

## الأثر المجتمعي

تنفذ شركة تاكسي دبي مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات المرتبطة مباشرة بخدمات التنقل التي تقدمها، مع التركيز على السلامة، والرفاهية، وإمكانية الوصول، والوعي البيئي في المجتمعات التي تخدمها.

### إطار المسؤولية الاجتماعية للشركة

تعمل إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركة ضمن إدارة التسويق، حيث تراجع لجنة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المبادرات ويعتمدها الرئيس التنفيذي. وخلال عام 2025، عززت الشركة إطار الحوكمة من خلال وضع ميزانية سنوية مخصصة للمسؤولية الاجتماعية للشركة وألية إعداد تقارير شهرية لتتبع مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتعرض التقدم المحرز مباشرة على الإدارة. تظل وسائل التواصل الاجتماعي القناة الرئيسية لتنفيذ الحملات والتفاعل وسرد القصص، مدعومةً بقصص واقعية للسائقين والموظفين وأفراد المجتمع.

تدمج الشركة المسؤولية الاجتماعية للشركة في عملياتها الأساسية، مع التركيز على المبادرات المرتبطة مباشرة بخدمات التنقل والبصمة التشغيلية للشركة؛ إذ تركز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة على سياسة خاصة بهذا الشأن، وتحدد تلك السياسة مجالات التركيز ذات الأولوية والفئات المستفيدة المستهدفة، لضمان تناسب المبادرات وقابليتها للقياس وتوافقها مع استراتيجية الشركة.

### ميزانية المسؤولية الاجتماعية للشركة بعد زياتها مؤخرًا

يتولى رئيس قسم التسويق إدارة أنشطة المشاركة المجتمعية، بينما يؤدي قسم إسعاد العملاء دورًا تكميلاً في مراجعة الملاحظات وتحديد المجالات التي يمكن للمبادرات الاجتماعية تعزيز نتائجها للمتعاملين والمجتمع.

## التظلمات

### إدارة التظلمات

توفر الشركة قنوات واضحة وسهلة الوصول لرفع الشكاوى أو التظلمات لدعم بيئة عمل عادلة ومحترمة للموظفين والسائقين؛ إذ تتيح هذه الآليات رفع المشكلات والشكاوى بسرعة، ومراجعتها بموضوعية، وحلها قبل تفاقمها.

### آلية رفع التظلمات

تعتمد شركة تاكسي دبي نهجًا مكونًا من أربع مراحل لمعالجة التظلمات مع جداول زمنية محددة:



كامل وموثق. ويسهم هذا النهج في تعزيز الاتساق، وترسيخ المساءلة، وتوفير تجربة سلسلة لجميع مقدمي البلاغات.

### نظام "أمان" للتظلمات

تُعد منصة "أمان" قناة موثوقة وسرية لتلقي التظلمات والشكاوى من الأطراف الداخلية (الموظفين والسائقين) والخارجية، حيث يتم توجيه كل حالة إلى الجهة المختصة لمعالجتها بالشكل المناسب. ويتم تقييم جميع الحالات الواردة عبر "أمان" وتحويلها وفقًا لذلك، مع إشراف إدارة الامتثال على كل حالة حتى إغلاقها بشكل