



مؤسسة البريد السعودي | سبيل

# التقرير السنوي

# 2022

سَمِيعًا  
عَلِيمًا  
قَدِيرًا



”هدفى الأول أن تكون بلادنا نموذجاً ناجحاً  
ورائداً في العالم على كافة الأصعدة،  
وسأعمل معكم على تحقيق ذلك“

خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود  
-أيده الله ورعاه-



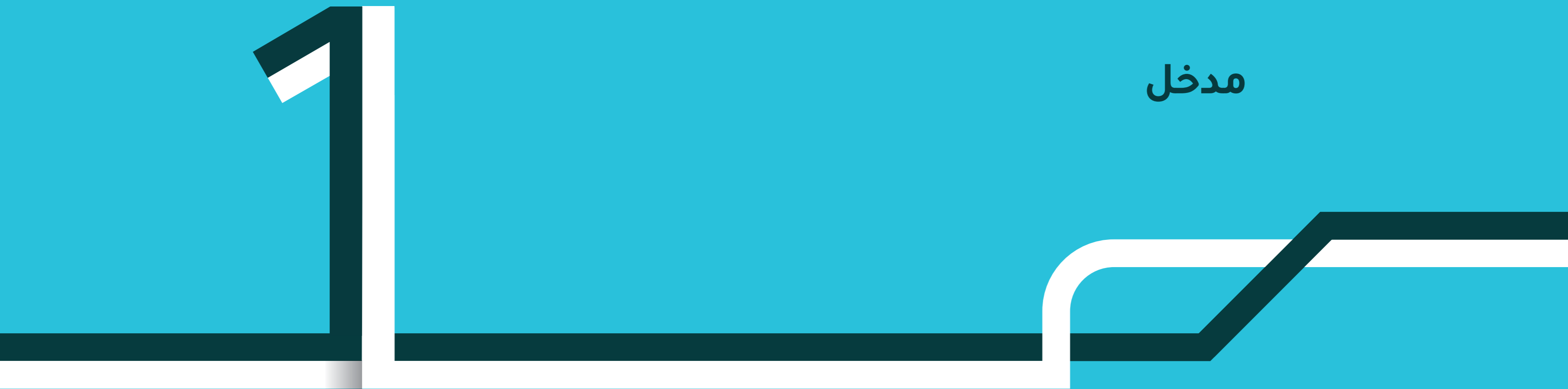
”يعتبر قطاع الخدمات اللوجستية محورياً  
رئيسياً في برامج رؤية المملكة 2030،  
وقطاعاً حيوياً ممكناً للقطاعات الاقتصادية،  
وصولاً لتحقيق التنمية المستدامة“

صاحب السمو الملكي  
الأمير محمد بن سلمان آل سعود  
-حفظه الله-



## قائمة المحتويات

36	التوجه الاستراتيجي	10	مدخل
46	القطاعات والإدارات العامة	14	كلمة معالي وزير النقل والخدمات اللوجستية
48	مكتب معالي الرئيس	16	كلمة معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي   سبل
70	أبرز الإنجازات والأعمال	18	عن البريد السعودي   سبل
72	على صعيد تطوير الأعمال	20	سبل المشغل البريدي اللوجستي المتجدد
94	على صعيد القيادة والثقافة المؤسسية	21	الرؤية
108	على صعيد بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة	21	الرسالة
118	الخاتمة	22	مجلس الإدارة
		24	الهيكل التنظيمي
		26	الملخص التنفيذي



مدخل



## المقدمة

مضت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2022م في رحلة تملؤها الطموحات وتحيطها التحديات نحو تحقيق أهدافها في قطاع الخدمات البريدية واللوجستية، حيث تركز المؤسسة بذلك على استراتيجيتها الطموحة وكوادرها البشرية الشغوفة، للمضي قدماً في استكمال مسار التحول، ومواكبة تطلعات رؤية السعودية 2030. ويأتي هذا التقرير ليكون مساحة فريدة توثق مسيرة الأعمال وتستعرض الجهود والإنجازات التي صاحبت رحلة سبل على مدار العام، إلى جانب تنفيذ ما تضمنته المادة (29) من نظام مجلس الوزراء، والتي تنص على: "أن ترفع جميع الوزارات والأجهزة الحكومية إلى رئيس مجلس الوزراء تقريراً عمّا حققته من إنجازات، وما واجهها من صعوبات، وما تراه من مقترحات لتحسين سير العمل فيها، وذلك خلال تسعين يوماً من بداية كل سنة مالية".

## كلمة معالي وزير النقل والخدمات اللوجستية



يعيش قطاع الخدمات اللوجستية نهضة غير مسبوقة وتحولات نوعية في ضوء رؤية السعودية 2030، إذ إن القطاع يمثل ركيزة جوهرية للنمو الاقتصادي، ومحفزاً حيوياً للقطاعات المختلفة، ودعامة أساسية للاقتصاد الوطني. وفي إطار ذلك؛ سارت وزارة النقل والخدمات اللوجستية في طريقها نحو تبني تطلعات طموحة لتطوير البنى التحتية للقطاع بشتى مجالاته والارتقاء بخدماته المقدمة، والعمل على العديد من المشاريع لتنويع الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة، وذلك عبر إطلاقها للاستراتيجية الوطنية للنقل والخدمات اللوجستية، والتي تسعى من خلالها إلى ترسيخ مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي، ومحور يربط بين القارات الثلاث، ويتوسط خطوط التجارة العالمية.

وقد جاء قرار مجلس الوزراء رقم **705** بتاريخ **2022/7/27م** بنقل الاختصاصات الإشرافية والتنظيمية والرقابية لقطاع البريد من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى وزارة النقل والخدمات اللوجستية مكملاً لمشوار الدعم والتمكين الذي يحظى به القطاع من قبل القيادة الرشيدة -أيدها الله-، حيث سيسهم في تدعيم حوكمة منظومة الخدمات اللوجستية، وتعزيز التكامل والترابط بين قطاعاتها، وتحسين بيئة الأعمال، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة، فضلاً عن توحيد الجهود للعمل بشكلٍ مشتركٍ لتحقيق مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للنقل والخدمات اللوجستية.

ويعتبر البريد السعودي | سبل بتاريخه العريق، ومسيرته الحافلة قاعدة رئيسية ضمن منظومة الخدمات اللوجستية، لما يقدمه من خدمات بريدية لوجستية متطورة مرت بمراحل تحسين مستمرة، من خلال خطط المؤسسة وتطلعاتها الفريدة ضمن القطاع، حيث ساهمت في التحسين من جودة حياة المواطنين والمقيمين في المملكة، نتيجةً لرقمنة خدماتها وسهولة الوصول لها، وتقديمها بجودة ترتقي بعملائها، وهذا ما يجعل سبل محركاً رئيسياً للقطاع اللوجستي، ومساهمًا في نهضته وتقدمه وازدهاره.

وفي الختام؛ أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان لمقام سيدي خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد -حفظهما الله- على توجيهاتهم الثمينة وحرصهم الدائم ودعمهم المستمر لكل ما من شأنه تطوير المنظومة والتحسين من أعمالها. كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء مجلس إدارة مؤسسة البريد السعودي | سبل ومنسوبي المؤسسة وشركائها من الجهات الحكومية والخاصة، وإلى كل من كان له دور وأثر في رحلة التحول التي تعيشها سبل.

م. صالح بن ناصر الجاسر  
رئيس مجلس إدارة مؤسسة البريد السعودي | سبل

## كلمة معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل

على مدى تاريخه الممتد لقرابة 100 عام، مرَّ البريد السعودي بمحطات عديدة، قدم خلالها خدمات بريدية ولوجستية متنوعة لعملائه في مختلف مناطق المملكة، وعبر هذه الرحلة؛ بُذلت جهود كبيرة لتطوير منظومة الخدمات والارتقاء بجودتها لمواكبة التغيرات العصرية والتوجهات الوطنية، وهو ما كان له عظيم الأثر في تسهيل سبل الحياة لجميع سكان المملكة وتعزيز رحلة البريد ومسيرته الطويلة، والتي لا تزال مستمرة لتحقيق الأفضل دائماً.

وفي ظل التحولات غير المسبوقة التي يشهدها وطننا في كافة نواحي الحياة، مع إطلاق القيادة الرشيدة -حفظها الله- لرؤية السعودية 2030، كان للبريد السعودي | سبل روايته التي تستحق أن تُروى، لما تحمله من إنجازات متميزة -لا سيما خلال هذا العام 2022م- لتحقيق استراتيجيتها للتحويل إلى مشغل وطني يقدم خدمات بريدية ولوجستية ذات قيمة مضافة تساهم في تعزيز مكانة المملكة كمنصة عالمية للخدمات اللوجستية من خلال موقعها الجغرافي الذي يربط بين قارات العالم والذي يمثل مركزاً تجارياً ومحطة عبور رئيسية، وذلك لتعزيز مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي، والارتقاء بجودة الحياة.

كما نسعى من خلال استراتيجيتنا إلى تبني التقنيات الرقمية الحديثة ضمن آليات عمل منظومتنا، وأن نكون الخيار الأول والمزود الموثوق للخدمات اللوجستية لدى الجهات الحكومية والخاصة، مع دعم مسار الاستقلال المالي وتحفيز مقومات جذب الاستثمارات استعداداً لانطلاق عمليات الخصخصة، فضلاً عن خططنا لنصبح وجهةً مفضلة بخدماتها اللوجستية للشركاء في قطاع التجارة الإلكترونية.

