

ooredoo

طوّر عالمك

# المسؤولية المجتمعية والحوكمة



تقرير 2022

# مقدمة

نفخر بأننا جزء من شركة Ooredoo العالمية، الرائدة في مجال الاتصالات والإنترنت، والتي تعتبر من الشركات المميزة في العمل التنموي وتقديم المساهمات المجتمعية في البلدان التي تتواجد بها.

حيث يوفر تقرير البيئة الاجتماعية والحوكمة (ESG) لمحة عامة عن نهجنا في الاستدامة والتزامنا به، بالإضافة إلى ممارساتنا وإسهاماتنا المقدمة في تلك القضايا التي نعتبرها جانباً يعكس جوهر أعمالنا. لهذا قمنا بتغطية أداء الاستدامة، عن طريق جمع بيانات الأداء للأعوام 2020-2022.

ونسعى في هذا التقرير أن نعكس مدى التزام Ooredoo فلسطين بتقديم كل ما يخدم مجتمعنا المحلي وتوضيح بصماتنا ومدى التزامنا بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الرشيدة (ESG) على جميع المستويات.

# فهرس المحتويات

03	مقدمة	13	حوكمة الشركات
04	مجتمعنا الفلسطيني	14	أمان وخصوصية مشتركيها
05	نحو مجتمع متنامٍ ومتربط	15	تطوير موظفيها
06	المسؤولية المجتمعية	16	مؤشرات الأداء
12	الإثراء الرقمي والحياة المجتمعية		

# نحو مجتمع متنامٍ ومتراابط

في الخامس والعشرين من سبتمبر من عام 2015، أكد 193 من قادة العالم التزامهم بسبعة عشر هدفًا لإنقاذ العالم، عن طريق الالتزام بتنفيذ خطة التنمية المستدامة التي تعمل على تحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع. وتتصدى هذه الأهداف للتحديات العالمية التي نواجهها، بما في ذلك التحديات المتعلقة بالفقر وعدم المساواة والمناخ وتدهور البيئة والازدهار والسلام والعدالة. وفضلاً عن ترابط الأهداف، وللتأكد من ألا يتخلف أحد عن الركب، فمن المهم تحقيق كل هدف من الأهداف بحلول عام 2030.

## الهدف التاسع:

الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



تظهر الإضافات النوعية التي تعمل عليها Ooredoo فلسطين في هذا المجال عبر مختلف المشاريع والأفكار الخلاقة التي عملت عليها للمساهمة في تطوير قطاع الاتصالات في فلسطين، بالإضافة لمشاركتها في رعاية ومساندة العديد من المشاريع ذات العلاقة.

دأبت شركة Ooredoo فلسطين على الاندماج في مجتمعها للمساعدة في تنفيذ مختلف الالتزامات بأهداف التنمية المستدامة كجزء من إستراتيجيتها التي تقوم على الشراكة للنهوض بالمجتمع الفلسطيني، وعليه فقد اختارت الشركة الانخراط والمساهمة في عدد من أهداف خطة التنمية السبعة عشر، ومن أبرز هذه الأهداف:

## الهدفان الثالث والخامس:

الصحة الجيدة والرفاه، والمساواة بين الجنسين



حيث تعمل Ooredoo فلسطين على تطبيق هذه الأهداف داخلياً عبر توفير فرص متكافئة للذكور والإناث، بالإضافة لتوفير مسارات صحية جيدة، إن كانت عبر الإجراءات الخاصة بالعمل أو من خلال المساهمات المجتمعية المتنوعة التي تساند قطاع الصحة في فلسطين.

# مجتمعنا الفلسطيني

بلغ عدد سكان الضفة الغربية في عام 2022 حوالي 3.25 مليون نسمة، منهم 1.65 مليون ذكر، و 1.60 مليون أنثى. بينما قدر عدد سكان قطاع غزة بحوالي 2.23 مليون نسمة، منهم 1.13 مليون ذكر، و 1.10 مليون أنثى.

يعاني المجتمع الفلسطيني من تحديات جمة بسبب عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي الناتجين عن سياسات تضييق الخناق التي يمارسها الاحتلال الإسرائيلي.

فقد بلغت نسبة مشاركة النساء في القوى العاملة لعام 2022 حوالي 19% من مجمل النساء في سن العمل ونسبة مشاركة الرجال في القوى العاملة بلغت 69% لعام 2022. وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

ولا يزال التفاوت كبيراً في معدل البطالة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث بلغ هذا المعدل 45% في قطاع غزة مقارنة بـ 13% في الضفة الغربية، أما على مستوى الجنس فقد بلغ معدل البطالة للذكور في الضفة الغربية وقطاع غزة 20% مقابل 40% للإناث.

