ooredoo

ابتكار رقمي ورؤية مستدامة

تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2024

مرحباً بكم،

يسعدنا أن نشارككم أحدث تقارير الاجراءات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) الذي يسلّط الضوء على منهجنا في مجال الاستدامة، ويعكس التزامنا الراسخ بالمبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة على المستويين المحلي والدولي.

يغطي هذا التقرير أنشطة الشركة وتقدّمها خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024، في ما يتعلق بالقضايا الجوهرية المحددة لشركاتنا التشغيلية في كل من الكويت، الجزائر، المالديف، فلسطين وتونس.

وقد تم إعداد التقرير وفقاً لأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)، ومعايير مبادرة التقارير العالمية (GRI)، والمعايير القطاعية الخاصة بصناعة الاتصالات الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB)، مع الالتزام في الوقت ذاته بدليل الإفصاح عن تقارير الاستدامة الصادر عن بورصة الكويت.

اطلع على تقريرنا السنوي الموحد:

تواصل معنا:

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة	4
نحن مجموعة **Ooredoo** الكويت	6
إثراء حياة المجتمعات حول العالم	7
منهجية الاستدامة	9
رسائل القيادة	14
إثراء حياة المجتمع	**16**
الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع	18
تطوير كوادرنا البشرية	25
حماية بيئتنا	**30**
المناخ والطاقة	32
إدارة الموارد	34
الحوكمة المسؤولة	**36**
إيجاد فرص اقتصادية أخلاقية	38
حماية عملائنا	40
الافصاحات التفصيلية	**42**
بيانات الأداء	44
وصف مفصّل للتأثيرات	66
مؤشر GRI	70

كلمة رئيس مجلس الإدارة

كان عام 2024 عامًا حافلًا بالتقدم والشراكات الاستراتيجية لشركة Ooredoo الكويت.

فقد طورنا أجندة الاستدامة لدينا بما يتماشى مع أولويات التنمية الوطنية في الكويت، مما عزز دورنا كعامل تمكين رئيسي للتحول الرقمي في البلاد. ومن خلال العمل عن كثب مع المؤسسات العامة والقطاع الخاص على حد سواء، واصلنا تركيزنا على إحداث أثر ملموس وهادف يدعم النمو الوطني على المدى الطويل.

وبصفتنا جزءًا من مجموعة **Ooredoo**، نتشارك التزاماً راسخاً بالنمو المسؤول، والتقنيات الشاملة، والتنمية المستدامة. وفي الكويت، يتجسد هذا الالتزام في استثماراتنا المستمرة في البنية التحتية الرقمية، والتقنيات الموفّرة للطاقة، وبرامج التأثير الاجتماعي التي تهدف إلى بناء مجتمع أكثر مرونة وتمكينًا.

خلال عام 2024، عززنا دورنا كشريك وطني موثوق عبر إطلاق مبادرات بيئية ومجتمعية وحوكمة **(ESG)** هادفة، وتوسيع نطاق الوصول إلى الاتصال الذكي، ودعم تمكين الشباب وريادة الأعمال من خلال العديد من الشراكات المحلية. نحن نؤمن بقوة الابتكار في إحداث التغيير الإيجابي، ونلتزم بالقيام بدورنا في بناء اقتصاد رقمي مستدام.

وفي الختام، أتوجه بخالص الامتنان إلى مجلس إدارتنا، وقيادتنا التنفيذية، وجميع أفراد عائلة **Ooredoo** الكويت على تفانيهم ومساهماتهم المستمرة. معًا، لا نصنع مستقبل الاتصالات في الكويت فحسب، بل نفي أيضًا بوعدنا بالارتقاء بالعالم من حولنا – بمسؤولية وشمول.

ناصر بن حمد بن ناصر آل ثاني

رئيس مجلس الإدارة

نحن مجموعة OOREDOO الكويت

الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع هي شركة مساهمة كويتية تأسست بموجب مرسوم أميري صدر في 10 أكتوبر 1997، وتعمل الشركة بموجب ترخيص من وزارة المواصلات في دولة الكويت، مع شركاتها التابعة المنتشرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجزر المالديف. الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع مدرجة في بورصة الكويت.

وبصفتها إحدى أبرز شركات الاتصالات الدولية، تقدم الشركة مجموعة متكاملة من خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة، إضافة إلى خدمات الإنترنت عريض النطاق، المصممة لتلبية احتياجات الأفراد والشركات عبر الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب شرق آسيا. ومن خلال شركاتها التشغيلية الخمس (OpCos)، تلتزم Ooredoo بتوظيف خبراتها لإحداث أثر اجتماعي واقتصادي إيجابي ومستدام.

رؤيتنا

إثراء الحياة الرقمية للناس.

نطمح إلى أن نكون المزود الرائد لخدمات الاتصالات في الكويت، عبر تعزيز حياة عملائنا بحلول رقمية مبتكرة، وتقديم تجربة اتصال سلسة تدعم النمو والتطور والسعادة للجميع.

رسالتنا

أن نصبح المزود الأول لحلول الاتصالات المتكاملة في الكويت.

نلتزم بتقديم خدمات اتصالات متفوقة وحلول رقمية متطورة تثري حياة عملائنا. ونهدف إلى ضمان اتصال استثنائي، وتعزيز الشمول الرقمي، والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الكويت.

قيمنا الأساسية

التواصل، العناية، التحدي.

تشكل قيم **Ooredoo** الكويت جوهر هويتنا، وتوجّه كل قرار وكل مبادرة وكل تفاعل. وهي تعكس التزامنا العميق تجاه عملائنا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها.

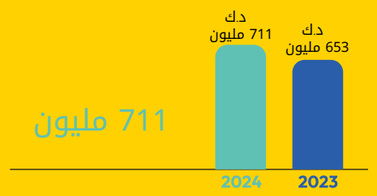
ريادة عالمية

في عام 2024، واصلنا ترسيخ حضورنا العالمي بالاستناد إلى زخم إنجازاتنا السابقة. ومع توسع عملياتنا وتطورها، حققنا نتائج استثنائية عززت من قوتنا المالية، وارتكزت على الابتكار والممارسات المستدامة.

بلغت إيرادات الشركة في عام 2024 نحو 711 مليون دينار كويتي، وهو أعلى أداء للشركة في السنوات الأخيرة، مما يعكس قوة النمو في أسواقنا الرئيسية.

بلغت إيراداتنا لعام 2024 711 مليون دينار كويتي، وهو أعلى مستوى تحقق خلال السنوات الأخيرة، ما يعكس قوة الزخم والنمو في أسواقنا الرئيسية.

الإيرادات
بالدينار الكويتي (مليون)



إثراء الحياة حول العالم

في عام 2024، أعادت الشركة تأكيد التزامها بدعم أهداف التنمية الوطنية المستدامة وأولوياتها الاستراتيجية، بما في ذلك رؤية كويت جديدة 2035، وذلك مع الحرص على مواءمة هذه الجهود مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs).

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	نبذة عن مساهمات 2024	الأولويات / الموضوعات المادية	ركيزة الإطار التنموي	ركيزة رؤية الكويت 2035
الصحة الجيدة والرفاه • 3.8 تحقيق التغطية الصحية الشاملة • 3.د تعزيز القدرات المتعلقة بالإنذار المبكر، والحد من المخاطر، وإدارة المخاطر الصحية	في الجزائر، نُظمت حملة للتبرع بالدم بالتعاون مع الوكالة الوطنية للدم، جُمع خلالها 295 كيس دم، مما أسهم في دعم 885 مريضاً، في حين قدّمت عيادة متنقلة استشارات طبية مجانية لأكثر من 35,000 شخص في المناطق النائية عبر أربع ولايات.	• الصحة والسلامة • التنمية المجتمعية والأثر الاجتماعي • صحة العملاء وإدارة العلاقات.	تنمية مواردنا البشرية	رعاية صحية عالية الجودة
المساواة بين الجنسين • 5.5 ضمان المشاركة الكاملة في القيادة وصنع القرار • 5.د تعزيز تمكين المرأة من خلال التكنولوجيا	احتفلت Ooredoo باليوم العالمي للمرأة من خلال حملة "بين يديك"، التي ركّزت على مبدأ المسؤولية المشتركة في تعزيز الشمول، واختُتمت الفعالية بتنظيم القمة الثانية للمرأة.	• الصحة والسلامة • التنمية المجتمعية والأثر الاجتماعي • صحة العملاء وإدارة العلاقات • تكافؤ الفرص، والتنوع، والشمول	تنمية مواردنا البشرية	رأس المال البشري المبدع
العمل اللائق والنمو الاقتصادي • 8.2 تنويع الاقتصاد والابتكار وتحديثه من أجل تعزيز الإنتاجية الاقتصادية • 8.4 تحسين كفاءة استخدام الموارد في الاستهلاك والإنتاج • 8.5 تحقيق العمالة الكاملة والعمل اللائق مع ضمان المساواة في الأجر • 8.8 حماية حقوق العمال وتعزيز بيئات عمل آمنة	في الجزائر، أطلقت Ooredoo مشروعاً تجريبياً في مجال تربية المواشي بولاية خنشلة لدعم رائدات الأعمال في المناطق الريفية. في الكويت، عززت Ooredoo النمو الاقتصادي الوطني من خلال الاستثمار في تطوير الكفاءات الكويتية في مجالات التكنولوجيا والاتصالات والذكاء الاصطناعي، حيث وفرت، عبر شراكات مع الجامعات الوطنية، فرص تدريب مخصصة، وبرامج للخريجين، إضافة إلى برامج التدريب الصيفي للشباب الكويتي.	• الأداء الاقتصادي • حوكمة الشركات وأخلاقيات الأعمال • التوطين • حقوق الإنسان • ممارسات وعلاقات العمل • استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها	خلق فرص اقتصادية قائمة على الأخلاقيات	التنمية الاقتصادية

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	نبذة عن مساهمات 2024	الأولويات / الموضوعات المادية	ركيزة الإطار التنموي	ركيزة رؤية الكويت 2035
الصناعة والابتكار والبنية التحتية • 9.1 تطوير بنى تحتية مستدامة ومرنة وشاملة. • ب.9 دعم تطوير التكنولوجيا المحلية وتنويع الصناعات. • س.9 الوصول الشامل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	قدمت Ooredoo الجزائر إطاراً للتفاعل مع أصحاب المصلحة بهدف تعزيز التعاون والشفافية وترسيخ نهج يركز على العملاء، كما أطلقت في الوقت ذاته منصة "Snapism"، وهي أداة ابتكار رقمي مطوّرة داخلياً. في الكويت، تركزت الجهود على تعزيز أداء الشبكة، وتوسيع قدرات الجيل الخامس والجيل الخامس المتقدم، ودمج تقنيات إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، إلى جانب تعزيز المرونة السيبرانية من خلال تكامل أنظمة الأمن والعمليات وإدارة الهوية. في جزر المالديف، ساهمت مبادرة "الجزيرة الرقمية" في جزيرة نونو لاندو في تعزيز الثقافة الرقمية والشمول المالي.	• إدارة المخاطر ومرونة الأعمال • الابتكار الرقمي والتحول • جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية • خصوصية البيانات والأمن السيبراني • الشمول الرقمي وإمكانية الوصول	• الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع. • حماية عملائنا.	• اقتصاد متنوع ومستدام ورأس مال بشري مبدع
الاستهلاك والإنتاج المسؤولان • 12.2 الإدارة المستدامة واستخدام الموارد الطبيعية • 12.4 الإدارة المسؤولة للمواد الكيميائية والنفايات. • 12.5 الحد بشكل كبير من توليد النفايات	في الجزائر، حققت Ooredoo خفضاً بنسبة 5.4% في استهلاك الطاقة المباشر من خلال تحسين إدارة الطاقة، كما أطلقت مركز بيانات متطوراً يعمل بتقنية الوحدات (Modular) صُمم خصيصاً لتحسين كفاءة استخدام الطاقة.	• إدارة سلسلة التوريد • الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات • التسويق والاتصال المسؤول • إدارة الموارد الدائرية • إدارة النفايات • إدارة المياه • إدارة الطاقة والكفاءة	• حماية بيئتنا	• اقتصاد متنوع ومستدام
العمل المناخي • 13.3 بناء المعرفة والقدرات لمواجهة تغير المناخ	في الكويت، تم تحويل 27 موقعاً من الاعتماد على وقود الديزل إلى أنظمة قائمة على شبكة الكهرباء، مما ساهم في خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 2,376 طناً. كما بدأت كل من الجزائر والكويت بقياس انبعاثات النطاق الثالث (Scope 3)، في حين مضت سلطنة عُمان قدماً في تعزيز الحماية السيبرانية القائمة على التقنيات الخضراء.	• تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة	• حماية بيئتنا	• بيئة معيشية مستدامة
عقد الشراكات لتحقيق الأهداف • 17.6 تبادل المعرفة والتعاون من أجل الوصول إلى العلوم والتكنولوجيا والابتكار • 17.16 تعزيز الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة • 17.17 تشجيع الشراكات الفعالة	عززت الكويت شراكتها مع رواد التكنولوجيا العالميين في مجال الذكاء الاصطناعي، NVIDIA ، وأطلقت العديد من الشركات والمبادرات الرئيسية مع شركائنا في النجاح عبر كل من القطاع الخاص والقطاعات العامة. كما عززت Ooredoo الكويت شراكة استراتيجية مع مجموعة الشايع لإطلاق خدمة أورا موبايل الجديدة من Ooredoo، التي تجمع بين الاتصال وبرامج مكافآت التجزئة.		• الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع	• مكانة دولية بارزة

الاستدامة في مجموعة OOREDOO الكويت

في Ooredoo، لا تُعد الاستدامة مجرد التزام، بل هي ركيزة أساسية لخلق قيمة طويلة الأمد، وتعزيز المرونة، وتحقيق الأثر الاجتماعي. نحن ندرك مسؤوليتنا تجاه الأجيال القادمة ونسعى للحد من بصمتنا البيئية، بناء محيط وظيفي شامل، وتمكين المجتمعات التي نخدمها. ومن خلال عملياتنا، نستفيد من تكنولوجيا الهواتف المتنقلة لإطلاق إمكانيات الطاقات البشرية، وتقليل أوجه عدم المساواة بين الجنسين، وتسريع التقدم نحو مستقبل أكثر شمولية واستدامة.

تتمثل طموحاتنا في ترسيخ مكانة Ooredoo كقائد إقليمي في مجال الاستدامة في قطاع الاتصالات. ومن خلال دمج مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في مختلف جوانب أعمالنا، نسعى إلى تحقيق أثر ملموس ومستدام على المستويين المحلي والعالمي.

استراتيجيتنا في مجال البيئة والمجتمع والحوكمة: 2025 وما بعدها

في عام 2024، شرعت مجموعة Ooredoo في تطوير استراتيجية معززة للبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) لتكون بمثابة خارطة طريق لمسيرة الاستدامة خلال الأعوام الثلاثة إلى الخمسة المقبلة. وبحلول وقت إعداد هذا التقرير، كانت الاستراتيجية في مراحلها النهائية من التطوير والمواءمة، على أن يبدأ تنفيذها الكامل في عام 2025. وقد جرى إعداد هذه الاستراتيجية بالتعاون الوثيق مع خبراء مختصين، بحيث تُدمج مبادئ ESG بعمق أكبر في عملية اتخاذ القرار عبر المجموعة وشركاتها التابعة (OpCos)، بما يضمن الاتساق والمساءلة وتحقيق الأثر طويل المدى.

إن الاستراتيجية المعززة تعطي الأولوية للمبادرات وفقاً لتأثيرها على تقييمات ESG، ومتطلبات الاستثمار الرأسمالي، وإمكانية التنفيذ. كما توفّر خارطة عملية لسد فجوات الأداء، وتعزيز دمج مبادئ ESG في العمليات الأساسية، وتحقيق نتائج قابلة للقياس تلبي توقعات أصحاب المصلحة وتتماشى مع المعايير العالمية.

وتشمل مجالات التركيز الاستراتيجية ما يلي:

- ممارسات مسؤولة في سلسلة التوريد.
- تعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني.
- منظومات مواهب شاملة وديناميكية.
- إدارة استباقية لمخاطر الأعمال.
- تبني مبادئ الاقتصاد الدائري.

وبدلاً من وضع أهداف صارمة قصيرة المدى، تضع الاستراتيجية إرشادات مرنة تمكّن من التوسع في مختلف الأسواق، مع الحفاظ على القدرة التشغيلية العالية.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، تضع هذه الاستراتيجية الاستباقية Ooredoo في موقع الريادة الهادفة، من خلال قيادة التقدم المتواصل في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، وتعزيز مرونة الأعمال لمواكبة تحديات المستقبل، وترسيخ التزامنا بخلق قيمة طويلة الأمد للإنسان والكوكب والأداء المؤسسي.

في عام 2024، عززنا التزامنا بالـ ESG عبر مواءمة أولويات أصحاب المصلحة مع إطار استدامة يرتكز على خمسة محاور استراتيجية هذا التوافق يتيح لنا توظيف خبراتنا في الاتصالات المتنقلة والتقنيات الرقمية لتحقيق نتائج إيجابية اجتماعية وبيئية واقتصادية في جميع المناطق التي نخدمها وفي المستقبل، سنواصل ترسيخ الاستدامة في صميم عملياتنا، مع تطوير نهجنا وتعزيز تواصلنا مع أصحاب المصلحة، واستثمار الابتكار لخلق قيمة طويلة الأمد وأثر ملموس للمجتمعات

فادي قعوار

رئيس القطاع المالي، **OOREDOO** الكويت

وكجزء من جهودنا الرامية إلى تعزيز الشفافية والحوكمة في استراتيجيتنا للاستدامة، قامت مجموعة Ooredoo بتحديد معايير خاصة، ركزت على مؤشرات أداء الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع عملياتها. وشمل المعيار، الذي تم طرحه في عام 2023 وفقاً للممارسات المعتمدة والمعترف بها دولياً، ثماني مؤشرات أداء ككمية مختارة، بما في ذلك إجمالي ساعات التدريب على الصحة والأمن والسلامة، والاستهلاك المباشر وغير المباشر للطاقة، وإجمالي انبعاثات غازات الدفيئة، وإجمالي استهلاك المياه، ومعدلات رضا العملاء، وقيمة الاستثمار المجتمعي، ومعدلات توظيف النساء، عبر العمليات في الجزائر والكويت وجزر المالديف وفلسطين وتونس، بالإضافة إلى الشركات الأخرى التابعة لمجموعة Ooredoo.

وأكدت هذه المعايير أن عمليات جمع البيانات وضوابط الإبلاغ عن مؤشرات الأداء الرئيسية المختارة كانت موثوقة وفعالة بالنسبة لغالبية الشركات المشغلة. وتبين أن الوثائق الداعمة شاملة وجيدة التنظيم ويمكن التحقق منها، مما يؤكد التزام المجموعة بدقة البيانات وسلامتها. كما تشترط المعايير أهمية مواءمتها مع معايير مؤشر الـ GRI المختارة، مع التأكيد على أن إفصاحات Ooredoo منظمة ومفصلة ومتوافقة مع توقعات أفضل الممارسات للمقاييس المضمونة.

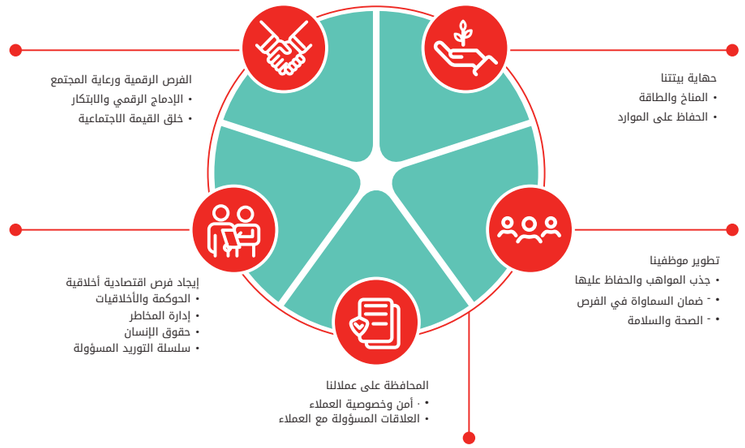
كما تم الإشادة بالتنسيق الفعال بين فرق الشركات والعمليات التشغيلية، مما يسلط الضوء على قوة نهج الرقابة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الذي تتبعه Ooredoo. علاوة على ذلك، يعكس تعاون ومشاركة مالكي البيانات في جميع أنحاء المجموعة ثقافة قوية للمساءلة وملكية بيانات الحوكمة البيئية، والاجتماعية، والمؤسسية.

إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)

أطلقنا في عام 2023 إطار عمل الـ ESG ليشكل حجر الأساس في مسيرتنا نحو ترسيخ مبادئ الاستدامة ضمن مختلف عملياتنا. وقد صُمم هذا الإطار على خمسة محاور استراتيجية رئيسية، تُمكّننا من مواءمة أهداف الاستدامة مع أولوياتنا التجارية وتطلعات شركائنا وأصحاب المصلحة.

ويُعد هذا الإطار بمثابة البوصلة التي توجهنا في صياغة السياسات، وإقامة الشراكات الفاعلة، وقياس مؤشرات التقدم، بما يضمن دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية في صميم عملية صنع القرار على كافة المستويات.

وإذ نمضي قدمًا، نجدد التزامنا بتطوير ممارساتنا واستكشاف آفاق جديدة تُسهم في خلق قيمة مشتركة تعود بالنفع على أعمالنا ومجتمعنا على حد سواء.



