواقنا حول العالم من الوصول إلى خدمة الإنترنت والاستمتاع بها بشكل خاص ومميز.

## قيمة الإيرادات

(بالمليون ريال قطري)



فوربس للاستدامة 100، الشرق الأوسط 100% تقرير الاستدامة العربي، بورصة قطر

واصلنا في عام 2024 رحلتنا نحو تحقيق إنجازات بارزة على الساحة العالمية، مستدين إلى نجاحاتنا السابقة، وذلك لتحقيق مزيد من النمو. ومع استمرار التوسع والتطور، حققت عملياتنا نتائج قوية، مما عزز مكانتنا المالية والتزامنا بممارسات الأعمال المستدامة. وقد بلغت إيراداتنا لعام 2024 ما قيمته 23,595 مليون ر.ق، مسجلة بذلك أعلى أداء لها في السنوات الأخيرة، مما يعكس الزخم القوي للنمو في الأسواق الرئيسية.

أسهم Ooredoo مدرجة في بورصة قطر وسوق أبوظبي للأوراق المالية.

1 Ooredoo قطر وجزائر وكويت ومالديف وعمان وفلسطين وتونس، بالإضافة إلى آسياسيل في العراق.

# الاستدامة في مجموعة Ooredoo



11

**تُعد الاستدامة في Ooredoo عنصراً أساسياً لتحقيق القيمة طويلة الأمد، وتعزيز القدرة على التكيف، وتحقيق الأثر الاجتماعي. وتُدرِك المجموعة مسؤوليتها تجاه الأجيال القادمة، وتلتزم بالحد من بصمتها البيئية، وتعزيز بيانات عمل شاملة، وتمكين المجتمعات التي تخدمها. ومن خلال عملياتها، تستفيد Ooredoo من تقنيات الاتصالات الجوالَة لإطلاق الطاقات البشرية، والحد من التفاوت، وتسريع التقدّم نحو مستقبل أكثر شمولاً واستدامة.**

12

ترتكز هذه الاستراتيجية على إطار واضح يُعطي الأولوية للمبادرات بناءً على أثرها على تقييمات الاستدامة ومتطلبات الاستثمار الرأسمالي وإمكانية التنفيذ. وتوفّر خارطة طريق عملية تساعد مجموعة Ooredoo في سد فجوات الأداء وتعزيز دمج اعتبارات الاستدامة في عملياتها الأساسية وتحقيق نتائج قابلة للقياس تتماشى مع توقعات الأطراف ذات العلاقة والمعايير العالمية.

وتشمل مجالات التركيز الاستراتيجية الرئيسية كلاً من ممارسات سلسلة التوريد المسؤولة وتعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني وتطوير أنظمة مواهب شاملة وحيوية وإدارة استباقية للمخاطر المؤسسية، وتبني مفاهيم الاقتصاد الدائري. وبدلاً من تحديد أهداف قصيرة المدى، توفّر الاستراتيجية توجيهات مرنة تُمكن من التوسع في مختلف الأسواق، مع الحفاظ على المرونة التشغيلية.

وتُعد هذه الاستراتيجية وسيلة عملية تُمكن Ooredoo من قيادة جهود الاستدامة بشكل هادف، ودعم استمرارية الأعمال، وتعزيز التزام المجموعة بخلق قيمة طويلة الأمد للمجتمع والبيئة والاقتصاد.

وتسترشد جهود Ooredoo بالطموح لأن تكون رائدة إقليمياً في مجال الاستدامة ضمن قطاع الاتصالات. ومن خلال دمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة في جميع جوانب العمليات، تسعى المجموعة إلى إحداث أثر ملموس ومستدام على المستويين المحلي والعالمي.

## استراتيجيتنا في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لما بعد عام 2025

في عام 2024، شرعت مجموعة Ooredoo في تطوير استراتيجية معززة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، تهدف إلى توجيه مسيرة الاستدامة في الشركة خلال السنوات الثلاث إلى الخمس المقبلة. وفي وقت إعداد هذا التقرير، كانت الاستراتيجية في مراحلها النهائية من التطوير والمواءمة، مع التخطيط الكامل لتطبيقها في عام 2025. وقد جرى تطوير هذه الاستراتيجية بالتعاون الوثيق مع مستشارين خبراء، وتهدف إلى دمج مبادئ الاستدامة والحوكمة بعمق أكبر في عملية اتخاذ القرار على مستوى المجموعة وكافة الشركات العاملة التابعة، بما يضمن التوافق والمساءلة وتحقيق الأثر طويل الأجل.

أهداف التنمية المستدامة	لمحة سريعة عن المساهمات في عام 2024	الأولوية/ الموضوع الجوهري	ركائز إطار العمل	استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة
<b>9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1 تطوير بنى تحتية مستدامة ومرنة وشاملة</li> <li>9.7 دعم تطوير التكنولوجيا المحلية وتنويع الصناعة</li> <li>9.8 تحقيق الوصول الشامل إلى تقنيات المعلومات والاتصالات</li> </ul>	<p>أطلقت Ooredoo الجزائر إطارًا للتفاعل مع أصحاب المصلحة بهدف تعزيز التعاون والشفافية وترسيخ التركيز على العملاء. كما أطلقت Snapism، وهي أداة ابتكار رقمي طوّرت بالكامل داخليًا.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة المخاطر وتعزيز مرونة الأعمال</li> <li>الابتكار الرقمي والتحول الرقمي</li> <li>حودة الشبكة والاستثمار في البنية التحتية</li> <li>خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>الشمول الرقمي وإمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التمكين الرقمي ورعاية المجتمع</li> <li>حماية عملائنا</li> </ul>	<b>التنمية الاقتصادية</b>
	<p>أما في الكويت، فركّزت الجهود على تحسين أداء الشبكة، وتوسيع قدرات الجيل الخامس والتقنيات المتقدمة المرتبطة به، ودمج تقنيات إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، إلى جانب تعزيز القدرة على مواجهة التهديدات السيبرانية من خلال تكامل أنظمة الأمن والتشغيل وإدارة الهوية.</p>			<p>وفي المالديف، ساهمت مبادرة الجزيرة الرقمية في جزيرة نونو لاندو في تعزيز الثقافة الرقمية والشمول المالي.</p>
	<p>في عام 2024، نجحت Ooredoo الجزائر في خفض استهلاك الطاقة المباشرة بنسبة 5.4% من خلال تعزيز جهودها في إدارة الطاقة. كما كشفت عن مركز بيانات نموذجي متطور يهدف إلى تحسين استخدام الطاقة.</p>			<p>وساهمت آسياسيل كذلك في هذا المجال من خلال تحويل 1500 موقع إلى العمل بأنظمة بطاريات ليثيوم جديدة، مما أسهم في تقليل استهلاك الوقود.</p>
<b>12.2 الإدارة المستدامة للموارد الطبيعية واستخدامها</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>12.4 الإدارة المسؤولة للمواد الكيميائية والنفايات</li> <li>12.5 الحد بشكل كبير من توليد النفايات</li> </ul>	<p>في الكويت، جرى تحويل 27 موقعًا من أنظمة تعمل بالديزل إلى أنظمة تعتمد على شبكة الكهرباء، مما أسهم في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 2,376 طنًا. كما بدأت كل من الجزائر والكويت بقياس انبعاثات النطاق الثالث، في حين اعتمدت عُمان نظام حماية إلكترونية قائمًا على ممارسات خضراء.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة سلاسل التوريد</li> <li>الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات</li> <li>التسويق والتواصل المسؤولين</li> <li>الإدارة الدائرية للموارد</li> <li>إدارة النفايات</li> <li>إدارة المياه</li> <li>إدارة وكفاءة استخدام الطاقة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حماية بيئتنا</li> </ul>	<b>التنمية البيئية</b>
<b>13 العمل المناخي</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>13.3 بناء المعرفة والقدرات لمواجهة تغيّر المناخ</li> </ul>	<p>في الكويت، جرى تحويل 27 موقعًا من أنظمة تعمل بالديزل إلى أنظمة تعتمد على شبكة الكهرباء، مما أسهم في تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 2,376 طنًا. كما بدأت كل من الجزائر والكويت بقياس انبعاثات النطاق الثالث، في حين اعتمدت عُمان نظام حماية إلكترونية قائمًا على ممارسات خضراء.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تغيير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حماية بيئتنا</li> </ul>	<b>التنمية البيئية</b>
<b>17 الشراكات لتحقيق الأهداف</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>17.6 تبادل المعرفة والتعاون من أجل الوصول إلى العلوم والتكنولوجيا والابتكار</li> <li>17.7 تعزيز الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة</li> <li>17.8 تشجيع الشراكات الفاعلة</li> </ul>	<p>عزّزت دولة قطر شراكاتها الاستراتيجية مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتسريع وتيرة التحول الرقمي في منطقة الخليج.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التمكين الرقمي ورعاية المجتمع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التمكين الرقمي ورعاية المجتمع</li> </ul>	<b>التنمية الاقتصادية</b>



كان عام 2024 محطة مفصلية في مسيرة مجموعة Ooredoo في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وعامًا ذا أهمية خاصة بالنسبة لي شخصيًا مع تولي منصب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة في المجموعة. فقد شهد هذا العام تحقيق إنجازات محورية في مجال الاستدامة، وشكل بداية فصل جديد تتجذر فيه المسؤولية والرؤية والطموح.

في Ooredoo، نعتبر الاستدامة جزءاً أساسياً من هويتنا المؤسسية. رؤيتنا تقوم على إحداث أثر مستدام يوازن بين نجاح أعمالنا ومسؤوليتنا تجاه الأفراد والبيئة والأجيال المقبلة.

وقد حققنا هذا العام عدداً من الإنجازات المحورية، من أبرزها:

- إصدار أول تقرير مستقل للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير
- الانضمام إلى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
- الحصول على موافقة مجلس الإدارة على إنشاء لجنة متخصصة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن لجنة المكافآت والترشيحات والاستدامة الجديدة
- إجراء أول تدقيق وضمان خارجي لتقارير الاستدامة استعداداً لوضع أهدافنا المقبلة لعام 2025

تُساهم هذه الخطوات مجتمعةً في تعزيز الحوكمة وترسيخ الشفافية وضمان التوافق مع أبرز المعايير العالمية الرائدة.

إن موظفينا هم جوهر نجاحنا ورحلتنا نحو تحقيق الاستدامة، فقد وشعنا في عام 2024 تركيزنا على التوطين، والمساواة بين الجنسين، وتطوير الكفاءات. وبظهر ذلك في قوة عاملة تتراوح أعمار 22% منها بين 18 و30 عامًا، وتشغل النساء 21% من المناصب الإدارية العليا، و23% من المناصب الإدارية المتوسطة. وتُجسد هذه المؤشرات التزامنا ببناء ثقافة شاملة ومُلهمة قائمة على التمكين وتحقيق الأهداف.

ونعمل حاليًا على الانتهاء من إعداد استراتيجية مُحدّثة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، سيتم الإعلان عنها في عام 2025، بهدف تعميق نهج الاستدامة في جميع جوانب أعمالنا وتسريع وتيرة تحقيق أثر ملموس ومستدام.

وبالتعاون مع شركائنا، نمضي قُدماً في رسم ملامح مستقبل أكثر استدامة وإنصافاً ومرونة. وأنا متحمسة للبناء على هذا الزخم والمساهمة في تشكيل عالم يعود بالنفع على الحالية والقادمة.

**فاطمة سلطان الكواري**  
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية  
والاستدامة لمجموعة Ooredoo



المعلية في الدول المختلفة، ما يعكس قوة نهج الإشراف المركزي على ممارسات البيئة والمجتمع والحوكمة في مجموعة Ooredoo. كما عكست مشاركة مالكي البيانات من مختلف الشركات التابعة ثقافة مؤسسية راسخة تركز على المساءلة وامتلاك البيانات الخاصة بالاستدامة.

ومن الجدير ذكره أن تركيزنا المستمر على الشفافية والمساءلة والتميز في مجال الاستدامة أثمر عن حصولنا على تقدير خارجي مهم، إذ أدرج اسم Ooredoo ضمن قائمة فوربس للاستدامة 100 في الشرق الأوسط، كما حصلنا على العلامة الكاملة في تقرير الاستدامة العربي لعام 2024 الصادر عن بورصة قطر - وذلك للعام الخامس على التوالي. وتشكل هذه الإنجازات دليلاً واضحاً على التزامنا الثابت بالاستدامة والشفافية وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة.

واستناداً إلى هذه النتائج، تخضع الأهداف الاجتماعية والبيئية لمجموعة Ooredoo حالياً للمراجعة الداخلية، وهي بانتظار موافقة مجلس الإدارة. وسُيعلن عن هذه الأهداف بعد إصدار هذا التقرير، كما سيُجري الإفصاح عنها في الوقت المناسب فور اعتمادها رسمياً.

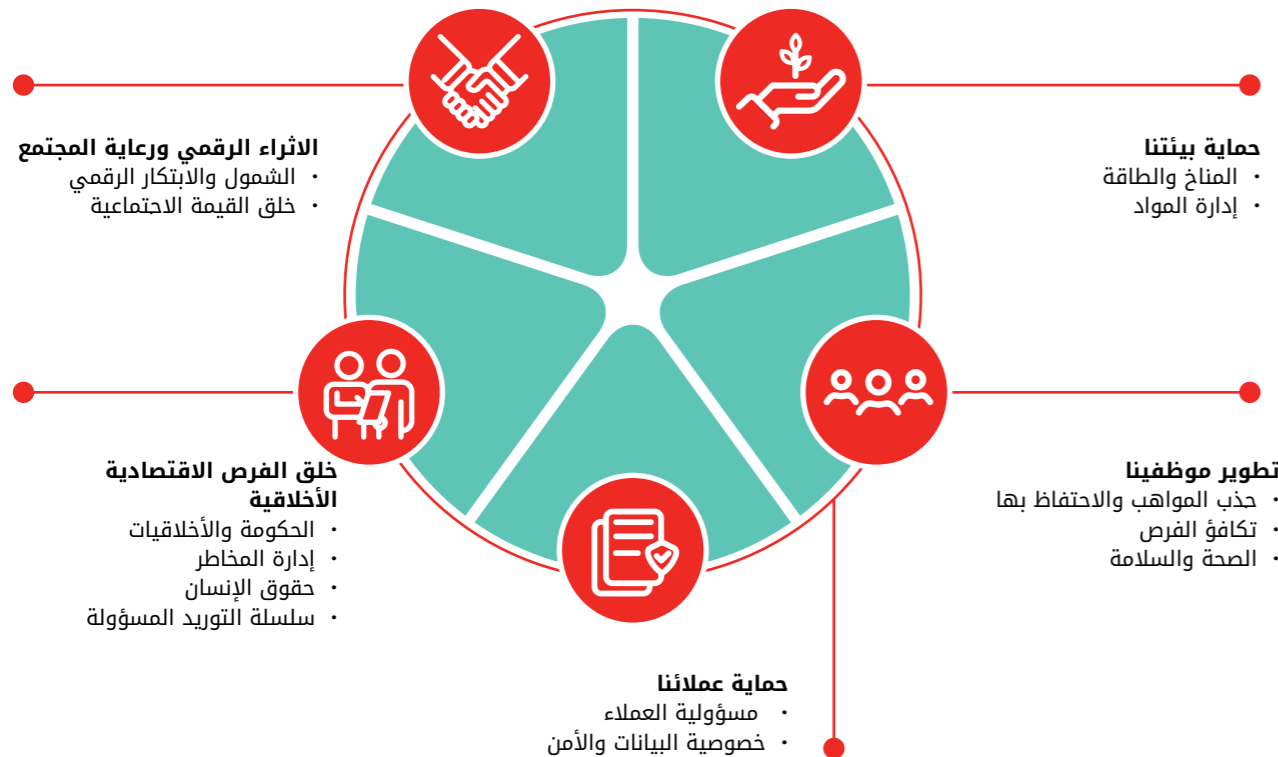
في إطار جهودنا لتعزيز الشفافية وترسيخ الحوكمة ضمن استراتيجيتنا في مجال الاستدامة، نفذت مجموعة Ooredoo عملية تحقق محدودة تركزت على عدد من مؤشرات الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة عبر عملياتها التشغيلية. وقد أجريت عملية التحقق هذه في عام 2023 وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة، وشمل ثمانية مؤشرات كمية مختارة، تضمنت: إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة، واستهلاك الطاقة المباشرة وغير المباشرة، وإجمالي انبعاثات غازات الدفيئة، وإجمالي استهلاك المياه، ومعدلات رضا العملاء، وقيمة الاستثمارات المجتمعية، ونسب توظيف الإناث، وذلك في الدول التالية: الجزائر والعراق (أسباسبيل) والكويت والمالديف وعمان وفلسطين وقطر وتونس. وقد أكدت عملية التحقق أن عمليات جمع البيانات وآليات إعداد التقارير الخاصة بالمؤشرات المحددة كانت موثوقة وفعالة لدى غالبية الشركات العاملة. كما أظهرت المستندات الداعمة أنها شاملة ومنظمة وقابلة للتحقق، مما يبرز التزام المجموعة بدقة البيانات ونزاهتها. ويُنْتج نتائج التحقق كذلك توافق المؤشرات المشمولة مع معايير المبادرة العالمية للتقارير، إذ أُشيد بمستوى الإفصاح لدى Ooredoo من ناحية التنظيم والتفصيل والتوافق مع أفضل الممارسات المعتمدة في مؤشرات التحقق. علاوة على ذلك، تمت الإفادة بفعالية التنسيق بين الفرق المؤسسية والعمليات

## إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

أطلق إطار عمل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2023 ليشكل الأساس الذي نعتد عليه في دمج الاستدامة ضمن عملياتنا التشغيلية. وقد صُمم هذا الإطار استناداً إلى خمسة محاور استراتيجية تتيح لنا مواءمة أهداف الاستدامة مع أولوياتنا التجارية وتطلعات الشركاء المعنيين.

ويسهم هذا الإطار في توجيه كيفية صياغة سياساتنا وتطوير شراكاتنا وقياس مدى التقدم المحرز - بما يضمن أخذ النتائج البيئية والاجتماعية والاقتصادية بعين الاعتبار على جميع مستويات صنع القرار. ومع تقدمنا في المسيرة، نواصل تطوير ممارساتنا واستكشاف فرص جديدة لتحقيق قيمة مشتركة.

<لاطلاع على سياساتنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



<تعرف على المزيد عن تفاصيل نهجنا

عبر جميع محاور العمل لدينا، نولي أهمية خاصة لتمكين المرأة وريادة الأعمال بين الشباب، لا سيّما في المجتمعات غير المخدومة (يرجى الاطلاع على الصفحات من 18 إلى 25).

## حوكمة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

في عام 2024، أنشأت مجموعة Ooredoo وظيفة مخصصة للاستدامة على مستوى المجموعة، تحت إشراف الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة، وتشرف لجنة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة التابعة لمجلس الإدارة على استراتيجية المجموعة في هذا المجال وأدائها، مما يضمن التوافق مع الاستراتيجية العامة للأعمال وإدارة المخاطر وممارسات إشراف أصحاب المصلحة.

وفي إطار تعزيز الحوكمة على مستوى المجموعة، أُعيد تشكيل لجنة الترشيحات والمكافآت لتصبح لجنة المكافآت والترشيحات والاستدامة، مما أسهم في ترسيخ مبدأ المساءلة في قضايا الاستدامة على مستوى مجلس الإدارة. ويعكس هذا التغيير التزام المجموعة طويل الأجل بإدماج الاستدامة في أعلى مستويات القيادة واتخاذ القرار.

ومن الجدير ذكره أنه خلال عام 2024، عززت مجموعة Ooredoo التزامها بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال مواءمة أولويات الشركاء المعنيين مع الإطار الخماسي للاستدامة المعتمد في المجموعة. وتتيح هذه المواءمة الاستراتيجية الاستفادة من نقاط القوة الأساسية في التكنولوجيا الرقمية والجوالة لتحقيق نتائج اجتماعية وبيئية واقتصادية إيجابية في مختلف المناطق التي تعمل فيها المجموعة.

ونتطلع قداماً إلى مواصلة إدماج الاستدامة في جوهر عملياتنا، مع الاستمرار في تطوير منهجيتنا، وتعزيز مشاركة الأطراف ذات الصلة وتوظيف الابتكار لخلق قيمة طويلة الأمد وأثر ملموس في المجتمعات التي نخدمها.

**أحمد يوسف أ. هـ. النعمة**  
المدير الأول، الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



## التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة

ومن أجل ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة، قمنا بدمج آلية لتلقي الشكاوى في مدونة السلوك الخاصة بنا، بما يتيح لأصحاب المصلحة والجمهور التعبير عن مخاوفهم بكل حرية. ومن الجدير ذكره أننا سنواصل توسيع وتعميق جهود التواصل لدينا لضمان معالجة القضايا الجوهرية بشكل فعال. ولمزيد من المعلومات حول التواصل مع أصحاب المصلحة، يُرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2023.

يتجاوز نهجنا في التواصل مع أصحاب المصلحة حدود تقييمات الأهمية النسبية الدورية، إذ نعتمد خطة تواصل تفاعلية ومستمرة مع جميع الأطراف المتأثرة بأنشطتنا. ويسمح لنا هذا النهج بالتصدي بفعالية للآثار البيئية والاجتماعية من خلال استراتيجيات واضحة للتخفيف من هذه الآثار.

## الشراكة من أجل تأثير إقليمي

نشارك بفاعلية في رسم ملامح أجندة الاستدامة الإقليمية من خلال شراكات استراتيجية تُحدث فرقاً ملموساً. وبصفتنا عضواً مؤسساً في **مركز الابتكار في الاستدامة لدول مجلس التعاون الخليجي**، شاركت مجموعة Ooredoo في إعداد الورقة البيضاء الرائدة "براعم خضراء: نموذج جديد للطاقة المتجددة من الخليج" والتي تتضمن استراتيجيات لتحقيق الحياد الكربوني في قطاع الاتصالات. وتعزز هذه الشراكة التزامنا بالمسؤولية البيئية، كما تسهم في ترسيخ مكانة دول مجلس التعاون الخليجي كمركز عالمي للابتكار والتشغيل المستدام.

بالإضافة إلى ذلك، تتعاون مجموعة Ooredoo مع **برنامج الأمم المتحدة الإنمائي** في قيادة جهود تسريع التحول الرقمي على مستوى دول الخليج. وقد أطلقت هذه الشراكة خلال **المؤتمر الافتتاحي لمنظومة Ooredoo الرقمية** في الدوحة في نوفمبر 2024، وتهدف إلى تطوير إطار سياسات شامل يشجع على الاستثمار ويقال الحواجز ويعزز الابتكار العابر للحدود. وتعكس هذه الجهود قيادة Ooredoo في مواءمة الحوكمة المستدامة مع التعاون الإقليمي والتطوير التقني في المستقبل.

أما **Ooredoo فلسطين**، فقد حسّنت جودة الخدمة من خلال تزويد الموظفين بالأدوات المناسبة وتحديث العمليات وتطبيق حوافز الأداء. وفي ظل الأزمة الإنسانية في غزة، قدّمت الشركة حزم اتصالات مجانية تشمل المكالمات والبيانات وافتتحت متاجر مؤقتة في مناطق النزوح وفعلت خدمات تحويل الأموال لدعم العائلات المتضررة - مما يعكس التزامها بالربط المجتمعي والدعم خلال حالات الطوارئ.

وأعطت **Ooredoo الجزائر** أولوية لجودة الخدمة من خلال تنفيذ استبيانات يومية لقياس رضا العملاء ورصد الشبكة في الوقت الفعلي، وتقديم عروض مخصصة لفئات العملاء المختلفة. كما تواصلت الشركة مع الموردين من خلال اجتماعات دورية ودمجت ملاحظات أصحاب المصلحة الناتجة عن تقييم الأهمية النسبية في استراتيجيتها التجارية، ما يعزز تركيزها على الشفافية وسرعة الاستجابة والابتكار المرتكز على العملاء.

وفي العراق، ساهمت **آسياسيل** في تسريع التحول الرقمي من خلال استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي مثل المساعد الافتراضي "ليلى"، الذي يستمع ويتعلم ويتطور، لتعزيز تفاعل العملاء وتحسين استجابة الشبكة وتعزيز استخدام التكنولوجيا بشكل أخلاقي وشامل.

وفي عام 2024، عززت **Ooredoo قطر** تواصلها مع أصحاب المصلحة من خلال تحسينات موجّهة على تجربة العملاء، شملت دورات استدعاء للعملاء ذوي مستويات رضا منخفضة وورش عمل متعددة التخصصات لتحسين رحلات العملاء وتحديثات شهرية من الرئيس التنفيذي حول التحديات والحلول وزيارات ميدانية للفروع لجمع التغذية الراجعة مباشرة. كما نظّمت فعالية يوم العميل السنوي لتعزيز الروابط مع العملاء، وعززت أجندة الاستدامة من خلال تنفيذ تقييم مزدوج للأهمية النسبية وتحليل مستمر لتعليقات العملاء عبر جميع القنوات.



