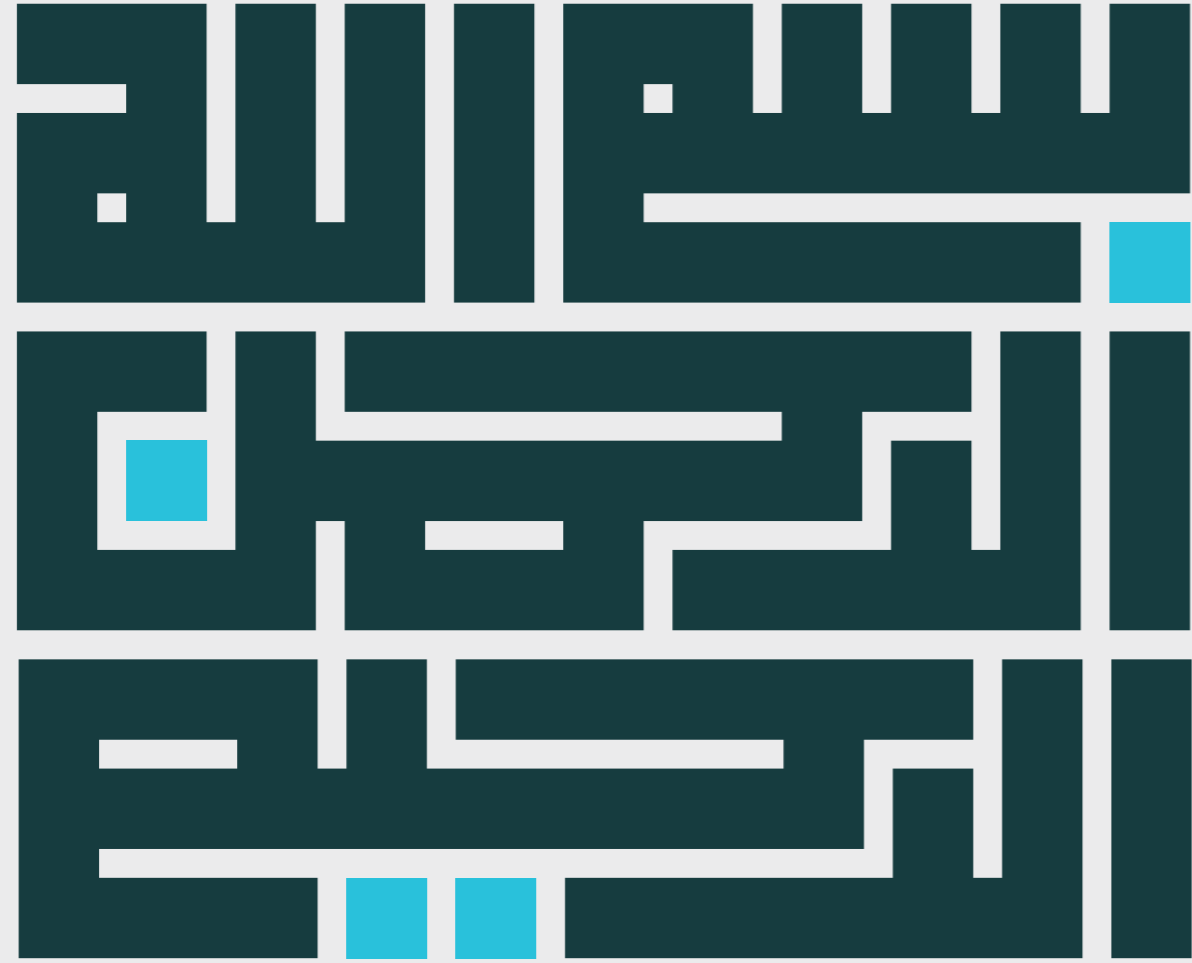




مؤسسة البريد السعودي | سبل

# التقرير السنوي

2023



“إن منهجنا ثابت ومتواصل في السعي نحو التنمية الشاملة المتكاملة والمتوازنة في مناطق المملكة كافة، وإتاحة الفرص للجميع لتحقيق تطلعاتهم وأمانهم المشروعة في إطار نظم الدولة وإجراءاتها”

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



“إن مستقبل المملكة، أيها الإخوان والأخوات، مُبشر وواعد بإذن الله، وتستحق بلدنا الغالية أكثر مما تحقق، لدينا قدرات سنقوم بمضاعفة دورها وزيادة إسهامها في صناعة هذا المستقبل”

صاحب السمو الملكي  
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود  
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء -حفظه الله-



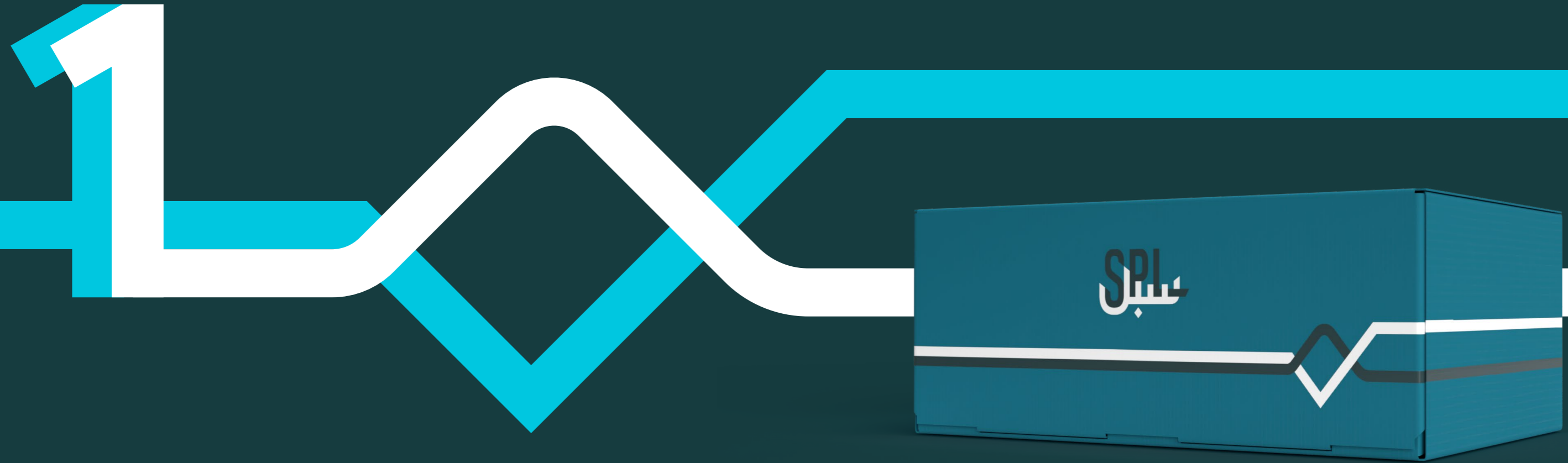


# قائمة المحتويات

44	الإدارات والمكاتب
68	نظرة عامة على الوضع الراهن
70	أبرز الإنجازات والأعمال
88	المؤشرات
94	شراكات سبل
100	خاتمة

10	القسم التمهيدي
12	مقدمة
14	كلمة معالي وزير النقل والخدمات اللوجستية
16	كلمة معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي   سبل
18	القسم التفصيلي
20	عن البريد السعودي   سبل
22	مجلس الإدارة
24	الهيكل التنظيمي
26	المصطلحات والتعريفات
28	الملخص التنفيذي
38	التوجه الاستراتيجي

# القسم التمهيدي



## مقدمة

مضت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م على رفع الكفاءة التشغيلية، وتطوير آليات العمل ومؤشرات الأداء العام لتحقيق مستهدفات استراتيجيتها السنوية، وذلك من خلال ابتكار وتطوير المزيد من الخدمات والمنتجات البريدية واللوجستية النوعية، ومواصلة صقل قدرات كوادرها البشرية على المستويات الوظيفية كافة، مع الحرص على توسيع شبكة عملاتها بالقطاعين العام والخاص، تماشياً مع الأولويات الوطنية في رؤية السعودية 2030. إذ يأتي هذا التقرير ليشلط الضوء على نمو الأعمال مستعرضاً الجهود والإنجازات التي رافقت رحلة سبل خلال العام، التزاماً بما تضمنته المادة (29) من نظام مجلس الوزراء، والتي تنص على: "أن ترفع جميع الوزارات والأجهزة الحكومية إلى رئيس مجلس الوزراء تقريراً عما 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



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

يشكل قطاع النقل والخدمات اللوجستية الركيزة الأساسية للنمو الاقتصادي في ظل رؤية السعودية 2030، إذ يشهد هذا القطاع نهضة وتحولات جوهرية ليكون رافداً رئيساً لدعم الاقتصاد الوطني وممكناً لبقية قطاعات الدولة لتحقيق مستهدفاتها الوطنية الطموحة، من خلال استراتيجية وطنية طموحة تهدف إلى تعزيز مكانة المملكة لتصبح مركزاً لوجستياً عالمياً يربط بين القارات الثلاث.