عبر جميع محاور إطار عملنا، نولي اهتماماً كبيراً بتمكين المرأة وريادة الأعمال للشباب، خصوصًا في المجتمعات غير المخدومة (انظر الصفحات 25-18).

حوكمة الاستدامة (ESG)

في عام 2024، تم إنشاء وظيفة ضمن وظائف الشركة مخصصة للاستدامة، وذلك على مستوى المجموعة تحت قيادة الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والاستدامة في مجموعة **Ooredoo**. ويتم الإشراف على استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية **ESG** وأدائها من قبل لجنة الاستدامة على مستوى مجلس الإدارة، مما يضمن التوافق مع استراتيجية أعمالنا وإدارة المخاطر وممارسات إشراك أصحاب المصلحة.

وكجزء من تحسينات الحوكمة الأوسع نطاقاً، تمت إعادة هيكلة لجنة الترشيحات والمكافآت لتصبح لجنة المكافآت والترشيحات والاستدامة، مما أدى رسمياً إلى تضمين المساءلة عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على مستوى مجلس الإدارة. ما يعكس التزامنا طويل الأمد بدمج الاستدامة عبر أعلى مستويات القيادة وصنع القرار.

تقييم الأهمية

في عام 2023، أجرينا تقييم الأهمية وفقاً للمعايير العالمية الموحدة لـ GRI لعام 2021 ومبادئ الأهمية المزدوجة، لتحديد وترتيب القضايا الرئيسية ذات الأثر على أعمالنا وأصحاب المصلحة. وبتوافق مع أحدث معايير GRI الخاصة بالقطاع، دمجنا تحليل الأثر لتصنيف الموضوعات المهمة ليس فقط حسب أهميتها، بل أيضاً للتركيز على القضايا الأكثر إلحاحاً بالنسبة لأصحاب المصلحة، بما في ذلك المجتمعات المحلية، والمجموعات البيئية، والمنظمات الاجتماعية.

وكجزء من عملية تقييم الأهمية، أدرجنا آراء أصحاب المصلحة عبر استبيان لفهم التأثيرات الإيجابية والسلبية من منظورهم واحتياجاتهم. وتظل الشفافية والتواصل المفتوح جوهر نهجنا. لمزيد من التفاصيل حول عملية تقييم الأهمية، يرجى الرجوع إلى تقرير ESG لعام 2023

الموضوعات المحددة موضحة أدناه:

المواضيع المطروحة	تأثير	أثر المواضيع المادية	تأثير
إدارة سلسلة التوريد	100%	الشمول الرقمي وإمكانية الوصول	75.4%
إدارة المخاطر والمرونة في الأعمال	93,3%	علاقات العملاء والصحة	74.6%
الأداء الاقتصادي	89,8%	حقوق الإنسان	74.0%
الحوكمة المؤسسية وأخلاقيات الأعمال	89,1%	ممارسات العمل والعلاقات	73.3%
الابتكار الرقمي والتحول	88,2%	جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويره	72.3%
جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية	84.0%	الصحة والسلامة	72.1%
خصوصية البيانات والأمن السيبراني	82.5%	إدارة الموارد الدائرية	72.1%
التوطين	81.4%	إدارة النفايات	71.4%
الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات	80.8%	تغير المناخ وانبعاثات الغازات المسببة للانحباس الحراري العالمي	70.6%
تكافؤ الفرص، والتنوع والشمول	79.8%	إدارة المياه	70.1%
الأثر الاجتماعي وتنمية المجتمع	76.7%	إدارة الطاقة وكفاءتها	69,2%
التسويق والاتصالات المسؤولة	75.7%		

التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة

تعتمد Ooredoo نهجاً استباقيًا في التواصل مع أصحاب المصلحة، يتجاوز تقييم الأهمية الدورية من خلال حوار مستمر مع جميع الأطراف المتأثرة بعملياتنا. يتيح هذا النهج معالجة التأثيرات البيئية والاجتماعية بوضوح وفعالية، ويضمن دمج آلية تقديم الشكاوى ضمن ميثاق السلوك المهني لتمكين أصحاب المصلحة والجمهور من رفع الملاحظات والشكاوى، بما يعزز الشفافية والمساءلة. لمزيد من التفاصيل حول ممارسات التواصل مع أصحاب المصلحة، يرجى الرجوع إلى تقرير ESG لعام 2023.

Ooredoo فلسطين عززت تجربة العملاء خلال الأزمات الإنسانية عبر تزويد الموظفين بأدوات متقدمة، وتحسين العمليات التشغيلية، وتطبيق حوافز قائمة على الأداء. كما قدمت الشركة باقات صوتية وبيانات مجانية، وفتحت متاجر مؤقتة في مناطق النزوح، وسهّلت تحويل الأموال لدعم الأسر المتضررة، مؤكدًة التزامها بدعم الاتصال والمجتمع خلال الطوارئ.

ركزت **Ooredoo الجزائر** على رفع جودة الخدمة من خلال استطلاعات رضا العملاء اليومية، والمراقبة اللحظية للشبكة، وتقديم عروض مخصصة لجميع شرائح العملاء. كما تم تعزيز التعاون مع الموردين من خلال اجتماعات دورية ودمج ملاحظات أصحاب المصلحة ضمن الاستراتيجية التجارية، ما يعكس التزام الشركة بالشفافية، والاستجابة السريعة، والابتكار المرتكز على العملاء.

عززت **Ooredoo الكويت** مشاركة أصحاب المصلحة من خلال فعاليات يوم العميل السنوية، والتي تسلط الضوء على التزام الشركة بتحسين تجربة العملاء باستمرار من خلال التدريب العملي المشاركة وتحسين الخدمة. وكجزء من هذا الحدث، انضمت القيادة العليا في **Ooredoo** الكويت إلى فرقها التي تتعامل مع العملاء في الخطوط الأمامية، مما أتاح لهم فرصة لتجربة التحديات اليومية والتفاعلات التي يواجهها موظفيهم.

وجهات نظر القيادة

عبدالعزيز البابطين

الرئيس التنفيذي
OOREDOO الكويت

"استمداداً من رؤية "كويت جديدة 2035"، نحرص على مواءمة أهدافنا مع أولويات التنمية الوطنية عبر تمكين المجتمع، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وبناء شراكات استراتيجية تخلق قيمة طويلة الأمد للبلاد وجميع أصحاب المصلحة."

في Ooredoo الكويت، شكّل عام 2024 محطة محورية في مسيرتنا نحو ترسيخ مكانتنا كقائد رقمي مستعد للمستقبل، بما ينسجم مع رؤية الكويت الوطنية. وواصلنا خلال هذا العام تنفيذ استراتيجيتنا للتحوّل عبر الدمج بين الابتكار والاستدامة، واضعين في صميم أعمالنا تلبية احتياجات العملاء وحماية البيئة.

عزّزنا أجندة الاستدامة من خلال تحديث البنية التحتية لشبكتنا بأنظمة أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، إلى جانب دمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) بعمق أكبر في عملياتنا اليومية. وقد انعكست هذه الجهود إيجاباً على كفاءتنا التشغيلية، وأسهمت في رفع رضا العملاء، وتعزيز شراكاتنا مع الجهات الحكومية وروّاد القطاع الخاص.

كما عملنا عن كثب مع مختلف أصحاب المصلحة لدفع مبادرات تدعم الاقتصاد الرقمي للكويت وتعزز التقدّم الاجتماعي. فمن رعاية الابتكار الذي يقوده الشباب، إلى توسيع نطاق الوصول لخدمات الاتصال وتنمية المهارات الرقمية، نؤكد أن رسالتنا تتجاوز كوننا مزوّداً لخدمات الاتصالات، إذ نهدف إلى تمكين مجتمع أكثر ذكاءً، شموليةً، واستدامة.

واستمداداً من رؤية "كويت جديدة 2035"، نحرص على مواءمة أهدافنا مع أولويات التنمية الوطنية عبر تمكين المجتمع، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وبناء شراكات استراتيجية تخلق قيمة طويلة الأمد للبلاد وجميع أصحاب المصلحة.

ومع تطلّعنا إلى المستقبل، نؤكد التزامنا بمواصلة استكشاف الفرص الجديدة، وتسريع وتيرة التحوّل الرقمي، والمساهمة في رسم مستقبل أكثر استدامة للأجيال القادمة.

أبرز إنجازاتنا في 2024:

- أعلى إيرادات للمجموعة حتى الآن
- تعيين **4,731** مواطناً
- زيادة بنسبة **%37** في عدد الموظفات في الإدارة العليا
- الحصول على شهادات **ISO:** 50001,45001 ,270019001,1400
- صفر شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء
- صفر حالات مثبتة للرشوة أو الفساد أو التحرش
- صفر حالات مثبتة لانتهاك ميثاق السلوك المهني

إثراء حياة المجتمع

تتشارك مجموعة Ooredoo الكويت في رؤية واضحة تهدف إلى تسخير سلسلة خدماتها لإحداث أثر إيجابي ملموس في المجتمعات التي تخدمها. وتتمثل مهمتنا في تعزيز جودة الحياة ودعم التنمية البشرية، إذ نؤمن بأن التكنولوجيا المتنقلة–وخاصة الإنترنت عريض النطاق عبر الهواتف المحمولة–تمتلك القدرة على ربط الأفراد وتمكينهم، بما يسهم في دفع التقدم الاجتماعي والاقتصادي بشكل مستدام.

في هذا القسم:

- الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع
- تطوير كوادرنا البشرية

الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع

تدرك Ooredoo الكويت الدور التحوّلي لتقنيات الهواتف المحمولة، وخصوصًا النطاق العريض عبر المحمول، في تمكين التقدم الاجتماعي والاقتصادي، وتعزيز الاتصال، وتمكين الأفراد والشركات على حد سواء.

في عام 2024، أطلقت Ooredoo الكويت سلسلة من المبادرات المؤثرة التي تهدف إلى دعم المجتمعات والارتقاء بها في جميع أنحاء البلاد. وركزت هذه المبادرات على حفظ التراث والثقافة المحلية، وتمكين الشباب، والقيادة النسائية، والاندماج الاجتماعي، مما يعكس التزام Ooredoo الكويت المستمر بإثراء الحياة وتعزيز التنمية البشرية.

من خلال هذه البرامج والشراكات الاستراتيجية، تواصل Ooredoo الكويت العمل على إحداث تأثير اجتماعي ملموس، بما يرسخ دورها كشريك فاعل في التنمية المستدامة وإثراء حياة الأفراد والمجتمعات على حد سواء.

تمكين رقمي للجميع

من خلال توسيع الفرص الرقمية وضمان وصول سلس لجميع العملاء، بغض النظر عن الموقع أو الخلفية، تستثمر **Ooredoo** الكويت قدراتها لتعزيز رفاهية المجتمع. كما نواصل تطوير نطاق شبكتنا وسرعتها وموثوقيتها لضمان الاتصال حتى في المناطق النائية، مع التركيز على تعزيز مرونة وكفاءة شبكاتنا العالمية لتلبية الطلب الرقمي المتزايد لعملائنا.

الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتشغيل شبكات أكثر ذكاءً

في عام 2024، سرّعت مجموعة **Ooredoo** الكويت من نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحويل عمليات الشبكة، بما يعزز الكفاءة والمرونة ويركز على تجربة العميل. ومن خلال شراكة استراتيجية مع شركة **Huawei**، بدأت بعض شركاتنا التشغيلية في تطبيق حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي لتحسين التعرف على الأعطال، والصيانة التنبؤية، وإدارة بنية الشبكة، وتعزيز تجربة العملاء بشكل عام.

وتشمل المبادرات الرئيسية ربط الإنذارات عبر مجالات الشبكة المختلفة لتسريع حل الأعطال، ونشر أنظمة ذكية للكشف عن الأعطال لمعالجتها بشكل استباقي، وإنشاء خرائط لحظية للبنية التحتية للشبكة لدعم عمليات الصيانة بكفاءة، والتنبؤ بأعطال شبكة الوصول اللاسلكي **(RAN)** لتقليل الانقطاعات وتعزيز استقرار الشبكة. كما تم تطبيق التحليلات المتقدمة لتقييم الإنذارات المؤثرة على المشتركين، بما يمكّن من تحسين الخدمات بشكل مستهدف، بينما ساهمت نماذج الذكاء الاصطناعي في تحسين استخدام الموارد ومعالجة مشكلات جودة تجربة المستخدم **(QoE)** بشكل أكثر فعالية.

ولتوسيع استخدام الذكاء الاصطناعي عبر عمليات المجموعة، أنشأت **Ooredoo** مركز تميز داخلي للذكاء الاصطناعي لدعم النشر المسؤول والأخلاقي والفاعل للذكاء الاصطناعي داخل المجموعة وشركاتها التشغيلية. ويعطي هذا المركز الأولوية للحالات التي تولّد قيمة تجارية ملموسة، وتعزز قدرات الموظفين، وتقدّم تجربة استثنائية لعملائنا.

> في **Ooredoo** الكويت، لا تقتصر القيادة التكنولوجية على مواكبة التطورات، بل تمتد إلى صياغتها وتحديد مسارها المستقبلي.
>
> في Ooredoo الكويت، لا تقتصر القيادة التكنولوجية على مواكبة التطورات، بل تشمل صياغتها ورسم مسارها المستقبلي. ففي عام 2024، عززت الشركة مكانتها كرائد رقمي عبر دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف العمليات، مما أسهم في تحسين الأداء وتعزيز تجربة العملاء. كما نجحت في اختبار شبكات الجيل الخامس المتقدمة (5G Advanced)، محققة سرعات أعلى وموثوقية أكبر.
>
> وفي إطار استراتيجيتها الرقمية، واصلت Ooredoo الاستثمار في بنيتها التحتية مع التركيز على الأتمتة والتحليلات التنبؤية لتقديم شبكات ذكية ومرنة. وتعكس استراتيجية 2025 التزام الشركة بالابتكار المستدام وتحديث أنظمة تكنولوجيا المعلومات لضمان الكفاءة وقابلية التوسع.
>
> على صعيد الاستدامة، أطلقت Ooredoo مبادرات بيئية شملت تركيب حلول هجينة تعمل بالطاقة الشمسية في 26 موقعاً، وتحسين كفاءة الطاقة في مراكز البيانات، إلى جانب إطلاق حلول NB-IoT للتطبيقات الصناعية الذكية ونشر محطات أساسية تعمل بالطاقة الشمسية.
>
> وبهذه الجهود، تعيد Ooredoo تعريف الاتصال الرقمي ليصبح منصة للنمو المستدام والشامل، تمكّن الأفراد والمجتمعات من الاستفادة من الفرص الرقمية وتحقيق قيمة طويلة الأمد.

عيسى حيدر

رئيس قطاع التكنولوجيا، **OOREDOO** الكويت

في عام 2024، انصب تركيز Ooredoo الكويت على تحسين أداء الشبكة، وتوسيع القدرات المتقدمة لشبكات الـ 5G، ودمج حلول إنترنت الأشياء IoT، واعتماد التقنيات السحابية وتقنيات الذكاء الاصطناعي.

وتضمن هذه الجهود تزويد عملاؤنا باتصالات فائقة السرعة والموثوقية، مما يعزز قدرتهم على البقاء على اتصال في عالم رقمي متطور باستمرار، كما أعطت Ooredoo الكويت الأولوية لتطوير مراكز البيانات الموفرة للطاقة، واستراتيجيات الترحيل السحابي، وأطر آمنة لتمكين العمل عن بعد، مما يقلل من تأثيرنا البيئي مع توسيع نطاق الوصول الرقمي.

كما تواصل Ooredoo الكويت تعزيز إجراءات الأمن السيبراني لتوفير بيئة رقمية آمنة وشاملة، فمن خلال تطبيقات مثل التحقق متعدد العوامل، واكتشاف التهديدات باستخدام الذكاء الاصطناعي، وأتمتة تنسيق الأمن، نضمن للمستخدمين التفاعل مع خدماتنا بثقة وأمان. وفي الوقت نفسه، تتيح حلول مكان العمل الرقمية لدينا، مثل Jirag Microsoft Teams ومنصات الحوسبة السحابية، التعاون السلس ودعم قوة عمل مترابطة ومرنة.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تأمين مستقبل رقمي في الكويت

في **Ooredoo** الكويت، نلتزم بتعزيز الأمن الرقمي وكفاءة العمليات كجزء من رحلة التحوّل الرقمي المستمرة، ففي عام 2024، خطت الشركة خطوة نوعية عبر دمج منهجية DevSecOps (التطوير، الأمن، والعمليات) وإدارة الهوية (IDM) ضمن عملياتها الأساسية، مما عزز المرونة السيبرانية وحماية بيانات العملاء.

وقد شملت مبادرات الشركة في مجال الأمن السيبراني إطلاق قصة **"Cybro the Hero"** المصورة، مع كتاب تلوين مصمم لتعليم الأطفال مهارات السلامة السيبرانية الأساسية - تزامناً مع اليوم العالمي للإنترنت الآمن الواقع في 6 فبراير من كل عام، حيث تناول الكتاب إرشادات عديدة للتصفح الرقمي الآمن، مثل كيفية إنشاء كلمات مرور قوية، وتجنب الروابط والتنزيلات غير المعروفة، والتعرف على مواقع التصيد الاحتيالي والمواقع غير الآمنة، إضافة إلى حماية الخصوصية، والتواصل الآمن عبر الإنترنت، وأيضاً منع التنمر عبر الإنترنت.

شجعت الحملة العائلات والمعلمين في المدارس على الانخراط في مناقشات مناسبة لعمر الأطفال حول الاستخدام المسؤول للإنترنت، والتي أجريت في كيدزانيا بالتعاون مع مجموعة الشايع وامتدت عبر مدارس عدة من خلال توزيع كتب التلوين وصناديق القرقيعان.

التطوير والأمن والعمليات: **(DevSecOps)**

لضمان دمج الأمن في كل مرحلة من مراحل التطوير، نفذت **Ooredoo** الكويت فحوصات تلقائية للامتثال الأمني ضمن خطوط **CI/CD** (عملية بناء واختبار تلقائية خلال تطوير البرمجيات)، مما مكّننا من كشف الثغرات ومعالجتها في الوقت الفعلي. أسهم هذا التحول في تقليل زمن نشر التطبيقات، وتعزيز أمان البرمجيات، وتحقيق تعاون سلس بين فرق التطوير والأمن والعمليات. وبدمج اختبارات أمان التطبيقات الساكنة والديناميكية **(SAST/DAST)**، عززت الشركة قدرتها على تحديد المخاطر بشكل استباقي وتأمين التطبيقات قبل إطلاقها.

إدارة الهوية **(IDM) :**

انطلاقاً من التزامنا بحماية بيانات العملاء، قدمنا حلول المصادقة متعددة العوامل **(MFA)** وتسجيل الدخول الموحد **(SSO)**، لضمان وصول آمن وسلس إلى منصاتنا الرقمية. أسهمت هذه الإجراءات في تبسيط عملية التحقق من هوية المستخدمين، وتقليل المخاطر الأمنية، وتعزيز الامتثال للمعايير الصناعية. كما قمنا بتحسين عمليات انضمام المستخدمين وخروجهم، بما يعزز كفاءة التشغيل ويقلل من مخاطر الوصول غير المصرح به.

التحول الرقمي عبر شركات OOREDOO التشغيلية

على صعيد Ooredoo تونس، كان من أبرز الإنجازات نجاح تنظيم يوم الأمن السيبراني، لتعزيز الوعي بالتهديدات الرقمية، وتماشياً مع هدف الشركة في ترسيخ ثقافة أمنية قوية.

أما على النطاق الداخلي للشركة، نفذت Ooredoo تونس برامج تدريبية ومنحت شهادات توعية بالأمن السيبراني للموظفين، كما أجرت محاكاة لهجمات التصيد الاحتيالي لتعزيز الوعي والقدرة على مواجهة التهديدات المحتملة، وتقوية الوضع الأمني العام للشركة.

كما واصلت الشركة الالتزام بالمتطلبات التنظيمية المتطورة وتوقعات أصحاب المصلحة في مجال الأمن السيبراني، محققة إنجازاً بارزاً بأن أصبحت أول مشغل اتصالات في تونس يحصل على شهادة N-Cloud من الوكالة الوطنية للأمن السيبراني (ANCS) في يوليو 2024، ما يعكس التزام الشركة بأعلى معايير أمان البيانات ونزاهتها.

وأقيم حفل تسليم الشهادة الرسمي في 16 يوليو 2024 بوزارة تكنولوجيا الاتصال، بحضور وزير تكنولوجيا الاتصال السيد نزار بن ناجي والرئيس التنفيذي لشركة Ooredoo تونس، منصور راشد الخاطر. ويعزز هذا الإنجاز النهج الاستباقي للشركة في الأمن السيبراني وحرصها على الحفاظ على ثقة العملاء في عالم رقمي سريع التطور.

في جزر المالديف، واصلت Ooredoo تعزيز الشمول المالي والثقافة الرقمية من خلال مبادرة الجزيرة الرقمية في منطقة نونو لاندهو، مؤكدة التزامها بسد الفجوة الرقمية. ويأتي في صميم هذا التحول تطبيق Ooredoo Super-App، الذي يدمج خدمات الاتصالات التقليدية، ومحفظة m-Faisaa الرقمية، وسوق Moolee، مما يتيح للعملاء التسوق بسلاسة من الشركات المحلية مع خدمة التوصيل في جميع أنحاء البلاد. واليوم، يتم إجراء 65٪ من مدفوعات التجزئة رقمياً، مما يعكس التبني المتزايد للحلول الرقمية في جميع أنحاء البلاد.

