

12

معالجة التحديات
الرئيسية لحقوق
الإنسان





تواصل زين انسجامها مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة (UNGP) بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

خلال العام 2022، انضمت مجموعة زين إلى مبادرة "الميثاق العالمي" للأمم المتحدة، وهي منصة قيادة تطوعية لتطوير وتنفيذ والكشف عن ممارسات الأعمال التجارية المسؤولة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة هو دعوة للشركات في كل مكان لمواءمة عملياتها واستراتيجياتها مع عشرة مبادئ مقبولة عالمياً في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد، وذلك لاتخاذ إجراءات لدعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

تحرص المجموعة على مواءمة أساليب إعداد تقارير حقوق الإنسان الخاصة بها مع "مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن إطار عمل إعداد التقارير عن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان"، ويُظهر التزام زين بتلك المبادئ موقفها القوي في التمسك بأعلى المعايير على مستوى المجتمعات التي تعمل فيها.



معالجة التحديات الرئيسية لحقوق الإنسان

يتم تأطير النهج الاستراتيجي للمجموعة لحقوق الإنسان من خلال ما يلي:

تلتزم مجموعة زين التزاماً عميقاً بالمبادئ الأساسية لحقوق الإنسان، وباحترام القوانين واللوائح ذات الصلة، وبالرفاهية العامة للمجتمعات التي تخدمها، وكجزء من عقدها الاجتماعي، تسعى المجموعة جاهدة إلى أن تكون اشتمالية في نهجها للأعمال، وأن تلعب دوراً رائداً لتحسين المجتمعات.

الحوكمة

نهجنا

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

التقارير والتأثير

الحوكمة

نهجنا

يمتد نطاق زين في ما يخص حقوق الإنسان ليشمل جميع عملياتها التشغيلية (البحرين، العراق، الأردن، الكويت، السعودية، السودان، وجنوب السودان) واستناداً إلى مشاركتها المستمرة مع أصحاب المصلحة وتقييم سياق عمل ومجتمعات زين والمشهد الصناعي وأهداف التنمية المستدامة، فقد تم تحديد موضوعات حقوق الإنسان التالية:

موضوعات حقوق الإنسان البارزة

سلسلة القيمة والتأثير

إن بيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بمجموعة زين يهدف إلى تحديد الحوكمة والمتطلبات المفوضة لجميع أصحاب المصلحة الذين يتعاملون مع زين.

تُعرّف مجموعة زين حقوق الإنسان وفقاً لتعريف «الإعلان العالمي لحقوق الإنسان»، و«العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية»، و«إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية»، وتسترشد سياسة زين بالمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة للأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وباتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، وبالمبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للشركات متعددة الجنسيات، كما تتماشى سياسة زين مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة ومبادئ مبادرة الشبكة العالمية بشأن حرية التعبير والخصوصية – مبادئ «مبادرة الشبكات العالمية» (GNI).

يرجى التعرف على المزيد بزيارة موقع زين هنا:

باللغة الإنكليزية | باللغة العربية

سلسلة التوريد

حقوق العمالة، والمعاملة والسلامة

سلسلة التوريد والمجتمع

السلامة العامة

المجتمع والجمهور العائم

حقوق العملاء في الخصوصية

المجتمع والشرائح المعرضة للخطر

سلامة الأطفال على الإنترنت

تحديد مواضيع حقوق الإنسان البارزة من خلال المشاركة

في ما يتعلق بالعملاء... فإن سياسة زين بشأن حماية خصوصية بيانات عملائها منصوص عليها في مبادئ خصوصية GSMA Mobile كما أنها تنعكس في "سياسة خصوصية البيانات"، وقد تم وضع سياسة محدثة لإدماج أفضل الممارسات الدولية وتضمين القوانين واللوائح التي تم تطويرها على مستوى أسواق زين، وموقف المجموعة من عدم الكشف عن معلومات العملاء وحماية سرية وخصوصية جميع المعلومات الشخصية متاح للجمهور على موقع الويب:

(<https://www.zain.com/ar/privacy-policy>)

بالإضافة إلى ذلك...، تضمن زين مشاركة مورديها المحليين والدوليين في التزامهم بممارسات الأعمال المسؤولة، وهو الأمر الذي يشمل حقوق الإنسان، ويتم دعم معايير حقوق الإنسان هذه من جانب موردي مجموعة زين وشركائهما من خلال الامتثال الإلزامي لمجموعة قواعد سلوك موردي زين وعملية الفحص التي تتم قبل ضم الموردين الجدد.

حددت مجموعة زين أهم قضايا حقوق الإنسان ذات الصلة من خلال تفاعلات رفيعة المستوى داخليا، تحديداً، بين نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للاستدامة، وكبار المسؤولين التنفيذيين الآخرين بما في ذلك مجلس الإدارة، والرئيس التنفيذي لإدارة المخاطر، والرئيس التنفيذي للموارد البشرية، ورئيس الشؤون القانونية، والرئيس التنفيذي للاتصالات، كما تأخذ المجموعة أيضاً في الاعتبار الرؤى من جانب الجمعيات الصناعية الرائدة ومنصات تحليل البيانات، ومحللي الصناعة والمؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والحكومية.