وعلى صعيد قطاع تكنولوجيا الاتصالات والإنترنت فقد سجلت فلسطين تقدماً ملموساً في هذا المجال، حيث بلغ عدد الاشتراكات في الاتصالات الخليوية المتنقلة حوالي 4.4 مليون مشترك. وشكلت نسبة الأفراد الذين يمتلكون هاتفاً ذكياً قرابة الـ 73%، بواقع 83% في الضفة الغربية و58% في قطاع غزة، أما عن إمكانية النفاذ إلى الإنترنت فقد سجلت ما نسبته 92% من الأسر في فلسطين أن لديها أو لدى أحد أفرادها إمكانية النفاذ إلى خدمة الإنترنت في المنزل، بواقع 93% في الضفة الغربية، و92% في قطاع غزة.





# المسؤولية المجتمعية

وبشكل فعال في تعزيز صمود المواطنين والمشاركة في التنمية المستدامة، وخلق واقع أفضل لمختلف شرائح المجتمع، وتتنوع أشكال المساهمة المجتمعية التي تقدمها Ooredoo في عدة مجالات.

تعتبر Ooredoo فلسطين المسؤولية المجتمعية إحدى الركائز الإستراتيجية التي تعطيها الاهتمام، وتنظر إليها على أنها جزء من التزامها الوطني والإنساني والاجتماعي تجاه مجتمعنا الفلسطيني، للمساهمة



## التعليم

والاتحاد، بالإضافة إلى الشراكة الإستراتيجية مع مؤسسة إنجاز فلسطين التي تعمل على نقل مهارات طلبة المدارس والجامعات، كما تعمل الشركة مع مختلف الجامعات الفلسطينية لدعم المبادرات والأفكار المختلفة التي يقوم بها الطلبة. وتعزيزاً لصمود أهلنا في مدينة القدس قدمت الشركة مساهمة مهمة لمدارس رياض الأقصى التي تعمل في ظروف غير عادية داخل أسوار البلدة القديمة في مدينة القدس لتوفير التعليم للشباب المقدسي.

على مدار عام 2022 ساهمت Ooredoo فلسطين في العديد من الأنشطة والفعاليات التعليمية التي تستهدف الطلبة والمعلمين في المدارس والجامعات، وتفتخر الشركة بهذه المساهمات المتنوعة في قطاع التعليم، كونها تتماشى مع رؤية الشركة في الاستثمار بالإنسان لصناعة مستقبل واعد ومشرق، فقدمت Ooredoo فلسطين دعماً للاتحاد العام للمعلمين الفلسطينيين تعزيزاً للعلاقة الإستراتيجية التي امتدت منذ سنوات بين الشركة



توقيع اتفاقية منحة تشيبنينغ



الحفل السنوي لمؤسسة إنجاز

## الرياضة

في هذا المجال على مدار العام، منها رعاية بطولة المحافظات الشمالية للكيك بوكسينغ، ورعاية اتحاد الرياضات الجوية. وتأمل الشركة من خلال رعايتها لأنشطة الرياضة أن تساهم بوضع اسم فلسطين على خارطة الرياضة العالمية والارتقاء بمستوى الرياضة الفلسطينية.

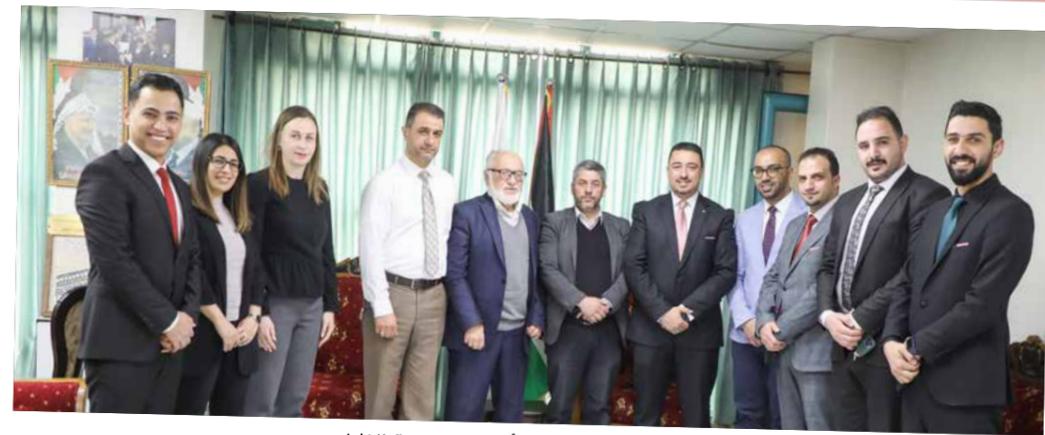
استمرت Ooredoo فلسطين خلال عام 2022 بتقديم رعايتها لكرة القدم الفلسطينية للعام السابع، عبر رعاية دوري المحترفين في الضفة الغربية، ودوري الدرجة الممتازة في قطاع غزة، وكأس أبو عمار، بالإضافة لرعاية المنتخب الوطني النسوي لكرة القدم، كما قدمت الشركة مجموعة من الرعايات والمساهمات