كما وسعت **Ooredoo** المالديف نظامها الرقمي البيئي عبر توسيع خدمات إنترنت الجيل الخامس **56** في **2024** لتغطى أكثر من **60%** من البلاد، مما عزز الاتصال وسهولة الوصول وتمكين المجتمعات رقمياً على مستوى الدولة.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

الأثر الفعلي: كيف تحقق شركات Ooredoo التشغيلية النتائج على أرض الواقع

في ظل التحديات الهائلة التي واجهت غزة، ظلّ ضمان استمرارية خدمات الاتصال أولوية قصوى لشركة **Ooredoo** فلسطين. واستجابة لذلك، طوّرت الشركة وحدات بث متنقلة تُعرف باسم **"الخلايا على عجلات (COWs)"**، صمّمها مهندسو **Ooredoo** داخلياً وصُنعت محلياً باستخدام المواد المتوفرة رغم نقص الموارد. وقد صُممت هذه الوحدات للعمل المتواصل لأكثر من 40 يوماً دون تدخل بشري، لتوفير الاتصال الحيوي في المناطق الأكثر تضرراً من الحرب، وخاصة حيث تركزت أعداد النازحين. وإلى جانب قدراتها التقنية، مثلت هذه الوحدات استجابة إنسانية حقيقية، إذ مكنت السكان من البقاء على اتصال مع أحبائهم وسهّلت جهود الإغاثة من خلال ضمان التواصل السلس بين فرق العمل الميدانية والمنظمات الإنسانية.

أما في الجزائر، فقد أطلقت **Ooredoo** ميزة **"أنشئ خطتك الخاصة (BYOP)"**، وهي ميزة مبتكرة تمكّن العملاء من تخصيص خططهم الهاتفية وفق أنماط استهلاكهم وسلوكياتهم الفردية. وإدراكاً بأن النهج التقليدي الموحد لا يلبي احتياجات جميع المستخدمين، قدمت **Ooredoo** هذه الميزة لتوفير مزيد من المرونة والتحكم والكفاءة في تكلفة الخدمات الهاتفية. يتيح هذا النموذج المرتكز على العميل للأفراد، بغض النظر عن مستوى دخلهم أو إتقانهم الرقمي، تخصيص حزم البيانات والمكالمات والرسائل بما يتوافق مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم. ومن خلال إزالة القيود الصارمة للخطط التقليدية، نجحت **Ooredoo** الجزائر في خفض الحواجز أمام الخدمات الرقمية، مما أتاح لمزيد من الأشخاص، بما في ذلك المجتمعات المحرومة، الوصول إلى الخدمات الرقمية والبقاء متصلين باستمرار.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تنفيذ أداة ابتكار رقمي بالكامل داخلياً-الجزائر

كجزء من التزامها بالتحول الرقمي وتعزيز تجربة المستخدم، طورت **Ooredoo** الجزائر بنجاح ونفذت أداة **Snapism–** وهي أداة تفعيل وبيع شرائح الاتصال الرقمية مصممة بالكامل داخلياً، بهدف تبسيط عمليات التسجيل وتحسين الكفاءة التشغيلية.

في السابق، كانت **Ooredoo** الجزائر تعتمد على أداة تفعيل شرائح الاتصال مقدمة من موردين خارجيين، ما كان يسبب عدة تحديات مثل الأخطاء التقنية، والاعتماد على المورد الخارجي، وطول مدة التفعيل. لمعالجة هذه المشكلات، أجرت الشركة تحليلاً تشخيصياً لتحديد المشكلات الجوهرية والتحديات الأساسية وفرص تعزيز الأداء. وكانت النتيجة **Snapism–** حل محلي الصنع ومحسّن يهدف إلى تسريع وقت التفعيل، وزيادة الاعتمادية، وتحسين تجربة العملاء بشكل عام.

منذ إطلاقها، أسهمت **Snapism** في تقليص وقت تفعيل الشرائح بشكل كبير وإلغاء الحاجة إلى برامج طرف ثالث، ما عزز الكفاءة والاستقلالية التشغيلية وحقق توفيراً في التكاليف.

التكريم والجوائز

في عام 2024، حظي التزام Ooredoo الكويت بالتميّز والابتكار والتركيز على العملاء باعتراف دولي، حيث نالت 11 جائزة مرموقة في مجالات متعددة. ويعكس هذا التقدير خبرة الشركة في التكنولوجيا والخدمات الرقمية وتجربة العملاء والريادة المؤسسية.

ومن أبرز هذه الجوائز:

- جائزة SAMENA LEAD للتميّز في الخدمات الرقمية.
- جائزة IDC Future Enterprises عن أفضل مستقبل في خدمات العملاء.
- جائزتان من Asian Telecom حيث فازت Ooredoo الكويت بلقبي:
- مشغّل الاتصالات المحمول للعام
- وشركة الاتصالات للعام.
- جائزة Stevie للأعمال الدولية الفضية عن الابتكار في التكنولوجيا.
- جائزة Stevie للتميّز التقني البرونزية عن الابتكار التقني في التكنولوجيا.
- 3 جوائز Stevie لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا:
- الذهبية عن الإنجاز الابتكاري في النمو.
- الفضية عن الابتكار في تطبيقات معلومات الأعمال.
- الذهبية عن الابتكار في معلومات الأعمال.

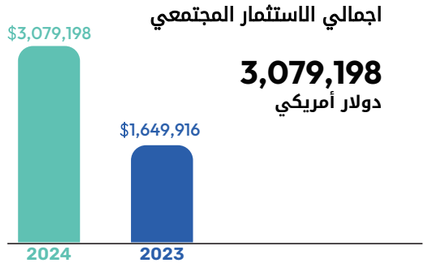
واختُتم العام بتكريم من جوائز International Business Magazine، حيث حصلت Ooredoo الكويت على لقب شركة الاتصالات للعام، إلى جانب تكريمها عن أكثر تطوير رقمي ابتكاري.

تعكس هذه الإنجازات مكانة Ooredoo الكويت كشركة رائدة في قيادة التحول الرقمي، وتعزيز سمعتها في الأسواق الإقليمية والعالمية، وتجديد التزامها بتقديم خدمات عالمية المستوى تُضيف قيمة حقيقية للعملاء والمجتمعات على حد سواء.

خلق القيمة الاجتماعية

في مجموعة Ooredoo الكويت، نؤمن بأن الاتصال ليس مجرد خدمة، بل هو محفّز للفرص والشمول والتمكين. مسترشدين بإطار عمل ESG وقيمنا المؤسسية، نلتزم بإحداث تأثير اجتماعي إيجابي في المجتمعات التي نخدمها. ومن خلال الشراكات الاستراتيجية والاستثمارات الموجهة ومشاركة الموظفين، نعمل على معالجة الأولويات التنموية المحلية، وتقليل الفوارق، وتعزيز التماسك الاجتماعي.

في عام 2024، ساهمت شركات التشغيل التابعة لنا وتبرعت واستثمرت مجتمعة أكثر من 3 ملايين دولار أمريكي في مبادرات مجتمعية، مع التركيز على تمكين المرأة، وريادة الشباب، والوصول إلى الرعاية الصحية، والتعليم، والاستجابة للأزمات. وتتم هذه الجهود وفقًا لمدونة السلوك والأخلاقيات للمجموعة، مما يضمن تقديم الدعم بشفافية وأخلاقية ووفقًا للقيم المؤسسية.



وعلى الرغم من أن لكل شركة تشغيل **(OpCo)** سياساتها الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات **(CSR)**، إلا أن جميع المساهمات تتماشى بشكل كامل مع مدوّنة قواعد السلوك والأخلاقيات للمجموعة، بما يضمن الالتزام بالنزاهة والشفافية وأفضل الممارسات الأخلاقية في العطاء. وقد تم تصميم سياسة الرعاية والتبرعات لدينا لدعم المبادرات التي تنسجم مع قيمنا المؤسسية، وتعزز علاقاتنا مع أصحاب المصلحة، وتدفع عجلة النمو المجتمعي المستدام على المدى الطويل.

وعلى مستوى العالم، أسهمت شركات التشغيل التابعة للمجموعة بسخاء في دعم قضايا محلية ووطنية ودولية، شملت تمكين المرأة والشباب، الاستجابة للكوارث، الرياضة، الفنون والثقافة، الاستدامة البيئية، والرعاية الصحية. ومن خلال التزامنا بقيمنا واستثمارنا في مجتمعاتنا، نواصل إحداث أثر ملموس ومستدام لبناء مستقبل أفضل وأكثر شمولاً.

أبرز المبادرات لعام 2024

Ooredoo الجزائر

- توزيع أكثر من 3,000 حقيبة مدرسية وتقديم دعم مالي لمركز تدريب للأطفال الأيتام.
- إطلاق مشروع تجريبي لأول مزرعة لتربية المواشي مخصّصة للنساء الريفيات في خنشلة لتمكين رائدات الأعمال.
- دعم التعليم الدامج عبر افتتاح مركز يستوعب 100 طفل من ذوي التوحد.
- من خلال مبادرة "توحّد فوت"، شارك 60 طفلًا من ذوي التوحد–بمن فيهم أبناء موظفي**Ooredoo** –في أنشطة رياضية جماعية لتعزيز الاندماج الاجتماعي.
- توزيع 3,400 سلة غذائية ووجبات خلال شهر رمضان المبارك، وتنظيم إفطار جماعي لذوي الإعاقة الحركية.
- التعاون مع الهلال الأحمر الجزائري لتوفير 10,000 زي مدرسي للأطفال المعوزين.

Ooredoo الكويت

- عبر شراكة استراتيجية مع "أمنية"، تم تحديد هدف لتقليل النفايات البلاستيكية في مقرات الشركة بنسبة 50% بحلول 2025.
- رعاية نقطة مخصصة لجمع البلاستيك في إحدى المناطق الكويتية لتعزيز ثقافة التدوير والمشاركة المجتمعية.
- إطلاق سلسلة توعوية بعنوان "كشتة مستدامة" حققت أكثر من 50,000 مشاهدة.
- التعاون مع جمعية "الرحمة العالمية" لتوزيع وجبات على الأسر المتعففة خلال شهر رمضان.
- رعاية سباق بنك الكويت الوطني (NBK Run) لتعزيز الصحة واللياقة المجتمعية.
- التعاون مع "خليجسك" لدعم منتدى كلمتين، لتمكين المبدعين وقادة الفكر عبر النقاشات الثقافية والاجتماعية والتعليمية.
- إطلاق سلسلتي "Touchpoint" و"البركة بعيالنا" عبر منصات التواصل الاجتماعي للاحتفاء بالمواهب المحلية والشخصيات المؤثرة، عبر مقابلات تبرز إنجازاتهم ومساهماتهم في التأثير المجتمعي والصناعات الإبداعية.

Ooredoo فلسطين

- التعاون مع جمعية "إنجاز"، وغرفتي تجارة جنين والخليل، وجمعية "شارك" لتعزيز الثقافة الرقمية ومهارات الأعمال.
- تقديم رعايات تعليمية لطلبة الجامعات الفلسطينية في لبنان، والتعاون مع جامعات محلية لتوفير التدريب العملي وإتاحة الوصول إلى التكنولوجيا الحديثة.
- الشراكة مع الدفاع المدني الفلسطيني، اتحاد المعلمين، وحكومة رام الله والبيرة لدعم جهود التنمية المحلية وتعزيز التعاون مع منظمات مثل "SOS فلسطين".
- توزيع سلال غذائية أساسية، مياه شرب، وخيم تعليمية لدعم الأسر المحتاجة وضمان استمرارية التعليم للأطفال والشباب.

Ooredoo تونس

- إطلاق حملة توعية لحماية الأطفال بالتعاون مع "اليونيسف" للحد من العنف ضد الأطفال.
- الفوز بجائزة "أفضل مبادرة واعدة في قطاع الاتصالات" في المنتدى الثالث للمسؤولية الاجتماعية.
- الشراكة مع الصندوق العالمي للطبيعة (WWF) لدعم حملة "ساعة الأرض".
- تحديد هدف لإعادة تشجير 100 هكتار في جبل باجة–الذي تضرر من حرائق الغابات–بحلول 2027.
- إدماج خارطة طريق CSR في تقييمات الأداء، وبدء تقييم المبادرات الاجتماعية سنويًا ضمن الخطة التشغيلية.

Ooredoo المالديف

- التبرع بمعدات طبية بقيمة 16 مليون روبية مالديفية للإسعاف الجوي، مما مكّن من إنقاذ 517 مريضًا عبر 436 حالة طبية حرجة.
- تزويد العيادات بحزم صحية أساسية ورعاية أزياء رياضية لنادي "بارا سبورتس" المشارك في الألعاب البارالمبية 2024.
- الالتزام بزراعة 20,000 شجرة سنويًا لدعم الاستدامة البيئية.
- تنظيم ورش عمل تفاعلية حول الاستدامة للمدارس وكبار السن.
- رعاية مبادرات رياضية وثقافية وبيئية، مثل بطولة "غولدن فوتسال"، مشروعات ترميم الشعب المرجانية، ومعرض الفنون "Unveiling Visions 2024".
- تنظيم جلسات توعية حول السلامة الإلكترونية لمساعدة المستخدمين على التعامل الآمن مع المنصات الرقمية.
- تدريب المؤسسات المحلية على حلول الدفع الرقمي لمواكبة التحول نحو الاقتصاد الرقمي.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تعزيز الصحة والمشاركة المجتمعية من خلال OOREDOO NIGHT RUN 2024

في إطار التزامها المستمر بالصحة، والرفاهية، والاندماج الاجتماعي، نظمت Ooredoo تونس النسخة الثالثة من سباق "Ooredoo Night Run by Xiaomi" بتاريخ 29 مارس 2024 في شارع الحبيب بورقيبة بتونس العاصمة. جمع الحدث السنوي الرياضيين المحترفين، العائلات، والهواة، مجسدًا رسالة Ooredoo في توحيد المجتمعات من خلال الرياضة والعمل الخيري.

تميزت نسخة 2024 بشكل خاص بارتباطها بمساهمات لصالح جمعية دار الأمل التي تدعم الأطفال الأيتام والمحرومين. حيث تم إنشاء أجنحة خاصة ولافتات توعوية لتعريف المشاركين بطرق المساهمة، بما ضمن للفعالية أثراً رياضياً واجتماعياً مستداماً.

تطوير كوادرنا البشرية

كان العام محطة بارزة احتفينا خلالها بإنجازات رئيسية في مجال الاستدامة، وفي الوقت نفسه شكّل بداية فصل جديد يقوم على المسؤولية والطموح والسعي لتحقيق أثر طويل المدى. وعلى صعيد الموارد البشرية، حققنا خطوات ملموسة لتعزيز مكانتنا كخيار أول للراغبين في الانضمام إلى Ooredoo، من خلال تكثيف جهود التوطين، وتمكين المواهب الشابة، إلى جانب الحصول على جوائز وتقديرات مرموقة على مستوى القطاع.

تلتزم مجموعة Ooredoo الكويت ببناء قوة عاملة ماهرة، شاملة، وصحية، مع إحداث أثر اجتماعي إيجابي عبر أسواقها. ويرتكز نهجنا على تنمية المواهب، وتعزيز التنوع، ورعاية صحة الموظفين، والانخراط المجتمعي.

في Ooredoo الكويت، يظل موظفونا حجر الأساس لنجاحنا، إذ تعكس إنجازاتنا التزامنا الراسخ بتوفير بيئة عمل شاملة وتمكينية، تُلهم العاملين على الابتكار والتعاون وتدفعهم نحو تحقيق المزيد من الازدهار. ومع استعدادنا للإعلان عن استراتيجيتنا المعززة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عام 2025، فإننا نعمل على دمج مبادئ الاستدامة بشكل أعمق في عملياتنا، بما يخلق قيمة ملموسة وطويلة الأمد لموظفينا وعملائنا وشركائنا، وكذلك للمجتمع من حولنا.

ومن هذا المنطلق، نؤكد أن موظفينا ليسوا مجرد جزء من الشركة، بل هم أساس الشركة نفسها. وبالعمل جنباً إلى جنب مع أصحاب المصلحة كافة، نرسم في Ooredoo الكويت مساراً واضحاً نحو مستقبل أكثر استدامة وعدالة ومرونة.

عمر البسام

رئيس قطاع الموارد البشرية والخدمات الإدارية، **OOREDOO** الكويت

استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

نستثمر استراتيجياً في تطوير مهارات القوى العاملة لمواكبة التطورات المتسارعة في السوق. ومن خلال برامج التهيئة الشاملة للموظفين الجدد، وبرامج التطوير المصممة خصيصاً، وخطط تعاقب القيادة، نضمن تجهيز كوادرنا للنجاح. كما يستفيد الموظفون من مجموعة متنوعة من فرص التعلم، تشمل التعليم الإلكتروني، التدريب العملي، برامج التوجيه والإرشاد، الدورات المتخصصة الخارجية، المنح الدراسية، ومبادرات التطوير المهني.

إنجازات تنمية المواهب:

- رفع نسبة المناصب القيادية التي يشغلها الكويتيون إلى 95%.
- إدخال بيئات عمل مرنة لدعم رفاهية الموظفين.
- إطلاق برامج تدريبية لتعزيز النمو الوظيفي بشكل مستمر.
- تعزيز المساواة بين الجنسين وترسيخ الشمولية على جميع المستويات.

أثر التنوع والشمول:

- 17.2% من القوى العاملة لدينا تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً.
- 24% من المناصب الإدارية العليا تتولاها النساء.
- 29% من مناصب الإدارة الوسطى تشغلها النساء.

في عام 2024، ظلّ تطوير القيادات أولوية محورية، حيث جرى تنفيذ سلسلة من المبادرات على مختلف المستويات التنظيمية. وتواصل شركات التشغيل التابعة لنا تكييف استراتيجيات استقطاب المواهب والاحتفاظ بها بما يتماشى مع احتياجاتها المحلية وخصوصيات ثقافتها المؤسسية. ومن أبرز الأمثلة:

- **Ooredoo الجزائر:** واصلت تقديم برامج تدريب متخصصة عبر أكاديمية "أكاديميا"، بإشراف مدربين داخليين معتمدين، وبالاعتماد على نظام إدارة تعلم متطور (LMS).
- **Ooredoo فلسطين:** شهدت مشاركة واسعة في خطط التطوير الفردية (IDPs)، حيث أكمل 90% من الموظفين ما لا يقل عن ثلاثة برامج تدريبية في القيادة، والمهارات التقنية، والكفاءات الرقمية، مدعومة بتقييمات مواهب على مستوى الإدارات لضمان مواءمة التدريب مع الاحتياجات الفعلية.
- **Ooredoo تونس**: وسّعت منظومة التعلم من خلال إطلاق شراكة جديدة مع منصة Coursera، مكملة بذلك الاستفادة من LinkedIn Learning، كما تعاونت مع كلية هارفارد للأعمال لتوفير فرص تطوير متقدمة
- **Ooredoo الكويت**: اعتمدت على نظام إدارة التعلم SAP لدعم برامج التدريب والتوجيه، بالشراكة مع نادي المعرفة ومؤسسة الكويت للتقدم العلمي (KFAS)، ما أتاح للموظفين ذوي الإمكانات العالية فرصاً للتعلم على مستوى عالمي.

أطلقت **Ooredoo الكويت** برنامج التدريب والتوجيه الذي تم إجراؤه على أكثر من 150 جلسة في عام خلال عام 2024.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

Ooredoo الكويت تعزز التوطين وتمكّن الكفاءات الوطنية من خلال برنامج "وظيفتي" وشراكات جامعية عالمية

اختتمت **Ooredoo** الكويت مؤخراً مشاركتها في النسخة الثالثة من معرض التوظيف **"وظيفتي"**، مؤكدة التزامها بتمكين الشباب الكويتي ودعم التوظيف الوطني. وقد أتاح المعرض منصة للتواصل المباشر مع الباحثين عن عمل، بما يتماشى مع رؤية **Ooredoo** الأوسع في المساهمة بالتحول الرقمي للكويت واستراتيجية **"كويت جديدة 2035"**.

وبالتوازي مع ذلك، عقدت **Ooredoo** الكويت شراكات مع مؤسسة الكويت للتقدم العلمي **(KFAS)** ومؤسسات أكاديمية عالمية مرموقة مثل هارفارد وستانفورد، لإطلاق برنامج متخصص لتطوير القيادات يركز على الإدارة الاستراتيجية والتحول الرقمي. ويهدف البرنامج إلى تزويد قادة المستقبل بالمهارات والمعرفة اللازمة لدفع عجلة الابتكار وتعزيز التميز التشغيلي.

ومن خلال معارض التوظيف وبرامج التدريب المتقدمة، تواصل **Ooredoo** الكويت الاستثمار في الكفاءات الوطنية، مع التركيز على تطوير القيادات ودعم النمو المؤسسي المستدام على المدى الطويل.

فرص متكافئة

بفضل واحدة من أكثر القوى العاملة تنوعًا في المنطقة، تلتزم مجموعة Ooredoo الكويت بتعزيز بيئة عمل شاملة وعادلة، حيث يتم تقدير وتمكين كل فرد. تركيزنا ينصب على استقطاب وتطوير والاحتفاظ بالمواهب المحلية والشبابية، مع إيلاء اهتمام خاص بالنساء، بما يضمن أن تعكس بيئة عملنا المجتمعات التي نخدمها.