وأود أن أختتم كلمتي بالتأكيد على أن مسيرة الإنجازات التي بدأناها ما زالت مستمرة بلا حدود، ونتعهد في البريد السعودي | سبل باستكمال رحلتنا نحو تحقيق تطلعات رؤية السعودية 2030، لتعزيز دور القطاع اللوجستي في الاقتصاد الوطني. ومن هنا أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لمقام سيدي خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين -أيدهما الله- على دعمهم اللا محدود، كما أعبر عن بالغ شكري لشركاء سبل في القطاعين الحكومي والخاص، وأيضاً لكافة منسوبي المؤسسة لجهودهم الملموسة وتفانيهم للارتقاء بمؤشرات الأداء العام.



م. آنف بن أحمد أبانمي  
رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل

عن البريد السعودي | سبل

## سبل المشغل البريدي اللوجستي المتجدد

تأسست مؤسسة البريد السعودي في عام 1926م، بهدف ربط المملكة بالعالم وتقديم خدمات لوجستية بريدية متنوعة، مما يجعلها من أقدم المؤسسات في تاريخ المملكة، وقد أضفى لها هذا التاريخ العريق طابعاً مميزاً، ومكّنها من بناء كنز معرفي اكتسبته من خلال رحلة طويلة من الخبرات والتطورات المذهلة. واستكمالاً لمسيرة العطاء الطويلة؛ فقد اتخذت المؤسسة في منتصف عام 2019م قراراً استثنائياً بأن تتحول إلى مؤسسة حديثة مستقلة، تتبنى حلولاً رقمية، وتقدم خدمات ذكية، وذلك من خلال إطلاقها استراتيجية طموحة تهدف إلى بناء منظومة متكاملة تعمل على أسس ربحية وبنظرة تنافسية، وإعادة هيكلة القوى العاملة، واستقطاب المواهب والكفاءات التي تساهم في التأسيس المتين، والبناء الرفيع للشراكات ذات العلاقة، وقد أطلقت اسماً معبراً للهوية الجديدة التي تجسد هدفها الدائم، وعملها الدؤوب بأن تكون سبيلاً بين الناس، والمدن، والدول، ومن هنا بدأت "سبل" فصلاً جديداً وواعداً.

تعتمد خطة سبل على رؤية طموحة، وترتكز على بناء منظومة متكاملة من الشبكات المتعددة، وتقديم خدمات لوجستية متطورة، وضخ حزمة من الخدمات البريدية المبتكرة؛ كالعنوان الوطني وخدمة البريد الدوائي، وخدمة عالمي، والعديد من الخدمات الأخرى، بالإضافة إلى تمكين برامج الحكومة الإلكترونية وتطبيقات التجارة الإلكترونية من خلال عقد الشراكات المثمرة مع المؤسسات في القطاعين العام والخاص، مما يساهم في تطوير تعاملات الحكومة الإلكترونية وتيسير تبادلات التجارة الإلكترونية في منتجها النهائي بالتوصيل والتسليم للعملاء عبر البريد السعودي | سبل.

كما تقوم بتصميم رؤيتها وتحديد أهدافها على مجالات نمو رئيسية تسعى لتطويرها وتنميتها، وهي تحسين خدمات البريد التقليدي والسريع والطرود، وتطوير الخدمات اللوجستية الداعمة للتجارة الإلكترونية، وتنمية الخدمات اللوجستية المتخصصة، إلى جانب تعزيز الفرص الموازية وتطوير الخدمات.



## الرؤية

أن نكون المشغل الوطني للخدمات البريدية اللوجستية بتقديم قيمة مضافة لعملائنا ولربط المملكة بالعالم.



## الرسالة

أن نكون الذراع اللوجستية الحديثة للمملكة ولدعم رقمنة الحكومة بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا مدعومة بمنظومة ذات تفاعلية عالية وتوجه متقدم.



## مجلس الإدارة



معالي الأستاذ/ أحمد بن سفيان الحسن  
مساعد وزير النقل  
عضو مجلس الإدارة



المهندس / يوسف بن حمد اليوسفي  
ممثل القطاع الخاص  
عضو مجلس الإدارة



معالي المهندس / صالح بن ناصر الجاسر  
وزير النقل والخدمات اللوجستية  
رئيس مجلس الإدارة



الأستاذ / أحمد بن سليمان الجاسر  
ممثل القطاع الخاص  
عضو مجلس الإدارة



الأستاذ/ جميل بن عبدالله الملحم  
ممثل القطاع الخاص  
عضو مجلس الإدارة



معالي المهندس / أنف بن أحمد أنامي  
رئيس مؤسسة البريد السعودي  
نائب رئيس مجلس الإدارة



الأستاذ / إبراهيم محمد معيوف  
ممثل البنك المركزي السعودي  
عضو مجلس الإدارة



الأستاذ/ طارق بن محمد الوهبي  
ممثل وزارة التجارة  
عضو مجلس الإدارة



الأستاذ / سلمان بن منصور بدر  
ممثل وزارة المالية  
عضو مجلس الإدارة



الأستاذ/ عبدالعزيز بن سابق الفوزان  
أمين عام مجلس الإدارة



3

الملخص التنفيذي



## الملخص التنفيذي

ارتقت مؤسسة البريد السعودي | سبل بعملها خلال عام 2022م عبر طموح تسابقه خطوات واثقة، ونظرة استشرفت فرص المستقبل، مع تخطيط بخلفية ذات خبرة واسعة في المجال البريدي وتقديم الخدمات اللوجستية في المملكة العربية السعودية.

### مؤشرات الأداء: عمل يلاقي التوقعات

حرصت سبل على السير وفق مؤشرات الأداء المخطط لها لقياس مدى نجاح سير الأعمال، وحصص الأهداف المراد تحقيقها؛ بهدف المتابعة الدقيقة التي تضمن الوصول نحو رؤيتها الطموحة، وذلك وفق ما يلي:

**88%**

معدل التوصيل في الوقت المحدد، وهو مماثل لما تم تحقيقه في العام السابق.

**4.3%**

نمو حجم العمل في العام السابق

**83%**

نسبة الارتباط الوظيفي مقارنة بـ 82% في عام 2021م.

**45%**

معدل التوظيف الجديد من الإناث لعام 2022م.

**78.6%**

معدل رضا العميل مقارنةً بـ 76.6% في عام 2021م.

## الإنجازات والأعمال: عمل يرتقي لتطلعات مؤسسية

نتج عن التزام مؤسسة البريد السعودي | سبل بأداء الأعمال المنوطة بها في عام 2022م مجموعة من الإنجازات، التي جاءت لتحسين خدمات الأفراد، وزيادة في التوسع والانتشار، والتطوير المهني والوظيفي لمنسوبي المؤسسة.

### أبرز ما حقق على صعيد تطوير الأعمال

#### المؤشرات الدولية

المؤسسة في المركز الأول كبطل للتنمية البريدية في المنطقة العربية، متقدمةً بذلك على سلم الترتيب العالمي لتصبح ضمن أفضل 50 مشغل بريدي حول العالم عبر التركيز على تطوير الخدمات البريدية المحلية وتحسين مؤشرات الأداء وابتكار خدمات جديدة.

#### العنوان الوطني

تحسين خدمات العنوان الوطني! مما نتج عنه

**103%**

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم السجل التجاري.

**32%**

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم الهوية.

**4**

دقائق هي متوسط نسبة التسجيل للأفراد في العنوان الوطني.

**235%**

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الكامل عن طريق الإحداثيات.

**309%**

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الكامل عن طريق العنوان الوطني المختصر.

**209%**

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم الجوال.





أبرز ما حقق على صعيد القيادة والثقافة المؤسسية

رأس المال البشري

تدريب وتطوير المواهب لقطاعات المؤسسة

6,018

عدد الموظفين الذين تم  
تدريبهم في عام 2022م

65,422

ساعة تدريبية

الجوائز التي حصلت عليها مؤسسة البريد السعودي | سبل



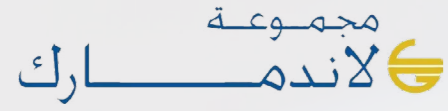
حصول قطاع رأس المال البشري على جائزة  
أفضل جهة حكومية، والخاصة بـ "أفضل بيئة  
عمل سلسلة"  
وذلك ضمن جوائز قمة الموارد البشرية الحكومية  
لدول مجلس التعاون الخليجي.



حصول مكتب إدارة المشاريع في المؤسسة  
على جائزة أفضل مكتب إدارة مشاريع على  
مستوى المملكة  
وذلك في نسختها الأولى المقدمة من فرع  
معهد إدارة المشاريع "PMI" في المملكة.

أبرز ما حقق على صعيد بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة

الشراكات مع العملاء من المتاجر الإلكترونية



المشاركات والاتفاقيات الدولية

**29**

مشاركة محلية وعالمية شاركت المؤسسة في مجموعة من المؤتمرات والفعاليات والمعارض للترويج لخدماتها وتعزيز علامتها التجارية، وتحسين فرص الوصول إلى العملاء.