مبادئ الاستدامة في استراتيجية أعمالها الأساسية من خلال وظيفة مخصصة للاستدامة الداخلية.

## تقييم الأهمية النسبية

في عام 2023، أجرينا تقييماً للأهمية النسبية وفقاً للمعايير العالمية العامة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2021 ومبادئ الأهمية النسبية المزدوجة، إذ جرى تحديد القضايا الجوهرية وترتيب أولوياتها من ناحية أهميتها لكل من أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وبما يتماشى مع أحدث المعايير القطاعية الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير، قمنا بدمج تحليل الأثر في التقييم بهدف ترتيب المواضيع الجوهرية ليس فقط حسب أهميتها، بل أيضاً من خلال التركيز على أبرز القضايا الملحة بالنسبة لأصحاب المصلحة بما في ذلك المجتمعات المحلية والمجموعات البيئية والمنظمات الاجتماعية. وكجزء من عملية التقييم، شملنا آراء أصحاب المصلحة من خلال استبيان يهدف إلى فهم الآثار الإيجابية والسلبية من منظورهم ووفقاً لاحتياجاتهم. وتبقى الشفافية والتواصل المفتوح في صميم منهجيتنا. للمزيد من التفاصيل حول عملية التقييم، يُرجى الرجوع إلى تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2023.

وفيما يلي عرض للمواضيع المحددة:



# وجهات نظر القيادة

## أبرز الإنجازات



أعلى إيرادات سنوية على مستوى المجموعة



توظيف 8772 مواطناً



زيادة بنسبة 3.0% في نسبة النساء ضمن القوى العاملة



استثمارات مجتمعية تتجاوز 30 مليون دولار أمريكي



الحصول على شهادات الآيزو 45001، 27001، 9001، 14001 و50001



عدم تسجيل أي شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء



عدم تسجيل أي انتهاكات مثبتة لمدونة قواعد السلوك



خفض انبعاثات النطاق الثاني بنسبة 4%



عدم تسجيل أي حالات مثبتة للرشوة أو الفساد أو التحرش



"مع تسارع وتيرة التغيير في العالم، نسعى بدورنا إلى تكثيف جهودنا لربط المزيد من الأفراد وتعزيز جودة الحياة عالمياً. ومن خلال هذه المساعي، نهدف إلى خلق إرث مستدام للمجتمع والبيئة بينما نوفر الخدمات التي تسهم في تطوير عالمكم."

في عام 2024، واصلنا تحويل Ooredoo إلى قوة رقمية متكاملة تتمحور حول العملاء، مستعدة لمتطلبات المستقبل، إذ تلقت الطموحات التقنية بالمسؤولية البيئية والاجتماعية. ومن خلال دمج مسيرتنا في التحول الرقمي مع أجندة الاستدامة، تمكنا من تحقيق أداء قياسي مع تعظيم أثرنا الإيجابي على المجتمعات التي نخدمها.

حققنا أعلى إيرادات لنا في السنوات الأخيرة، وحققتنا تحسناً في الأداء عبر مؤشرات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (انظر الصفحات 17-43)، واحتفظنا بمكانتنا بين أفضل 10 شركات اتصالات في العالم من ناحية إجمالي عائدات المساهمين. كما أدرج اسمنا ضمن قائمة فوربس للاستدامة 100 في الشرق الأوسط، وحصلنا للعام الرابع على التوالي على العلامة الكاملة في تقرير

الاستدامة العربي الصادر عن بورصة قطر. ووزعنا أعلى أرباح نقدية منذ 14 عامًا بقيمة 0.55 ريال قطري للسهم الواحد، ما يعكس تركيزنا على خلق القيمة والانضباط المالي.

نعمل على توسيع نطاق البنية التحتية للجيل القادم، لبناء منظومات رقمية شاملة ومرنة. ومن خلال توسيع مراكز البيانات، وتعزيز توطيد الخدمات السحابية ودرم الفجوة الرقمية بنيت شبكات ذكية ومتاحة للجميع. ففي الجزائر، أطلقنا أول ميزة في المنطقة تتيح للعملاء تصميم باقاتهم بأنفسهم، في حين حافظنا في فلسطين على استمرارية خدمات الاتصالات الحيوية في ظل النزاعات، في تجسيد واضح للمرونة والتمسك بتحقيق الأهداف.

موظفونا هم أعظم أصولنا. ففي عام 2024، حققنا معدل تفاعل مستدام للموظفين بلغ 87٪، متجاوزاً معيار شركات الاتصالات العالمية، ووصلت نسبة النساء في المناصب القيادية إلى 23.8٪. كما أتممنا تطوير أكاديمية Ooredoo للتعلم، من خلال إدخال توصيات تدريبية مخصصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي، وقدمنا أكثر من 7,400 ساعة تدريبية تركز على المستقبل في مجالات الرقمنة والذكاء الاصطناعي والقيادة، مما ساهم في تعزيز التمكين وبناء القدرات على امتداد حضورنا الجغرافي.

وفي إطار تقدمنا في مجال الاستدامة، قمنا في عام 2024 بتحديث البنية التحتية ودمج ممارسات أكثر استدامة في مختلف العمليات. وأسهمت هذه الجهود بدعم من أكثر من 700 مبادرة للتميز التشغيلي في زيادة هامش الأرباح قبل اقتطاع الفائدة

والضريبة والاستهلاك وإطفاء الدين بنسبة نقطة مئوية واحدة مقارنة بعام 2020.

ونواصل تطورنا لنصبح مجموعة مدفوعة بالبنية التحتية، مدعومة بالذكاء الاصطناعي وقمكئة رقمياً، مع تركيز راسخ على تجربة العملاء. ونعمل على دمج الأتمتة والتحليلات التنبؤية والبيانات الفورية في جميع نقاط الاتصال، لتقديم قرارات أكثر ذكاءً وخدمة فائقة.

يعكس هذا التقرير إنجازاتنا والتزامنا بالمستقبل. وانسجاماً مع رؤية قطر الوطنية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، يبرز التقرير تقدمنا في بناء مستقبل رقمي أكثر ذكاءً وشمولية واستدامة.

ننظر إلى المستقبل بدافع من الفرص

ويُرشدنا الإحساس بالمسؤولية. وسنواصل بالتعاون مع جميع شركائنا، بناء منظومة رقمية تمكّن الأفراد وتُسرع وتيرة التقدم وتساعد على تطوير عالمكم.

### عزيز العثمان فخرو

الرئيس التنفيذي لمجموعة Ooredoo

# إثراء الحياة

محتويات هذا القسم:

التمكين الرقمي ورعاية المجتمع  
تنمية موظفينا



ترتكز رؤية Ooredoo على توظيف خدماتها لدعم المجتمعات، وذلك بهدف إثراء حياة الأفراد وتحفيز النمو البشري. وتؤمن الشركة إيماناً راسحاً بأن التكنولوجيا المتنقلة، ولا سيما النطاق العريض المتنقل، تمكّن الأفراد والمجتمعات من تحقيق التقدّم الاجتماعي والاقتصادي على حد سواء.



# التمكين الرقمي ورعاية المجتمع

ندرك الدور التحويلي للتكنولوجيا المحمولة، لا سيما النطاق العريض المتنقل، في تعزيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي وتوسيع آفاق الاتصال وتمكين الأفراد والشركات على حد سواء.

## الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الشبكة

استخدمنا تحليلات متقدمة لتقييم التنبهات التي تؤثر على المشتركين، ما مكن من تنفيذ تحسينات أكثر استهدافاً للخدمة، بالإضافة إلى إدخال نماذج قائمة على الذكاء الاصطناعي لتحسين استخدام موارد الشبكة ومعالجة قضايا جودة التجربة بشكل أكثر فاعلية.

ولتوسيع نطاق تطبيق الذكاء الاصطناعي ضمن عملياتنا، أنشأت Ooredoo مركزاً مخصصاً للذكاء الاصطناعي، يعمل كمركز تميز داخلي يدعم تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل مسؤول وأخلاقي وفعّال على مستوى المجموعة والشركات العاملة. ومن خلال هذه المبادرة، نعطي الأولوية لحالات الاستخدام التي تحقق قيمة تجارية ملموسة وتعزز قدرات الموظفين وتوفر تجربة استثنائية لعملائنا.

في عام 2024، سرّعت مجموعة Ooredoo من وتيرة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي بهدف تطوير نموذج تقديم خدمات الشبكة، مما عزز الكفاءة التشغيلية والمرونة وتركيزنا على العميل. ومن خلال شراكة استراتيجية مع شركة هواوي، بدأت خمس من شركاتنا العاملة بتطبيق حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي تهدف إلى تحسين اكتشاف الأعطال الصيانة التنبؤية وإدارة طوبولوجيا الشبكة وتحسين تجربة العملاء.

وشملت أبرز المبادرات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لربط التنبهات بسرعة عبر مختلف مجالات الشبكة لتسريع معالجة الأعطال؛ ونشر أنظمة ذكية لاكتشاف الأعطال بشكل استباقي للتعامل مع انقطاعات الخدمة؛ وتوليد خرائط طوبولوجيا الشبكة في الوقت الفعلي تلقائياً لدعم عمليات الاستكشاف بكفاءة؛ واستخدام نماذج ذكاء اصطناعي للتنبؤ بأعطال شبكة النفاذ الراديوي، مما يقلل من الانقطاعات ويعزز استقرار الشبكة. كما



في Ooredoo، لا تقتصر ريادةتنا التقنية على مواكبة التطورات فحسب، بل تتعداها إلى رسم ملامح المستقبل.

في عام 2024، حققنا خطوات جريئة على مستوى المجموعة من خلال إدماج التحول القائم على الذكاء الاصطناعي ضمن عملياتنا اليومية. ويُنفذ ذلك عبر مجموعة من المبادرات، من أبرزها إطلاق مركز Ooredoo للذكاء الاصطناعي، الذي يهدف إلى تعزيز الابتكار المسؤول من خلال تصميم وتطبيق حالات استخدام الذكاء الاصطناعي عبر مختلف وظائف الشركة. علاوة على ذلك، واصلنا توسيع البنية التحتية لدينا مع تركيز تشغيلي متجدد على تحسين تجربة العملاء، من خلال اعتماد تقنيات أكثر كفاءة، وتسريع تنفيذ شبكات ذكية ومرنة، بدعم من تنفيذ استراتيجية 025، التي أسهمت في أتمتة عمليات الشبكة واعتماد الذكاء الاصطناعي في أسواقنا في كل من الجزائر والعراق والكويت وعمان وتونس.

وأخيراً، وضعنا الأساس الاستراتيجي لتحويل عمليات تقنية المعلومات من خلال تطوير أنظمة وعمليات مبسطة، قابلة للتوسع وأكثر كفاءة، باعتبارها ركيزة محورية لخدمة عملائنا بسلاسة. ومن المقرر تنفيذ هذا البرنامج لتحويل تقنية المعلومات في عام 2025.

وبالشراكة مع شركاتنا العاملة، نُعيد تعريف الاتصال الرقمي وأنظمتها الداعمة، ليس فقط كوسيلة للوصول، بل كمحفز للنمو الذكي والشامل والمستدام في العصر الرقمي.

**تيموس تسوكانيس،**

الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا والمعلومات  
لمجموعة Ooredoo



"تعد الاستدامة ركيزة أساسية من ركائز قيمنا الجوهرية، وعنصرًا محوريًا في استراتيجية التحول الرقمي لـ Ooredoo قطر. فمن خلال الممارسات المستدامة والحلول المبتكرة، نعمل على بناء مستقبل أكثر خضرة وترابطًا وازدهارًا لعملائنا وكافة أصحاب المصلحة."

**ماجد محمد المير،**

المدير الأول لإدارة مكتب المشاريع المؤسسي  
والعمليات والاستدامة (بالإنابة)، Ooredoo قطر



## التمكين الرقمي للجميع

من خلال توسيع الفرص الرقمية وضمان سهولة الوصول لجميع العملاء بغض النظر عن مواقعهم أو خلفياتهم، تُسخر إمكاناتنا لتعزيز رفاه المجتمعات. ونواصل توسيع نطاق تغطية شبكتنا وسرعتها وجودتها، بما يضمن الوصول حتى في المناطق النائية. علاوة على ذلك، نركّز على تعزيز مرونة وكفاءة شبكاتنا العالمية لتلبية الطلب الرقمي المتزايد من قبل عملائنا.



## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### أثر واقعي: كيف تُحدث شركات Ooredoo العاملة فرقاً ملموساً



في ظل التحديات الجسيمة التي تواجهها غزة، أولت **Ooredoo فلسطين** أولوية قصوى لضمان استمرار خدمات الاتصال. واستجابةً لذلك، قامت الشركة بتطوير وحدات بث متنقلة تُعرف باسم **الخلايا المتنقلة**، صُممت داخلياً على يد مهندسي Ooredoo وصُنعت محلياً باستخدام المواد المتاحة، رغم ندرتها. وقد صُممت هذه الوحدات لتعمل بشكل متواصل لأكثر من 40 يوماً من دون تدخل بشري، ونجحت في توفير الاتصال الحيوي في المناطق الأكثر تضرراً، لاسيما تلك التي تركزت فيها أعداد كبيرة من النازحين. وعلاوة على قدراتها التقنية، مثلت هذه الخلايا المتنقلة استجابة إنسانية أتاحت للسكان التواصل مع أحبائهم، كما أسهمت في دعم جهود الإغاثة من خلال ضمان تواصل فعال بين الفرق الميدانية والمنظمات الإنسانية.

وفي **الجزائر**، أطلقت **Ooredoo** خاصية "صمّم باقتك بنفسك"، وهي خاصية ثورية تمكّن العملاء من تخصيص باقاتهم المتنقلة استناداً إلى أنماط استهلاكهم وسلوكهم في استخدام الخدمة، وانطلاقاً من قناعة الشركة بأن النهج الموحد لا يلبي احتياجات المستخدمين المتنوعة، جاءت هذه المبادرة لتوفّر مزيداً من المرونة والقدرة على التحكم وتكاليف معقولة لخدمات الهاتف المتنقل. ويتيح هذا النموذج الذي يركز على العميل للأفراد، بغض النظر عن مستواهم المادي أو الرقمي، تخصيص لياقاتهم والمكالمات والرسائل وفقاً لتفضيلاتهم، مما أزال الحواجز التي كانت تحد من الوصول إلى الخدمات الرقمية، وفتح الباب أمام شرائح أوسع، بما في ذلك المجتمعات ذات الدخل المحدود، للبقاء على اتصال.

وفي خطوة بارزة نحو تعزيز الاتصال الرقمي الشامل، أطلقت **Ooredoo عُمان** أول مركز خدمة عملاء مخصّص بلغة الإشارة على مستوى المنطقة، مما يعكس التزام الشركة بضمان تكافؤ فرص الوصول إلى خدمات الاتصال لكافة العملاء. وقد احتفلت الشركة بالذكرى السنوية الأولى لهذه المبادرة بالتزامن مع اليوم الدولي للغات الإشارة، في تجسيد واضح لجهود Ooredoo في بناء تجربة رقمية أكثر شمولاً لفئة ذوي الإعاقة السمعية. ومن خلال هذه المبادرة، تؤكد Ooredoo عُمان التزامها بوضع معايير جديدة لخدمة العملاء الشاملة، وضمان دمج الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية بشكل كامل في المنظومة الرقمية. وتواصل الشركة إزالة حواجز التواصل والاستفادة من التكنولوجيا لتوسيع نطاق الشمول، مما يعكس سعيها لبناء مستقبل رقمي يتيح الاتصال للجميع من دون استثناء.

### التحول الرقمي في شركائنا العاملة



في عام 2024، ركزت **Ooredoo الكويت** على تحسين أداء الشبكة وتوسيع قدرات الجيل الخامس (5G) والجيل الخامس المتقدم (Advanced 5G)، ودمج حلول إنترنت الأشياء واعتماد تقنيات الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. وتهدف هذه الجهود إلى ضمان سرعة الاتصال وموثوقيته وسهولة الوصول إليه، مما يعزّز قدرة العملاء على البقاء على تواصل في عالم يزداد رقمنة. كما أولت Ooredoo الكويت أولوية للمراكز البيانية ذات الكفاءة العالية في استهلاك الطاقة، واستراتيجيات التحول إلى الحوسبة السحابية، وأطر العمل الآمن للعمل عن بُعد، وذلك للحد من الأثر البيئي مع توسيع نطاق الوصول الرقمي.

علاوة على ذلك، تواصل **Ooredoo الكويت** تعزيز تدابير الأمن السيبراني بهدف توفير بيئة رقمية آمنة وشاملة. ومن خلال تطبيق تقنيات التحقق متعدد العوامل، واستخدام أدوات الكشف عن التهديدات المعززة بالذكاء الاصطناعي، وأتمتة عمليات تنسيق الاستجابة الأمنية، تضمن الشركة أن يتمكن المستخدمون من التفاعل مع خدماتها بكل ثقة وأمان. وفي الوقت نفسه، تساهم حلول مكان العمل الرقمي، مثل مايكروسوفت تيمز وجيرا ومنصات الحوسبة السحابية، في تمكين التعاون السلس ودعم بيئة العمل الهجينة والمتصلة.



وفي **تونس**، شكّلت إقامة يوم الأمن السيبراني محطة مهمة في عام 2024، إذ عزّزت هذه المبادرة الوعي بالمخاطر السيبرانية وساهمت في ترسيخ ثقافة أمنية قوية ضمن الشركة. وقد نظّمت Ooredoo تونس تدريبات وشهادات توعوية داخلية حول الأمن السيبراني، لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للتعرف على المخاطر والتعامل معها. كما نفذت محاكاة لهجمات التصيد الإلكتروني بهدف تعزيز اليقظة وتحسين الجاهزية العامة في مواجهة التهديدات.

وتواصل **Ooredoo تونس** مواصلة ممارساتها مع المتطلبات التنظيمية المتجددة وتوقعات أصحاب المصلحة في مجال الأمن السيبراني. ومن أبرز الإنجازات في هذا السياق حصول الشركة، في يوليو 2024، على شهادة N-Cloud من الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، لتكون بذلك أول مشغل اتصالات في تونس يحصل على هذه الشهادة. ويُعدّ هذا الإنجاز دليلاً على التزام الشركة بأعلى معايير أمان البيانات ونزاهتها. وتجدر الإشارة إلى أن شهادة N-Cloud تُمنح للجهات التي تستوفي معايير صارمة في مجال الأمن السيبراني، بما يضمن توافق بيئتها التحتية وخدماتها مع أفضل الممارسات الدولية. وقد نظّمت مراسم منح الشهادة رسمياً بتاريخ 16 يوليو 2024 في مقر وزارة تكنولوجيا الاتصال، بحضور الوزير نزار بن ناجي والرئيس التنفيذي لـ Ooredoo تونس، منصور راشد خاطر. ويعكس هذا الإنجاز النهج الاستباقي الذي تتبناه Ooredoo تونس في مجال الأمن السيبراني وحرصها على الحفاظ على ثقة العملاء في بيئة رقمية متنامية.



أما **Ooredoo عُمان**، فتسعى إلى دمج الاستدامة في استراتيجيات إدارة أمن المعلومات من خلال اعتماد تقنيات وممارسات مسؤولة بيئياً، مثل استخدام أجهزة أمنية منخفضة الاستهلاك للطاقة ومبدّلات موفّرة للطاقة وشبكات الألياف البصرية وأدوات مراقبة قائمة على الحوسبة السحابية، ما يساهم في تقليل استهلاك الطاقة.

كما تعمل الشركة على الحد من النفايات الإلكترونية من خلال برامج إعادة التدوير، والتخلّص الآمن من المعدات القديمة، وتمديد دورة حياة الأجهزة. وكجزء من جهودها في التحوّل الرقمي، تعمل إدارة أمن المعلومات على تعزيز الاعتماد الداخلي على الحوسبة السحابية مع ضمان توافق البنية التحتية مع معايير الطاقة الخضراء.



وفي **المالديف**، واصلت Ooredoo دعم الشمول المالي ونشر الثقافة الرقمية من خلال مبادرة الجزيرة الرقمية في نونو لاندو، مما يعكس التزامها بتقليص الفجوة الرقمية. وتُعد منصة Ooredoo سوبر أب محور هذا التحول، إذ تجمع بين خدمات الاتصالات التقليدية، والمحفظة الرقمية m-Faisaa، وسوق Moolee، ما يتيح للعملاء التسوق من المتاجر المحلية والحصول على خدمات التوصيل في جميع أنحاء البلاد، مع إجراء 65% من المدفوعات عبر وسائل رقمية.



إنجاز بارز: توسّعنا في منظومتها الرقمية، قامت **Ooredoo المالديف** في عام 2024 بتمديد خدمات الجيل الخامس، التي باتت تغطي أكثر من 60% من أنحاء البلاد، مما أسهم في تعزيز الاتصال وتسهيل الوصول الرقمي وتمكين الأفراد رقمياً.



"يجسد نجاح جزيرة نونو لاندو كأول جزيرة رقمية في المالديف قوة التعاون والابتكار والمشاركة المجتمعية. فمن خلال إدخال الخدمات الرقمية وتعزيز التفكير الرقمي، تمكّننا من تمكين السكان من تبني نمط حياة أكثر شمولاً واستدامة. وهذه مجرد البداية، ونحن ملتزمون بتقديم فرص تحويلية مماثلة إلى المجتمعات في مختلف أنحاء المالديف."

**حسين نياز**

المدير التنفيذي للشؤون التجارية، Ooredoo المالديف

## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### تعزيز مستقبل رقمي آمن في الكويت

تواصل **Ooredoo الكويت** التزامها بتعزيز الأمن الرقمي والكفاءة التشغيلية ضمن جهودها المستمرة في مسيرة التحول الرقمي. ففي عام 2024، أحرزت الشركة تقدماً مهماً من خلال دمج ممارسات التطوير والأمن والتشغيل (DevSecOps) وإدارة الهوية ضمن عملياتها الأساسية، مما أسهم في تعزيز المرونة السيبرانية وحماية بيانات العملاء.

#### ممارسات التطوير والأمن والتشغيل:

من أجل ضمان تضمين الأمن في كل مرحلة من مراحل التطوير، جرى تطبيق فحوصات تلقائية للامتثال الأمني ضمن خطوط التكامل والتسليم المستمر (CI/CD)، مما أتاح اكتشاف الثغرات ومعالجتها في الوقت الفعلي. وأسهم هذا التحوّل في تقليص أوقات النشر، وتحسين أمان البرمجيات، وتعزيز التعاون السلس بين فرق التطوير والأمن والتشغيل. ومن خلال دمج تقنيات اختبار أمان التطبيقات الثابت والديناميكي (SAST/DAST)، عززت Ooredoo الكويت قدرتها على التعرف الاستباقي على المخاطر وتأمين التطبيقات قبل إطلاقها.

#### إدارة الهوية:

وفي إطار التزام الشركة بحماية بيانات العملاء، أدخلنا طول المصادقة متعددة العوامل وتسجيل الدخول الأحادي، لضمان وصول آمن وسلس إلى المنصات الرقمية. وأسهمت هذه التدابير في تبسيط عمليات التحقق من هوية المستخدمين والحد من المخاطر الأمنية وتعزيز الامتثال للمعايير المعتمدة في القطاع. كما شهدت عمليات تسجيل دخول وخروج المستخدمين تحسناً ملحوظاً، مما عزز الكفاءة التشغيلية وقبّل من مخاطر الوصول غير المصرّح به.



- ضمن مبادرة "توحد فوت"، شارك 60 طفلاً من ذوي التوحد - بمن فيهم أبناء موظفي Ooredoo - في أنشطة رياضية جماعية لتعزيز التطور الاجتماعي.
- توزيع 3,400 سلة غذائية ووجبة خلال شهر رمضان، وتنظيم مائدة إفطار خاصة بذوي الإعاقة الحركية.
- إقامة شراكة مع الهلال الأحمر الجزائري لتوفير 10,000 زي مدرسي للأطفال.



