

التقرير المتكامل 2021

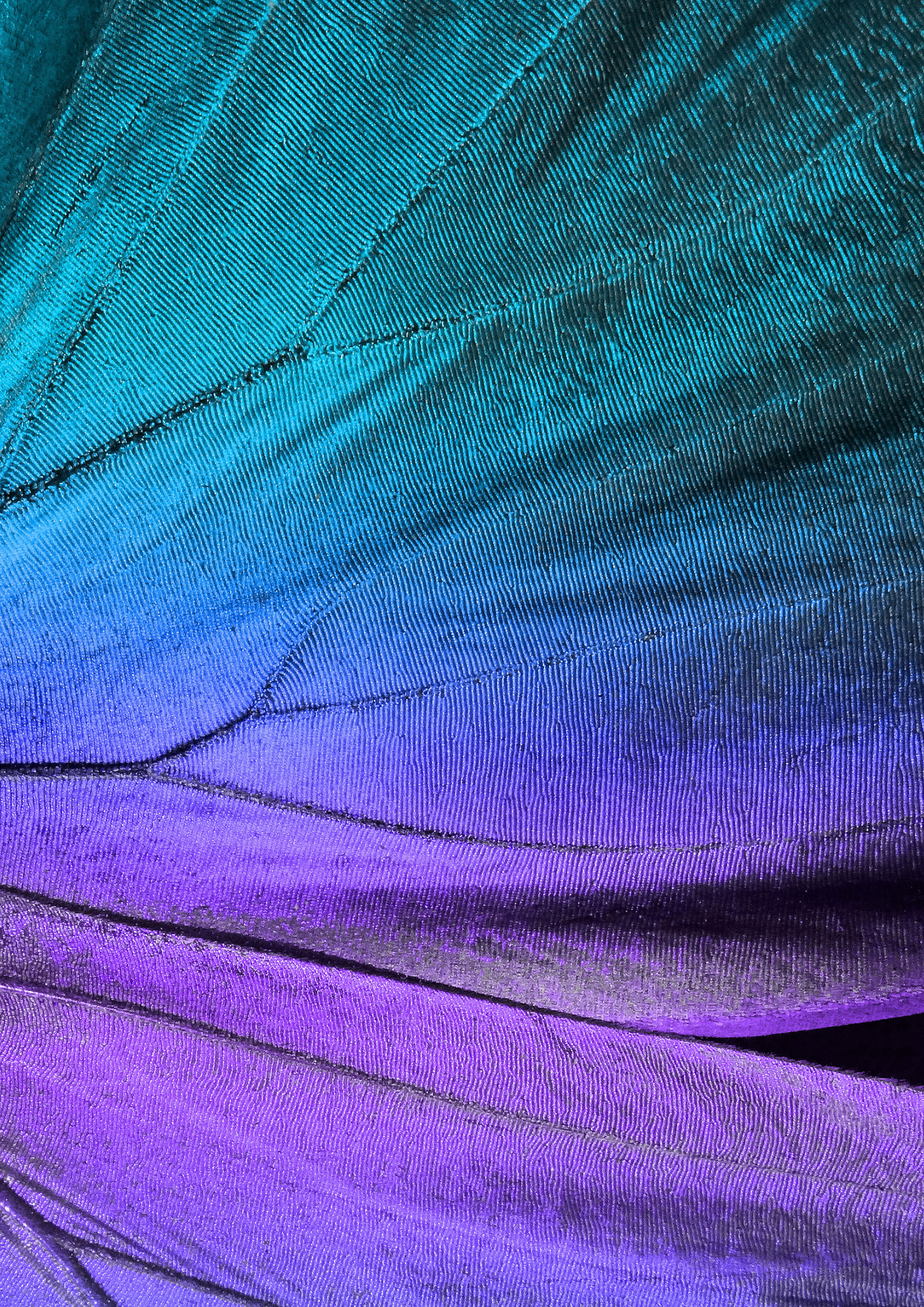


Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC

15
Years

المحتوى

- استراتيجيتنا وركائزنا للاستدامة ————— 5
- توفير فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع ————— 8
- إسعاد شعبنا ومجتمعنا ————— 10
- العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة — 26





الاستدامة

الفصل 1. الاستدامة في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة

1.1 استراتيجيتنا وركائزنا للاستدامة

يتجسد الهدف الأساسي لشركتنا في شعار رؤيتنا "وتحيا بها الحياة"، وهو ما يشكل أيضاً الركيزة الأساسية لنهج الاستدامة الذي نعتنقه عبر جميع عملياتنا - وذلك لدعم الجهود الهادفة لتعزيز سعادة الناس والمجتمعات في دولة الإمارات من خلال توفير ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع، وإنجاز أعمالنا على نحو أخلاقي ومسؤول.

واليوم، تفتخر شركتنا بريادتها في اعتماد ممارسات الاستدامة وتمكين هذا التوجه على أوسع نطاق في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تمكّننا من خلال توفير حلولنا التكنولوجية وتبني نهج إدارة الممارسات البيئية وإطلاق المشاريع التي تعزز مسؤوليتنا المجتمعية، من المساهمة في إحداث تأثير إيجابي ملحوظ على اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة وبيئتها وشعبها.

وتواصل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة تعزيز مكانتها بصفقتها الشريك الاستراتيجي الرسمي بمكتب دبي الذكية والمزود الأساسي لحلول وخدمات منصة "نبض دبي - دبي بالس"، بالإضافة إلى عضويتنا في غرفة تجارة وصناعة دبي وعضوية غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

كما قمنا على مدار العام الماضي بتعزيز ركائز الاستدامة في شركتنا من خلال التركيز بشكل أكبر على المجالات التي تهتم أعمالنا والجهات المعنية بالنسبة لنا، حيث قمنا بتحديد 6 مجالات لتعزيز ممارسات الاستدامة بالإضافة إلى المجالات المتوافقة مع أهداف التنمية المستدامة، ما سيساهم حتماً في تعزيز مبادرات الاستدامة الخاصة بالشركات عبر جميع مجالات أعمالنا خلال السنوات القادمة.

هدفنا

يتمثل هدفنا في بناء أعمال مستدامة ومسؤولة من خلال تعزيز الترابط بين الناس وتحسين مستوى حياتهم وأعمالهم.

أهداف الاستدامة



مجالات التركيز الأساسية

أهداف التنمية المستدامة الأولوية



ومن أهم هذه المجالات (المسؤولية الاجتماعية للشركات – جودة حياة أفراد المجتمع) - وقد قمنا بتوزيع أعمالنا إلى أقسام تشكل ركائز المسؤولية الاجتماعية للشركات والسياسة المجتمعية. وحرصنا خلال العام 2021، على تركيز جميع عملياتنا في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات والمشاركات المجتمعية عبر هذه المجالات الأربعة. وسنواصل العمل على تطوير هذا الإطار المرتبط بالاستدامة خلال العام 2022.

الابتكار قيادة مسار الابتكار في المجتمع الإماراتي لإحداث تأثير اجتماعي إيجابي. مبادرة اليوم الدولي للفتيات في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات	المهارات وجودة الحياة الرقمية تصميم برامج مخصصة لتثقيف شرائح معينة من المجتمع الإماراتي لتعلم وتطوير المهارات الرقمية لضمان مستقبل أفضل، واستخدام الإنترنت على نحو آمن
التمكين تمكين شرائح معينة من المجتمع الإماراتي من خلال مبادرات تثقيفية مختلفة	مجتمع سعيد متماسك ودعم الأولويات الوطنية تعزيز التماسك والترابط الاجتماعي والاندماج الإماراتي من خلال الاحتفاء بالاعياد في والمناسبات المهمة، مثلاً على ذلك: مبادرة موائد الرحمن

1.2 الجهات المعنية والموضوعات الجوهرية:

تشمل الجهات المعنية ذات الأولوية بالنسبة لنا من أجل فهم تأثير الاستدامة والموضوعات المتعلقة بممارسات الاستدامة في شركتنا كل من موظفينا والمستثمرين والعملاء ووسائل الإعلام والموردين ومنظمات المجتمع المدني. ونحرص في هذا الإطار على التواصل مع الجهات المعنية للتعرف إلى المسائل التي تهمهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها. واستناداً إلى دراستنا السابقة حول مشاركة الجهات المعنية والتي تم إجراؤها باعتماد استطلاعات الرأي عبر الإنترنت، لا تزال تحدياتنا الرئيسية على حالها.

تم تجسيد هذه التحديات الرئيسية في مصفوفة الأهمية النسبية. وقد ساعدنا ذلك في تحديد الأطر الخاصة بالمواضيع ذات الأولوية، بالإضافة إلى وضع محتوى تقريرنا الخاص بالاستدامة. وتساعدنا المواضيع الجوهرية التي تعتبر جزءاً رئيسياً في عملية مشاركة الجهات المعنية في تحديد أولويات أهداف وطموحات الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التي يمكننا دعمها والمساهمة في تحقيقها.

ويؤثر كل موضوع من هذه الموضوعات الجوهرية على معظم الجهات ذات الصلة ضمن منظومتنا، وهم الموظفون والمستثمرون والعملاء ووسائل الإعلام والموردون والمجتمع. يهدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على أدائنا بالمقارنة مع استراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة، ومواضيع الاستدامة الأساسية، وأهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية.

مصفوفة الأهمية النسبية	الأكثر أهمية	رضا العميل وسعادته	المنتجات المبتكرة والخدمات الفنية	خصوصية بيانات العميل وحمايتها
	مهم جداً	الحوكمة المؤسسية السليمة وأخلاقيات العمل	سعادة الموظفين وسلامتهم	تأثير محطات الإرسال والاستقبال وأبراج الإشارة من منظور صحي
	مهم	إطلاق حملات تسويقية وإعلامية دقيقة وغير مضللة	تدريب الموظفين ومنحهم فرص التطور المهني	إجراءات تعزيز كفاءة الطاقة و/أو زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة
			ضمان الكفاءة في استخدام المواد لتصنيع منتجاتنا، وللتعبئة والتغليف	توفير فرص متكافئة للجميع
	مهم إلى حد ما	تحقيق أداء مالي للمساهمين	العمل على تلبية احتياجات المجتمع والمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية	تحقيق الإدماج الرقمي لكافة أفراد المجتمع الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان وحقوق العمال
الأكثر أهمية		دعم تطور رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة	النزاهة في استخدام السلع والخدمات، بما في ذلك الاستعانة بالمزودين المحليين والشركات الصغيرة والمتوسطة	اتخاذ إجراءات لترشيد استهلاك المياه
	مهم إلى حد ما	مهم جداً	مهم	الأكثر أهمية

مستوى الاهتمام لدى الجهات المعنية

الفصل 2. توفير فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للجميع

2.1 تجربة العملاء

نحن واحدة من أهم العلامات التجارية في الإمارات العربية المتحدة، ويستخدم الملايين من العملاء منتجاتنا وخدماتنا للتواصل مع العالم في حياتهم اليومية. وبناء على ذلك، نؤمن بأهمية التواصل والتفاعل مع عملائنا وتقديم أفضل حلول الاتصال والتكنولوجيا لهم، كأولوية أساسية عبر جميع عملياتنا.

وركزنا جهودنا خلال عام 2021 على تحسين تجربة العملاء في متاجرنا، لاسيما عملائنا من أصحاب الهمم، حيث قمنا بالتعاون مع مؤسسة "منزل" لتعزيز du. الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بتدريب جميع موظفينا العاملين في قطاع البيع بالتجزئة، وإعدادهم لتوفير تجربة عملاء استثنائية. وتمثل الجزء الأساسي من هذا التدريب في التعرف على أصحاب الهمم واحتياجاتهم بشكل أفضل، وبالتالي توفير الخدمات لهم على النحو الأمثل. كما قمنا بتوفير خصومات/عروض خاصة لهذه الفئة من العملاء، بالإضافة إلى منحهم الأولوية على قائمة الانتظار في المتاجر.

كما قمنا على مدار العام، بتحسين قدرات قنواتنا الرقمية بشكل كبير لتشجيع العملاء على اعتماد خيارات الخدمة الذاتية. وفي الإطار ذاته، تم توظيف المزيد من الأفراد في فريق الإدارة، لتعزيز قدرتنا على تفعيل الخدمات المنزلية في نفس اليوم، وبالتالي توفير المزيد من مزايا الراحة لعملائنا عبر تقليل وقت الانتظار.

اليوم، تتوفر في متاجرنا كتالوجات المنتجات الرقمية بسبع لغات مختلفة، لتمكين العملاء من استكشاف منتجاتنا وخدماتنا على النحو الأفضل، بالإضافة إلى الحد من استهلاك وهدر الموارد الطبيعية.

2.2 عروض مبتكرة

باقعة الاتصال المنزلي du Home اللاسلكية لتوفير خدمات إنترنت فورية وغير محدودة

أطلقنا عام 2021، باقعة الاتصال المنزلي du Home اللاسلكية التي تعمل وفق نظام "وّل ثم ابدأ" ويمكن تفعيلها بشكل فوري للحصول على خدمات إنترنت فوري غير محدود. وسيحصل العملاء عند الاشتراك بهذه الخدمة على جهاز توجيه راوتر للاتصال بالإنترنت، إضافة إلى اشتراك مجاني لمدة 12 شهراً في خدمة أمازون برايم. وتدعم باقعة الاتصال المنزلي اللاسلكي الجديدة والمستقلة، العديد من متطلبات المتعاملين، سواء للعمل أو الترفيه، بما في ذلك خدمات الاتصال بالإنترنت الأساسية، وخدمات بث محتوى الفيديو والموسيقى، والوسائط الاجتماعية، وتصفح الويب، والبريد الإلكتروني، والعمل المكتبي.

باقعات الدفع المسبق الجديدة

أطلقنا في بداية عام 2021 باقتي "Flexi" و"Easy"، الجديدتين لمشاركتي الدفع المسبق، وذلك بهدف تزويدهم بمستوى أعلى من المرونة لاختيار الباقعة التي تناسب احتياجاتهم ومتطلباتهم من خدمات الاتصال. وتوفر الباقعتان للعملاء العديد من الميزات الرئيسية بما في ذلك إمكانية تخصيص خدمات المكالمات الصوتية والبيانات، ومكالمات مجانية غير محدودة إلى رقم مفضل، فضلاً عن مكالمات صوت وفيديو مجانية غير محدودة من خلال خيارات محددة، إضافة إلى تجربة رقمية رقمية شاملة على تطبيق "du".