وتعتبر مؤسسة البريد السعودي | سبل، جزءاً أساسياً من منظومة النقل والخدمات اللوجستية؛ لما تقدمه من خدمات بريدية ولوجستية ساهمت في تحسين جودة حياة المواطنين والمقيمين في المملكة، فقد قامت بأتمتة خدماتها وتقديمها بجودة عالية، لتسهيل الوصول لها ولتواكب تطلعات شركائها وعملائها محلياً وعالمياً، وهذا ما يجعل سبل محركاً رئيساً للقطاع اللوجستي، ومساهمياً في نهضته وتقدمه وازدهاره.

ويتضمن التقرير السنوي لمؤسسة البريد السعودي | سبل للعام 2023م المنجزات التي تحققت والتي يأتي من أبرزها عقد المؤتمر الاستثنائي للاتحاد البريدي العالمي بتاريخ 1 / 10 / 2023م والذي لاقى نجاحاً كبيراً بما انتهى إليه من نتائج وتوصيات، ومن أبرزها قرار "حل الرياض" المتمثل في توجهات ونماذج عمل فتح أبواب الاتحاد البريدي العالمي أمام الأطراف الفاعلة في القطاع.

ختاماً أعبر عن خالص شكري وامتناني لمقام مولاي خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد رئيس مجلس الوزراء - حفظهما الله- على الدعم الدائم الذي يقدمونه لكل ما من شأنه تطوير المنظومة، كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء مجلس إدارة مؤسسة البريد السعودي | سبل ولجميع منسوبيها وشركائها في القطاعين الحكومي والخاص، على الالتزام والمساهمة الفاعلة في نجاح هذا التحول الذي تشهده سبل.

## كلمة معالي

### رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل



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

واصلت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م دورها الاستراتيجي لتطوير منظومة الخدمات البريدية واللوجستية، ومواكبة التحولات الوطنية التي تشهدها المملكة، في إطار رؤية السعودية 2030، وعلى مدى العام المالي 2023م نجح البريد السعودي | سبل في تحقيق إنجازات نوعية ساهمت في جعله المشغل الوطني الأهم الذي يتميز بتقديم خدمات بريدية ولوجستية فائقة الجودة طبقاً للمقاييس العالمية، مما أدى إلى تعزيز مكانة المملكة كمركز عالمي للخدمات اللوجستية وفقاً لمستهدفات الاستراتيجية الوطنية للنقل والخدمات اللوجستية بالتكامل مع باقي البرامج والاستراتيجيات الوطنية المواكبة لرؤية السعودية 2030، وذلك من خلال الاستفادة من الموقع الجغرافي الذي يجعل المملكة محوراً رئيسياً يربط بين طرق وممرات التجارة العالمية العابرة بين قارات آسيا وإفريقيا وأوروبا؛ مما يساهم كذلك في الارتقاء بجودة حياة المواطنين والمقيمين في المملكة، من خلال خدمات بريدية ولوجستية سهلة وموثوقة.

علاوة على ذلك، حققت سبل الكثير من النجاحات على مسار خططها الاستراتيجية كي تكون الشريك الأول والمزود الموثوق في مجال الخدمات اللوجستية للجهات الحكومية والخاصة، من خلال تبني منهج عمل ورؤية طموحة تركز على توظيف أحدث التقنيات الرقمية، ودعم مسار الاستقلال المالي، وتعزيز عوامل جذب الاستثمارات استعداداً لعمليات الخصخصة المستقبلية، بالإضافة إلى ذلك؛ تطمح سبل بأن تصبح الوجهة المفضلة للشركاء في قطاع التجارة الإلكترونية من خلال تقديم خدمات لوجستية مبتكرة و متميزة، ونؤكد على أننا نسعى جاهدين نحو تحقيق تطلعات وتوجهات قيادتنا الرشيدة - حفظها الله - وبرامج رؤية السعودية 2030؛ بهدف تعزيز دور القطاع اللوجستي في تنمية وتنويع الاقتصاد الوطني.

وفي الختام؛ أرفع خالص الشكر لمقام مولاي خادم الحرمين الشريفين، وسمو ولي العهد رئيس مجلس الوزراء -حفظهما الله- على دعمهما الدائم وغير المحدود للنهوض بقطاع الخدمات اللوجستية، كما أتوجه بالشكر لمعالي وزير النقل والخدمات اللوجستية رئيس مجلس إدارة مؤسسة البريد السعودي | سبل المهندس صالح بن ناصر الجاسر على ما تحظى به المؤسسة من دعم غير محدود لتعزيز دورها الوطني في تطوير الخدمات البريدية واللوجستية، وأتقدم بالشكر الخالص لشركائنا في القطاعين العام والخاص لثقتهم في منظومتنا الخدمية، والشكر موصول لمنسوبي المؤسسة على جهودهم المستمرة والملموسة في تحسين أدائنا، وتعزيز دورنا في خدمة وتطوير القطاع البريدي واللوجستي بالمملكة.

# القسم التفصيلي

2





## عن البريد السعودي | سبل سبل

مسيرة حافلة بالإنجازات الوطنية، شهدتها مؤسسة البريد السعودي | سبل على مدى تاريخها العريق والممتد منذ عام 1926م، حيث ساهمت في ربط المملكة بالعالم، من خلال تقديم خدمات بريدية ولوجستية مواكبة لمفردات العصور المختلفة، وهي بذلك من أقدم المؤسسات الحكومية في المملكة، وباتت بذاتها ذاكرة وطنية، وامتداداً لقيم العطاء التي تبنتها خلال مسيرتها الطويلة، حيث اتخذت المؤسسة قراراً استثنائياً في منتصف عام 2019م بإحداث نقلة نوعية جديدة من خلال التحول إلى مؤسسة حديثة مستقلة، تقدم حلولاً رقمية وخدمات ذكية وفق استراتيجية طموحة، تستهدف بناء منظومة متكاملة من الخدمات البريدية واللوجستية، تعمل على أسس ربحية تنافسية، مع إعادة تأهيل القدرات البشرية، وهيكلية القوى العاملة، واستقطاب المواهب والكفاءات القادرة على قيادة مسيرة التحول المؤسسي.

عليه؛ اتخذت المؤسسة اسماً معبراً للهوية الجديدة وأهدافها الاستراتيجية وتطور آليات ومؤشرات الأداء العام لكي تكون سبباً بين الناس، والمدن، والدول حول العالم، ومن هنا بدأت "سبل" فصلاً جديداً وواعداً من الخدمات والمنتجات البريدية واللوجستية الداعمة لبناء منظومة متكاملة من الشبكات المتعددة، وضخ حزمة من الخدمات البريدية واللوجستية المبتكرة؛ كالعنوان الوطني وخدمة البريد الدوائي، وخدمة عالمي، والعديد من الخدمات الأخرى، عطاءً على تمكين بزامج الحكومة الإلكترونية، وتطبيقات التجارة الإلكترونية من خلال عقد الشراكات المثمرة مع المؤسسات في القطاعين العام والخاص، مما يساهم في تطوير تعاملات الحكومة الإلكترونية وتسهيل حركة التجارة الإلكترونية في منتجها النهائي بالتوصيل والتسليم لمواكبة تطلعات شركائها وعملائها محلياً وعالمياً.

كما تقوم سبل في تصميم 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، كمشغل وطني يمتاز بإمكانيات عالية جعلت منه القطاع الأهم في سوق الشحن والنقل اللوجستي على مستوى المنطقة.



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



معالي الأستاذ/ أحمد بن سفيان الحسن  
عضو مجلس الإدارة  
ممثل وزارة النقل والخدمات اللوجستية