### Ooredoo الكويت:

- من خلال شراكتها الاستراتيجية مع شركة أمنية، وضعت Ooredoo الكويت هدفاً لتقليل النفايات البلاستيكية في مرافقها بنسبة 50% بحلول عام 2025.
- رعت نقطة مخصصة لحمع البلاستيك في إحدى المناطق لتعزيز ثقافة إعادة التدوير وتشجيع المشاركة المجتمعية.
- أطلقت سلسلة توعوية بعنوان "كشنة مستدامة" وصلت إلى أكثر من 50,000 مشاهد.
- تعاونت مع جمعية الرحمة العالمية لتوزيع وجبات غذائية على الأسر المتعففة خلال شهر رمضان، تعزيزاً للتكافل الاجتماعي.
- دعمت صحة المجتمع ورفاهيته من خلال رعايتها لسباق البنك الوطني الكويتي، لتعزيز النشاط البدني.
- تعاونت مع منصة خليج بيك لدعم منتدى كلمتين، الذي يشكل مساحة للنقاش الثقافي والمحتمعي والتعليمي بهدف تمكين المبدعين والمفكرين.
- أطلقت Ooredoo الكويت سلسلة "Touchpoint" و"البركة بعيالنا" على وسائل التواصل الاجتماعي، للاحتفاء بالموهبة المحلية والشخصيات المؤثرة، إذ تسلط السلسلتان الضوء على مقابلات مع أفراد بارزين في مجالات متعددة، من الأثر المجتمعي إلى الصناعات الإبداعية، وذلك تقديرًا لإنجازاتهم وإسهاماتهم.

### Ooredoo قطر:

- استضافت ماراثون الدوحة 2024، أحد أكبر الفعاليات الرياضية في دولة قطر، حاملاً مشاركين محليين ودوليين، إذ بلغ عدد العدائين رقمًا قياسيًا تجاوز 13,000 عداء من 124 دولة.
- حصلت على أفضل مبادرة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في دولة قطر.
- قدمت وجبات إفطار في مخيمات العمال في أنحاء مختلفة من الدولة، لضمان وصول الوجبات إلى الفئات الأكثر حاجة خلال شهر رمضان المبارك، ضمن حملة "عطاء بلا حدود" التي تنظمها Ooredoo قطر، تعزيزاً لروح الإحسان والتكافل.
- تعاونت مع جهات خيرية وحكومية قطرية لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال والتعليم والمحتمعات المحتاجة.
- نظمت فعالية لتنظيف الشاطئ بمناسبة اليوم العالمي لتنظيف الأرض، وذلك في موقع الزيارة الأثري قرب الحدود القطرية، إذ تتراكم المخلفات القادمة من المناطق المحاورة. شارك موظفو الشركة وعائلاتهم بشكل تطوعي في هذه الفعالية، وجرى خلالها جمع نحو 230 كيلوغراماً من النفايات، مع رفع الوعي حول أهمية الحفاظ على التراث الطبيعي لدولة قطر.



### آسياسيل:

- مكّنت الشباب العراقي من اكتساب المهارات الرقمية من خلال منصة أساس، إذ نظمت الشركة ورش عمل في ريادة الأعمال والتسويق الرقمي والقيادة، بالتعاون مع أورانج كورنرز وهو برنامج حضانة للشباب وتفاعل هب ومركز محلي للابتكار وتنمية المهارات التقنية. وقد أسفرت هذه الورش عن إطلاق بعض المشاركين لشركات ناشئة، وتحقيق آخزين لتحسن في فرص التوظيف. كما تهدف شراكتنا مع كايبيتا إلى دعم الشركات الناشئة وبرامج ريادة الأعمال للشباب.
- رعت أورانج كورنرز في أربيل وبغداد، بالإضافة إلى فعالية TEDx

2 تمثّل المبادرات التي تنفذها Ooredoo قطر جزءاً من جهود مجموعة Ooredoo في مجال المشاركة المجتمعية، نظراً لتشاركتها في المقر الرئيسي والنطاق التشغيلي في مدينة الدوحة، دولة قطر.

## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### تنفيذ أداة رقمية مبتكرة داخلية بالكامل في الجزائر

في إطار التزامها بالتحول الرقمي وتعزيز تجربة المستخدم، نجحت Ooredoo الجزائر في تطوير وإطلاق **Snapism** - وهي أداة رقمية داخلية بالكامل لتفعيل شرائح الاتصال وبيعها، تهدف إلى تبسيط عمليات التسجيل وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وقد كانت Ooredoo الجزائر سابقاً تعتمد على أداة تفعيل شرائح اتصال مقدّمة من طرف خارجي، والتي واجهت من خلالها تحديات متعددة، من بينها الأعطال التقنية، والاعتماد على المورد، وطول مدة التفعيل. ومن أجل معالجة هذه التحديات، أجرت الشركة تحليلاً تشخيصياً لتحديد أبرز نقاط الضعف والفرص الممكنة للتحسين. وكانت النتيجة ابتكار **Snapism** - وهي أداة محلية محسّنة جرى تطويرها لتسريع وقت التفعيل، وتحسين الموثوقية، وتعزيز تجربة العملاء بشكل عام.

ومنذ إطلاقها، أسهمت Snapism في تقليص وقت تفعيل شرائح الاتصال بشكل ملحوظ، والقضاء على الحاجة إلى برامج خارجية، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة وخفض التكاليف وتحقيق استقلالية تشغيلية أكبر.

### تحقيق القيمة الاجتماعية

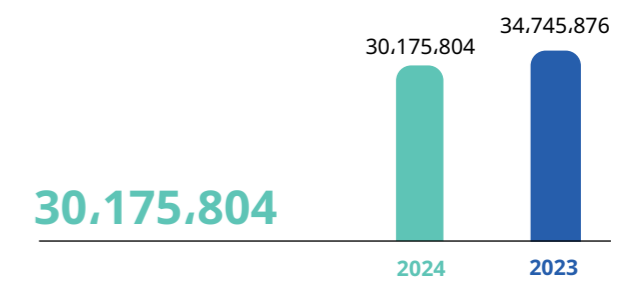
في حين قد تعتمد بعض الشركات العاملة سياساتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، إلا أن جميع المساهمات تتماشى بالكامل مع مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات المهنية الخاصة بالمجموعة، بما يضمن النزاهة والشفافية والممارسات الأخلاقية في تقديم الدعم. كما أن سياسة الرعاية والتبرع لدينا مصممة لدعم المبادرات التي تنسجم مع قيمنا المؤسسية، بما يعزز علاقتنا مع أصحاب المصلحة ويسهم في تحقيق نمو طويل الأمد للمجتمع.

وعلى مستوى العالم، واصلت الشركات العاملة دعمها السخي للقضايا المحلية والوطنية والدولية، مما عزز التقدم في مجالات تمكين المرأة والشباب والاستجابة للكوارث والرياضة والفنون والثقافة والاستدامة البيئية والرعاية الصحية. ومن خلال التمسك بقيمتنا والاستثمار في مجتمعاتنا، نواصل إحداث أثر ملموس ومستدام من أجل مستقبل أفضل وأكثر شمولاً. وفيما يلي أمثلة على بعض الأنشطة التي نُفذت خلال عام 2024:

في مجموعة Ooredoo، نؤمن بأن الاتصال يتجاوز كونه مجرد خدمة، فهو محفّز للفرص والشمول والتمكين. وانطلاقاً من إطار عملنا في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وقيمنا المؤسسية، نلتزم بإحداث أثر اجتماعي إيجابي في المجتمعات التي نخدمها. ومن خلال الشراكات الاستراتيجية، والاستثمارات الموجهة، ومشاركة الموظفين، نعمل على معالجة أولويات التنمية المحلية، وتقليص أوجه عدم المساواة وتعزيز التماسك الاجتماعي.

وخلال عام 2024، ساهمت شركتنا العاملة مجتمعة بما يزيد عن **30 مليون دولار أمريكي** من التبرعات والاستثمارات في مبادرات مجتمعية، مع التركيز على تمكين المرأة وريادة الأعمال لدى الشباب والوصول إلى خدمات الرعاية الصحية والتعليم والاستجابة للأزمات. وتنفّذ هذه الجهود بما يتماشى مع **مدونة السلوك والأخلاقيات المهنية لمجموعة Ooredoo**، والتي تضمن الشفافية والامتثال الأخلاقي وتوجيه العطاء بما يتماشى مع القيم المؤسسية.

### الاستثمار في المجتمع (دولار أمريكي)



### Ooredoo الجزائر:

- توزيع أكثر من 3,000 حقيبة مدرسية وتقديم دعم مالي لمركز تدريب للأطفال الأيتام.
- إطلاق مشروع تحريبي لأول مزرعة لتربية المواشي للنساء الريفيات في خنشلة، بهدف تمكين رائدات الأعمال.
- دعم التعليم الشامل من خلال افتتاح مركز يضم 100 طفل من ذوي اضطراب طيف التوحد.



### Ooredoo تونس:

- أطلقت حملة توعية رقمية لحماية الطفل بهدف رفع الوعي واقتراح حلول للحد من الإساءة للأطفال، وذلك بالشراكة مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف).

فازت بمبادرة القطاع الأكثر وعدًا في قطاع الاتصالات خلال النسخة الثالثة من جوائز منتدى المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR Forum Awards).



### Ooredoo المالديف:

- تبرعت بمعدات طبية بقيمة 16 مليون روفية مالديفية لطيران الإسعاف الجوي، مما ساهم في توفير الرعاية الحرجة لـ 517 مريضًا في 436 حالة.
- قدمت مجموعات صحية أساسية للعيادات في جميع أنحاء البلاد، ورعت زج رياضي نادي بارا سبورت في ألعاب 2024 البارالمبية.
- تعهدت بزراعة 20,000 شجرة سنويًا، دعمًا للاستدامة البيئية.
- نظمت ورش عمل تفاعلية حول الاستدامة في المدارس والمجتمعات المسنة.
- رعت مبادرات رياضية وفنية وبيئية، بما في ذلك تحدي غولدن فوتسال ومشاريع ترميم الشعاب المرجانية ومعرض الفن كشف الرؤى 2024.
- قدمت جلسات توعية مخصصة حول السلامة الرقمية لمساعدة المستخدمين على التنقل الآمن والمسؤول عبر المنصات الرقمية.
- ضمت ودربت مؤسسات محلية لدمج المدفوعات الرقمية في عملياتها، مما ساعدها على التكيف مع التحول نحو الاقتصاد الرقمي.

## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



### تعزيز الصحة والمشاركة المجتمعية من خلال Ooredoo Night Run لعام 2024

انطلاقًا من التزامها المستمر تجاه الصحة والرفاه والشمول الاجتماعي، استضافت Ooredoo تونس بنجاح النسخة الثالثة من "Ooredoo Night Run by Xiaomi" في مارس 29 مارس 2024، وذلك في شارع الحبيب بورقيبة الشهير في تونس. وتجمع هذه الفعالية السنوية بين الرياضيين المحترفين والعائلات والعدائين العابرين، مما يعزز رسالة Ooredoo في توحيد المجتمعات من خلال الرياضة والأعمال الخيرية.

كان للفعالية في عام 2024، أهمية خاصة لأنها تضمنت تبرعات لجمعية ديار الأمل التي تدعم الأطفال فاقدى السند. وقد تم وضع أكشاك ولافتات خاصة لتقديم معلومات عن كيفية المساهمة، بصورة تضمن للفعالية إحداث تأثير رياضي واجتماعي دائم.

"ستحدث هذه التبرعات فرقاً كبيراً في حياة الأطفال الذين نراهم. ونتقدم بالشكر الجزيل لـ Ooredoo ولجميع المشاركين في فعالية Ooredoo Night Run على إخلاصهم في دعم قضيتنا"

علياء السباعي  
رئيسة جمعية ديار الأمل



### Ooredoo فلسطين:

- دعمت وتعاونت مع جمعية إنجاز وغرفتي تحارة حنين والخليل وجمعية "شارك" بهدف تعزيز الثقافة الرقمية ومهارات الأعمال.
- قدمت رعاية تعليمية لطلبة الحامعات الفلسطينية في لبنان، كما عقدت شراكات مع جامعات محلية لتوفير فرص تدريب وتأهيل تقني للطلبة.
- تعاونت مع الدفاع المدني الفلسطيني واتحاد المعلمين ومحافظة رام الله والبيرة لدعم جهود التنمية المحلية، بالإضافة إلى تعزيز علاقاتها مع مؤسسات مثل جمعية قرى الأطفال الفلسطينية.
- وزعت سلال غذائية أساسية ومياه شرب نظيفة وخيامًا تعليمية لدعم العائلات في المناطق المتضررة وضمان استمرار فرص التعليم للأطفال والشباب المتأثرين.

- نيشتمان في أربيل، والتي توفر موارد وتوجيهًا لرواد الأعمال الطموحين.
- واصلت شراكتها مع مستشفى هيوة للأورام لدعم رعاية المرضى وتحسين فرص الحصول على خدمات الرعاية الصحية.
- من خلال مبادرة التعلم من أجل قضية، ربطت ساعات التدريب الخاصة بالموظفين بتقديم تبرعات محتفظة، مما ساهم في تطوير المهارات وتعزيز الأثر المجتمعي في الوقت ذاته.



### Ooredoo عُمان:

- صممت غرفة حسية ونفذتها لصالح جمعية التدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة.
- وزعت كسوة العيد على الأسر ذات الدخل المحدود، بالتعاون مع جمعية جعلان بني بو حسن الخيرية.
- تعاونت مع جمعية بقاء الخيرية لتوفير أكشاك طعام للأسر ذات الدخل المحدود.
- عقدت شراكة مع جمعية البريمي الخيرية لتوزيع 500 صندوق إفطار صائم.
- وزعت خيامًا على المشاريع المنزلية وقدمت أطرافًا صناعية لـ 100 مواطن عُماني من ذوي الإعاقة بالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية.
- أطلقت حاضنة نسائية في ولاية نخل، كما نظمت لقاء إفطار جماعي واحتفالت بالقرنقشوه مع الأطفال في المجتمع.
- دعمت جمعية النور للمكفوفين من خلال توفير أجهزة برايل سينس عالية التقنية، وقدمت رقمًا مدفوعًا مسبقًا مخصصًا للعلاء المكفوفين للرد على استفساراتهم وطلباتهم.
- نفذت حملات توعية عبر الرسائل النصية القصيرة لصالح جمعية بهجة العمانية للأيتام، إلى جانب حملات تبرعات طارئة بالتعاون مع منظمة اليونيسف وجمعية دار العطاء وعدد من الجمعيات الخيرية العمانية استجابة للكوارث الإنسانية في المغرب وليبيا وعمان وفلسطين.



# تنمية موظفينا

تلتزم مجموعة Ooredoo عبر شركاتها العاملة الثماني ببناء قوى عاملة ماهرة وشاملة ضمن بيئة صحية وفي الوقت نفسه إحداث تأثير اجتماعي إيجابي في الأسواق التي تعمل فيها. ويركز نهجنا على تنمية المواهب، والتنوع، ورفاه الموظفين، والمشاركة المجتمعية.



من خلال أكاديمية Ooredoo، فإننا نقدم مجموعة من البرامج التي تدعم بناء المهارات والتطوير المهني بما يتماشى مع احتياجات الشركة وثقافتها. بالإضافة إلى مبادراتنا وبرامج التطوير على مستوى المجموعة، بما في ذلك أكاديمية Ooredoo للقيادة (OLA)، حافظت مجموعة Ooredoo على التزامها في عام 2024 بالاستثمار في موظفيها من خلال العديد من المبادرات المستهدفة. وشملت هذه البرامج برنامج Ooredoo لتطوير القيادات، الذي تم إطلاقه بالشراكة مع جامعة هارفارد لإعداد الجيل القادم من قيادات Ooredoo، وأيام التوجيه المهني، حيث يتواصل الموظفون مع مدربين معتمدين من الاتحاد الدولي للتدريب لتلقي التوجيهات حول التطور الوظيفي، وأيام برنامج GROW الشهرية المصممة لتنمية الحوار المفتوح بين المدراء وفرق العمل، مما يساعد على إبراز الملاحظات القابلة للتنفيذ وفهم تطلعات الموظفين بشكل أفضل. علاوة على ذلك، حافظت جلسات "مقتطفات المعرفة" على بقاء الموظفين على اطلاع بالاتجاهات الناشئة في هذا المجال، حيث قام المتحدثون الخبراء - مثل ممثلي جوجل - بتزويد القوى العاملة لدينا برؤى وأفكار حول الموضوعات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي.

بناءً على هذه المبادرات، حققت مجموعة Ooredoo العديد من الإنجازات الرئيسية في مجال التعلم والتطوير في عام 2024. نجحنا في تقديم الدورات التدريبية لجميع موظفاتنا، حيث أكملت ما نسبته 95% من الموظفات برامج تمكين المرأة، في حين بلغت نسبة مشاركة الإناث في برامج القيادة الرئيسية 29% من إجمالي المشاركين. وسجل الموظفون ما متوسطه 30 ساعة دراسية للإناث و28 ساعة للذكور، بينما أكمل جميع الموظفين المرشحين في تسلسل القيادة الذين تم تحديدهم ما لا يقل عن ست جلسات تدريب أو توجيه. بالإضافة إلى ذلك، عززنا الشراكات الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة مثل أكاديمية قطر للمال والأعمال وأكاديمية قطر للمهارات وجامعة قطر لدعم بناء القدرات الداخلية. كما تم منح الأولوية لتطوير المهارات الأساسية في المجالات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والقيادة والإدارة المرنة، وإعداد القوى العاملة لدينا لتلبية المتطلبات المستقبلية. وشكلت التنقلات الداخلية أيضاً محور تركيز رئيسي، حيث تم ترقية 13% من الموظفين في عام 2024، ومثلت النساء 41% من الموظفين الذين تمت ترقيتهم. وتؤكد هذه الإنجازات على التزام Ooredoo بتطوير قوى عاملة جاهزة للمستقبل وممكّنة وشاملة في جميع الأسواق.

كما تتمتع شركاتنا بالمرونة من أجل التكيف أو تطوير مناهجها الخاصة **لتطوير الموظفين وبناء قدراتهم**، اعتماداً على المتطلبات المحلية.

## استقطاب واستبقاء الكفاءات

نحن نسعى إلى الاستثمار الاستراتيجي في تطوير مهارات القوى العاملة اللازمة لمواكبة التطورات في سوق سريع التطور. من خلال التأهيل الشامل، وبرامج التطوير المصممة خصيصاً، وتخطيط التعاقب في سلسلة القيادة، نضمن أن يكون موظفونا مجهزين بما يلزم لتحقيق النجاح. كما يستفيد موظفونا من مجموعة متنوعة من فرص التعلم، بما في ذلك التعلم الإلكتروني، والتوجيه العملي، وبرامج الإرشاد، والدورات الخارجية المتخصصة، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على المنح الدراسية ومبادرات التطوير المهني.

"لتحقيق النجاح في قطاع ديناميكي مثل قطاع الاتصالات، تحتاج الشركات إلى أفراد موهوبين يتمتعون بالمهارات والمرونة والعقلية المناسبة. ولهذا السبب تركز Ooredoo على التدريب والتوجيه وتطوير القوى العاملة باستمرار، وتحديداً النساء والشباب الموهوبين"

**فاطمة سلطان الكواري**  
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية  
والاستدامة لمجموعة Ooredoo



واصلت **Ooredoo الجزائر** تقديم التدريب المصمم خصيصاً من خلال منصة أكاديمية للتدريب، المدعومة بمدربين داخليين معتمدين وأنظمة إدارة التعلم المتقدمة.



اعتمدت **Ooredoo عُمان** نموذج التطوير 10-20-70، الذي يدمج بين التدريب العملي وتناوب الموظفين والتعلم المدمج من خلال برنامج تمكين.



شهدت **Ooredoo فلسطين** مشاركة قوية في خطط التطوير الفردية، حيث أكمل 90% من الموظفين ثلاث دورات على الأقل تركز على القيادة والمهارات التقنية والكفاءات الرقمية، مدعومة بتقييمات للمواهب في الأقسام لغايات تخصيص التدريب.



وسّعت **Ooredoo تونس** منظومتها التعليمية من خلال إطلاق شراكة جديدة مع منصة Coursera التعليمية، استكمالاً للدورات التي توفرها حالياً من خلال منصة LinkedIn Learning. كما عقدت شراكة مع كلية هارفارد للأعمال لتقديم فرص تطوير متقدمة.



قدمت **Ooredoo قطر** مجموعة من البرامج المتخصصة في إطار مبادرة RUN (إعادة صقل المهارات، الارتقاء بالمهارات، المهارات الجديدة)، بما في ذلك برنامج جاهز، وبرنامج رؤساء الأقسام، وبرنامج الإدارة العليا. بالإضافة إلى تقديم برامج التعلم الرقمي والقيادي من خلال حملات مثل Digi Bites، Techno Bites، و Masterclasses.



استخدمت **Ooredoo الكويت** نظام SAP لإدارة التعلم من أجل دعم التدريب والتوجيه بالشراكة مع نادي المعرفة ومؤسسة الكويت للتقدم العلمي، مما سمح بتوفير فرص تعليمية عالمية للموظفين ذوي الإمكانيات العالية.



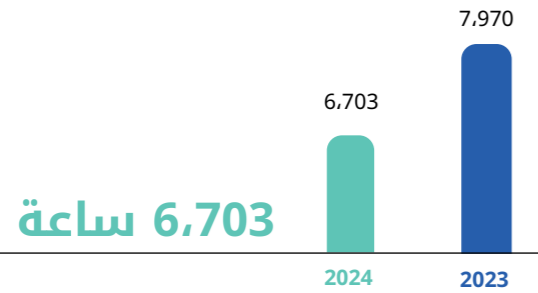
## الصحة والسلامة

في **Ooredoo الجزائر**، شارك موظفو الشركة في ثلاث عمليات للتبرع بالدم بالشراكة مع الوكالة الوطنية للدم، حيث تم جمع 295 كيس دم ومساعدة 885 مريضاً في الجزائر العاصمة وهران وقسنطينة. كما تعاونت الشركة مع جمعية وين للقى لإطلاق مبادرة الرعاية الصحية المتنقلة في المناطق النائية مثل البلدية والمدية وبجاية وتيارت. وغطت هذه المبادرة 17 تخصصاً طبياً، وقدمت الرعاية الصحية الأساسية لأكثر من 3,500 مريض في المناطق المحرومة. وشملت الجهود الإضافية حملتين متخصصتين لفحص سرطان الثدي وسرطان البروستاتا، حيث تم تقديم الاستشارات السريرية والفحوصات بالموجات فوق الصوتية في الموقع لحوالي 91 امرأة و48 رجلاً.



في **Ooredoo قطر**، قام موظفو الشركة المتطوعون - بمن فيهم سفير العلامة التجارية والبطل الرياضي معتر برشم - بزيارة مركز فهد بن جاسم للكلية في الدوحة، حيث قاموا بتوزيع قسائم الهدايا وقضاء بعض الوقت مع المرضى.<sup>3</sup>

## تدريب الصحة والسلامة (بالساعات)



6,703 ساعة

نعمل في مجموعة Ooredoo بشكل استباقي على تحديد المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والتخفيف من حدتها لضمان بيئة عمل آمنة وصحية للجميع. يتضمن نهجنا مجموعة من الضوابط لتقليل المخاطر، وتعزيز الامتثال، والحد من مخاطر الإصابة أو المرض في جميع عملياتنا.

بالاستناد إلى نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSMS)، يتم إجراء تقييمات منظمة للمخاطر وعمليات إدارة الحوادث، إلى جانب تقديم التدريب المستمر للموظفين والاستشاريين والمقاولين والزوار. تقوم بعض الشركات العاملة في مجموعتنا بتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقاً لشهادات معترف بها دولياً مثل شهادة الأيزو 45001، مما يعزز التزامنا بالمعايير الدولية للصحة والسلامة. في عام 2024، شارك الموظفون والعمالون المتعاقدون في 6703 ساعة تدريبية على السلامة لغرس ثقافة السلامة التي تتميز بالإجراءات الاستباقية والوقائية.

تمتد تدابير السلامة لدينا لتشمل المقاولين، الذين يتلقى كل منهم دليل الصحة والسلامة والأمن والبيئة وإرشادات الإجهاد الحراري في المناطق ذات درجات الحرارة المرتفعة. وفي قطر، نلتزم التزاماً تاماً بالقرار الوزاري رقم 17 لعام 2021، الذي يحظر العمل الميداني خلال أشهر الذروة الصيفية (من 1 يونيو إلى 15 سبتمبر، من الساعة 10:00 صباحاً إلى 3:30 مساءً) لحماية العمال من آثار التعرض للحرارة الشديدة.

وعلى مستوى جميع شركائنا، فإننا نقوم بعمل مبادرات مصممة خصيصاً لمواجهة التحديات الصحية المحلية، ولا نقدم الدعم للموظفين فحسب، بل ندعم أيضاً عائلاتهم ومجتمعاتهم بشكل عام.



في **Ooredoo عُمان**، أتاحت شراكة مع الجمعية العمانية لمكافحة السرطان ومسقط جراندي مول نشر وحدة متنقلة لتصوير الثدي بالأشعة السينية لتقديم فحوصات مجانية لسرطان الثدي للنساء فوق سن 40 عاماً. وبالتوازي مع هذه المبادرة، تم التعاون مع البرنامج الوطني لزراعة الأعضاء لزيادة الوعي وتشجيع التبرع بالأعضاء من خلال حملة وطنية مدعومة باللوحات الإعلانية وتغطية العلاقات العامة ووسائل الإعلام الرقمية.