التوجه الاستراتيجي



## القيم

تحرص مؤسسة البريد السعودي | سبل على خلق بيئة متعاونة تحمل أسساً ومبادئ مشتركة؛ ولذلك شكلت مجموعة من القيم المعبرة عن روحها التي تضيء طريقها نحو المستقبل، وهي:

تخطي التحديات



التحرك بخطى سريعة



الثقة والشفافية



تجاوز تطلعات العملاء



الالتزام ببذل المزيد



الإبداع وابتكار حلول للمستقبل



التعاون والمشاركة





## الركائز الاستراتيجية

هناك ثلاث ركائز رئيسية ضمن استراتيجية التحول التي تتبناها سبل، والتي تمثل قواعدها التي تسير عليها لتحقيق تطلعاتها في قطاع الخدمات البريدية واللوجستية، كما يلي:

### 01 التركيز على تطوير الأعمال

وهناك عدة تطلعات ضمن هذه الركيزة، تتمثل في



تطوير خدمات العنوان الوطني وتحقيق الدخل منها.



تحسين حزمة الخدمات والمنتجات.



بناء إطار تنظيمي داعم، والمشاركة بشكلٍ فعّال في برامج تحقيق الرؤية.



تقديم عمليات وخدمات داعمة للتجارة الإلكترونية.



أن تصبح المؤسسة مزود الخدمات اللوجستية الموثوق للحكومة.



زيادة إيرادات الخدمات التجارية.



الاستفادة من أصول المؤسسة لإنشاء موارد دخل إضافية.



تقديم خدمات موازية ذات قيمة مضافة.



تطوير حلول جديدة لخدمات التسليم النهائي للعميل.



تطوير فرص الخدمات اللوجستية المتخصصة للحكومة والقطاع الخاص.



تطوير خدمات مالية تركز على الممكّنات المتوفرة للمؤسسة من فروع وقاعدة بيانات للعملاء وغيرها.



وهناك عدة تطلعات ضمن هذه الركيزة، تتمثل في



رفع إنتاجية رأس المال  
البشري في المؤسسة.



رفع كفاءة التنظيم  
الداخلي والحوكمة.



بناء المكانة التجارية  
لمجموعة البريد السعودي  
كمجموعة تركز على تحقيق  
تطلعات عملاتها عن  
طريق تقديم خدمات بريدية  
ولوجستية مبتكرة.

وهناك عدة تطلعات ضمن هذه الركيزة، تتمثل في



تعزيز العلاقة مع الأطراف  
الحكومية والخاصة.



تقييم عمليات الدمج  
والاستحواذ المحتملة.



بناء شراكات استراتيجية  
تمكن المؤسسة من تحسين  
أدائها التجاري والتشغيلي.





## الأهداف الاستراتيجية

وضعت مؤسسة البريد السعودي | سبل أهدافاً استراتيجية طموحة، تعبّر عن خطتها للتحويل إلى مجموعة وطنية رائدة تعمل وفق معايير عالمية. ويمكن تناول أهداف المؤسسة فيما يأتي:



### الهدف الثاني

الاستفادة من الفرص السوقية المتاحة من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة.



### الهدف الرابع

بناء وظائف مساندة عالية الأداء للعمل كمجموعة مستدامة رائدة في السوق بمعايير عالمية.



### الهدف الأول

أن نكون المزود الرائد الموثوق للخدمات اللوجستية الأرضية.



### الهدف الثالث

تمكين التحويل المؤسسي والتخصيص.



5

القطاعات والإدارات العامة



### الإدارة العامة للمراجعة الداخلية

تقوم هذه الإدارة بتوفير كافة البيانات المتعلقة بالتحليل والتقييم، إضافةً إلى كتابتها للتوصيات والمعلومات المتعلقة بالرقابة على الأنشطة التي يتم فحصها، كما تسعى لمساندة المؤسسة في تحقيق أهدافها وحماية أصولها عن طريق الفحص الشامل لكل أنشطتها، وتتبع بشكل مباشر لمعالي رئيس المؤسسة.



## القطاعات والإدارات العامة

بسواعدٍ وطنية، وكوادر احترافية؛ تسير أعمال سبل وعملياتها من خلال مجموعة من القطاعات والإدارات العامة، تهتم وتدير كافة التفاصيل التي يتم العمل عليها داخلياً وخارجياً، وهي كما سيتم سردها في هذا القسم:

### مكتب معالي الرئيس



### الإدارة العامة لمكتب معالي الرئيس

تتولى الإدارة العامة لمكتب معالي الرئيس مسؤولية تقديم الدعم الشامل لتنظيم جدول عمل معالي الرئيس، وإدارته، وإعداد التقارير اللازمة، والترتيب الفعال للمواعيد والمشاركات الداخلية والخارجية، مع ضمان اتباع أعلى معايير البروتوكول خلال الفعاليات والأنشطة، بالإضافة إلى ما يتعلق بجميع المراسلات والمحاضر والتنسيقات الخاصة بكل من مكتب المعالي ومجلس الإدارة، وتتبع بشكل مباشر لمعالي رئيس المؤسسة.



### الإدارة العامة لشؤون المناطق

تقوم هذه الإدارة بالإشراف العام على أعمال إدارات المناطق في أنحاء المملكة، وتحديد الأهداف المراد تحقيقها في هذه الإدارات، بالإضافة إلى تحديد مهام مدراء المناطق وفق رؤية سبل الاستراتيجية، وتتبع بشكل مباشر لمعالي رئيس المؤسسة.



### الإدارة العامة للاتصال المؤسسي

وهي الإدارة التي تتولى مهمة الظهور الإعلامي لسبل، وصياغة رسائلها الإعلامية، بالإضافة إلى بناء المحتوى لوسائل الإعلام والتنسيق معها للظهور وإدلاء التصريحات، كما تهتم بإدارة القنوات الرقمية للمؤسسة، والإشراف على الرسائل الاتصالية فيها، وإدارة وتنظيم وتنفيذ الفعاليات الخاصة بسبل بما يتماشى مع رؤية ورسالة وأهداف سبل الاستراتيجية بالإضافة لإشرافها على تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط ذات العلاقة بالعلامة التجارية لمؤسسة البريد السعودي | سبل، وتتبع بشكل مباشر لمعالي رئيس المؤسسة.

## قطاع الخدمات المشتركة

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للخدمات الإدارية والفنية

تهتم هذه الإدارة بالتنسيق الإداري للتخصصات الفنية، كما أنها تعمل على متابعة الأعمال والمشاريع ذات العلاقة بالبنية التحتية التابعة لسبل، وإعداد التقارير الفنية الخاصة بها.



### الإدارة العامة لعمليات المرافق

تتولى هذه الإدارة العامة مهمة إدارة كافة عمليات المرافق، شاملة لنشاطات الصيانة والنظافة والضيافة والحراسات الأمنية لجميع مكاتب وفروع ومرافق المؤسسة.



### الإدارة العامة لسلاسل الإمداد

تُعنى هذه الإدارة بشكل مباشر بتلبية جميع احتياجات المؤسسة من توريد الخدمات، وشراء المتطلبات اللازمة، حيث يبدأ عملها منذ الطلب، وينتهي بالتسليم للجهة الطالبة، كما أنها من الجهات المعنية بالتواصل الخارجي مع الجهات الخارجية مثل الموردين والمقاولين ومزودي الخدمة والجهات الحكومية ذات العلاقة.

## قطاع رأس المال البشري

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، هي:



### الإدارة العامة لمركز تميز رأس المال البشري

تحرص هذه الإدارة على المحافظة على التوجه الاستراتيجي لرأس المال البشري وضمان وضع مفاهيم وممارسات تخطيط القوى العاملة، وتحسين مستوى الارتباط الوظيفي والثقافة المؤسسية، وتنفيذ المبادرات المعنية بذلك، بالإضافة إلى رفع وعي الموظفين بنظام إدارة الأداء الوظيفي وربطه بالمكافآت.



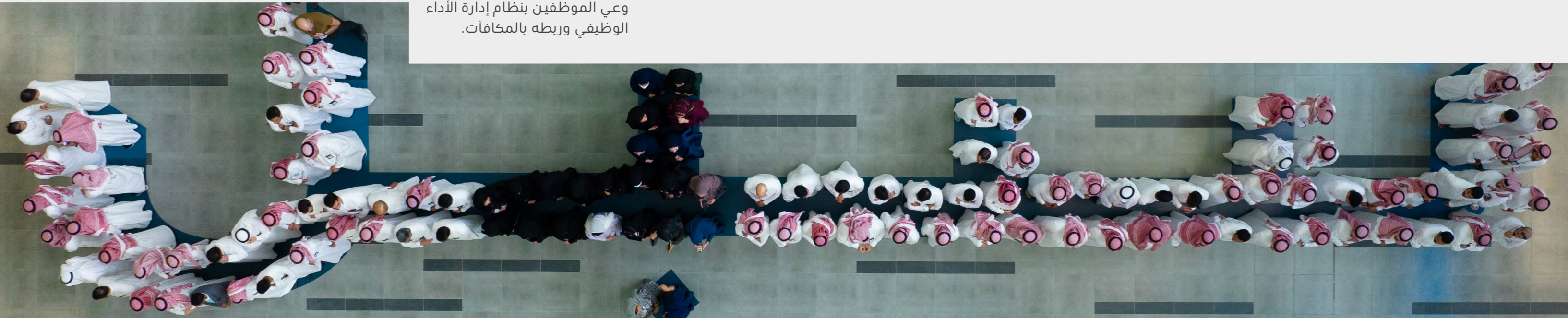
### الإدارة العامة لتمكين أعمال رأس المال البشري

تتولى هذه الإدارة بناء استراتيجية جذب وتطوير المواهب والإشراف عليها بما يتماشى مع استراتيجية المؤسسة وأفضل الممارسات العالمية لتلبية احتياجات العمل في القطاعات وتقديم الدعم اللازم لتحقيق استراتيجية رأس المال البشري وأهداف التحول.