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



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



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



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



الأستاذ / محمد الشتوي  
عضو مجلس الإدارة  
ممثل القطاع الخاص



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

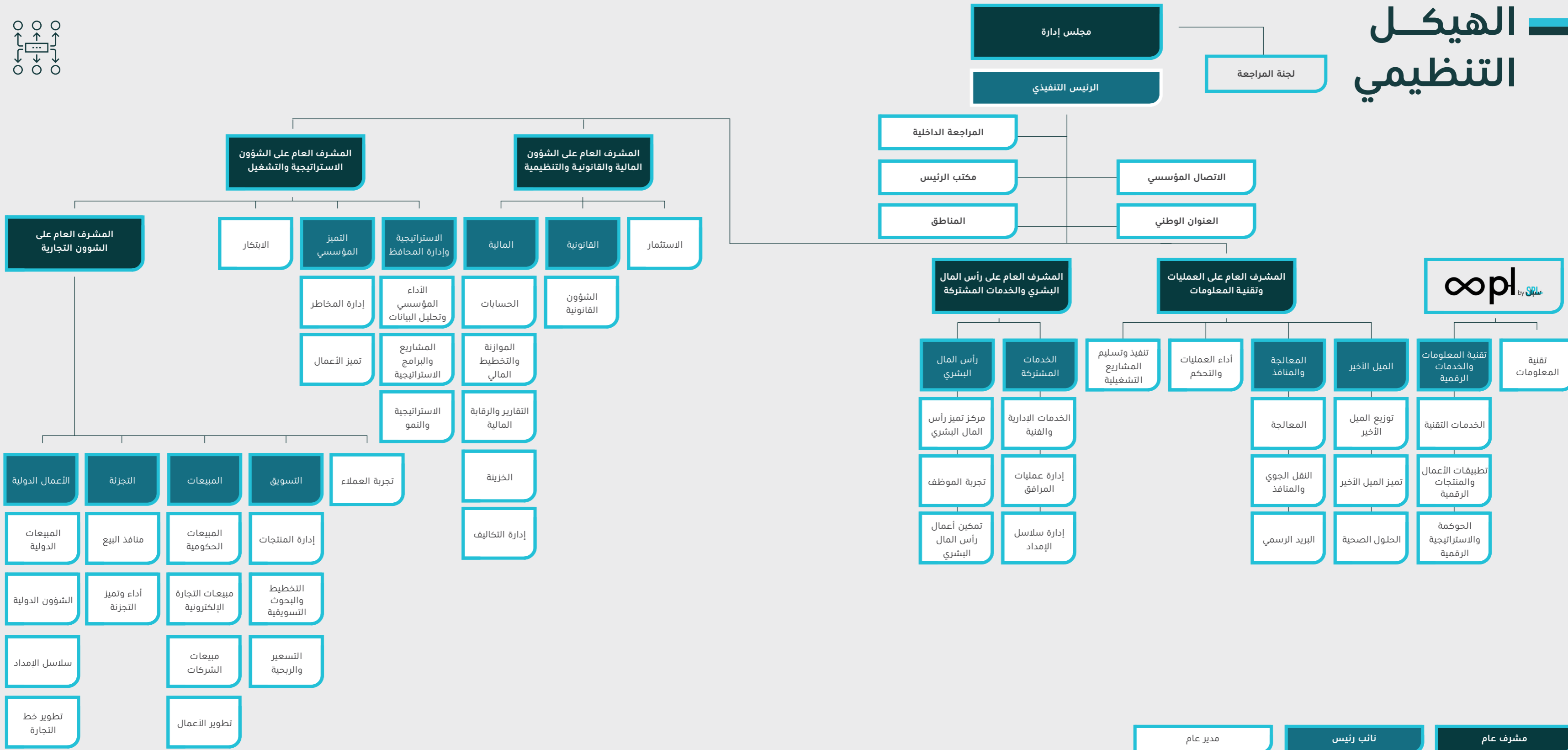
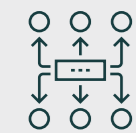


الأستاذ/ بدر بن عبدالعزيز الصقير  
عضو مجلس الإدارة  
ممثل وزارة المالية



الأستاذ/ عبدالعزيز الفوزان  
أمين عام مجلس الإدارة

# الهيكل التنظيمي



# المصطلحات والتعريفات

## التقرير

التقرير السنوي للمؤسسة  
حسب المادة 29 من نظام  
مجلس الوزراء.

## المؤسسة

مؤسسة البريد السعودي  
| سبل

## الاتحاد البريدي العالمي UPU

الاتحاد البريدي العالمي (Universal Postal Union) تأسس عام 1874م، ومقره بيرن، سويسرا، وهو ثاني أقدم منظمة دولية في العالم، ومهمته تنسيق السياسات البريدية بين الدول الأعضاء، بالإضافة إلى النظام البريدي العالمي.

## مراكز المعالجة

هي مراكز لفرز ومعالجة البريد وشحنات التجارة الإلكترونية لتحسين العمليات البريدية واللوجستية على مستوى المملكة.

## مركز المراقبة والتحكم

مركز مجهز بكافة التجهيزات التقنية المتقدمة لمتابعة العمل اليومي لجميع الخدمات البريدية واللوجستية على مدار 24 ساعة للتواصل مع فريق الخطوط الأمامية والتأكد من جودة الخدمات المقدمة.

## العنوان الوطني

قامت مؤسسة البريد السعودي | سبل بتطوير العنوان الوطني ليصبح مختصراً مكون من 4 أرقام و 4 حروف، حيث تم تصديقه من قبل مجلس الوزراء في عام 1434هـ/2013م ليصبح المرجع الأساسي للعنوان في المملكة.

## عنونة المشاعر

مشروع العنونة المميزة للمشاعر المقدسة (منى) كمرحلة أولى، وهو تطبيق نظام العنوان الوطني المختصر وعكسه على خرائط جوجل Google map بهدف تسهيل حركة ضيوف الرحمن بالمشاعر المقدسة.

## DPC

مركز المعالجة بالدمام  
Dammam Processing  
Center

## JPC

مركز المعالجة بجدة  
Jeddah Processing Center

## MPC

مركز المعالجة بالمدينة  
Madinah Processing  
Center



## الملخص التنفيذي

واصلت مؤسسة البريد السعودي | سبلن خلال عام 2023م مسيرة النهوض بالقطاع البريدي واللوجستي في المملكة مستهدفة في إطار استراتيجيتها السنوية الارتقاء بمفاهيم الخدمات البريدية واللوجستية إلى مصاف العالمية كونها المشغل الوطني الرائد للخدمات البريدية واللوجستية ومساهم رئيسي في تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للنقل والخدمات اللوجستية لجعل المملكة منصة لوجستية عالمية تربط بين طرق التجارة العالمية، فكان من ثمار ذلك:

### أبرز الأرقام: نتائج تحقق التوقعات

825+ مليون عملية

عدد عمليات استخدام العنوان الوطني بجميع خدماته  
بزيادة بنسبة 7.23% عن العام السابق.

123%

نسبة زيادة مبيعات موسم حج 2023م مقارنة بموسم حج 2022م.

3

مراكز للمعالجة تم إنشاؤها في كل من المدينة المنورة (القبة الهوائية)، ومركز المعالجة الجديد بالدمام DPC، بالإضافة إلى مركز المعالجة بجدة JPC .



تحسين خدمات العنوان الوطني للأفراد، بمتوسط نسبة التسجيل إلى 2.5 دقائق عام 2023م مقارنة بمتوسط نسبة التسجيل 4 دقائق عام 2022م.

# 7102

عدد الملتحقين في البرامج التدريبية لعام 2023م، بمقارنة بعدد المتدربين لعام 2022م والذي بلغ (6018) متدرباً.

# %91.6

معدل التوصيل بالوقت المحدد في عام 2023م، مقارنة بنسبة 88% لعام 2022م.

# %80

معدل رضى العميل عام 2023م مقارنة بالعام الماضي 2022م %78.6.



حصول البريد السعودي | سبل على المركز الثاني كأفضل جهة عمل في القطاع العام والخاص لعام 2023م بجائزة GCC award.



حصول البريد السعودي | سبل على جائزة أفضل مكتب إدارة مشاريع على مستوى العالم لعام 2023م وتحقيق لقب وطني استثنائي والحصول على أوسمة الامتياز بإدارة المحافظ، وإدارة المنافع وتحول الأعمال من قبل المعهد العالمي لإدارة المشاريع PMI والتحالف العالمي لإدارة المشاريع PMOGA.



حصول البريد السعودي | سبل على أفضل مزود خدمات بريد المستلزمات الصحية 2023 من منظمة Global Bossiness Outlook.



حصول البريد السعودي | سبل على جائزة أفضل تجربة عملاء خلال عام 2023 لقطاع الأعمال B2B "المستوى الذهبي" وذلك ضمن فعاليات منتدى عالم تجربة العميل.

# 74

مكتباً تم تشغيله بهوية سبل الجديدة.





# الإنجازات: جهود تعكس التطلعات

## الخدمات الجديدة



إطلاق المنصة  
التجارية الإلكترونية.



اكسبريس بلس

إطلاق خدمة  
اكسبريس بلس.



إطلاق منصة  
سبل كونيك.



تدشين خدمة الشحن  
البحري إلى الهند.

## الشهادات والجوائز



الحصول على جائزة GCC award للتميز في إدارة المواهب في القطاع العام والخاص لعام 2023م، عن طريق:

- تدريب عدد **4458** من موظفي سبل
- إطلاق منصة التعلم الرقمي، حيث تم حصول 305 متدرب على دورات تدريبية عبر المنصة والتي تحتوي على العديد من البرامج التدريبية الفنية والسلوكية.
- إطلاق الدبلوم المشارك بالتعاون مع الأكاديمية السعودية اللوجستية (دفعتين) وتدريب **48** متدرب والعديد من البرامج المختلفة.



حصول البريد السعودي | سبل على جائزة أفضل مكتب إدارة مشاريع على مستوى العالم لعام 2023م وتحقيق لقب وطني استثنائي والحصول على أوسمة الامتياز بإدارة المحافظ، وإدارة المنافع وتحول الأعمال من قبل المعهد العالمي لإدارة المشاريع PMI والتحالف العالمي لإدارة المشاريع PMOGA.



حصول البريد السعودي | سبل على أفضل مزود خدمات بريد المستلزمات الصحية 2023م من منظمة Global Business Outlook.



حصول البريد السعودي | سبل على جائزة أفضل تجربة عملاء خلال عام 2023م لقطاع الأعمال B2B "المستوى الذهبي" وذلك ضمن فعاليات منتدى عالم تجربة العميل.



حصول البريد السعودي | سبل على المركز الثاني كأفضل جهة عمل في القطاع العام والخاص لعام 2023م بجائزة GCC award.

## الشراكات والعقود



عقد العديد من الشراكات مع المتاجر الإلكترونية، ومنها:

iHerb®

مكتبة جرير  
JARIR BOOKSTORE

مجموعة الشايح  
ALSHAYA GROUP

trendyol.com

ASOS

توقيع عقد نقل عينات كورونا كوفيد - 19 مع وزارة الصحة.