3 تنطبق مبادرات الصحة والسلامة أيضاً على مجموعة Ooredoo.

## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### التقدير العالمي لـ Ooredoo قطر

في عام 2024، تم تكريم **Ooredoo قطر بجائزة ستيفي الفضية** لأفضل جهة عمل في مجال الاتصالات في حفل توزيع جوائز ستيفي السنوية التاسعة لأفضل جهات العمل. ويبرز هذا الإنجاز التزام الشركة بتعزيز بيئة العمل الداعمة والشاملة التي تعمل على رعاية وتطوير المواهب داخل هذه الشركة. تحتفل جوائز ستيفي لجهات العمل المميزة بأفضل جهات العمل في العالم وفرق الموارد البشرية والمهنيين والإنجازات والموردين والمنتجات والخدمات التي تساعد على إنشاء وتعزيز أماكن العمل المميزة.

وبالإضافة إلى الجائزة الفضية، حصلت Ooredoo قطر أيضاً على **جائزة ستيفي الذهبية عن فئة "الريادة في التحول الرقمي والاستدامة في قطاع الاتصالات"**، وذلك تقديراً لمبادراتها الرائدة في مجال التحول الرقمي والتزامها الراسخ بمبادئ تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في قطاع الاتصالات.



**على مستوى المجموعة، حصلت مجموعة Ooredoo أيضاً على جائزة ستيفي البرونزية للابتكار في الأنواع الأخرى من المنشورات** عن تقريرها حول تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2024، وذلك ضمن جوائز ستيفي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وتسلسل هذه الجائزة الضوء على النهج المبتكر للمجموعة في الإفصاح عن تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتواصل في مجال الاستدامة في مختلف أقسام المجموعة.

### تكافؤ الفرص

في ظل وجود واحدة من أكثر القوى العاملة تنوعاً في المنطقة، تلتزم مجموعة Ooredoo بتعزيز بيئة عمل شاملة وعادلة تقوم على تقدير وتمكين كل واحد من أفرادها. ويظل تركيزنا منصباً على استقطاب وتطوير واستبقاء المواهب المحلية والمهنيين الشباب، وخاصة النساء، بما يضمن توفير مكان عمل يعكس تنوع المجتمعات التي نخدمها.

إن زيادة تمثيل المرأة في القوى العاملة لدينا أمر ضروري لبناء شركة أكثر شمولاً وتوازناً وفعالية، حيث تقدم النساء وجهات نظر قيّمة تعزز قدرتنا على تلبية احتياجات العملاء المتنوعة والمساهمة بشكل هادف في تحقيق أهداف التنمية الوطنية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وتماشياً مع التزامنا الاستراتيجي بالمساواة بين الجنسين، فإننا نعمل على تطبيق سياسات تدعم النمو المهني للمرأة - بدءاً من إجازات الأمومة وإجازات الوضع السخية إلى الدعم المالي والعاطفي والسكن. وقد حققنا في عام 2024 زيادة بنسبة 68% في عدد النساء في الإدارة العليا، حيث ارتفع عدد النساء في مناصب الإدارة العليا من 76 امرأة في عام 2023 إلى 128 امرأة في عام 2024. وتمثل النساء حالياً 27% من إجمالي قوتنا العاملة، ونحن مستمرون في التزامنا بالسياسات التي تدعم النمو المهني والرفاهية والمساواة على جميع المستويات.

في **اليوم العالمي للمرأة لعام 2024**، أطلقت مجموعة **Ooredoo حملة "الأمر بين يديك"**، مؤكدة على المسؤولية الجماعية في **#InspireInclusion** عبر مختلف مستويات المجموعة. وقد توجت الحملة **بقمة Ooredoo الثانية للمرأة**، وهي منصة قامت من خلال النساء من مختلف الأسواق التي نعمل فيها بمشاركة أفكارهن حول الشمول والتحديات ومسارات التقدم. كما قمنا أيضاً بعمل مبادرات مميزة مثل مبادرة **"قائدات المستقبل"** المصممة لمساعدة النساء على بناء الثقة وتخطي العقبات التي تعترض طريقهن نحو القيادة. وتم دعم ذلك من خلال برامج التمكين مثل **"تدريب تمكين المرأة"**، ومبادرة **#IAmRemarkable**، والفعاليات التي تركز على القطاع مثل "المرأة في عصر الذكاء قطاع الاصطناعي"، التي تم استضافتها بالتعاون مع **Women@Google**. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز سياسات الموارد البشرية التي تركز على المرأة لتشمل غرضاً مخصصة للزراعة وبدلات سكن للأمهات العازبات، مما زاد من دعم المرأة في كل مرحلة من مراحل حياتها المهنية.

وفي جميع أسواقنا، فإن المبادرات المحلية تعتبر مكملة لجهود المجموعة. فقد أبرمت **Ooredoo عُمان** شراكة مع جمعية المرأة العمانية بهلاء لإطلاق **مشروع الزراعة المائية الذكية**، لتمكين المرأة من خلال الابتكار في الزراعة المستدامة. وفي **يوم المرأة العمانية**، فازت حاضنة أعمال نسائية بدعم من Ooredoo عُمان في مسابقة وطنية، مما يؤكد التزامنا بخلق فرص ملموسة للمرأة على مستوى المجتمع المحلي.

الزيادة في عدد النساء في الإدارة العليا من 76 امرأة في عام 2023 إلى 164 امرأة في عام 2024



# حماية بيئتنا

محتويات هذا القسم:

المناخ والطاقة  
إدارة الموارد



مع ازدياد بصمتنا الرقمية، فإننا نعمل في الوقت ذاته على خفض الانبعاثات وتوفير الطاقة واستخدام الموارد بحكمة - بصورة تساعد على تشكيل مستقبل أكثر استدامة ومنخفض الكربون.

# المناخ والطاقة

يُعد استهلاك الطاقة أحد الاعتبارات البيئية الرئيسية لقطاع الاتصالات ويرتبط ارتباطاً مباشراً بانبعاثات غازات الدفيئة. ويُعزى هذا التأثير إلى التوسع في البنية التحتية للشبكات لتلبية الطلب المتزايد على البيانات، بالإضافة إلى نشر تقنيات جديدة مثل تقنية الجيل الخامس والذكاء الاصطناعي، والتي تتطلب أنظمة أكثر استهلاكاً للطاقة. وتقوم شركائنا بالتحول إلى كهربة المواقع من خلال شبكة الكهرباء والطاقة الشمسية، مما يقلل من الاعتماد على مولدات الديزل، ويقلل من التكاليف والانبعاثات، ويحسن استقرار الطاقة للعملاء.



أفادت تقارير مجموعة Ooredoo في عام 2024 عن إجمالي انبعاثات غازات دفيئة بمقدار 867,060 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، والتي تغطي كلاً من المصادر المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة (النطاق 2). وتماشياً مع مسار الصناعة المتمثل في زيادة الطلب على استهلاك البيانات ونشر الذكاء الاصطناعي ومراكز البيانات وغيرها، تظل مجموعة Ooredoo ملتزمة التزاماً كاملاً بتعزيز كفاءة الطاقة، وتطوير تكامل الطاقة المتجددة، والفصل التدريجي بين نمو الأعمال والانبعاثات.

يُعد الحد من استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة واحدة من أولوياتنا، وهي جزء لا يتجزأ من سياسة أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة لدينا، والتي تتماشى مع معيار الأيزو 14001 للإدارة البيئية. وقد اعتمدت العديد من شركائنا أنظمة إدارة الطاقة، ونواصل تطبيق إجراءات الكفاءة من خلال تحسين المباني، والاستثمار في المعدات الموفرة للطاقة، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية.

## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### التحول إلى استخدام الطاقة الذكية في جميع الشركات

أطلقت مجموعة Ooredoo قائمة مرجعية موحدة لتوفير الطاقة في عام 2024 لتوجيه الشركات العاملة بشأن تطبيق إجراءات عملية عالية التأثير في مجال كفاءة الطاقة. تتضمن القائمة المرجعية التي تم تطويرها على مستوى المجموعة، 15 مبادرة مرجحة مصممة لتقليل الانبعاثات وخفض تكاليف التشغيل وتعزيز استدامة البنية التحتية. وتتراوح هذه الإجراءات من تفعيل وحدات توفير الطاقة في شبكات التنظيم الذاتي وشبكات الوصول اللاسلكي ونشر أنظمة إدارة الطاقة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، إلى تحويل المواقع غير المتصلة بشبكة الكهرباء إلى الطاقة الشمسية الهجينة، وتغيير حجم البطاريات، وتحسين أنظمة التبريد. في جميع مناطق عمل المجموعة، تقوم الشركات العاملة بتكييف هذه الإجراءات وتنفيذها بناءً على الظروف المحلية - مع تتبع التقدم المحرز لضمان تحسينات قابلة للقياس في الأداء التشغيلي والأثر البيئي.



واصلت Ooredoo الكويت توسيع نطاق جهودها في مجال الطاقة النظيفة من خلال تحويل 27 موقعاً للاتصالات إلى شبكة الكهرباء، حيث كان هناك خمسة مواقع فقط في عام 2023، مما أدى إلى خفض تراكمي قدره 2.376 طناً مترياً من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. وفي الأماكن التي لا يمكن فيها الربط مع شبكة الكهرباء، تقوم الشركة باستخدام أنظمة الطاقة الشمسية الهجينة. كما تم توسيع نطاق أنظمة محاكاة القيادة الافتراضية لتقليل الانبعاثات من الاختبارات الميدانية التقليدية القائمة على الوقود.



حققت Ooredoo الجزائر خفضاً بنسبة 13.4% في استهلاك الطاقة من خلال إطلاق مركز بيانات معياري عالي الكفاءة يقوم على تحسين فعالية استخدام الطاقة وتحديث المرافق الحالية. كما أقامت شركات مع الجمعيات الصحية المحلية لتحديث العمليات السريرية وتقديم حلول الرعاية الصحية المستدامة.



اعتمدت آسياسيل نهجاً منظماً ومتعدد الأبعاد لإدارة الطاقة، يجمع بين تحديث البنية التحتية واعتماد الطاقة المتجددة والإشراف البيئي. ويشمل جزء رئيسي من استراتيجيتها دمج نظام NetEco، الذي يسمح للشركة بمراقبة وتقييم أداء المواقع التي تم تحويلها إلى أنظمة بطاريات الليثيوم - التي تغطي الآن حوالي 20% من إجمالي شبكتها. ولتحقيق الاستخدام الأمثل للطاقة في مختلف ظروف المواقع، تستخدم آسياسيل مولدات ديزل مزدوجة في المواقع غير المتصلة بشبكة الكهرباء، بينما تستخدم أنظمة مولدات الديزل الأحادية في المواقع لمتصلة بشبكة الكهرباء ومواقع بطاريات الليثيوم الهجينة.

في عام 2024، ربطت آسياسيل ما يقرب من 920 موقعاً بالطبقة الذهبي - وهي مبادرة استراتيجية تهدف إلى ضمان إمدادات الكهرباء على مدار 24 ساعة من خلال ربط مواقع الاتصالات بشبكة الكهرباء الوطنية حيثما كان ذلك متاحاً واستخدام المولدات المحلية لتغطية الفجوات المتبقية. وبالتوازي مع ذلك، قامت الشركة بتحويل حوالي 1,500 موقع (19% من حجم عمل الشركة) إلى أنظمة بطاريات الليثيوم، مما أدى إلى تحسين كفاءة الطاقة والموثوقية التشغيلية. ولدعم التحول في مجال الطاقة في المناطق المحرومة من الخدمات، تقوم آسياسيل أيضاً بنشر أنظمة الطاقة الشمسية فقط والطاقة الشمسية الهجينة وأنظمة الليثيوم الهجينة كجزء من تحول أوسع نحو الطاقة المتجددة.

وإلى جانب عمليات الطاقة، أظهرت آسياسيل ريادتها البيئية من خلال مشاريع التخضير في جبل كويزة، حيث تم زراعة أكثر من 500 شجرة في عام 2024 لدعم التنوع البيولوجي وعزل الكربون. بالإضافة إلى ذلك، حصلت 76% من مواقع عمل آسياسيل على خطابات موافقة بيئية من مديرية البيئة، مما يؤكد امتثالها للوائح السلامة والبيئة الوطنية، وتواصل الشركة جهودها لتأمين الموافقات للمواقع المتبقية.



وحققت Ooredoo تونس مكاسب كبيرة في الكفاءة التشغيلية، حيث خفضت استهلاكها للطاقة من 0.13 كيلوواط ساعة/جيجابايت في عام 2023 إلى 0.115 كيلوواط ساعة/جيجابايت - متجاوزة هدفها لعام 2027 وهو 0.118 كيلوواط ساعة/جيجابايت قبل ثلاث سنوات من الموعد المحدد. وقد تحققت هذه الإنجازات من خلال التحسينات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحديثات البنية التحتية وتعميم استخدام بطاريات الليثيوم، والتي تغطي الآن 61% من مواقعها اللاسلكية.

تجديد Ooredoo تونس لشهادة الأيزو 50001



قامت Ooredoo عُمان بتعزيز أداء الطاقة الرقمية من خلال دمج أدوات الأمن السيبراني الخضراء والتحول إلى بنية تحتية للمراقبة تعتمد على السحابة منخفضة الطاقة، مما قلل من استخدام الطاقة في عمليات تكنولوجيا المعلومات.

وعلاوة على ذلك، أطلقت Ooredoo عُمان برنامجاً للتخلص التدريجي من خدمات الجيل الثالث، ومن المقرر تنفيذ البرنامج في عام 2025، وهو ما يتماشى مع استراتيجية المجموعة للتخلص التدريجي من خدمات الجيل الثالث. ويأتي ذلك بعد نجاح الخطوات التي نفذتها Ooredoo الكويت فيما يتعلق ببرامجها للتخلص التدريجي من خدمات الجيل الثالث في عام 2023. وسيؤدي هذا البرنامج إلى زيادة كفاءة الطاقة عبر شبكة المجموعة.



## إدارة الموارد

تشكل الإدارة الفعالة للموارد جانباً أساسياً من جهودنا في مجال الاستدامة، حيث نعمل على تحسين استهلاك الطاقة والمياه والأراضي والمواد في جميع عملياتنا. وفي حين أن بعض شركاتنا العاملة، مثل شركاتنا في قطر وفلسطين، تطبق أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة المتوافقة مع معيار الأيزو 14001، فإن شركات أخرى تلتزم باللوائح البيئية المعمول بها في بلدانها، بصورة تضمن جعل الإدارة البيئية جزءاً لا يتجزأ من استراتيجياتنا المحلية.

### تقليل النفايات

كنوع من التصرف المسؤول، قامت Ooredoo قطر بعمل مزيد علني على النفايات الإلكترونية الناتجة عن تحديثات التكنولوجيا كجزء من عملية الشراء لضمان التخلص منها بطريقة سليمة. ويتم تقليل النفايات الورقية والورق المقوى الناتجة عن العمليات الإدارية من خلال سياسة الأرشيف والتشجيع على الطباعة على الوجهين والحد من الطباعة، إلى جانب تطبيق عقود إعادة التدوير. وللحد من النفايات البلاستيكية، تروج الشركة لمبادرة "أحضر زجاجتك الخاصة" لتقليل زجاجات المياه التي تستخدم لمرة واحدة، كما أبرمت عقوداً لإعادة تدوير البلاستيك. بالإضافة إلى ذلك، تم تطبيق إجراءات لإدارة النفايات الخطرة لضمان التعامل مع هذه المواد والتخلص منها بصورة آمنة.

نظراً لاكتساب الاستدامة زخماً في قطاع الاتصالات، فإننا نواصل إعطاء الأولوية للإدارة المسؤولة للنفايات، بما في ذلك إعادة التدوير الإبداعي للنفايات الإلكترونية وإعادة تدويرها والتخلص التدريجي من المواد البلاستيكية التي تستخدم لمرة واحدة. وفي حين تطبق كل سوق مبادرات لتوفير الموارد مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحلية، فإن جميع عمليات Ooredoo تدعم التزام المجموعة بتقليل النفايات وإعادة استخدام المواد وتعزيز إعادة التدوير لدعم الاقتصاد الدائري. وفي عام 2024، توسعت هذه الجهود في جميع أنحاء المنطقة، مما أدى إلى إحداث تأثير بيئي ملموس من خلال استراتيجيات مبتكرة لتقليل النفايات.

شارك موظفو Ooredoo قطر في تنظيف الشاطئ في موقع الزيارة الأثري من خلال إزالة 230 كغم من النفايات البلاستيكية



شجعت Ooredoo عُمان جميع العملاء على اختيار الشحن الرقمي والإلكتروني بالإضافة إلى تحويل جميع العمليات إلى عمليات غير ورقية ووضع إجراءات للتخلص من المعدات القديمة بصورة مسؤولة.

بالشراكة مع شركة أمنية بهدف معالجة النفايات البلاستيكية، وضعت Ooredoo الكويت نقاط تجميع تهدف إلى تقليل النفايات البلاستيكية بنسبة 50% بحلول عام 2025. وقد تم هذا التعاون من خلال مبادرة "أمنية مدرستك 2024-2025"، والتي شاركت فيها 100 مدرسة حكومية من جميع المحافظات. وقد نجحت المبادرة في جمع 185 طناً من النفايات البلاستيكية القابلة لإعادة التدوير خلال ستة أسابيع فقط، مما ساهم في خفض أكثر من 462.5 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون وتوفير 555 متراً مكعباً من مساحة مكب النفايات.



بالإضافة إلى ذلك، بدأت شركائنا في الجزائر والكويت في قياس وفهم انبعاثاتها الكربون من النطاق 3. ويجري حالياً مراجعة هذا الأمر ومن المقرر الإفصاح عنه في التقارير المستقبلية، بينما تخطط Ooredoo تونس لتنفيذ خطة للتكيف مع تغير المناخ في عام 2026.

تمكنت Ooredoo تونس من خفض استهلاك الطاقة من 0.13 كيلو واط ساعة/جيجابايت في عام 2023 إلى 0.115 كيلو واط ساعة/جيجابايت، متجاوزة بذلك هدفها لعام 2027 وهو 0.1118 كيلو واط ساعة/جيجابايت، وذلك من خلال تحديثات البنية التحتية والتحسينات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي وجهود التحديث



### تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

#### تحويل مواقع الاتصالات إلى العمل على شبكة الكهرباء والطاقة الشمسية بدلاً من مولدات الديزل، الكويت

في عام 2024، اتخذت Ooredoo الكويت خطوات مهمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية والاستدامة من خلال تحويل مواقع الاتصالات إلى العمل على شبكة الكهرباء والطاقة الشمسية بدلاً من مولدات الديزل، حيث كانت العديد من المواقع الواقعة في المناطق النائية، مثل الصحاري والطرق السريعة، غير متصلة بشبكة الكهرباء وتعتمد على مولدات الديزل للحصول على الطاقة. ولمعالجة هذه المشكلة، قامت الشركة بنقل هذه المواقع إلى أقرب مواقع متاحة متصلة بشبكة الكهرباء حيثما كان ذلك ممكناً. غير أن تأمين العقارات المستأجرة بالقرب من مواقع الاتصال بشبكة الكهرباء شكل تحدياً بسبب ممانعة أصحاب الأراضي، الأمر الذي تطلب مفاوضات مكثفة. أما المواقع التي لم يكن فيها الوصول إلى شبكة الكهرباء خياراً متاحاً، فقد تم اللجوء إلى حلول الطاقة الشمسية كبديل مجدي.

### تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

#### تحسين كفاءة استخدام الطاقة

في عام 2024، خطت Ooredoo الجزائر خطوات كبيرة في تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة في مراكز البيانات الخاصة بها - وهي واحدة من أكثر البنى التحتية استهلاكاً للطاقة. وكان من أهم هذه الإنجازات إطلاق مركز بيانات معياري متطور في المنطقة الشرقية من الجزائر، مجهز بأنظمة متطورة وموفرة للطاقة مصممة لتحسين استهلاك الطاقة. وبفضل فعالية استخدام الطاقة التي تقل عن 1.5، تمثل هذه المنشأة الجديدة تحسناً كبيراً مقارنةً بفعالية استخدام الطاقة في مركز البيانات السابق التي كانت تبلغ 2.4.

إضافة إلى ذلك، تم تنفيذ مشاريع تحديث لاستبدال أنظمة الطاقة والتبريد القديمة في مراكز البيانات الحالية ببدايل أكثر كفاءة. وكانت هذه المبادرات جزءاً من نهج متكامل شامل لإدارة الطاقة على نطاق واسع، شمل أيضاً تحسين تكييف الهواء من خلال التحول من المكاتب المغلقة إلى المساحات المفتوحة، والصيانة الوقائية للمعدات، وتحديثات الإضاءة بتقنية LED، وأجهزة التحكم الآلي وأجهزة استشعار إشغال المكان، وإدخال مساحات العمل المرنة. كما كانت مشاركة الموظفين من أهم الأولويات وذلك من خلال برامج التوعية وأدوات التواصل التي تعزز السلوكيات الواعية بالطاقة.

## الحفاظ على المياه

تلتزم مجموعة Ooredoo بالإدارة المستدامة للمياه في جميع عملياتها، إدراكاً منها لأهمية الحفاظ على المياه في المناطق التي تعاني من ندرة المياه. وفي عام 2024، قمنا بتوسيع نطاق جهودنا من خلال دمج تقنيات فعالة للحفاظ على المياه وتحسين استخدام الموارد في أنشطتنا.

خفضت Ooredoo تونس  
استهلاكها من المياه بنسبة 17%  
مقارنةً بالعام الماضي



سجلت مجموعة Ooredoo أدنى  
استهلاك للمياه حتى الآن،  
بإجمالي 258,953 (متر مكعب)



حققت Ooredoo عُمان خفضاً ملحوظاً في استهلاك المياه، حيث انخفض استهلاك المياه إلى 21,169 م مكعب في عام 2024، أي بانخفاض نسبته 11.8% مقارنةً بالعام السابق.



أجرت Ooredoo تونس تدقيقاً متخصصاً للمياه لتحديد أهداف خفض استهلاك المياه على المدى الطويل (خفض استهلاك المياه بنسبة 20% بحلول عام 2026)، إلى جانب تركيب أنظمة الري الأوتوماتيكية لتقليل احتياجات الري.



### تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة



#### تقليل الورق والنفايات في قطر

نجحت Ooredoo قطر في إعادة تدوير ما يقرب من 300 طن من النفايات الورقية والتخلص بشكل مسؤول من حوالي 280 طناً من الورق المقوى والمواد غير القابلة لإعادة التدوير - مثل أغلفة الملفات البلاستيكية والمعدنية - في مرافق مخصصة من قبل الحكومة، وذلك في إطار مبادرة الرقمنة التي أطلقتها الشركة.

انطلاقاً من التزامنا بالابتكار، فإننا نتحول بشكل متزايد نحو الحلول الرقمية، مما يقلل من استخدام الورق والأثر البيئي المرتبط بإنتاجه وطباعته. وتلتزم شركات Ooredoo بشكل تام باللوائح الوطنية عند النفايات الخطرة - مثل البطاريات والنفايات الإلكترونية وزيت المحركات، مما يضمن التخلص الآمن والمسؤول من النفايات. وفي بعض المناطق، يتم إعادة استخدام النفايات الإلكترونية، بما في ذلك الأجهزة المحمولة القديمة ومعدات الشبكات، مما يدعم نهجاً أكثر استدامة لإدارة النفايات.



# الحوكمة المسؤولة

محتويات هذا القسم:

إيجاد الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية  
حماية عملائنا



نحن نلتزم بأعلى معايير الحوكمة  
المؤسسية في جميع جوانب  
عملياتنا، بما يضمن الاستقرار  
والأمان والتأثير الإيجابي على جميع  
الجهات المعنية. ويمتد هذا الالتزام  
ليشمل حماية حقوق العملاء وضمان  
المعاملة العادلة على مستوى جميع  
شركاتنا العاملة الثمانية.



# خلق فرص اقتصادية قائمة على القيم الأخلاقية

نحن ملتزمون بتطبيق المعايير الدولية بشأن ممارسات مكافحة الفساد، وتعزيز المنافسة العادلة من أجل تحقيق النمو الاقتصادي المستدام. وتعزيز قواعد السلوك الأخلاقي، التي أقرتها الإدارة العليا وشركائنا العاملة، التزامنا بالنزاهة والشفافية والسلوك الأخلاقي في جميع عملياتنا.