## مساهمات خيرية

خدماتها لمئات الأسر على مدار العام. كما عملت الشركة على المساهمة بفتح أحد بيوت منظمة قرى الأطفال SOS في قطاع غزة، وتحديدًا في مدينة رفح، لاحتضان مجموعة من الأطفال الذين فقدوا ذويهم بسبب الظروف المختلفة التي يعاني منها مجتمعنا الفلسطيني.

لا تتوانى Ooredoo فلسطين عن دعم المؤسسات التي تساند الأطفال من أصحاب الأوضاع الخاصة كالقصر واليتم، بالإضافة إلى دور رعاية المسنين، حيث مدت الشركة يد العون لهذه المؤسسات خلال عام 2022، من خلال تقديم مساهمات مجتمعية لعدد من المؤسسات الخيرية التي تعنى برعاية الأطفال الأيتام، مثل الجمعية الإسلامية في مدينة الخليل، التي تقدم



المساهمة في دعم الأيتام في مدينة الخليل



رياض الأقصى

## التكنولوجيا

التكنولوجي الفلسطيني، فخلال عام 2022 قدمت Ooredoo رعايتها لفعاليات مؤتمر «إكسبوتك» الذي يعتبر أهم الأنشطة التكنولوجية في فلسطين، كما عملت الشركة على المساهمة في رعاية المنتدى الوطني للإبداع والتميز الذي يركز على مهارات المستقبل، من ذكاء اصطناعي وحلول تكنولوجية تساهم في تسهيل الأعمال.

هي أحد المجالات المهمة التي تركز عليها Ooredoo فلسطين كونها القطاع الحاضن لأعمال الشركة، والمستقبل الواعد لمجتمعنا الفلسطيني، حيث إن هذه الرؤية لا تنطبق فقط على الأهداف التجارية للشركة، إنما تنعكس أيضًا على جملة من الرعايات والمساهمات المتنوعة التي تقدمها لمجتمعنا الفلسطيني، حيث قامت الشركة بتخصيص عدد من المساهمات والرعايات لتغطي احتياجات القطاع



المساهمة بإقامة الهاكاثون



رعاية فعاليات إكسبوتك 2022

# حوكمة الشركات

بها، والذي كان أساسه مدونة قواعد حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

كما أن رضا مشتركيها هو أولويتنا الأولى، حيث نولي أهمية خاصة لخصوصية كل مشترك وأمان بياناته. وبالتالي نستمر في الحفاظ على تنفيذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية جميع المعلومات والبيانات والخصوصية.

ملتزمون في Ooredoo فلسطين بأعلى معايير الشفافية في جميع عملياتنا وأنشطتنا، ويتطلع مجلس إدارة الشركة بمهامه التي تستهدف التوفيق بين مصالح المستثمرين ومصالح الفئات ذات العلاقة كافة (من موظفين وموردين ومجتمع محلي)، والذي يهدف لرفع الأداء التشغيلي وتعزيز التنمية المستدامة، من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة. وتعتمد الشركة على دليل الحوكمة الخاص



# الإثراء الرقمي والحياة المجتمعية

وخلال عام 2022 قدمت Ooredoo رعايتها لفعاليات مؤتمر "إكسبوتك"، الذي يعتبر أهم الأنشطة التكنولوجية في فلسطين، كما عملت الشركة على المساهمة في رعاية المنتدى الوطني للإبداع والتميز، الذي يركز على مهارات المستقبل من ذكاء اصطناعي وحلول تكنولوجية تساهم في تسهيل الأعمال.

كعمل تجاري يركز على خدمة المجتمع، فنحن ملتزمون باستخدام خدماتنا لتحسين حياة المشتركين، ونحن نسعى لسرعة وتغطية أوسع تُوفّر إمكانية الوصول لفئات المجتمع كافة، بما في ذلك المناطق النائية، وتلبية احتياجات مشتركيها للتواصل الرقمي.