إن زيادة تمثيل المرأة في القوى العاملة لدينا يعد أمراً محورياً لبناء منظمة أكثر شمولية وتوازناً وفعالية، فالمرأة تجلب معها وجهات نظر فريدة تعزز قدرتنا على تلبية احتياجات العملاء المتنوعة، وتساهم بشكل جوهري في تحقيق أهداف التنمية الوطنية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs).

تماشياً مع التزامنا الاستراتيجي بالمساواة والتكافؤ، نواصل تنفيذ سياسات تدعم النمو المهني للمرأة بدءاً من إجازة الأمومة إلى الدعم المادي والمعنوي، ففي عام 2024 ، حققنا زيادة بنسبة 37% في القيادات النسائية في الإدارات العليا، حيث ارتفعت من 43 في عام 2023 إلى 59 في عام 2024، وتمثل النساء الآن 30% من إجمالي القوى العاملة لدينا، ومازلنا ملتزمين بالسياسات التي تدعم النمو المهني والرفاهية والإنصاف عبر جميع المستويات.

احتفلت Ooredoo الكويت بيوم المرأة الكويتية في 16 مايو من خلال سلسلة من المبادرات التي تهدف إلى تكريم وتمكين النساء، سواء داخل الشركة أو على مستوى المجتمع، حيث أطلقت الشركة حملتها الداخلية "نساء كويتيات وراء التطوير" تقديراً لمساهمات موظفاتها، مؤكدة التزامها بالشمولية.

وبهذه المناسبة، استضافت **Ooredoo الكويت** المهندسة سندس بوشهري، المدير العام لشركة SAP الكويت، في

بودكاست ملهم، حيث شاركت رحلتها الشخصية وقدّمت رؤيتها حول تمكين المرأة والمساواة في بيئة العمل.

كما تعاونت Ooredoo مع مؤسسة النوير لرعاية الورشة الختامية لمبادرة **"القيادة النسائية الشابة"** في الجامعة الأمريكية في الكويت. وركز البرنامج، الذي استمر تسعة أيام، على تطوير مهارات القيادة والمهارات الشخصية لدى الشابات الكويتيات باستخدام تقنيات المسرح التطبيقي.

تعكس هذه المبادرات التزام Ooredoo الكويت المستمر بدعم المساواة بين الجنسين، والاستثمار في إعداد القيادات النسائية المستقبلية، وتعزيز مجتمع أكثر شمولاً وتمكيناً.

الصحة والسلامة

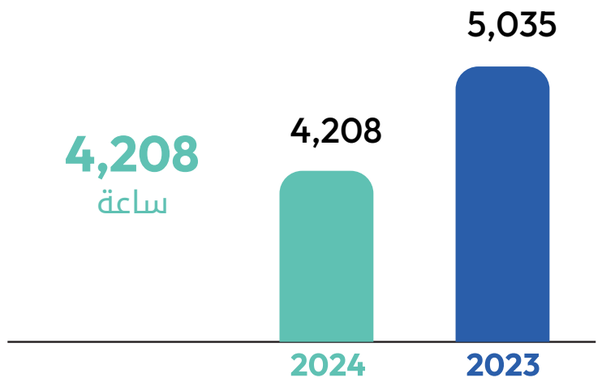
في مجموعة **Ooredoo الكويت**، نعمل بشكل استباقي على تحديد المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والتخفيف منها، بما يضمن بيئة عمل آمنة وصحية للجميع. ويعتمد نهجنا على تطبيق تسلسل هرمي للضوابط للحد من المخاطر، وضمان الامتثال، وتقليل احتمالية الإصابة أو المرض عبر جميع عملياتنا.

وانطلاقاً من نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSMS)، نقوم بإجراء تقييمات منظمة للمخاطر، وتطبيق آليات فعالة لإدارة الحوادث، إلى جانب برامج تدريبية مستمرة تشمل الموظفين، والمستشارين، والمقاولين، والزوار. كما تعتمد 98% من شركاتنا التابعة على أنظمة معترف بها دولياً مثل شهادة ISO 45001 لإدارة الصحة والسلامة، مما يعزز التزامنا بالمعايير الدولية في هذا المجال. وفي عام 2024، حصل الموظفون على 4,208 ساعات تدريبية في مجال السلامة، بهدف ترسيخ ثقافة وقائية واستباقية للصحة والأمن والسلامة.

في **Ooredoo الجزائر**، شارك الموظفون في ثلاث حملات للتبرع بالدم بالتعاون مع الوكالة الوطنية للدم، حيث جُمع خلالها 295 كيس دم ساهمت في علاج 885 مريضاً في كل من الجزائر العاصمة، وهران، وقسنطينة. كما عقدت الشركة شراكة مع جمعية "وين نلقى" لإطلاق مبادرة للرعاية الصحية المتنقلة في المناطق النائية مثل البليدة، المدية، بجاية وتيارت. وقدمت المبادرة خدمات أساسية في 17 تخصصاً طبياً لأكثر من 3,500 مريض في المناطق المحرومة.

بالإضافة إلى ذلك، نُظّمت حملتان متخصصتان للفحص المبكر عن سرطان الثدي والبروستاتا، شملتا استشارات سريرية وفحوصات ميدانية لـ 91 امرأة و48 رجلاً.

تدريبات الصحة والسلامة (بالساعات)



طوّر عالمك

حمـــاية بيئتـــنا

مع توسع بصمتنا الرقمية، نحرص في الوقت ذاته على خفض الانبعاثات، وتوفير الطاقة، والاستخدام الأمثل للموارد–مساهمين في بناء مستقبل أكثر استدامة ومنخفض الكربون.

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

في هذا القسم:

- المناخ والطاقة
- إدارة الموارد

المناخ والطاقة

يمثل استهلاك الطاقة أحد أبرز الاعتبارات البيئية في قطاع الاتصالات، لارتباطه المباشر بانبعاثات غازات الاحتباس الحراري. ويأتي هذا التأثير نتيجة التوسع في البنية التحتية للشبكات لمواكبة الطلب المتزايد على البيانات، بالإضافة إلى نشر تقنيات جديدة مثل الجيل الخامس (5G) والذكاء الاصطناعي، التي تتطلب أنظمة أكثر كثافة في استهلاك الطاقة.

تعمل شركات التشغيل التابعة لنا على التحول نحو كهربة المواقع باستخدام الشبكة الوطنية والطاقة الشمسية، مما يقلل الاعتماد على مولدات الديزل، ويخفض التكاليف والانبعاثات، ويحسن في الوقت ذاته استقرار الطاقة للعملاء.

يمثل خفض استهلاك الطاقة والانبعاثات أولوية قصوى تتماشى مع ISO 14001 لإدارة البيئة. وقد اعتمدت عدة شركات تشغيل أنظمة لإدارة الطاقة وواصلت تنفيذ تدابير كفاءة الطاقة—من تحسين المباني، والاستثمار في المعدات الموفرة للطاقة، إلى تعزيز ثقافة المسؤولية البيئية.

في عام 2024، أعلنت Ooredoo الكويت عن إجمالي انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة وغير المباشرة للشركة وشركاتها التابعة (OpCos) والذي بلغ 390,210 طناً مكافئاً من ثاني أكسيد الكربون (tCO_2e)، بما يغطي كلا المصدرين المباشر (النطاق 1) وغير المباشر (النطاق 2)، تماشياً مع مسار الصناعة في زيادة الطلب على استهلاك البيانات، ونشر الذكاء الاصطناعي، ومراكز البيانات، وما إلى ذلك.

وهكذا، تواصل مجموعة Ooredoo **الكويت التزامها الراسخ بتحسين كفاءة استهلاك الطاقة، وتوسيع نطاق استخدام** مصادر الطاقة المتجددة، والعمل على فصل النمو الاقتصادي تدريجياً عن حجم الانبعاثات.

حققت **Ooredoo الجزائر** خفضاً بنسبة **13.4%** في استهلاك الطاقة من خلال إطلاق مركز بيانات معياري عالي الكفاءة، وتحسين معامل استخدام الطاقة **(PUE)**، مع تحديث المرافق القائمة، كما تعاونت مع مؤسسات محلية للرعاية الصحية لترقية العمليات الطبية.

واصلت **Ooredoo الكويت** توسيع جهودها في مجال الطاقة النظيفة، حيث قامت بتحويل27 موقعاً للاتصالات إلى كهرباء الشبكة **(مقارنة بخمسة مواقع فقط في عام 2023)**، مما أسفر عن خفض تراكمي قدره 2,376 طن متري من مكافئ **CO_2**، أما المواقع غير المرتبطة بالشبكة، فاعتمدت الشركة فيها أنظمة هجينة تعمل بالطاقة الشمسية، كما تم توسيع برنامج **Virtual Drive** بهدف تقليل الانبعاثات الناتجة عن الاختبارات الميدانية التقليدية المعتمدة على الوقود.

حققت **Ooredoo تونس** تقدماً لافتاً في كفاءة العمليات، حيث نجحت في خفض استهلاك الطاقة من 0.13 كيلوواط/ساعة لكل جيجابايت في 2023 إلى 0.115 كيلوواط/ساعة لكل جيجابايت، متجاوزة بذلك هدفها المقرر لعام 2027 والبالغ 0.118 بثلاث سنوات كاملة. وجاء هذا الإنجاز بفضل تحسينات مدعومة بالذكاء الاصطناعي، وتحديث البنية التحتية، واعتماد بطاريات الليثيوم في 61% من مواقع الراديو.

لاتزال **Ooredoo** تونس تحافظ على تجديد شهادة **ISO 50001**

بالإضافة إلى ذلك، شرعت كل من الجزائر والكويت في قياس وفهم انبعاثات النطاق الثالث (Scope 3)، وهي حالياً قيد المراجعة، مع خطط للإفصاح عنها في تقارير مستقبلية. وفي المقابل، تعتزم تونس إطلاق خطة وطنية للتكيف مع تغير المناخ بحلول عام 2026.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

التحوّل من المولدات العاملة بالديزل إلى الطاقة الكهربائية والشمسية-الكويت

في عام 2024، اتخذت Ooredoo الكويت خطوات استراتيجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية ودعم الاستدامة البيئية، من خلال التحول من الاعتماد على المولدات العاملة بالديزل (DGs) إلى استخدام مصادر الطاقة البديلة والمتجددة، وفي مقدمتها الطاقة الكهربائية والشمسية، فقد كانت العديد من المواقع الواقعة في مناطق نائية، مثل الصحارى والطرق السريعة، تفتقر إلى الاتصال بالشبكة الكهربائية وتعتمد كليًا على المولدات.

وللتغلب على هذا التحدي، عملت Ooredoo الكويت على ربط هذه المواقع بأقرب نقاط تزويد بالطاقة من الشبكة متى ما كان ذلك ممكنًا. ومع ذلك، واجهت الشركة صعوبات مرتبطة بعدم تعاون بعض الملاك في توفير العقارات المؤجرة اللازمة، ما استدعى مفاوضات مطوّلة.

أما في المواقع التي يتعذر فيها الربط بالشبكة، فقد اعتمدت الشركة حلول الطاقة الشمسية كخيار بديل وفعّال لتأمين استمرارية الخدمة مع مراعاة البعد البيئي.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

تعزيز كفاءة الطاقة | Ooredoo الجزائر

في عام 2024، حققت Ooredoo الجزائر تقدماً بارزاً في مجال تعزيز كفاءة الطاقة داخل مراكز البيانات، التي تُعد من أكثر البنى التحتية استهلاكاً للطاقة. وتمثل الإنجاز الأبرز في إطلاق مركز بيانات معياري متطور في شرق الجزائر، مزوّد بأنظمة عالية الكفاءة لتقليل استهلاك الطاقة، حيث نجح في تحقيق معامل كفاءة استخدام الطاقة (PUE) أقل من 1.5 مقارنة بمعدل 2.4 في المركز السابق.

كما نفذت الشركة مشاريع تحديث شاملة تضمنت استبدال أنظمة الطاقة والتبريد القديمة بأخرى أكثر تطورًا وكفاءة، في إطار نهج متكامل لإدارة الطاقة. وشملت هذه المبادرات أيضًا تحسين أنظمة التكييف بالانتقال من المكاتب المغلقة إلى المساحات المفتوحة، واعتماد الصيانة الوقائية للمعدات، وتحديث أنظمة الإضاءة باستخدام مصابيح LED، إلى جانب إدخال أنظمة تحكم أوتوماتيكية وحساسات حركة، وتبني مفهوم المكاتب المرنة.

ولم تغفل Ooredoo الجزائر جانب تمكين الموظفين، حيث أطلقت برامج توعية وأدوات تواصل تهدف إلى ترسيخ السلوكيات الواعية باستهلاك الطاقة، مما ساهم في تعزيز ثقافة الاستدامة على مستوى بيئة العمل.

إدارة الموارد

تعد الإدارة الفعالة للموارد محوراً أساسياً في جهودنا نحو الاستدامة، حيث نعمل على تحسين استخدام الطاقة والمياه والأراضي والمواد عبر عملياتنا المختلفة. فبينما تعمل بعض الشركات التابعة مثل **Ooredoo** فلسطين وفق أنظمة إدارة الجودة والصحة والسلامة والبيئة (QHSE) المتوافقة مع **ISO 14001**، تلتزم شركات أخرى باللوائح البيئية المحلية، بما يضمن دمج المسؤولية البيئية ضمن استراتيجياتنا المحلية.

تقليل النفايات

مع الاهتمام المتنامي بالاستدامة في قطاع الاتصالات، نواصل التركيز على إدارة النفايات بمسؤولية، بما يشمل إعادة التدوير وإعادة الاستخدام للنفايات الإلكترونية، والتخلص التدريجي من المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد. وبينما تطبق كل سوق مبادراتها الخاصة لتوفير الموارد بما يتناسب مع احتياجاتها، تلتزم جميع شركات Ooredoo بتقليل النفايات، وإعادة الاستخدام، وتعزيز إعادة التدوير دعماً للاقتصاد الدائري، وفي عام 2024، توسعت هذه الجهود على مستوى المنطقة، محققةً أثراً بيئياً ملموساً عبر استراتيجيات مبتكرة لتقليل النفايات.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

التعاون مع مؤسسة أمنية للحد من النفايات البلاستيكية | Ooredoo الكويت

بهدف خفض النفايات البلاستيكية بنسبة 50% بحلول عام 2025، قامت Ooredoo الكويت بإنشاء نقاط مخصصة لتجميع البلاستيك بالتعاون مع مؤسسة أمنية، وهي شركة غير ربحية وأول تطبيق في الكويت والخليج مختص بجمع البلاستيك لإعادة تدويره، وجاءت هذه المبادرة ضمن حملة "أمنية مدرستي" للعام الدراسي 2024-2025، والتي شملت 100 مدرسة حكومية في مختلف المحافظات. وقد حققت الحملة نجاحاً بارزاً، حيث تمكنت خلال ستة أسابيع فقط من جمع 185 طناً من النفايات البلاستيكية القابلة لإعادة التدوير، ما أسهم في تقليل أكثر من 462.5 طناً من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، بالإضافة إلى توفير نحو 555 متراً مكعباً من مساحات مكبات النفايات.

الحفاظ على المياه

تلتزم مجموعة Ooredoo الكويت بإدارة مستدامة للمياه عبر عملياتها، إدراكاً لأهمية ترشيد الاستهلاك في المناطق الشحيحة بالمياه، ففي عام 2024، عززنا جهودنا بدمج تقنيات حديثة موفرة للمياه وتحسين استخدام الموارد.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

أجرت Ooredoo تونس تدقيقاً متخصصاً للمياه بهدف وضع أهداف طويلة المدى لتقليل الاستهلاك بنسبة 20% بحلول عام 2026، بالتوازي مع تركيب أنظمة ري أوتوماتيكية لتقليل الحاجة إلى المياه.

نجحت تونس في تقليل استهلاك المياه بنسبة **17%** مقارنة بالعام الماضي

سجلت مجموعة **Ooredoo** الكويت استهلاكا للمياه بلغ **120,378** متر مكعب في عام **2024**

الحوكمة المسؤولة

نلتزم بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية في جميع جوانب عملياتنا، بما يضمن الاستقرار والأمان وتحقيق أثر إيجابي على جميع أصحاب المصلحة، ويشمل هذا الالتزام حماية حقوق العملاء وضمان المعاملة العادلة في مختلف الشركات التابعة.

في هذا القسم:

- خلق فرص اقتصادية أخلاقية
- حماية عملائنا

إتاحة الفرص الاقتصادية الأخلاقية

وقد قامت شركة Ooredoo الكويت بتطوير ونشر عدة سياسات لممارسات الحوكمة المسؤولة، بما في ذلك نموذج الإبلاغ عن المخالفات المتاح عبر www.ooredoo.com.kw لتمكين الجميع من رفع الملاحظات أو الإبلاغ عن أي سلوك غير لائق.

الالتزام بميثاق السلوكيات الأخلاقية

في Ooredoo، تُعد الحوكمة المسؤولة أساسًا للحفاظ على نزاهة الأعمال، وحماية ثقة أصحاب المصلحة، وتعزيز ثقافة النزاهة عبر المجموعة والشركات التابعة. ويُشكّل ميثاق السلوكيات الأخلاقية الأساس لسلوكياتنا المؤسسية، من خلال ضمان المنافسة العادلة، الشفافية، والامتثال للأنظمة الدولية. وقد أقرّه كبار التنفيذيين ليعزز التزامنا بمكافحة الفساد، والممارسات التجارية العادلة، والقيادة الأخلاقية.

نحن نحظر بشكل صارم جميع أشكال الفساد والرشوة، ونعمل على إدراج بنود مكافحة الفساد في عقود الموّردين، مع الالتزام بالقوانين ذات الصلة. كما نوفر عبر سياسة "تحدث بصراحة" (Speak-Up Policy) قناة سرية وآمنة للإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي، مع إجراءات واضحة للتحقيق والمعالجة.

التزام بنسبة **100%** بميثاق السلوكيات الأخلاقية

ضطلع إدارة الحوكمة المؤسسية بدور أساسي في متابعة تنفيذ السياسات وضمان الالتزام بها عبر جميع الشركات التابعة. ويُجري مجلس الإدارة، مدعومًا بلجان التدقيق والمخاطر، تقييمًا سنويًا لممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام بميثاق الحوكمة على مستوى المجموعة.

كما يخضع الموظفون لدورات تدريبية مستمرة ومراجعة سنوية لميثاق السلوكيات الأخلاقية لتعزيز الوعي بالتوقعات الأخلاقية، وسلوكيات مكان العمل، وسياسات مكافحة التحرش.

ولضمان الممارسات العادلة في الأعمال، نتوقع من الموّردين الالتزام بـ إرشادات السلوكيات الأخلاقية والممارسات العادلة، بما يعزز النزاهة والشفافية والمساءلة، فإن بعض الشركات التابعة لديها سياسات خاصة لضمان بيئة عمل آمنة وعادلة، مثل Ooredoo الجزائر التي وضعت ميثاقًا يتناول مواضيع مثل التحرش، الرشاوى، وتضارب المصالح.

إدارة المخاطر

تعد إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال ركيزتين أساسيتين في النهج الاستراتيجي والتشغيلي لمجموعة Ooredoo الكويت، لضمان قدرة المؤسسة على الصمود، والالتزام بالمعايير، وتحمل المسؤولية تجاه التحديات المتوقعة وغير المتوقعة.

وضعت سياسة إدارة المخاطر إطارًا شاملًا لتحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من آثارها، بهدف حماية استثمارات الشركة وعملياتها. وتضمن هذه السياسة دمج ممارسات إدارة المخاطر عبر جميع وحدات العمل، مع التركيز على اتخاذ القرارات الاستباقية وتعزيز المرونة التشغيلية.

ولضمان سرعة استعادة الخدمات الحيوية عند وقوع أي اضطراب، تلعب سياسة إدارة استمرارية الأعمال دورًا محوريًا. وقد حصلت عدة شركات تشغيل تابعة على شهادة ISO 22301:2019، تأكيدًا على التزامها بالمعايير العالمية لاستمرارية الأعمال.

يفرض إطار الحوكمة الخاص بالمجموعة على مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على إدارة المخاطر وضمان وجود استراتيجيات فعّالة للتخفيف منها، بما يشمل مراقبة وإدارة المخاطر على مختلف المستويات، وتزويد المجلس بتقارير دورية حول المستجدات. كما تحافظ Ooredoo الكويت على رقابة صارمة للمعاملات المالية والتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، فيما تقوم لجنة التدقيق وقسم التدقيق الداخلي بمراجعات ربع سنوية للشركات التابعة، لضمان تحديد التهديدات المحتملة ومعالجتها في الوقت المناسب.

ولتعزيز الحوكمة، يساهم التدقيق الداخلي في دعم عملية التخطيط الاستراتيجي السنوي، ويتعاون مع فريق إدارة المخاطر بالمجموعة لضمان توحيد وتناسق الإجراءات بين شركات التشغيل.

وبدمج هذه السياسات، تعزز Ooredoo مرونتها الاستراتيجية، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، والاستقرار المالي على مستوى جميع عملياتها، مع توسيع تطبيق هذه المبادئ لتشمل علاقاتها مع الموردين وكافة أنشطتها التشغيلية.

سلسلة التوريد المسؤولة

تُلزم أطر العمل والاتفاقيات في Ooredoo الموردين بالالتزام بسياسة الخصوصية الخاصة بالشركة، بالإضافة إلى سياسة الصحة والسلامة والبيئة.

ونشجع موردينا على التواصل الفعّال وتطبيق معاييرنا عبر جميع موظفيهم، بما في ذلك الشركات الأم، والفروع، والشركات التابعة، والمقاولين الفرعيين المشاركين في مشاريع Ooredoo وعقودها واتفاقياتها وطلبات المشتريات. ويُحمَّل الموردون المسؤولية الكاملة عن سلوكيات موظفيهم وأفعالهم.