## التزام كامل (100%) بقواعد السلوك الأخلاقي



تؤدي إدارة حوكمة الشركة لدينا دوراً غاية في الأهمية في الإشراف على تنفيذ سياسات الحوكمة وضمان الامتثال لها في جميع الشركات العاملة، ويقوم مجلس الإدارة، بدعم من لجان التدقيق والمخاطر، بإجراء تقييمات سنوية لممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام بقواعد حوكمة الشركة على مستوى المجموعة. كما يخضع الموظفون لتدريب مستمر ومراجعة سنوية لقواعد السلوك الأخلاقي، مما يعزز الوعي بالتوقعات الأخلاقية والسلوك في مكان العمل وسياسات مكافحة الترشح.

في إطار سعينا للحفاظ على الممارسات التجارية العادلة، فإننا نتوقع من موردينا الامتثال لإرشادات قواعد السلوك الأخلاقي والممارسات النزيهة، بما يضمن نزاهة الشركة وشفافيتها ومسئولتها.

تطبق بعض شركائنا العاملة سياسات مخصصة لضمان مكان عمل آمن ونزيه، مثل Ooredoo الجزائر التي تبني مدونة قواعد تسلط الضوء على مواضيع مثل الترشح والرشوة وتضارب المصالح.

حصلت مجموعة Ooredoo على جائزة أفضل حوكمة مؤسسية في حفل توزيع جوائز World Finance Awards لعام 2024، تقديراً للالتزام بمجموعة Ooredoo بتعزيز التميز في جميع مجالات عملها وممارسات الحوكمة



## إدارة المخاطر

تعتبر مجموعة Ooredoo إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال جزءاً لا يتجزأ من نهجها الاستراتيجي والتشغيلي، مما يضمن مواصلة الشركة بالتمتع بخصائص المرونة والتوافق والمسؤولية في مواجهة التحديات المتوقعة وغير المتوقعة.

تتبع سياسة إدارة المخاطر في مجموعة Ooredoo إطاراً شاملاً لتحديد المخاطر وتقييمها وتخفيفها، وذلك بهدف حماية استثمارات الشركة وعملياتها. تضمن هذه السياسة دمج ممارسات إدارة المخاطر على جميع مستويات الشركة، مع التركيز على اتخاذ القرارات الاستباقية والمرونة التشغيلية.

لضمان استعادة الخدمات الحيوية بشكل سريع في حالة حدوث أي انقطاعات، تلعب سياسة إدارة استمرارية الأعمال في Ooredoo دوراً حاسماً. وقد حصلت العديد من الشركات العاملة على شهادة الأيزو 22301:2019، مما يدل على التزامها بمعايير استمرارية الأعمال العالمية.

يضع إطار الحوكمة في المجموعة على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على إدارة المخاطر وضمان وجود استراتيجيات فعالة للتخفيف من آثارها. ويشمل ذلك مراقبة المخاطر وإدارتها على جميع المستويات، إلى جانب تزويد مجلس الإدارة بشكل منتظم بأخر المستجدات بشأن المخاطر المتطورة. ومن أجل ضمان الاستقرار المالي، تفرض مجموعة Ooredoo ضوابط صارمة على المعاملات المالية والتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة. كما تجري لجنة التدقيق وقسم التدقيق الداخلي مراجعات ربع سنوية في جميع الشركات التابعة، لضمان تحديد التهديدات المحتملة ومعالجتها.

من أجل تعزيز حوكمة الشركة، تعمل Ooredoo على تحديث أنظمة مراقبة المخاطر، ودراسة حلول مؤتمتة لإدارة وتحليل بيانات المخاطر بشكل أكثر كفاءة ودقة. كما يدعم قسم التدقيق الداخلي عملية التخطيط الاستراتيجي السنوي، ويعمل بالتعاون مع فريق إدارة المخاطر في المجموعة لضمان الاتساق بين إجراءات الشركات العاملة. وعلى الرغم من اختلاف نُهج إدارة المخاطر بين الشركات العاملة، إلا أن هناك عملية توحيد يجري تنفيذها لضمان قيام لجان التدقيق في جميع الشركات التابعة بمراقبة المسائل المتعلقة بالمخاطر عن كثب.

من خلال تضمين وتبني هذه السياسات والأطر، تعزز Ooredoo مرونتها الاستراتيجية وامتثالها للوائح التنظيمية واستقرارها المالي في جميع عملياتها، كما تعمل على توسيع نطاق هذه المبادئ لتشمل علاقاتها مع الموردين وأصحابها التشغيلية عموماً.

## سلسلة الإمداد المسؤولة

تتعاون مجموعة Ooredoo فقط مع الموردين الذين يبلون أو يتجاوزون المعايير المحددة في إرشادات قواعد السلوك الأخلاقي والممارسات النزيهة، والتي يعد الالتزام بها شرطاً للمشاركة في عمليات سلسلة التوريد لدينا. تضمن هذه الإرشادات دمج العوامل البيئية والاجتماعية في سلسلة التوريد ومراعاتها في جميع مراحلها، بما في ذلك متطلبات الجودة والصحة والسلامة والبيئة التي تتوافق مع معيار الأيزو 14001. علاوة على ذلك، فإن جميع أطر العمل والاتفاقيات التي نبرمها تلزم الموردين باتباع سياسة الخصوصية الخاصة بنا والالتزام بسياسة Ooredoo للصحة والسلامة والبيئة.

نطلب من موردينا تعميم توقعاتنا على القوى العاملة لديهم، بما في ذلك الشركات الأم والشركات التابعة والشركات الفرعية والمقاولين من الباطن المشاركين في مشاريع Ooredoo وعقودها واتفاقياتها وطلباتها، وضمان الالتزام بها بشكل فاعل. وهذا يضمن الامتثال والتنفيذ السليم على جميع المستويات، حيث يتحمل الموردون المسؤولية عن سلوك وأفعال موظفيهم.

استناداً إلى أسس الحوكمة على مستوى المجموعة، أطلقت مجموعة Ooredoo برنامجاً شاملاً للامتثال لمعايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في سلسلة التوريد. ومن خلال اعتماد منصات رائدة في الصناعة مثل EcoVadis لتقييم الموردين ومراقبة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، فإننا نهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والتحسين المستمر في جميع عمليات الشراء لدينا. وتضع المبادرة نصب عينها أهدافاً طموحة، تتضمن تأهيل وإدماج 50% من الموردين في برنامج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بحلول السنة الأولى، والوصول إلى الامتثال التام للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بين الموردين الاستراتيجيين بحلول السنة الثالثة. فمن خلال تدريب الموردين وبطاقات التقييم الإلزامية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتقديم الحوافز للموردين ذوي الأداء المتميز، فإننا ندمج الاستدامة في كل مستوى من مستويات منظومة سلسلة التوريد لدينا.

بعض شركائنا لديها قواعد سلوك أخلاقي ومتطلبات مسبقة خاصة بها للموردين، مثل دليل قواعد السلوك الأخلاقي للموردين الخاص بـ Ooredoo فلسطين، بينما تطلب شركات أخرى، مثل Ooredoo المالديف، من جميع الموردين تقديم إقرارات في نموذج طلب التسجيل تؤكد استيفائهم لجميع المتطلبات، مثل الالتزام بمعايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بما في ذلك مكافحة الرشوة وعمالة الأطفال وغسل الأموال. في Ooredoo قطر، يلزم الموردون الجدد عند انضمامهم إلى الشركة بتقديم إقرار يتضمن استيفاء جميع نقاط التحقق اللازمة لتجنب الخلافات. تسير العديد من الشركات العاملة الأخرى على نفس النهج وتضع قواعد سلوك أخلاقي خاصة بها للموردين من أجل إدارة سلسلة التوريد بشكل أفضل وبصورة مسؤولة.

سياسات الحوكمة الأخلاقية  
تقرير حوكمة الشركة  
هيكل حوكمة الشركة

## الالتزام بقواعد السلوك الأخلاقي

تُعد الحوكمة المسؤولة في Ooredoo، محوراً أساسياً للالتزام بممارسات أعمال أخلاقية، والحفاظ على ثقة الجهات المعنية، وتعزيز ثقافة النزاهة على مستوى المجموعة والشركات التابعة لها. وتشكل قواعد السلوك الأخلاقي لدينا أساس سلوكنا المؤسسي، بصورة تضمن المنافسة العادلة، والشفافية، والامتثال للوائح الدولية. وقد حظي هذا الإطار بدعم الإدارة العليا، مما يعزز التزامنا بمكافحة الفساد، وممارسات الأعمال النزيهة، والقيادة الأخلاقية.

نحن نحارب وبشدة الفساد والرشوة من خلال إدراج بنود لمكافحة الفساد في اتفاقيات الموردين، كما نلتزم بالقوانين المعمول بها في مجال مكافحة الفساد. كما توفر سياستنا للتعبير عن الرأي قناة سرية وأمنة للإبلاغ عن السلوك غير الأخلاقي، مع إجراءات واضحة للتحقيق والحل.

"تراعي الحوكمة المؤسسية الرشيدة للشركات على الممارسات الأخلاقية وتساهم في إيجاد القيمة للجهات المعنية. ويشمل ذلك إجراء مراجعات منتظمة لهياكل وإجراءات الحوكمة لضمان فعاليتها واتساقها مع التطورات المحلية والدولية وأفضل الممارسات."

هلال محمد الخليفي  
الرئيس التنفيذي للشؤون القانونية والتنظيمية وحوكمة الشركات لمجموعة Ooredoo



## تطبيق الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

### تعزيز كفاءة الطاقة، Ooredoo المالديف

تواصل Ooredoo سعيها المستمر نحو تقديم خدمة عملاء استثنائية، واتساق وانسجام في العمليات، والحفاظ على ميزة تنافسية في السوق. وقد أدى ذلك إلى أن نصح أول مركز اتصال معتمد من معهد الأيزو في المالديف بعد حصولنا على شهادتي الأيزو 1-18285 و2-18295. وهذا يضعنا في مكانة رائدة في مجال التميز في خدمة العملاء، ويضع معيارًا جديدًا للجودة والمعايير في القطاع.

"إن حصول إدارة مركز الاتصالات لدينا على شهادة الأيزو هو دليل على التفاني المستمر لفريقنا والتزامنا الثابت بالتميز في خدمة العملاء. وهذا الإنجاز يجعلنا أول مركز اتصال حاصل على شهادة الأيزو في المالديف ويؤكد مكانتنا كشركة رائدة في مجال الاتصالات في المنطقة. فمن خلال تطبيق أفضل الممارسات الدولية، وضعنا معيارًا جديدًا لجودة الخدمة، مما يضمن حصول عملائنا على أعلى مستويات الاهتمام والدعم. كما يسלט هذا الإنجاز الضوء على سعيها المستمر للابتكار وتحسين تجربة العملاء، وبناء بنية تحتية مرنة ومركزية للعملاء من أجل المستقبل"

### حسين نياز

المدير التنفيذي للشؤون التجارية، Ooredoo المالديف

### الخصوصية وأمن البيانات

نحن ملتزمون بحماية بيانات العملاء وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا واللوائح التنظيمية المحلية في كل سوق من أسواقنا. والتزامنا بأمن المعلومات القوي يدعم حصولنا على شهادة الأيزو 1-20000 لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وشهادة الأيزو 27001 لإدارة أمن المعلومات، حيث تتيح هذه المعايير المعترف بها عالميًا لفرقتنا العاملة في مجالات الحوكمة والمخاطر والامتثال تطوير العمليات الأمنية ومراقبتها وتعزيزها بفعالية.

يشمل إطارنا الأمني إجراءات شاملة لحماية بيانات العملاء، بدءًا من التشفير على مستوى قواعد البيانات وحتى بروتوكولات الأمن السيبراني الاستباقية وتدريب الموظفين والحلول المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات. وللبقاء متقدمين على التهديدات المتطورة، نعمل باستمرار على تحسين سياساتنا الأمنية وإجراء مراجعات للرقابة على الوصول وتقييمات أمنية منتظمة. ومن هنا، فقد تم تصميم نهجنا لإدارة مخاطر أمن المعلومات لتقليل التهديدات المحتملة على أصول المعلومات، مع التركيز على المجالات الرئيسية مثل إدارة الثغرات الأمنية والاستجابة للحوادث واستعادة البيانات وإدارة التصحيحات وضوابط الهوية والوصول. بالإضافة إلى ذلك، فنحن نلتزم بشدة بالسياسات التي تمنع الحصول على البيانات الشخصية من الأطفال. لمزيد من التفاصيل، يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية على موقعنا الإلكتروني.

### التطوير والتسويق المسؤولين للمنتجات

نسعى جاهدين لتوفير شفافية كاملة بشأن منتجاتنا وخدماتنا؛ وانطلاقًا من دعمنا لهذا المسعى، يتم تحديد الشروط والأحكام الخاصة بنا إلى جانب التفاصيل المتعلقة بالأسعار والخدمات والعروض بوضوح على موقعنا الإلكتروني وعلى تطبيقنا، كما أنها متاحة عند الطلب على مدار 24 ساعة في اليوم من خلال ممثلي خدمة العملاء عبر الهاتف أو خدمة الدردشة أو تطبيق WhatsApp.

في كل سوق من أسواقنا، نجري استطلاعات رضا العملاء بشكل دوري، حيث تساعدنا هذه الاستطلاعات في فهم الجوانب التي تهم عملائنا أكثر من غيرها. كما نتابع مؤشر الترويج الصافي ورضا العملاء في معظم أسواقنا لتحديد مستويات الرضا عبر مجموعة متنوعة من الخصائص التي يعتبرها العملاء هامة. ويمكن للعملاء تقديم شكاواهم عبر الهاتف أو من خلال تطبيقنا أو على موقعنا الإلكتروني أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو في مواقعنا الفعلية.

كما هو مذكور في ميثاق العملاء الخاص بنا، فإننا ملتزمون بتعزيز علاقات طيبة مع العملاء وتحسين خدمة العملاء. وضمن سعيها لضمان تنظيم ومراجعة عملية معالجة الشكاوى، حصلت جميع عملياتنا على شهادة الأيزو 9001 منذ عام 2020 لتوجيه عملياتنا بصورة تهدف إلى تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء باستمرار.

## حماية عملائنا

نحن ملتزمون في مجموعة Ooredoo بضمان خصوصية وأمن رضا عملائنا. ولذلك فإننا نطبق باستمرار إجراءات صارمة لحماية البيانات الشخصية، والحفاظ على الشفافية، وتعزيز تجارب العملاء في جميع خدماتنا.



"نضع المستهلكين في صميم استراتيجيتنا، التي تسترشد بالوعد الذي قطعته علامتنا التجارية بتطوير عالمكم. فمن خلال الاستماع إلى احتياجات العملاء والاستجابة لها في جميع الأوقات، والتصريف بأمانة ومسؤولية في تسويقنا وتطوير منتجاتنا، وحماية الخصوصية وأمن البيانات، فإننا نبني ونحافظ على ثقة وولاء عملائنا."

### بلال كاظمي

الرئيس التنفيذي للشؤون المستهلكين لمجموعة Ooredoo



ميثاق العملاء ميثاق العملاء الخاص لدينا قائم على سبعة التزامات أساسية مصممة لتقديم تجربة موثوقة ومتميزة. فنحن نلتزم بحل المشكلات بسرعة، والتواصل بوضوح وشفافية، وضمان اتصال سلس، وحماية بيانات وخصوصية العميل، وتخصيص عروضنا وفقًا لاحتياجاته، والاستماع إليه وتمكينه من الاختيار، ومعاملة كل عميل باهتمام واحترام حقيقيين.

كجزء من التزامنا بالتحسين المستمر، فإننا نقوم بمراجعة وتحديث الميثاق بانتظام ليعكس التطورات التكنولوجية الجديدة والمتطلبات التنظيمية وتوقعات العملاء المتغيرة، مما يضمن تقديم أفضل خدمة ممكنة على الدوام.

# الإفصاحات المفصلة

محتويات هذا القسم:

بيانات الأداء  
مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

يتم الإفصاح عن أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يتوافق مع متطلبات إرشادات بورصة قطر بشأن إعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، إلى جانب الرؤية واللوائح التنظيمية الوطنية، بما في ذلك استراتيجية قطر الوطنية الثالثة للتنمية. وقد تم إعداده وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وبما يتوافق مع معايير مجلس معايير المحاسبة للاستدامة.





# بيانات الأداء

يرجى ملاحظة أن المؤشرات الكمية التالية لعامي 2023 و2024 خضعت لعملية تحقق محدودة من قبل طرف ثالث مستقل لجميع شركاتنا العاملة، باستثناء استهلاك المياه الذي استُبعدت منه المالديف والعراق:

- إجمالي ساعات تدريب الصحة والسلامة المقدمة للموظفين 2. استهلاك الطاقة المباشر 3. استهلاك الطاقة غير المباشر 4. إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة 5. نتائج رضا العملاء 6. إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية 7. معدل توظيف الإناث 8. إجمالي استهلاك المياه

## مجموعة Ooredoo (OG)

2024	وحدة القياس	تنمية موظفينا
	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
30	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
28	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
31	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين
100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
5	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
5	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها
301,354	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
33,280	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)

\* لا يشمل الإجازات المرضية، إجازات الأمومة، والإجازات السنوية

## أساسيل

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
19,127,156	17,693,516	17,094,372	عدد	عدد مشترك الهاتف المحمول
18,882,216	17,453,973	16,920,657	عدد	عدد المشتركين في الخدمات السلكية
244,940	239,543	173,715	عدد	عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات
8,125	7,586	7,418	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية

2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
2,495,455	2,220,290	1,791,114	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.18	0.18	0.20	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
24	24	76	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
0.70	0.73	0.94	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
0	0	0	عدد	عدد العمليات التي لها تأثيرات سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة، على المجتمعات المحلية
1,417,984,848	1,202,439,130	991,935,676	دولار أمريكي	الإيرادات
670,372,727	582,293,478	483,033,156	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
96,203,788	94,044,928	81,758,621	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
234,848,485	224,637,681	205,570,292	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لـقُدمي رأس المال

2024	وحدة القياس	تنمية موظفينا
237	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
237	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
72	عدد	الموظفات بدوام كامل
165	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
0	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
0	عدد	الموظفات بدوام جزئي
0	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
0	عدد	العمال غير الموظفين
150	عدد	الإدارة العليا
117	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
33	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
72	عدد	الإدارة الوسطى
28	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
44	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
15	عدد	عدد الموظفين الجُدد (ذكور)
37	عدد	عدد الموظفين الجدد
52	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
1	عدد	إجازة الأبوة
3	عدد	إجازة الأمومة
4	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
1	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
3	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
4	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
4	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
176	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
57	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
43	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
21	عدد	الموظفات المواطنات
22	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
30	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
20	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
18.1	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
194	عدد	عدد الموظّفين من الجنسيات الأخرى
72	عدد	عدد الموظفات
30.4	نسبة مئوية (%)	نسبة توظيف الإناث (%)
33	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
29.2	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
17	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
2,442	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
5,005	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
7,447	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين

آسياسيل

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
179	368	945	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
4,189	5,372	8,064	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
7	23	27	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
7	22	22	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
7	23	28	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
4	8	21	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
13	17	28	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
99	99	99	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
21	18	18	نسبة مئوية	نسبة الموظفات
79	81	80	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
1.4	1.6	2	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
9.5	10.8	9.9	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
3,076	2,558	2,480	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم اطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
88	87	85	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذين تم اطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
18.5	17.8	16.5	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
17.3	17.5	16.2	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
93	91	76	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
53	101	69	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
39	62	42	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
15	39	14	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
1,936	2,143	1,960	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
1,936	2,143	1,960	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين الموظفين جراء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الوفيات المسجلة بين الموظفين جراء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	8	6	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0.27	0.20	نسبة مئوية	معدل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جراء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
1,150	1,270	1,240	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
0.36	0.43	0.42	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنوياً
0.44	0.45	0.45	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين
0	0	1,894	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

آسياسيل

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
523,062,121	463,997,101	334,072,944	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة
3,487	2,935	2,906	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
2,783	2,885	2,852	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
558	538	531	عدد	الموظفات بدوام كامل
2,225	2,347	2,321	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
*704	50	54	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
417	7	12	عدد	الموظفات بدوام جزئي
287	43	42	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
56	491	383	عدد	العمال غير الموظفين
49	48	45	عدد	الإدارة العليا
40	39	37	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
9	9	8	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
323	316	288	عدد	الإدارة الوسطى
41	42	37	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
282	274	251	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
209	140	153	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
53	46	46	عدد	عدد الموظفين الجدد
262	186	199	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
89	100	92	عدد	إجازة الأبوة
66	68	47	عدد	إجازة الأمومة
155	168	139	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
89	42	41	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
51	100	92	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
140	142	133	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
1,388	490	505	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
1,088	1,176	1,238	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
1,011	1,269	1,163	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
2,637	2,792	2,765	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
556	535	528	عدد	الموظفات المواطنات
2,081	2,257	2,237	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
33	30	27	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
67	63	60	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
94.7	95.8	95.1	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
147	143	141	عدد	عدد الموظفون من الجنسيات الأخرى
558	538	531	عدد	عدد الموظفات
20.05	18.3	18.3	نسبة مئوية (%)	نسبة توظيف الإناث (%)
9	9	8	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
29.2	6.0	6.7	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
774	167	193	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
6,643	5,595	5,135	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
16,784	26,689	24,226	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
23,427	32,284	29,361	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين

**أساسيل**

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
2,035,572	1,926,676	2,189,806	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
482,611	548,521	285,569	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
35,949	م/غ	م/غ	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
158,980	426,263	206,989	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة
140,061	132,673	150,805	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
91,026	*103,457	53,862	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
231,087	*236,130	204,667	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
66.3	*80.5	70.4	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	228,986	7,263,263	دولار أمريكي	مقدار النفقات الرأسمالية أو التمويل أو الاستثمارات المخصصة للمخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ
م/غ	20.25	10.69	نسبة مئوية	نسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
442	248	525	عدد	عدد المواقع التي حوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
0	701	526	عدد	عدد المواقع التي حوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
38,944	م/غ	م/غ	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
12.2	م/غ	م/غ	متر مكعب / القوى العاملة	كثافة المياه

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
9	9	9	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
9	9	9	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
11	11	11	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
8	8	8	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
3.2	5.6	6.7	نسبة مئوية	نسبة إجمالي الأجر السنوي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى متوسط إجمالي الأجر السنوي لكافة الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)
2.7	3.6	3.2	نسبة مئوية	نسبة الزيادة في إجمالي الأجر السنوي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى متوسط نسبة الزيادة في إجمالي الأجر السنوي لكافة الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)
0	0	0	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	متوسط عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات الفساد المؤكدة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل موظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد
27	27	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
100	100	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية للموظفين لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة

**أساسيل**

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد حسب المنطقة.
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
82	78	77	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
323,094	232,085	193,568	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحولة
0	0	0	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
345,272,521	535,669,562	211,541,684	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
0	0	0	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
13,162	11,474	8,965	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية

2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
57	53	52	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
66	76	87	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين

\* جاءت الزيادة في عدد العاملين بدوام جزئي نتيجة إعادة تصنيف بعض الموظفين المعينين ب عقود مؤقتة، الذين يتألفون في معظمهم من الموظفين بدوام جزئي.  
\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

**الجزائر**

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
14,733,630	13,371,448	13,033,959	عدد	عدد مشترك الهاتف المحمول
75	75	76	نسبة مئوية	نسبة المنتجات المتاحة رقميًا إلى إجمالي المنتجات
89	13	8	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
8,178	7,109	6,377	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية

2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
382,177	248,500	340,496	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.05	0.04	0.06	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
32	44	35	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
1	1	2	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
344	247	194	عدد	عدد المتطوعين
472	933	619	ساعة	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
7	25	9	يوم	عدد أيام العمل التطوعي
779,710	547,681	513,605	دولار أمريكي	الإيرادات
331,174	288,489	298,246	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
75,147	60,044	79,492	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
2,387	2,429	2,512	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
2,372	2,410	2,485	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
730	728	744	عدد	الموظفات بدوام كامل
1,642	1,682	1,741	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)

الجزائر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
15.6	41.1	30.9	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
99.9	99.9	95.7	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
99.9	100	95.7	نسبة مئوية	نسبة الموظفين
100	99.9	95.7	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
99.9	99.4	96.4	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
44.9	35.5	35.7	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
43.9	35.1	38.3	نسبة مئوية	نسبة أجور الإناث إلى الذكور
87	89	70	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
35	28	5	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
35	28	5	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
7,968,576	5,098,369	5,024,10	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
3,773	2,429	2,512	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة القوى العاملة المُمثَّلة في لجان الصحة والسلامة المهنية المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	عدد	الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُفَعَّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُفَعَّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُفَعَّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُفَعَّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُفَعَّدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُفَعَّدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جرّاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
1,710	4,692	4,842	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
13	16	16	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنويا
13	16	16	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين
19,154	19,154	4,614	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة
2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
100,006	105,666	103,387	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المبتعثة المستخدمة كوقود)