# تطوير موظفينا

جميع عملياتنا، كما هو مبين في ميثاق أخلاقيات الأعمال، وسياسة الموارد البشرية التي تضمن أن جميع المرشحين والموظفين يتلقون معاملة متساوية في التوظيف، والترقية، والنقل، والتعويض، والفوائد، وجميع القرارات المتعلقة بالتوظيف الأخرى، بغض النظر عن العرق، أو اللون، أو الأصل، أو الجنس، أو العمر، أو الإعاقة. وفي حالة نشوب نزاع، توجد إجراءات للشكاوى، كما نشجع على التواصل المستمر بين الإدارة والموظفين.

تلتزم Ooredoo بالاستثمار في تطوير موظفيها بأدوات التعلم اللازمة والبرامج المطلوبة لتطويرهم المهني. حيث أطلقت Ooredoo فلسطين خلال عام 2022 برنامج القيادات الشابة المطور، وجائزة القيادات الشابة.

وُيُدرِك الجميع أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية أمر أساسي لنجاح شركتنا. لذلك نحن ملتزمون بمنع أي نوع من أنواع التمييز، وسوف نستمر في العمل على الحفاظ على صحة ورفاهية وسلامة موظفينا. كما نحن ملتزمون -رسميًا- بتعزيز فرص متساوية في



# أمان وخصوصية مشتركينا

وذلك لمواكبة التهديدات المحتملة ومخاطر الأمان السيبراني. كما تقوم شركة Ooredoo بتحديث سياساتها بانتظام، وتقوم بمراجعات لمراقبة الوصول للبيانات وتقييمات الأمان، وتقدم تدابير وقائية متقدمة. وتهدف العملية التي تستخدمها شركة Ooredoo لإدارة مخاطر أمان المعلومات إلى تقليل التأثيرات السلبية على الأصول المعلوماتية إلى مستوى قابل للإدارة، حيث تم استحداث نظام SIEM (Security Information and Event Management).

تلتزم شركة Ooredoo بالقوانين واللوائح المحلية المتعلقة بخصوصية بيانات العملاء، وتسعى دائمًا لحماية بيانات العملاء. وتعتمد شركة Ooredoo أفضل ممارسات أمان المعلومات لحماية بيانات العملاء وجميع الأصول المعلوماتية، وتستمر في مراقبة وتعزيز وسائل الأمان في عملية تحسين دائمة.

ترتكز جميع عملياتنا على مجموعة من التدابير الشاملة للأمان وحماية البيانات، بدءًا من حماية جميع الأنظمة الحرجة وبيانات العملاء، وصولاً إلى تطبيق تدابير وقائية مناسبة، والانتقال إلى حلول تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وتدريب الموظفين.



# مؤشرات الأداء

## مؤشرات الأداء المجتمعي

2022	2021	2020	الوحدة	حجم القوى العاملة
641	622	619	عدد	إجمالي عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والعاملين المستعان بهم)
526	523	512	عدد	الموظفون بدوام كامل
115	100	107	عدد	الموظفون بدوام جزئي
54	42	29	عدد	تعيين الموظفين الجدد (ذكور)
15	23	9	عدد	تعيين الموظفين الجدد (إناث)
69	65	38	عدد	إجمالي الموظفين الجدد المعيّنين

2022	2021	2020	الوحدة	الملف العمري للقوى العاملة
277	309	305	عدد	القوى العاملة حسب العمر 18-30
312	272	274	عدد	القوى العاملة حسب العمر 31-40
52	41	40	عدد	القوى العاملة 41+

2022	2021	2020	الوحدة	دوران الموظفين
1%	2%	0.3%	%	معدل دوران
58	42	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين غادروا الشركة

## مؤشرات الأداء البيئي

2022	2021	2020	الوحدة	تغير المناخ والطاقة
155	163	190	GJ / القوى العاملة	كثافة الطاقة
30,004	35,157	54,215	GJ	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز النفاث، والغازات المنبعثة المستخدمة كوقود)
69,449	66,140	63,544	GJ	استهلاك الطاقة غير المباشرة (الكهرباء)

2022	2021	2020	الوحدة	الغازات الدفيئة والانبعاثات
15,667	15,374	16,178	طن CO <sub>2</sub>	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
24	25	26	الغازات الدفيئة / القوى العاملة	كثافة الغازات الدفيئة
2,066	2,421	3,734	طن CO <sub>2</sub>	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة*
13,600	12,952*	12,444	طن CO <sub>2</sub>	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة*

\* تم تحديث قيم استهلاك الطاقة غير المباشرة في عامي 2020 و 2021، بما في ذلك استهلاك الكهرباء للشبكة في المواقع. تتضمن القيم الحالية المُبلغ عنها لاستهلاك الطاقة غير المباشرة لأعوام 2020 و 2021 و 2022 الكهرباء المستهلكة في مراكز البيانات وقاعات العرض/ المتاجر والمباني، ومواقع الشبكة في فلسطين.