### الإدارة العامة لتجربة الموظف

تُعنى هذه الإدارة بشكل مباشر بتحسين تجربة الموظفين من خلال تقديم خدمات رأس المال البشري بشكل فعال وجودة عالية لضمان تحقيق المستويات المستهدفة لرضا العملاء الداخليين والعناية بالموظفين لتعزيز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها.



## الإدارة العامة للاستثمار

تُعنى هذه الإدارة بشكل أساسي بتحديد وإنشاء وهيكل آلية التفاوض وتنفيذ فرص الاستثمار المناسبة والتي تشمل عمليات الاندماج والاستحواذ والمشاريع المشتركة وإدارة المحافظ الاستثمارية، وتتبع هذه الإدارة بشكل مباشر للمشرف العام على الشؤون المالية والقانونية والتنظيمية في المؤسسة.

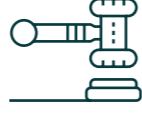
## قطاع الشؤون القانونية

وتندرج تحته إدارتان:



### الإدارة العامة للشؤون التنظيمية والدولية

تُعنى هذه الإدارة بتخطيط وقيادة وإدارة كافة أنشطة الالتزام، ومتابعة أعمال الشؤون الدولية، وقيادة وتطوير الحوكمة المؤسسية للشركات التابعة؛ مع ضمان الالتزام بالمعايير المؤسسية والتنظيمية والدولية، وخلق بيئة تهدف إلى حماية المصالح، والمحافظة على سمعة ومصداقية سبل، وفقاً للأنظمة وأفضل الممارسات.



### الإدارة العامة للشؤون القانونية

تعمل هذه الإدارة على تخطيط وقيادة وإدارة جميع أنشطة الشؤون القانونية، وتقديم المشورة القانونية في جميع المسائل القانونية المتعلقة بالعقود، ووثائق العطاء والتقاضي، والبحوث القانونية، والمشاريع الجديدة، والتنظيم لضمان الحماية من التعرض للمخاطر والمسؤولية القانونية، وتقديم التقييم السليم للمخاطر القانونية.

## قطاع الشؤون المالية

تندرج تحته 5 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للحسابات

تُعنى هذه الإدارة بتسجيل العمليات المالية، شاملةً تسجيل المصروفات والإيرادات والأصول وكافة الالتزامات المحاسبية وإثبات ذلك في دفاترها استناداً على تاريخ نشوء الحدث المحاسبي.



### الإدارة العامة لإدارة الموازنة والتخطيط المالي

تقوم هذه الإدارة بتغطية الاحتياجات التمويلية للمؤسسة لتنفيذ أهدافها الاستراتيجية عن طريق تخطيط الاحتياجات التمويلية، ومتابعة وتنفيذ عملية التمويل.



### الإدارة العامة للتقارير والرقابة المالية

تُعنى هذه الإدارة بمراقبة الإدارات المالية المختلفة، والتأكد من سير جميع العمليات والمعالجات بالشكل المحاسبي الصحيح، إضافةً إلى التأكد من أن كافة التقارير المالية الصادرة سليمة ومتطابقة في الأنظمة المختلفة ومتناسبة مع المعايير المحاسبية والسياسات والإجراءات الخاصة بالقطاع المالي، كما أنها المعنية بإصدار التقارير المالية الداخلية والخارجية.



### الإدارة العامة لمحاسبة التكاليف

هي الإدارة المعنية باحتساب ودراسة وتحليل تكاليف المؤسسة، وبناء ومراجعة وتحديث أسس لتوزيع هذه التكاليف على القطاعات والإدارات والمرافق والمنتجات، وتزويد الإدارات المعنية بالتقارير الدورية، ومساعدة مختلف القطاعات والإدارات التابعة لها في فهم هيكل تكاليفها وكيفية تأثير النماذج التشغيلية للقطاعات على التكلفة.



### الإدارة العامة للخزينة

تُعنى هذه الإدارة بوضع سياسة الخزينة وإطار الرقابة عليها وتطبيقهما وتنفيذهما لضمان حصول المؤسسة على سيولة وتدفق نقدي كافٍ للوفاء بالالتزامات قصيرة وطويلة الأجل، والإشراف على إدارة النقد والعلاقات المصرفية مع المؤسسات المالية والتعاون مع فرق الاستثمار والاستراتيجية والنمو؛ لتحديد الفرص المالية الجديدة ومراجعة الآثار المالية من أجل تعظيم الأرباح التي تحققها سبل وحماية مصالحها.





## الإدارة العامة للابتكار

تعمل الإدارة على دعم وتعزيز ونشر ثقافة الابتكار، وتحسين مستوى الخدمات والمنتجات في قطاع الخدمات اللوجستية والبريدية، وتسعى إلى إشراك جميع أصحاب المصلحة لتصميم وابتكار المنتجات والخدمات الفاعلة بأليات مرنة وسريعة وقادرة على مواكبة التغيرات في احتياجات المستفيدين، وتتبع الإدارة بشكل مباشر للمشرف العام على الشؤون الاستراتيجية والتشغيل.

## قطاع التميز المؤسسي

وتندرج تحته 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة لتجربة العملاء

تعمل هذه الإدارة على تسهيل رحلة العملاء وتصميمها، وذلك باستقبال شكاويهم، والتجاوب معهم من خلال جميع قنوات التواصل سواءً عن طريق مركز الاتصال، أو الموقع الإلكتروني، أو عبر حساب سبل في "تويتر" والتعامل مع مشاكلهم بشكل مباشر وحل كل العقبات التي تواجههم.



### الإدارة العامة للمخاطر

تتمحور أعمال هذه الإدارة حول قياس وتقييم المخاطر، وتطوير الاستراتيجيات اللازمة لإدارتها، والتقليل من آثارها وسلبياتها، وتقديم الحلول المناسبة والمنطقية لمواجهتها. كما تتولى هذه الإدارة مسؤولية الالتزام بمعايير الأمن السيبراني، وإنشاء خطط ومعايير استمرارية الأعمال للمؤسسة.



### الإدارة العامة لتميز الأعمال

هي الإدارة المعنية ببناء نموذج التميز المؤسسي وفق منهجيات معتمدة ومحددة، كما تعمل على حوكمة داخلية للمؤسسة ككل، وتمكين الإدارات من العمل بطرق منظمة مع ضمان الجودة العالية، وتوحيد إجراءات العمل، إضافةً إلى عملها على نقل مفهومات الجودة والتميز لكافة الموظفين والموظفات؛ لتكون ثقافة عملهم الدارجة والمتداولة داخل المؤسسة.

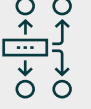
## قطاع الاستراتيجية والتحول

وتندرج تحته 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للاستراتيجية والنمو

يتمحور عمل هذه الإدارة حول تطوير الاستراتيجية التحويلية للمؤسسة وتحديثها ومواءمتها بشكل مستمر مع الأطراف أصحاب المصلحة، كما تعمل كمحدد للتوجهات الرئيسية للمؤسسة، إضافة إلى بناء خطط ومبادرات ومشاريع تساهم في تحقيق هذه التطلعات.



### الإدارة العامة للأداء المؤسسي

هي الإدارة المعنية بمراقبة الأسلوب المنهجي لتحديد وقياس وتصحيح مؤشرات الأداء المؤسسي لسبيل بشكل كامل، وذلك وفق العناصر والاستراتيجيات التي تهتم بها المؤسسة وتعمل على تحقيقها. كما تعمل الإدارة على تحقيق التوازن بين محاور القياس وشموليتها وارتباطها باستراتيجيات سبل.



### الإدارة العامة للتحويل

هي الإدارة المسؤولة عن ضمان تنفيذ الاستراتيجية، حيث تسعى إلى توحيد إجراءات تنفيذ البرامج والمشاريع بدعم إدارة التغيير بشكل فعال وسريع، وتعمل كمحرك استراتيجي مهم للبريد السعودي | سبل، كما تسعى إلى تحسين ممارسات إدارة البرامج والمشاريع وقيادة التغيير الاستراتيجي، وتعمل على تقديم تقارير عن سير العمل في البرامج والمشاريع حسب الإجراءات والمنهجيات المعتمدة في المؤسسة.

## قطاع التسويق

تندرج تحته 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للخدمات والمنتجات البريدية

تتمثل أعمال ومهام الإدارة في متابعة أداء الخدمات البريدية وتحسينها لتناسب مع رغبات العملاء، وإطلاق منتجات مستحدثة تناسب مع احتياجات السوق.