بدء العمل مع شركة الكهرباء لخدمة البريد الممتاز.



توقيع عقد مع مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف.



توقيع عقد تخزين مع المعهد الملكي للفنون التقليدية (ورث).



توقيع شراكة استراتيجية مع شركة سلاسة.



توقيع مذكرة تفاهم مع صندوق الشهداء والمصابين والأسرى والمفقودين.



توقيع عدد من الاتفاقيات الثنائية الدولية مع 3 دول، وهي:

أوزبكستان



بريطانيا



بلجيكا





## التوجه الاستراتيجي



### 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.



## القيم

تؤمن مؤسسة البريد السعودي | سبل بأهمية التعاون وبناء بيئة عمل إيجابية قائمة على أسس ومبادئ مشتركة، ولذلك حرصت على صياغة مجموعة من القيم الأساسية التي تُعبّر عن روحها وتوجّه مسيرتها نحو مستقبل مشرق، وهي:



تجاوز تطلعات العملاء



تخطي التحديات



التحرك بخطى سريعة



الالتزام ببذل المزيد



الإبداع وابتكار حلول للمستقبل



الثقة والشفافية



التعاون والمشاركة



## الأهداف الاستراتيجية

تطمح مؤسسة البريد السعودي | سبل نحو التحول إلى مجموعة وطنية رائدة تعمل وفق معايير عالمية، ولتحقيق هذا الهدف وضعت سبل مجموعة من الأهداف الاستراتيجية الطموحة التي تُشكل خارطة طريق لمسيرتها المستقبلية، وتشمل التالي:

### الهدف الأول

### الهدف الثاني

أن نكون المزود الرائد الموثوق للخدمات اللوجستية الأرضية. الاستفادة من الفرص السوقية المتاحة من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة.

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

### الهدف الثالث

### الهدف الرابع

تمكين التحول المؤسسي والتخصيص.

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

# الإدارات والمكاتب

3





# القطاعات والإدارات العامة

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



## الإدارة العامة للمراجعة الداخلية

توفر هذه الإدارة البيانات والتحليلات اللازمة لتقييم الأنشطة المختلفة، وتقديم التوصيات والملاحظات المتعلقة بالرقابة، وتسعى الإدارة إلى مساعدة مؤسسة البريد السعودي | سبل في تحقيق أهدافها وحماية أصولها من خلال الفحص الشامل لكل الأنشطة، وتعمل تحت إشراف مباشر من معالي رئيس المؤسسة.



## الإدارة العامة للمناطق

تُشرف الإدارة على عمل إدارات سبل في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، وتحدد الإدارة الأهداف الاستراتيجية لإدارات المناطق، وتحدد مهام مدراء المناطق وفقاً لرؤية سبل الاستراتيجية، وتعمل الإدارة تحت إشراف مباشر من معالي رئيس المؤسسة.



## الإدارة العامة للعنوان الوطني

تُعنى الإدارة بجميع أنظمة العنوان في المملكة العربية السعودية، وتسعى لتسهيل حياة الناس من خلال توظيف تقنيات عنوان حديثة تضمن توصيل واستلام شحنات الأفراد بدقة وسهولة، وتُركز الإدارة أيضاً على خلق منتجات جديدة لرفع مدخولات البريد السعودي وتوسيع نطاق الخدمات لتلبية احتياجات العملاء المتنوعة.



## الإدارة العامة للاتصال المؤسسي

الإدارة المكلفة بمهمة الظهور الإعلامي لسبل، حيث تتولى صياغة الرسائل العالمية وبناء المحتوى لوسائل الإعلام، كما تقوم بتنسيق وإدارة التواصل مع وسائل الإعلام لتنظيم الظهور وإدلاء التصريحات، كما تلتزم هذه الإدارة أيضاً بإدارة القنوات الرقمية والإشراف على الرسائل الاتصالية فيها، ومتابعة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط المتعلقة بالعلامة التجارية لمؤسسة البريد السعودي | سبل.



## الإدارة العامة لمكتب معالي الرئيس التنفيذي

تتولى الإدارة العامة لمكتب معالي الرئيس مسؤولية تقديم الدعم الشامل لتنظيم جدول عمل معالي الرئيس التنفيذي، 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 معالي ومجلس الإدارة، وتتبع بشكل مباشر لمعالي رئيس المؤسسة.

تُعنى الإدارة بدعم ونشر ثقافة الابتكار داخل سبل، وتهدف إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات المقدمة، كما تسعى الإدارة إلى إشراك جميع أصحاب المصلحة في تصميم وابتكار منتجات وخدمات فعالة تلبي احتياجات مختلف القطاعات والإدارات، حيث تعمل الإدارة بآليات مرنة وسريعة تمكنها من مواكبة التغيرات في احتياجات المستفيدين.

## قطاع التميز المؤسسي

تندرج تحت هذا القطاع **إدارتان** عامة، وهي:



### الإدارة العامة للمخاطر

تتركز أعمال الإدارة على قياس وتقييم المخاطر، وتطوير استراتيجيات لإدارتها والتقليل من أثارها السلبية، كما تقدم حلولاً مناسبة لمواجهة هذه المخاطر، وتتولى مسؤولية الالتزام بمعايير الأمن السيبراني وإنشاء خطط ومعايير استمرارية الأعمال للمؤسسة.



### الإدارة العامة لتمييز الأعمال

تتولى هذه الإدارة مهمة بناء نموذج للتمييز المؤسسي معتمد على منهجيات محددة، وتعمل على تطبيق حوكمة داخلية شاملة للمؤسسة، وتمكين الإدارات من العمل بطرق منظمة مع ضمان الجودة العالية وتوحيد إجراءات العمل، كما تسعى لنقل مفهوم الجودة والتمييز لكافة الموظفين والموظفات لجعلها ثقافة عمل سائدة داخل المؤسسة.

## قطاع الاستراتيجية وإدارة المحافظ

تندرج تحت هذا القطاع **3** إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة للأداء المؤسسي وتحليل البيانات

تُعنى الإدارة بمراقبة الأساليب المنهجية لتحديد وقياس وتصحيح مؤشرات الأداء المؤسسي لسبل بشكل كامل. وتعمل الإدارة وفقاً للعناصر والاستراتيجيات التي تهتم بها المؤسسة وتسعى لتحقيقها، كما تُركز على تحقيق التوازن بين محاور القياس وشموليتها وارتباطها باستراتيجيات سبل.



### الإدارة العامة للمشاريع والبرامج الاستراتيجية

تُعنى الإدارة بتنفيذ استراتيجية مقدم عبر تطبيق أفضل الممارسات العالمية لإدارة وحوكمة المشاريع، وتلتزم الإدارة بأعلى معايير الجودة والكفاءة في تنفيذ المشاريع وتحسين أدائها لتمكين التحول وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتعمل الإدارة العامة للتحول كمحرك استراتيجي مهم لسبل، حيث تربط بين اللجنة التوجيهية وقطاعات وإدارات سبل، وتتشارك الإدارة مع إدارة الاستراتيجية والمالية والمشتريات وأصحاب العلاقة المعنيين الآخرين لرصد ومتابعة سير العمل بالبرامج والمشاريع.



### الإدارة العامة للاستراتيجية والنمو

تركز الإدارة على تطوير استراتيجية تحويلية للمؤسسة، وتحديثها بشكل مستمر بالتعاون مع أصحاب المصلحة. وتحدد الإدارة التوجهات الرئيسية للمؤسسة، وتعدّ خطاً ومبادرات ومشاريع تساهم في تحقيق هذه التطلعات.

تهدف الإدارة إلى تسهيل رحلة العملاء وتصميمها من خلال استقبال شكاوى العملاء والتجاوب معهم عبر مختلف قنوات التواصل، سواءً عبر مركز الاتصال أو الموقع الإلكتروني أو حسابات سبل على منصات التواصل الاجتماعي، كما تسعى الإدارة إلى التعامل مع مشاكل العملاء بشكل مباشر وحلّ العقبات التي تواجههم.

## قطاع الأعمال الدولية

تندرج تحت هذا القطاع 4 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لسلاسل الإمداد العالمية

تُعنى الإدارة بالقيام بإدارة جميع شؤون سلاسل الإمداد العالمية داخل سبل، مع التركيز على جودة نقل الشحنات من الموردين العالميين إلى العملاء، والإشراف على الإمدادات وتنسيق نقل الطرود وتخزينها، وتزويد العملاء بكافة تفاصيل طرودهم بكل وضوح، وضمان تسليمها بما يلبي احتياجات العملاء، وبناء علاقات متينة مع شركاء عالميين للحفاظ على شبكة شحن سلسة وفعالة.



### الإدارة العامة للشؤون الدولية

تسعى المؤسسة إلى مواكبة التشريعات الدولية مع أنظمة المملكة الداخلية، وتحليل اللوائح والسياسات البريدية الدولية والتأكد من تطبيقها في العمليات التشغيلية والمالية والتقنية، وتعمل على تعزيز تواجد المملكة على المستوى الدولي وجذب فرص تجارية مع المشغلين البريديين، كما تُدير العلاقة بين مؤسسة البريد السعودي سبل والأطراف الدولية بما يناسب توجهات واستراتيجية المؤسسة.