باقعة "انطلق" للأعمال لدعم نمو الشركات الصغيرة في الدولة

نوفر حالياً باقعة انطلق الجديدة للأعمال، لشريحة محددة من الأعمال والمؤسسات في جميع أنحاء du. الإمارات العربية المتحدة. وتوفر الباقعة الجديدة حلول اتصال متكاملة ومجموعة من المزايا التي صممها الشركة لتلبية الطلب المتزايد على خدمات الاتصال الثابت من جانب العملاء الذين يديرون أعمالهم من المنزل أو من مكاتب وشركات صغيرة، ما يتيح لهذه الشريحة من العملاء المضي قدماً في إدارة وتنمية أعمالهم ومشاريعهم. وتشمل المزايا التي توفرها الباقعة بيانات للاتصال السلس بالإنترنت ومكالمات مجانية للهاتف الثابت، وفعالية

وكفاءة أكبر من حيث التكلفة، بالإضافة إلى سهولة وسرعة عملية تركيب وتفعيل الباقية. يأتي طرح باقة "انطلق" الجديدة للعمال في إطار الجهود المتواصلة التي نبذلها لدعم رؤية دة الإمارات العربية المتحدة ومسايعها الحثيثة لتوفير بيئة ملائمة للعمال وتعزيز النمو الاقتصادي. يعتبر توفير البيئة الملائمة للعمال من أهم أولويات الأجندة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، زتدعم باقة "انطلق" هذا التوجه من خلال تسهيل الخدمات الذكية وتوفير مزايا الدعم والشفافية والابتكار للمؤسسات الصغيرة.

2.3 البنية التحتية للشبكة

في إطار الرؤية المشتركة لدفع التحول الرقمي عبر الاستفادة من مزايا تقنية الجيل الخامس، تعاونت دة مع كل من شركة "إنفراكس InfraX" وديوا الرقمية، لتوفير حالات استخدام لتقنية الجيل الخامس تساهم في تعزيز العمليات التشغيلية على نحو متكامل، مع التركيز على تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة، والحد من النفقات المرتبطة بإمدادات المياه والطاقة، باعتبارها من أهم الأولويات خلال السنوات المقبلة. وسيتعاون الجانبان في تحقيق هذه الأهداف عبر اعتماد أحدث التقنيات والحلول الرقمية، وأتمتة العمليات ذات الصلة بالاعتماد على استخدام الروبوتات والطائرات بدون طيار وغيرها. وسيساهم التعاون الجديد في دعم تحقيق الأهداف الرئيسية من خلال الاستفادة من مجموعة من الميزات والقدرات والتقنيات الجديدة المدعومة بشبكة الجيل الخامس، بما في ذلك تقنية الذكاء الاصطناعي المستندة إلى السحابة، وأنظمة توزيع الطاقة الذكية، وتحليلات الحوسبة المتطورة، والكاميرات الحرارية، وتقنيات مراقبة عمليات الموقع، وبث محتوى الفيديو وخدمات البث المباشر.

كما وقعنا مذكرة تفاهم جديدة مع شركة نوكيا، لتحديد وتطوير حالات استخدام جديدة تستند إلى شبكات الجيل الخامس لدعم المؤسسات والشركات ومجتمعات الأعمال في دة الإمارات. وستركز حالات الاستخدام الجديدة، ستركز على تحسين الكفاءة التشغيلية والكلفة من خلال دفع عجلة التحول الرقمي لمختلف قطاعات الأعمال في جميع أنحاء دة الإمارات، بما في ذلك التصنيع والنقل والشحن والطيران والطاقة والرعاية الصحية. ويأتي التعاون الجديد في إطار شراكتنا الاستراتيجية للتطور نحو عصر الجيل الخامس وحالات الاستخدام المرتبطة بهذه التقنية للمؤسسات، وتمكين الشركات الإماراتية من استشراف المستقبل عبر شبكتنا من الجيل الخامس.

عام 2021، شارك فريقنا أيضاً في عدد من الأنشطة المخصصة لتثقيف الطلاب ومنحهم الفرصة ليكونوا جزءاً من قطاع الاتصالات والتكنولوجيا المتنامي في الدولة. على سبيل المثال، شاركنا في هاكاثون الإمارات "معا عن بعد"، الذي تم تنظيمه من قبل إريكسون، والذي يعتبر بمثابة منصة لتشجيع أفضل الطلاب في الإمارات على تطوير حلول مثل البيئة المستدامة والبنية التحتية والقضاء العام الأمن والقضاء العادل والرعاية الصحية والتعليم. كما دخلنا في شراكة مع جامعة الإمارات العربية المتحدة لدعم وتعزيز مرافق البحث التكنولوجي في مختبراتهم.

2.4 التحول الرقمي

مراكز بيانات جديدة لدعم مشاريع التحول الرقمي

في العام الماضي، افتتحنا مركزي بيانات جديدين سيزودان الشركات في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة ببنية تحتية رقمية من الجيل التالي. وسنعمل من خلال مركزي البيانات الجديدين في كل من منطقة خليفة الصناعية بأبوظبي (كيزاد) وواحة دبي للسيليكون، على دعم تطلعات العملاء ومساعدتهم على تلبية متطلبات التحول الرقمي وتسريع اعتماد وتبني الحلول والتقنيات التي تتميز بمستوى عال من المرونة والكفاءة والأمان وقابلية التطوير بما يتماشى مع متطلبات الأعمال. وينسجم افتتاح المرفقين الحديثين مع الجهود التي نبذلها لتوسيع نطاق عملياتنا وحضورنا في مجال حلول مراكز البيانات بما يتيح لها تزويد الشركات العاملة في دة الإمارات بالبنية التحتية التقنية التي تحتاجها في ظل التطورات التي يشهدها العالم الرقمي.

تمكين الجهات الحكومية الإماراتية في معرض جيتكس

استعرضنا خلال مشاركتنا في فعاليات معرض جيتكس 2021 تحت شعار "الجيل الخامس... خدمات حكومية توابك المستقبل، محفظة شاملة من أحدث ابتكاراتنا وحلولنا المستندة إلى تقنية الجيل الخامس، والمصممة لتمكين الجهات الحكومية في الإمارات في مسيرة التحول الرقمي، فضلاً عن تعزيز جودة وكفاءة البنية التحتية الرقمية على المستوى الوطني. وإلى جانب تقنية الجيل الخامس، تشكل التقنيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي،

والحوسبة متعددة الوصول، والحوسبة السحابية أيضاً، جزءاً من استراتيجيتنا ورؤيتنا لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للسكان. وسلطت العروض الأخرى في الحدث، الضوء على الإمكانيات الهائلة لتقنية الجيل الخامس، والفوائد التمكينية التي توفرها حالات الاستخدام الجديدة والمستقبلية للهيئات والمؤسسات الحكومية، عبر مختلف القطاعات والمجالات. وشملت هذه العروض المستندة إلى تقنية الجيل الخامس الشبكة الذكية والتنقيب الذكي وحل الشرطة الذكية والمراقبة الذكية والألعاب والبث المباشر والمستقبل المدعوم بتقنية الجيل الخامس.

منصة دبي بالس

تم اختيارنا في عام 2021 من مؤسسة "وطني الإمارات"، برنامج التنمية الاجتماعية الهادف إلى تعزيز الهوية الوطنية ومفهوم المواطنة الصالحة في المجتمع المحلي، لنكون مزود الخدمات السحابية المفضل لمساعدة المؤسسة على نقل تطبيقاتها ومراكز بياناتها إلى منصة دبي بالس. وتهدف المؤسسة، مع استمرار تسريع التحول الرقمي، وتوفير قدرات تشغيلية جديدة ومستدامة للمؤسسات من جميع القطاعات، إلى تحقيق رؤيتها الرامية إلى تعزيز مرونة عملياتها والقدرة على التوسع وحماية أمن البيانات وتوفير التكاليف من خلال تنفيذ مبادرات الجديدة وترحيل خدمات تكنولوجيا المعلومات إلى السحابة.

2.5 واي فاي الإمارات

توفر شبكة واي فاي الإمارات خدمة الاتصال المجاني وبسرعات عالية بشبكة واي فاي في دولة الإمارات العربية المتحدة. واليوم، ويتم استخدام هذه الميزة من قبل حوالي 3.75 مليون مستخدم عبر 500 موقع في الدولة. ولضمان استفادة الجميع من خدمة واي فاي الإمارات في الدولة، قمنا بتوسيع نطاقها لتشمل جميع محطات وقطارات مترو دبي.

كما أطلقنا خدمات واي فاي الإمارات في 145 حافلة من حافلات إكسبو تقدم 50 ميجابايت مجاناً لكل مستخدم بشكل يومي، بالإضافة إلى الحزمة اليومية (5 درهم إماراتي) والباقة الأسبوعية (25 درهماً إماراتياً) بسرعات فائقة وبيانات غير محدودة مع ميزة الدفع باستخدام حساب du أو بطاقات الائتمان وبطاقات الشحن من du.

الفصل الثالث: إسعاد شعبنا ومجتمعاتنا

3.1 جودة الحياة الرقمية

أعلنّا عام 2021، عن نهج استراتيجي جديد لضمان جودة الحياة الرقمية لشرائح معينة من المجتمع الإماراتي. تماشياً مع هدف الشركة الدائم والمتمثل في تطوير أعمال مستدامة ومسؤولة، من خلال ربط الناس بخدمات الاتصال وتعزيز مستويات الحياة، ستطلق الشركة خلال العامين المقبلين العديد من المبادرات الهادفة لتعزيز التفاعل مع الأطفال وأصحاب الهمم في جميع أنحاء دولة الإمارات. وستساهم المبادرة الجديدة في دعم أبعاد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025، ولا سيما الهدف المتمثل في "عدم ترك أحد يتخلف عن الركب"، حيث ستساعد du من خلال تعزيز إمكانية الوصول ومستويات الشفافية والمساءلة في ضمان مستوى أعلى من المشاركة والتفاعل مع فئات محددة في المجتمع، وخاصة فئتي الأطفال وأصحاب الهمم، اللتين تعتبران من أكثر الفئات المعرضة للخطر في المجتمع. وسنقوم في إطار هذه الجهود بتقديم سلسلة من البرامج التي تقدم جلسات تعليمية شاملة حول كيفية استخدام الإنترنت على نحو آمن، وتعمل في الوقت ذاته كمنصات لتمكين الأفراد من تعلم مجموعة من المهارات الرقمية الأساسية التي تساعد في حياتهم اليومية والمهنية. وتؤكد هذه الخطوة التزامنا الراسخ بتبني نهج الاستدامة طويل الأمد، والذي يركز على عنصرين أساسيين، وهما ممارسة الأعمال بشكل مسؤول وتمكين سكان الإمارات من تحقيق أقصى قدر من الاستفادة من حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى دعم مسيرة تحقيق الإنجازات الرئيسية ضمن استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة 2025.

وبناءً على ذلك، نهدف من خلال منهجيتها الجديدة للاستدامة إلى تقديم برامج ومبادرات توعوية من شأنها المساهمة في معالجة مثل هذه القضايا التي يواجهها أفراد المجتمع، خاصة الأطفال وأصحاب الهمم، مع نهج متعدد الجوانب، يشمل:

- التعاون مع مراكز التدريب المتخصصة لتمكين أصحاب الهمم بالمهارات الرقمية.
- تقديم جلسات وبرامج تثقيفية وتوعوية لتعزيز مهارات الأطفال في مجال السلامة الإلكترونية.

3.2 المشاريع المجتمعية

دعم الجمعيات الخيرية في الإمارات

تمتلك شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بفضل قدرتها على التواصل مع ملايين المقيمين في الإمارات العربية المتحدة، إمكانات هائلة لتوعية سكان الدولة وتشجيعهم على دعم المؤسسات الأعمال الخيرية. تتمثل إحدى أكبر مساهماتنا في التنمية الاجتماعية عبر الدولة من خلال توفير خدمة الرسائل المجانية القصيرة للمؤسسات الخيرية المسجلة في الإمارات العربية المتحدة. ويتم اعتماد هذه الخدمات لتنظيم حملات التبرع عبر الرسائل النصية القصيرة لجمع الأموال المخصصة لقضايا معينة، وكذلك لتعزيز الوعي ببعض المسائل الاجتماعية. في العام الماضي، وتمكننا خلال هذه الخدمة من استقطاب مبالغ كبيرة تبرع بها الآلاف من العملاء، والتي يتم تحويلها بعد ذلك إلى المؤسسات الخيرية لدعم مشاريعها بشكل مجاني.

حملة رمضان تنشر الخير عبر المجتمع الإماراتي

قدمنا خلال رشف رمضان الماضي، الدعم لأربع منظمات خيرية بارزة في الإمارات، عبر جمع التبرعات من عملائنا وموظفينا. كما قمنا بمضاعفة المبلغ الذي تبرع به موظفونا لتعزيز هذه المبادرة. وتشمل هذه المنظمات اليونيسف، ودبي العطاء ومؤسسة تراحم الخيرية وبرنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة. وتم التركيز في إطار هذه المبادرات على جمع التبرعات لحملات التطعيم وتوفير خدمات التعليم والرعاية الصحية وتوفير الوجبات الغذائية. كما تعاوننا أيضاً مع تطبيق "كفو" لخدمة توصيل الوقود، خلال شهر رمضان، عبر توفير بطاقات اتصال لعمالها من ذوي الياقات الزرقاء، لتمكينهم من التواصل مع عائلاتهم بعد التحديات التي شهدها العالم خلال الفترة الماضية.