الجزائر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
15	19	27	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
9	11	15	عدد	الموظفات بدوام جزئي
6	8	12	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
1,451	1,487	1,638	عدد	العمال غير الموظفين
82	73	68	عدد	الإدارة العليا
59	58	53	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
23	15	15	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
262	236	238	عدد	الإدارة الوسطى
65	62	61	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
197	174	177	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
89	107	95	عدد	عدد الموظفين الجُدد (ذكور)
47	57	58	عدد	عدد الموظفين الجدد
165	164	153	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
108	121	146	عدد	إجازة الأبوة
40	46	43	عدد	إجازة الأمومة
148	167	189	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
108	121	146	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
40	46	43	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
148	167	189	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
247	375	406	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
1,047	1,172	1,260	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
1,093	882	846	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
2,364	2,402	2,474	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
729	727	743	عدد	الموظفات المواطنات
1,635	1,675	1,731	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
82	73	68	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
100	100	91	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
99.7	98.9	99.6	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
7	8	11	عدد	عدد الموظّفين من الجنسيات الأخرى
730	728	758	عدد	عدد الموظفين
31	30.0	30.16	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
23	15	15	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
44.9	35.5	35.7	نسبة مئوية	الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
44.0	35.1	38.3	نسبة مئوية	نسبة أجور الإناث إلى الذكور
9	9	9	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
14,333	25,404	11,450	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
22,986	54,466	23,448	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
37,320	79,870	34,898	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
1,522	3,910	1,428	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
4,089	11,410	5,902	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
15.6	33.8	22.3	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد
19.3	35.9	23.6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
13.9	32.9	21.6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
18.5	49.5	26.1	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا

### الجزائر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
668.710	562.267	542.441	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
3.817	4.037	7.119	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
118.139	99.334	95.831	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
3.055	-	-	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 3)
125.011	106.585	102.951	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
52.4	43.9	41.0	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة
0	0	0	جيجا جول	عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام المقطورات البريئة إلى استخدام الأبراج المُصغرة
0	0	0	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة

2024	2023	2022	وحدة القياس	Resource Management
96.220	م/غ	م/غ	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
40.3	م/غ	م/غ	متر مكعب/ القوى العاملة	كثافة المياه
7.000	6.000	8.000	كيلوغرام	إجمالي كمية النفايات الخطرة التي تم التخلص منها
730.000	760.000	700.000	كيلوغرام	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها
392.500	370.000	413.000	كيلوغرام	كمية النفايات الإلكترونية

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
6	6	6	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
6	6	6	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0%	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها السيدات
100%	100	100	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
0%	0	0	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
79.0	76.9	76.6	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
م/غ	7.1	3.3	نسبة مئوية	نسبة العملاء الذين يستجيبون بفاعلية للاستطلاع
1.149.767	1.216.796	1.568.483	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
33	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحلولة
96.35	95.28	96.73	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحلولة

### الجزائر

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
1	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
م/غ	0	0	عدد	إجمالي الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته
4	1	1	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
2.370	2.363	1.883	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
2.223	2.223	1.840	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
1	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
2	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والتي قامت الشركة بالتثبت منها
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين استُخدمت بياناتهم لأغراض أخرى غير الغرض الذي جُمعت من أجله

2024	2023	2022	وحدة القياس	سلاسل التوريد
58	61	57	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
74	79	82	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا اجتماعية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا بيئية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

### المالديف

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
404.000	345.617	334.877	عدد	عدد مشترك الهاتف المحمول
47.602	37.135	36.005	عدد	عدد المشتركين في الخدمات السلكية
47.602	9.072	15.968	عدد	عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض
92.20	92.60	91.30	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات
69.5	69.7	م/غ	نسبة مئوية	نسبة المنتجات المتاحة رقمياً إلى إجمالي المنتجات
20	8	6	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
786	748	726	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية

2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
2,181,994	471,152	471,152	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
103	86	62	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
1	1.0	1	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	عدد العمليات التي لها تأثيرات سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة، على المجتمعات المحلية
30	30	25	عدد	عدد المتطوعين
142.857.523	135.979.248	124.805.255	دولار أمريكي	الإيرادات
71.182.166	65.659.922	63.239.872	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
16.336.770	15.045.071	15.359.587	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
30.839.300	21.339.754	14.601.367	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لُقْدمي رأس المال
15.735.789	14.066.510	12.971.228	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة

المالديف

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
34.40	43.34	21.78	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
34.22	19.91	12.92	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
81.10	49.49	26.10	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
51.67	41.19	30.90	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
33	38	34	نسبة مئوية	نسبة الموظفات
67	36	41	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
39	9	7	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
27	17	18	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
524	517	489	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذين تم إطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
27	28	26	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
96	94	93	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
0	0	0	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
748,720	774,320	719,320	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
276,360	270,299	239,120	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
0	0	0	عدد	حالات الإجهاد الحراري
382	380	367	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
382	380	367	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
382	380	367	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
0	0	0	عدد	الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)

المالديف

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
523	517	489	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
382	380	367	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
100	*102	*96	عدد	الموظفات بدوام كامل
282	278	271	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
141	137	122	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
72	75	67	عدد	الموظفات بدوام جزئي
69	62	55	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
0	0	0	عدد	العمال غير الموظفين
45	46	36	عدد	الإدارة العليا
32	37	30	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
13	9	6	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
97	90	86	عدد	الإدارة الوسطى
26	26	26	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
71	64	60	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
41	51	60	عدد	عدد الموظفين الجُدد (ذكور)
71	46	48	عدد	عدد الموظفات الجدد
65	97	108	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
9	8	6	عدد	إجازة الأبوة
9	14	6	عدد	إجازة الأمومة
18	23	12	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
9	8	6	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
9	15	6	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
18	23	12	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
220	233	219	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
207	199	193	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
96	85	77	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
364	359	341	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
100	102	96	عدد	الموظفات المواطنات
264	257	245	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
35	28	18	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
78	58	47	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
95	95	94	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
18	21	23	عدد	عدد الموظفين من الجنسيات الأخرى
100	102	96	عدد	عدد الموظفات
33	38	34	نسبة مئوية (%)	نسبة توظيف الإناث (%)
13	9	6	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
4.6	5.3	6.0	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
24	29	22	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
5,917	7,671	3,550	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
12,047	6,770	4,212	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
17,965	14,441	7,762	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
1,622	949	2,124	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
3,875	2,459	2,429	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
34.28	27.93	15.87	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف

### المالديف

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
1	0	0	عدد	متوسط عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة وحدات الأعمال التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتصلة بالفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات الفساد المؤكدة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل موظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
8	8.0	8.0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
100	100	100	نسبة مئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
83	84	82	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
30,024	29,238	29,048	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
100	99.76	99	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحلولة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها
4	4.0	2	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
5	30,000	م/غ	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
5	0	م/غ	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والتي قامت الشركة بالتثبت منها
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين استخدمت بياناتهم لأغراض أخرى غير الغرض الذي جمعت من أجله

2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
22	26	24	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
71	67	73	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين
24	27	25	نسبة مئوية	نسبة الموردين الجدد الذين تم تقييمهم بناءً على المعايير الاجتماعية
24	20	15	عدد	عدد الموردين الخاضعين لعمليات المراجعة الاجتماعية
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا اجتماعية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق
12	7	3	نسبة مئوية	نسبة الموردين الجدد الذين تم فرزهم باستخدام المعايير البيئية
24	20	12	عدد	عدد الموردين الخاضعين لعمليات المراجعة البيئية
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا بيئية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

### المالديف

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جراء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
1,524	57	344	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
2.91	0.15	4	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنويًا
4.19	0.16	4	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين
7,467	140	1,885	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغير المناخ والطاقة
48,877	51,010	48,581	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
100,062	93,530	89,020	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
8,040	5,887	4,205	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
3,300	3,677	3,277	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
21,902	20,425	19,485	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
25,202	24,102	22,762	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
48.2	46.6	46.5	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/ القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
20	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام المقطورات البرجية إلى استخدام الأبراج المُصغرة
0	0	0	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
*5,475	م/غ	م/غ	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
10.5	م/غ	م/غ	متر مكعب/ إجمالي الموظفين	كثافة استهلاك المياه

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
8	8	8	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
5	4	4	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
3	4	4	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
38	50	50	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
63	63	63	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
3	3	3	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
32	28	48	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
4	3.5	6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
8	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد

فلسطين

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
404	404	416	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
9	9	7	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
100	100	100	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
0	0	0	عدد	عدد الموظفون من الجنسيات الأخرى
112	113	110	عدد	عدد الموظفين
18	18	17	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
1	1	1	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
4	8	11	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
21	43	58	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
982	577	820	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
3.045	2.618	2.865	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
4.027	3.195	3.685	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
141	83	61	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
877	974	1.106	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
6.36	5.05	5.75	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
4.69	2.79	4.16	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
7.00	6.15	6.45	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
23.5	16.6	15.3	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
14.9	17.1	18.1	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
22	22	21	نسبة مئوية	نسبة الموظفات
78	78	79	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
2	2	1	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
9	8	8	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
م/غ	م/غ	م/غ	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذين تم إطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
28	28	27	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
17	17	17	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
0	0	0	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
1.027.872	1.079.496	1.060.416	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
223.104	242.208	231.840	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين الموظفين جراء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الوفيات المسجلة بين الموظفين جراء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جراء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الوفيات المسجلة بين المقاولين جراء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)

فلسطين

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
1.552.901	1.438.541	1.409.959	عدد	عدد مشترك الهاتف المحمول
32	34	11	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية
2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
240.229	634.204	746.340	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.22	0.58	0.6	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
24	44	35	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
1.83	3.56	4.04	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
876	144	148	ساعة	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
108.950.237	109.001.985	115.520.016	دولار أمريكي	الإيرادات
74.952.375	70.005.853	75.518.301	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
19.564.696	18.012.689	21.900.049	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
0	0	59101	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لقرض رأس المال
5.896.432	5.694.995	6.137.024	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة
2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
633	633	641	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
516	517	526	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
112	113	110	عدد	الموظفات بدوام كامل
404	404	416	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
117	116	115	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
86	94	87	عدد	الموظفات بدوام جزئي
31	22	28	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
117	0	0	عدد	العمال غير الموظفين
9	9	7	عدد	الإدارة العليا
8	8	6	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
44	41	43	عدد	الإدارة الوسطى
6	6	6	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
38	35	37	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
36	44	54	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
11	23	15	عدد	عدد الموظفات الجدد
49	67	69	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
50	55	61	عدد	إجازة الأبوة
7	13	12	عدد	إجازة الأمومة
57	68	73	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
50	55	61	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
7	13	12	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
57	68	73	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
300	298	277	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
267	271	312	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
66	64	52	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
516	517	526	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
112	113	110	عدد	الموظفات المواطنات

فلسطين



فلسطين

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
14	14	14	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
7	7	7	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
14.6	14.7	13.4	نسبة مئوية	نسبة إجمالي الأجر السنوي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى متوسط إجمالي الأجر السنوي لكافة الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)
1.4	1.5	1.4	نسبة مئوية	نسبة الزيادة في إجمالي الأجر السنوي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى متوسط نسبة الزيادة في إجمالي الأجر السنوي لكافة الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)
0	0	0	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	متوسط عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد وحدات الأعمال التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة وحدات الأعمال التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتصلة بالفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات الفساد المؤكدة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل موظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
81	83	84	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها
1	0	1	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
1,450,000	1,400,000	p/غ	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
0	72	p/غ	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والتي قامت الشركة بالتحقيق منها

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جرّاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
600	0	480	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
1.2	0	0	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنويًا
1.2	0	1.5	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين
3,000	0	2,000	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
*6,906	*11,271	*15,318	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
*63,773	* 70,845	* 71,287	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
*5	*0	*0	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
*472	*773	*1,050	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
*12,489	*13,874	*13,960	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
*12,961	*14,647	*15,011	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
20.5	23.1	23.4	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام المقطورات البرجّية إلى استخدام الأبراج المُصغرة
0	0	0	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
2,775	2,686	2,870	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
0	0	0	متر مكعب	كمية المياه العذبة التي تنتجها وتستخدمها الشركة
*4.4	4.2	4.5	متر مكعب/القوى العاملة	كثافة المياه

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
6	6	6	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
1	1	1	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث

تونس

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
105	114	117	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
23	26	36	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
22	25	24	عدد	عدد الموظفين الجدد
45	51	60	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
27	0	0	عدد	إجازة الأبوة
5	13	19	عدد	إجازة الأمومة
32	13	19	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
26	0	0	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
3	13	19	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
29	13	19	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
72	78	105	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
329	408	484	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
890	863	801	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
1,284	1,342	1,387	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
514	516	522	عدد	الموظفات المواطنات
770	827	865	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
99	97	89	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
100	92.9	96	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
99.4	99.6	99.8	نسبة مئوية	نسبة التوظيف بين الموظفين العاملين بدوام كامل
7	6	3	عدد	عدد الموظّفين من الجنسيات الأخرى
514	516	522	عدد	عدد الموظفات
40	38	38	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
21	18	20	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
8	7	11	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
103	92	146	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
15,524	10,742	9,452	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
22,003	18,733	15,272	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
37,527	29,475	24,723	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
4,421	3,370	1,870	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
6,717	5,745	4,755	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
29	21	18	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
30	21	18	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
28	23	18	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
45	49	26	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
38	41	31	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
93	100	0	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
92	100	0	نسبة مئوية	نسبة الموظفات
93	100	0	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
م/غ	0	0	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
م/غ	0	0	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
م/غ	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
50	32	32	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور

فلسطين

2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
47	30	21	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
83	78	79	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

تونس

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
6,464,598	6,762,293	6,683,736	عدد	عدد مشتركى الهاتف المحمول
147,778	118,410	89,379	عدد	عدد المشتركين في الخدمات السلكية
420,857	379,458	354,757	عدد	عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض
م/غ	16.99	11.54	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات
33	24.05	16.43	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
2,858	2,790	2,705	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية

2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
88,978	32,000	32,000	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.01	0	0	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
8	4	8	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
0.09	0	0	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
0	0	0	عدد	عدد العمليات التي لها تأثيرات سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة، على المجتمعات المحلية
25	70	48	عدد	عدد المتطوعين
100	48	100	ساعة	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
8	3	3	يوم	عدد أيام العمل التطوعي
423,509,540	403,769,054	402,975,411	دولار أمريكي	الإيرادات
186,250,960	203,620,464	175,610,763	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
61,072,796	47,616,798	48,606,926	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
32,311,634	57,874,823	58,188,983	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لقرض رأس المال
187,248,489	202,255,425	192,109,104	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
1291	1,348	1,390	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
1,166	1,222	1,252	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
412	414	418	عدد	الموظفات بدوام كامل
754	808	834	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
125	126	138	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
102	102	104	عدد	الموظفات بدوام جزئي
23	24	34	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
95	97	71	عدد	العمال غير الموظفين
99	97	89	عدد	الإدارة العليا
78	80	71	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
21	17	18	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
175	180	178	عدد	الإدارة الوسطى
70	66	61	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى

**تونس**

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
46	31	31	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنةً بالذكور
92	81	80	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
0	0	0	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
2,643,696	3,083,520	2,839,584	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
220,176	200,640	183,744	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
1,771	1,349	1,139	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	82	نسبة مئوية	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
1,259	1,349	1,139	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
71	100	82	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
1,259	1,349	1,139	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
71	100	82	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة القوى العاملة المُمثَّلة في لجان الصحة والسلامة المهنية المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	عدد	الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعّدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعّدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جرّاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
374	286	228	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
14	12	14	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنويًا
14	12	14.4	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظّف الواحد من المواطنين
724,190	226,877	1,794,725	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

**تونس**

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
*31,881	*29,652	*28,514	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المبيّنة المستخدمة كوقود)
357,637.5	333,639	310,537	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
952	1,039	1,039	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
2,382.6	3,905.8	2,520	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرةً عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة
2,177	*2,027	*1,948	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
54,997	51,306	47,754	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
*57,173	*53,333	*49,702	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
44.3	39.6	35.8	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
2	3	0	عدد	عدد المواقع التي حوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة
0	0	0	عدد	عدد المواقع التي حوّلت من استخدام المقطورات البرجّية إلى استخدام الأبراج المُصغّرة
2,383	3,906	2,520	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرةً عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
17,414	21,000	20,950	متر مكعب	إجمالي كمية المياه المسحوبة
10,448	12,600	12,570	متر مكعب	إجمالي كمية المياه المُصرّفة
6,966	*8,400	*8,380	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
5.4	6.5	6.5	متر مكعب/القوى العاملة	كثافة استهلاك المياه
4,150	م/غ	م/غ	كيلوغرام	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها
90,866	م/غ	م/غ	كيلوغرام	إجمالي كمية النفايات الخطرة التي تم التخلص منها

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
نعم	نعم	نعم	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
8	8	8	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
8	8	8	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
13	13	13	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
7	7	7	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
م/غ	م/غ	م/غ	نسبة مئوية	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم اطلاعهم على سياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تدربوا على مكافحة الفساد، حسب المنطقة.
م/غ	م/غ	م/غ	عدد	إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي أدت إلى إنهاء عقود مع شركاء أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات تتعلق بالفساد
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

سلطنة عمان

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
0	0	0	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
0	0	0	عدد	الموظفات بدوام جزئي
0	0	0	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
0	0	0	عدد	العمال غير الموظفين
35	30	33	عدد	الإدارة العليا
32	27	28	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
3	3	5	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
122	122	110	عدد	الإدارة الوسطى
14	17	17	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
108	105	93	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
30	22	15	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
9	3	5	عدد	عدد الموظفين الجدد
39	25	20	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
57	56	56	عدد	إجازة الأبوة
19	22	21	عدد	إجازة الأمومة
76	78	77	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
57	56	56	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
19	22	21	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
76	78	77	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
59	72	85	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
442	485	537	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
431	378	319	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
867	873	885	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
293	294	301	عدد	الموظفات المواطنات
574	579	584	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
21	2	4	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
60	80	81.3	نسبة مئوية	نسبة التوظفين في مناصب الإدارة العليا
93	93	94	نسبة مئوية	نسبة التوظفين بين الموظفين العاملين بدوام كامل
65	873	885	عدد	عدد الموظّفين من الجنسيات الأخرى
296	299	306	عدد	عدد الموظفات
32	32	33	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
3	3	5	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
4	5.0	2.6	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
38	47	25	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
7,923	6,103	3,550	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
15,760	10,726	5,334	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
23,683	16,829	8,884	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
1,380	184	726	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
14,577	110	2,530	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
16	33	20	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
17	22.4	8.4	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
16	10.6	11.6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
32.6	5	22	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
21.3	7	23	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى

تونس

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
74	73	71	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
392,104	335,830	320,437	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
9	8	7	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
94	93	93	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحولة
2	2	6	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها
62,355	78,569	10,387	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
0	0	0	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
48	65	54	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
85	82	84	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

سلطنة عمان

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
2,624,031	2,926,000	2,878,000	عدد	عدد مشتركى الهاتف المحمول
157,672	160,000	157,000	عدد	عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض
90.0	83.3	81.9	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات
97	95	92	نسبة مئوية	نسبة المنتجات المتاحة رقمياً إلى إجمالي المنتجات
25.0	21.9	11.3	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
1,214,085	1,173,070	1,514,583	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.19	0.10	0.10	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
20	10	8	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
5.30	1.6	0.4	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
200	150	130	عدد	عدد المتطوعين
1000	1,000	1,000	ساعة	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
200	190	160	يوم	عدد أيام العمل التطوعي
653,056,276	672,849,053	679,374,276	دولار أمريكي	الإيرادات
131,649,773	125,489,426	115,896,870	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
89,935,082	78,819,718	34,047,566	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
24,847,780	33,806,504	11,717,047	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لفقدي رأس المال
22,907,408	22,785,696	10,081,252	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة
2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
932	935	941	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
932	935	941	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
296	299	306	عدد	الموظفات بدوام كامل
636	636	635	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)

سلطنة عمان

2024	2023	2022	وحدة القياس	تسمية موظفينا
15,006	12,480	117,892	دولار أمريكي	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغير المناخ والطاقة
158,330	132,665	157,169	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
454,320	437,663	439,274	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
44	134	5,676	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
0	1	4,832	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة
10,880	9,136	10,824	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
85,690	82,548	82,852	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
96,569	91,684	93,676	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
104	98.1	99.5	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
21,169	24,000	24,000	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
23	25.7	25.5	متر مكعب / القوى العاملة	كثافة المياه
0	0	0	طن	إجمالي كمية النفايات الخطرة التي تم التخلص منها
19,875	214,000	34,000	طن	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها
215,345	0	0	طن	كمية النفايات الإلكترونية
215,345	0	0	طن	كمية النفايات الإلكترونية المُعاد تدويرها

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
9	9	9	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
9	9	9	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
44.4	33.0	33.3	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
5	6	6	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
75	73.42	75.67	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
121,346	152,849	143,438	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
100	99.99	90	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحولة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها
0	2	1	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم

سلطنة عمان

2024	2023	2022	وحدة القياس	تسمية موظفينا
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
23	24	25	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنةً بالذكور
23	24	25	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنةً بالذكور
78	75	65	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
16	8	2	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
16	8	1	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
16	8	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
1,747,200	1,281,735	1,284,465	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
291,840	2,000	1,920	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
960	939	941	عدد	حالات الإجهاد الحراري
100	100	100	نسبة مئوية	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
921	939	941	عدد	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	0	نسبة مئوية	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
100	1	0	عدد	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
100	0	0	نسبة مئوية	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	0	0	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
0	0	0	عدد	نسبة القوى العاملة المُتمثلة في لجان الصحة والسلامة المهنية المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	نسبة مئوية	الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	الوفيات المسجلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	معدّل الوفيات المُسجَّلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	معدّل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	معدّل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	معدّل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جرّاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
568	1,123	1,932	ساعة	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
1.69	1.190	2.040	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
1.69	1.5	2.2	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنويًا

سلطنة عمان

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والتي قامت الشركة بالتثبت منها
2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
74	68.9	67.55	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
72	69.55	68.35	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة الموردين الجدد الذين تم تقييمهم بناءً على المعايير الاجتماعية
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا اجتماعية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا بيئية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

الكويت

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
2,897,922	2,846,590	2,707,602	عدد	عدد مشتركى الهاتف المحمول
78	70	67	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقميًا إلى إجمالي المدفوعات
93	85	61	نسبة مئوية	نسبة المنتجات المتاحة رقميًا إلى إجمالي المنتجات
14	18	13	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
185,820	264,060	p/غ	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
0.02	0.03	p/غ	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
2.1	0.07	p/غ	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
860,563,494	801,809,178	770,342,071	دولار أمريكي	الإيرادات
566,809,935	476,970,828	465,432,678	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
61,241,410	55,613,445	69,756,998	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
228,730,349	114,365,175	57,182,587	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لقرض رأس المال
106,558,404	99,787,294	92,475,518	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
390	399	420	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المُتدربين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
389	398	419	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
107	107	109	عدد	الموظفات بدوام كامل
282	291	310	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
1	1	1	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
0	-	0	عدد	الموظفات بدوام جزئي
1	1	1	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
0	-	0	عدد	العمال غير الموظفين
13	20	20	عدد	الإدارة العليا
12	19	19	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
74	80	86	عدد	نسبة مشاركة الموظفين

الكويت

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
21	20	18	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
53	60	68	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
34	27	44	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
29	22	29	عدد	عدد الموظفين الجدد
63	49	73	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
14	16	14	عدد	إجازة الأبوة
5	4	5	عدد	إجازة الأمومة
19	20	19	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
14	16	14	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
5	4	5	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
19	20	19	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
60	53	55	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
148	167	180	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
182	179	185	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
203	205	221	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
68	65	69	عدد	الموظفات المواطنات
135	140	152	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
4	8	8	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
31	40	40	نسبة مئوية	نسبة التوظيف في مناصب الإدارة العليا
52	52	53	نسبة مئوية	معدل التوظيف في القوى العاملة
177	193	198	عدد	عدد الموظفين من الجنسيات الأخرى
107	107	109	عدد	عدد الموظفين
27.4	26.9	26.0	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
1	1	1	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
18	17.6	11.4	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
74	70	48	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
821	756	210	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
2,191	2502	1015	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
3,012	3258	1225	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
581	404	160	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
862	1334	624	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
16	14	8	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
16	13	6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
16	15	9	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
45	24	10	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
20	14	16	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
27	27	26	نسبة مئوية	نسبة الموظفين
73	73	74	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
3	70	68	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
19	20	20	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
80	22	19	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
81	29	2	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنة بالذكور
94	89	91	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين

الكويت

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
185,829	*135,273	44,192	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
476.5	339.0	105.2	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوي العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	عدد	حجم الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر انتقالية مرتبطة بالمناخ
0	0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية لحجم الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر انتقالية مرتبطة بالمناخ
0	0	0	عدد	حجم ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر مادية مرتبطة بالمناخ
0	0	0	نسبة مئوية	حجم ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر مادية مرتبطة بالمناخ
0	0	0	عدد	حجم ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
0	0	0	نسبة مئوية	حجم ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
0	0	0	عدد	حجم الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع فرص مرتبطة بالمناخ
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المرتبطة بالمناخ
9	8	7	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية
0	6	0	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى استهلاك الطاقة المُختلطة
	4	12	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت من استخدام المقطورات البريئة إلى استخدام الأبراج المُصغرة

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
22,356	20,120	17,850	متر مكعب	إجمالي كمية المياه المسحوبة
13,414	12,072	10,710	متر مكعب	إجمالي كمية المياه المُصرفة
8,942	*8,048	7,140	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
22.93	20.17	17.00	متر مكعب / إجمالي الموظفين	كثافة استهلاك المياه
3,430	6,000	م/غ	كيلوغرام	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
7	7	7	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
43	43	43	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
4	4	4	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
3	4	2	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0.28	0.57	0.29	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
85	84	82	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
124,308	159,038	180,749	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
99	100	100	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحولة
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها

الكويت

2024	2023	2022	وحدة القياس	تعمية موظفينا
28	10	8	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
28	10	8	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
776,880	778,848	829,920	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
851	862	969	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	1	0	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	1	0	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	13	0	نسبة مئوية	نسبة القوى العاملة المُمثّلة في لجان الصحة والسلامة المهنية المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	عدد	الوفيات المُسجّلة بين الموظفين جزاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجّلة بين الموظفين جزاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جزاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجّلة بين المقاولين جزاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُفقدّة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُفقدّة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُفقدّة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُفقدّة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُفقدّة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُفقدّة عن العمل)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُفقدّة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُفقدّة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جزاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل
0	0	0	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
0	0	0	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنوياً
0	0	0	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية للموظف الواحد من المواطنين
0	0	0	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
381,097	*355,104	345,257	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
736,627	451,175	94,062	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
1,356	*815	0	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
34,516	*6,603	0	جيجا جول	كمية التوفير في استهلاك الطاقة الناتجة مباشرة عن مبادرات الترشيد ورفع الكفاءة
26,226	*24,453	23,796	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
17,926	33,503	20,396	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
141,676	77,317	م/غ	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 3)

الكويت

2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
489	0	0	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
0	0	0	عدد	الهجمات السيبرانية الفعلية
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	0	0	عدد	عدد العملاء المتأثرين
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والتي قامت الشركة بالتثبت منها
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	عدد العملاء الذين استخدمت بياناتهم لأغراض أخرى غير الغرض الذي جُمعت من أجله
2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
86	50	75	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
66	56	69	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين

\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات

قطر

2024	2023	2022	وحدة القياس	التقدم الرقمي
2,483,114	2,487,127	2,825,075	عدد	عدد مشتركى الهاتف المحمول
306,549	320,570	353,433	عدد	عدد المشتركين في الخدمات السلكية
245,585	249,909	257,804	عدد	عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض
86	65	66	نسبة مئوية	نسبة الفواتير المسددة رقمياً إلى إجمالي المدفوعات
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة المنتجات المتاحة رقمياً إلى إجمالي المنتجات
4	4	2	نسبة مئوية	نسبة العملاء المستقطبين عبر القنوات الرقمية
3,904	3,797	3,442	عدد	نمو مواقع شبكات الوصول اللاسلكية
2024	2023	2022	وحدة القياس	الدعم المجتمعي
23,387,066	27,332,989	29,268,758	دولار أمريكي	إجمالي قيمة الاستثمارات المجتمعية
1.2	1.4	1.4	نسبة مئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع، كنسبة مئوية من إيرادات الشركة
30		30	عدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
4.2	5.5	5.6	نسبة مئوية	قيمة الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من أرباح الشركة قبل خصم الضرائب
0	0	0	عدد	عدد العمليات التي لها تأثيرات سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة، على المجتمعات المحلية
750	50	50	عدد	عدد المتطوعين
200	160	130	ساعة	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
80	60	50	يوم	عدد أيام العمل التطوعي
1,957,035	1,966,500	2,149,255	دولار أمريكي	الإيرادات
812,853	809,917	972,126	دولار أمريكي	تكاليف التشغيل
284,715	267,223	300,032	دولار أمريكي	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
483,801	371,892	259,459	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة لخدمات رأس المال
101,664	92,278	96,110	دولار أمريكي	المدفوعات المستحقة للحكومة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
1,148	1,175	1,175	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتقنين والطلبة وموظفي التعاقد الخارجي)
1,148	1,175	1,175	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل
290	299	291	عدد	الموظفات بدوام كامل
858	876	884	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)

قطر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
0	0	0	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
0	0	0	عدد	الموظفات بدوام جزئي
0	0	0	عدد	الموظفون بدوام جزئي (ذكور)
123	118	106	عدد	الإدارة العليا
99	97	91	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
24	21	15	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
364	365	368	عدد	الإدارة الوسطى
74	68	70	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
290	297	298	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
47	67	41	عدد	عدد الموظفين الجدد (ذكور)
11	27	17	عدد	عدد الموظفات الجدد
58	94	58	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين بالشركة
24	29	5	عدد	إجازة الأبوة
22	13	18	عدد	إجازة الأمومة
46	42	23	عدد	العدد الإجمالي لإجازات الأمومة والأبوة
24	29	5	عدد	عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
22	11	18	عدد	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
46	40	23	عدد	إجمالي عدد الموظفين العائدين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة
88	109	106	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة)
343	380	395	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة)
717	686	674	عدد	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (41 سنة أو أكبر)
494	500	485	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
233	240	233	عدد	الموظفات المواطنات
261	260	252	عدد	الموظفون المواطنون (ذكور)
58	51	42	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
47.15	43	40	نسبة مئوية	نسبة التوظفين في مناصب الإدارة العليا
43.0	42.6	41.3	نسبة مئوية	معدل التوظفين في القوى العاملة
654	675	690	عدد	عدد الموظفون من الجنسيات الأخرى
290	299	291	عدد	عدد الموظفات
25.2	25.4	24.8	نسبة مئوية	نسبة توظيف الإناث
24	21	15	عدد	الموظفات في المناصب الإدارية العليا
4.03	3.6	5.6	نسبة مئوية	معدل دوران الموظفين
46	43	66	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
3703	2,410	م/غ	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإناث
9626	8,201	م/غ	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للذكور
13,329	10,611	م/غ	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
4,413	2,316	م/غ	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة العليا
4,682	4,021	م/غ	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للإدارة الوسطى
11.6	12.1	11.1	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف
12.7	13.2	9.4	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظفة الواحدة
11.2	11.7	11.6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من الذكور
33.4	21.1	21.0	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة العليا
12.8	10.8	15.6	ساعة	متوسط عدد ساعات التدريب للموظف الواحد من موظفي الإدارة الوسطى

قطر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
777	542	1,234	ساعة	إجمالي عدد ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية التي خضع لها الموظفون
0.01	0.5	1.1	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف سنوياً
5.890	3.078	16.583	دولار أمريكي	إجمالي تكلفة التدريب حول الصحة والسلامة والبيئة

2024	2023	2022	وحدة القياس	تغيّر المناخ والطاقة
507.550	507.854	520.237	جيجا جول	الاستهلاك المباشر للطاقة (الغاز الطبيعي والديزل وغاز التطهير والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
656.580	782.128	409.351	جيجا جول	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (الكهرباء)
615	564	965	جيجا جول	كمية الطاقة المتجددة المولدة
34.922	34.942	36.787	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
98.305	117.102	61.289	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
0	0	0	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 3)
133.227	152.044	98.076	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
116.1	129.4	83.5	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
106	56	49	عدد	عدد المواقع التي حُوّلت إلى نظام استهلاك الطاقة التجارية

2024	2023	2022	وحدة القياس	إدارة الموارد
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة المكاتب الحاصلة على شهادة الأيزو (14001)
78.433	95.337	106.905	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
0	0	0	متر مكعب	كمية المياه العذبة التي تنتجها وتستخدمها الشركة
68.3	81.1	91.0	متر مكعب/ القوى العاملة	كثافة المياه
167.149	157.600	157.700	طن	إجمالي كمية النفايات الخطرة التي تم التخلص منها
33.110	15.400	15.400	طن	إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها

2024	2023	2022	وحدة القياس	الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية
نعم	نعم	نعم	نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
10	10	10	عدد	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
10	10	10	عدد	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
0	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من الإناث
0	0	0	نسبة مئوية	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
40	40	40	نسبة مئوية	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
6	6	6	عدد	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز المسجلة
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم النظر فيها ومراجعتها
0	0	0	عدد	عدد حالات التمييز التي تم حلها

قطر

2024	2023	2022	وحدة القياس	تنمية موظفينا
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعات دورية فيما يتعلق بالأداء والتطور المهني
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذكور
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة العليا
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة موظفي الإدارة الوسطى
1,148	1,175	1,175	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تم اطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
100	100	100	نسبة مئوية	نسبة الموظفين الذين تم اطلاعهم على سياسات مكافحة الفساد في الشركة
114	109	111	نسبة مئوية	نسبة الراتب الأساسي الذي تتقاضاه الإناث مقارنةً بالذكور
102	101	102	نسبة مئوية	نسبة الأجر الذي تتقاضاه الإناث مقارنةً بالذكور
	89	82	نسبة مئوية	نسبة مشاركة الموظفين
* م/غ	40	19	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
* م/غ	38	19	عدد	عدد التظلمات التي تم التعامل معها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات المسجلة قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
2,424,576	2,481,600	2,479,488	ساعة	ساعات العمل (للموظفين)
2,697,911	2,691,685	4,452,502	ساعة	ساعات العمل (للمقاولين)
	0	0	عدد	حالات الإجهاد الحراري
2,285	2,452	2,532	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
2,285	2,452	2,532	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع لعملية تدقيق داخلي
2,285	2,452	2,532	عدد	عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
100	100	100	نسبة مئوية	إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي خضع للتدقيق أو الاعتماد من قبل جهة خارجية
1	1	1	نسبة مئوية	نسبة القوى العاملة المُمثّلة في لجان الصحة والسلامة المهنية المشتركة بين الإدارة والعمال
0	0	0	عدد	الوفيات المُسجّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجّلة بين الموظفين جرّاء إصابات العمل
0	0	1	عدد	الوفيات المسجلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0.1	نسبة مئوية	معدّل الوفيات المُسجّلة بين المقاولين جرّاء إصابات العمل
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل الإصابات المُقعدة عن العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات)
0	0	0	عدد	إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين الموظفين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	1	2	عدد	إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0.08	0.1	نسبة مئوية	معدّل إصابات العمل المسجلة بين المقاولين (غير الوفيات، والإصابات المُقعدة عن العمل)
0	0	0	عدد	عدد الوفيات جرّاء مشكلات صحية ناجمة عن العمل
0	0	0	عدد	عدد الحالات المسجلة من المشكلات الصحية الناجمة عن العمل

# الشرح المفصل للتأثيرات

الفئة	الوصف	الآثار الفعلية / المحتملة (السلبية / الإيجابية)	أسماء المواضيع لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة Ooredoo لـ
الممارسات البيئية	الإقرار بآثار التغير المناخي وتقييمها وإدارتها، لا سيما التركيز على انبعاثات غازات الدفيئة، وبنطوي ذلك على فهم البصمة الكربونية Ooredoo لـ، واتخاذ التدابير اللازمة للحد منها، وتكييف الاستراتيجيات للتعامل مع آثار تغير المناخ.	توجد العديد من الآثار الإيجابية الفعلية والمحملة، منها الجهود المبذولة لتخفيض بصمتها الكربونية من خلال اعتماد الطاقة المتجددة والبنية التحتية الموفرة للطاقة. ومن بين الآثار السلبية الفعلية والمحملة التي يجب مراعاتها، الأثر البيئي لعمليات تشغيل الشبكة والاعتماد على بنية تحتية تستهلك كميات كبيرة من الطاقة، ما قد يؤدي إلى استنفاد الموارد وتلوث البيئة.	تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة إدارة وكفاءة استخدام
	التخطيط الاستراتيجي لموارد الطاقة واستهلاكها بالإضافة إلى مراقبتها وتحسينها ضمن عمليات Ooredoo، وبنطوي ذلك على تنفيذ ممارسات لتعزيز كفاءة الطاقة، وتقليل النفايات، وغالبًا ما يتضمن اعتماد مصادر الطاقة المتجددة. وتسهم إدارة الطاقة الفعالة في توفير التكاليف وتحقيق الاستدامة البيئية وإضفاء المرونة الشاملة للأعمال.	وتشمل الآثار الإيجابية لإدارة الطاقة الفعالة وفورات التكلفة، والحد من الأثر البيئي، وتحسين الكفاءة التشغيلية. أما التحديات المحتملة فتشمل تكاليف الاستثمار الأولية والقيود التقنية واستيفاء متطلبات الامتثال التنظيمي.	
	اتباع منهجية منتظمة لاستخدام موارد المياه وحفظها وإدارتها بكفاءة ومسؤولية في عمليات Ooredoo ومرافقها، ويشمل ذلك وضع استراتيجيات لتقليل استهلاك المياه، والتخفيف من تلوث مصادر المياه، وضمان الامتثال للوائح والمعايير ذات الصلة.	من بين الآثار الإيجابية لتقليل استخدام المياه، والحد من الأثر البيئي، وتحسين استدامة موارد المياه، وتقليل الضغط على مصادر المياه المحلية، وتحسين سمعة الشركة في مجال الإشراف البيئي. أما الآثار السلبية المحتملة فتشمل تكاليف الاستثمار لتقنيات توفير المياه، وتعقيدات الامتثال التنظيمي، ومخاطر ندرة المياه في بعض المناطق.	إدارة المياه إدارة وكفاءة استخدام
	التعامل الممنهج مع مواد النفايات الناتجة عن العمليات التشغيلية لـ Ooredoo ومعالجتها والتخلص منها، بما في ذلك النفايات الالكترونية. ويشمل ذلك وضع استراتيجيات لتقليل توليد النفايات، وتحقيق أقصى استفادة من إعادة تدوير وإعادة استخدام الأجهزة والمكونات الإلكترونية، واستخدام طرق صحيحة للتخلص من المواد الخطرة، والامتثال للوائح البيئية وأفضل الممارسات في إدارة النفايات الالكترونية.	تشمل الآثار الإيجابية لإدارة الطاقة الفعالة تقليل التلوث البيئي، والحفاظ على الموارد عن طريق إعادة التدوير وإعادة الاستخدام، والامتثال للوائح البيئية. كما تسهم إدارة النفايات الالكترونية بشكل صحيح في منع تسرب المواد الضارة إلى البيئة، وتعزيز استرداد الموارد من الأجهزة الإلكترونية، وتُبرز مدى التزام Ooredoo بالمسؤولية البيئية. ومع ذلك، فقد تتضمن التحديات المحتملة صعوبة التعامل مع المواد الخطرة، والحاجة إلى بنية تحتية متخصصة لإعادة التدوير، وتلبية متطلبات الامتثال التنظيمي.	إدارة النفايات الإدارة الدائرية للموارد
	ممارسة تهدف إلى الاستخدام الأمثل للموارد ضمن نظام دائري مغلق، حيث يتم إعادة استخدام المواد أو إعادة تدويرها أو تحويلها إلى مواد أخرى بشكل مستمر بعد انتهاء دورة حياتها. ويهدف هذا النهج إلى تقليل توليد النفايات قدر الإمكان، وتعظيم كفاءة الموارد لأقصى درجة، والحد من الأثر البيئي من خلال تعزيز عملية تجديد الموارد وإعادة استخدامها في جميع مراحل دورة حياتها.	تشمل الآثار الإيجابية لإدارة الموارد الدائرية خفض توليد النفايات والحفاظ على الموارد والحد من الأثر البيئي، حيث يمكن أن يؤدي تطبيق ممارسات إدارة الموارد الدائرية إلى توفير التكاليف وتحسين كفاءة الموارد والارتقاء بمستوى أداء الاستدامة البيئية. ومع ذلك، قد تشمل الآثار السلبية المحتملة الحاجة إلى الاستثمار في البنية التحتية والتقنيات، وأوجه التعقيد اللوجستي في إدارة تدفقات المواد، وتلبية متطلبات الامتثال التنظيمي.	



2024	2023	2022	وحدة القياس	حماية العملاء
82	82	81	نسبة مئوية	نتائج مسح رضا العملاء
10	10	10	نسبة مئوية	نسبة العملاء الذين يستجيبون بفاعلية للاستطلاع
348,419	352,209	394,285	عدد	عدد شكاوى العملاء الواردة عبر قنوات التواصل
99.7	99.9	99.9	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها
99.9	99.9	99.9	نسبة مئوية	نسبة شكاوى العملاء المحلولة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتخذة حيال السلوكيات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارساته ونتائجها
1	2	1	عدد	عدد الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين فيما يتعلق بالخصوصية
7,742,693	15,872,937	14,838,660	عدد	محاولات الهجمات السيبرانية
0	0	0	عدد	الاختراقات السيبرانية المؤكدة
0	0	1	عدد	عدد الشكاوى المؤكدة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم
0	19	15	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
2024	2023	2022	وحدة القياس	سلسلة التوريد
58	63.4	56.5	نسبة مئوية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
68	63	64	نسبة مئوية	نسبة الموردين المحليين
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا اجتماعية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم تحديد أن لهم آثارًا بيئية سلبية كبيرة، فعلية أو محتملة
0	0	0	عدد	عدد الموردين الذين تم فسخ التعاقد معهم إثر عملية تدقيق

\* سيتم تحديث أرقام الشكاوى والتظلمات بمجرد انتهاء فريق الموارد البشرية في Ooredoo قطر من إعدادها.  
\* تم تحديث الأرقام نتيجة تحسين منهجية التقرير، لضمان دقة المعلومات



الفئة	الوصف	الآثار الفعلية / المحتملة (السلبية / الإيجابية)	أسماء المواضيع لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة Ooredoo .l
الممارسات الاجتماعية	ضمان تكافؤ فرص جميع الأفراد للوصول إلى التقنيات الرقمية والموارد الإلكترونية، بغض النظر عن مستواهم الاجتماعي والاقتصادي أو قدراتهم الجسدية أو موقعهم الجغرافي. ويتضمن ذلك تصميم المنصات والخدمات والمحتوى الرقمي بطريقة قابلة للاستخدام ومتاحة للجميع، فضلاً عن تسهيل الوصول إلى التقنيات والتدريب على المهارات الرقمية لتقليص الفجوة الرقمية وتعزيز الشمول الاجتماعي.	تتضمن الآثار الإيجابية زيادة إمكانية الوصول إلى خدمات التعليم، والرعاية الصحية، وفرص العمل، والمشاركة المدنية للمجتمعات المهمشة، ما يساهم في تحقيق قدر أكبر من الشمول الاجتماعي والتمكين. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية إلى تحسين مستوى رضا العملاء وولائهم وسمعة العلامة التجارية للشركة. ومع ذلك، قد تتضمن الآثار السلبية المحتملة الحاجة إلى الاستثمار في البنية التحتية التقنية وتوفير ميزات إمكانية الوصول، وضمان الامتثال لمعايير إمكانية الوصول واللوائح التنظيمية، ومعالجة فجوات الثقافة الرقمية بين الفئات السكانية غير المخدومة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشمول الرقمي وإمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية</li> <li>تكافؤ الفرص والتنوع والشمول</li> </ul>
	الالتزام بضمان توفير بيئة عمل صحية وآمنة لجميع الموظفين. ينطوي ذلك على تنفيذ سياسات وإجراءات وتدابير وبرامج تدريب قوية لتقليل المخاطر في مكان العمل، ومنع الحوادث، وحماية رفاهيّة العمال.	تشمل الآثار الإيجابية لمبادرات الصحة والسلامة انخفاض عدد الإصابات والأمراض في مكان العمل، ورفع مستويات الموظفين وتحسين إنتاجيتهم، وتعزيز سمعة الشركة باعتبارها صاحب عمل مسؤول. قد تشمل الآثار المحتملة الحاجة إلى المراقبة المستمرة وتحسين ممارسات الصحة والسلامة، وضمان الامتثال لأنظمة الصحة والسلامة، ومعالجة مخاطر الصحة والسلامة الناشئة في مكان العمل.	<ul style="list-style-type: none"> <li>الصحة والسلامة</li> <li>تكافؤ الفرص والتنوع والشمول</li> </ul>
	تهيئة بيئة عمل داعمة تحتضن وتحثي بالخصائص الفريدة لكل فرد، مع توفير فرص متكافئة للنمو والنجاح. وينطوي ذلك على تعزيز الشعور بالانتماء والشمولية لجميع الموظفين، بصرف النظر عن جنسهم أو جنسيتهم أو عمرهم أو عرقهم أو إعاقاتهم أو أي سمات مميزة أخرى.	وتشمل الآثار الإيجابية لمبادرات تكافؤ الفرص والتنوع والشمول تعزيز مشاركة الموظفين ومستوى إبداعهم وابتكارهم، فضلاً عن تحسين الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية. قد تشمل الآثار السلبية المحتملة معالجة التحيز اللاواعي، وضمان عمليات التوظيف والترقية العادلة والشفافة، وتعزيز الحساسية الثقافية والوعي المتبادل بين الموظفين.	<ul style="list-style-type: none"> <li>تكافؤ الفرص والتنوع والشمول</li> <li>استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتنميتها</li> <li>الأثر الاجتماعي/ تنمية المجتمع</li> </ul>
	الالتزام بإنشاء قوة عاملة متحفزة ومشاركة و متميزة مهنيًا، مع السعي إلى أن تكون وجهة العمل المفضلة لمختلف المواهب والكفاءات، ويشمل ذلك التواصل المستمر مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، فضلاً عن تنفيذ البرامج والتدريبات وجلسات التطوير التي تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وقدراتهم بشكل عام، الأمر الذي يتطلب أيضاً الالتزام ببناء علاقات إيجابية تتسم بالشفافية والاحترام داخل مكان العمل مع منح الأولوية لرفاهيّة الموظفين ورضاهم الوظيفي.	تشمل الآثار الإيجابية لجذب المواهب والاستبقاء عليها وتطويرها رفع مستويات الموظفين وتحسين إنتاجيتهم وضمان ولائهم، فضلاً عن تحسين الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية. أما الآثار السلبية المحتملة فتشمل الحاجة إلى الاستثمار في برامج التدريب والتطوير، وسد الفجوات الكامنة في المهارات ونقص المواهب، وضمان التوافق بين تطلعات الموظفين والأهداف التنظيمية.	
	السياسات والإجراءات والتفاعلات بين الشركة وقواها العاملة، بمن فيهم الموظفون والمقاولون وأصحاب المصلحة الآخرون، ويشمل ذلك ممارسات التوظيف العادلة، مثل التوظيف والأجور والترقية، فضلاً عن تعزيز العلاقات الإيجابية مع النقابات وممثلي الموظفين.	وتشمل الآثار الإيجابية لممارسات العمل والعلاقات الفعالة رفع مستويات الموظفين وتحسين مستوى رضاهم وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم، فضلاً عن تعزيز الإنتاجية والاستقرار التنظيمي، ألقا الآثار السلبية المحتملة فقد تشمل حل النزاعات العمالية، وضمان الامتثال لقوانين العمل ولوائحه، وتحقيق التوازن بين احتياجات مختلف أصحاب المصلحة ومصالحهم.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ممارسات العمل والعلاقات</li> <li>حقوق الإنسان</li> <li>الأثر الاجتماعي/ تنمية المجتمع</li> </ul>