2022	2021	2020	الوحدة	المياه
2,870	n/a	n/a	m <sup>3</sup>	استخدام المياه العذبة - المشتراة
5	n/a	n/a	GJ / القوى العاملة	كثافة المياه

2022	2021	2020	الوحدة	نظرة عامة على الصحة والسلامة
1,060,41	1,010,552	1,003,520	ساعة	ساعات العمل (الموظفين)
231,840	218,831	209,720	ساعة	ساعات العمل (العقود)
0	0	0	عدد	حوادث الوفيات بين الموظفين
0	0	0	عدد	حوادث الوفيات بين المتعاقدين
480	0	0	ساعة	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين
15	0	0	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية سنويًا لكل موظف
480	n/a	n/a	ساعة	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة المهنية لكل موظف - مواطن
4800	0	0	USD	التكلفة الإجمالية للتدريب على الصحة والسلامة والبيئة

2022	2021	2020	الوحدة	تنمية المجتمع
746,300	774,000	362,000	دولار	القيمة الإجمالية للاستثمارات في المجتمع
1%	1%	0%	%	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة من إجمالي الإيرادات
35	68	41	عدد	إجمالي عدد مشروعات تنمية المجتمع المحلي
4%	5%	0%	%	استثمارات المجتمع كنسبة من الإيرادات قبل الضرائب
n/a	n/a	n/a	عدد	العمليات ذات التأثير السلبي الفعلي أو المحتمل الكبير
148	120	130	عدد	إجمالي عدد ساعات التطوع التي قام بها الموظفون

2022	2021	2020	الوحدة	المشتريات المحلية
21%	28%	42%	%	نسبة الإنفاق على المقاولين المحليين والموردين (% من إجمالي الإنفاق)
79%	83%	72%	%	نسبة الموردين المحليين

2022	2021	2020	الوحدة	آلية التظلم
0	0	5	عدد	عدد التظلمات المقدمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير
0	0	5	عدد	عدد التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها
0	0	5	عدد	عدد التظلمات المقدمة قبل فترة التقرير والتي تم حلها خلال فترة التقرير

2022	2021	2020	الوحدة	المواطنة
100%	100%	100%	%	نسبة المواطنين في الإدارة العليا
100%	100%	100%	%	نسبة المواطنين بين إجمالي القوى العاملة

2022	2021	2020	الوحدة	توظيف الإناث
197	161	139	عدد	عدد الموظفات الإناث
31%	26%	22%	%	معدل توظيف الإناث
4	1	1	عدد	الإناث في الإدارة العليا
28%	%23	%23	%	نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الرجال
28%	%23	%23	%	نسبة التعويضات للنساء مقارنة بالرجال

2022	2021	2020	الوحدة	التدريب
18	16	22	عدد	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
17	17	26	عدد	متوسط ساعات التدريب لكل موظف - أنثى
19	18	21	عدد	متوسط ساعات التدريب لكل موظف - ذكر
17	11	0	عدد	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا
19	20	7	عدد	متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى
100%	100%	100%	%	نسبة الموظفين الذين يتلقون تدريبًا منتظمًا

## مؤشرات أداء الحوكمة

2022	2021	2020	الوحدة	تفاصيل مجلس الإدارة
			نعم/لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
6	7	7	عدد	أعضاء مجلس الإدارة الذكور
1	0	0	عدد	أعضاء مجلس الإدارة من النساء
17%	0%	0%	%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
100%	100%	100%	%	نسبة استقلالية مجلس الإدارة

2022	2021	2020	الوحدة	المشركون
0	0	0	عدد	عدد الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها
0%	0%	0%	%	نسبة وحدات الأعمال التي تم تحليل مخاطر الفساد المتعلقة بها
0	6	6	عدد	جلسات التدريب على الخصوصية المقدمة للموظفين
84%	82%	86%	%	نتائج رضا المشتركين
49,844	61,212	73,326	عدد	عدد شكاوى المشتركين
100%	100%	100%	%	نسبة شكاوى المشتركين التي تم الرد عليها

FOLLOW US تابعونا



ooredoo.ps