كما أطلقنا حملة مجتمعية جديدة تهدف إلى تجسيد قيم المشاركة والعطاء بما ينسجم مع روح شهر رمضان المبارك، عبر تقديم دعمنا لرواد الأعمال المحليين وأصحاب المشاريع الصغيرة عبر قنواتها ومنصاتها للتواصل الاجتماعي. وقمنا تحت شعار "شارك في الخير" بالترويج لعروض الخدمات والمنتجات التي تقدمها هذه المشاريع الصغيرة وإبراز القيمة التي توفرها للعملاء وأفراد المجتمع الإماراتي. واستطعنا من خلال هذه المبادرة، من تمكين مجتمع الأعمال الصغيرة عبر مشاركة أفكارهم وتقديم التوصيات، واستعراض الرؤى والمواهب، والعمل كقوة تجسد الخير عبر تقديم مساهمات ذات تأثير إيجابي في حياة الناس والمجتمعات.

مركز ماي ماكسيمس لأصحاب الهمم

افتتح مركز MyMaximus، المركز الأول من نوعه على مستوى du. مجلس التعاون الخليجي لتدريب وتوظيف أصحاب الهمم الذين تبلغ أعمارهم 18 عاماً فما فوق، أول مركز له في مجمع دبي للاستثمار، وكان لنا du. فعال في إنشاء مختبر الاتصالات وتقنية المعلومات للمركز، عبر التبرع بأجهزة الكمبيوتر، ومعدات تقنية المعلومات، بالإضافة إلى الأثاث للمساعدة في توفير بيئة تعليمية مريحة وتفاعلية. تم افتتاح المركز نظراً للحاجة إلى توفير الدعم التعليمي والمهني وفرص التوظيف لأصحاب الهمم البالغين في du. الإمارات بعد إكمالهم للمرحلة الدراسية. ويعد مركز "ماي ماكسيمس" الأول من نوعه في مجال التدريب المهني والتوظيف وقد تم تأسيسه تحت شعار "تعلم وشارك". ويتبنى المركز نموذجاً يعتمد على دمج أصحاب الهمم في المجتمع، حيث يوفر لهم الدعم اللازم للتعليم والنمو.

مسابقة Young Lions الإمارات

في وقت سابق من العام، تعاوننا مع مسابقة Young Lions الإمارات. وتسعى هذه المسابقة إلى إشراك المواهب الشابة في الوكالات الإبداعية بدولة الإمارات العربية المتحدة لتصميم حملة إعلانية حول موضوع معين. وركز الموضوع الذي خصصناه لجميع الوكالات الإبداعية حول مسألة الأمن الإلكتروني. وتم اقتراح عدد من الأفكار الفريدة من قبل الوكالات التي استعرضت لنا الكثير من المواد الممكن استخدامها لحملات الأمن الإلكتروني. ونتطلع إلى التعاون مع المزيد من المؤسسات في المستقبل لزيادة الوعي وتسليط الضوء على قضايا الأمن الإلكتروني.

يوم العمل

احتفالاً بعيد العمال هذا العام، قمنا بالتعاون مع مدرب حياة لتنظيم جلسة حول قضايا الصحة النفسية وجودة حياة العمال من ذوي الياقات الزرقاء الموظفين لدى الشركات التي نتعاون معها. شملت الدورة عمال المكاتب وعمال النظافة وحراس الأمن في شركتنا. تم خلال الجلسة، التطرق إلى الكثير من الموضوعات، لا سيما تلك المتعلقة بالتوتر والقلق والتي كانت قضية ملحة بالنظر إلى انتشار الجائحة، لاسيما مع التحديات التي واجهها هؤلاء الأفراد بعيداً عن عائلاتهم لفترة طويلة من الزمن.

3.3 تمكين الشباب

يهدف مجلس du للشباب إلى التواصل مع شباب الإمارات، عبر تزويدهم بخبرات ومهارات متعددة للاستفادة من الفرص المتاحة واستشراف مستقبل مزدهر، في عام 2021، شارك المجلس في مجموعة من المبادرات التعاونية لدعم الشباب في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

ومن أهم هذه المبادرات، التعاون مع مؤسسة الغرير للتعليم. تهدف هذه المبادرة إلى تمكين الشباب الإماراتي والعربي، من خلال تزويدهم بإمكانية الوصول إلى منصة التعلم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى توفير المنح الدراسية، وتنظيم مجموعة من جلسات التدريب لتطوير المهارات واعدادهم للحياة المهنية. وشهد التعاون توظيف سلام كيتاز، طالب هندسة الكمبيوتر من الجامعة الأمريكية في الشارقة، والذي يتدرب حالياً في قسم استراتيجية التكنولوجيا وتقنية المعلومات. ونخط مستقبلاً لاستقطاب عدد أكبر من الطلبة للمساهمة في الارتقاء بمهارات الشباب الإماراتي والعربي لاسيما خلال هذه الظروف الاستثنائية.

ويعتبر برنامج "ساند"، وهو برنامج تطوعي فريد من نوعه في دولة الإمارات العربية المتحدة تم إطلاقه في العام 2009 لتعزيز جاهزية الدولة للاستجابة في حالات الطوارئ، البرنامج الثاني الذي تقدمه مؤسسة الإمارات. وقد تم تطويره من قبل مؤسسة الإمارات بالتعاون مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية. وابتداءً من 8 أبريل، ستعمل مؤسسة الإمارات على تدريب موظفي الشركة لإعدادهم بشكل أفضل للتعامل مع حالات الطوارئ في بيئة العمل وفي مجتمعاتهم.

كما دخلنا في شراكة مع البرنامج الوطني التطوعي للاستجابة لحالات الطوارئ "ساند" من خلال تنظيم du. تدريبية للاستجابة خلال حالات الطوارئ لمدة ثلاثة أيام، شارك فيها أكثر من 20 موظفاً. وبمناسبة إطلاق يوم البرمجة الإماراتي، احتفل المجلس بالمرمحين الشباب داخل الشركة تقديراً لإنجازاتهم ومساهماتهم في مجال بالغ الأهمية لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ودولة الإمارات العربية المتحدة. أخيراً، وفي إطار جهودنا الهادفة لتمكين الشباب الإماراتي الموهوب، قمنا بدعوة عبد الله العوضي، مهندس إماراتي، ومدرب شخصي معتمد، وأخصائي تغذية وكمال أجسام معتمد، لإلقاء محاضرة في اليوم العالمي للغذاء حول أهمية "الطعام الصحي". وشارك في الحدث أكثر من 50 شاباً من العاملين في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة EITC.

3.4 مجلس du للتوازن بين الجنسين

يعمل مجلس du للتوازن بين الجنسين على تمكين المرأة وتعزيز المساواة والاندماج داخل الشركة بما يتماشى مع أجندة du. الإمارات العربية المتحدة. ونتبع نهجاً استثنائياً نعمل في إطاره على ضمان فرص متساوية لكلا الجنسين داخل المنظومة المؤسسية، عبر التطوير المستمر لثقافة تدعم المساواة وتمكين العنصر النسائي خلال مسيرته المهنية.

في هذا العام، عززنا عدداً من سياساتنا بما في ذلك زيادة عدد أيام إجازة الأبوة، بالإضافة إلى الالتزام بتوجيهات الحكومة لناحية تعزيز مرونة du.م العمل، عبر منح للأمهات العاملات اللاتي لديهن أطفال du. الصف التاسع الفرصة للعمل من المنزل، عندما يتعين علي الأطفال المشاركة في الصفوف عبر الإنترنت لتوفير ثقافة عمل أكثر شمولاً. وتراعي السياسات الجديدة أيضاً احتياجات جميع الموظفين المعرضين لمخاطر عالية، مثل الزملاء الذين يعانون من الأمراض المزمنة، والزميلات الحوامل، والزملاء من كبار السن، عبر السماح لهم بالعمل من المنزل طوال الأسبوع.

وتماشياً مع رؤيتنا والتزامنا بتسريع وتطوير مجموعات مهارات زملائنا، واصلنا تقديم مجموعة شاملة من الدورات التعليمية التي تقدم مجموعة كاملة من الموضوعات بما في ذلك الدورات الخاصة للحد من التحيز

اللاوعي، بهدف تعزيز التوازن بين الجنسين كجزء لا يتجزأ من مجموعة القيم الخاصة بشركتنا. كما تعاوننا مع وكلاء خارجيين لتوفير فرص جديدة للتطوير وتعزيز إمكانيات زميلاتنا من العنصر النسائي، ومنحهن الفرصة للمشاركة في البرامج الدولية الخاصة بالتوعية والإرشاد.

وتماشياً مع رؤيتنا والتزامنا بتنمية وتعزيز مهارات زملائنا ومواهبهم، واصلنا تقديم مجموعة شاملة من الدورات التعلم التي تشمل مجالات متعددة، بما في ذلك الدورات الخاصة للحد من التحيز اللاوعي بهدف دمج مفهوم التوازن بين الجنسين في ثقافة الشركة واستراتيجيتها التنظيمية. كما قمنا بتعيين معالي السيدة سارة عوض عيسى مسلم نائباً لرئيس مجلس الإدارة، والسيدة حصة بالغوم كعضو في مجلس الإدارة، ما يجعلنا أول شركة اتصالات تحقق نسبة تمثيل نسوية تبلغ 20% على مستوى مجلس الإدارة في منطقة د.و. مجلس التعاون الخليجي، وتتجاوز هذه النسبة، المعايير التي حددتها هيئة الأوراق المالية والسلع (SCA)، والتي تشترط تمثيل المرأة بنسبة 10% في مجالس إدارة الشركات المدرجة في د.و. الإمارات العربية المتحدة.

واحتفاءً باليوم العالمي للمرأة في مارس 2021، عقدنا جلسة افتراضية خاصة مع بنك ستاندرد تشارترد، حيث تعهدت خلاله السيدة رولا أبو منه الرئيس التنفيذي لبنك ستاندرد تشارترد الإمارات العربية المتحدة، والسيد أنتوني شاينر الرئيس التنفيذي قطاع العملاء وقنوات التواصل في د.و. وإيهاب حسن الرئيس التنفيذي للموارد البشرية في د.و. بالتزامهم على نحو شخصي بتعزيز المساواة بين الجنسين.

وقمنا في إطار فعاليات اليوم الدولي للمرأة والفتاة في ميدان العلوم، بتسليط الضوء على قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في مدرستين في د.و. الإمارات العربية المتحدة في إطار عروض تقديمية مخصصة، بهدف تعريف الفتيات على الوظائف الأدوار المتاحة في د.و. لاسيما تلك المتعلقة بالتكنولوجيا والعلوم والتقنية والهندسة والرياضيات. ونعمل على تشجيع وجذب المزيد من الفتيات للانضمام إلى قطاع التكنولوجيا، واختيار د.و. لتكون المؤسسة الأفضل للعمل فيها.

وي دعم مجلس التوازن بين الجنسين أيضاً وسم #ChooseToChallenge المخصص لتعزيز المساواة بين الجنسين على جميع المستويات، ونذكر ان الطريق مازال طويلاً لتحقيق هذا الهدف، ولنتمكن من الاستمرار في إحداث تغيير إيجابي للأجيال الحالية والمقبلة.

3.5 التثقيف والتوعية

تم تركيز جهودنا هذا العام لتوسيع إستراتيجيتنا للرفاهية الرقمية، والمساهمة في تطوير القدرات وتعزيز الوعي بمواضيع الأمن الإلكتروني، وخاصة لدى الأطفال وأصحاب الهمم. تمثل الإنجاز الأبرز في هذا المجال، في الشراكة التي أطلقناها مع اليونيسف لتعزيز حماية الأطفال عبر الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة، حيث تعتبر السلامة حق أساسي من حقوق الأطفال. وتهدف اليونيسف إلى حماية كل طفل من العنف والاستغلال وسوء المعاملة على الإنترنت. وستسعى شراكتنا مع اليونيسف إلى مساعدة الناس – وخاصة الأسر والأطفال – لاستخدام التكنولوجيا بطريقة هادفة ومجدية وجذابة مع ضمان سلامة صحتهم الجسدية والنفسية والعقلية.

كما أطلقنا العديد من المبادرات التثقيفية في مجال تعزيز السلامة عبر الإنترنت، بهدف ضمان تجارب إنترنت أكثر أماناً لأفراد المجتمع في الإمارات. وتشمل هذه المبادرات جلسات تثقيفية حول جودة الحياة الرقمية لطلبة المدارس بالتعاون مع منظمتي "إنجاز الإمارات" و"EdComs الشرق الأوسط. وتمثل التعاون مع إنجاز الإمارات، في تنظيم جلسات حوار افتراضية بين المتطوعين من شركتنا والأطفال الصغار (بين الصفين الثاني والخامس) لاطلاعهم على أفضل الطرق للاستمتاع بخدمات الإنترنت، بالتزامن مع الحفاظ على سلامتهم. بينما يتم في إطار التعاون مع EdComs، التواصل مع الأطفال الأكبر سناً لتعزيز ثقافتهم ووعدهم بمواضيع الأمن الإلكتروني عبر منصة رقمية. وباستخدام التعلم القائم على السيناريو، سيتم توفير هذه المنصة في 10 مدارس في الإمارات العربية المتحدة.

نظّمنا أول مخيم صيفي للرفاهية الرقمية، حيث قمنا بدعوة أطفال موظفي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة EITC للانضمام فعلياً إلى سلسلة من الفصول الدراسية التي تركز على مفاهيم احترام الذات واستخدام الإنترنت بطريقة آمنة ومنتجة، حيث كانت ردود الفعل إيجابية للغاية، ونأمل أن نستمر في تطوير هذه المنصة لإحداث تأثير أكبر في المستقبل.

كما قمنا بإتاحة المجال أمام طلبة المدارس في د.و. الإمارات، لمتابعة فعاليات "جلسات الطلبة"، عبر الإنترنت، ضمن مهرجان طيران الإمارات للآداب 2021، وذلك في إطار د.و.نا كراعي وشريك لخدمات الاتصال للعام الثاني على

التوالي. وتجمع du. هذا العام، مجموعة من الأدباء والمفكرين والكتاب من جميع أنحاء الإمارات، ونخبة من أشهر الكتاب في العالم، مع جلسات مختارة في عطلة نهاية أسبوع المهرجان، في فندق "إنتركونتيننتال فيستفال سيتي". كما توفر الدعم الشبكي والبنية التحتية الرقمية المطلوبة لبحث الجلسات الأدبية والثقافية.