### الإدارة العامة لمنتجات التجارة الإلكترونية والمالية والرقمية

تُعنى هذه الإدارة بمتابعة أداء الخدمات وتحسينها، وإطلاق الخدمات الجديدة، وقد تمكنت من إنتاج العديد من المنتجات والخدمات، مثل: (عالمي، وأوفر، وتجاري، والناشر التجاري، ومكاني).



### الإدارة العامة لتخطيط التسويق والبحوث

تعمل هذه الإدارة على تخطيط وتنفيذ الحملات التسويقية لجميع منتجات وخدمات سبل، إضافة إلى العمل على التصاميم الخاصة بالحملات، وإنتاج الفيديوهات الترويجية والدعائية، وتخطيط وإعداد وتنفيذ الحملات الرقمية.



## قطاع المبيعات الحكومية والشركات

تندرج تحته 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة لمبيعات التجارة الإلكترونية

تعمل هذه الإدارة على دعم وتعزيز الإيرادات للمؤسسة من خلال ثلاثة قطاعات رئيسية، وهي قطاع التجارة الإلكترونية، وقطاع الوارد الدولي، وقطاع خدمات البيانات.



### الإدارة العامة لمبيعات الشركات

تتمحور أعمال هذه الإدارة حول سعيها إلى إدارة المبيعات المتعلقة بالقطاع الخاص والمؤسسات التجارية، وتختص الإدارة بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال ومتابعة المبيعات في جميع القطاعات الخاصة بمختلف نشاطاتها.



### الإدارة العامة للمبيعات الحكومية

تتمثل أعمال هذه الإدارة في سعيها إلى إدارة المبيعات المتعلقة بالقطاع الحكومي، وتُعنى أيضاً بعقد الشراكات التجارية مع الجهات الحكومية والتي تساهم بتحقيق أهداف المؤسسة لبناء شراكات ناجحة مع أصحاب العلاقة.

## قطاع التجزئة

تندرج تحته 3 إدارات عامة:



### الإدارة العامة لتطوير الأعمال

تهدف هذه الإدارة إلى تطوير الأعمال لقطاع التجزئة، من خلال إدخال منتجات جديدة، وذلك بتقديم الخدمات عن غير كالاتصالات والبنوك والحوالات المالية، وكذلك عن طريق التوسع لمكاتب التجزئة عن طريق التواجد لدى الشركاء لتقديم الخدمات البريدية ومنح حق الامتياز للغير.



### الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال

تتمحور مهام هذه الإدارة حول رفع كفاءة أداء موظفي وموظفات القطاع، إضافة إلى رفع مستوى الأداء العام للقطاع في سبيل تحقيق الأهداف التشغيلية والتطويرية والعوائد المالية.



### الإدارة العامة لمنافذ البيع

هي الإدارة المسؤولة عن تشغيل منافذ البيع، ومتابعة الأعمال بالمكاتب من ناحية تطوير كادر الموظفين والموظفات، وتحقيق المستهدفات التي تسعى إلى تحقيق رضا العميل وخدمته بالجودة المأمولة التي جعلتها سبيل إحدى ركائزها وأساسيات عملها.



## الإدارة العامة لتنفيذ وتسليم المشاريع التشغيلية

هي الإدارة المسؤولة عن كل ما يتعلق بالتقنيات البريدية من ناحية تصميم وتخطيط وتنفيذ المشاريع ذات العلاقة بالأتمتة والميكنة في مرافق العمليات بشكل يستهدف رفع الإنتاجية والطاقة الاستيعابية لهذه المرافق. وتتبع الإدارة بشكل مباشر للمشرف العام على العمليات وتقنية المعلومات.

### قطاع الميل الأخير

تندرج تحته 3 إدارات عامة:



#### الإدارة العامة لتوزيع الميل الأخير

هي الإدارة التي تعمل على إدارة عمليات توزيع الشحنات، ومتابعة الشحنات للتأكد من وصولها بأفضل حالة، وتوفير احتياجات نقل هذه الشحنات حسب درجات الحرارة المطلوبة. وتحرص الإدارة على بناء بنية تحتية لخدمة احتياج العملاء في مناولة ونقل الشحنات حسب شروط نقلها وتخزينها وفقاً لأفضل المعايير والممارسات.



#### الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال

تتمثل مهام هذه الإدارة في متابعة مستوى الأداء والتخطيط، وذلك من خلال رصد ومراجعة أداء الموظفين، كما أنها المسؤولة عن عملية تخطيط توافر الأصول والموارد لتلبية الاحتياجات التشغيلية، وتخطيط تفعيل الخدمات الجديدة.



#### الإدارة العامة لتميز الميل الأخير

تعنى هذه الإدارة بوضع سياسات الحوكمة للميل الأخير بالتعاون مع أصحاب المصلحة، وهي مسؤولة عن برج التحكم والتوصيل التشاركي وضمان جودة الميل الأخير ومنع الخسائر.

## قطاع تقنية المعلومات والخدمات الرقمية

تندرج تحته 4 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للعنوان الوطني

هي الإدارة المسؤولة عن كل ما يخص العنوان الوطني في المملكة، وتتمثل مهامها في إدارة النظام الإلكتروني لإصدار العنوان الوطني للأفراد وقطاع الأعمال، بالإضافة إلى مسؤوليتها عن إدارة وتشغيل وصيانة البنية التحتية للعنوان الوطني.



### الإدارة العامة للخدمات التقنية

تعمل هذه الإدارة على ضمان التشغيل التقني لجميع العمليات التقنية على مدار الساعة بكفاءة عالية للمحافظة على استقرار وأمان العمليات التقنية اليومية، حيث تحرص على تشغيل التقنيات اللوجستية على مدار الساعة، وتضمن استمرار الخدمات الرقمية وتوفيرها للعملاء من خلال قنوات الويب والهاتف، وتوفر خدمات الشبكة لجميع فروع البريد المنتشرة حول مناطق المملكة، كما توفر التقنيات اللازمة لعمل الموظفين اليومي.



### الإدارة العامة للحكومة والاسراتيجية الرقمية

تعمل هذه الإدارة على ربط استراتيجية سبل في الخارطة الرقمية مع حوكمة الإجراءات الرقمية، وتعزيز إمكانيات وقدرات القطاع لتحقيق أهدافه الاستراتيجية والتشغيلية لجميع أنظمة سبل، وذلك من خلال ترجمة استراتيجية سبل إلى استراتيجية رقمية، وتحويلها إلى خطط تنفيذية، بالإضافة إلى وضع السياسات والإجراءات داخل القطاع وحوكمتها ومتابعة تنفيذها، وقياس مؤشرات الأداء وجودة تنفيذ الأعمال التقنية، وربط الأعمال المختلفة داخل المؤسسة وتحويلها إلى متطلبات تقنية ومنتجات رقمية.



### الإدارة العامة لتطبيقات الأعمال والمنتجات الرقمية

تتمحور أعمال ومهام هذه الإدارة حول بناء وتصميم كافة أنواع التطبيقات وتحسينها وتطويرها بشكل مستمر، وإدارة البوابات الإلكترونية للمؤسسة ووضع المحتوى والمعلومات والتعليمات المناسبة، وتحرص الإدارة على استكمال جميع عمليات التكامل بين البوابة الإلكترونية والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، وتبادل المعلومات بشكل مؤتمت مع الشركاء.

## قطاع العمليات

تندرج تحته 4 إدارات عامة:



### الإدارة العامة للمعالجة

تعمل هذه الإدارة على إتمام معالجة كافة مواد البريد المختلفة والمتنوعة حتى يتم تسليمها لنقاط التوزيع والتوصيل أو مكاتب التجزئة، إضافة إلى المحافظة على مستوى الخدمة المطلوب، وتحقيق المعايير الدولية والمحلية، وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد.



### الإدارة العامة للبريد الرسمي

تعمل هذه الإدارة على مجموعة من الخدمات البريدية واللوجستية المقدمة للجهات الحكومية، وتلبي متطلباتها في نقل وتوزيع المستندات والطرود البريدية والمطبوعات.



### الإدارة العامة لمتابعة الأداء ودعم الأعمال

تعمل هذه الإدارة على موازنة أهداف قطاع العمليات مع الأهداف الاستراتيجية لسبل، ومواءمة الخطة التشغيلية مع الخطة التجارية ومراقبة تنفيذها، إضافة إلى مراقبة المؤشرات الخاصة بقطاع العمليات ككل والالتزام بتحقيق مستهدفاته، كما تعمل على مراقبة العمليات الدولية وأدائها ومنع تسرب الإيرادات.



### الإدارة العامة للنقل

هي الإدارة التي تشرف على عملية النقل بشكل مباشر، وتتوزع مهامها على كافة أنواع النقل التي تعمل بها وتعتمدها سبل، وهي النقل البري، والنقل الجوي، والنقل من خلال المنافذ والتخليص الجمركي.



أبرز الإنجازات والأعمال



## على صعيد تطوير الأعمال



عملت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2022م على إنجاز مجموعة من المستهدفات الطموحة، والتي لامس أثرها عملاء المؤسسة بشكل مباشر وغير مباشر على صعيد كافة خدماتها المقدمة.

