

حقوق الإنسان

11

تحديد المواضيع الأساسية من خلال التواصل

الخطوات المعتمدة لتحديد قضايا حقوق الإنسان الأساسية في زين:

1. إجراء تقييم أثر حقوق الإنسان. إشراك أصحاب المصلحة ضمن عملية تقييم الأهمية النسبية (المادية) واستخدام قنوات التواصل المختلفة.
2. الاستفادة من جمعيات القطاع والدراسات المعيارية ومؤشرات ESG.
3. إشراف إداري وتنفيذي رفيع المستوى لضمان دمج قضايا حقوق الإنسان في عملية اتخاذ القرار.
4. حملات توعوية عامة عبر قنوات التواصل الاجتماعي لشركة زين، تشمل مواضيع مثل حقوق الطفل والخصوصية الرقمية وإدماج الفئات الضعيفة (مثل ذوي الإعاقة).
5. تعليم وتدريب أصحاب المصلحة.
6. تعزيز قنوات الشكاوى والتظلم.

تعمل الشركة حالياً على تحديث سياسة الاستدامة المؤسسية ومدونة سلوك الموردين لتتوافق مع إستراتيجيتها الجديدة للاستدامة لما بعد عام 2025.

منهجية العمل

تُطبق عمليات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان على عمليات زين في: الكويت، البحرين، العراق، الأردن، السعودية، السودان، وجنوب السودان، بالإضافة إلى شركات: ZOI و ZainTECH، والشركات الخاضعة لسيطرة المجموع.

بناءً على تقييم بيئة العمل والتفاعل مع أصحاب المصلحة، وتحليل فجوات المجتمع والاتجاهات القطاعية ومؤشرات الأهداف الأمامية للتنمية المستدامة، تم تحديد المواضيع التالية كأبرز قضايا حقوق الإنسان الجوهرية للمجموعة:

موضوع حقوق الإنسان الجوهري	الأثر عبر سلسلة القيمة
حقوق العمال، المعاملة والسلامة	سلسلة التوريد
السلامة العامة	سلسلة التوريد والمجتمع
حق العملاء في الخصوصية	المجتمع والفئات الضعيفة
حقوق الطفل	المجتمع والفئات الضعيفة
الإدماج الرقمي	المجتمع، الفئات الضعيفة، الموظفون، وسلسلة التوريد
حرية تكوين الجمعيات	الموظفون وسلسلة التوريد

يُعدّ النفاذ إلى حقوق الإنسان أمراً أساسياً لنمو وتطور أي مجتمع، وضمان شمولية هذه الحقوق يتطلب عمليات عناية واجبة شاملة، حيث تؤمن مجموعة زين بأهمية تعزيز حقوق الإنسان من خلال منتجاتها وخدماتها المختلفة.

وانطلاقاً من التزام الشركة بلعب دور فاعل في تحسين ممارسات حقوق الإنسان بطريقة منصفة، فقد حددت جملة من الأسس الواجب إرساؤها، وتشمل ما يلي:

1. سياسات لحقوق الإنسان تُوجه وتوضح دور ومسؤوليات الشركة والإجراءات المتخذة لتعزيز حقوق الإنسان في أسواق عملها.
2. عملية عناية واجبة شاملة لتحديد أبرز جوانب حقوق الإنسان ذات الأهمية.
3. آلية تفاعل فعالة مع أصحاب المصلحة لتعزيز الالتزام بالمعايير.

تطوير العمليات استناداً إلى آراء الفئات المتأثرة لضمان خلق قيمة مشتركة.

- الحوكمة والسياسات
- منهجية العمل
- تحديد مواضيع حقوق الإنسان الجوهرية من خلال التفاعل
- التقارير والأثر

الحوكمة والسياسات

تضمن السياسات التالية الامتثال السليم وتوضّح موقف الشركة من قضايا حقوق الإنسان، وتنتطبق على جميع أصحاب المصلحة:

- بيان سياسة حقوق الإنسان
- سياسة الاستدامة المؤسسية
- مدونة قواعد السلوك
- مدونة قواعد سلوك الموردين
- سياسة تغير المناخ
- سياسة حماية البيانات والخصوصية

تتوفر جميع السياسات على موقع زين الإلكتروني باللغتين الإنجليزية و العربية

بناءً على عملية تفاعل شاملة مع أصحاب المصلحة، قامت زين بمراجعة سياسة حماية البيانات والخصوصية لضمان التوافق التام مع أفضل الممارسات العالمية، مع تخصيص إدارة بيانات مركزية على مستوى المجموعة.