3.6 التوطين

ندعم في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سياسة التوطين من خلال استقطاب أفضل المواهب، ومنحهم فرص مختلفة للتعلم والتدريب، إضافة إلى تقديم مبادرات التطوير التي تدعم النمو الوظيفي. وشهدت نسبة التوطين ارتفاعاً بلغ 7.7٪ منذ عام 2017 حتى عام 2021. وشكلت المواهب الإماراتية عام 2021 نسبة 40٪ من القوى العاملة (37٪ في عام 2021)، منهم 51.7٪ من النساء. كما تبلغ نسبة الرؤساء التنفيذيين الإماراتيين في شركتنا نسبة 42.9٪، كما أن 50٪ من المناصب الإدارية العليا (نائب الرئيس وما فوق) هم إماراتيون.

في عام 2021، أطلقنا أول برنامج لتطوير عمليات التدريب بالتعاون مع هواوي والذي يستهدف تدريب الخريجين الإماراتيين في مجال التكنولوجيا. وركز البرنامج على موضوعات متعددة مثل تقنيات الجيل الخامس والسحابة. كما تم توفير أكثر من 100 فرصة تدريب فردي للمواطنين الإماراتيين، حيث تم منح البعض منهم شهادات مشاركة في برامجنا التدريبية. وخلال العام، أطلقنا برنامج إدارة هارفارد للمتخصصين والتنفيذيين والمديرين، وهو برنامج حصري لمواطني du. الإمارات العربية المتحدة بالدرجة الأولى، يمنحهم الفرصة لتعلم مهارات القيادة والتعامل مع الآخرين لتعزيز مسيرتهم الوظيفية في مكان العمل.

نواصل المشاركة واقعياً وافترضياً في العديد من معارض التوظيف الوطنية والجامعية مثل معرض الإمارات للوظائف 2021، ومعرض التوظيف بالجامعة الأمريكية في الشارقة. كما قمنا بتوسيع دعمنا للجامعات عبر إطلاق برامج تدريب افتراضية.

وسينصب تركيزنا عام 2022، على تخصيص برامج وفرص تطوير مهني محددة لمواطني du. الإمارات على مستويات المتخصصين والتنفيذيين والمديرين، مع التركيز على سد الفجوات في المهارات، من خلال ورشات التوجيه والتدريب. وسنواصل تقديم الفرص للمواطنين الإماراتيين عبر برامج التبادل والخبرات الدولية بالتعاون مع شركائنا.

بالإضافة إلى ذلك، سنعيد إطلاق برنامج تدريب الخريجين على نحو أكثر مرونة. وسنستخدم برامج مدمجة وفعالة للتعلم، بالإضافة إلى توفير فرصاً للتناوب عبر وحدات الأعمال المختلفة، واطلاع المتدربين على التقنيات الناشئة الجديدة والمشاريع القائمة داخل الشركة.

3.7 صحة الموظفين وتعزيز اندماجهم ومشاركتهم

تغير مفهوم السلامة في مكان العمل بشكل كبير خلال العامين الماضيين، وعلينا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة EITC أن نستمر في الاستجابة للتغيرات العالمية، بهدف توفير أفضل بيئة عمل لموظفينا.

وندعم البرنامج الوطني للتطعيم الذي أطلقته حكومة الإمارات بما يتماشى مع توجيهات القيادة الرشيدة في الدولة. ويمثل البرنامج الوطني للتطعيم أحدث مرحلة من الجهود الوطنية التي تبذلها حكومة الإمارات للتصدي للتفشي المستمر للوباء، حيث توفر الشركة لموظفيها فرصة المساهمة في دعم حملة التطعيم الوطنية في الدولة وذلك في إطار التزامها المستمر بضمان ضمان صحة وسلامة ورفاهية موظفيها. واعتباراً من تاريخ 31 ديسمبر 2021، بلغت نسبة موظفي du ممن اختاروا تلقي لقاح كوفيد - 19 96٪ حتى الآن مما يؤكد التزام الشركة ومسااعيها لتعزيز صحة ورفاهية المجتمع المحلي.

تمثل إنجازنا الرياضي الأهم لعام 2021 في مشاركتنا بدورة الألعاب الرياضية للشركات. وتوج فريق شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة "دو"، بدرع التفوق، بعدما جمع فريقه أكبر رصيد من إجمالي النقاط. شهدت الدورة يومين حافلين بالمنافسات المتنوعة في 18 مسابقة رياضية وبمشاركة نحو ألف موظف وموظفة من 26 شركة، شملت رياضات مختلفة بما في ذلك كرة المضرب، وكرة القدم، والكريكيت، وكرة الريشة، والسباحة، والرمية، والشطرنج، وتحديات اللياقة، وغيرها.

كما فاز فريقنا في سباق قوارب التنين Dragon Boat 2021، حيث شهدت الدورة منافسة شديدة بين العديد من الشركات، إلا أننا استطعنا بفضل جهود فريقنا من الحصول على المركز الأول. واختتمنا العام بأول ماراثون عمودي في شركتنا، حيث تنافس موظفونا على الصعود 39 طابقاً، حيث أثبتوا جدارتهم عبر اتمام هذا التحدي على نحو فائق السرعة.

في وقت سابق من هذا العام، تعاون فريق الصحة في الشركة مع جامعة الإمارات العربية المتحدة لإجراء دراسة بحثية للتعرف على الآثار الإيجابية للممارسة التمارين الرياضية في مكان العمل وأهمية الرياضة لتعزيز صحة القلب والأوعية الدموية. وشارك المئات من زملائنا في هذه الدراسة الفريدة، كما استفادوا من المداخلات والنقاشات المتعددة التي تطرقت لمواضيع الصحة واللياقة البدنية. تم نشر الجزء الأول من الدراسة على موقع (المجلة الطبية البريطانية) المرموق.

كما تعاوننا مع الشركة المزودة لخدمات التأمين الصحي لموظفينا، عبر دعوة مجموعة من الأطباء والمتخصصين لمناقشة القضايا الملحة المتعلقة بالصحة مثل الصحة النفسية، وصحة القلب، وسرطان الثدي، والسكري، وغير ذلك مع الموظفين. وشارك زملائنا في هذه الجلسات المخصصة لقضايا الصحة، والتي تم تنظيمها بنجاح بمعدل مرة كل أسبوعين. وقمنا أيضاً بتنظيم حملة خاصة لرعاية صحة القلب مع أحد مزودي خدمات الرعاية الصحية في الدولة، لإجراء فحوصات شاملة للتأكد من الصحة القلبية لموظفينا وأفراد أسرهم.

كما أطلقنا منصة "Mashkoreen" على المستوى الداخلي هذا العام لتعزيز سعادة موظفينا والارتقاء ببيئة العمل في شركتنا، وهي منصة رقمية تتيح لموظفينا التعرف إلى زملائهم وتقديم الشكر لهم على كل ما قدموه من خدمات في مكان العمل. وشهدت هذه المنصة اقبالاً استثنائياً، باعتبارها مساحة تشجع على الامتنان وتقدير الآخرين وتعزيز الشعور بقيمة التعاون في مكان العمل.

3.8 التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في تنمية إمكانات موظفينا وتطويرها يعتبر من العوامل الأساسية المساهمة في نجاح مسيرتنا للقيام بأعمالنا على نحو مستدام، ومن هنا نحرص في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على تقديم برامج تدريبية لجميع زملائنا في جميع المراحل الوظيفية لتشجيعهم على تعزيز مجالات خبرتهم واستكشاف مهارات جديدة وإنشاء مسارات للتعلّم والتطور.

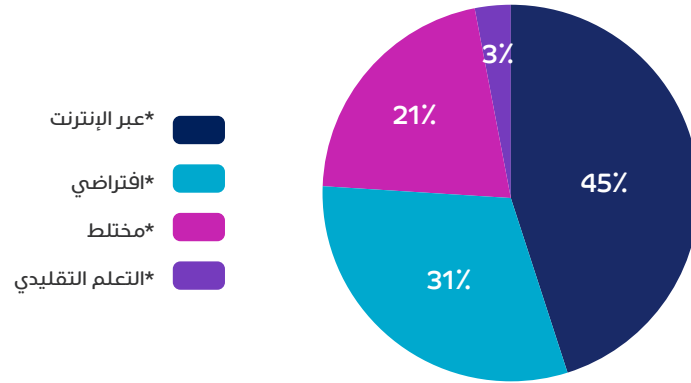
وفي عام 2021، استفاد جميع الموظفين من برامج التدريب والتطوير، وبلغ متوسط وقت التعلّم الذي تلقاه كل موظف 16.85 ساعة، حيث استطاع 70٪ من الموظفين استكمال برامج التدريب غير الإلزامي. وأجرينا في بداية العام بإجراء دراسة تحليلية واسعة النطاق على مستوى الشركة، بهدف وضع استراتيجية مخصصة لتلبية الاحتياجات التعليمية والتدريبية لكافة الموظفين، أسفرت عن وضع خطة تدريبية عامة على مستوى الشركة تتوافق مع احتياجات أعمالنا.

وكجزء من استراتيجيتنا، ركزنا على تحسين مهارات الفرق المختلفة في الشركة لإتقان منهجيات أسلوب المرونة وتطوير البرمجيات المعروف باسم Agile، عبر تنظيم الجلسات الإلكترونية والافتراضية (بمشاركة 1314 موظف في 67 دولة رقمية مختلفة). وتم في إطار هذه الجلسات التركيز على الموظفين العاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات، حيث تلقى 77٪ من موظفي القسم تدريباً واحداً أو أكثر لاستخدام برنامج Agile.

وقد استطعنا بفضل منصتنا الرقمية للتعلّم "رحلتي"، من توفير معظم دولتنا التدريبية عبر الإنترنت، ما عزز قدرتنا على توفير فرص التعلّم والتدريب لكافة الموظفين في أي وقت وفي أي مكان، وباستخدام الجهاز الذي يفضلونه، وبالتالي الاستمرار في اعتماد ثقافة التعلّم الجديدة التي تتمحور حول الدورات التدريبية الرقمية الافتراضية ذات الأحجام الصغيرة. وتم استكمال إجمالي 54,043 ساعة تدريب، حيث شكلت الجلسات الافتراضية 45٪ من إجمالي ساعات التدريب.

وتم في نهاية العام 2021، تكريم 254 موظفاً من الملتزمين بدورات التعلّم والتدريب الذاتي، واللذين ساهموا في نجاح ثقافة التعلّم والتدريب في شركتنا. كما تم على مدار العام تقييم أداء الموظفين ومستويات تطوّرهم الوظيفي بنحو منتظم.

أنواع التعلم



واصلنا هذا العام، توفير برنامج الإشراف الإداري من هارفارد (Harvard Management Mentor)، عبر 3 مجموعات مختلفة:

1. برنامج هارفارد لتنمية القدرات القيادية للمديرين التنفيذيين/الإداريين (21 خريجاً)

2. برنامج هارفارد لأساسيات الإدارة للمديرين (99 خريجاً)

3. برنامج هارفارد للتطوير الشخصي للمتخصصين (78 خريجاً).

كما قمنا بتوفير برامج التطوير التنفيذي بالتعاون مع Emeritus، وهي مؤسسة تدريب تتعاون مع أكثر من 50 جامعة عالمية رائدة، حيث يتلقى حوالي 30% من الموظفين العاملين في المناصب التنفيذية المختلفة، برامج تدريبية متنوعة عبر هذه المنصة.

ويتمثل الجزء الأهم من هذه المسيرة، في التركيز على تعزيز تجربة عملائنا، حيث يمكن لجميع موظفينا الاستفادة من الميزات التي يوفرها لهم برنامج "رحلتي"، لتحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم وتحسين قدراتهم على نحو مستمر. في المقابل، ينتفع موظفونا العاملون في خدمة العملاء من جلسات التدريب المكثفة حول موضوعات متعددة، حيث تم تدريب 112 موظفاً من العاملين في هذا القسم.

وسنواصل في عام 2022 إعادة تنظيم دورات التدريب والتعلم، بما يتوافق مع الاستراتيجية العامة للشركة، والتركيز على توفير البرامج والدورات التي تلبي احتياجات الشركة والموظفين. وسنواصل تقديم محتوى تعليمي رقمي عالي الجودة في جميع وحدات الأعمال مع التركيز على برامج تجربة العملاء والثقافة والمرونة والقيادة والتطوير المهني. كما نهدف إلى إطلاق مبادرة مخصصة لتطوير القدرات القيادية لمجموعات محددة من الكفاءات العاملة في شركتنا.

3.9 الأنشطة والفعاليات

تمثل تركيزنا خلال عام 2021 على الاستمرار في توسيع منظومة شراكاتنا الاستراتيجية الهادفة والمثمرة، وتنويع فعاليتنا وتوفير مروحة متنوعة من الأنشطة المميزة لعملائنا. وتم في هذا الإطار تطوير استراتيجية حلول تقنية الجيل الخامس والشبكات، وتبسيط الضوء على الميزات التي توفرها هذه التقنية عبر مجموعة من حالات الاستخدام، في إطار مظلة من الشراكات الاستثنائية، ومن ضمنها بطولة مبادلة العالمية للتنس، ورعاية كأس رئيس الدولة للدراجات الهوائية. كما قمنا بتبسيط الضوء على المزايا المتطورة لهذه التقنية من الجيل التالي، عبر المشاركة في مجموعة من تحديات اللياقة البدنية مثل مسابقة القدرة على التحمل تحدي الطين (Tough Mudder)، وتحدي سباقات الحواجز سبارتان ريس (Spartan Race).

وإيماناً منا بأهمية الشراكات والتجارب الافتراضية في عصر التحول الرقمي، قررنا التعاون على نحو وثيق مع المنصات والتطبيقات الرقمية الإماراتية الذكية مثل "درايفو Drivu" لتقديم تجربة مجزية للعملاء، بالاعتماد على خدمات الاتصال المميزة التي توفرها شبكتنا المتطورة من الجيل الخامس تحت شعار "قهوتك علينا". كما قمنا

خلال فعاليات جيتكس 2021، بالتعاون مع مركز دبي التجاري العالمي وشركاء التكنولوجيا الرائدة، بالعمل على تطوير تجربة مستقبلية وفعّالة ومستدامة تحت، شعار "التكنولوجيا لخدمة الإنسان".