كما اعتمدت بعض شركات التشغيل سياسات خاصة سلوك الموردين ومتطلبات محددة مسبقًا، مثل مدونة سلوك الموردين في Ooredoo فلسطين. أما شركات أخرى، مثل Ooredoo المالديف، فتُلزم جميع الموردين بتقديم تصريحات في نموذج طلب التسجيل(RRF) ، تؤكد التزامهم بكافة المتطلبات، بما في ذلك معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، ومكافحة الرشوة، وحظر عمالة الأطفال، ومكافحة غسل الأموال.

تطلب Ooredoo الكويت من جميع الموردين التوقيع على مدونة قواعد السلوك وإقرار أخلاقيات العمل عند التسجيل. يحدد هذا الإقرار التوقعات عبر المبادئ الأخلاقية والمهنية الرئيسية، بما في ذلك الكفاءة المهنية والاستقلالية والشفافية والإفصاح وتضارب المصالح والسرية المهنية والخصوصية وحماية البيئة والتمييز والتحرش والعنف في مكان العمل. يضمن هذا الالتزام توافق جميع الموردين مع المعايير الأخلاقية لـ Ooredoo الكويت واعتمادهم قيم الاستدامة طوال فترة شراكتهم.

حماية عملائنا

تطوير وتسويق المنتجات بمسؤولية

نسعى في Ooredoo إلى توفير أقصى درجات الشفافية بشأن منتجاتنا وخدماتنا. وفي هذا الإطار، تُعرض الشروط والأحكام إلى جانب تفاصيل الأسعار والخدمات والعروض بوضوح على موقعنا الإلكتروني وتطبيقنا، كما يمكن الحصول عليها على مدار الساعة من خلال ممثلي خدمة العملاء عبر الهاتف، الدردشة، أو واتساب.

في جميع شركاتنا، نحرص باستمرار على إجراء استطلاعات للكشف عن مدى رضا العملاء في جميع أسواقنا، مما يساعدنا على فهم أولوياتهم، كما نقيس مؤشري صافي نقاط الترويج (NPS) و رضا العملاء (CSAT) لتقييم مستويات الرضا عبر مجموعة من العناصر المهمة للعملاء. ويمكن للعملاء تقديم شكاواهم عبر الهاتف، أو تطبيقاتنا، أو موقعنا الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو في فروعنا المباشرة.

في عام 2024، ارتفعت نتائج رضا العملاء لدى Ooredoo الكويت إلى 85% مقارنة بـ 84% في عام 2023، بينما انخفض عدد الشكاوى الواردة عبر قنوات التواصل بشكل ملحوظ من 159 ألفاً إلى 124 ألفاً أي بنسبة انخفاض بلغت 22%، مع الإجابة على 100% من هذه الشكاوى. كما بلغ عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العملاء أو فقدان بياناتهم صفراً في عام 2024.

"في Ooredoo نضع عملاءنا في صميم كل ما نقوم به، مسترشدين بشعار علامتنا التجارية «طوّر عالمك». ومن خلال الإصغاء بعناية لاحتياجاتهم، وتقديم منتجات وخدمات بمسؤولية، والالتزام بالشفافية في التسويق، وحماية الخصوصية وأمن البيانات، نعمل على ترسيخ الثقة وتعزيز الولاء وبناء علاقات مستدامة وقيمة مع كل عميل."

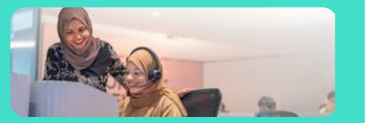
تابان تريباثي

رئيس القطاع التجاري، **OOREDOO** الكويت

نواصل تحسين تجربة العملاء من خلال أدوات متقدمة لحماية البيانات، وتطوير قنوات التواصل لتعزيز الثقة المستدامة. وقد حصلت Ooredoo الكويت على جائزة Globe Trotter: الأفضل في تجربة العملاء لعام 2024 من جوائز IDC Future Enterprise EMEA.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

أول مركز اتصال معتمد في جزر المالديف



تحافظ Ooredoo على التزام راسخ بالتميز في خدمة العملاء، وضمان الكفاءة التشغيلية، وتعزيز ميزتها التنافسية في السوق. وقد أثمر هذا الالتزام عن تحقيق إنجاز بارز، إذ أصبحنا أول مركز اتصال في المالديف يحصل على شهادة ISO بعد اعتماد معايير ISO 18295-1 و ISO 18295-2، مما رسّخ مكانتنا الريادية في مجال خدمة العملاء، وأرسى معياراً جديدًا للجودة في القطاع.

"يمثل حصولنا على شهادة ISO لإدارة مراكز الاتصال دليلاً على التفاني المستمر لفريقنا والتزامنا الراسخ بالتميز في خدمة العملاء. ويجعلنا هذا الإنجاز أول مركز اتصال معتمد وفق معايير ISO في المالديف، مؤكداً مكانتنا كقائد إقليمي في قطاع الاتصالات. ومن خلال تبنّي أفضل الممارسات الدولية، وضعنا معياراً جديداً لجودة الخدمة يضمن لعملائنا أعلى مستويات الرعاية والدعم. ويجسّد هذا الإنجاز سعينا الدائم نحو الابتكار، وتحسين تجارب العملاء، وبناء بنية تحتية مرنة تضع العميل في صميم أولوياتها".

حسين نياز

رئيس القطاع التجاري، Ooredoo المالديف

الخصوصية وأمن البيانات

نلتزم في Ooredoo بحماية بيانات العملاء وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا واللوائح المحلية في كل أسواقنا. ويعزّز التزامنا بأمن المعلومات القوي حصولنا على شهادة ISO 20000-1 لإدارة خدمات تقنية المعلومات، وشهادة ISO 27001 لإدارة أمن المعلومات. وتتيح هذه المعايير العالمية المعترف بها لفِرق الحوكمة والمخاطر والامتثال لدينا وضع، ومتابعة، وتطوير عمليات الأمن بفعالية.

تماشياً مع سياستنا للخصوصية والقوانين المحلية، تلتزم Ooredoo الكويت دومًا بحماية بيانات العملاء. وقد نجحنا في الحصول على إعادة الاعتماد وفق أحدث معايير PCI DSS 4.0 الخاصة بأمن بيانات بطاقات الدفع، بالإضافة إلى شهادات ISO/IEC 27001:2022 و ISO/IEC 27017:2015 الخاصة بأنظمة إدارة أمن المعلومات. ويساعد هذا الإطار الإداري فِرق الحوكمة والمخاطر والامتثال في وضع ومتابعة وتحسين عمليات الأمن المعلوماتي باستمرار.

وتُعتبر هذه الشهادات ركيزة أساسية لضمان التعامل مع بيانات العملاء بأقصى درجات العناية والامتثال للمعايير الدولية للأمن والخصوصية. كما يبرز الترقية إلى معيار PCI DSS 4.0 التزامنا بمواكبة المتطلبات الأمنية المتجددة والتهديدات في قطاع بطاقات الدفع.

الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في العمل

قامت Ooredoo الكويت بتنظيم ورش عمل تثقيفية لعملائها شملت موضوعات متنوعة مثل:

- فهم التهديدات الإلكترونية: التعريف بالواقع الحالي لتهديدات الأمن السيبراني، بما في ذلك التصيّد الإلكتروني، وبرامج الفدية، وأساليب الهندسة الاجتماعية.
- أفضل الممارسات للأمن الشخصي والمهني: حماية كلمات المرور، استخدام المصادقة الثنائية (2FA)، التصفح الآمن، وضمان حماية الأجهزة ببرمجيات موثوقة.
- التقنيات الحديثة في الأمن السيبراني: استعراض أدوات جديدة مثل أنظمة الكشف عن التهديدات بالذكاء الاصطناعي، واستخدام البلوك تشين للمعاملات الآمنة، وأساليب التشفير المتقدمة.
- بناء ثقافة أمنية: تعزيز الوعي الأمني لدى الأفراد والمؤسسات لمنع الاختراقات.

التشريعات والامتثال: التعريف باللوائح المحلية والدولية مثل الـ GDPR، وكيفية ضمان امتثال الشركات لها.

ومن خلال هذه الورش، تدعم Ooredoo الكويت عملاءها في حماية حضورهم الرقمي، كما تؤكد التزامها بالتثقيف المجتمعي وتعزيز السلامة في العالم الرقمي. يمثل رضا العملاء أولوية قصوى، فنحن نولي أهمية كبيرة لخصوصية كل عميل وأمن بياناته، لذلك نواصل الحفاظ على التدابير الأمنية وتنفيذها لضمان أن جميع المعلومات، والبيانات والخصوصية محمية، ومؤمنة.

الإفصاحات التفصيلية

يتم الإبلاغ عن أداء الاستدامة (ESG) بما يتماشى مع دليل الإفصاح عن الاستدامة الصادر عن بورصة الكويت، وقد أُعدّ وفقًا لمعايير مؤشرات GRI وبما يتماشى مع معايير SASB.

في هذا القسم:

- بيانات الأداء
- مؤشر GRI

بيانات الأداء

الجزائر

الإثراء الرقمي	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	13,033,959	13,371,448	14,733,630
المنتجات المعروضة رقمياً من إجمالي المنتجات	نسبة	76	75	75
نسبة العملاء المكتسبين رقمياً	نسبة	8	13	89
تطور مواقع شبكات النفاذ الراديوي (RAN)	عدد	6,377	7,109	8,178

الاهتمام بالمجتمع	الوحدة	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	340,496	248,500	382,177
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة	0.06	0.04	0.05
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	35	44	32
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	نسبة	2	1	1
عدد المتطوعين	عدد	194	247	344
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	ساعات	619	933	472
عدد أيام التطوع	أيام	9	25	7
الإيرادات	دولار أمريكي	513,605	547,681	779,710
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	298,246	288,489	331,174
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	79,492	60,044	75,147

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين عبر التعاقد الخارجي)	عدد	2,512	2,429	2,387
الموظفون بدوام كامل	عدد	2,485	2,410	2,372
الموظفون بدوام كامل (إناث)	عدد	744	728	730
الموظفون بدوام كامل (ذكور)	عدد	1,741	1,682	1,642
الموظفون بدوام جزئي	عدد	27	19	15
الموظفون بدوام جزئي (إناث)	عدد	15	11	9
الموظفون بدوام جزئي (ذكور)	عدد	12	8	6
العاملون عبر التعاقد الخارجي	عدد	1,638	1,487	1,451
عدد موظفي الإدارة العليا	عدد	68	73	82
الموظفون في الإدارة العليا (ذكور)	عدد	53	58	59
الموظفون في الإدارة العليا (إناث)	عدد	15	15	23
الإدارة الوسطى	عدد	238	236	262
الموظفون في الإدارة الوسطى (إناث)	عدد	61	62	65
الموظفون في الإدارة الوسطى (ذكور)	عدد	177	174	197
الموظفون الجدد (ذكور)	عدد	95	107	89
الموظفات الجدد (إناث)	عدد	58	57	47
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	153	164	165
إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	146	121	108
إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	43	46	40

الجزائر

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	189	167	148
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	146	121	108
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	43	46	40
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	189	167	148
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30	عدد	406	375	247
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40	عدد	1,260	1,172	1,047
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 41+	عدد	846	882	1,093
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	2,474	2,402	2,364
الموظفون الوطنيون (إناث)	عدد	743	727	729
الموظفون الوطنيون (ذكور)	عدد	1,731	1,675	1,635
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	68	73	82
نسبة التوطين في الإدارة العليا	نسبة	91	100	100
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	نسبة	99.6	98.9	99.7
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	11	8	7
عدد الموظفات	عدد	758	728	730
نسبة توظيف الإناث	نسبة	30.16	30.0	31
النساء في الإدارة العليا	عدد	15	15	23
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	نسبة	35.7	35.5	44.9
نسبة التعويضات بين النساء والرجال	نسبة	38.3	35.1	44.0
معدل دوران الموظفين	نسبة	9	9	9
إجمالي التدريب المقدم للنساء	ساعات	11,450	25,404	14,333
إجمالي التدريب المقدم للرجال	ساعات	23,448	54,466	22,986
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	ساعات	34,898	79,870	37,320
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	ساعات	1,428	3,910	1,522
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	ساعات	5,902	11,410	4,089
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	22.3	33.8	15.6
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	23.6	35.9	19.3
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	ساعات	21.6	32.9	13.9
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	ساعات	26.1	49.5	18.5
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	ساعات	30.9	41.1	15.6
نسبة الموظفين الذين يتلقّون مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	نسبة	95.7	99.9	99.9
نسبة الموظفين (أناث)	نسبة	95.7	100	99.9
نسبة الموظفين (الذكور)	نسبة	95.7	99.9	100
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	نسبة	100	100	100
نسبة الموظفين في الإدارة الوسطى	نسبة	96.4	99.4	99.9
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	نسبة	35.7	35.5	44.9

الجزائر

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة تعويضات النساء إلى الرجال	نسبة	38.3	35.1	43.9
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة	70	89	87
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير	عدد	5	28	35
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها	عدد	5	28	35
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير	عدد	0	0	لا ينطبق
ساعات العمل (الموظفين)	ساعات	5,024,10	5,098,369	7,968,576
عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	عدد	2,512	2,429	3,773
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة	نسبة	100	100	100
القوى العاملة الممثلة في لجان الصحة والسلامة المشتركة بين الإدارة والعمال	نسبة	0	0	0
وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
الوفيات نتيجة لأمراض متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	ساعات	4,842	4,692	1,710
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنوياً	ساعات	16	16	13
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني	ساعات	16	16	13
التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية	دولار أمريكي	4,614	19,154*	19,154

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)	جيجا جول	103,387	105,666	100,006
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	542,441	562,267	668,710
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	7,119	4,037	3,817
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	95,831	99,334	118,139
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 3)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	-	-	3,055
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	102,951	106,585	125,011

الجزائر

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون/ قوة العمل	41.0	43.9	52.4
المواقع التي تم تحويلها إلى الطاقة التجارية	عدد	0	0	0
المواقع التي تم تحويلها إلى نموذج هجين	عدد	0	0	0
عدد المواقع التي تم تحويلها من محطات متنقلة (COWs) إلى وحدات راديوية موزعة (RDM)	عدد	0	0	0
مقدار الخفض في استهلاك الطاقة الذي تحقق كنتيجة مباشرة لمبادرات الترشيد وكفاءة الاستخدام	جيجا جول	0	0	0

إدارة الموارد	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك المياه	م³	*لا ينطبق	*لا ينطبق	96,220
كثافة استهلاك المياه	م³/العمالة	*لا ينطبق	*لا ينطبق	40.3
إجمالي النفايات الخطرة التي تم التخلص منها	كجم	8,000	6,000 *	7,000
إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها	كجم	700,000	760,000	730,000
كمية النفايات الإلكترونية المتولدة	كجم	413,000	370,000	392,500

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم / لا	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	6	6	6
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	6	6	6
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	0	0	0
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	نسبة	0	0	0.00%
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	نسبة	100	100	100.00%
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	0	0	0.00%
نسبة أعضاء الهيئات الإدارية الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في المنظمة	نسبة	0	0	-
إجمالي عدد أعضاء الهيئات الإدارية الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، مقسمة حسب المنطقة	عدد	0	0	-
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد	عدد	0	0	-
عدد حوادث التمييز المبلغ عنها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تمت مراجعتها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تم حلها	عدد	0	0	0

حماية عملائنا	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا العملاء	نسبة	76.6	76.9	79.0
نسبة العملاء الذين استجابوا بنشاط للاستبيان	نسبة	3.3	7.1	لا ينطبق
شكاوى العملاء التي تم تلقيها عبر قنوات التواصل	عدد	1,568,483	1,216,796	1,149,767
نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها	نسبة	100	100	33
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	نسبة	96.73	95.28	96.35
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	1
إجمالي عدد الدعاوى القانونية المتعلقة بالممارسات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	0	0	لا ينطبق
جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين	عدد	1	1	4

الجزائر

حماية عملائنا	الوحدة	2022	2023	2024
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	1,883	2,363	2,370
الاختراقات الإلكترونية الفعلية	عدد	1,840	2,223*	2,223
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	1
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
الشكاوى التي تلقتها أطراف خارجية وتم إثباتها من قبل المنظمة	عدد	0	0	2
الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية	عدد	0	0	0
عدد العملاء الذين تم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	عدد	0	0	0

سلسلة التوريد	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة	57	61	58
نسبة الموردين المحليين	نسبة	82	79	74
عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أنهم يشكلون تأثيرات اجتماعية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة	عدد	0	0	0
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق	عدد	0	0	0
عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أنهم يشكلون تأثيرات بيئية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة	عدد	0	0	0
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق	عدد	0	0	0

تمت إعادة عرض الأرقام نتيجة تحسين منهجية إعداد التقارير لضمان دقة أكبر

المالديف

الإثراء الرقمي	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	334,877	345,617	404,000
عدد مشتركي الخطوط الثابتة	عدد	36,005	37,135	47,602
عدد مشتركي الإنترنت عريض النطاق	عدد	15,968	9,072	47,602
نسبة المدفوعات الرقمية للفواتير من إجمالي المدفوعات	نسبة	91.30	92.60	92.20
نسبة المنتجات المعروضة رقمياً من إجمالي المنتجات	نسبة	لا ينطبق	69.7	69.5
نسبة العملاء المكتسبين رقمياً	نسبة	6	8	20
تطور مواقع شبكات النفاذ الراديوي (RAN)	عدد	726	748	786

الاهتمام بالمجتمع	الوحدة	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	471,152	471,152	2,181,994
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	62	86	103
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	نسبة	1	1.0	1
العمليات التي لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة كبيرة على المجتمعات المحلية	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
عدد المتطوعين	عدد	25	30	30
الإيرادات	دولار أمريكي	124,805,255*	135,979,248*	142,857,523
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	63,239,872*	65,659,922*	71,182,166
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	15,359,587*	15,045,071*	16,336,770
المدفوعات لمزودي رأس المال	دولار أمريكي	14,601,367*	21,339,754*	30,839,300
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	12,971,228*	14,066,510*	15,735,789

المالديف

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين عبر التعاقد الخارجي)	عدد	489	517	523
الموظفون بدوام كامل	عدد	367	380	382
الموظفون بدوام كامل (إناث)	عدد	96*	102*	100
الموظفون بدوام كامل (ذكور)	عدد	271*	278*	282
الموظفون بدوام جزئي	عدد	122	137	141
الموظفون بدوام جزئي (إناث)	عدد	67	75	72
الموظفون بدوام جزئي (ذكور)	عدد	55	62	69
العاملون عبر التعاقد الخارجي	عدد	0	0	0
عدد موظفي الإدارة العليا	عدد	36	46	45
الموظفون في الإدارة العليا (ذكور)	عدد	30	37	32
الموظفون في الإدارة العليا (إناث)	عدد	6	9	13
الإدارة الوسطى	عدد	86	90	97
الموظفون في الإدارة الوسطى (إناث)	عدد	26	26	26
الموظفون في الإدارة الوسطى (ذكور)	عدد	60	64	71
الموظفون الجدد (ذكور)	عدد	60	51	41
الموظفات الجدد (إناث)	عدد	48	46	71
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	108	97	65
إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	6	8*	9
إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	6	14	9
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	12	23	18
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	6	8	9
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	6	15	9
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	12	23	18
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30	عدد	219	233	220
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40	عدد	193	199	207
القوى العاملة حسب الفئة العمرية +41	عدد	77	85	96
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	341	359	364
الموظفون الوطنيون (إناث)	عدد	96	102	100
الموظفون الوطنيون (ذكور)	عدد	245	257	264
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	18	28	35
نسبة التوطين في الإدارة العليا	نسبة	47	58	78
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	نسبة	94	95	95
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	23	21	18
عدد الموظفات	عدد	96*	102*	100

المالديف

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة توظيف الإناث	نسبة	34	38	33
النساء في الإدارة العليا	عدد	6	9	13
معدل دوران الموظفين	نسبة	6.0	5.3	4.6
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة	عدد	22	29	24
إجمالي التدريب المقدم للنساء	ساعات	3,550	7,671	5,917
إجمالي التدريب المقدم للرجال	ساعات	4,212	6,770	12,047
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	ساعات	7,762	14,441	17,965
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	ساعات	2,124	949	1,622
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	ساعات	2,429	2,459	3,875
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	15.87 *	27.93 *	34.28
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	21.78 *	43.34 *	34.40
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	ساعات	12.92 *	19.91 *	34.22
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	ساعات	26.10 *	49.49 *	81.10
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	ساعات	30.90 *	41.19 *	51.67
نسبة الموظفين الذين يتلقّون مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	نسبة	100	100	100
نسبة الموظفين (أناث)	نسبة	34	38	33
نسبة الموظفين (الذكور)	نسبة	41	36	67
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	نسبة	7	9	39
نسبة الموظفين في الإدارة الوسطى	نسبة	18	17	27
إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	عدد	489	517	524
نسبة الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	نسبة	100	100	100
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	نسبة	26	28	27
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة	93	94	96
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير وتم حلها خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفين)	ساعات	719,320	774,320	748,720
ساعات العمل (المقاولين)	ساعات	239,120	270,299	276,360
حالات الإجهاد الحراري	عدد	0	0	0
عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	عدد	367	380	382
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	نسبة	100	100	100
العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه داخلياً	عدد	367	380	382
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه داخلياً	نسبة	100	100	100
العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	عدد	367	380	382

