

ooredoo

طوّر عالمك

المسؤولية المجتمعية والحوكمة

تقرير
2024



أهلاً بكم

الفهرس

يسرنا أن نقدم لكم تقريرنا الثالث للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في Ooredoo فلسطين، الذي يقدم نظرة متعمقة حول أهدافنا المستدامة، ومنهجنا، والتزامنا بالمبادرات البيئية، والاجتماعية، والحوكمة المحلية والدولية. يبرز هذا التقرير، ممارساتنا والتقدم من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024 في القضايا التي تعتبر حيوية لشركتنا. تم إعداد تقرير الأداء وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).

أهلاً بكم	03
مقدمة	04
وجهات نظر القيادة	06
رؤيتنا	08
قيمنا	09
أبرز مؤشرات الأداء 2024	10
التأثير الواقعي	12
بصمتنا والتزامنا	13
إثراء الحياة	14
الإثراء الرقمي	18
خلق فرص اقتصادية أخلاقية	20
الحوكمة	22
الالتزام بالإفصاح	23
مؤشرات الأداء	24

مقدمة

التزامنا نحو مجتمعنا ومستقبلنا

شهد عام 2024 تحولات غير مسبوقة على المستويين المحلي والإقليمي، أُلقت بظلالها على مختلف القطاعات، وفي مقدمتها قطاع الاتصالات والتكنولوجيا. وبينما واجهت فلسطين تحديات مركّبة، لا سيما في ظل كل التحديات والصعاب التي تكبدها الشعب الفلسطيني خلال عام 2024، نتيجة العدوان المتواصل على قطاع غزة وما تتعرض له الضفة الغربية من اعتداءات، برزت شركة Ooredoo فلسطين بدور وطني مسؤول، يجمع بين المرونة المؤسسية والالتزام المجتمعي، من خلال استجابة متكاملة تعكس جوهر الحوكمة الرشيدة وأصالة الدور الذي تؤديه الشركة في خدمة مجتمعها.

من جهة أخرى، واصلت الشركة التزامها الجوهري بتعزيز ممارسات الحوكمة، من خلال تطوير وتفعيل أنظمة الرقابة الداخلية، والامتثال لمعايير الإفصاح والشفافية، بما يتوافق مع الأنظمة المعمول بها في فلسطين وأفضل الممارسات العالمية. كما ساهم مجلس الإدارة، إلى جانب لجانته المنبثقة، بدور محوري في توجيه الأداء، ومراقبة المخاطر، وضمان الانسجام بين مصالح المساهمين ومختلف الأطراف ذات العلاقة.

تؤمن Ooredoo فلسطين أن مسؤوليتها تتجاوز الحدود التشغيلية والربحية، لتشمل الإسهام الفعّال في بناء مجتمع قادر على النهوض، عبر شراكات إستراتيجية مع مؤسسات المجتمع المدني، والقطاع الأكاديمي، والجهات الحكومية، وهو ما تجلّى في دعم التعليم، وتعزيز الوعي الرقمي، والمشاركة في مبادرات تنموية وإنسانية متعددة في الضفة الغربية وقطاع غزة على حد سواء.

وعليه، فإن هذا التقرير يُمثل خلاصة عام من العمل المتواصل، والقرارات المدروسة، والمبادرات المؤثرة، التي تُجسد فلسفة الشركة في تكامل الأدوار بين الاقتصاد والمجتمع، بين الحوكمة والمسؤولية، وبين الطموح والواجب.

لقد أكّدت Ooredoo فلسطين خلال هذا العام على التزامها العميق تجاه الإنسان أولاً، باعتباره محور رؤيتها الإستراتيجية، حيث لم تقتصر جهودها على ضمان استمرارية الخدمات التقنية والرقمية، بل تجاوزت ذلك إلى دعم متكامل للبيئة المجتمعية التي تعمل ضمنها. فقد شكّلت الأزمات المستمرة حافزاً إضافياً لمواصلة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتبني حلول مبتكرة تلائم الاحتياجات المتغيرة، وتراعي الظروف الإنسانية المعقدة، وقد تمثّل ذلك في مبادرات استثنائية، منها إطلاق محطات البث الخلوية المتنقلة، وتطوير أدوات الخدمة الذاتية الرقمية، ما ساهم في ضمان استمرارية التواصل في أكثر الأوقات حاجة إليه.

وبالتوازي، عززت الشركة من استثماراتها في رأس المال البشري، إدراكاً منها أن النمو المستدام لا يُبنى إلا على قاعدة صلبة من الكفاءات الوطنية، حيث واصلت Ooredoo فلسطين جهودها في تطوير بيئة عمل شمولية ومحفّزة، تتنوع التنوع وتدعم التمكين، وهو ما انعكس إيجاباً على أداء الموظفين، واستعدادهم لمواجهة التحديات بأعلى درجات الكفاءة والمهنية.

وجهات نظر القيادة

من قلب الأزمات تُصنع الإنجازات

في أوقات الأزمات الكبرى، تُختبر الرؤى الإستراتيجية لا بالخطط المكتوبة، بل بقدرتها على التحول إلى فعل ملموس واستجابات فاعلة. في عام 2024، واجهت شركة Ooredoo فلسطين تحديات غير مسبقة، خاصة في ظل الحرب على قطاع غزة وما تبعها من تداعيات إنسانية واقتصادية عميقة. ومع ذلك، برهنت إدارة الشركة، أن القيادة الواعية لا تكتفي بإدارة الأزمات بل تصنع من داخلها فرصًا للتطوير والابتكار المؤسسي.