واحتفلنا باليوم الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة بالتعاون مع فرق العمل في الشركة، عبر إطلاق مبادرات متعددة تحتفي بوجدتنا وثقافتنا وتعاوننا. كما شاركنا في فعاليات معرض الإمارات للوظائف في دبي، في مرحلة ما بعد انتشار جائحة كورونا، والمساهمة بالتالي في توفير الفرص للشباب الإماراتي للانضمام إلى فرق عملنا المختلفة.

كما ركزنا بشكل كبير على مبادرات الاستدامة خلال عمليات التخطيط الخاصة بالفعاليات التي شاركنا فيها، حيث نجحنا في تصميم جناحنا في معرض جيتكس 2021 باستخدام 70% من المواد التي تم استعمالها في تصميم منصة العام السابق. وقمنا بإعادة استعمال المواد المستخدمة في الحملات الخاصة بعلامتنا خلال مجموعة من الأنشطة والفعاليات والحملات المتعددة على مدار العام، مع الحرص على توفير تجربة متميزة ومريحة للعملاء.

وسنواصل في العام 2022، الوفاء بالتزاماتنا بأن نكون أقرب لعملائنا، عبر مجموعة من الاستراتيجيات الجديدة والمبتكرة ومع التركيز على اتباع نهج مستدام خلال الأنشطة والفعاليات والحملات الواقعية. كما سنستمر في التعاون مع شركائنا عبر مبادرات الرعاية للارتقاء بتجارب العملاء والمساهمة في تحسين حياة مختلف شرائح المجتمع الإماراتي.

3.10 مزايا الموظفين

يتمحور اهتمامنا بالموظفين وما نقدمه من مزايا لهم حول تعزيز المشاركة والاندماج في بيئة عمل إيجابية شاملة، ما يمنحهم الثقة للإيمان برؤيتنا. وقد أتاح لنا هذا النهج المحافظة على مكانتنا باعتبارنا واحدة من أكثر أماكن العمل تفضيلاً من جانب المواهب والباحثين عن عمل. وقمنا في ضوء ذلك، بمراجعة وتعزيز المزايا المقدمة للموظفين من مختلف فئات ومستويات المسارات الوظيفية بما ينسجم مع متطلبات السوق المحلي. كما سارعنا خلال الجائحة إلى إطلاق مبادرة العمل من المنزل لتمكين الموظفين من العمل بأمان في منازلهم، واستتبع ذلك إطلاق عدد من البرامج وتوفير المزيد من المزايا المرتبطة بضمان الرعاية الصحية للجميع، فضلاً عن حملات التطعيم ومرافق إجراء فحص PCR في مكاتبنا.

كما نحرص على أن نقدم لموظفينا مزايا تمكنهم من تحقيق توازن إيجابي بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، وذلك من خلال المرونة في أوقات العمل وتوفير مرافق داخلية مثل نادي رياضي وبركة سباحة وعيادات طبية، إلى جانب المزايا المالية مثل خصومات على خدمات الاتصال وتذاكر الطيران وبدل التعليم وبرامج الخصومات. كما تطبق الشركة أنظمة مكافآت مختلفة، منها المكافآت الفورية المقدمة بانتظام بهدف تعزيز إشراك الموظفين وتحفيزهم من خلال تقدير جهود المبادرين الذين يبذلون جهوداً أكبر مما هو متوقع في سبيل إنجاز أعمالهم والوفاء بالتزاماتهم.

3.11 التنوع

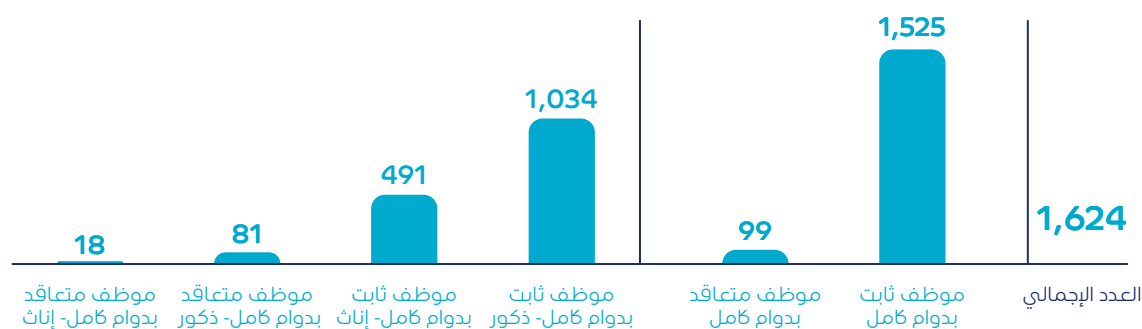
تتميز بيئة العمل لدينا بتعددية الثقافات على نحو استثنائي، حيث تضم شركتنا موظفين من جنسيات مختلفة، ولهذا، نعمل على توفير مسارات مهنية مذهلة لجميع موظفينا. ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع، أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني.

ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع، أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني. على صعيد آخر، ندعم أصحاب الهمم ليتكفوا من بناء فرص طويلة الأمد في شركتنا، إذ تضم شركتنا حالياً أربعة زملاء عمل من أصحاب الهمم، يعملون على النحو التالي:

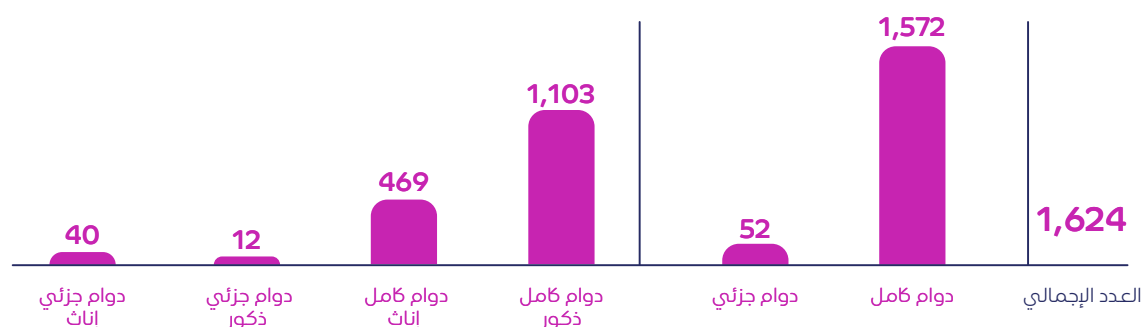
- يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة
- وفرنا لأحدهم وسائل مساعدة بصرية لمساعدته على العمل
- يعمل اثنان منهم بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم.

التنوع في هـ

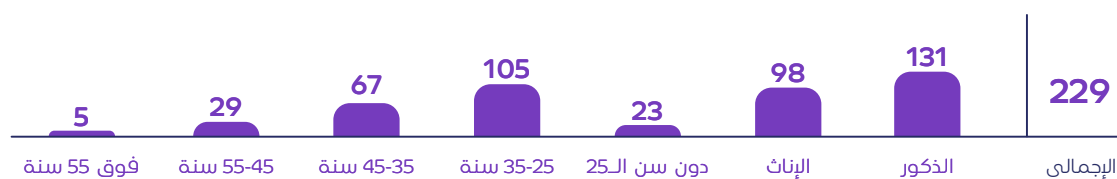
العدد الإجمالي للموظفين



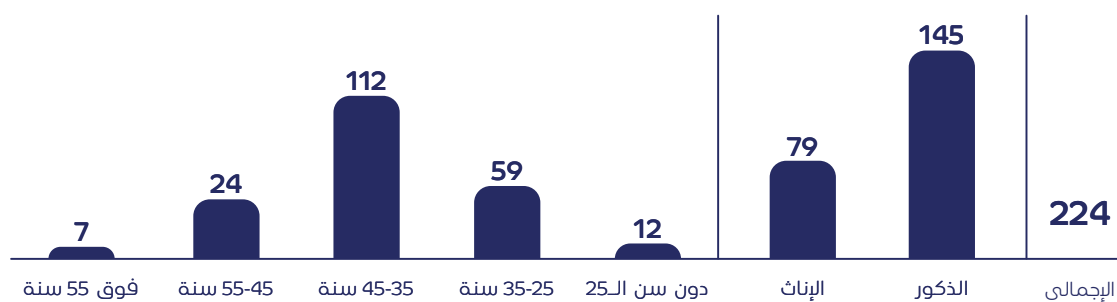
العدد الإجمالي للموظفين



العدد الإجمالي للموظفين الذين تم تعيينهم



العدد الإجمالي لاستبدال الموظفين

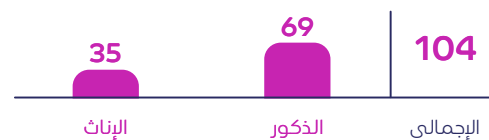


التنوع في هـ

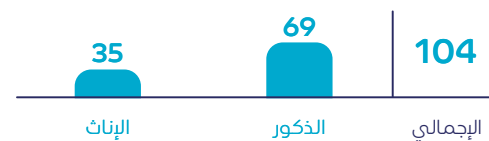
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأمومة أو الأبوة



إجمالي عدد الموظفين الحاصلين على إجازة الأمومة أو الأبوة



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة



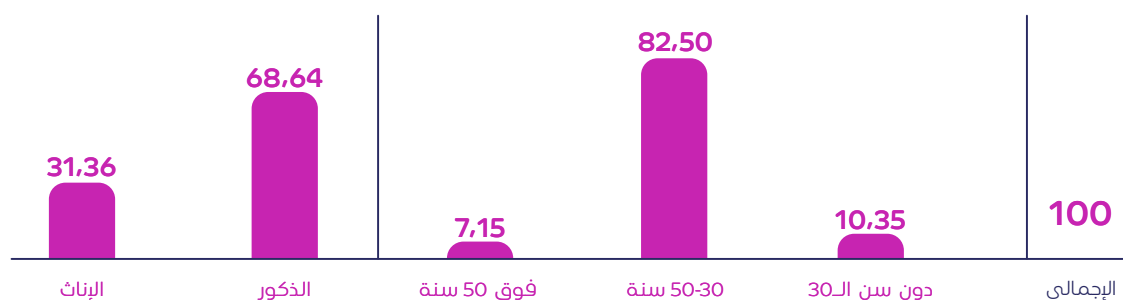
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة والذين استمروا في وظائفهم بعد 12 شهرا من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس



معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأمومة أو الأبوة في وظائفهم، حسب الجنس

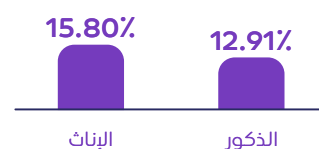


نسب الموظفين حسب الفئة العمرية

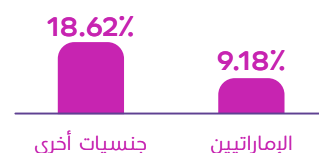


التنوع في هـ

معدل تناقص الموظفين حسب الجنس

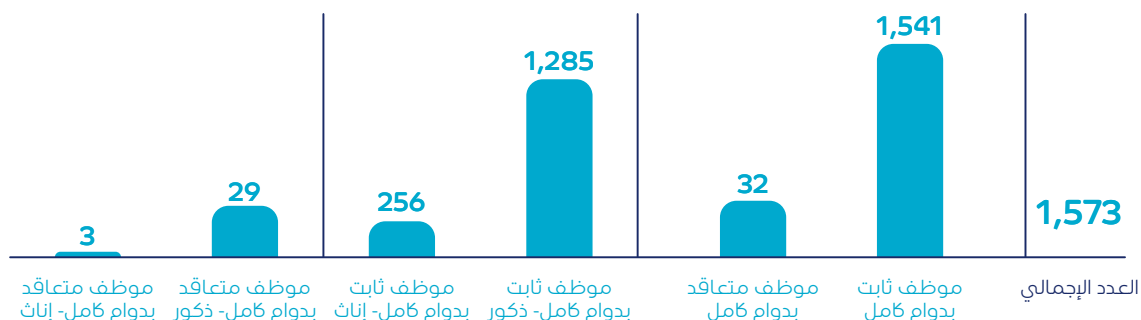


معدل تناقص الموظفين حسب الجنسية

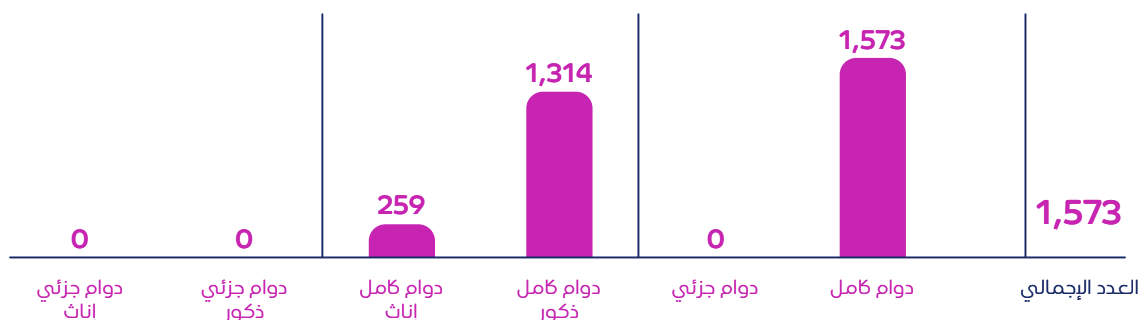


التنوع في شركة إدارة

العدد الإجمالي للموظفين

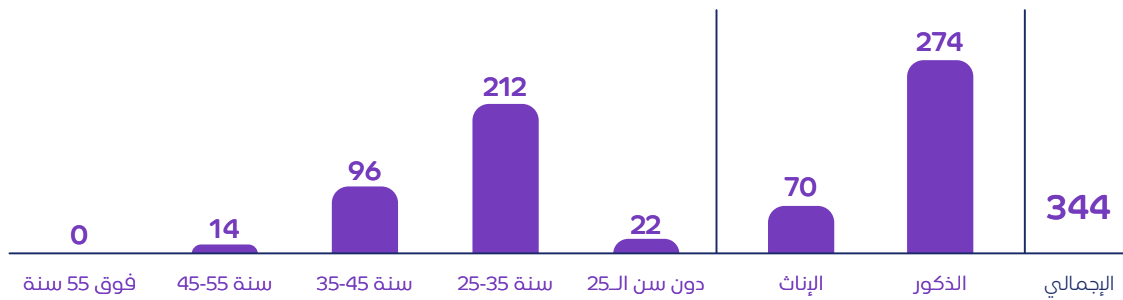


العدد الإجمالي للموظفين

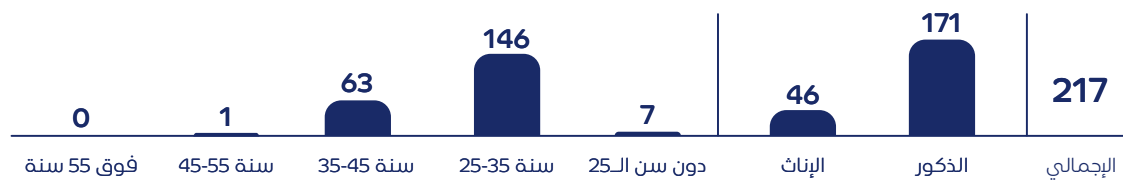


التنوع في شركة إدارة

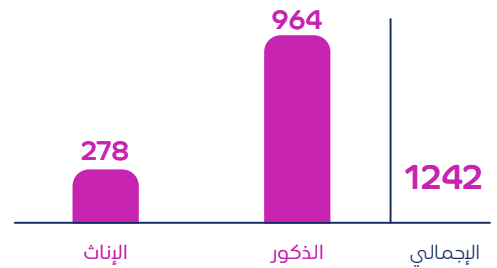
العدد الإجمالي للموظفين الذين تم تعيينهم