المالديف

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	نسبة	100	100	100
وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	نسبة	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة مرتبطة بالعمل	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
وفيات نتيجة أمراض صحية مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
حالات الأمراض الصحية القابلة للتسجيل المرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة التي تم تقديمها للموظفين	ساعات	344	57	1,524
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة سنويًا لكل موظف	ساعات	4	0.15	2.91
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني	ساعات	4	0.16	4.19
إجمالي تكلفة التدريب على الصحة والسلامة والبيئة	دولار أمريكي	1,885	140	7467

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)	جيجا جول	48,581	51,010	48,877
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	89,020	93,530	100,062
كمية الطاقة المتجددة المنتجة	جيجا جول	4,205	5,887	8,040
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	3,277	3,677	3,300
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	19,485	20,425	21,902
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	22,762	24,102	25,202
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون/ قوة العمل	46.5	46.6	48.2
المواقع التي تم تحويلها إلى الطاقة التجارية	عدد	0	0	0
المواقع التي تم تحويلها إلى نموذج هجين	عدد	0	0	20
عدد المواقع التي تم تحويلها من محطات متنقلة (COWs) إلى وحدات راديوية موزعة (RDM)	عدد	0	0	0
مقدار الخفض في استهلاك الطاقة الذي تحقق كنتيجة مباشرة لمبادرات الترشيد وكفاءة الاستخدام	جيجا جول	0	0	0

المالديف

إدارة الموارد	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك المياه	م³	لا ينطبق	لا ينطبق	5,475 *
كثافة استهلاك المياه	م³/العمالة	لا ينطبق	لا ينطبق	10.5

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/ لا	لا *	لا *	لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	8	8	8
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	4	4	5
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	4	4	3
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	نسبة	50	50	38
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	نسبة	63	63	63
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	3	3	3
إجمالي عدد الساعات التدريبية المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	48	28	32
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	6	3.5	4
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد	عدد	0	0	8
متوسط عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد	عدد	0	0	1
نسبة وحدات الأعمال التي تم تقييمها من حيث المخاطر المرتبطة بالفساد	نسبة	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة للفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	عدد	8.0	8.0	8
نسبة أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	نسبة	100	100	100
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد، مُوزَّعين بحسب المنطقة	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع شركاء الأعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	0	0	0

حماية عملائنا	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا العملاء	نسبة	82	84	83
شكاوى العملاء التي تم تلقيها عبر قنوات التواصل	عدد	29,048	29,238	30,024
نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها	نسبة	100	100	100
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	نسبة	99	99.76	100
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الدعاوى القانونية المتعلقة بالممارسات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	0	0	0
جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين	عدد	2	4.0	4
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	لا ينطبق	30,000	5
الاختراقات الإلكترونية الفعلية	عدد	لا ينطبق	0	5
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	0

المالديف

حماية عملائنا	الوحدة	2022	2023	2024
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
الشكاوى التي تلقتها أطراف خارجية وتم إثباتها من قبل المنظمة	عدد	0	0	0
الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية	عدد	0	0	0
عدد العملاء الذين تم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	عدد	0	0	0

سلسلة التوريد	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة	24	26 *	22
نسبة الموردين المحليين	نسبة	73	67 *	71
نسبة الموزّدين الجدد الذين خضعوا لعملية تدقيق باستخدام معايير اجتماعية	نسبة	25	27	24
عدد الموزّدين الخاضعين للتحقيقات الاجتماعية	عدد	15	20	24
عدد الموزّدين الذين تم تحديد أن لديهم آثاراً اجتماعية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة	عدد	0	0	0
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة التدقيق	عدد	0	0	0
نسبة الموزّدين الجدد الذين خضعوا لعملية تدقيق باستخدام معايير بيئية	نسبة	3	7	12
عدد الموزّدين الخاضعين للتحقيقات البيئية	عدد	12	20	24
عدد الموردين الذين تم تحديد أن لديهم آثاراً بيئية سلبية كبيرة فعلية أو محتملة	عدد	0	0	0
الموزّدون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجةً لعملية التدقيق	عدد	0	0	0

تمت إعادة عرض الأرقام نتيجة تحسين منهجية إعداد التقارير لضمان دقة أكبر

فلسطين

الإثراء الرقمي	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	1,409,959	1,438,541	1,552,901
تطور مواقع شبكات النفاذ الراديوي (RAN)	عدد	11	34	32

الاهتمام بالمجتمع	الوحدة	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	746,340	634,204	240,229
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة	0.6	0.58	0.22
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	35	44	24
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	نسبة	4.04	3.56	1.83
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	ساعات	148	144	876
الإيرادات	دولار أمريكي	115,520,016	109,001,985	108,950,237
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	75,518,301	70,005,853	74,952,375
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	21,900,049	18,012,689	19,564,696
المدفوعات لمزوّدي رأس المال	دولار أمريكي	59101	0	0
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	6,137,024	5,694,995	5,896,432

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين عبر التعاقد الخارجي)	عدد	641	633 *	633
الموظفون بدوام كامل	عدد	526	517	516

فلسطين

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
الموظفون بدوام كامل (إناث)	عدد	110	113	112
الموظفون بدوام كامل (ذكور)	عدد	416	404	404
الموظفون بدوام جزئي	عدد	115	116	117
الموظفون بدوام جزئي (إناث)	عدد	87	94	86
الموظفون بدوام جزئي (ذكور)	عدد	28	22	31
العاملون عبر التعاقد الخارجي	عدد	0	0	117
عدد موظفي الإدارة العليا	عدد	7	9	9
الموظفون في الإدارة العليا (ذكور)	عدد	6	8	8
الموظفون في الإدارة العليا (إناث)	عدد	1	1	1
الإدارة الوسطى	عدد	43	41	44
الموظفون في الإدارة الوسطى (إناث)	عدد	6	6	6
الموظفون في الإدارة الوسطى (ذكور)	عدد	37	35	38
الموظفون الجدد (ذكور)	عدد	54	44	36
الموظفات الجدد (إناث)	عدد	15	23	11
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	69	67	49
إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	61	55	50
إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	12	13	7
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	73	68	57
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	61	55	50
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	12	13	7
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	73	68	57
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 30-18	عدد	277	298	300
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 40-31	عدد	312	271	267
القوى العاملة حسب الفئة العمرية +41	عدد	52	64	66
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	526	517	516
الموظفون الوطنيون (إناث)	عدد	110	113	112
الموظفون الوطنيون (ذكور)	عدد	416	404	404
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	7	9	9
نسبة التوطين في الإدارة العليا	نسبة	100	100	100
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	نسبة	100	100	100
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	0	0	0
عدد الموظفات	عدد	110 *	113	198
نسبة توظيف الإناث	نسبة	17 *	18	18
النساء في الإدارة العليا	عدد	1 *	1	1
معدل دوران الموظفين	نسبة	11	8	4

فلسطين

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة	عدد	58	43	21
إجمالي التدريب المقدم للنساء	ساعات	820	577	982
إجمالي التدريب المقدم للرجال	ساعات	2,865	2,618	3,045
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	ساعات	3,685	3,195	4,027
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	ساعات	61	83	141
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	ساعات	1,106	974	877
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	5.75 *	5.05 *	6.36
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	4.16 *	2.79 *	4.69
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	ساعات	6.45 *	6.15 *	7.00
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	ساعات	15.3 *	16.6 *	23.5
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	ساعات	18.1	17.1	14.9
نسبة الموظفين الذين يتلقّون مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	نسبة	100	100	100
نسبة الموظفين (أناث)	نسبة	21	22	22
نسبة الموظفين (الذكور)	نسبة	79	78	78
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	نسبة	1	2	2
نسبة الموظفين في الإدارة الوسطى	نسبة	8	8	9
إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
نسبة الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بالمنظمة	نسبة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	نسبة	27	28	28
نسبة تعويضات النساء إلى الرجال	نسبة	17	17	17
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير وتم حلها خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفين)	ساعات	1,060,416	1,079,496	1,027,872
ساعات العمل (المقاولين)	ساعات	231,840	242,208	223,104
وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0

فلسطين

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
الوفيات نتيجة أمراض صحية مرتبطة بالعمل	عدد	0	0	0
حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	ساعات	480	0	600
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنوياً	ساعات	0	0	1.2
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني	ساعات	1.5	0	1.2
التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية	دولار أمريكي	2,000	0	3000

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفتي والغازات المتبقية المستخدمة كوقود)	جيجا جول	15,318 *	11,271 *	6,906
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	71,287 *	70,845 *	63,773
كمية الطاقة المتجددة المنتجة	جيجا جول	0	0	5
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	1,050 *	773 *	472
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	13,960 *	13,874 *	12,489
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	15,011 *	14,647 *	12,961
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون/ قوة العمل	23.4 *	23.1 *	20.5
المواقع التي تم تحويلها إلى الطاقة التجارية	عدد	0	0	0
المواقع التي تم تحويلها إلى نموذج هجين	عدد	0	0	0
عدد المواقع التي تم تحويلها من محطات متنقلة (COWs) إلى وحدات راديوية موزعة (RDM)	عدد	0	0	0
مقدار الخفض في استهلاك الطاقة الذي تحقق كنتيجة مباشرة لمبادرات الترشيد وكفاءة الاستخدام	جيجا جول	0	0	0

إدارة الموارد	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك المياه	م³	2,870	2,686	2,775
المياه العذبة المستخدمة – المُولّدة من قبل الشركة	م³	0	0	0
كثافة استهلاك المياه	م³/العمالة	4.5	4.2	4.4

الفرصة الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/لا	لا	لا	لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	7	7	7
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	6	6	6
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	1	1	1
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	نسبة	14	14	14
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	نسبة	0	0	0
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	7	7	7
نسبة إجمالي التعويض السنوي لأعلى موظف أجراً في المنظمة إلى الوسيط السنوي لإجمالي التعويض لجميع الموظفين (باستثناء أعلى موظف أجراً).	نسبة	13.4	14.7	14.6

فلسطين

الفرصة الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الزيادة المئوية في إجمالي التعويض السنوي لأعلى موظف أجراً في المنظمة إلى الوسيط للزيادة المئوية في إجمالي التعويض السنوي لجميع الموظفين (باستثناء أعلى موظف أجراً).	نسبة	1.4	1.5	1.4
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	0	0	0
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	0	0	0
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد	عدد	0	0	0
متوسط عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد وحدات الأعمال التي خضعت لتقييم المخاطر المرتبطة بالفساد	عدد	0	0	0
نسبة وحدات الأعمال التي خضعت لتقييم المخاطر المرتبطة بالفساد	نسبة	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة للفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم بسبب الفساد	عدد	0	0	0
جمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع شركاء الأعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	0	0	0
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	عدد	0	0	0
نسبة أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	نسبة	0	0	0
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد، مُوزَّعين بحسب المنطقة	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع الشركاء التجاريين أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز المُبلّغ عنها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تمت مراجعتها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تم حلها	عدد	0	0	0

حماية عملائنا	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا العملاء	نسبة	84	83	81
نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها	نسبة	100	100	100
عدد الشكاوى المثبتة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الدعاوى القانونية المتعلقة بالممارسات المناهضة للمنافسة، ومكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية ونتائجها	عدد	0	0	0
جلسات تدريبية حول الخصوصية المقدمة للموظفين	عدد	1	0	1
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	لا ينطبق	1,400,000	1,450,000
الاختراقات الإلكترونية الفعلية	عدد	لا ينطبق	72	0
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	عدد	0	0	0
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
الشكاوى المستلمة من أطراف خارجية والتي تم إثباتها من قبل المنظمة	عدد	0	0	0

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

تمت إعادة عرض الأرقام نتيجة تحسين منهجية إعداد التقارير لضمان دقة أكبر

تونس

الإثراء الرقمي	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	6,683,736	6,762,293	6,464,598
عدد مشتركي الخطوط الثابتة	عدد	89,379	118,410	147,778
عدد مشتركي الإنترنت عريض النطاق	عدد	354,757	379,458	420,857
نسبة الدفع عبر الفواتير الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة	11.54	16.99	n/a
نسبة العملاء المكتسبين رقميا	نسبة	16.43	24.05	33
تطور مواقع شبكات النفاذ الراديوي (RAN)	عدد	2,705	2,790	2,858

الاهتمام بالمجتمع	الوحدة	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	32,000	32,000	88,978
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة	0	0	0.01
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	8	4	8
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	نسبة	0	0	0.09
العمليات التي لها تأثيرات سلبية فعلية أو محتملة كبيرة على المجتمعات المحلية	عدد	0	0	0
عدد المتطوعين	عدد	48	70	25
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	ساعات	100	48	100
عدد أيام التطوع	أيام	3	3	8
الإيرادات	دولار أمريكي	402,975,411*	403,769,054*	423,509,540
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	175,610,763*	203,620,464*	186,250,960
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	48,606,926*	47,616,798*	61,072,796
المدفوعات لمزوّدي رأس المال	دولار أمريكي	58,188,983*	57,874,823*	32,311,634
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	192,109,104*	202,255,425*	187,248,489

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين عبر التعاقد الخارجي)	عدد	1,390	1,348	1291
الموظفون بدوام كامل	عدد	1,252	1,222	1,166
الموظفون بدوام كامل (إناث)	عدد	418	414	412
الموظفون بدوام كامل (ذكور)	عدد	834	808	754
الموظفون بدوام جزئي	عدد	138	126	125
الموظفون بدوام جزئي (إناث)	عدد	104	102	102
الموظفون بدوام جزئي (ذكور)	عدد	34	24	23
العاملون عبر التعاقد الخارجي	عدد	71*	97	95
عدد موظفي الإدارة العليا	عدد	89	97	99
الموظفون في الإدارة العليا (ذكور)	عدد	71	80	78
الموظفون في الإدارة العليا (إناث)	عدد	18	17	21
الإدارة الوسطى	عدد	178	180	175
الموظفون في الإدارة الوسطى (إناث)	عدد	61	66	70
الموظفون في الإدارة الوسطى (ذكور)	عدد	117	114	105

تونس

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
الموظفون الجدد (ذكور)	عدد	36	26	23
الموظفات الجدد (إناث)	عدد	24	25	22
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	60	51	45
إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	0	0	27
إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	19	13	5
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	19	13	32
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	0	0	26
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	19	13	3
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	19	13	29
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30	عدد	105	78	72
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40	عدد	484	408	329
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 41+	عدد	801	863	890
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	1,387	1,342	1,284
الموظفون الوطنيون (إناث)	عدد	522	516	514
الموظفون الوطنيون (ذكور)	عدد	865	827*	770
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	89	97	99
نسبة التوطين في الإدارة العليا	نسبة	96	92.9	100
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	نسبة	99.8	99.6	99.4
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	3	6	7
عدد الموظفات	عدد	522	516	514
نسبة توظيف الإناث	نسبة	38	38	40
الإناث في الإدارة العليا	عدد	20	18	21
معدل دوران الموظفين	نسبة	11	7	8
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا الشركة	عدد	146*	92	103
إجمالي التدريب المقدم للنساء	الساعات	9,452	10,742	15,524
إجمالي التدريب المقدم للرجال	الساعات	15,272	18,733	22,003
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	الساعات	24,723	29,475	37,527
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	الساعات	1,870	3,370	4,421
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	الساعات	4,755	5,745	6,717
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	الساعات	18*	21	29
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	الساعات	18*	21	30
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	الساعات	18*	23*	28
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	الساعات	26*	49*	45
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	الساعات	31*	41*	38
نسبة الموظفين الذين يتلقّون مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	نسبة	0	100	93

تونس

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الموظفين (أناث)	نسبة	0	100	92
نسبة الموظفين (الذكور)	نسبة	0	100	93
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	نسبة	0	0	لا ينطبق
نسبة الموظفين في الإدارة الوسطى	نسبة	0	0	لا ينطبق
إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في المنظمة	عدد	0	0	لا ينطبق
نسبة المرتب الأساسي للمرأة إلى الرجل	نسبة	32	32	50
نسبة تعويض النساء إلى الرجال	نسبة	31	31	46
النسبة المئوية لمشاركة الموظفين	نسبة	80	81	92
عدد التظلمات المقدمة في الفترة المشمولة بالتقرير	عدد	0	0	0
عدد هذه التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها	عدد	0	0	0
عدد التظلمات المقدمة قبل الفترة المشمولة بالتقرير والتي تم تسويتها خلال الفترة ذاتها	عدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفين)	الساعات	2,839,584	3,083,520	2,643,696
ساعات العمل (المقاولين)	الساعات	183,744	200,640	220,176
عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية	عدد	1,139	1,349	1,771
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية	نسبة	82	100	100
العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة الذي تم تدقيقه داخليا	عدد	1,139	1,349	1,259
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة الذي تم تدقيقه داخليا	نسبة	82	100	71
العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	عدد	1,139	1,349	1,259
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	نسبة	82	100	71
عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية	عدد	100	100	100
وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
الوفيات نتيجة لأمراض متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0

تونس

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	ساعات	228	286	374
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنوياً	الساعات	14	12	14
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني	الساعات	14.4	12	14
التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية	دولار أمريكي	1,794,725 *	226,877 *	724,190

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفي وما تبقى للاستخدام كوقود)	جيجا جول	28,514*	29,652*	31,881*
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	310,537	333,639	357,637.5
كمية الطاقة المتجددة المنتجة	جيجا جول	1,039	1,039	952
كمية التخفيضات في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها نتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة	جيجا جول	2,520	3,905.8	2,382.6
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	1,948*	2,027*	2,177
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	47,754	51,306	54,997
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	49,702*	53,333*	57,173*
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون/ قوة العمل	35.8	39.6	44.3
المواقع التي تم تحويلها إلى الطاقة التجارية	عدد	0	3	2
المواقع التي تم تحويلها إلى نموذج هجين	عدد	0	0	0
عدد المواقع التي تم تحويلها من محطات متنقلة (COWs) إلى وحدات راديوية موزعة (RDM)	عدد	0	0	0
مقدار الخفض في استهلاك الطاقة الذي تحقق كنتيجة مباشرة لمبادرات الترشيد وكفاءة الاستخدام	جيجا جول	2,520	3,906	2,383

إدارة الموارد	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي سحب المياه	م³	20,950	21,000	17,414
إجمالي تصريف المياه	م³	12,570	12,600	10,448
إجمالي استهلاك المياه	م³	8,380*	8,400*	6,966
كثافة استهلاك المياه	م³/العمالة	6.5	6.5	5.4
إجمالي النفايات غير الخطرة التي تم التخلص منها	كجم	لا ينطبق	لا ينطبق	4,150
إجمالي النفايات الخطرة التي تم التخلص منها	كجم	لا ينطبق	لا ينطبق	90,866

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/لا	نعم	نعم	نعم
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	8	8	8
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	8	8	8
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	0	0	0
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	نسبة	0	0	0
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	نسبة	13	13	13
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	7	7	7

تونس

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود مع شركاء الأعمال أو عدم تجديدها بسبب انتهاكات مرتبطة بالفساد	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
نسبة أعضاء هيئات الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة الخاصة بمكافحة الفساد	نسبة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي عدد أعضاء هيئات الحوكمة الذين تلقّوا تدريباً على مكافحة الفساد، موزَّعين بحسب المنطقة	عدد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
عدد حوادث التمييز المبلغ عنها	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز المستعرضة	عدد	0	0	0
عدد حوادث التمييز التي تم حلها	عدد	0	0	0

حماية العملاء	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا العملاء	وحدة	71	73	74
شكاوى العملاء الواردة من خلال قنوات الاتصال	نسبة	320,437*	335,830*	392,104
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم الرد عليها	عدد	7	8	9
النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم حلها	نسبة	93*	93*	94
إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار ونتائجها	نسبة	6	2	2
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	10,387	78,569	62,355
الخروقات السيبرانية الفعلية	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء	عدد	0	0	0
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
شكاوى من الهيئات التنظيمية	عدد	0	0	0

سلسلة التوريد	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة	54*	65*	48
نسبة الموردين المحليين	نسبة	84*	82	85

تمت إعادة عرض الأرقام نتيجة تحسين منهجية إعداد التقارير لضمان دقة أكبر

الكويت

الإثراء الرقمي	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عملاء الهاتف المحمول	عدد	2,707,602	2,846,590	2,897,922
نسبة الدفع عبر الفواتير الرقمية من إجمالي المدفوعات	نسبة	67	70	78
المنتجات المعروضة رقميا من إجمالي المنتجات	نسبة	61	85	93
نسبة العملاء المكتسبين رقمياً	نسبة	13	18	14

الاهتمام بالمجتمع	الوحدة	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية	دولار أمريكي	لا ينطبق	264,060	185,820
إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة مئوية من الإيرادات	نسبة	لا ينطبق	0.03	0.02
الاستثمارات المجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضريبة	نسبة	لا ينطبق	0.07	2.1
الإيرادات	دولار أمريكي	770,342,071	801,809,178	860,563,494
تكاليف التشغيل	دولار أمريكي	465,432,678	476,970,828	566,809,935
أجور ومزايا الموظفين	دولار أمريكي	69,756,998	55,613,445	61,241,410
المدفوعات لمزودي رأس المال	دولار أمريكي	57,182,587*	114,365,175*	228,730,349
المدفوعات للحكومة	دولار أمريكي	92,475,518	99,787,294	106,558,404