كما تبنت القيادة نهجًا استباقيًا في مراقبة الأداء وتعزيز النزاهة الداخلية، من خلال تحديث أدوات الرقابة والامتثال، وتفعيل دور لجان الحوكمة والتدقيق بشكل عملي ودوري، ما ساهم في ضمان شفافية العمليات، وبناء جسور ثقة مستدامة مع جميع الأطراف ذات العلاقة، لا سيما المساهمين، والشركاء، والمجتمع المحلي.

ولعل أحد أبرز ملامح هذا الدور القيادي هو الانفتاح المدروس على احتياجات المجتمع، فقد أظهرت الإدارة وعيًا عميقًا بأهمية تكامل الأدوار بين القطاع الخاص والمجتمع المدني، وهو ما انعكس في المبادرات التي هدفت إلى تمكين الفئات المهمشة، ودعم التعليم، وتقديم الإغاثة العاجلة في غزة، بالتعاون مع مؤسسات محلية فاعلة.

هذا التوجه لم يأت من فراغ، بل هو نتاج رؤية مؤسسية تعتبر أن الاستدامة لا تتحقق إلا عندما تندمج مصلحة الشركة مع المصلحة العامة، وقاد هذا التوجه الشركة نحو نموذج مؤسسي يُحتذى به في الحوكمة، والإدارة المسؤولة، والاستثمار الاجتماعي الهادف.

“رغم التحديات، استطعنا تحويل المحن إلى فرص، وسنواصل بناء شبكة تليق بأحلام شعبنا.”

د. سامر فارس - الرئيس التنفيذي

“قوتنا تأتي من أفراد عائلتنا، وسنظل ملتزمين برسالتنا في خدمة فلسطين.”

محمد أبو رمضان - رئيس مجلس الإدارة

لقد لعبت الإدارة التنفيذية في Ooredoo دورًا محوريًا في ترسيخ قيم الحوكمة الرشيدة، من خلال نهج يركز على الشفافية والمساءلة، وتعزيز الانسجام بين الأهداف التشغيلية واحتياجات المجتمع الفعلية. ففي ظل الانقطاع المتكرر للخدمات في المناطق المنكوبة، لم تكن استجابة الشركة مجرد رد فعل تقني، بل كانت نموذجًا متكاملًا في القيادة المسؤولة، حيث تم إطلاق حلول مبتكرة مثل المحطات الخلوية المتنقلة، وإعادة هيكلة شبكات التوزيع، لضمان الوصول إلى أكثر الفئات تضررًا.

قيمنا

نسعى عبر مختلف خدماتنا لمراعاة احتياجات المشتركين، وتقديم تجربة فريدة لهم مستمدين ذلك من قيمنا حيث تنعكس هوية Ooredoo فلسطين بشكل واضح عبر ثلاث قيم أساسية هي:



التحدي CHALLENGING

نحن جريئون ونسعى لتجاوز الحدود. ندفع بالتقدم، ولا نقف دون حراك. نقوم بتمكين النمو المتواصل والابتكار، وحل المشاكل بصورة خلاقة وبذلك فإننا على الدوام نطور تجارب موظفينا، وزبائننا، وشركائنا، والمساهمين في شركتنا.



التواصل CONNECTING

التواصل هو أفضل ما نتقنه. نحن ندعم التعاون والتواصل الثنائي الفعال. نقف متحدين، ونبني علاقات قائمة على الثقة والاحترام ونحفز الطاقة التي تدمج الجميع ما يجعل مكان عملنا مفعماً بالحياة كل يوم.



الاهتمام CARING

يوجد مكان للجميع، ونقدّم الدعم لكل فرد لينجح وينمو. نعمل هنا في ظل بيئة تتسم بالتمكين والفاعلية والابتكار، حيث يشكل التنوع والقيم الأخلاقية القلب النابض بالحياة لشقاقتنا المستدامة.

رؤيتنا

إثراء حياة المشاركين الرقمية

كما أننا نعمل على تمكين الأفراد والمؤسسات من التحول الرقمي في السوق الفلسطينية، ونطمح إلى مساعدة الناس بالاستمتاع بتجارب رقمية تثري حياتهم اليومية.

تمثل مهمتنا الأساسية في تمكين مشتركينا من الوصول إلى خدماتنا والاستمتاع بها بشكل خاص ومميز.

ومواصلة الاستثمار في شبكاتنا لضمان تلبية الاحتياجات الرقمية المتزايدة لمشاركينا، وتوفير خدمات اتصالات تمتاز بالسرعة الفائقة وسهولة الاستخدام.



أبرز مؤشرات الأداء 2024

(EBITDA)

الأرباح التشغيلية قبل خصم الفوائد والضرائب والاستهلاكات والإطفاءات

40.0 \$

مليون دولار أمريكي

قيمة الإيرادات

109.0 \$

مليون دولار أمريكي

قاعدة المشاركين

1.55

مليون مشترك

صافي الأرباح السوية

11.8 \$

مليون دولار أمريكي

240,229

مليون دولار أمريكي

قيمة الرعاية
المجتمعية



بصمتنا والتزامنا

تجاه عالمنا ومجتمع Ooredoo

الوصول إلى الخدمات، وتُوفد الأدوات والمستندات، وتتوافق مع نظام Microsoft 365. لكن ما يميزها أكثر من ذلك هو أنها تخلق تواصلًا إنسانيًا من خلال الاحتفاء بالمناسبات ومشاركة الإنجازات بين الزملاء في مختلف المواقع.