∞pl

إنشاء شركة Infinite PL

(شركة سبل للخدمات الرقمية)

عملت المؤسسة على تأسيس هذه الشركة عبر العمل على تنفيذ الجانب التعاقدى والتنظيمي لاتفاقية الشراكة مع شركة "الرأي الرائد للاستشارات" واستكمال جميع الإجراءات القانونية.

ناقل  
إكسبرس

الاستحواذ على شركة "ناقل إكسبرس"

تم الاستحواذ على الحصة المتبقية في شركة "ناقل" (49%)؛ مما سيعزز من فرص الاستثمار في القطاع اللوجستي، ويشكل علامة فارقة في القطاع الذي يعتبر أحد أهم القطاعات التي تمثل امتداداً للكثير من الأعمال التجارية في الأسواق المحلية والعالمية.

## المؤشرات الدولية

المؤسسة في المركز الأول كبطل للتنمية البريدية في المنطقة العربية، متقدمةً بذلك على سلم الترتيب العالمي لتصبح ضمن أفضل 50 مشغل بريدي حول العالم عبر التركيز على تطوير الخدمات البريدية المحلية وتحسين مؤشرات الأداء وابتكار خدمات جديدة.

## الممكّنات الداخلية

إنشاء نموذج لاحتساب وتوزيع التكاليف

حيث يظهر النموذج تطوير تقارير تفصيلية تتضمن تحليلاً للتكلفة على مستوى الإدارات والمرافق والمنتجات ومختلف أنشطة المؤسسة.

## الخدمات الجديدة للعملاء



استعراض الخدمات والمنتجات اللوجستية الحديثة

تم ذلك ضمن مشاركات مؤسسة البريد السعودي | سبل في العديد من المعارض والفعاليات المحلية والدولية.



إطلاق خدمة توصيل الجواز الإلكتروني عن طريق "أبشر"

وذلك عبر مساهمة مؤسسة البريد السعودي | سبل في إنجاح هذا الإطلاق سعياً منها لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة للمستفيدين، وكجزء من مشاركة البريد في تحقيق أهداف أمتة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.



مكاتب وفروع التجزئة

65 | محطة طرود تم تطبيق الهوية الجديدة للمؤسسة عليها.

18 | فرعاً تم تطبيق الهوية الجديدة عليها، ويأتي ذلك ضمن السعي نحو توحيد كافة فروع المؤسسة بتطبيق الهوية عليها، مما نتج عنه توحيد الهوية على 54 فرعاً.





### إطلاق خدمة عالمي الجديدة

تطوير خدمة عالمي بعد إضافة 9 دول تمكن المستخدمين من التسوق عن طريق العلامات التجارية المفضلة لديهم حول العالم، لتصبح الدول المشمولة:



الصين



المملكة المتحدة (بريطانيا)



الولايات المتحدة الأمريكية



سنغافورة



اليابان



أستراليا



تايلند



إندونيسيا



ماليزيا



تايوان



## التوسع في تقديم الخدمات القائمة



إعادة تصميم وإطلاق منصة مكاني لتقديم التذاكر الرقمية الخاصة بالفعاليات والمناسبات الرياضية حيث بلغ عدد المباريات التي تم حجز التذاكر لها من خلال المنصة 125 مباراة.



التوسع في تقديم خدمة البريد الدوائي حيث وصل العدد التراكمي للوصفات الطبية التي تم توصيلها إلى منازل المستفيدين لما يزيد على 1.7 مليون وصفة، بالشراكة مع أكثر من 190 مستشفى من مستشفيات وزارة الصحة.

## الابتكار

إطلاق مركز ومنصة سبل للابتكار مع تطوير واعتماد استراتيجية الابتكار في سبل.

تحسين خدمات العنوان الوطني! مما نتج عنه

4

دقائق هي متوسط نسبة التسجيل للأفراد في العنوان الوطني.

%32

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم الهوية.

%103

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم السجل التجاري.

%209

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الوطني برقم الجوال.

%309

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الكامل عن طريق العنوان الوطني المختصر.

%235

نسبة الزيادة في الاستعلام عن العنوان الكامل عن طريق الإحداثيات.

66.4

ألف مشاهدة للفيديوهات.

1.97

مليون مشاركة من خلال قنوات التواصل الاجتماعي.

+50

جهة حكومية مشاركة.

137

مليون انطباع عن الحملات.

995

ألف مرة تم النقر فيها على روابط الحملات المنفذة.

إقامة حملات توعوية لرفع الوعي بالعنوان الوطني المختصر ABCD 1234



يخلي وصول شحناتك  
#أسرع\_أسهل!

ABCD1234  
عنوان مختصر من  
4 حروف و 4 أرقام

## الممكّنات الرقمية

+17

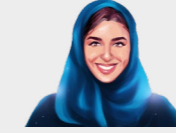
**خاصية جديدة لتطوير نظام الميل الأخير**  
تم العمل على تطوير نظام الميل الأخير عبر هذه الخاصيات؛ سعياً لتحسين الإنتاجية ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحسين تجربة العميل.

24

## مراقب العمليات

**+150**  
**تقرير ولوحة بيانات تم توحيدها وأتممتها**  
تم عمل ذلك حرصاً من المؤسسة لتسهيل استخراج البيانات المطلوبة.

**مركز توزيع تمت توسعتها وتطويرها على مستوى المملكة**  
عن طريق تطوير نموذج عمل لمراكز الميل الأخير، والذي يعمل على تسهيل وتسريع الإجراءات وتوفير بيئة عمل مناسبة لرفع أداء الموظفين الميدانيين، كما تم استحداث ودمج عدد من مراكز الميل الأخير في مراكز كبيرة؛ لاستيعاب ارتفاع عدد الشحنات للعملاء، ورفع الطاقة الاستيعابية للمراكز وزيادة التغطية الجغرافية لها.



تطوير وتحسين الوظيفة الافتراضية "مها تشات بوت" عن طريق إدخال العديد من التحسينات التي أدت إلى:

- الوصول لأكثر من 3 مليون مستخدم.
- التجاوب مع أكثر من 14 مليون استفسار.
- رفع معدل الاستجابة بنسبة 30%.



البريد السعودي | سبل

مرحباً! أنا مها، مساعدتك الافتراضية من البريد السعودي | سبل.  
يرجى اختيار اللغة التي تفضلها:

Hello! I'm Maha, your virtual assistant from Saudi Post | SPL.  
Please choose your preferred language:

العربية English

01:33 pm - البريد السعودي | سبل

اكتب هنا >

تحتاج مساعدة؟

تحسين الخدمات الإلكترونية! مما أثمر بـ

2,854,305

مستخدم لتشات بوت مها

5 / 4

نجوم متوسط تقييم الخدمة



Download on the  
App Store

GET IT ON  
Google Play



2,000,000

تحميل لتطبيق سبل

+2,500,000

زيارة لتطبيق سبل

+27,438,518

زيارة للموقع الخارجي

+19,020,000

زيارة لبوابة الخدمات الإلكترونية  
(سبل أونلاين)



## الأداء التشغيلي

# 36

**ألف شحنة تم توزيعها بيوم واحد**  
واستمرارية معدل 27 ألف شحنة موزعة باليوم خلال  
آخر شهرين من السنة.



### نقل عمليات المعالجة في منطقة الرياض

أثمر عمل مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2022م بنقل  
عمليات المعالجة والفرز في الرياض من مركز الفرز القديم في حي  
البطحاء إلى مركز المعالجة الجديد (RPC)، حيث تم تصميم وتنفيذ  
مفهوم جديد لمراكز المعالجة يعتمد على تمكين معالجة وفرز الطرود،  
عوضاً عن معالجة وفرز الرسائل فقط، حيث تم تأمين مساحات كافية  
لاستيعاب حجم العمل على امتداد طابق أرضي واحد، مقارنةً بتأمين  
مساحة العمل على امتداد عدة طوابق كما كان عليه المركز السابق،  
مما يعيق عملية نقل وتحريك الطرود.





## إنجازات مواسم الحج والعمرة

### أرقام حملة الحج والعمرة

10

رحلات يومية بين المكاتب.

3

فروع متنقلة  
(سيارات SPL GO).

401

موظف.

46

سيارة خدمة ونقل الطرود.

16

فريق التقاط  
وتسويق ميداني.

14

منفذ خدمة عملاء في  
المشاعر المقدسة والمدينة  
المنورة ومكة المكرمة.



استحداث مكتب لمبيعات  
قطاع التجزئة بأبراج منى  
خلال 24 ساعة.



## خدمة طرود ضيوف الرحمن

توفر هذه الخدمة للحجاج إمكانية شحن الطرود إلى بلدانهم بأسعار تنافسية، عن طريق فروع المؤسسة المنتشرة في مكة المكرمة والمدينة المنورة أو منافذ البيع المتواجدة داخل الفنادق والمزارع أو عبر الفرق الميدانية.

# 17,058

طرود تم استلامه

## أرقام خدمات البريد الرسمي في موسم الحج والعمرة

تقدم المؤسسة هذه الخدمة للعديد من الجهات الحكومية خلال موسم الحج عبر 6 مكاتب خدمة وموظفين ميدانيين متواجدين على مدار اليوم.