الكويت

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين، الطلاب، والعاملين عبر التعاقد الخارجي)	عدد	420	399	390
الموظفون بدوام كامل	عدد	419	398	389
الموظفون بدوام كامل (إناث)	عدد	109	107	107
الموظفون بدوام كامل (ذكور)	عدد	310	291	282
الموظفون بدوام جزئي	عدد	1	1	1
الموظفون بدوام جزئي (إناث)	عدد	0	-	0
الموظفون بدوام جزئي (ذكور)	عدد	1	1	1
العاملون عبر التعاقد الخارجي	عدد	0	-	0
عدد موظفي الإدارة العليا	عدد	20	20	13
الموظفون في الإدارة العليا (ذكور)	عدد	19	19	12
الموظفون في الإدارة العليا (إناث)	عدد	1	1	1
الإدارة الوسطى	عدد	86	80	74
الموظفون في الإدارة الوسطى (إناث)	عدد	18	20	21
الموظفون في الإدارة الوسطى (ذكور)	عدد	68	60	53
الموظفون الجدد (ذكور)	عدد	44	27	34
الموظفات الجدد (إناث)	عدد	29	22	29
إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا إلى المنظمة	عدد	73	49	63
إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	14	16	14
إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	5	4	5
إجمالي إجازات الوالدين	عدد	19	20	19
عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين (للذكور)	عدد	14	16	14
عدد الموظفات اللاتي عدن للعمل بعد إجازة الوالدين (للإناث)	عدد	5	4	5
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الوالدين	عدد	19	20	19
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 18-30	عدد	55	53	60
القوى العاملة حسب الفئة العمرية 31-40	عدد	180	167	148
القوى العاملة حسب الفئة العمرية +41	عدد	185	179	182
عدد الموظفين الوطنيين بدوام كامل	عدد	221	205	203
الموظفون الوطنيون (إناث)	عدد	69	65	68
الموظفون الوطنيون (ذكور)	عدد	152	140	135
الموظفون الوطنيون بدوام كامل في الإدارة العليا	عدد	8	8	4
نسبة التوطين في الإدارة العليا	نسبة	40	40	31
نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة	نسبة	53	52	52
عدد الموظفين من جنسيات أخرى	عدد	198	193	177
عدد الموظفات	عدد	109	107	107
نسبة توظيف الإناث	نسبة	26.0	26.9	27.4
النساء في الإدارة العليا	عدد	1	1	1
معدل دوران الموظفين	نسبة	11.4	17.6	18
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا المنظمة	عدد	48	70	74
إجمالي التدريب المقدم للنساء	ساعات	210	756	821
إجمالي التدريب المقدم للرجال	ساعات	1015	2502	2,191
إجمالي التدريب المقدم للقوى العاملة بالكامل	ساعات	1225	3258	3,012
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	ساعات	160	404	581
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	ساعات	624	1334	862
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	ساعات	8	14	16
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	ساعات	6	13	16
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	ساعات	9	15	16
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	ساعات	10	24	45
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	ساعات	16	14	20

الكويت

تطوير الكوادر البشرية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الموظفين الذين يتلقّون مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	نسبة	100	100	100
نسبة الموظفين (أناث)	نسبة	26	27	27
نسبة الموظفين (الذكور)	نسبة	74	73	73
نسبة الموظفين في الإدارة العليا	نسبة	68	70	3
نسبة الموظفين في الإدارة الوسطى	نسبة	20	20	19
نسبة الراتب الأساسي للنساء مقارنة بالرجال	نسبة	19	22	80
نسبة تعويضات النساء إلى الرجال	نسبة	2	29	1
نسبة مشاركة الموظفين	نسبة	91	89	94
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة التقرير	عدد	8	10	28
عدد الشكاوى التي تم التعامل معها أو حلها	عدد	8	10	28
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير	عدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفين)	ساعات	829,920	778,848	776,880
عدد العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية	عدد	969	862	851
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة	نسبة	100	100	100
العمال المشمولون بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	عدد	0	1	100
إجمالي العمال المشمولين بنظام إدارة الأمن والسلامة المهنية الذي تم تدقيقه أو اعتماده من جهة خارجية	نسبة	0	1	100
القوى العاملة الممثلة في لجان الإدارة والعمال المشتركة للأمن والسلامة	نسبة	0	13	100
وفيات الموظفين نتيجة لإصابات متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات الموظفين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
معدل وفيات المقاولين نتيجة إصابة متعلقة بالعمل	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للموظفين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل ذات العواقب الجسيمة للمقاولين (باستثناء الوفيات)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالموظفين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	عدد	0	0	0
معدل إصابات العمل المتعلقة بالمقاولين (باستثناء الوفيات والحوادث ذات العواقب الجسيمة)	نسبة	0	0	0
الوفيات نتيجة لأمراض متعلقة بالعمل	عدد	0	0	0
حالات الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تسجيلها	عدد	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين	ساعات	0	0	0
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف سنويا	ساعات	0	0	0
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف وطني	ساعات	0	0	0
التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة البيئية	دينار عراقي	0	0	0

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفي وما تبقى للاستخدام كوقود)	جيجا جول	345,257	355,104*	381,097
استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)	جيجا جول	94,062	451,175	736,627
كمية الطاقة المتجددة المنتجة	جيجا جول	0	815*	1,356
كمية التخفيضات في استهلاك الطاقة التي تم تحقيقها نتيجة مباشرة لمبادرات الحفظ والكفاءة	جيجا جول	0	6,603*	34,516
الانبعاثات المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 1)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	23,796	24,453*	26,226
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 2)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	20,396	33,503	17,926
الانبعاثات غير المباشرة للغازات الدفيئة (النطاق 3)	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	لا ينطبق	77,317	141,676
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون	44,192	135,273*	185,829

الكويت

المناخ والطاقة	الوحدة	2022	2023	2024
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	إجمالي غاز ثاني أكسد الكربون/ قوة العمل	105.2	339.0*	476.5
مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر الانتقال المرتبطة بالمناخ	عدد	0	0	0
النسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة لمخاطر الانتقال المرتبطة بالمناخ	نسبة	0	0	0
مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر المادية المرتبطة بالمناخ	عدد	0	0	0
مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المعرضة للمخاطر المادية المرتبطة بالمناخ	نسبة	0	0	0
مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ	عدد	0	0	0
مقدار ونسبة الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ	نسبة	0	0	0
مقدار الأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ	عدد	0	0	0
النسبة المئوية للأصول أو الأنشطة التجارية المتوافقة مع الفرص المتعلقة بالمناخ	نسبة	0	0	0
المواقع التي تم تحويلها إلى الطاقة التجارية	عدد	7	8	9
المواقع التي تم تحويلها إلى نموذج هجين	عدد	0	6	0
عدد المواقع المحولة من أبراج اتصالات مؤقتة إلى شبكات اتصال ثابتة	عدد	12	4	

إدارة الموارد	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي سحب المياه	م³	17,850	20,120	22,356
إجمالي تصريف المياه	م³	10,710	12,072*	13,414
إجمالي استهلاك المياه	م³	7,140	8,048*	8,942
كثافة استهلاك المياه	م³ /العمالة	17.00	20.17*	22.93
إجمالي النفايات غير الخطرة المتخلَّص منها (كيلوغراما	كجم		6,000	3,430

الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
استقلالية رئيس مجلس الإدارة	نعم/ لا	* لا	* لا	* لا
إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة	عدد	7	7	7
الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة	عدد	7	7	7
الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة	عدد	0	0	0
نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	نسبة	0	0	0
نسبة استقلالية مجلس الإدارة	نسبة	43	43	43
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	4	4	4
إجمالي عدد الساعات التدريبية المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	2	4	3
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	ساعات	0.29	0.57	0.28

حماية العملاء	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا العملاء	نسبة	82	84	85
شكاوى العملاء الواردة من خلال قنوات الاتصال	عدد	180,749	159,038	124,308
نسبة شكاوى العملاء التي تم الرد عليها	نسبة	100	100	100
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	نسبة	100	100	99
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء	عدد	0	0	0
إجمالي عدد الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات مكافحة الاحتكار والاحتكار ونتائجها	عدد	0	0	0
محاولات الهجمات الإلكترونية	عدد	0	0	489
الهجمات السيبرانية الفعلية	عدد	0	0	0
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العملاء	عدد	0	0	0
عدد العملاء المتأثرين	عدد	0	0	0
الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والمثبتة من قبل المنظمة	عدد	0	0	0
الشكاوى المقدمة من الهيئات التنظيمية	عدد	0	0	0
عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	عدد	0	0	0

سلسلة التوريد	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة	75	50	86
نسبة الموردين المحليين	نسبة	69	65	66

تمت إعادة عرض الأرقام نتيجة تحسين منهجية إعداد التقارير لضمان دقة أكبر

وصف مفصل للتأثيرات

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية / المحتملة (سلبية / إيجابية)	إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة
البيئة	الإدراك الكامل والإقرار بعمق التأثيرات المرتبطة بالتغيّر المناخي، وتقييم مداها وكيفية إدارتها، مع التركيز بشكل خاص على انبعاثات الغازات الدفيئة/ غازات الاحتباس الحراري، ويتضمن ذلك معرفة وفهم وتقدير البصمة الكربونية لشركة Ooredoo الكويت، واتخاذ التدابير اللازمة لتقليل الانبعاثات، وتوجيه الاستراتيجيات المؤسسية والاجتماعية لمواجهة آثار تغير المناخ.	تتمثل التأثيرات الإيجابية الفعلية والمحتملة في الجهود المبذولة للحد من بصمة الشركة الكربونية من خلال اعتماد ممارسات استخدام الطاقات المتجددة، لتعزيز بنية تحتية تكنولوجية موفرة للطاقة. بينما تتمثل الآثار السلبية المحتملة ولفعلية اتي يجب مراعاتها في الأثر البيئي لعمليات الشبكة والاعتماد على البنية التحتية كثيفة الاستهلاك للطاقة، والتي قد تسهم في استنفاد الموارد والتلوث.	• تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة • إدارة الطاقة وكفاءتها
	التخطيط الاستراتيجي، ورصد، وتحسين استهلاك موارد الطاقة ضمن العمليات التشغيلية لـ Ooredoo الكويت، بما يشمل تنفيذ ممارسات مستدامة لتعزيز كفاءة استهلاك وترشيد الطاقة، مع العمل على تقليل الفاقد، وهو غالباً ما يتضمن اعتماد مصادر الطاقة المتجددة. وتسهم الإدارة الفعالة لاستهلاك الطاقة في تحقيق معدلات توفير أعلى للتكاليف، مع ضمان الاستدامة بيئية، وزيادة مرونة الأعمال بشكل عام.	يمثّل الأثر الإيجابي للإدارة فعالة للطاقة في توفير التكاليف وتقليل التأثير البيئي وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وقد تشمل التحديات المحتملة ارتفاع التكلفة الاستثمارية الأولية، والقيود التكنولوجية ومتطلبات الامتثال التنظيمي.	
	اتباع نهج نظامي لحفظ وإدارة وترشيد استخدام الموارد المائية بشكل فعال ومسؤول، ضمن عمليات Ooredoo الكويت التشغيلية والاستخدام اليومي لمرافقها، بحيث يتضمن ذلك تطوير وتطبيق استراتيجيات لتقليل استهلاك المياه، والحد من تلوث مصادرها، مع وضمان الالتزام باللوائح والمعايير فيما يتعلق بهذا الشأن.	تشمل التأثيرات الإيجابية في هذا الإطار انخفاض معدلات استخدام وهدر المياه، مما يقلل من التأثيرات السلبية الضارة بالبيئة الناتجة عن عدم ترشيد الاستهلاك. كما يعزز هذا الإجراء استدامة الموارد المائية، ويقلل الضغط الزائد على مصادر المياه المحلية، مما يسهم بتعزيز سمعة الشركة كمؤسسة مسؤولة بيئياً. قد تشمل التحديات المحتملة، تكاليف الاستثمار الأولية لتكنولوجيات توفير المياه، وتعقيدات الامتثال التنظيمي، ومخاطر ندرة المياه في بعض المناطق.	• إدارة المياه • إدارة الطاقة وكفاءتها
	التعامل المنهجي مع النفايات الناتجة عن عمليات Ooredoo الكويت ومعالجتها والتخلص منها، بما في ذلك النفايات الإلكترونية (e-waste)، بما يتطلب استراتيجيات للعمل على تقليل حجم النفايات المتولدة كماً ونوعاً إلى الحد الأدنى، وزيادة معدلات إعادة تدوير وإعادة استخدام الأجهزة والمكونات الإلكترونية، مع تنفيذ خطط دورية للتخلص من المواد الخطرة بطرق ملائمة، والالتزام باللوائح البيئية وأفضل الممارسات العالمية في إدارة النفايات الإلكترونية.	يتمثل التأثير الإيجابي للإدارة الفعالة للنفايات في الحد من التلوث البيئي بشكل عام، والحفاظ على الموارد من خلال إعادة التدوير وإعادة الاستخدام، والامتثال للوائح البيئية. كما يمكن للإدارة السليمة للنفايات الإلكترونية أن تمنع دخول المواد الضارة إلى البيئة، وترسيخ مفهوم استعادة الموارد من الأجهزة الإلكترونية الموقوفة، مما يظهر التزام Ooredoo بالمسؤولية البيئية. ومع ذلك، قد تشمل التحديات المحتملة تعقيد التعامل مع المواد الخطرة، والحاجة إلى بنية تحتية متخصصة لإعادة التدوير ومتطلبات الامتثال التنظيمي.	• إدارة النفايات • إدارة الموارد الدائرية
	ممارسة تحسين استخدام الموارد ضمن أنظمة مغلقة، من خلال إعادة استخدام المواد قبل انتهاء دورة حياتها، أو إعادة تدويرها، أو إعادة توجيه استخدامها. يهدف هذا النهج إلى تقليل توليد النفايات، وزيادة كفاءة الموارد، وتقليل الأثر البيئي من خلال الاستخدام المتكرر والمعاد للمواد حتى أنتهاء دورة حياتها وتعزيز مفهوم التجديد والترميم.	تشمل الآثار الإيجابية لإدارة الموارد بأنظمة مغلقة تقليل توليد النفايات والحفاظ على الموارد وتقليل الأثر البيئي السلبي، كما يساعد التزام الشركات بأفضل ممارسات التحكم بالأنظمة مغلقة على توفير التكاليف وتحسين كفاءة الموارد وتعزيز أداء استدامة الشركات. ومع ذلك، قد تشمل التحديات المحتملة الحاجة إلى الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا، بجانب التعقيدات اللوجستية في إدارة تدفقات المواد، ومتطلبات الامتثال التنظيمي.	

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية / المحتملة (سلبية / إيجابية)	إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة
المجتمع	ضمان تحقيق المساواة في الوصول إلى التقنيات الرقمية والموارد عبر الإنترنت لجميع الأفراد، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي أو قدراتهم البدنية أو موقعهم الجغرافي. ويشمل ذلك تصميم منصات وخدمات ومحتوى رقمي بطريقة قابلة للاستخدام ويسهل الوصول إليها، فضلاً عن تسهيل الوصول بأسعار معقولة إلى التكنولوجيا الحديثة والتدريب على المهارات الرقمية لسد الفجوة الرقمية وتمكين المجتمع وتعزيز الاندماج الاجتماعي.	تشمل التأثيرات الإيجابية زيادة فرص الوصول إلى التعليم والرعاية الصحية والتوظيف والمشاركة المدنية في المجتمعات المهمشة، مما يعزز الإدماج الاجتماعي والتمكين. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الرقمية يسهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم وسمعة العلامة التجارية. ومع ذلك، قد تبرز بعض الآثار السلبية التي تتطلب استثماراً في البنية التحتية التكنولوجية وميزات إمكانية الوصول، بالإضافة إلى ضمان الامتثال لمعايير ولوائح الوصول، ومعالجة فجوات محو الأمية الرقمية بين الفئات المحرومة.	• الشمول الرقمي وإمكانية الوصول • تكافؤ الفرص والتنوع والشمول
	الالتزام بضمان بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الموظفين. وهذا ينطوي على تطبيق سياسات وإجراءات وتدابير وبرامج تدريبية قوية للحد من المخاطر في مكان العمل ومنع الحوادث والحفاظ على الأرواح، وتأمين سلامة ورفاهية جميع العاملين في الشركة.	تشمل التأثيرات الإيجابية لمبادرات الصحة والسلامة تقليص الإصابات والأمراض في مكان العمل، مما يؤدي إلى تحسين معنويات وإنتاجية الموظفين، وتعزيز سمعة المؤسسة كجهة عمل مسؤولة. ومع ذلك، تتطلب هذه المبادرات مراقبة مستمرة وتحسين ممارسات الصحة والسلامة، وضمان الالتزام باللوائح ذات الصلة، ومعالجة المخاطر الناشئة في بيئة العمل.	• الصحة والسلامة • تكافؤ الفرص والتنوع والشمول
	تطوير بيئة عمل داعمة تحتضن الصفات الخاصة والسمات الفريدة لكل فرد وتحتفي بها، مع توفير فرص عادلة للنمو والنجاح. وهذا ينطوي على تعزيز الشعور بالانتماء والشمولية لجميع الموظفين، بغض النظر عن جنسهم، أو جنسيتهم، أو عمرهم، أو عرقهم، أو خلفيتهم، أو إعاقتهم، أو غيرها من السمات المميزة.	تشمل التأثيرات الإيجابية لمبادرات تكافؤ الفرص والتنوع والشمول تعزيز مشاركة الموظفين، وزيادة الإبداع والابتكار، مما يحسن الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية. لكن قد تواجه المؤسسة آثاراً سلبية تتعلق بمعالجة التحيزات غير الواعية، وضمان إجراءات التوظيف والترقية العادلة والشفافة، وتعزيز الوعي الثقافي بين الموظفين.	
	الالتزام بتشكيل فرق عمل متكاملة ومتجانسة والحفاظ على استمرارية أعضائها، مع تعيين قوة عاملة متحمسة ومشاركة ومحققة ذاتها مهنياً، سعياً لكي تصبح الشركة المفضلة للباحثين عن العمل. ويشمل ذلك التواصل المستمر مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، فضلا عن تنفيذ البرامج والدورات التدريبية وجلسات التطوير التي تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وقدراتهم الشاملة. وهذا يتطلب أيضا الالتزام بتعزيز العلاقات الإيجابية والشفافية الاحترام المتبادل داخل مكان العمل مع إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين والرضا الوظيفي.	تشمل التأثيرات الإيجابية لمبادرات جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها تحسين معنويات وإنتاجية وولاء الموظفين، مما يعزز الأداء التنظيمي والقدرة التنافسية. ومع ذلك، قد تتطلب هذه المبادرات استثمارات في برامج التدريب والتطوير، ومعالجة فجوات المهارات ونقص المواهب، وضمان توافق تطلعات الموظفين مع الأهداف التنظيمية.	• تكافؤ الفرص والتنوع والشمول • جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها • الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع
	السياسات والإجراءات والتفاعلات بين المؤسسة والقوى العاملة فيها، بما في ذلك الموظفين والمقاولين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويشمل ذلك اتباع ممارسات التوظيف العادلة، منها توفير وظائف شاغرة، والالتزام التعويضات، ومتابعة الترقيات والتدرج الوظيفي، فضلا عن تعزيز العلاقات الإيجابية مع النقابات وممثلي شؤون الموظفين.	تشمل التأثيرات الإيجابية لعلاقات العمل الفعالة تحسين معنويات ورضا الموظفين واحتفاظهم، مما يسهم في تعزيز الإنتاجية واستقرار المؤسسة. ومع ذلك، قد تواجه المؤسسة آثاراً سلبية تتعلق بالتعامل مع النزاعات العمالية، وضمان الامتثال لقوانين العمل، وتحقيق التوازن بين احتياجات ومصالح مختلف أصحاب المصلحة.	
	المسؤولية الأخلاقية لاحترام وحماية الحقوق الأساسية وحفظ الكرامة لجميع المتأثرين بأعمال الشركة، بما يشمل الموظفين، والموردين، والعملاء، والمجتمعات وأفرادها، وذلك بتطبيق مبادئ إنسانية واتباع ممارسات تحقق العدالة، وتمنع التمييز، وتسمح بحرية تكوين الجمعيات، وتضمن حماية العمال وتعزز رفاهيتهم.	تشمل التأثيرات الإيجابية لدعم حقوق الإنسان تعزيز ثقافة الاحترام والثقة والشمولية، مما يعزز معنويات الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم. ويتحقق ذلك من خلال دعم ممارسات العمل العادلة، وعدم التمييز، ورعاية رفاهية العمال. إلا أن الآثار السلبية المحتملة تتعلق بمواجهة انتهاكات حقوق الإنسان داخل سلسلة التوريد، وضمان الامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة، وتعزيز الوعي والمساءلة عبر المؤسسة.	• تطبيق مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني • حقوق الإنسان • الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع
	الاستخدام الأخلاقي والمستدام للسلع والخدمات خلال دورة حياتها، مع مراعاة الفوائد الاجتماعية والبيئية. ويشمل ذلك تعزيز الاستهلاك والإنتاج المسؤول للمنتجات والخدمات، بما في ذلك اتخاذ تدابير للحد من استنفاد الموارد، والحد من التلوث، والتخفيف من الآثار الاجتماعية السلبية على مدى سلاسل التوريد. بالإضافة إلى تعزيز الفوائد الاجتماعية والبيئية المستمدة من المنتجات والخدمات، مثل تعزيز رفاهية المجتمع، ودعم ممارسات العمل العادلة، وتعزيز الحفاظ على البيئة.	تشمل التأثيرات الإيجابية للاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات تقليص البصمة البيئية، وتعزيز رفاهية المجتمع، ودعم ممارسات العمل العادلة. ومع ذلك، قد تبرز بعض الآثار السلبية التي تتطلب معالجة أنماط سلوك المستهلك، وضمان الشفافية في سلسلة التوريد، وتحقيق التوازن بين الاعتبارات الاقتصادية والأهداف الاجتماعية والبيئية.	• تطبيق مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني • حقوق الإنسان • الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع
	الانخراط والمشاركة الفعالة في المجتمع المحلي أو الأوسع حيث تعمل الشركة، بهدف تقديم مساهمات إيجابية تتجاوز أنشطتها التجارية. ويشمل ذلك المبادرات والشراكات والبرامج المصممة لتلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الرفاه الاجتماعي والمساهمة في التنمية المستدامة. وقد تشمل المشاركات المجتمعية دعم التعليم والرعاية الصحية والحفاظ على البيئة والرعاية الاجتماعية وغيرها من المجالات التي تتوافق مع قيم الشركة وأولوياتها.	تشمل التأثيرات الإيجابية للمسؤولية الاجتماعي ومبادرات التنمية المجتمعية تحسين نوعية الحياة، وزيادة مرونة المجتمع، وتعزيز التماسك الاجتماعي. غير أنه قد تتطلب هذه المبادرات معالجة القضايا الاجتماعية المعقدة، وضمان المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة، وقياس فعالية المبادرات الاجتماعية.	