وفي إطار جهودنا للحد من بصمتنا البيئية، قمنا في عام 2024 بإطلاق نظام Sentinel لإدارة الطباعة الرقمية، الذي أسهم في تقليل استهلاك الورق بشكل كبير، ما ساهم في إنقاذ أكثر من 6.8 شجرة حتى الآن. وفي الوقت ذاته، أطلقنا "بيتنا"، منصتنا الرقمية المتكاملة للموارد البشرية، التي تسهل



التأثير الواقعي

كيف تُسهم شركات Ooredoo في تحقيق ذلك

في ظل التحديات الهائلة التي تواجهها غزة، ظل ضمان استمرارية خدمات الاتصالات أولوية قصوى لشركة Ooredoo فلسطين. واستجابةً لذلك، طورت الشركة وحدات البث المتنقلة (COWs) - وهي وحدات بث متنقلة صممها مهندسو Ooredoo داخليًا وصُنعت محليًا باستخدام مواد متاحة رغم نقص الموارد. صُممت هذه الوحدات للعمل بشكل متواصل لأكثر من 40 يومًا دون تدخل بشري، ووفرت اتصالًا حيويًا في المناطق الأكثر تضررًا من الحرب، خاصةً حيث تركز النازحون. وإلى جانب قدراتها التقنية، كانت وحدات البث المتنقلة بمثابة استجابة إنسانية، حيث مكّنت السكان من البقاء على اتصال بأحبائهم، وساهمت في تسهيل جهود الإغاثة من خلال ضمان التواصل السلس بين الفرق الميدانية والمنظمات الإنسانية.



إثراء الحياة

الإنسان أولاً

في صميم فلسفة Ooredoo فلسطين، يقف الإنسان باعتباره المحور الأساس لأي تحول تنموي حقيقي، والهدف الأسمى لأي ابتكار تقني أو خدمة رقمية. لا تنظر الشركة إلى التكنولوجيا كغاية في حد ذاتها، بل كوسيلة لتمكين الأفراد، وتحسين جودة حياتهم، وتوسيع خياراتهم، لا سيما في البيئات التي تعاني من التحديات البنيوية والضغط الإنسانية المستمرة، كما هو الحال في فلسطين.

انطلاقاً من هذه الرؤية، تلتزم Ooredoo فلسطين بإثراء الحياة اليومية للناس، ليس فقط من خلال توفير خدمات اتصالات متقدمة، بل عبر برامج ومبادرات اجتماعية وإنسانية تُصمم بعناية لتلبية احتياجات المجتمعات الهشة، وتعزيز روح التضامن في أوقات الأزمات. إن فلسفة "الإنسان أولاً" التي تتبناها الشركة تنعكس بوضوح في أنشطتها المجتمعية كافة، حيث تتقاطع المسؤولية المؤسسية مع القيم الإنسانية في ميدان واحد.

وفي عام 2024، ترسخ هذا الالتزام في ظل الأوضاع الصعبة التي شهدها قطاع غزة، حيث سارعت Ooredoo إلى تقديم الدعم الإغاثي من خلال توزيع آلاف الطرود الغذائية للعائلات النازحة، وتنظيم فعاليات ترفيهية للأطفال في الأعياد لرسم بسملة وسط المعاناة، وتوفير بيئات آمنة للأطفال فاقدي السند بالتعاون مع منظمة قرى الأطفال SOS. ولمواصلة دعم التعليم في ظل الظروف الطارئة، قامت الشركة بتوفير خيام تعليمية مؤقتة في المناطق المتضررة، لضمان استمرار العملية التعليمية للأطفال والشباب رغم النزوح والانقطاع عن المدارس.

- توزيع آلاف الطرود الغذائية في غزة
- فعاليات ترفيهية للأطفال في المناسبات الدينية
- دعم الأطفال فاقدي السند الأسري بالتعاون مع SOS
- أنشطة جامعية لتحفيز الطلبة وتعزيز الأمل
- دعم الصحافة الوطنية والمؤسسات التربوية



فعالية العيد في مدينة رفح - غزة



استقبال طلاب الشركات الطلابية من مؤسسة إنجاز الذين شاركوا في مسابقة إنجاز العرب



ندوات الحج - حزما



فعالية قرى الأطفال SOS



توقيع اتفاقية مع مؤسسة عطاء لتوزيع ملابس شتوية في قطاع غزة



توقيع اتفاقية رعاية مع مؤسسة تعاون لرعاية الأيتام في قطاع غزة



تقديم رعاية لمدرسة بنات البيرة للمشاركة في مسابقة في عمان



تكريم المعلمين المتميزين بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم



توزيع عصير في قطاع غزة



توزيع ماء في شمال قطاع غزة



رعاية منتدى العلماء الصغار



فعالية قرى الأطفال SOS



استقبال الطلبة الجدد - القدس المفتوحة - بيت لحم



فعالية وداع الحجاج - جسر الملك حسين



الإثراء الرقمي

ورعاية المجتمع

ومن هذا المنطلق، واصلت الشركة خلال عام 2024 تطوير منصاتها الرقمية، حيث تم تحسين تطبيق "حسابي" والموقع الإلكتروني لتقديم خدمات سلسلة وشاملة، إلى جانب إطلاق خدمة Chatbot عبر WhatsApp لتقديم استجابات فورية وفعالة.

كما شمل التمكين الرقمي دعم التعليم والابتكار من خلال رعاية مخيم الذكاء الاصطناعي، وتوسيع الشراكات المجتمعية مع مؤسسات مثل "منتدى شارك" و"إنجاز فلسطين"، في تجسيد واضح لتكامل الدور التكنولوجي والاجتماعي في مسيرة Ooredoo.

"نحن لا نقدم فقط تغطية شبكية، بل نغطي الحاجات الإنسانية حيثما وُجدت."