# 85,598

مادة تم استلامها من العملاء

خدمة حج بلا حقيبة

2,714

حقيبة تم نقلها وشحنها



سندات الهدى والأضاحي

تقدم هذه الخدمة بالشراكة بين المؤسسة والبنك الإسلامي للتنمية، وذلك عبر نقاط البيع الخاصة بالمؤسسة في المكاتب أو عبر "SPL GO".

18,378

عدد سندات الهدى والأضاحي المباعة عبر منافذ الخدمة





## الخدمات الجديدة المقدمة لضيوف الرحمن



**نقل وحفظ أمتعة ركاب  
قطار الحرمين**  
خدمة ضيوف الرحمن من خلال  
حفظ الأمتعة الزائدة أو نقلها بين  
محطات قطار الحرمين.



**التعاقد مع شركات إعاشة**  
بهدف توفير وجبات يومية  
لموظفي الميدان في منطقتي  
مكة المكرمة والمدينة المنورة.



**منتج تمور المدينة المنورة**  
من خلال الاتفاق مع المزارع  
والفنادق على توفير منافذ بيع  
سبل لشحن الطرود لعملائهم  
من الحجاج والمعتمرين.

## مكاتب وفروع التجزئة للحج والعمرة

**منافذ بيع جديدة**  
استحداث مكاتب موسمية لخدمة الحجاج في مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة  
المنورة، وأبراج منى السكنية في المشاعر المقدسة.

## تدريب وتطوير رأس المال البشري في مواسم الحج والعمرة

**دورات تدريبية**  
إقامة عدة دورات تدريبية و تثقيفية للموظفين المشاركين في الحج بهدف تأهيلهم  
لتقديم الخدمات في أفضل صورة.



## على صعيد القيادة والثقافة المؤسسية

كما حرصت مؤسسة البريد السعودي | سبل على تمكين منسوبيها والطاقات الواعدة فيها خلال عام 2022م، وإتاحة فرص التطوير والتحسين في كافة المجالات المرتبطة بأعمالهم.

### الالتزام

**%96.6**

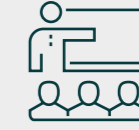
نسبة التزام المؤسسة  
الكلية وفق تقرير مؤشر  
الالتزام العام.

**%100**

نسبة مؤشر جودة  
البيانات الوظيفية  
وذلك مقارنة بنسبة المؤشر  
في عام 2021م (98%).

**%88**

نسبة مستوى نضج المؤسسة  
في مجال استمرارية الأعمال  
حصلت المؤسسة على هذه  
النسبة في مجال استمرارية  
الأعمال، وذلك من قبل هيئة  
الحكومة الرقمية.



174

موظف جديد  
بلغ معدل رضاهم عن عملية  
التوظيف 95%.

تدريب وتطوير المواهب لقطاعات المؤسسة

65,422 ساعة تدريبية

6,018 عدد الموظفين الذين تم تدريبهم في عام 2022م



+80

ألف متعاون سعودي في  
الميل الأخير مع سبل  
من خلال إطلاق النظام  
المطور لبرنامج التوصيل  
المرن، الذي يركز على توظيف  
الشباب السعودي، إلى جانب  
تبسيط شروط التسجيل؛ مما  
ساهم في بناء قاعدة بيانات  
للمتعاونين، ورفع الطاقة  
الاستيعابية للميل الأخير.

تحسين القوى العاملة  
تمت دراسة وتنفيذ برنامج  
"شكرا"، والذي يهدف إلى  
تحسين وضع القوى العاملة،  
ومنحهم مكافأة مالية مقابل  
سنوات خدمتهم المتبقية.

100%

من المستحقين شملتهم الترقية  
عبر عمل المؤسسة على تنظيم  
دراسة وتنفيذ خطة الترقيات  
لتشمل المستحقين للسنة الثالثة  
على التوالي.

83%

نسبة الارتباط الوظيفي  
قامت المؤسسة بتنظيم استبيان للارتباط الوظيفي؛ للتعبير عن الجهد الذي يبذله الموظف، وتحسين وإدامة  
علاقته الوظيفية مع المؤسسة.





## تدريب وتطوير رأس المال البشري



### برنامج رائد

شمل البرنامج تقديم جلسات إرشادية وعقد عدة مشاريع مشتركة بين الرواد المشاركين، حيث انضم 19 مشاركاً منهم لفريق المؤسسة بعد أن خاضوا رحلة تطوير مدتها 12 شهراً.



### برنامج جدير

تدريب الموظفين على الجدارات السلوكية، حيث ارتفعت نسبة المعرفة لدى المتدربين إلى 66%، وبلغت نسبة رضاهم عن البرنامج 95%.



### برنامج إتمام

تدريب 36 متدرباً من خريجي عدد من الجامعات السعودية في 8 قطاعات بالمؤسسة.



### برنامج مهني

حصول 89 موظف على الشهادات المهنية.



### منصة التعلم الرقمي

اعتماد أكثر من 1,100 دورة تدريبية إلكترونية.



### برنامج قادر

تدريب الموظفين على الجدارات الفنية لكل قطاع، حيث ارتفعت نسبة المعرفة لديهم إلى 21%، وبلغت نسبة رضاهم عن البرنامج 97%.



### برنامج "LEAD"

تدريب 252 قائد على الجدارات القيادية.



### برنامج إتقان

تدريب 319 موظف على اللغة الإنجليزية.

## الجوائز التي حصلت عليها مؤسسة البريد السعودي | سبل



حصول مكتب إدارة المشاريع في المؤسسة على جائزة أفضل مكتب إدارة مشاريع على مستوى المملكة وذلك في نسختها الأولى المقدمة من فرع معهد إدارة المشاريع "PMI" في المملكة.



حصول قطاع رأس المال البشري على جائزة أفضل جهة حكومية، والخاصة بـ "أفضل بيئة عمل سلسلة" وذلك ضمن جوائز قمة الموارد البشرية الحكومية لدول مجلس التعاون الخليجي.

سبل  
سبييلك للعالم  
your path to the world



**+500**

خدمة تمت إضافتها  
وتفعيلها في نظام "آمر"  
تمت أتمتة خدمات القطاعات  
سعيًا من المؤسسة لتيسير  
إجراءات الأعمال الداخلية.

تفعيل وإطلاق نظام  
إدارة المشاريع الخاصة  
بالمؤسسة "عنان"  
يُعنى هذا النظام بحوكمة  
وأتمتة جميع إجراءات  
المشاريع والموافقات  
المرتبطة بها، وإصدار تقارير  
شهرية بذلك، حيث بلغت نسبة  
استخدامه 98%.