### الإدارة العامة للمبيعات الدولية

تهدف الإدارة إلى توسيع نطاق خدمات تسليم الشحنات الدولية التي تقدمها سبل، كما تعمل على خلق فرص عمل جديدة وبناء علاقات مع العملاء على الصعيد العالمي، بالإضافة إلى تطوير خطط مبيعات استراتيجية لترويج خدمات شحنات سبل في مختلف أنحاء العالم.



### الإدارة العامة لتطوير خط التجارة

تركز الإدارة على تطوير خطوط سبل التجارية وتحسينها، بما يعزز الربط بين المملكة والعالم، كما تقوم الإدارة بتحليل عملية سير الطرود، وتحديد طلبات السوق، وتقييم كفاءة العمليات، بهدف إنشاء خطوط تجارية جديدة أو تطوير الخطوط الحالية، وتعزيز سرعة وموثوقية التكلفة لخدمات تسليم شحنات سبل من خلال التعاون مع مختلف المستفيدين.

تندرج تحت هذا القطاع إدارتان عامة، وهي:



#### الإدارة العامة لمنافذ البيع

تُعنى الإدارة بتنظيم والإشراف على شبكات فروع سبل، الواجهة الأولى للعملاء وبداية رحلتهم مع سبل، كما تعمل الإدارة على متابعة تنفيذ الخطط والأهداف لضمان تحقيقها وفق المعايير المُحددة وانسجامها مع رؤية سبل واستراتيجيتها.



#### الإدارة العامة لأداء وتميز التجزئة

تهدف الإدارة إلى تحسين كفاءة القطاع ومتابعة أدائه العام، بما يضمن تحقيق الأهداف التشغيلية والمالية، وتنفيذ استراتيجية التحول للقطاع.

تندرج تحت هذا القطاع 4 إدارات عامة، وهي:



#### الإدارة العامة للمبيعات الحكومية

تُعنى الإدارة ببيع وتسويق خدمات البريد السعودي، وتسعى لتحقيق الأهداف البيعية ورفع وتحسين الإيرادات السنوية تماشياً مع رؤية سبل.



#### الإدارة العامة لمبيعات التجارة الإلكترونية

تُعنى الإدارة بتقديم أفضل الخدمات اللوجستية والحلول الرقمية لأصحاب المتاجر الإلكترونية محلياً وعالمياً، حيث تهدف سبل من خلال هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات جميع سكان المملكة، ورفع حصتها في السوق لتصبح الشريك الأول والأمثل في قطاع الخدمات اللوجستية.



#### الإدارة العامة لمبيعات الشركات

تهدف الإدارة إلى تعزيز الدخل في سبل من خلال متابعة وإدارة ومراقبة سير عملية المبيعات، وتركز بشكل خاص على متابعة المبيعات المتعلقة بالقطاع الخاص.



#### الإدارة العامة لتطوير الأعمال

تتطلع الإدارة إلى تحسين أداء قطاع التجزئة والمبيعات من خلال إضافة منتجات جديدة في نقاط البيع، وتكوين شراكات ذات جودة عالية لتقديم خدمات بريدية وغير بريدية، وذلك بالاستفادة من خبرات موظفي المكاتب الأمامية، وتقديم خدمات جديدة بهدف زيادة الإيرادات عبر توسيع شبكة الفروع من خلال إقامة شراكات استراتيجية مع شركاء يقدمون الخدمة بنظام الامتياز (Franchise) لصالح سبل.



تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لإدارة المنتجات

تركز الإدارة على تحسين أداء الخدمات البريدية لتبلي احتياجات العملاء، وتعمل على إطلاق منتجات جديدة تتوافق مع متطلبات السوق.



### الإدارة العامة للتخطيط والبحوث التسويقية

تُخطط الإدارة وتنفذ حملات تسويقية لجميع منتجات وخدمات سبل، كما تشمل مهامها تصميم المواد الإعلانية، وإنتاج الفيديوهات الترويجية، وتخطيط وتنفيذ الحملات الرقمية.



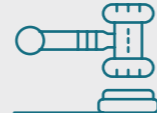
### الإدارة العامة للتسعير والربحية

تهدف الإدارة إلى ضمان قدرة سبل على البقاء في دائرة التنافس وتحقيق الربحية، كما تعمل على معالجة الفجوات الحالية وتحسين التسعير والتكلفة، لضمان النجاح المستدام في قطاع البريد والخدمات اللوجستية.

تُعنى الإدارة بمتابعة سياسات الاستثمار وإطار الاستثمارات في سبل لضمان نمو الأعمال وفق الخطط المُعتمدة، كما تُعنى بوضع دليل عام لإنشاء وإدارة علاقات المستثمرين والشركاء للحفاظ على وتعزيز سمعة سبل، إضافة إلى توجيه طرق التمويل لرأس المال، وتحديد مصادر التمويل والنفقات الرأسمالية للمشاريع وخطط التدفق النقدي.

## قطاع القانونية

تندرج منه إدارة عامة واحدة، وهي:



### الإدارة العامة للشؤون القانونية

تُخطط الإدارة وتقود وتدير جميع أنشطة الشؤون القانونية في المؤسسة، وتقدم مجموعة من الخدمات القانونية، تشمل تقديم المشورة القانونية السليمة في جميع المسائل القانونية المتعلقة بالعقود والتقاضي والدراسات القانونية والتحقيقات.

تندرج تحت هذا القطاع 5 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة للحسابات

تُعنى الإدارة بتسجيل كافة العمليات المالية بدقة، وتشمل هذه العمليات تسجيل المصروفات والإيرادات والأصول، بالإضافة إلى جميع الالتزامات المحاسبية، تعتمد الإدارة على دفايتها المحاسبية لإثبات جميع العمليات محاسبياً، مع مراعاة تاريخ نشوء الحدث المحاسبي.



### الإدارة العامة للموازنة والتخطيط المالي

تُعنى الإدارة بتوفير التمويل اللازم لاحتياجات المؤسسة التشغيلية والرأسمالية، ووضع خطط مالية فعالة لكافة الأنشطة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية والتمويلية، وإصدار تقارير الأداء المالي، وتشمل مهامها إعداد الموازنة السنوية ومناقشتها بناءً على خطط الأعمال السنوية والاستراتيجية المالية قصيرة المدى.



### الإدارة العامة للتكاليف

تُعنى الإدارة بتقدير وتحليل تكاليف المنتجات على مختلف الأبعاد والمستويات، بما في ذلك النشاط التشغيلي والموقع الجغرافي، وتُسند إلى هذه الإدارة مسؤولية متابعة المبادرات الداخلية الرامية إلى كفاءة الإنفاق، وضمان الالتزام المستمر بمتطلبات هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية.



### الإدارة العامة للتقارير والرقابة المالية

تُعنى الإدارة بمراجعة وتدقيق العمليات المحاسبية للتأكد من اتساقها مع المعايير والسياسات المعتمدة، وتُقدم الإدارة توصيات لتحسين العمل المحاسبي، وتتابع التقارير الرقابية من الجهات المعنية لضمان معالجتها بالتنسيق مع الإدارات المالية، وتصدر الإدارة تقارير مالية داخلية لعرض الأداء المالي الدوري، وتُقدم البيانات المالية والتحليل المالي. كما تساهم في إعداد التقارير المالية للمجلس واللجان.



### الإدارة العامة للخزينة

تدعم الإدارة العامة للخزينة الإدارات والقطاعات الأخرى من خلال صرف السلف والتواصل مع البنوك ووزارة المالية، كما تجري العمليات البنكية والمالية وتتأكد من مطابقة التسويات النقدية في الأنظمة المالية، وتستلم الإدارة المتحصلات النقدية من الفروع البريدية والميل الأخير وتقوم بتوريدها.

## قطاع رأس المال البشري

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لتجربة الموظف

تُعنى الإدارة بتحسين تجربة الموظفين من خلال تقديم خدمات رأس المال البشري بكفاءة عالية وجودة ممتازة، تهدف هذه الخدمات إلى ضمان رضا العملاء الداخليين، والعناية بالموظفين، وتعزيز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها.



### الإدارة العامة لمركز تميز رأس المال البشري

تُعنى الإدارة بالحفاظ على التوجه الاستراتيجي لرأس المال البشري، وضمان تطبيق مفاهيم وممارسات تخطيط القوى العاملة، كما تسعى إلى تحسين مستوى الارتباط الوظيفي والثقافة المؤسسية من خلال تنفيذ المبادرات المناسبة، بالإضافة إلى ذلك، تُركز الإدارة على رفع وعي الموظفين بنظام إدارة الأداء الوظيفي وربطه بالمكافآت.



### الإدارة العامة لتمكين أعمال رأس المال البشري

تُعنى الإدارة ببناء وتنفيذ استراتيجية شاملة لجذب وتطوير المواهب، بما يتوافق مع استراتيجية المؤسسة وأفضل الممارسات العالمية، كما تهدف الإدارة إلى تلبية احتياجات العمل في مختلف القطاعات، وتقديم الدعم اللازم لتحقيق أهداف رأس المال البشري وخطط التحول الاستراتيجي.