تلعب Ooredoo فلسطين دورًا رياديًا في قيادة التحول الرقمي في السوق الفلسطينية، مستندة إلى رؤية إستراتيجية تجعل من التكنولوجيا أداة للتمكين الفردي والمجتمعي، وليست فقط وسيلة للاتصال. تؤمن الشركة بأن الابتكار التقني يجب أن يكون في خدمة الإنسان، وأن تجربة المشترك لا تكتمل إلا حين تُمكنه من الوصول إلى الخدمات بسهولة، وفي أي وقت ومن أي مكان.



إطلاق المساعد الذكي "معين" لشركة Ooredoo ضمن فعاليات مؤتمر فلسطين الرقمية

القيادات الحالية والمستقبلية من خلال برامج موجهة. وتهدف هذه المبادرات إلى تمكين فرقنا من القيادة برشاقة وهدف ومرونة، ما يعزز التزامنا بالاستدامة الاجتماعية والنمو طويل الأمد.

تكافؤ الفرص

أما على صعيد التوظيف، فنحن فخورون بالتقدم الذي أحرزناه في التوظيف الشامل. فحتى الآن في عام 2024، كانت 55% من التعيينات الجديدة من النساء، وأكثر من 60% من الجيل الجديد (Gen Z). نحن لا نوظف من أجل الحاضر فحسب، بل نبني قوة عاملة تُجسّد المستقبل.

وقطاع غزة. كما توفر Ooredoo مئات الفرص التدريبية بالإضافة إلى آلاف فرص العمل غير المباشرة.

خلال هذا العام، أتم أكثر من 90% من موظفينا ما لا يقل عن ثلاث دورات تدريبية ضمن خططهم الفردية للتطوير، شملت مهارات القيادة والمهارات الرقمية والفنية. وقد ساهم هذا الالتزام القوي في زيادة عدد ساعات التدريب بأكثر من 20% مقارنة بالعام الماضي، ما يعكس بوضوح نهجنا الذي يضع الموظف أولاً.

وإيماناً منا بأن القيادة القوية هي التي ترسم ملامح الثقافة وتدفع الأداء، واصلنا الاستثمار في تطوير

خلق فرص اقتصادية أخلاقية

سلسلة التوريد المسؤولة

تتعاون Ooredoo فلسطين مع الموردين الذين يستوفون المعايير المحددة في إرشادات قواعد سلوك ومتطلبات خاصة بها للموردين، مثل قواعد سلوك / دليل موردي Ooredoo فلسطين، حيث يُعد الالتزام بهذه الإرشادات شرطاً أساسياً للمشاركة في عمليات سلسلة التوريد الخاصة بنا. وتضمن هذه الإرشادات دمج العوامل البيئية والاجتماعية في جميع مراحل سلسلة التوريد، بما في ذلك متطلبات الجودة، والصحة، والسلامة، والبيئة، بما يتماشى مع معيار ISO 14001.

تنمية الكوادر: عائلة Ooredoo قلب الإنجاز

- 516 موظفًا وموظفة، إلى جانب 113 متدربًا
- تدريب مستمر للكوادر، خاصة في خدمة العملاء
- تعزيز بيئة العمل التشاركية وتمكين الموظفين في المواقع كافة

الاستثمار في موظفينا

في Ooredoo فلسطين، نؤمن بأن الاستدامة تبدأ من موظفينا، ولهذا فإن الاستثمار في تطويرهم يظل في صميم إستراتيجيتنا للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG). واستنادًا إلى نجاح "أكاديمية Ooredoo للتعليم" (OLA) في عام 2023، قمنا بتوسيع نطاق فرص التعلم لتشمل جميع المستويات، من خلال تقديم أكاديميات متخصصة في مجالات مثل التكنولوجيا، والمالية، والموارد البشرية، والمشتريات، والتسويق الرقمي. وقد تم تطوير هذه البرامج بدعم من مجموعة Ooredoo وشركاء دوليين، وهي اليوم مدفوعة برؤى مستندة إلى البيانات ومتوافقة مع احتياجات تطوير المواهب على مستوى الأقسام. وتضم عائلة Ooredoo فلسطين 516 موظفًا وموظفة، إلى جانب 113 متدربًا في الضفة الغربية

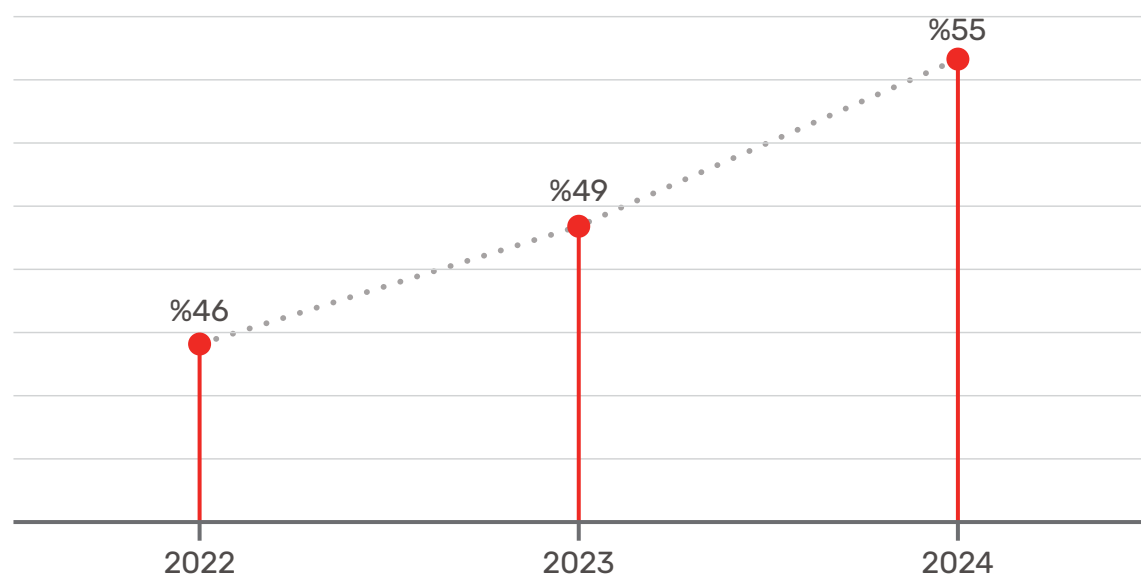
تسعى Ooredoo للإسهام الفاعل في بناء اقتصاد محلي مستدام يقوم على العدالة والتكافل وتكافؤ الفرص. ولهذا، تضع الشركة "الفرص الاقتصادية الأخلاقية" في صلب أولوياتها، باعتبارها ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المتوازنة وتعزيز الصمود الاقتصادي الوطني.