## الممكنات الداخلية

تنفيذ عدة مشاريع لإدارة الأمن السيبراني



مشروع التوعية السيبرانية



مشروع حماية البيانات



مشروع اكتشاف الثغرات



فيسبوك

229,436

متابع

384

منشور



إنستجرام

28,212

متابع

346

منشور



لينكد إن

229,436

متابع

185

منشور



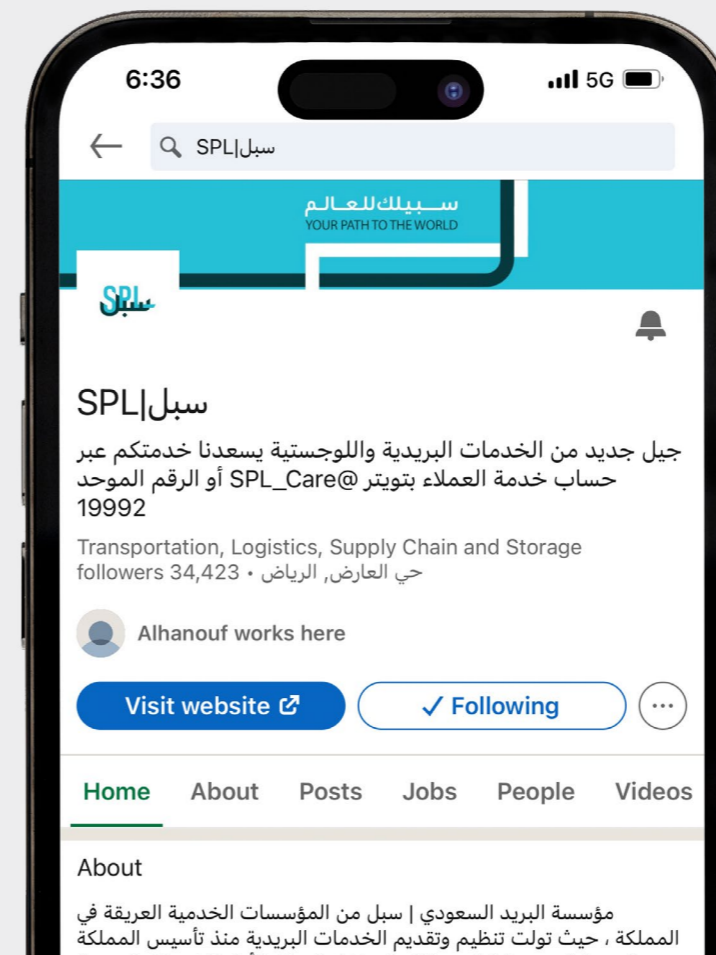
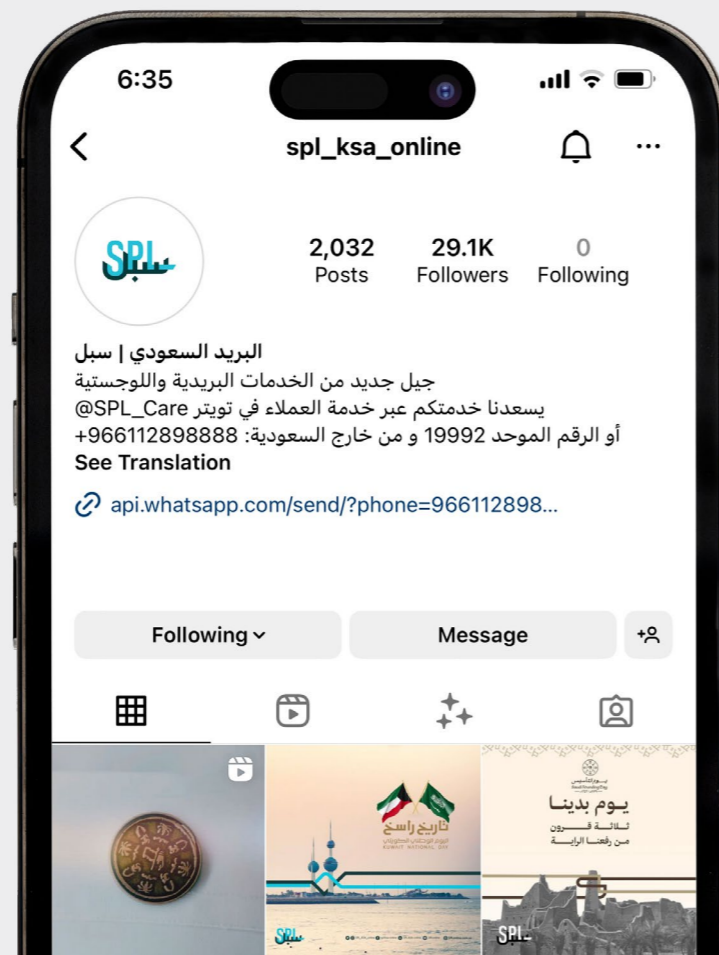
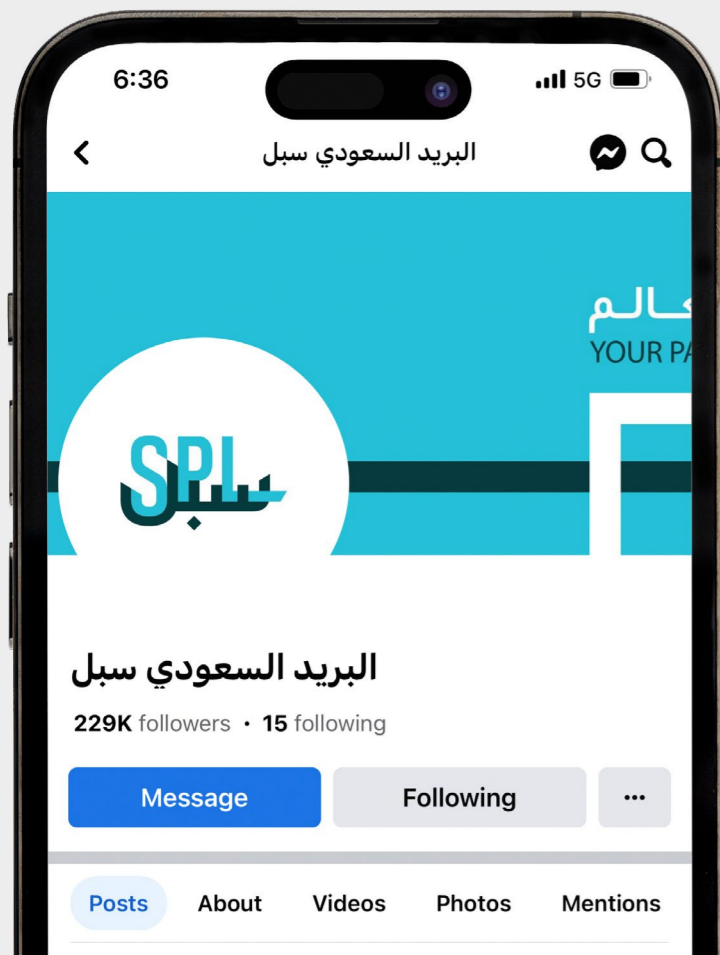
حساب تويتر

633,620

متابع

538

منشور





## على صعيد بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة

وقد استهدفت مؤسسة البريد السعودي | سبل تفعيل آليات التواصل والتوسع والانتشار محلياً وعالمياً، حيث شهد عام 2022م توقيع مجموعة من الاتفاقيات، وعقد الشراكات، والمشاركات الداخلية والخارجية.

### الشراكات مع القطاع الحكومي

من العملاء الرئيسيين في القطاع الحكومي

مستشفى الملك خالد  
التخصصي للعيون  
King Khaled Eye  
Specialist Hospital



مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث  
King Faisal Specialist Hospital & Research Centre  
Gen. Org. عاب



نوبكو  
nupco



وزارة الصحة  
Ministry of Health



وزارة النقل والخدمات اللوجستية  
Ministry of Transport and Logistic Services



## الشراكات مع العملاء من القطاع الخاص

stc

السعودية  
SAUDIA SKYTEAM

الشركة السعودية للكهرباء  
Saudi Electricity Company  
نعمل بإتقان من أجلكم

مصرف الإنماء  
alinma bank

ناب

مركز جونز هوبكنز أرامكو الطبي  
Johns Hopkins Aramco Healthcare

## الشراكات مع العملاء من المتاجر الإلكترونية

iHerb®

مجموعة  
لاندمارك

مكتبة جرير  
JARIR BOOKSTORE

ALSHAYA  
GROUP

amazon

noon



## الشراكات غير الربحية



**المساهمة في التوعية بأهمية مشروع التعداد السكاني لعام 2022م**  
وذلك بالإضافة إلى إعداد وتنفيذ خطة مشروع التعداد السكاني لعام 2022م، بالتعاون مع الهيئة العامة للإحصاء.



**إصدار الطوابع مع الجهات الحكومية والجهات ذات العلاقة**  
أصدرت سبل 20 طابعاً بريدياً تذكاريّاً خلدت بها أهم الزيارات والأحداث في عام 2022م بالتعاون مع الجهات الحكومية والجهات ذات العلاقة.



**مبادرة مسابقة سبل الفن**  
بالتعاون بين هيئة الفنون البصرية التابعة لوزارة الثقافة وسبل، تقوم المسابقة على دعم المواهب الفنية السعودية من الجنسين وذلك لتقديم أعمال فنية ورسومات تحاكي الواقع، لتعكس بذلك التحول الرقمي الذي تبناه سبل في إرسال واستقبال الطرود البريدية.

عام القهوة  
السعودية 2022  
The Year of Saudi Coffee



**المشاركة في عام القهوة السعودية**  
أصدرت المؤسسة بالتعاون مع وزارة الثقافة طوابع بريدية وبطاقات تذكارية خاصة بـ "عام القهوة السعودية"؛ تفعيلاً للمبادرة التي أطلقتها الوزارة مطلع عام 2022م بدعم برنامج جودة الحياة، واحترافاً بهذا العنصر الثقافي الذي ارتبط بهوية وثقافة المملكة على مر العصور.

مشاركة محلية وعالمية

شاركت المؤسسة في مجموعة من المؤتمرات والفعاليات والمعارض، مثل معرض (Arab Health) ومعرض الحج؛ للترويج عن خدماتها، وتسهيل الوصول إلى العملاء المحتملين، ونشر العلامة التجارية.



توقيع عدد من الاتفاقيات الثنائية الدولية

جاء ذلك لتنمية وزيادة التبادل البريدي، خصوصاً فيما يتعلق بتقديم الخدمات البريدية للحجاج والمعتمرين، والاستفادة من تشريعات الاتحاد البريدي العالمي بشكل إيجابي في زيادة الإيرادات.

**الدول الموقع معها:**

موريتانيا

جمهورية مصر العربية

الإمارات العربية المتحدة

العراق

الجزائر

السودان



الخاتمة



## الخاتمة

جاء هذا التقرير ليصور مسيرة عام كامل، ويوضح ما واجهته سبل من تحديات، وإلى أين تقودها تطلعاتها في العام القادم، إضافة إلى تسليط الضوء على أبرز منجزاتها التي تمكنت بفضل الله ثم بفضل صفوة من الكوادر الوطنية أن تحققها باقتدار وبمستوى عالٍ من الجودة، راجية من المولى أن تحقق كافة مستهدفاتها في العام القادم وأعوامها المستقبلية، وأن تكون ساعداً يشد المؤسسة إلى أن تكون المشغل الوطني الرائد في قطاع البريد والقطاع اللوجستي ككل، وأن يساهم بشكل مباشر في التحول الوطني الذي تقوده رؤية السعودية 2030.

”سبل.. سبيك للعالم“

المكتب الرئيسي:

بوابة 4 , شارع ربحانه بنت زيد، العارض، الرياض 13337 / 8118 الرقم الموحد 19992 RRRD2929

  SPL\_KSA\_online  spl-ksa-online  SPL.KSA.online  [SPLonline.com.sa](http://SPLonline.com.sa)