الفئة	الوصف	الآثار الفعلية / المحتملة (السلبية / الإيجابية)	أسماء المواضيع لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة Ooredoo .l
	تمثل المسؤولية الأخلاقية في احترام وحماية الحقوق الأساسية وكرامة جميع الأفراد المتأثرين بعملياتها، بما في ذلك الموظفين والموردين والعملاء والمجتمعات. ويشمل ذلك الالتزام بمبادئ ممارسات العمل العادلة، وعدم التمييز، وحرية تكوين النقابات، وحماية رفاهيّة العمال.	تشمل الآثار الإيجابية المتحققة من دعم حقوق الإنسان تعزيز ثقافة الاحترام والثقة والشمولية، بالإضافة إلى رفع مستويات الموظفين وتحسين إنتاجيتهم وضمان ولائهم، من خلال تبني ممارسات عمل عادلة وعدم التمييز وحماية رفاهيّة العمال. وتشمل الآثار السلبية المحتملة معالجة انتهاكات حقوق الإنسان في سلسلة التوريد، وضمان الامتثال لأنظمة ولوائح حقوق الإنسان، بالإضافة إلى تعزيز الوعي والمساءلة في جميع أقسام وإدارات الشركة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ممارسات العمل والعلاقات</li> <li>حقوق الإنسان</li> <li>الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات</li> </ul>
	الاستخدام الأخلاقي والمستخدم للسلع والخدمات طوال دورة حياتها، مع مراعاة المزايا التي تعود على المجتمع والبيئة. ويتضمن ذلك تعزيز الاستهلاك والإنتاج المسؤولين للمنتجات والخدمات، بما في ذلك تبني تدابير للحد من استنفاد الموارد، والحد من التلوث، والحد من الآثار الاجتماعية السلبية على طول سلسلة التوريد. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه يتضمن تعظيم المزايا الاجتماعية والبيئية المستمدة من المنتجات والخدمات، مثل تعزيز رفاهيّة المجتمع، ودعم ممارسات العمل العادلة، وتعزيز الحفاظ على البيئة.	تشمل الآثار الإيجابية المتحققة من الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات تقليل البصمة البيئية، وتعزيز رفاهيّة المجتمع، ودعم ممارسات العمل العادلة. أما الآثار السلبية المحتملة فتشمل التعامل مع أنماط سلوك المستهلكين، وضمان الشفافية في سلسلة التوريد، وتحقيق التوازن بين الاعتبارات الاقتصادية والأهداف الاجتماعية والبيئية.	
	المشاركة الفعالة في المجتمع المحلي أو المجتمع الأوسع الذي تعمل فيه الشركة، والمساهمة فيها بصورة إيجابية تتجاوز الأنشطة التجارية، ويشمل ذلك المبادرات والشراكات والبرامج المصممة لتلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الرفاهيّة الاجتماعية والمساهمة في التنمية المستدامة. ويمكن أن تشمل المشاركة المجتمعية دعم التعليم والرعاية الصحية والحفاظ على البيئة والرعاية الاجتماعية وغيرها من المجالات التي تتوافق مع قيم الشركة وأولوياتها.	تشمل الآثار الإيجابية لمبادرات الأثر الاجتماعي وتنمية المجتمع تحسين جودة الحياة، وتعزيز قدرة المجتمع على الصمود، وترسيخ التماسك الاجتماعي. أما الآثار السلبية المحتملة فتشمل معالجة القضايا الاجتماعية المعقدة، وضمان مشاركة أصحاب المصلحة بشكل هادف، وقياس مدى فاعلية مبادرات الأثر الاجتماعي.	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأثر الاجتماعي/ تنمية المجتمع</li> <li>علاقات العملاء وصحتهم</li> </ul>
	الإدارة المتكاملة للعلاقات بين Ooredoo وعملائها، بما يتضمن تحقيق رضا العملاء، وضمان جودة الخدمة المقدمة، والأخذ بعين الاعتبار الاعتبارات المتعلقة بصحة العملاء ذات الصلة بتقنيات الاتصالات. ويشمل هذا بناء علاقات إيجابية مع العملاء، والتعامل مع احتياجاتهم ومخاوفهم، وتعزيز رفاهيّتهم من خلال ضمان الاستخدام الآمن لأجهزة الاتصالات وبنيتها التحتية، بما في ذلك تطبيق تدابير الحد من المخاطر الصحية المحتملة المرتبطة بالتعرض للإشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية.	تشمل الآثار الإيجابية المتحققة من علاقات العملاء الفعالة والمبادرات الصحية تعزيز ولاء العملاء وزيادة رضاهم وثقتهم، بالإضافة إلى تحسين سمعة العلامة التجارية للشركة والاحتفاظ بالعملاء. أما الآثار السلبية فتشمل معالجة المخاوف والمفاهيم المغلوطة فيما يتعلق بالمخاطر الصحية المرتبطة بتقنيات الاتصالات، وضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة، وتقديم معلومات دقيقة وشفافة للعملاء.	
	تعزيز سوق العمل المحلية والقدرات البشرية. ويرتبط ذلك بخلق فرص التوظيف والتطوير للمواطنين (مثال: المنح الدراسية والتدريب العملي، وما إلى ذلك) وتوفير الأسباب لأهل المنطقة للبقاء في مناطقهم وتجنب هجرة الكوادر البشرية.	تشمل الآثار الإيجابية لمبادرات التوطين تعزيز التنمية الاقتصادية، وخفض معدلات البطالة، وزيادة الاحتفاظ بالمواهب المحلية، ما يساهم بدوره في النمو والازدهار الكلي في الدولة. أما الآثار السلبية فتشمل سد الفجوات الكامنة في المهارات، وتعزيز التنوع والشمول في القوى العاملة، وضمان تكافؤ الفرص لجميع الأفراد، بغض النظر عن الجنسية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>التوطين</li> </ul>



الفئة	الوصف	الآثار الفعلية / المحتملة (السلبية / الإيجابية)	أسماء المواضيع لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة Ooredoo
ممارسات الحوكمة	لا يُدّ من مراعاة جوانب أخرى غير الجوانب المالية كتحقيق الإيرادات والمدفوعات المالية؛ إذ يجب الالتزام أيضًا بتحقيق مستويات أعلى من الانتاجية الاقتصادية من خلال التنوع وتطوير التقنيات والابتكار. ويتضمن هذا الأمر التركيز على القطاعات ذات القيمة المضافة العالية والتي تتطلب عمالة كثيرة، ما يعكس التزام الشركة تجاه تعزيز النمو الاقتصادي، وتوفير فرص العمل، وتعزيز الابتكار لتحقيق الرفاهية الشاملة للمجتمع.	تشمل الآثار الإيجابية للأداء الاقتصادي القوي تحفيز النمو الاقتصادي، واستحداث فرص عمل، ودفع عجلة الابتكار والتقدم التقني. أما الآثار السلبية فتشمل التعامل مع حالات عدم الاستقرار الاقتصادي، ومواجهة المنافسة في السوق، وإدارة المخاطر المالية المرتبطة بالقرارات الاستثمارية.	• الأداء الاقتصادي
ممارسات الحوكمة	ضمان موثوقية وسرعة وأداء شبكات الاتصالات من خلال الاستثمارات الاستراتيجية في البنية التحتية. ويتضمن ذلك استخدام أحدث المعدات، وتوسيع نطاق تغطية المناطق، وتحديث البنية التحتية الحالية لتلبية الطلب المتزايد على الاتصال ونقل البيانات.	تشمل الآثار الإيجابية المتحققة من جودة الشبكات والاستثمار في البنية التحتية تحسين مستوى رضا العملاء، وتحسين تجربة المستخدم، وزيادة القدرة التنافسية في سوق الاتصالات. أما الآثار السلبية فتشمل الموازنة بين تكاليف الاستثمار وتحقيق الإيرادات، ومعالجة التقادم التقني، وضمان الامتثال التنظيمي.	• حودة الشبكة والاستثمار في البنية التحتية
ممارسات الحوكمة	الإجراءات والاستراتيجيات المنظمة المنفذة لتحديد التهديدات وحالات عدم اليقين المحتملة وتقييمها، والتخفيف من حدتها والتصدي لها، التي قد تؤثر على عمليات الشركة العاملة وأهدافها واستدامتها الشاملة. ولا يقتصر هذا على المخاطر المالية فحسب، بل يشمل أيضًا بعض العوامل مثل المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والمخاطر المرتبطة بالسمعة والمخاطر التنظيمية.	تشمل الآثار الإيجابية لإدارة المخاطر بفعالية ومرونة الأعمال تعزيز المرونة التنظيمية وتحسين عملية اتخاذ القرار وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة. وتشمل الآثار السلبية الموازنة بين تحمل المخاطر وأهداف العمل، والتعامل مع المخاطر الناشئة، وضمان مواءمة ممارسات إدارة المخاطر مع استراتيجية الأعمال.	• إدارة المخاطر وتعزيز مرونة الأعمال

الفئة	الوصف	الآثار الفعلية / المحتملة (السلبية / الإيجابية)	أسماء المواضيع لإعداد تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة Ooredoo
ممارسات الحوكمة	ترويج Ooredoo الأخلاقي والشفاف للمنتجات والخدمات ورسائل العلامة التجارية. ويتضمن هذا الالتزام بمبادئ الصدق والنزاهة في الممارسات ذات الصلة بالإعلانات والتواصل، وتجنب التكتيكات الخادعة أو المضللة، وضمان مواءمة جهود التسويق مع قيم Ooredoo والتزاماتها المتعلقة بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.	تشمل الآثار الإيجابية المتحققة من التسويق والتواصل المسؤول بناء الثقة والمصداقية مع العملاء، وتحسين سمعة العلامة التجارية، وتعزيز العلاقات طويلة الأجل بناءً على الشفافية والنزاهة. أما الآثار السلبية فتشمل التعامل مع المتطلبات التنظيمية، ومراعاة الاختلافات الثقافية، وضمان تحقيق الاتساق والانسجام عبر مختلف الأسواق والقنوات.	• التسويق والتواصل المسؤول • الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات
ممارسات الحوكمة	تلتزم Ooredoo بتطبيق ممارسات الشفافية والنزاهة في جميع مراحل سلسلة التوريد الخاصة بها. وينطوي هذا الالتزام على تقديم الدعم للموردين المحليين، وتعزيز المحتوى المحلي، وتنفيذ نظام تتبع بهدف تتبع رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بدقة، وضمان اتباع عملية توريد مسؤولة، والحد من الآثار البيئية والاجتماعية.	من بين الآثار الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تعزيز العلاقات مع الموردين، وتقليل البصمة البيئية، وتحسين الرفاه الاجتماعي في المجتمعات المحلية. أما الآثار السلبية فتشمل ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية، والتعامل مع أي اختلافات في سلسلة التوريد، وإدارة المخاطر المرتبطة بسلسلة التوريد العالمية	• إدارة سلاسل التوريد
ممارسات الحوكمة	حماية المعلومات الحساسة والأصول الرقمية من الوصول غير المصرح به والتهديدات السيبرانية. ويشمل ذلك ضمان الامتثال لقواعد الخصوصية، وتنفيذ عمليات التشفير وضوابط الوصول، والدفاع ضد البرامج الضارة وانتهاكات البيانات للحفاظ على الثقة والسرية في التفاعلات الرقمية.	تشمل الآثار الإيجابية للتدابير الصارمة لحماية خصوصية البيانات والأمن السيبراني ثقة العملاء، وحماية المعلومات الحساسة، والحفاظ على سمعة العلامة التجارية للشركة. وتشمل الآثار السلبية مواكبة التهديدات السيبرانية المتطورة، ومعالجة نقاط الضعف في الأنظمة والشبكات، وضمان الوعي والامتثال بين الموظفين والشركاء.	• خصوصية البيانات والأمن السيبراني • خصوصية البيانات والأمن السيبراني • الابتكار الرقمي والتحول الرقمي
ممارسات الحوكمة	التوجه الاستراتيجي نحو تبني ودمج التقنيات والإجراءات الرقمية بهدف تحقيق النمو والكفاءة والقدرة التنافسية على مستوى الشركة. ويتضمن هذا الاستفادة من التقنيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وإترنت الأشياء لابتكار المنتجات والخدمات ونماذج الأعمال، فضلاً عن إعادة تحديد الهياكل التنظيمية ومسارات العمل للاستفادة من الفرص الرقمية.	تشمل الآثار الإيجابية للابتكار الرقمي والتحول الرقمي تحسين تجربة العملاء، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وزيادة مستوى المرونة والاستجابة لمواكبة التغييرات في السوق. أما الآثار السلبية فتشمل احتمالية التغلب على مقاومة التغيير، وسد الفجوات الكامنة في المهارات، وإدارة مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة بالتحول الرقمي.	• الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل
ممارسات الحوكمة	يستند التزام Ooredoo بإعداد إطار عمل للحوكمة الرشيدة إلى أسس راسخة بما يكفل تحقيق الشفافية والمساءلة والالتزام بأسمى المعايير الأخلاقية في العمل، على نحو يشمل تنفيذ سياسات وإجراءات تكون بمثابة منارة يُسترشد بها في عملية اتخاذ القرار وتُشجّع على تبني ممارسات عمل تُنم عن المسؤولية والتأقّة وتُشدّد على أهمية تبني ثقافة النزاهة.	من بين الآثار الإيجابية الناجمة عن حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل القوية إرساء الثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة، وتعزيز ثقة المستثمرين، وتخفيف المخاطر القانونية والمتعلقة بالسمعة. تشمل الآثار السلبية معالجة حالات تضارب المصالح، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتعزيز اتخاذ القرارات الأخلاقية على جميع مستويات الشركة.	• الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات العمل
ممارسات الحوكمة	تلتزم Ooredoo بتطبيق ممارسات الشفافية والنزاهة في جميع مراحل سلسلة التوريد الخاصة بها. وينطوي هذا الالتزام على تقديم الدعم للموردين المحليين، وتعزيز المحتوى المحلي، وتنفيذ نظام تتبع بهدف تتبع رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بدقة، وضمان اتباع عملية توريد مسؤولة، والحد من الآثار البيئية والاجتماعية.	من بين الآثار الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تعزيز العلاقات مع الموردين، وتقليل البصمة البيئية، وتحسين الرفاه الاجتماعي في المجتمعات المحلية. أما الآثار السلبية فتشمل ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية، والتعامل مع أي اختلافات في سلسلة التوريد، وإدارة المخاطر المرتبطة بسلسلة التوريد العالمية	• إدارة سلاسل التوريد

# مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

## فهرسة المحتوى GRI

أعدت Ooredoo التقرير بما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 يناير 2024 حتى 31 ديسمبر 2024. بيان الاستخدام

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (1) المستخدمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (1): الأساس 2021
المعيار (المعايير) القطاعي واجب التطبيق من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	غير متوفر

مصدر آخر / التقارير / العالمية لإعداد المبادرة	الإفصاحات	الموقع / الردود المباشرة	المتطلبات المحذوفة	الأسباب	التوضيح	الحذف
--	-----------	--------------------------	--------------------	---------	---------	-------

18-2 تقييم أداء هيئة الحوكمة العليا	19-2 سياسات الأجور	20-2 عملية تحديد الأجور	21-2 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	22-2 إصدار بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسات	24-2 دمج الالتزامات الخاصة بالسياسات	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	26-2 آليات طلب المشورة ورفع المخاوف	27-2 الامتثال للأنظمة واللوائح	28-2 عضوية الجمعيات والهيئات	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية
التقرير السنوي، صفحة 47	التقرير السنوي، صفحة 54	التقرير السنوي، صفحة 55	بيانات الأداء ص. (44-80)	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13	تحقيق القيمة الاجتماعية، صفحة 20 المناخ والطاقة، صفحة 30 إدارة الموارد، صفحة 33 إيجاد الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية، صفحة 40 و41 خصوصية البيانات وأمنها، صفحة 41	تحقيق القيمة الاجتماعية، صفحة 20 المناخ والطاقة، صفحة 30 إدارة الموارد، صفحة 33 إيجاد الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية، صفحة 40 و41 خصوصية البيانات وأمنها، صفحة 42	مواصلة إشراك أصحاب المصلحة والتواصل معهم، صفحة 13	الترحيب، صفحة 1 مواصلة إشراك أصحاب المصلحة والتواصل معهم، صفحة 13 إيجاد الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية، صفحة 4-41	عدم تسجيل أي حالات عدم امتثال بالأنظمة واللوائح	إقامة الشراكات لتحقيق التأثير الإقليمي، صفحة 11	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، صفحة 13	غير متوفر

### الموضوعات الجوهرية

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، صفحة 12	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، صفحة 12	تشير الخانة الرمادية إلى أن أسباب الحذف غير مسموح بها لغايات الإفصاح أو أن الرقم المرجعي لمعيار قطاعات المبادرة العالمية لإعداد تقارير غير متوفر.
--	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---

### تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (305): الانبعاثات 2016	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)			
		2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)	المناخ والطاقة، صفحة 32-34 بيانات الأداء ص. (44-80)		
		3-305 انبعاثات غازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)			
		4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة			

مصدر آخر / التقارير / العالمية لإعداد المبادرة	الإفصاحات	الموقع / الردود المباشرة	المتطلبات المحذوفة	الأسباب	التوضيح	الحذف
--	-----------	--------------------------	--------------------	---------	---------	-------

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (2): الإفصاحات العامة 2021	1-2 التفاصيل التنظيمية	2-2 الجهات المدرجة في تقارير الاستدامة للشركة	3-2 الفترة الزمنية للتقرير، والوتيرة، وجهة الاتصال	4-2 إعادة بيان المعلومات	5-2 الضمان الخارجي	6-2 الأنشطة، وسلسلة القيمة، وعلاقات العمل الأخرى	7-2 الموظفون	8-2 العمال غير الموظفين	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	10-2 ترشيح وتعيين أعلى هيئة حوكمة	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	12-2 دور هيئة الحوكمة العليا في الإشراف على إدارة التأثيرات	13-2 تفويض المسؤولية عن إدارة التأثيرات	14-2 دور هيئة الحوكمة العليا في إعداد تقارير الاستدامة	15-2 تضارب المصالح	16-2 الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	17-2 المعرفة الجماعية لهيئة الحوكمة العليا
	نُبذة عن مجموعة Ooredoo، صفحة 4	الترحيب، صفحة 1	الترحيب، صفحة 2	بيانات الأداء ص. (44-80)	في تقريرها لعام 2023، حرصت Ooredoo تضمين مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، وستعمل على توفير ضمانات خلال فترة التقرير المقبلة.	نُبذة عن مجموعة Ooredoo، صفحة 4	تنمية موظفينا، صفحة 24	بيانات الأداء ص. (44-80)	بيانات الأداء ص. (44-80) التقرير السنوي، ص. 54-52	التقرير السنوي، صفحة 54	التقرير السنوي، صفحة 54	حوكمة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، صفحة 11 التقرير السنوي، صفحة 46 وصفحة 49	حوكمة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، صفحة 9 التقرير السنوي، صفحة 46 وصفحة 49	حوكمة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، صفحة 11	التقرير السنوي، صفحة 54	مواصلة إشراك أصحاب المصلحة والتواصل معهم، صفحة 13	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13 إيجاد الفرص الاقتصادية القائمة على المبادئ الأخلاقية، صفحة 40 و41



مصدر آخر التقارير/ العالمية لإعداد المبادرة	الإفصاحات	الموقع/ الردود المباشرة	الحذف				
			المتطلبات المحدوفة	الأسباب	التوضيح		
إدارة وكفاءة استخدام الطاقة المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13					
	1-302 استهلاك الطاقة داخل الشركة	المناخ والطاقة، صفحة 32-35 بيانات الأداء، ص. (44-80)					
	2-302 استهلاك الطاقة من خارج الشركة						
	3-302 كثافة الطاقة						
	4-302 خفض استهلاك الطاقة						
5-302 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات							
تكافؤ الفرص والتنوع والشمول							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13					
	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	بيانات الأداء، ص. (44-80)					
2-405 نسبة الرواتب الأساسية والأجور							
الصحة والسلامة المهنية							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13					
	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13					
	2-403 تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث						
	3-403 خدمات الصحة المهنية						
	4-403 مشاركة العمال والاستشارات والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية						
	5-403 تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية						
	6-403 تعزيز صحة العاملين						
	7-403 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل						
	8-403 العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية						
	9-403 إصابات العمل						
	10-403 اعتلال الصحة المتعلق بالعمل						
	ممارسات العمل والعلاقات						
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13			

مصدر آخر التقارير/ العالمية لإعداد المبادرة	الإفصاحات	الموقع/ الردود المباشرة	الحذف		
			المتطلبات المحدوفة	الأسباب	التوضيح
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	6-305 انبعاثات المواد المستفدة للأوزون	غير متوفر			تُعد أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (SOx) من الانبعاثات التي قد تنتج عن مختلف عمليات Ooredoo، إلا أنها لا تقاس حالياً. وإن نتجت أي انبعاثات، عادة ما تكون كمياتها ضئيلة للغاية ومتقطعة. ومع ذلك، لا تزال تدرس Ooredoo هذه المسألة لفهم مدى توفر البيانات بصورة أفضل
	1-205 عمليات تقييم المخاطر المتصلة بالفساد	الحكومة المسؤولة 41 بيانات الأداء، ص. 80-44			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (205): مكافحة الفساد 2016	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد				
	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة				
حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13			
	1-205 عمليات تقييم المخاطر المتصلة بالفساد				
علاقات العملاء وصحتهم					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13			
	1-418 حماية عملائنا، صفحة 43	بيانات الأداء، ص. (44-80)			
2-201 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن التغير المناخي					
خصوصية البيانات والأمن السيبراني					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13			
	1-418 الشكاوى المؤكدة فيما يخص انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم				
الأداء الاقتصادي					
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 9-13			
	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة وتوزيعها	نبرة عن مجموعة Ooredoo، صفحة 6 بيانات الأداء، ص. (44-80)			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (201): الأداء الاقتصادي 2016	2-201 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن التغير المناخي	غير متوفر			تعمل Ooredoo حالياً على دراسة الآثار المناخية نظراً لما ينطوي عليه هذا الجانب من مجموعة معقدة من العوامل.
	3-201 الالتزامات المتعلقة بخطط المزايا المحددة وخطط التقاعد الأخرى	غير متوفر			لم تُحدّد أي من هذه الخطط حالياً بشكل مفصل
المبادرة العالمية لإعداد التقارير (201): الأداء الاقتصادي 2016	4-201 المساعدة المالية المستلمة من الحكومة	غير متوفر			لا ينطبق



معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاحات	الموقع / الردود المباشرة	الحذف		
			المحذوفة	المتطلبات	الأسباب
مصدر آخر	التوضيح	الأسباب	التوضيح	الأسباب	التوضيح
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (306):</b> النفائات 2020	إدارة الموارد، صفحة 35	1-306 توليد النفائات والآثار المهمة المتعلقة بالنفائات	إدارة الموارد، صفحة 35	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
	إدارة الموارد، صفحة 35	2-306 إدارة الآثار الهامة المتعلقة بالنفائات	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
	3-306 توليد النفائات	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
	5-306 النفائات التي تم التخلص منها				
<b>إدارة المياه</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (303):</b> المياه والمخلفات السائلة 2018					
إدارة الموارد، صفحة 37	1-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	إدارة الموارد، صفحة 37	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
5-303 استهلاك المياه					
نعمل أيضًا على إعداد تقارير بشأن موضوعات غير مشمولة في معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير					
<b>إدارة المخاطر ومرونة الأعمال</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>الابتكار الرقمي والتحول الرقمي</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>جودة الشبكات والاستثمار في البنية التحتية</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>الشمول الرقمي وإمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>حقوق الإنسان</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>الإدارة الدائرية للموارد</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاحات	الموقع / الردود المباشرة	الحذف		
			المحذوفة	المتطلبات	الأسباب
مصدر آخر	التوضيح	الأسباب	التوضيح	الأسباب	التوضيح
<b>التوطين وتوفير وظائف للمجتمعات المحلية</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار الهامة المتعلقة بالنفائات			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (202):</b> التواجد في السوق 2016	2-202 نسبة أفراد الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (203):</b> الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203 دعم الاستثمارات والخدمات في البنية التحتية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>التسويق والتواصل المسؤولين</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (417):</b> التسويق ووضع العلامات 2016	2-203 الآثار الاقتصادية الكبيرة غير المباشرة	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>الأثر الاجتماعي/ تنمية المجتمع</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (413):</b> المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقويما الأثر وبرامج التنمية	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (417):</b> التسويق ووضع العلامات 2016	2-413 العمليات ذات التأثيرات السلبية الكبيرة الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>إدارة سلسلة التوريد</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (204):</b> ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتنميتها</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (404):</b> التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب لكل موظف سنوياً	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
3-404 نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعات دورية خاصة بالأداء والتطور المهني	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	4-306 النفائات المُعاد تدويرها بدل التخلص منها	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
	تنمية موظفينا وتطويرهم، صفحة 26-29	5-306 النفائات التي تم التخلص منها			
<b>إدارة النفائات</b>					
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير (3):</b> الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-303 أساليب إدارة استهلاك المياه بصفتها مورداً مشتركاً	الاستدامة في مجموعة Ooredoo، ص. 13-9	بيانات الأداء ص. (80-44)	بيانات الأداء ص. (80-44)
		2-303 إدارة الآثار ذات الصلة بتصريف المياه			

WE SUPPORT



**ooredoo**