وقد تجلّى هذا الالتزام خلال عام 2024 من خلال مجموعة من المبادرات الهادفة إلى دعم الاقتصاد المحلي، وتمكين الفئات المنتجة والمبادرات الريادية. فقد رعت Ooredoo مهرجان المنتجات الوطنية في مدينة نابلس، وساهمت في دعم أسبوع المنتج الوطني في مدينة روابي، تعزيزًا لثقافة استهلاك المنتج المحلي ودعم الصناعات الوطنية.

كما حرصت الشركة على المساهمة في تحسين البنية التحتية الخدمية من خلال مشروع إيصال المياه إلى أهالي منطقة وادي الباذان، بما يضمن كرامة العيش ويحسّن جودة الحياة. وفي سياق دعم سوق العمل، نظّمت Ooredoo فعاليات يوم التوظيف بالتعاون مع الجامعات ومؤسسات المجتمع المحلي، بهدف تسهيل التقاء الشباب بفرص العمل وتعزيز جاهزيتهم المهنية.

بهذا التوجه، تؤكد Ooredoo أن التنمية الاقتصادية لا تكتمل دون عدالة اجتماعية وشراكة مسؤولة مع المجتمع. كما توسعت Ooredoo فلسطين في شراكاتها المؤسسية لتعزيز الثقافة الرقمية ومهارات ريادة الأعمال، من خلال التعاون مع غرفتي تجارة جنين والخليل، عبر دعم ورشات عمل وتدريبات تقنية تستهدف تمكين الشباب والرياديين في المناطق ذات الفرص المحدودة.

نسبة توظيف النساء (الدائمات والمتدربات)



التضامن في الأوقات الصعبة

كما عززت الشركة تعاونها مع جهات وطنية متعددة، شملت الدفاع المدني الفلسطيني، ونقابة المعلمين، وحوكمة رام الله والبيرة، في مبادرات هدفت إلى دعم جهود التنمية المحلية، وتعزيز القدرة المجتمعية على الاستجابة للأزمات.

هذه اللحظات جسدت جوهر ثقافتنا - ثقافة قائمة على التعاطف والترابط والمسؤولية المشتركة.

كما تعني إستراتيجيتنا في الاستدامة أن نكون حاضرين عندما يكون ذلك أكثر أهمية. ففي ظل الأزمة المستمرة في غزة، وقفنا إلى جانب فريقنا ليس فقط بالكلمات، بل بالأفعال. قدمنا دعمًا متواصلًا للموظفين المتأثرين وعائلاتهم، شمل المساعدة المالية، والمواد الغذائية، ومستلزمات النظافة، والمأوى. وقاد زملاؤنا في الضفة الغربية حملات تبرع داخلية، بما في ذلك حملة للتبرع بالدم، تضامنًا مع زملائهم

الالتزام بالإفصاح

والحوكمة. كما تلتزم الإدارة بمعايير التدقيق الداخلي المهني الدولية لضمان توفير إرشادات عملية لإدارة أنشطة التدقيق، بما يشمل التخطيط والتنفيذ وإعداد التقارير، بهدف تعزيز القيمة المضافة وتحسين عمليات الشركة.

أهم إنجازات إدارة التدقيق الداخلي لعام 2024:

- تم تعيين رئيس تنفيذي للتدقيق الداخلي (CAE)، ما يمثل خطوة مهمة نحو تعزيز دور الإدارة في ضمان الامتثال لأفضل الممارسات الدولية. إعداد خطة تدقيق داخلية مستندة إلى المخاطر وفقاً لأولويات الشركة
 - مراجعة وتقييم العمليات وإطار إدارة المخاطر ونظام الرقابة الداخلية من خلال تنفيذ خطة التدقيق الداخلي
 - مراجعة التقارير الفصلية والسنوية للمخاطر المؤسسية والتأكد من فعالية الخطط الموضوعة للتعامل مع هذه المخاطر
 - الالتزام بدليل التدقيق الداخلي المشتق من المعايير المهنية الدولية، لتقديم توجيهات عملية لإدارة أنشطة التدقيق
 - تنسيق العمل بين المدققين الخارجيين والإدارة التنفيذية لتعزيز الشفافية والمصادقية
 - تقديم تقارير ربع سنوية إلى لجنة التدقيق وإدارة المخاطر حول مدى التزام الشركة بتطبيق الأنظمة الداخلية ومتطلبات الحوكمة
 - المساهمة في تحسين نظم الرقابة الداخلية على التقارير المالية (ICOFR) لعام 2024
 - تقديم توصيات تهدف إلى تصحيح أوجه القصور في أنظمة الرقابة الداخلية ومعالجة أسبابها لضمان الالتزام بالنظم والسياسات الداخلية
- من خلال هذه الأنشطة، تؤكد إدارة التدقيق الداخلي التزامها بتعزيز الحوكمة وتحقيق الشفافية في العمليات، بما يتماشى مع إستراتيجية Ooredoo فلسطين.