## قطاع الخدمات المشتركة

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لسلاسل الإمداد

تلعب الإدارة دوراً محورياً في تحقيق الكفاءة التشغيلية والاستراتيجية، وتتمثل مهامها الرئيسية في تخطيط المشتريات وتحديد المصادر، وبناء علاقات متينة مع الموردين، وإدارة التعاقدات بكفاءة، والحفاظ على تدفق مستمر للمخزون، كما تضمن هذه المهام تلبية الطلبات بفعالية وكفاءة، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة.



### الإدارة العامة لعمليات المرافق

تحرص الإدارة العامة لعمليات المرافق على تقديم خدمات متكاملة تشمل التشغيل والصيانة والنظافة في جميع أنحاء المملكة، تهدف هذه الخدمات إلى ضمان بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين، وحماية أصول المؤسسة، ودعم القطاعات التشغيلية من خلال توفير وسائل النقل اللازمة.



### الإدارة العامة للخدمات الإدارية والفنية

تعمل الإدارة على تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات المتاحة لتحقيق أهداف المشروع المستهدف بجودة عالية، كما تقدم خدمات فنية متخصصة لقطاعات المؤسسة وتدير عملية تنفيذ المشاريع بالجودة المطلوبة وفقاً للجدول الزمنية المعتمدة، وتعنى أيضاً بوضع الإطار اللازم للخدمات المشتركة وتطوير السياسات والإجراءات لضمان جودة الخدمات ورضا العملاء، إضافة إلى تحديد المعايير التعاقدية مع الملاك العقاريين والمقاولين وتدير عملية سداد الفواتير وتأمين مستحقات المقاولين بشكل فعال.

## الإدارة العامة لتنفيذ وتسليم المشاريع التشغيلية

تعمل الإدارة على الإشراف على جميع مراحل تنفيذ مشاريع قطاع العمليات، بدءاً من مرحلة التخطيط وصولاً إلى مرحلة التسليم وإغلاق المشروع بشكل كامل؛ تضمن هذه العملية سير العمل بسلاسة وتحقيق الأهداف المرجوة من المشروع.

## قطاع المعالجة والمنافذ

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة للمعالجة

تتولى الإدارة مسؤولية مراكز الفرز والمعالجة في جميع أنحاء المملكة، وتهدف الإدارة إلى ضمان استلام وفرز شحنات البريد والتجارة الإلكترونية والبنوك بكفاءة وسرعة، وترحيلها إلى وجهاتها النهائية مع الحفاظ على مستوى الخدمة المطلوب وتحقيق المعايير الدولية والمحلية.



### الإدارة العامة للنقل الجوي والمنافذ

تُشرف الإدارة على عمليات التخطيط والتشغيل والمراقبة للنقل في سبل، وتتابع عمليات النقل بشكل مباشر، وتُغطي مهامها جميع أنواع النقل التي تستخدمها سبل، من خلال شبكة النقل الجوي الداخلي والدولي إلى جميع أنحاء العالم، وعمليات التخليص الجمركي للشحنات التجارية والمواد البريدية الدولية الواردة من أول نقطة وصول بالمطارات الدولية السعودية.



### الإدارة العامة للبريد الرسمي

تقدم هذه الإدارة مجموعة من الخدمات البريدية واللوجستية للجهات الحكومية، وتلبي احتياجاتها في نقل وتوزيع المستندات والطرود البريدية والمطبوعات.

## الإدارة العامة لإدارة العمليات والتحكم

تعمل الإدارة على توثيق وتوحيد إجراءات العمل، ومتابعة سير العمليات اليومية في قطاعي المعالجة والميل الأخير، وتشمل مهامها تحديد المخاطر، ومراقبة الأداء بشكل يومي، والسعي لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للعملاء، وذلك بما يتوافق مع المهل المتفق عليها.

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لتوزيع الميل الأخير

تختص الإدارة بتوصيل الشحنات والطرود بمختلف المنتجات من نقاط التوزيع للمستفيد النهائي، والإشراف والحرص على تسليمها في المواعيد المتفق عليها.



### الإدارة العامة للحلول الصحية

تشرف الإدارة على عملية نقل المنتجات الصحية، مع الحرص على تدريب العاملين على اتباع إجراءات دقيقة ومحكمة لضمان جودة وسلامة المنتجات طوال رحلة المنتج حتى عملية التسليم للمستفيدين.



### الإدارة العامة لتميز الميل الأخير

تضع الإدارة سياسات الحوكمة للميل الأخير بالتعاون مع أصحاب المصلحة، وتُعنى باستخدام الأصول ودعم الميل الأخير، بما في ذلك التوصيل التشاركي ودعم وتطوير برامج الميل الأخير، كما تعمل على تطوير عمليات الميل الأخير وأداء شركاء الميل الأخير.

## قطاع تقنية المعلومات والخدمات الرقمية

تندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات عامة، وهي:



### الإدارة العامة لتطبيقات الأعمال والمنتجات الرقمية

تُعنى هذه الإدارة ببناء وتصميم وتطوير مختلف أنواع التطبيقات الرقمية وتحسينها بشكل مستمر. كما تُدير البوابات الإلكترونية للمؤسسة وتُنظم المحتوى والمعلومات والتعليمات، إضافة إلى توفير دليل مستخدم لكل خدمة إلكترونية لضمان سهولة استخدام الأنظمة والخدمات المقدمة، وتُقدم الإدارة تقارير ذكية وتشغيلية للقطاعات المعنية، مما يُساهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف.



### الإدارة العامة للخدمات التقنية

توفر الإدارة البنية التحتية والتشغيل التقني، مع ضمان أمن المعلومات لجميع العمليات التقنية على مدار الساعة بكفاءة عالية، وتسعى الإدارة إلى المحافظة على استقرار وأمان العمليات التقنية اليومية.



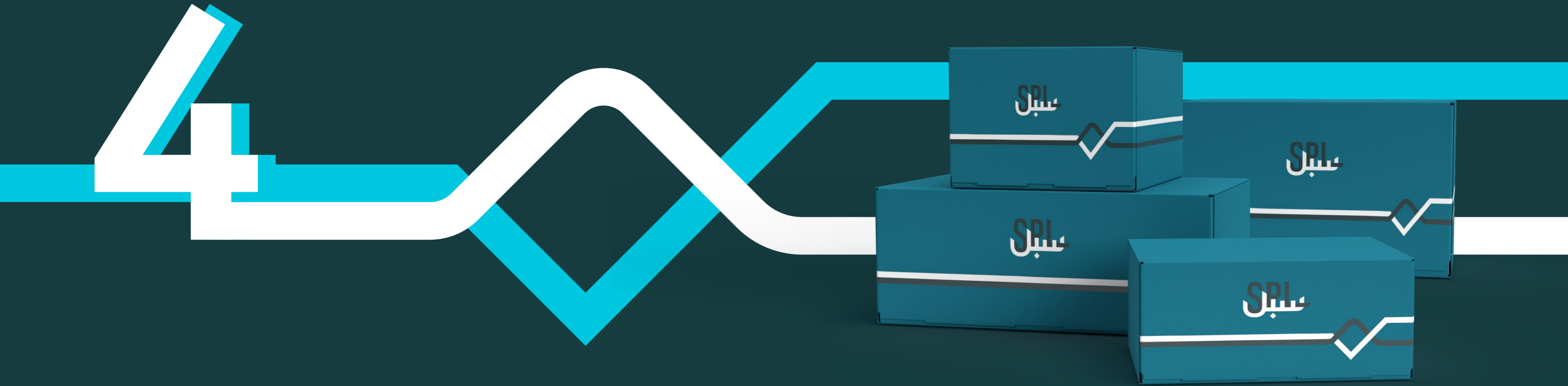
### الإدارة العامة للحكومة والاستراتيجية الرقمية

تهدف الإدارة إلى تكامل استراتيجية سبل في البنية الرقمية، وتعزيز حوكمة العمليات الرقمية، وتعزيز قدرات القطاع لتحقيق أهدافه الاستراتيجية والتشغيلية لجميع أنظمة سبل، يتم ذلك من خلال ترجمة استراتيجية سبل إلى استراتيجية رقمية، وتحويلها إلى خطط تنفيذية، ووضع السياسات والإجراءات الرقمية داخل القطاع وحوكمتها ومتابعة تنفيذها، كما يتم قياس مؤشرات الأداء وجودة تنفيذ الأعمال التقنية، وربط الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة وتحويلها إلى متطلبات تقنية ومنتجات رقمية.

## الإدارة العامة لتقنية العمليات

تعتبر الإدارة مسؤولة بتوفير تقنيات الأجهزة والبرامج اللازمة لأتمتة المعالجة والعمليات، بدءاً من تقييم العمليات وتحليل الأعمال، إلى تصميم الحلول وتركيب ودمج تقنيات الأجهزة، وصولاً إلى تنفيذ العمليات بكفاءة، وتقديم حلولاً شاملة تلبي احتياجات مختلف العمليات، وتعمل على تحسينها باستمرار لضمان أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية.