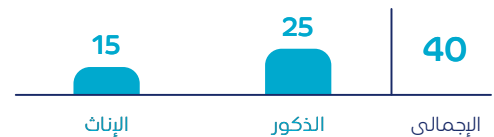
العدد الإجمالي لاستبدال الموظفين



إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأمومة أو الأبوة



إجمالي عدد الموظفين الحاصلين على إجازة الأمومة أو الأبوة

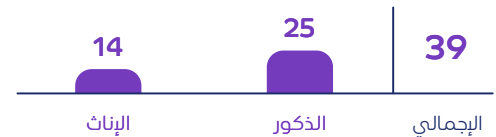


إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأمومة أو الأبوة

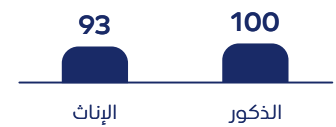


التنوع في شركة إدارة

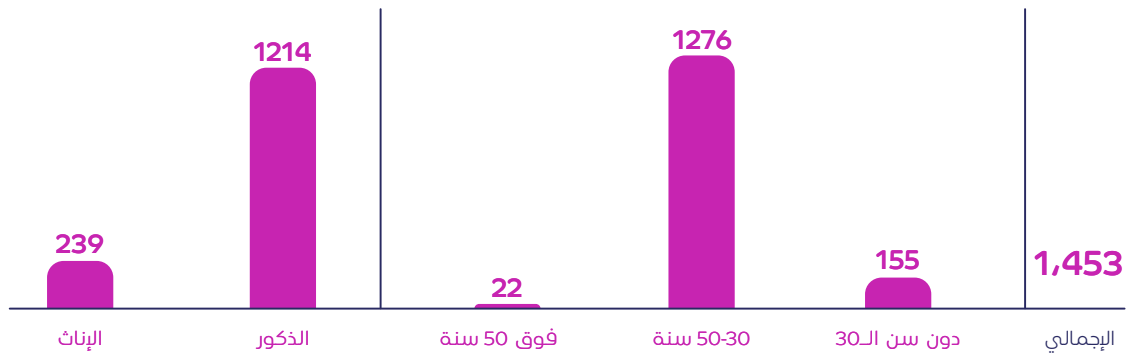
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس



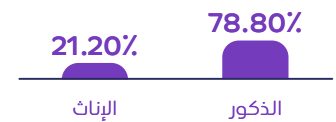
معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأمومة أو الأبوة، حسب الجنس



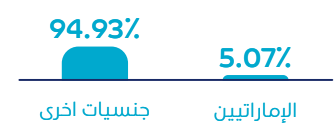
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية



معدل تناقص الموظفين حسب الجنس

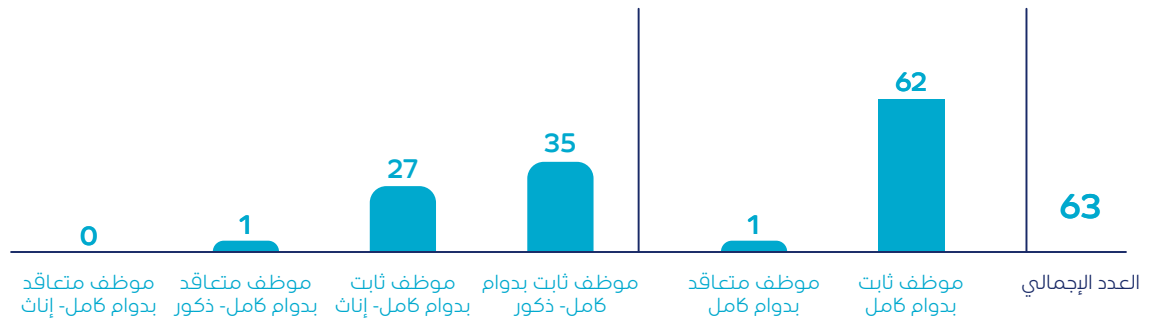


معدل تناقص الموظفين حسب الجنسية

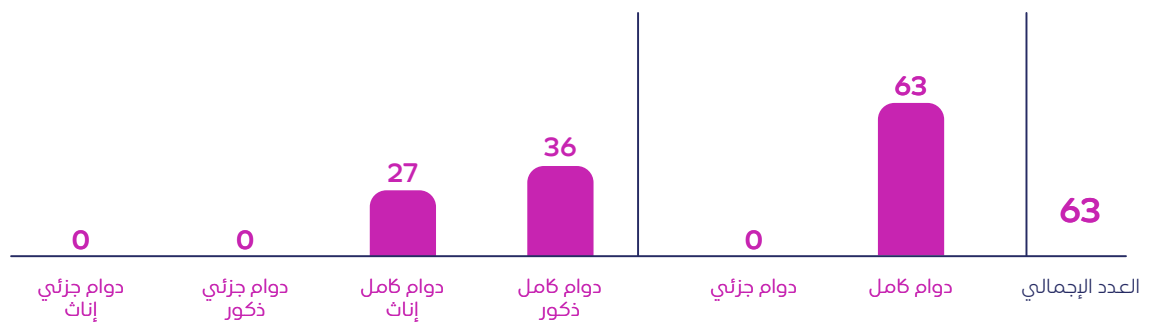


التنوع في فيرجن موبايل

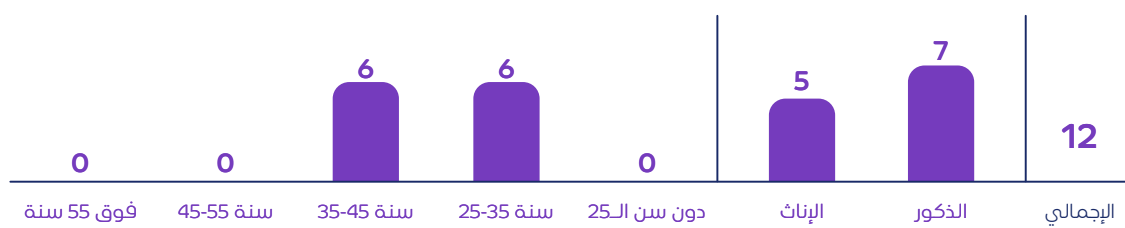
العدد الإجمالي للموظفين



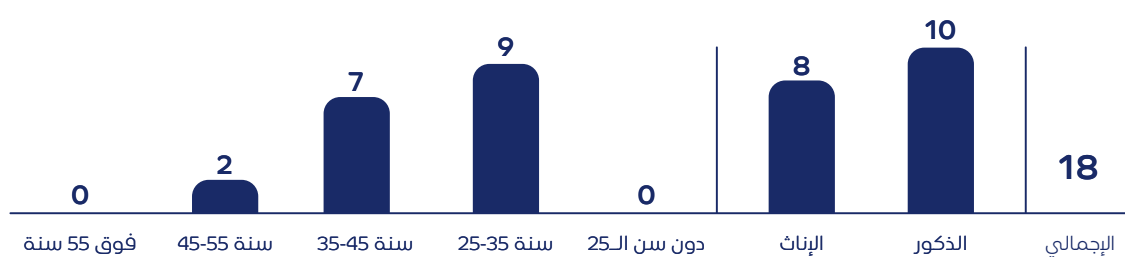
العدد الإجمالي للموظفين



العدد الإجمالي للموظفين الذين تم تعيينهم

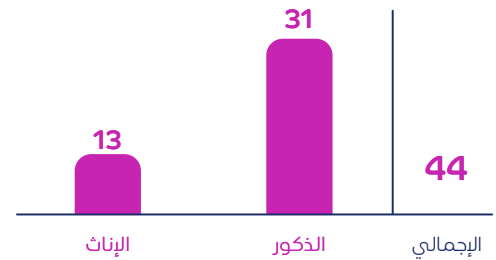


العدد الإجمالي لاستبدال الموظفين

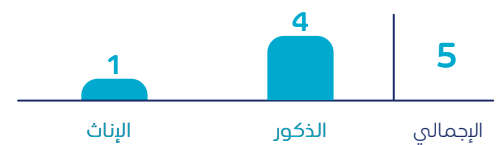


التنوع في فيرجن موبايل

إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأمومة أو الأبوة



إجمالي عدد الموظفين الحاصلين على إجازة الأمومة أو الأبوة



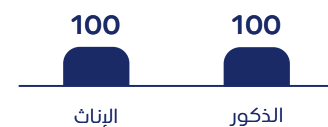
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى وظيفتهم بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس

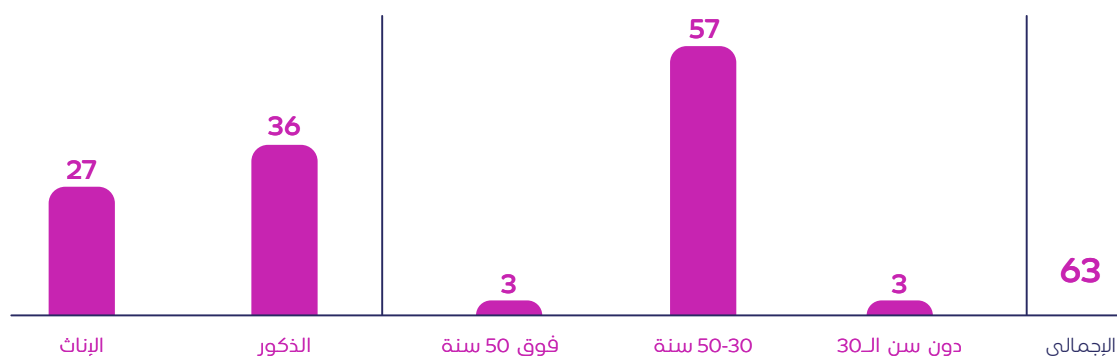


معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأمومة أو الأبوة، حسب الجنس

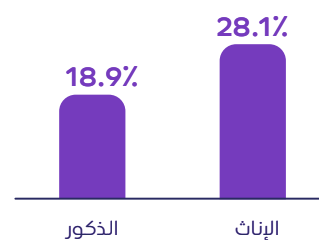


التنوع في فيرجن موبايل

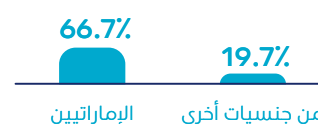
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية



معدل تناقص الموظفين حسب الجنس



معدل تناقص الموظفين حسب الجنسية



الفصل 4. العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

4.1 كفاءة استهلاك الطاقة في شبكتنا

تعد شبكتنا المتسعة بما تضم من محطات إرسال واستقبال ومراكز بيانات المستهلك الأكبر للطاقة في منظومتنا والذي يحدد بصمتنا البيئية. ولمعالجة هذه القضية الرئيسية المرتبطة بالاستدامة، ما زلنا نواصل الاستثمار في التقنيات الموفرة للطاقة، ونذكر منها:

مولدات الطاقة الهجينة الإقتصادية:

- لدينا حالياً ما مجموعه 399 محطة إرسال واستقبال تعتمد على المولدات؛ تعمل 279 منها بمولدات عادية، بينما يتم تشغيل 120 منها بمولدات هجينة. (إجمالي الاستهلاك السنوي يزيد عن 8.5 مليون طن من الديزل).
 - تقلل المولدات الهجينة من استهلاكنا للديزل بما يصل إلى نسبة 40%.
 - بلغ إجمالي وفوراتنا من مادة الديزل حتى الآن نحو 1.79 مليون لتر سنوي (ما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 4,540 طن سنوياً) بفضل استخدام المولدات الهجينة.
 - من المقرر زيادة عدد المولدات الهجينة خلال العام 2022، حيث سيتم استخدام 250 مولداً هجيناً إضافياً عبر الدولة.
- ¹ يبلغ حجم انبعاثات ثاني أكسيد الكربون عند احتراق 1 لتر من الديزل ما يعادل 2.63 كيلوغرام تقريباً.

الطاقة الشمسية

- لدينا بالمجمل 60 موقعاً تعمل بالاعتماد على الألواح الشمسية كلياً، مع صفر صافي انبعاثات.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن، بفضل استخدام مواقعنا للطاقة الشمسية نحو 1.5 مليون لتر سنوياً (ما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 3,750 طناً من ثاني أكسيد الكربون/سنوياً).
- من المخطط استكمال 42 موقعاً إضافياً خلال عام 2022.

أنظمة التبريد الحر

- ساعدت أنظمة التبريد الحر على خفض فاتورتنا من الطاقة بنسبة 15%-16٪ لكل موقع عبر سحب الهواء الخارجي البارد (في فصل الشتاء) لتقليل لتخفيف العبء على أجهزة تكييف الهواء في المواقع.
- حتى الآن، قمنا بتركيب 1100 نظام تبريد حر في مواقع بث خدمات الاتصالات المتنقلة .
- نجحنا حتى الآن بفضل أنظمة التبريد الحر في خفض إجمالي استهلاك الطاقة بنحو 7000 ميغاواط ساعة/سنوياً (ما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بحوالي 3500 طن من ثاني أكسيد الكربون/سنوياً).