تفتخر Ooredoo فلسطين بالتزامها بكافة ما جاء في نظام الإفصاح الساري في فلسطين، يشمل هذا الالتزام الإعلان عن النتائج المالية السنوية، ونصف السنوية، والربعية، بالإضافة لجدول اجتماعات مجلس الإدارة وقراراته المهمة، والإفصاح عن الأمور الجوهرية التي من شأنها أن تؤثر على سعر السهم، سواء أكانت مالية أم إدارية أم توقعات مستقبلية، وذلك من خلال الإعلان على الموقع الإلكتروني للهيئة، والبورصة، والموقع الإلكتروني للشركة. وتلتزم الشركة باتباع أدق الإجراءات الإدارية لضمان إتمام عمليات الإفصاح في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة، بدليل أن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية لم تطلب من الشركة منذ إدراجها بتاريخ 9 من كانون الثاني، 2011 أي إيضاحات لمعلومات مبهمة، أو إفصاحاً عن معلومات ناقصة، أو أوقعت عليها جزاء بسبب ذلك.

اجتماعات دورية لمجلس الإدارة ولجانه:

يحرص مجلس إدارة الشركة على عقد اجتماعاته بصورة منتظمة ودورية، بحيث لا يقل عدد اجتماعات الشركة عن أربعة اجتماعات خلال السنة المالية، تماشيًا مع النظام الداخلي للشركة والقرار بقانون رقم (42) لسنة 2021 بشأن الشركات، وعليه عقد مجلس الإدارة أربعة اجتماعات خلال عام 2024، تم الإفصاح عن مواعيدها ومحاضرها بحسب متطلبات نظام الإفصاح المعمول به، وناقش فيها المجلس وأقر عدة أمور مهمة تتعلق بأداء الشركة وإنجازاتها الحالية، إضافة إلى إقرار الخطط الإستراتيجية السنوية، وأي أمور تستدعي إقرار مجلس الإدارة.

أنشطة التدقيق الداخلي وأهدافها

تسعى إدارة التدقيق الداخلي في Ooredoo فلسطين إلى تقديم خدمات استشارية مستقلة وموضوعية تساهم في إضافة قيمة وتحسين أنظمة الرقابة الداخلية. وتعمل أنشطة التدقيق الداخلي على تحقيق أهداف الشركة من خلال منهج منظم لتقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر والرقابة

الحوكمة

الالتزام بالحوكمة والشفافية

تلتزم Ooredoo فلسطين بأعلى معايير حوكمة الشركات في جميع جوانب عملياتها، بما يضمن الاستقرار والأمان المستمرين، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي المتواصل على جميع أصحاب المصلحة.

وفي هذا الإطار، قامت Ooredoo بتطوير مجموعة من المعايير والأنظمة التي توضح لمختلف الشركاء والمشاركين والموردين ما يمكن توقعه من منتجات وخدمات وموظفي الشركة، بما يشمل الالتزام بأعلى درجات الشفافية من خلال نشر السياسات والمعايير التي تحكم علاقتها بجميع أصحاب العلاقة.

وانطلاقاً من هذا الالتزام، تسعى Ooredoo إلى العمل دوماً بأعلى الضوابط الأخلاقية، ما يتطلب اتباع عملية عادلة وسليمة لتحديد ومعالجة أي مخالفات محتملة، مع الاستمرار في البحث عن أفضل الطرق لتعزيز تجربة المشتركين.



مؤشرات الأداء

2024	2023	2022	الوحدة	تطوير الموظفين
633	633	641	العدد	العدد الإجمالي للموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)
516	517	526	العدد	الموظفون الدائمون (الإناث والذكور)
113	113	110	العدد	الموظفات الدائمات
404	404	416	العدد	الموظفون الدائمون
113	116	115	العدد	المتدربون (الإناث والذكور)
85	94	87	العدد	المتدربات
28	22	28	العدد	المتدربون
117	0	0	العدد	العمال غير الموظفين
9	9	7	العدد	الإدارة العليا
8	8	6	العدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	العدد	الموظفات في الإدارة العليا
44	41	43	العدد	الإدارة الوسطى
6	6	6	العدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
38	35	37	العدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
38	44	54	العدد	الموظفون الجدد (الذكور)
11	23	15	العدد	الموظفون الجدد (الإناث)
49	67	69	العدد	العدد الإجمالي للموظفين الجدد في الشركة
50	55	61	العدد	إجازة الأبوة
7	13	12	العدد	إجازة الأمومة
57	68	73	العدد	إجمالي إجازات الوالدين
50	55	61	العدد	عدد الموظفين العائدين للعمل بعد إجازة الأبوة
7	13	12	العدد	عدد الموظفات العائدات للعمل بعد إجازة الأمومة
57	68	73	العدد	العدد الإجمالي للموظفين العائدين للعمل بعد إجازة الوالدين
300	298	277	العدد	القوى العاملة للأعمار بين 18-30 عامًا
267	271	312	العدد	القوى العاملة للأعمار بين 31-40 عامًا
66	64	52	العدد	القوى العاملة لما يزيد على 41 عامًا
516	517	526	العدد	عدد الموظفين المحليين الدائمين

2024	2023	2022	الوحدة	الإثراء الرقمي
1,552,901	1,438,541	1,409,050	العدد	عدد مشتركى الهاتف المحمول
32	34	11	العدد	تطور مواقع شبكة الاتصال اللاسلكية