تستفيد مجموعة زين من قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بها للتفاعل مع الجمهور العام في مواضيع تشمل الترويج لأهمية خطوط نجدة للأطفال، وحماية خصوصية البيانات، والاشتغال.

واصلت زين مشاركتها التفاعلية مع المساهمين والمستثمرين الرئيسيين، والتواصل مع المجتمعات المحلية فيما يتعلق باختيار المواقع؛ كما واصلت التزامها بكافة القوانين والأنظمة المتعلقة بالمحافظة على حقوق الناس.



حقوق العمالة



مشاركة أصحاب المصلحة

السياسات والقيم التالية متاحة للجمهور على موقع المجموعة الإلكتروني:

- ✓ مدونة قواعد السلوك
- ✓ مدونة قواعد سلوك الموردين
- ✓ بيان سياسة حقوق الإنسان

من خلال الإعلانات الداخلية وإشعارات تطبيق موظفي زين، يتم إبلاغ الموظفين بسياسات مجموعة زين المتعلقة بالموارد البشرية، كما تعمل زين أيضاً على تعزيز قنوات اتصال مفتوحة على مستوى المجموعة، لتمكين الموظفين من التعبير عن مخاوفهم وملاحظاتهم ووجهات نظرهم حول سياسات وإجراءات المجموعة، وعلى هذا النحو، تظل سياسات حقوق الإنسان والموارد البشرية وثائق مرنة تستجيب لأولويات الموظفين، ويتم تعديلها تبعاً لذلك.

التأثير على السياسات

تحتفظ زين بقنوات متعددة للموظفين للإبلاغ عن أي انتهاكات لحقوقهم العمالية أو سوء معاملة، وتضمن إبلاغ أي تحديثات على السياسات والإجراءات من خلال قنوات زين الداخلية، وتقوم المجموعة أيضاً بمراقبة أي حوادث تتعلق بالتمييز كما تقوم بتقييم الإجراءات التصحيحية التي ينبغي اتخاذها لمعالجة أي حالات على مستوى عملياتها التشغيلية.

السلامة العامة



مشاركة أصحاب المصلحة

تعمل زين على التأكد من أن أنشطتها - مثل إنشاء مواقع المحطات - تتوافق مع إرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية»، ويتم تنفيذها من خلال الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية ذات الصلة، وخلال العام 2022، بدأت مجموعة زين عملية مراجعة لإرشاداتها الخاصة بـ «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» للتأكد من أنها ترصد مخاوف أصحاب المصلحة، وتهدف زين إلى الانتهاء من النسخة المحدثة خلال الربع الأول من العام 2023.

التأثير على السياسات

تحتفظ زين على السياسات المنصوص عليها في سياق إرشادات «خطة الإدارة البيئية والاجتماعية» التي تحمي من التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية والإشعاع والتعرضات الضارة المحتملة الأخرى.

حقوق العملاء والخصوصية



مشاركة أصحاب المصلحة

يتم الإبلاغ عن حماية البيانات الشخصية لعملاء زين من خلال تقرير الاستدامة السنوي في قسم «منتجاتنا وخدماتنا» وعلى الموقع الإلكتروني تواصل مجموعة زين التركيز بشكل كبير على خصوصية البيانات وأمن المعلومات في جميع مجالات العمل من أجل ضمان حماية العملاء، وتتعاون المجموعة أيضاً مع اتحاد GSMA حول كيفية تثقيف الفئات المهمشة مثل كبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ليظلوا آمنين على شبكة الإنترنت.

التأثير على السياسات

تواصل مجموعة زين الالتزام بمبادئ خصوصية GSMA Mobile، وتلتزم بحماية المعلومات الشخصية لعملائها، وتطبق المجموعة إجراءات صارمة لتفادي تسرب و/أو سرقة و/أو ضياع البيانات، كما تهدف مجموعة زين إلى الاستجابة لمثل هذه القضايا بأقصى قدر من الحيلة والاجتهاد، وتلتزم مجموعة زين بالقوانين واللوائح المتعلقة بحماية خصوصية بيانات العملاء، كما تتابع التطورات التي تحدث في هذا المجال.

سلامة الأطفال على الإنترنت



مشاركة أصحاب المصلحة

أدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة كبيرة في عدد الأطفال على شبكة الإنترنت، وبيان سياسة حقوق الإنسان الخاص بالمجموعة يغطي ويحمي حقوق الأطفال وسلامتهم على شبكة الإنترنت، ففي إطار ركيزة «جيل الشباب»، فإن أحد مجالات التركيز هو سلامة الأطفال على الإنترنت حيث تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف المحددة ما يلي:

- تنصيب آليات لحجب مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال في جميع الأسواق التي تعمل فيها زين.
- إطلاق حملات توعية حول التنمر الإلكتروني.
- تسهيل خصائص خطوط مساعدة الأطفال على مستوى الدولة.
- مشاركة تفاعلية مستمرة من جانب أصحاب المصلحة مع المدارس والوكالات الحكومية ووكالات إنفاذ القانون ومنظمات حماية الطفل.

التأثير على السياسات

تحتفظ زين على التزامها بمبادئ تحالف GSMA Mobile ضد محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال، ويوجد مزيد من المعلومات حول تقدم زين في تحقيق الأهداف في قسم «أجندة الاستدامة» في الصفحة رقم 113.