4.2 كفاءة استهلاك الطاقة في مواقعنا غير التقنية

إلى جانب الطاقة التي تستهلكها البنية التحتية للشبكة، لدينا متاجر ومكاتب ومستودعات تخزين ومراكز اتصال تستهلك الطاقة أيضاً. وللدرد من تأثيرنا البيئي وتحقيق الاستدامة بها، طبقنا عدد من الاستراتيجيات الملائمة في هذا الصدد. عام 2021، كان معدل الإشغال في المكتب متقلباً في إطار الإجراءات التي تم اتباعها للدرد من انتشار فيروس كورونا. وقد ساهم تركيب محول للدرد في ألواح التبريد بمقرنا الرئيسي في مساعدتنا على تحقيق وفورات في الطاقة تصل إلى 10% على مدار العام. أدى استبدال مصابيح الإنارة الفلورية المدمجة CFL في مكاتبنا ومتاجر التجزئة بمصابيح LED، إلى توفير في الطاقة بنسبة 11%. فيما بلغ إجمالي وفورات الطاقة التي حققناها في متاجرنا الحاصلة على شهادة الأبنية الخضراء في مراكز مدينة الفجيرة ومزدف ومعيصم ما مجموعه 696,468 كيلوواط/ساعة أي ما يعادله 287,690 درهماً إماراتياً). ويقدم الجدول التالي لمحة عامة على وفورات الطاقة وترشيد التكلفة في مواقعنا الرئيسية غير التقنية:

م	الموقع	معدل توفير الطاقة كيلوواط/ساعة	% التوفير في استهلاك الطاقة	قيمة التوفير في استخدام الطاقة بالدرهم الإماراتي
1	المكاتب في برج السلام ومركز DIAC والمبنيين 8 و 9 ومركز حمدان (بيانات العام 2014)	1,828,093.40	35%	786,080.16
2	متاجر التجزئة - 37 متجر (بيانات العام 2018)	22,618.29	2%	9,725.87
3	مركز خدمة العملاء في الفجيرة (بيانات العام 2014)	37,181.21	7%	15,987.92
4	المستودع (مجمع دبي للاستثمار) (بيانات العام 2017)	123,009.10	15%	52,893.91
5	مكاتب علامة فيرجن، حي دبي للتصميم (بيانات العام 2018)	11,647.20	10%	5,008.30
6	برج السلام - طاقة التبريد	207,717.72	10%	89,318.62

4.3 انبعاثات غازات الدفيئة

حققت شركة فيرجن موبايل الإمارات - وهي شركة تابعة لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (EITC) صافي صفر انبعاثات كربونية عبر جميع عملياتها عام 2021. وقامت شركة فيرجن موبايل الإمارات خلال العام الماضي بجمع وتقييم البيانات لحساب إجمالي انبعاثاتها. تم استخدام البيانات المرتبطة بقياس مستوى الانبعاثات للاستثمار في تطوير عمليات مستدامة للدرد من إجمالي انبعاثات الشركة على أساس سنوي.

تمثل حجم الانبعاثات التي حدث منها فيرجن موبايل الإمارات خلال العام في البيانات التالية:

- النطاق 1: 34,275 كيلوغرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون
- النطاق 2: 38189 كيلوغرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون
- النطاق 3: 2691.765 كيلوغرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون

وتم شراء الأرصدة التالية لتعويض الانبعاثات الناتجة عن عمليات فيرجن موبايل الإمارات خلال عامي 2021/2020 (2,764,228 كيلوغرام من مكافئ ثاني أكسيد الكربون):

● 50 شهادة تخفيض انبعاثات لقاء الحد من انبعاث 50 طناً من غازات ثاني أكسيد الكربون

● 1342 شهادة من شهادات الطاقة النظيفة (الشهادات الدولية للطاقة المتجددة (I-REC)، لتكريم الشركة على جهودها في توليد 1342 ميجاوات ساعة من الكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة

● زراعة 592 شجرة في شمال شرقي المملكة المتحدة

وتعزيزاً لمهمتها الرامية إلى تحقيق بصمة كربونية سلبية، ستعمل فيرجن موبايل الإمارات أيضاً على تمكين العملاء من تتبع وتعويض بصمتهم الكربونية باستخدام تطبيق فيرجن موبايل.

4.4 المبادرات البيئية

احتفلنا بيوم الإمارات للبيئة عام 2021 عبر استعراض مشروعنا المبتكر لتشغيل الأبراج باستخدام الطاقة الشمسية. ويعتبر هذا المشروع الأول من نوعه، حيث يتم في إطاره استثمار المساحة المسطحة في أبراج خدمات الاتصال لتركيب 65 إلى 72 لوحة شمسية. واستطعنا بفضل التصميم الجديد تشغيل بعض المواقع لأكثر من 100 يوم باستخدام الطاقة الشمسية حصراً، ما ساهم في تحقيق نتائج فعالة من حيث التكلفة، بالإضافة إلى خفض بصمتنا البيئية وإثبات قدرتنا على التوسع في مسار الاستدامة.

واحتفالاً بيوم البيئة العالمي، قمنا بزراعة 350 شجرة في إطار مبادرة غرس مليار شجرة. وسيتم الاهتمام بهذه الأشجار رقمياً من قبل أحد الموظفين، حيث سيقوم بنشر محتوى توعوي عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتسليط الضوء على الفعاليات والأنشطة والأهداف ذات الصلة بيوم البيئة العالمي. وتهدف مبادرة المليار شجرة إلى غرس مليار شجرة حول العالم بحلول نهاية عام 2025.

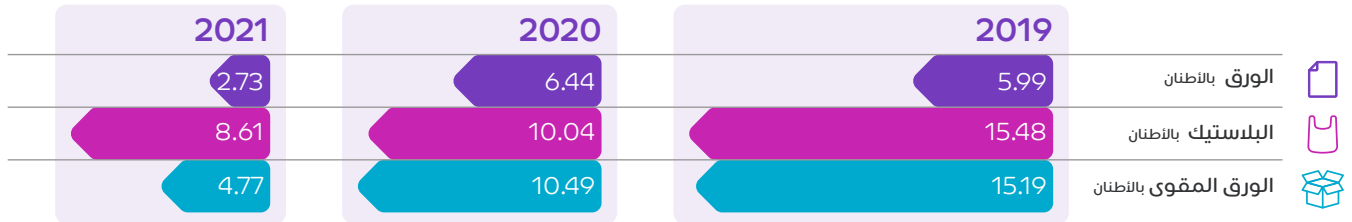
واستمرت المبادرات عبر مشاركتنا في فعاليات ساعة الأرض، حيث قمنا بالتعاون مع مؤسسة الإمارات للطبيعة-WWF، بإطلاق حملة توعوية لتسليط الضوء على أهمية هذا اليوم، عبر إرسال سلسلة من الرسائل النصية التثقيفية لجميع عملائنا. كان لهذه الحملة تأثير كبير في تعزيز الوعي لدى المستخدمين، وتسليط الضوء على أهمية العمل وإطلاق المبادرات الهادفة لحماية البيئة.

كما تطوعت مجموعة كبيرة من موظفينا في حملة "نظفوا الإمارات" السنوية، التي تم تنظيمها تحت إشراف مجموعة عمل الإمارات للبيئة. وتمكننا عبر تشجيع زملائنا على دعوة الأصدقاء وأفراد عائلاتهم للمشاركة في هذا النشاط، من جمع مئات الكيلوغرامات من المخلفات التي يرميها الزوار في منطقة القدرة في دبي خلال رحلات التنزه والتخييم.

4.5 إدارة المخلفات

تمثلت إحدى أهم مبادراتنا هذا العام، في إجراء تدقيق وتقييم شامل لحجم المخلفات الناجمة عن عملياتنا، عبر التعاون مع مستشار متخصص في هذا المجال، حيث قام بإجراء جولة في مكاتبنا ومستودعاتنا ومتاجر البيع بالتجزئة ومواقعنا التقنية. وسينتج عن هذا التقييم مجموعة من التوصيات التي ستشكل جزءاً من استراتيجيتنا المخصصة لتقليل المخلفات الناجمة عن عملياتنا على نحو كبير. وقد بدأنا بتنفيذ بعض هذه التوصيات، حيث سيتم الإبلاغ عن نتائجها خلال العام 2022.

على صعيد آخر، قام فريق عملنا المختص عام 2021 بإجراء بعض التعديلات أدخلنا بعض التعديلات على شرائح SIM بحيث أصبحت أصغر حجماً، ما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة. وسنواصل مبادراتنا بإصدار الفواتير الإلكترونية من أجل تقليل استهلاك الورق والطباعة. ونواصل اتباع مجموعة من التدابير والمبادرات على رأسها مبادرة إدارة مخلفات المواد الرئيسية التي نستهلكها مثل الورق والبلاستيك والورق المقوى، كما يتضح من الرسم البياني أدناه.



كما قمنا خلال العام تشجيع موظفينا على إعادة تدوير المخلفات المنزلية، قمنا بتوفير مستوعبات كبيرة في مواقف السيارات المخصصة للموظفين، لرمي المخلفات القابلة لإعادة التدوير. كما قمنا بتنظيم مسابقات شهرية بين فرق العمل، لتشجيع الزملاء على إحضار أكبر كمية من المواد القابلة لإعادة التدوير من المنزل، عبر تكريمهم على نهجهم المستدام. ولأقت هذه المبادرة اهتماماً استثنائياً من قبل الموظفين، الذين شاركوا فيها لاستكشاف التأثير السلبي للمخلفات، والطرق التي يمكنهم اتباعها للحد من هذه الآثار.

4.6 آليات التعامل مع الشكاوى

يتم تسجيل وتحديث كافة الشكاوى عبر قاعدة بيانات النظام مع التفاصيل للمشكلة، والإجراءات المتخذة بحق الموظفين. ويتم التعامل مع كافة الشكاوى من قبل فريق مختص ضمن قسم الموارد البشرية لتجنب حالات المحاباة ولضمان الامتثال.

تلقينا خلال العام 2021، ما مجموعه 11 شكوى من الموظفين، 5 منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، في حين ارتبطت الشكاوى الأخرى بمسائل مختلفة (التمييز والمعاملة غير العادلة والمضايقة).

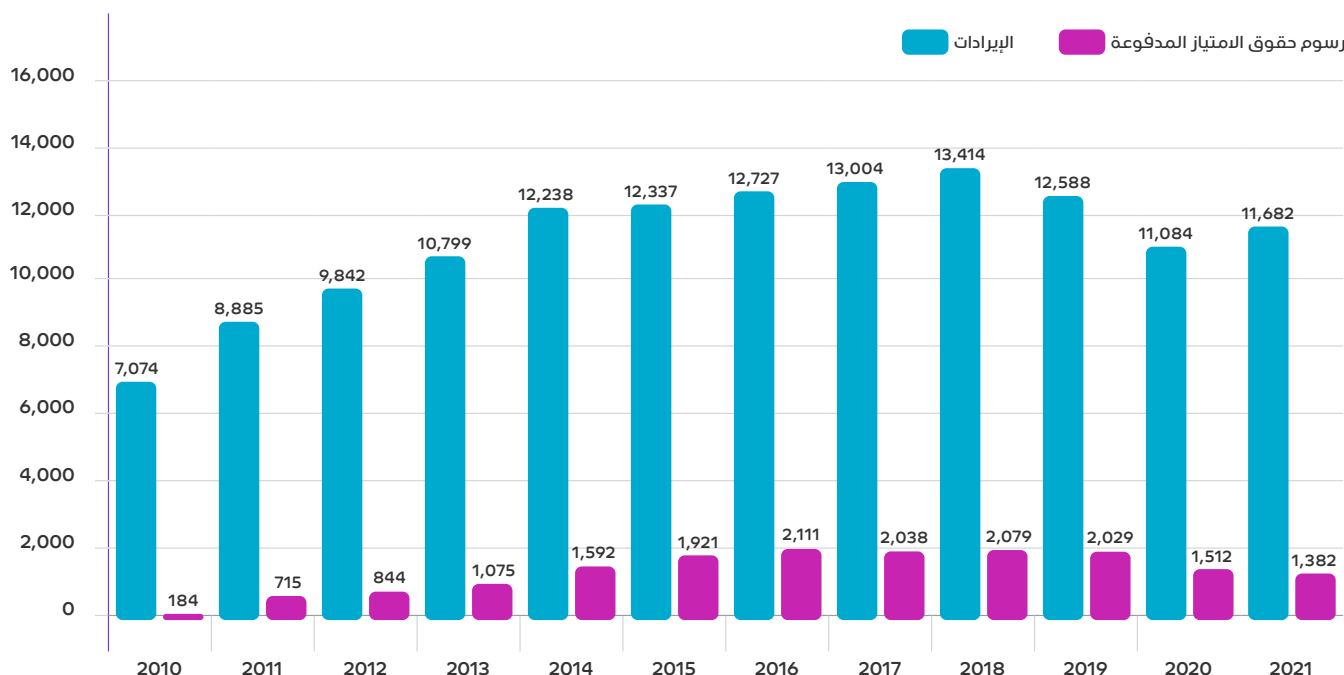
4.7 مجالات تردد الموجات الراديوية

تلتزم شبكتنا على نحو تام بمعايير اللوائح الصارمة لتوجيهات الانبعاثات الصادرة عن اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP). كما نقوم بتزويد هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ببيانات قياس المجال الكهربائي لأبراجنا على نحو دوري، ولم يحصل مطلقاً ملاحظة أي مستوى انبعاث يتجاوز نسبة 1.3٪، وهو الحد المسموح به من قبل اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين.