2024	2023	2022	الوحدة	وحدة العناية بالمجتمع
224,229	634,204	746,340	دولار أمريكي	القيمة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية
0.22	0.58	0.6	النسبة المئوية	إجمالي المبلغ المستثمر في المجتمع كنسبة من الإيرادات
24	44	35	العدد	عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات
1.83	3.56	4.04	النسبة المئوية	الاستثمارات المجتمعية كنسبة من الأرباح قبل الضرائب
876	144	148	الساعات	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين
108,950,237	109,001,985	115,520,016	دولار أمريكي	الإيرادات
74,952,375	70,005,853	75,518,301	دولار أمريكي	التكاليف التشغيلية
19,564,696	18,012,689	21,900,049	دولار أمريكي	أجور ومزايا الموظفين
0	0	59,101	دولار أمريكي	المدفوعات لمزودي رأس المال
5,896,432	5,694,995	6,137,024	دولار أمريكي	المدفوعات للحكومة

تطوير الموظفين	الوحدة	2022	2023	2024
عدد الشكاوى المقدمة قبل فترة إعداد التقرير التي تم حلها خلال فترة إعداد التقرير	العدد	0	0	0
ساعات العمل (الموظفون)	الساعات	1,060,416	1,079,496	1,027,872
ساعات العمل (المقاولون)	الساعات	231,840	242,208	223,104
عدد الوفيات بين الموظفين نتيجة لإصابة عمل	العدد	0	0	0
معدل الوفيات بين الموظفين نتيجة لإصابة عمل	النسبة المئوية	0	0	0
عدد الوفيات بين المقاولين نتيجة لإصابة عمل	العدد	0	0	0
معدل الوفيات بين المقاولين نتيجة لإصابة عمل	النسبة المئوية	0	0	0
إصابة عمل خطيرة بين الموظفين (باستثناء الوفاة)	العدد	0	0	0
معدل إصابة عمل خطيرة بين الموظفين (باستثناء الوفاة)	النسبة المئوية	0	0	0
إصابة عمل خطيرة بين المقاولين (باستثناء الوفاة)	العدد	0	0	0
معدل إصابة عمل خطيرة بين المقاولين (باستثناء الوفاة)	النسبة المئوية	0	0	0
إصابة عمل بين الموظفين (باستثناء الوفاة والإصابة الخطيرة)	العدد	0	0	0
معدل إصابة عمل بين الموظفين (باستثناء الوفاة والإصابة الخطيرة)	النسبة المئوية	0	0	0
إصابة عمل بين المقاولين (باستثناء الوفاة والإصابة الخطيرة)	العدد	0	0	0
معدل إصابة عمل بين المقاولين (باستثناء الوفاة والإصابة الخطيرة)	النسبة المئوية	0	0	0
الوفيات نتيجة للأمراض المتعلقة بالعمل	العدد	0	0	0
حالات الأمراض المتعلقة بالعمل القابلة للتسجيل	النسبة المئوية	0	0	0
إجمالي ساعات التدريب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية المقدمة للموظفين	العدد	480	0	600
متوسط ساعات التدريب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية لكل موظف في السنة	العدد	0	0	1.2
متوسط ساعات التدريب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية لكل موظف محلي	الساعات	1.5	0	1.2
التكلفة الإجمالية لتدريب الصحة والسلامة المهنية	الساعات	2,000	0	3,000

تطوير الموظفين	الوحدة	2022	2023	2024
الموظفات المحليات	العدد	110	113	112
الموظفون الذكور المحليون	العدد	416	404	404
الموظفون المحليون الدائمون في الإدارة العليا	العدد	7	9	9
معدل التوظيف في الإدارة العليا	النسبة المئوية	100	100	100
معدل التوظيف بين إجمالي القوى العاملة	النسبة المئوية	100	100	100
عدد الموظفين الأجانب	العدد	0	0	0
عدد الوظائف	العدد	110	113	198
معدل التوظيف للإناث (%)	النسبة المئوية	17	18	18
الإناث في الإدارة العليا	العدد	1	1	1
معدل تغيير الموظفين والتحوّل الوظيفي	النسبة المئوية	11	8	4
العدد الإجمالي للموظفين الذين استقالوا من الشركة	العدد	58	43	21
إجمالي التدريب المقدم للموظفات	الساعات	820	577	982
إجمالي التدريب المقدم للموظفين	الساعات	2,865	2,618	3,045
إجمالي التدريب المقدم لإجمالي القوى العاملة	الساعات	3,685	3,195	4,027
إجمالي التدريب المقدم للإدارة العليا	الساعات	61	84	141
إجمالي التدريب المقدم للإدارة الوسطى	الساعات	1,106	974	877
متوسط ساعات التدريب لكل موظف (بغض النظر عن جنسهم)	الساعات	5.75	5.05	6.36
متوسط ساعات التدريب لكل موظفة	الساعات	4.16	2.79	4.69
متوسط ساعات التدريب لكل موظف ذكر	الساعات	6.45	6.15	7.00
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة العليا	الساعات	15.3	16.6	23.5
متوسط ساعات التدريب لكل موظف في الإدارة الوسطى	الساعات	18.1	17.1	14.9
النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون تقييمات أداء ومراجعات تطوير مهنية منتظمة	النسبة المئوية	100	100	100
النسبة المئوية للموظفات	النسبة المئوية	21	22	22
النسبة المئوية للموظفين	النسبة المئوية	79	78	78
النسبة المئوية لموظفي الإدارة العليا	النسبة المئوية	2	2	1
النسبة المئوية لموظفي الإدارة الوسطى	النسبة المئوية	8	8	9
العدد الإجمالي للموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في الشركة	العدد	0	0	0
النسبة المئوية للموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات مكافحة الفساد في الشركة	النسبة المئوية	-	-	-
نسبة الراتب الأساسي للنساء إلى الرجال	النسبة المئوية	27	28	28
نسبة التعويضات للنساء إلى الرجال	النسبة المئوية	17	17	17
عدد الشكاوى المقدمة خلال فترة إعداد التقرير	النسبة المئوية	0	0	0
عدد هذه الشكاوى التي تم معالجتها أو حلها	النسبة المئوية	0	0	0