الأثر والتقارير

استمرت زين في تطوير إدارة سلسلة التوريد من خلال ضمان توافق الموردين مع معاييرها والاستجابة لملاحظات أصحاب المصلحة، لم تُسجل أي انتهاكات لحقوق الإنسان والأطفال بناءً على استبيانات التقييم الذاتي والمراجعات الميدانية.

خلال هذه الفترة، لم تُسجل أي حالات انتهاك لحقوق الإنسان أو حقوق الطفل ضمن نطاق عمليات زين.

أضافت الشركة لهذا العام موضوعين جديدين إلى جدولها: حرية تكوين الجمعيات والالتزام بالممارسات العالمية الرائدة.

حقوق العمال

تفاعل أصحاب المصلحة

تضع زين سياسات واضحة لحماية حقوق العاملين ومنها:

- مدونة قواعد السلوك
- مدونة سلوك الموردين
- بيان سياسة حقوق الإنسان
- الحياة في زين
- معيار التسويق المسؤول والاتصال
- سياسة الموارد البشرية (داخليا فقط)

تحافظ الشركة على دعم الصحة النفسية لموظفيها عبر شراكتها مع مركز الكويت للاستشارات لتقديم جلسات نفسية مجانية.

أثر السياسات

توفر زين قنوات متعدّدة للإبلاغ عن أي انتهاكات، وتراقب باستمرار حالات التمييز وتتخذ الإجراءات التصحيحية. يمكن لموظفيها وشركائها التواصل عبر البريد whistleblowing@zain.com

السلامة العامة

تفاعل أصحاب المصلحة

تضمن زين أن جميع عملياتها، بما في ذلك تركيب محطات الاتصالات (الأبراج)، تلتزم بإرشادات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMP) وتتوافق مع المتطلبات التنظيمية ذات الصلة. وقد صُممت هذه الإرشادات للحد من الآثار البيئية المحتملة، وحماية المجتمعات المحيطة، وتعزيز رأس المال الاجتماعي وعلاقات أصحاب المصلحة، ومعالجة أي تأثيرات سلبية محتملة ناتجة عن أنشطة الشركة.

وتشمل عمليات خطة الإدارة البيئية والاجتماعية تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، وإخطار المجتمعات المحلية مسبقاً قبل تنفيذ أعمال التركيب أو الصيانة، وتطبيق سياسات لمعالجة شكاوى المجتمع. كما تقوم زين بإجراء اختبارات دورية للمعدات لضمان الامتثال لمعايير اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) المتعلقة بالتعرض المهني والعام للمجالات الكهربائية والمغناطيسية، وهو ما قد يؤثر سلباً على رأس المال المالي على المدى القصير.

إلا أن هذه المبادرات تهدف إلى ضمان السلامة العامة من خلال تقييد الوصول ووضع لافتات واضحة في مناطق انتشار الإشعاع من الهوائيات التي تتجاوز الحدود المسموح بها لعامة الجمهور وفق معايير ICNIRP.

أثر السياسات

تلتزم زين بتطبيق إرشادات الحقول الكهرومغناطيسية (EMF) بما يحقق أهدافها في الحياد الكربوني وحماية التنوع الحيوي.

حقوق العملاء في الخصوصية

تفاعل أصحاب المصلحة

أطلقت زين في العام 2024 مكتب زين للبيانات على مستوى المجموعة ضمن استراتيجيتها WARD4، حيث تم تنفيذ ورش عمل متخصصة حول الذكاء الاصطناعي وحماية البيانات.

كما تم تحديث سياسة حماية الخصوصية لتعزيز الحوكمة وإضافة تدابير تأديبية واضحة للمخالفات.

أثر السياسات

اطلع على سياسة حماية البيانات عبر [هذا الرابط](#).

للاستفسار: ZainDataProtectionandPrivacy@zain.com

الإدماج الرقمي

تفاعل أصحاب المصلحة

تقود إدارة الاشتغال والتنوّع والإنصاف (IDE) مبادرات مثل:

WE لتمكين المرأة، WE ABLE لتمكين ذوي الإعاقة، ZY لتمكين الشباب، BE WELL لرفاهية الموظفين، REACH الإرشاد والتوجيه المهني.

تركّز مبادرات الشركة على تضيق الفجوة الرقمية للفئات المهمّشة مثل النساء وكبار السن وذوي الإعاقة.

- سياسة التنوع والإنصاف والاندماج في زين
- سياسة الاستدامة المؤسسية

أثر السياسات

تناقش إنجازات هذه المبادرات في قسم الناس والغاية من التقرير، وتُحدّث ربع سنوياً عبر موقع مجموعة زين.