# نظرة عامة على الوضع الراهن



# أبرز الإنجازات والأعمال



عملت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م على أداء مهامها الموكلة لها! مما انعكس على تحقيق العديد من الإنجازات ذات الأهمية، والموزعة على 4 أهداف استراتيجية رئيسية، كالتالي:

## 01 أن نكون المزود الرائد الموثوق للخدمات اللوجستية الأرضية

### المنجزات



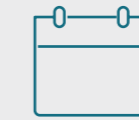
إطلاق خدمة اكسيرس بلس لخدمة شريحة معينة من العملاء، والتوسع بها لتشمل أكثر من 70 مكتب تجزئة في المملكة، وهي خدمة شحن تضمن للعميل وصول الشحنة خلال يوم واحد أو يومين من مدينة الرياض، جدة والدمام إلى عدد من المدن داخل المملكة.



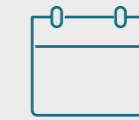
إطلاق مركز القيادة والتحكم، والذي يقوم بمتابعة العمل اليومي لجميع خدمات البريد، والتواصل مع فريق الخطوط الأمامية والتأكد من الخدمة المقدمة.

91%

نسبة ارتفاع التسليم الناجح من اليوم الأول، بالمقارنة مع عام 2022 والتي كانت بنسبة 86%.



تشغيل 45 مكتب يوم الجمعة بزيادة بلغت 40 مكتب عن العام 2022م.



دمج وتأهيل 14 نقطة توزيع. زيادة عدد الفروع التي تعمل يوم السبت بنسبة 50% عن 2022م.



دمج وتأهيل 14 نقطة توزيع.



تطبيق تقنية التعرف البصري على الحروف في بوابات التخليص الدولية الثلاث.



عقد العديد من الشراكات المميزة مع متاجر إلكترونية بارزة داخل المملكة وخارجها، ومنها:

amazon

(تجديد) 2022

نون noon

(تجديد) 2021

LANDMARK RETAIL

(تجديد) 2022

مجموعة الشايح ALSHAYA GROUP

(عقد جديد) 2023

iHerb®

(عقد جديد) 2023

مكتبة جرير JARIR BOOKSTORE

(عقد جديد) 2023

ASOS

(عقد جديد) 2023

trendyol.com

(عقد جديد) 2023

AllExpress

(تجديد) 2022





المشاركة بشكل فاعل خلال موسم الحج لهذا العام عن طريق:

المشاركة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة من خلال (23) فرع.



تنفيذ تجربة فرضية نقل وحدات الدم باستخدام الطائرات المسييرة بدون طيار (Drones)، في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج لعام 1444 هـ بالتعاون مع وزارة الصحة بواقع 10 رحلات تم خلالها نقل 3 وحدات دم في زمن قياسي بلغ دقيقتين مقارنة بالزمن المستغرق في وسائل النقل التقليدية التي تبلغ ساعتين ونصف.



المشاركة في إدارة العمليات النقدية لمشروع سندات الهدى والأضاحي من خلال (32) منفذ بيع.



تحقيق نسبة مبيعات موسم الحج 2023م تجاوزت 123% مقارنة بعام 2022م.



عنونة مشعر منى بالتعاون مع الهيئة الملكية لمكة المكرمة وشركة كدانة، باستخدام العنوان المختصر وخرائط جوجل ليخدم ضيوف الرحمن.





تدشين خدمة الشحن البحري إلى الهند بواقع **1560** شحنة.



تحصيل مستحقات متعثرة بلغت حوالي **70 مليون** ريال من بعض الدول.



توقيع عدد من الاتفاقيات الثنائية الدولية مع **3** دول، وذلك لتنمية وزيادة التبادل البريدي وكذلك الاستفادة من تشريعات الاتحاد البريدي العالمي بشكل إيجابي في زيادة الإيرادات وهي:



أوزبكستان



بريطانيا



بلجيكا



إطلاق حملة آيفون **15** مع شركة موبايلى و شركة زين.



تنظيم واستضافة المؤتمر الاستثنائي الرابع للاتحاد البريدي العالمي.



تفعيل وتشغيل مركز معالجة الجديد بالدمام DPC، وانخفاض الفترة الزمنية لمعالجة المادة الواحدة من **312** دقيقة إلى **48** دقيقة، وارتفاع متوسط عدد المواد المعالجة بشكل يومي من **6,070** مادة حتى **8,136** مادة.



إنشاء مركز المعالجة في المدينة المنورة MPC (القبة الهوائية) حيث تبلغ الطاقة الاستيعابية للمركز بمعدل **60,000** طرد لليوم الواحد، مما يساهم في رفع حجم العمل بنسبة **1233%** مقارنة بمركز المعالجة القديم.



تشغيل **74** مكتب مطور بالهوية الجديدة بنهاية عام 2023م.



تفعيل وتشغيل مركز المعالجة بجدة JPC حيث تبلغ مساحة مركز المعالجة الجديد **10.000** م2 مقارنة بالمركز السابق الذي كان بمساحة **3,000** م2، كما انخفضت الفترة الزمنية لمعالجة المادة الواحدة من **200** دقيقة إلى **30** دقيقة، وارتفاع متوسط عدد المواد المعالجة بشكل يومي من **8000** مادة إلى **10000** مادة.

## 02 الاستفادة من الفرص السوقية المتاحة من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة

### المنجزات



زيادة عدد عمليات استخدام خدمات العنوان الوطني عن سنة 2022م على النحو التالي:

زيادة عدد عمليات استخدام العنوان الوطني بجميع خدماته بزيادة بنسبة **7.23%** عن العام السابق.



زيادة عمليات التحقق من العنوان الوطني باستخدام الهوية الوطنية/الإقامة أو السجل التجاري بمعدل نمو **22%** وزيادة قدرها **195,081,773** عملية مقارنة بعام 2022م.



إجمالي العمليات في عام 2023م: بلغ **825,420,922**، بزيادة قدرها **7.23%** عن عام 2022م، ما يمثل **55,676,652** عملية مقارنة بالعام السابق.



زيادة عمليات الاستعلام عن العنوان الوطني المختصر والإحداثيات **703,036,372** في عام 2023م، بزيادة نسبتها **5.36%** مقارنة بعام 2022م، وزيادة قدرها **35,766,212** عملية.



تحسين خدمات العنوان للأفراد، بمتوسط نسبة التسجيل إلى **2.5** دقائق عام 2023م مقارنة بمتوسط نسبة التسجيل **4** دقائق عام 2022م.



إثراء منتجات الخرائط العالمية بالعنوان الوطني، مثل خرائط جوجل و (Waze)، (HereWeGo)، (TomTom MultiNet navigation) بنموذج العنوان المختصر.





تطوير خدمة البريد الدوائي عن طريق:

التعاقد مع مستشفيات جونز هوبكنز أرامكو.



مركز جونز هوبكنز  
أرامكو الطبي

تجديد عقد خدمة البريد الدوائي لمستشفى الملك خالد التخصصي للعيون.



مستشفى الملك خالد  
التخصصي للعيون  
King Khalid Eye  
Specialist Hospital

بدء العمل مع مستشفيات دله في خدمة البريد الدوائي.



مستشفيات دله  
Dallah Hospitals

بدء العمل مع شركة أكسيوس في خدمة البريد الدوائي.



AXIOS

توقيع عقد مع الخدمات الصحية بوزارة الدفاع لتقديم خدمة نقل الأدوية لكافة المستشفيات العسكرية.



وزارة الدفاع  
MINISTRY OF DEFENSE

ترسية عقد المنتجات الخالية من الجلوتين مع وزارة الصحة.



وزارة الصحة  
Ministry of Health

توقيع عقد نقل عينات كورونا كوفيد - 19 مع وزارة الصحة لمدة 3 أشهر، بإجمالي رحلات بلغ 3683 رحلة.



وزارة الصحة  
Ministry of Health



توقيع العديد من الشراكات والاتفاقيات.

بدء العمل مع شركة الكهرباء لخدمة البريد الممتاز.



توقيع عقد مع مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف  
لشحن وتوصيل المصاحف إلى أكثر من 20 دولة حول العالم.



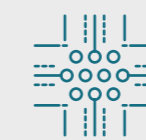
توقيع عقد تخزين مع المعهد الملكي للفنون التقليدية (ورث).



توقيع شراكة استراتيجية مع شركة سلاسة، لتمكين  
الشركات الصغيرة والمتوسطة لتقديم خدمات لوجستية  
تواكب متطلبات سوق التجارة الإلكترونية.



توقيع مذكرة تفاهم مع صندوق الشهداء والمصابين  
والأسرى والمفقودين، لتعزيز التعاون المشترك في مجالات  
التنمية الاجتماعية.



إطلاق منصة سبل كونيكس، لخدمة المتاجر  
العالمية والشركاء المهتمين بالشحن للمملكة  
بمجموعة مميزات مثل خدمات الربط التقني،  
وتوجيه الشحنات، وشاشات مراقبة.



إطلاق المنصة التجارية الإلكترونية، وهي منصة  
تمكّن الشركات من تسجيل عملاء الأعمال  
وإدارة حساباتهم وعقودهم وطلباتهم وفواتيرهم،  
كمنصة واحدة، حيث تهدف إلى أتمتة المعاملات  
التجارية مع القطاعات العامة والخاصة.