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية / المحتملة (سلبية / إيجابية)	إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة
	الإدارة الشاملة للتفاعلات بين Ooredoo وعملائها، بما في ذلك رضا العملاء وجودة الخدمة واعتبارات صحة العملاء المتعلقة بتقنيات الاتصالات. ويتضمن ذلك إقامة علاقات إيجابية مع العملاء، وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتعزيز رفاهيتهم من خلال ضمان الاستخدام الآمن لأجهزة الاتصالات والبنية التحتية، بما في ذلك اتخاذ تدابير للحد من المخاطر الصحية المحتملة المرتبطة بالتعرض للإشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية.	تشمل التأثيرات الإيجابية لعلاقات العملاء الفعالة والمبادرات الصحية تعزيز ولاء العملاء ورضاهم وثقتهم، مما يحسن سمعة العلامة التجارية ويعزز احتفاظ العملاء. ومع ذلك، يجب معالجة المخاوف والمفاهيم الخاطئة المتعلقة بالمخاطر الصحية المرتبطة بتقنيات الاتصالات، وضمان الامتثال للوائح الصحية، وتوفير معلومات دقيقة وشفافة للعملاء.	• علاقة مسؤولة مع العملاء
	تعزيز سوق العمل المحلي وطاقاته البشرية، عن طريق خلق فرص العمل والتنمية للمواطنين (على سبيل المثال، المنح الدراسية والتدريب الداخلي، وما إلى ذلك)، مما يوفر وجهات عمل داخلية للمواطنين للبقاء في وطنهم وتجنب هجرة رأس المال البشري.	تشمل التأثيرات الإيجابية لمبادرات التوطين تعزيز التنمية الاقتصادية، وتقليل معدلات البطالة، وزيادة الاحتفاظ بالمواهب المحلية، مما يسهم في النمو والازدهار العام للبلد. لكن الآثار السلبية قد تتعلق بمعالجة فجوات المهارات، وتعزيز التنوع والشمول داخل القوى العاملة، وضمان تكافؤ الفرص لجميع الأفراد بغض النظر عن الجنسية.	• برنامج التوطين
	الترويج الأخلاقي والشفاف للمنتجات والخدمات ورسائل العلامة التجارية من قبل Ooredoo. ويشمل ذلك الالتزام بمبادئ الصدق والدقة والنزاهة في ممارسات الإعلان والاتصال، وتجنب الأساليب الخادعة أو المضللة، وضمان توافق جهود إدارة التسويق مع قيم Ooredoo والتزاماتها بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.	تشمل التأثيرات الإيجابية للتسويق والاتصالات المسؤولة بناء الثقة والمصداقية مع العملاء، وتعزيز سمعة العلامة التجارية، وتعزيز العلاقات طويلة الأمد القائمة على الشفافية والنزاهة. ومع ذلك، قد تواجه المؤسسة تحديات تتعلق بالامتثال لمتطلبات التنظيمية، ومعالجة الحساسية الثقافية، وضمان الاتساق والتماسك عبر الأسواق والقنوات المختلفة.	• التسويق والاتصالات المسؤولة • المنتجات والخدمات
الحوكمة	التزام Ooredoo بممارسات شفافة وأخلاقية في جميع مراحل سلسلة التوريد الخاصة بها. ويشمل هذا الالتزام بدعم الموردين المحليين، وتعزيز المحتوى المحلي، وتنفيذ نظام تتبع لتتبع رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بدقة، وضمان المصادر المسؤولة وتقليل الأثر البيئي والاجتماعي السلبي.	تشمل التأثيرات الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تعزيز العلاقات مع الموردين، وتقليل البصمة البيئية، وتحسين الرفاهية الاجتماعية في المجتمعات المحلية. ومع ذلك، قد تتطلب هذه الإدارة ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية، ومعالجة الاضطرابات المحتملة في سلسلة التوريد، وإدارة المخاطر المرتبطة بالمصادر العالمية.	• سياسة التوريد المسؤول
	حماية المعلومات الحساسة والأصول الرقمية من الوصول غير المصرح به، والتصدي للهجمات والتهديدات السيبرانية، من خلال ضمان الامتثال للوائح الخصوصية، وتنفيذ ضوابط التشفير ومنع الوصول، وتعزيز وسائل الدفاع والتصدي ضد البرامج الضارة واختراقات البيانات للحفاظ على الثقة والسرية في التفاعلات الرقمية.	تشمل التأثيرات الإيجابية لخصوصية البيانات القوية وتدابير الأمن السيبراني حماية ثقة العملاء، وضمان سلامة المعلومات الحساسة، والحفاظ على سمعة العلامة التجارية. ومع ذلك، قد تبرز بعض التحديات المتعلقة بمواكبة التهديدات السيبرانية المتطورة، ومعالجة نقاط الضعف في الأنظمة والشبكات، وضمان الوعي والامتثال بين الموظفين والشركاء.	• سياسة الخصوصية وحماية بيانات العملاء • الابتكار والتحول الرقمي
	التبني الاستراتيجي ودمج التقنيات والعمليات الرقمية لدفع النمو التنظيمي والكفاءة والقدرة التنافسية. ويشمل ذلك الاستفادة من التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء لابتكار المنتجات والخدمات ونماذج الأعمال، فضلا عن إعادة تعريف الهياكل التنظيمية وسير العمل للاستفادة من الفرص الرقمية.	تشمل التأثيرات الإيجابية للابتكار والتحول الرقمي تحسين تجارب العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز المرونة والقدرة على الاستجابة لتغيرات السوق. ومع ذلك، يجب التغلب على مقاومة التغيير، ومعالجة فجوات المهارات، وإدارة مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة بالتحول الرقمي.	
	التزام Ooredoo بإنشاء والحفاظ على إطار حوكمة قوي يضمن الشفافية والمساءلة والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية. وهذا ينطوي على تنفيذ السياسات والإجراءات التي توجه عملية صنع القرار ، وتعزيز الممارسات التجارية المسؤولة ، والتأكيد على ثقافة النزاهة.	تشمل التأثيرات الإيجابية لحوكمة الشركات القوية وأخلاقيات العمل بناء الثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة، وتعزيز ثقة المستثمرين، وتخفيف المخاطر القانونية والسمعة. ومع ذلك، قد تبرز آثار سلبية تتعلق بمعالجة تضارب المصالح، وضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية، وتعزيز اتخاذ القرارات الأخلاقية على جميع المستويات داخل المؤسسة.	• حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
	التزام Ooredoo بممارسات شفافة وأخلاقية في جميع مراحل سلسلة التوريد الخاصة بها. ويشمل هذا الالتزام بدعم الموردين المحليين، وتعزيز المحتوى المحلي، وتنفيذ نظام تتبع لتتبع رحلة المواد الخام والمنتجات النهائية بدقة، وضمان المصادر المسؤولة وتقليل التأثير البيئي والاجتماعي.	تشمل التأثيرات الإيجابية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تعزيز العلاقات مع الموردين، وتقليل البصمة البيئية، وتحسين الرفاهية الاجتماعية في المجتمعات المحلية. ولكن، قد تشمل الآثار السلبية ضمان الامتثال للمعايير واللوائح الأخلاقية، ومعالجة الاضطرابات المحتملة في سلسلة التوريد، وإدارة المخاطر المرتبطة بالمصادر العالمية.	
	وينبغي إيلاء الاعتبار ليس فقط للجوانب المالية مثل توليد الإيرادات والمدفوعات الضريبية ولكن أيضا الالتزام بتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية الاقتصادية من خلال التنويع، والارتقاء التكنولوجي، والابتكار. ويشمل ذلك التركيز على القطاعات ذات القيمة المضافة العالية وكثيفة العمالة، مما يدل على تفاني الشركة في تعزيز النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل، وتعزيز الابتكار من أجل الرفاه العام للمجتمع.	تشمل التأثيرات الإيجابية للأداء الاقتصادي القوي تحفيز النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل، وتعزيز الابتكار والتقدم التكنولوجي. إلا أن الآثار السلبية قد تتعلق بالتنقل في حالات عدم اليقين الاقتصادي، ومعالجة المنافسة في السوق، وإدارة المخاطر المالية المرتبطة بقرارات الاستثمار.	• الأداء الاقتصادي

الفئة	الوصف	التأثيرات الفعلية / المحتملة (سلبية / إيجابية)	إطار العمل والمواضيع الرئيسية حول الاستدامة
	ضمان موثوقية وسرعة وأداء شبكات الاتصالات من خلال الاستثمارات الاستراتيجية في البنية التحتية. ويشمل ذلك نشر أحدث المعدات ، وتوسيع مناطق التغطية ، وتحديث البنية التحتية الحالية لتلبية الطلبات المتزايدة على الاتصال ونقل البيانات.	تشمل التأثيرات الإيجابية لجودة الشبكة والاستثمارات في البنية التحتية تحسين رضا العملاء، وتعزيز تجربة المستخدم، وزيادة القدرة التنافسية في سوق الاتصالات. ومع ذلك، قد تواجه المؤسسة تحديات تتعلق بموازنة تكاليف الاستثمار مع توليد الإيرادات، ومعالجة التقادم التكنولوجي، وضمان الامتثال التنظيمي.	• جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية
	العمليات والاستراتيجيات المنهجية المنفذة لتحديد وتقييم وتخفيف والاستجابة للتهديدات والشكوك المحتملة التي يمكن أن تؤثر على عمليات الشركة وأهدافها واستدامتها بشكل عام. وهذا لا يشمل المخاطر المالية فحسب، بل يشمل أيضا عوامل مثل المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والبيئية والتنظيمية والتأثير على والسمعة	تشمل التأثيرات الإيجابية للإدارة الفعالة للمخاطر ومرونة الأعمال تعزيز المرونة التنظيمية، وتحسين عملية اتخاذ القرار، وزيادة ثقة أصحاب المصلحة. ومع ذلك، تتطلب هذه العملية موازنة المخاطر مع أهداف العمل، ومعالجة المخاطر الناشئة، وضمان توافق ممارسات إدارة المخاطر مع استراتيجية العمل.	• إدارة المخاطر ومرونة الأعمال

مؤشر GRI

مؤشر محتوى GRI	
بيان لاستخدام	قدمت شركة **Ooredoo** تقاريرها وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير **(GRI)** للفترة من 1/1/2024 حتى 31/12/2024
تم استخدام **GRI**-1	**GRI** 1: **Foundation** 2021
معايير **GRI** المعمول بها في القطاع	لا ينطبق

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
إفصاحات عامة			إغفال		
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل التنظيمية	نحن الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع، ص. 6	تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب الإغفال غير مسموح بها للإفصاح أو أن الرقم المرجعي القياسي لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير غير متاح		
	2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة				
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	الترحيب ص. 2			
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	بيانات الأداء ص. 44-65			
	2-5 التحقق الخارجي	أكدت Ooredoo على بعض مؤشرات الأداء الرئيسية في تقريرها لعام 2023، وستسعى للحصول على ضمانات في الفترة المشمولة بالتقرير المقبل.			
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	نحن Ooredoo الكويت ص. 6			
	2-7 الموظفون	بيانات الأداء ص. 44-65			
	2-8 العمال غير الموظفين	بيانات الأداء ص. 44-65			
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينه	بيانات الأداء ص. 44-65			
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارية	التقرير السنوي ص. 46			
	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	التقرير السنوي ص. 46			
	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	إدارة الاستدامة البيئية، والاجتماعية والحوكمة ص. 10 التقرير السنوي ص. 44-65			
	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	إدارة الاستدامة البيئية، والاجتماعية والحوكمة، ص. 10			
	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	إدارة الاستدامة البيئية، والاجتماعية والحوكمة، ص. 10			
	2-15 تضارب المصالح	التقرير السنوي، ص. 46			
	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة، ص. 12-31			
	2-17 المعرفة الجماعية بأعلى هيئة إدارة	الاستدامة في Ooredoo الكويت، ص. 9-10 خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. 38			

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
			إغفال		
GRI 2:	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	التقرير السنوي، ص. 44			
الإفصاحات العامة 2021 (يتبع)	2-19 سياسات الأجور	التقرير السنوي، ص. 46			
	2-20 عملية تحديد الأجور	التقرير السنوي، ص. 48			
	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	2-22 بيان بشأن استراتيجية التنمية المستدامة	كلمة رئيس مجلس الإدارة ص. 4 منهجية الاستدامة ص. 9-10			
	2-23 االلتزامات الخاصة بالسياسة العامة	خلق قيمة اجتماعية ص. 22-24 المناخ والطاقة ص. 30 إدارة الموارد ص. 33 خلق فرص اقتصادية أخلاقية ص. 40-41 الخصوصية وحماية البيانات ص. 41			
	2-24 تضمين االلتزامات الخاصة بالسياسة	خلق قيمة اجتماعية ص. 22-24 المناخ والطاقة ص. 30 إدارة الموارد ص. 33 خلق فرص اقتصادية أخلاقية ص. 40-41 الخصوصية وحماية البيانات ص. 41			
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	التواصل المستمر مع أصحاب المصلحة، ص. 12-13			
	2-26 ليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	الترحيب، ص. 2 مشاركة أصحاب المصلحة، ص. 12-13 خلق فرص اقتصادية أخلاقية، ص. 38			
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	لا توجد حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح.			
	2-28 عضوية الجمعيات	الشراكة من أجل التأثير الإقليمي، ص. 34			
	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
	2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	لا ينطبق			لا ينطبق
الموضوعات الجوهرية					
معيار GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10	تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب الإغفال غير مسموح بها للإفصاح أو أن الرقم المرجعي القياسي لقطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير غير متاح		
	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
تغير المناخ وانبعاثات غازات الدفيئة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة ص. 9-10			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 العمليات التي تم تقييمها للمخاطر المتعلقة بالفساد	الحوكمة المسؤولة 37 بيانات الأداء، ص. 44-65*			
	205-2 الاتصال والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد				
	205-3 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة				
علاقات العملاء والصحة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-13			
خصوصية البيانات والأمن السيبراني					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-13			
GRI 418: خصوصية العميل 2016	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
	418-1 الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	حماية عملائنا، ص. 40 بيانات الأداء، ص. 44-65			
الأداء الاقتصادي					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	نحن الشركة الوطنية للاتصالات المتنقلة ش.م.ك.ع، ص. 4. بيانات الأداء، ص. 44-65			
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	لا ينطبق	هذا لا يتم تقييمه حالياً	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	تقوم Ooredoo حاليا باستكشاف التأثيرات المناخية، حيث ينطوي ذلك على مجموعة معقدة من العوامل.
	201-3 التزامات خطة الاستحقاقات المحددة وخطط التقاعد الأخرى	لا ينطبق	هذا غير محدد حاليا بالتفصيل	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	تتوفر بيانات الأداء حول مزايا الموظف
	201-4 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المناخ والطاقة، ص. 32 بيانات الأداء، ص. 44-65			
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)				
	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)				
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة				
	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة				
	305-6 انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون				
	305-7 أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيدالكبريت (SOx) وانبعاثات الهواء المهمة الأخرى	غير متاح	بيانات أكاسيد النيتروجين وكبريت الكبريت غير معروفة حالياً	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	لا يتم حاليا قياس انبعاثات أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت الناتجة عن جميع عمليات Ooredoo، إذا تم إنتاج الانبعاثات على الإطلاق، فهذا أمر مهمل ومتقطع. ومع ذلك، تواصل Ooderoo النظر في هذا الأمر لفهم توفر البيانات بشكل أفضل.

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
إدارة الطاقة وكفاءتها					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة*	المناخ والطاقة، ص. 32 بيانات الأداء، ص. 44-65			
	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة				
	302-3 كثافة الطاقة				
	302-4 تقليل استهلاك الطاقة				
	302-5 تخفيضات في متطلبات الطاقة من المنتجات				
تكافؤ الفرص والتنوع والشمول					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة ص. 9-10			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	بيانات الأداء ص. 44-65			
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجر				
الأمن والصحة والسلامة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 403: الأمن والصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الأمن والصحة والسلامة المهنية	الأمن والصحة والسلامة ص. 28			
	403-2 تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث				
	403-3 خدمات الصحة المهنية				
	403-4 مشاركة العاملين والتشاور والتواصل بشأن الأمن والصحة والسلامة المهنية				
	403-5 تدريب العمال على الأمن والصحة والسلامة المهنيتين				
	403-6 تعزيز أمن وصحة العمال				
	403-7 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بالعلاقات التجارية				
	403-8 العمال المشمولون بنظام إدارة أمن والصحة والسلامة المهنية	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	403-9 إصابات العمل				
	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل				
ممارسات العمل والعلاقات					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة ص. 9-10			
التوطين وخلق فرص العمل المحلية					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة ص. 9-10			
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-1 نسبة الإدارة العليا المعنية من المجتمع المحلي	بيانات الأداء ص. 44-65			
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	203-1 دعم الاستثمارات وخدمات البنية التحتية	الإثراء الرقمي والاهتمام المجتمع، ص. 18			

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
		إغفال			
التسويق التواصل المسؤول					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016	417-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة المهمة	الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع، ص. 18			
الأثر الاجتماعي / تنمية المجتمع					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 413: **المجتمعات المحلية 2016**	413-1 العمليات بمشاركة المجتمع المحلي وتقييم الأثر وبرامج التنمية	الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع، ص. 18			
	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الفعلية والمحتملة الكبيرة على المجتمعات المحلية				
إدارة سلسلة التوريد					
GRI 3: **الموضوعات المادية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 204: **ممارسات المشتريات 20162**	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	بيانات الأداء، ص. 44-65			
جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 404: **التدريب والتعليم 2016**	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	404-2 برامج لتطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية	تطوير موظفينا ص. 25			
	404-3 نسبة الموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي	بيانات الأداء، ص. 44-65			
إدارة النفايات					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 306: **النفايات 2020**	306-1 توليد النفايات والآثار الكبيرة المتعلقة بالنفايات	إدارة الموارد، ص. 34			
	306-2 إدارة الآثار الكبيرة المتعلقة بالنفايات	إدارة الموارد، ص. 34			
	306-3 النفايات المتولدة	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	306-4 النفايات المحولة من التخلص منها	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	306-5 النفايات الموجهة إلى التخلص منها	بيانات الأداء، ص. 44-65			

معيار GRI / مصدر آخر	كشف	الموقع/إجابة المباشرة	الشرط (المتطلبات) محذوف	سبب	تفسير
		إغفال			
إدارة المياه					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10			
GRI 303: **المياه والنفايات السائلة 2018**	303-1 التفاعلات مع المياه كمورد مشترك	إدارة الموارد، ص. 34			
	303-2 إدارة الآثار المتصلة بتصريف المياه	بيانات الأداء، ص. 44-65			
	303-3 استهلاك المياه	بيانات الأداء، ص. 44-65			
كما نقوم بالإبلاغ عن الموضوعات التي لا تغطيها معايير GRI					
إدارة المخاطر ومرونة الأعمال					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9 -10 خلق فرصة اقتصادية أخلاقية، ص. 38 إدارة الموارد، ص. 34			
الابتكار والتحول الرقمي					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10 الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع، ص. 18 بيانات الأداء، ص. 44-65			
جودة الشبكة واستثمارات البنية التحتية					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10 الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع، ص. 18 بيانات الأداء، ص. 44-65			
الاستخدام المسؤول للمنتجات والخدمات					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10 إدارة الموارد، ص. 34 بيانات الأداء، ص. 44-65			
الشمول الرقمي وإمكانية الوصول					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10 الإثراء الرقمي والاهتمام بالمجتمع، ص. 18 بيانات الأداء، ص. 44-65			
حقوق الإنسان					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص 9-10 تطوير كوادرنا البشرية، ص. 25			
إدارة الموارد الدائرية					
GRI 3: **الموضوعات الجوهرية 2021**	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	منهجية الاستدامة، ص. 9-10 إدارة الموارد، ص. 34 بيانات الأداء، ص. 44-65			

ooredoo

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C015022
FSC
www.fsc.org