4.8 الأداء المالي

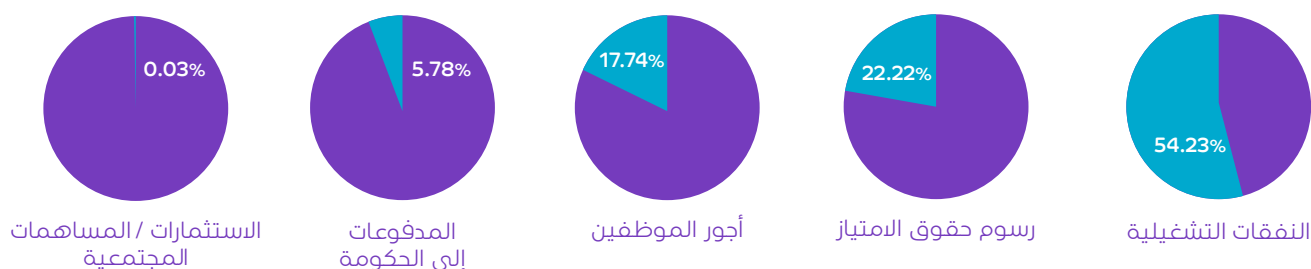
في عام 2021، حققنا إيرادات بلغت 11.68 مليار درهم إماراتي. وبلغ صافي أرباح الشركة بعد خصم رسوم حقوق الامتياز 1.10 مليار درهم إماراتي، بما يعادل 0.24 درهم إماراتي لكل سهم.

ومنذ عام 2010، تقوم شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة بدفع رسوم حقوق امتياز للحكومة بموجب توجيه رسمي من وزارة المالية. وفي عام 2021، بلغت رسوم حقوق الامتياز 1.38 مليار درهم إماراتي على أساس سنوي، كما هو مبين أدناه:



وإلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقاً للقرار الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بنسبة 1٪ من إجمالي الإيرادات إلى صندوق تقنية المعلومات والاتصالات التابع لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية. ويمول هذا الصندوق مجموعة من المشاريع لتطوير رأس المال المعرفي والابتكاري لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في (في مجالات البحث والتعليم وريادة الأعمال). وتجدر الإشارة إلى أننا لم نحصل في عام 2021 على أي مساعدة مالية من الحكومة.

النسبة المئوية للقيمة الاقتصادية الموزعة (6.22 مليار درهم)



تشتمل البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021 على الشركة - شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. - والشركات التابعة التي تملكها بالكامل، وهي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة، وتيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م، وشركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م، وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م. وتتولى تدقيق بياناتنا المالية الموحدة شركة ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) ويمكن الإطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

وفيما يلي الشراكات التابعة المدرجة في البيانات المالية الموحدة أو الوثائق المماثلة:

اسم الجهة	نسبة الملكية	التصنيف بموجب البيانات المالية الموحدة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة	100%	شركة تابعة
تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م	100%	شركة تابعة
شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م	100%	شركة تابعة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م	100%	شركة تابعة
مسرعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح	23.5%	شركة زميلة
شركة طول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة (ARC) المحدودة	50%	مشروع مشترك
أنغامي (شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر الكايمان)	4.28%	أصول مالية بالقيمة العادلة

توزيع المساهمين

- ملكية غير مباشرة بنسبة 50.12% للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار.
- ملكية غير مباشرة بنسبة 10.06% لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة المعمورة دايفيرسيفيد جلوبال هولدنغ (شركة مبادلة للاستثمار ش.م.ع سابقاً).
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.7% لشركة دبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م.
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين من أفراد إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات.

4.9 المشتريات المسؤولة

بلغ عدد الموردين عام 2021 أكثر من 645 مورداً نشطاً، حيث اشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 4.8 مليار درهم إماراتياً، أكثر من 80% منهم موردين محليين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في دولة الإمارات). وعملنا كذلك مع 8 شركات إماراتية صغيرة ومتوسطة الحجم خلال العام، حيث اشترينا منها منتجات وخدمات بقيمة 18 مليون درهم، بزيادة قدرها 5 ملايين درهماً إماراتياً مقارنةً بالعام 2020.

ونحرص بشدة على اتباع سياسة التوريد المتميزة، لإدارة الأثر المجتمعي والبيئي لقاعدة الموردين الذين نتعامل معهم، وذلك ضمن مساعيها الهادفة لتوسعة آفاق رؤيتنا للاستدامة، ويساعدنا ذلك في ضمان التعامل على نحو عادل وتنافسي. أي تضارب في المصالح. ويتم استكمال سياسة التوريد الخاصة بنا من خلال سياسة المشتريات البيئية المستدامة، والتي تلزم موردينا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. كما واصلنا جهودنا لأتمتة العمليات والروبوتات باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الكفاءة في طريقة عملنا.

عام 2021، امتثل 100% من موردينا لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلتنا للتوريد.

4.10 الصحة والسلامة

حرصاً منا على سلامة موظفينا، نبذل في شركتنا جهوداً حثيثة لضمان تأمين بيئة عمل آمنة لجميع موظفينا عبر الالتزام بممارسات الصحة والسلامة في أماكن العمل، والالتزام بتعليمات حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والقرار الوزاري المحدث - القانون الاتحادي رقم 2 لعام 2011، المادتان 21 و 22، بالإضافة إلى المعايير العالمية OHSAS 18001 ISO 14001، ويتم اتباع هذه الممارسات عبر جميع مكاتبنا ومقار العمل التابعة لشركتنا، بما في ذلك: المكاتب ومراكز الاتصال والمستودعات ومواقع البيع بالتجزئة والمواقع الأساسية ومراكز البيانات ونقاط التواجد ومرافق التوزيع الرئيسية ومرافق التوزيع الوسيطة ومواقع بث الاتصالات المتنقلة.

تقع المسؤولية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على عاتق الموظفين/أو المقاولين لتحديد الخطر أو المخاطر التي قد تؤثر عليهم و/أو الآخرين. من واجب الموظف/المقاول إما الإبلاغ عن هذه المخاطر إلى إدارته المباشرة أو إلى قسم شؤون الصحة والسلامة والبيئة في الشركة. يقوم فريق العمل في قسم شؤون الصحة والسلامة والبيئة بالتحقيق في الحوادث حيثما أمكن ذلك، حيث يتم جمع البيانات والوقائع والتفاصيل المتعلقة بالحوادث للمباشرة بعملية التحقيق.

تغطي عملية تحليل وتقييم المخاطر التي نتبعها جميع مواقع عملياتنا مثل: المكاتب ومراكز الاتصال ومتاجر البيع بالتجزئة والمراكز التجارية والمستودعات. وتشمل هذه العملية، جميع الأنشطة والعمليات الداخلية التي تؤثر على الموظفين، وكذلك الأنشطة التي تؤثر على المقاولين وزوار مواقعنا. يتم تسجيل جميع المعلومات المتعلقة بالصحة والسلامة والبيئة في نظامنا لإعداد التقارير وتحليلها على المستوى الداخلي (Maximo).

يتمثل الهدف من ممارساتنا الخاصة بالصحة والسلامة في أماكن العمل، في توعية الموظفين وتعزيز ثقافتهم بمفاهيم السلامة الخاصة بهم ويزملائهم. ونقوم في هذا الإطار بإجراء تدريبات مستمرة، مع تطوير برنامج مخصص لحالات الطوارئ، كما قمنا بتعيين المهام والمسؤوليات بناءً على برنامج الاستعداد والاستجابة للطوارئ، بالإضافة إلى اعتماد فريق الصحة والسلامة والبيئة على استشارات اللجان التي يتم إنشاؤها عند الحاجة.

قمنا خلال العام، بتوقيع اتفاقية شراكة مع "ساند" البرنامج التطوعي لتعزيز جاهزية الدولة للاستجابة في حالات الطوارئ- حيث تم تنظيم مجموعة من جلسات التدريب والتعريف بالممارسات الأساسية في مجال الصحة والسلامة والبيئة لـ 20 من موظفينا. ويقدم برنامج "ساند" للمشاركين شهادة مشاركة، صالحة لمدة عامين، مع فرصة تلقي التدريب متخصصة عند الحاجة.

يتلقى جميع موظفينا تغطية طبية شاملة من شركائنا المزودين لخدمات التأمين في فئات مختلفة من المزايا، ما يتيح لهم الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية المختلفة. ويشمل نظام إدارة الصحة والسلامة والبيئة الذي نتبعه، جميع العاملين في الشركة، أو تحت إشرافها المباشر أو غير المباشر، مثل البائعين والمقاولين و/أو أي طرف ذي صلة بالعمليات بنسبة 100%، حيث يلتزمون بجميع الإرشادات المنشورة والمذكورة والمتبعة بأي حال من الأحوال داخل أو خارج مباني شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

تم الإبلاغ خلال العام 2021، عن 14 إصابة متعلقة بالعمل أو المشاكل الصحية بين موظفينا، كانت جميع الحوادث مرتبطة بأوضاع صحية متعددة وصفت في معظم الأوقات على أنها نوع من الإجهاد. توفر الإمارات للاتصالات المتنقلة خطاً ساخناً لرعاية الصحة النفسية، وتقديم الدعم لجميع الموظفين أثناء مرحلة انتشار الوباء. بلغ العدد المسجل للحوادث من إجمالي الموظفين في الشركة، ما نسبته 0.44%. وعلى مستوى المتعاقدين، تم الإبلاغ عن حادث واحد، نتيجة عدم الامتثال من جانب المقاول المتعاقد فيما يتعلق بإرشادات الصحة والسلامة والبيئة الخاصة بنا، حيث أصيب أحد الأفراد بجرح في ساقه بسبب عدم ارتدائه لمعدات الوقاية الشخصية المطلوبة. تم على أثرها اتخاذ الإجراءات المناسبة، ولم نشهد تسجيل أي حالة إصابة بعد الانتهاء من عملية التحقيقات. بشكل عام، لم يتم الإبلاغ عن أي مخاطر جسيمة خلال العام الماضي، كما تم اتخاذ التدابير ذات الصلة لتجنب المخاطر المتوقعة في المستقبل.

4.11 استمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلتزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار؛ اعتمدنا نظاماً معيارياً لإدارة الأعمال على نحو مستدام. ويتيح لنا هذا النظام إمكانية توفير المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومرافقنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى عملائنا ومورديننا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة.

وتساهم خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال.

على الصعيد الوطني، نمتثل بالالتزامات الأمنية المحددة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NTEMP)، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA). شاركنا بنجاح عام 2021 في العديد من عمليات المحاكاة الوطنية، حيث عكسنا قدرات مؤسستنا في حماية أصولنا وضمان توافر الخدمات. ويتمثل هدفنا لعام 2022، في ترسيخ ثقافة استمرارية الأعمال عبر جميع أقسام الشركة، والتأكد من أن استمرارية الأعمال هي مسؤولية الجميع.

4.12 أخلاقيات العمل

تسعى شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (EITC) إلى إدارة أعمالها بأمانة ونزاهة في جميع الأوقات. ونعتقد أن تشجيع ثقافة الانفتاح والمساءلة داخل الشركة، يساعدنا على التصدي للمخاطر المتعلقة بالفساد، ويضمن امتثالنا لسياسة عدم التهاون مع الاحتيال والتصرفات للأخلاقية. ونتوقع من جميع الموظفين اتباع بنود مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات على نحو صارم، والإبلاغ عن أي حادث أو مشكلة تتعلق بسوء التصرف.

وللتعامل مع حالات الاحتيال أو التصرفات غير الأخلاقية، نتبع في شركتنا الإجراءات المحددة في سياسة الإبلاغ والتصدي للاحتيال التي تنطبق على الموظفين، بشكل يضمن تمكين موظفينا وموردنا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم، مع العلم بأنه سيتم أخذها على محمل الجد والتحقيق في الشكاوى بشكل مناسب وسري. وتتضمن قنوات الإبلاغ، إرسال بريد إلكتروني على wb@duconcerns.ae، أو زيارة الموقع الإلكتروني الخاص www.duconcerns.ae، أو الاتصال عبر الخط المباشر 800 503 7283، حيث يتم التواصل مع فريق من الموظفين المستقلين، الذين يشرفون على هذه الخدمة، du. أي مشاركة في وظائف ذات صلة بالأقسام والوحدات الأخرى للشركة، لضمان توفير هذه الخدمة بشكل مستقل وسري من قبل طرف ثالث.

4.13 أمن البيانات وخصوصيتها

نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وخصوصيتهم، ونحرص على أن يكون هذا النهج ضمن الميزات الرئيسية التي تتمتع بها شركتنا. ولتحقيق ذلك، خصصنا وحدة وظيفية تتقلد مسؤولية "إدارة خصوصية البيانات وحمايتها" ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات.

من ناحية أخرى، تعتمد إطار ومعايير إدارة أمن البيانات والخصوصية على معايير هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) ولائحة حماية المستهلك (CPR) والقوانين الأخرى المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة والصادرة عن السلطات المختصة وبما يتماشى مع المعايير السائدة على مستوى القطاع مثل معيار ISO 27001.

نواصل تعزيز الوعي على المستوى الداخلي للشركة، بهدف تسليط الضوء على أهمية أمن بيانات العملاء وخصوصيتها. قمنا عام 2021، بتحديث سياسات ومعايير أمن وخصوصية البيانات لتشمل منصات وتقنيات متنوعة. ونعمل أيضاً على اعتماد أمن الحوسبة السحابية وترميز الأسهم وإدارة الوصول إلى قاعدة البيانات وضوابط إدارة الوصول إلى الامتيازات بما في ذلك منصة حوكمة وصول المستخدم للمساعدة في تمكين عمليات الأعمال الآمنة.

4.14 التسويق المسؤول

تماشياً مع قيمنا ووعينا لأهمية التعامل بأخلاقية وموثوقية، فإننا نلتزم بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يساهم ذلك في ترسيخ أواصر الثقة والولاء مع العملاء. ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، مع الحصر على عدم المشاركة في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو متنازع عليها. وخلال العام، تلقينا تحذيراً من الجهة التنظيمية لأعمالنا، لنادية عدم امتثال أحد شركائنا للقواعد والإجراءات المرعية، عبر إطلاق حملة ترويجية على تطبيق واتس آب، تحتوي على بيانات تسويقية غير دقيقة، واستدراكاً منا لأهمية الموقف، قمنا على الفور بالتواصل مع الشريك لإيقاف الحملة بشكل مباشر وحاسم.



Emirates Integrated Telecommunications Company PJSC

15
Years