2024	2023	2022	الوحدة	الفرص الاقتصادية الأخلاقية
لا	لا	لا	نعم / لا	استقلالية رئيس مجلس الإدارة
7	7	7	العدد	العدد الإجمالي لأعضاء مجلس الإدارة
6	6	6	العدد	أعضاء مجلس الإدارة الذكور
1	1	1	العدد	أعضاء مجلس الإدارة الإناث
14	14	14	النسبة المئوية	نسبة المقاعد في مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
0	0	0	النسبة المئوية	نسبة الاستقلالية في مجلس الإدارة
7	7	7	العدد	العدد الإجمالي للأعضاء غير المستقلين
14.6	14.7	13.4	النسبة المئوية	نسبة التعويض السنوي الإجمالي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى المتوسط السنوي الإجمالي لتعويض جميع الموظفين باستثناء الفرد الأعلى أجرًا
1.4	1.5	1.4	النسبة المئوية	نسبة الزيادة في التعويض السنوي الإجمالي للفرد الأعلى أجرًا في الشركة إلى نسبة الزيادة السنوية الإجمالية في التعويض لجميع الموظفين (باستثناء الفرد الأعلى أجرًا)
0	0	0	الساعات	العدد الإجمالي لساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	الساعات	متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبًا على مكافحة الفساد
0	0	0	العدد	متوسط عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبًا على مكافحة الفساد
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي للأقسام التجارية التي تم تقييمها لمخاطر الفساد
0	0	0	النسبة المئوية	نسبة الأقسام التجارية التي تم تقييمها لمخاطر الفساد
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي لحالات الفساد المؤكدة
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي للحالات المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو اتخاذ إجراءات تأديبية ضدهم بسبب الفساد
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي للحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود أو عدم تجديدها مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد
0	0	0	العدد	العدد الإجمالي لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة

2024	2023	2022	الوحدة	التغير المناخي والطاقة
6,906*	11,217*	15,318*	جيجا جول	استهلاك الطاقة المباشر (الغاز الطبيعي، الديزل، الغاز المصفى والغازات الثانوية المستخدمة كوقود)
63,773*	70,845*	71,287*	جيجا جول	استهلاك الطاقة غير المباشر (الكهرباء)
5*	0*	0*	جيجا جول	مقدار الطاقة المتجددة المولدة
472*	773*	1,050*	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)
12,489*	13,874*	13,960*	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق 2)
12,961*	14,647*	15,011*	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
20.5*	23.1*	23.4*	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
0	0	0	أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / القوى العاملة	المواقع المحولة إلى الطاقة التجارية
0	0	0	العدد	المواقع المحولة إلى نموذج هجين
0	0	0	العدد	عدد المواقع المحولة من COWs إلى RDM
0	0	0	العدد	مقدار خفض استهلاك الطاقة الذي تم تحقيقه كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة
0	0	0	جيجا جول	مقدار خفض استهلاك الطاقة الذي تم تحقيقه كنتيجة مباشرة لمبادرات الحفاظ على الطاقة والكفاءة

2024	2023	2022	الوحدة	إدارة الموارد
2,775	2,686	2,870	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
0	0	0	متر مكعب	المياه العذبة المستخدمة - مولدة من الشركة
4.4*	4.2	4.5	متر مكعب/ القوى العاملة	كثافة استخدام المياه



الفرص الاقتصادية الأخلاقية	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في الشركة	النسبة المئوية	0	0	0
العدد الإجمالي لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد، حسب المنطقة	العدد	0	0	0
العدد الإجمالي للحالات المؤكدة التي تم فيها إنهاء العقود أو عدم تجديدها مع شركاء الأعمال بسبب انتهاكات متعلقة بالفساد	العدد	0	0	0
عدد حالات التمييز المبلغ عنها	العدد	0	0	0
عدد حالات التمييز التي تمت مراجعتها	العدد	0	0	0
عدد حالات التمييز التي تمت التعامل معها	العدد	0	0	0

حماية المشتركين	الوحدة	2022	2023	2024
نتائج رضا المشتركين	النسبة المئوية	84	83	81
نسبة شكاوى المشتركين التي تم الرد عليها	النسبة المئوية	100	100	100
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية المشتركين وفقدان بيانات المشتركين	العدد	0	0	0
العدد الإجمالي للإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المضاد للمنافسة ومكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية ونتائجها	العدد	0	0	0
الدورات التدريبية المقدمة للموظفين والتي تتعلق بالخصوصية	العدد	1	0	0
محاولات الهجمات السيبرانية	العدد	غير متاح	1,400,000	1,450,000
الانتهاكات السيبرانية الفعلية	العدد	غير متاح	72	0
عدد الشكاوى المثبتة المتعلقة بانتهاكات خصوصية المشتركين وفقدان بيانات المشتركين	العدد	0	0	0
عدد المشتركين المتضررين	العدد	0	0	0
الشكاوى الواردة من جهات خارجية والمثبتة من قبل الشركة	العدد	0	0	0

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

* أعيد عرض الأرقام بسبب التحسينات في منهجية إعداد التقارير لمزيد من الدقة.

FOLLOW US تابعونا



ooredoo.ps