تتويجاً لجهود تمكين فرص الاستثمار بالقطاع البريدي واللوجستي، تم استضافة المؤتمر الاستثنائي الرابع للاتحاد البريدي العالمي بالرياض في يوم الأحد 16/3/1445هـ الموافق 1/10/2023م بالتنسيق مع وزارة النقل والخدمات اللوجستية والهيئة العامة للنقل، والذي افتتحه معالي وزير النقل والخدمات اللوجستية المهندس صالح بن ناصر الجاسر تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله ورعاه- وكان من أبرز قرارات مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الاستثنائي 2023 بالرياض هي:

## 01

أقر مؤتمر الرياض على ما تم تسميته "حل الرياض" المتمثل في توجهات ونماذج عمل فتح أبواب الاتحاد البريدي العالمي أمام اللاعبين الآخرين بالقطاع بنطاقه الواسع. الذي يُناقش منذ عام 1999 بمؤتمر بكين، ويُعد قرار مؤتمر الرياض الأكثر تقدماً في هذا الملف منذ ذلك الوقت.

## 02

إقرار رفع ميزانية الاتحاد والتي لم ترفع منذ عام 1997 أي ما يقارب 27 عاماً.

## 03

أقر مؤتمر الرياض بالإجماع قرار العمل من أجل المناخ بتحديد مستهدفات طوعية للمساهمة في هذه القضية الهامة للأجيال القادمة، والتي كان لوفد المملكة دور رئيسي في نجاح هذا القرار بالتنسيق مع وزارة الطاقة.

## 04

الإقرار بالإجماع على تعديل عدد من الخدمات والمنتجات البريدية بما ينسجم مع حاجة ورغبة المستفيدين لا سيما مع نمو التجارة الإلكترونية من خلال الإلزام بخدمة البريد المتتبع لجميع المؤسسات البريدية الرسمية بالعالم في بريد البضائع الواردة.



إنجاز واكتمال مشروع حصر الأصول.



الحصول على شهادة الاعتماد الدولي لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015



تنفيذ مشروع كفاءة الطاقة بالمجمع الرئيسي بالدمام لخفض استهلاك الطاقة بنسبة 30%.



اكتمال مشروع التحول إلى أساس الاستحقاق المحاسبي، والتأكد من موائمتها لمعايير المحاسبة الدولية للقطاع العام المعتمد في المملكة.



افتتاح مقر شركة "Infinite" في مبنى الرئيسي بمدينة الرياض. وهي إحدى الشركات التابعة لسبل، والتي تعمل على بناء وتطوير منتجات ومشاريع رقمية تتمثل في إثراء تجارب القطاعات الحكومية والخاصة والمستفيدين من خلال الحلول الرقمية المبتكرة.



إعداد مشروع المسارات الوظيفية، لتمكين الموظفين من التطور الوظيفي والتنقلات للوظائف الملائمة.



توفير قرابة 20 مليون ريال سنوياً ضمن مبادرة كفاءة الإنفاق عن طريق دمج 31 مكتب.



إطلاق "برنامج سفراء الابتكار" بـ 19 سفير، وهو برنامج تدريبي مكثف لمدة 4 أشهر؛ لتعزيز مهارات القيادة والابتكار لموظفي سبل من خلال مهام ديناميكية والتعلم التفاعلي والمحاكاة.

100%

نسبة ارتفاع مؤشر جودة البيانات الوظيفية.



تخفيض فاتورة الوقود الشهرية بنسبة 11% بما يعادل 491.468 ريال والعمل على استمراريتها.

STATION 25

مركز سبل للابتكار

افتتاح مركز سبل للابتكار | Station 25، لتشجيع الموظفين على تجربة الأفكار الجديدة وتبني أساليب عمل مبتكرة وتوفير بيئة محفزة ومجهزة لتنفيذ التجارب والابتكارات، وإطلاق هاكاثون تحدي الأفكار | IdeaThon بمسار التجارة الإلكترونية ومسار تجربة العميل.



دراسة وتنفيذ خطة الترقيات لتشمل 100% من مستحقي الترقية للسنة الثالثة على التوالي.



نقل وتدريب أكثر من 500 موظف لمراكز المعالجة الجديدة.

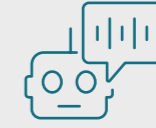


## 04 بناء وظائف مساندة عالية الأداء للعمل كمجموعة مستدامة رائدة في السوق بمعايير عالمية

### المنجزات



عمل **26** زيارة ميدانية لعملاء قطاع الأعمال، لقياس مدى رضا العملاء وتحسين الخدمات المقدمة.



تحسين وتطوير منصة مها شات بوت، وهي وظيفة افتراضية تم تطويرها لخدمة العملاء والإجابة على استفساراتهم بمتوسط تقييم الخدمة: **4** نجوم من **5**.



بلغ عدد مستخدمي مها شات بوت (**4,187,718**) مستخدم عام 2023م مما يشكل زيادة بنسبة **46,67%** عن عام 2022م والتي كانت بعدد (**2,854,305**) مستخدم.



تجاوز عدد استفسارات مها شات بوت عام 2023 أكثر من **23 مليون** استفسار، مما يشكل زيادة بنسبة **66,77%** مقارنة بعام 2022م والتي بلغت أكثر من **14** مليون استفسار.



رفع مستوى الأداء للمشاريع في مرحلة التنفيذ أعلى من المستهدف بنسبة **5%**.



إدارة وأتمتة إجراءات شهادات الإنجاز والصرف الخاصة بالمشاريع، بالمواءمة مع الإدارة المالية.



رفع نسبة مؤشر جودة البيانات الوظيفية إلى **100%** للعام 2023م.



إطلاق تطبيق روافد لإدارة الموارد المؤسسية لموظفي البريد السعودي | سبل. حيث بلغ عدد مستخدمي التطبيق (**7,388**) مستخدم، كما بلغ إجمالي طلبات الخدمة الذاتية (**107,954**) طلب.



تنفيذ **47** فرضية إخلاء ناجحة بزيادة **7** فرضيات عن مستهدف 2023م.



تطوير تقارير جديدة في الأنظمة الحالية (نظام تسديد - ونظام مرسال)، ورفع جودة الرقابة والمتابعة اليومية.



أتمتة عملية تقييم أداء الموظفين الربعي والسنوي.



أتمتة إجراءات إدارة المخاطر المؤسسية عبر نظام (GRC - Archer system).



## مؤشرات قياس التحول الرقمي

يستعرض هذا القسم نتيجة قياس التحول الرقمي لمؤسسة البريد السعودي | سبل لعام 2023م، موضحاً نتيجة كل مؤشر من المؤشرات الفرعية، بالإضافة إلى نسبة رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية المقدمة والوقت المستغرق لإنجازها، وحجم تبادل البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى، وفق التفصيل التالي:

نتيجة	نتيجة التحول الرقمي
%76.64	
%80.10	نسبة رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية المقدمة
%82.85 حيث يستغرق وقت التحدث مع العميل: 3 دقائق	نسبة الوقت المستغرق لإنجاز الخدمات للمستخدمين
12.199.915 عملية	حجم تبادل البيانات مع الجهات الحكومية الأخرى



## مؤشرات أداء الموارد البشرية

يسلط هذا القسم الضوء على أعداد الطلاب المبتعثين والخريجين، وعدد الملتحقين في البرامج التدريبية للعام المالي، ويشير أيضاً إلى الوضع الراهن للقوى العاملة البشرية، وفق التفصيل التالي:

عدد الملتحقون في البرامج التدريبية للعام المالي			
ملتحقون			
البيانات	المستهدف	المتحقق	نسبة المتحقق للمستهدف
الدورات الإدارية	3036	2697	%88.83
الدورات المهنية	88	88	%100.00
الدورات الفنية	4972	4317	%86.83
المجموع	8096	7102	%275.66



## المؤشرات الدولية

يشير هذا القسم إلى نتيجة جهود مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م، التي أحرزت من خلالها تقدماً باهراً في القطاع البريدي واللوجستي على مستوى العالم.



حصول سبل على المركز الـ 7 في مؤشر خدمة العملاء للبريد الممتاز (EMS) على مستوى العالم بحسب تصنيف الاتحاد البريدي العالمي UPU.



المحافظة على تصنيف المملكة العربية السعودية في المستوى الـ 6 بمؤشر التنمية البريديّة 2IPD الذي يصنف الدول الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي UPU من خلال 10 مستويات، حيث يُعدّ المستوى الـ 10 هو الأفضل، والذي تحسنت فيه النتيجة الإجمالية للمملكة خلال عام 2023م مقارنةً بنتيجة عام 2022م.

# شراكات سبل



عملت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م على توسيع نطاق عملها على المستوى الإقليمي والدولي، حيث شهدت توقيع مجموعة من الاتفاقيات، وعقد الشراكات، ومنها:

## الطابع البريدية التذكارية

وثقت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2023م العديد من الأحداث العالمية والمحلية من خلال إصدار 20 طابعاً بريدياً تذكاريًا، أكدت من خلالها قدرتها على المواكبة والتطور المميز الذي تشهده هذه المؤسسة الوطنية العريقة، حيث خلدت هذه الطابع البريدية لهذا العام العديد من الأحداث التاريخية.

## الشراكات مع القطاع الحكومي



التعاقد مع صندوق الشهداء والمصابين والأسرى والمفقودين، لتعزيز التعاون المشترك في مجالات التنمية الاجتماعية.



التعاقد مع وزارة الصحة لمدة 3 أشهر لنقل عينات كورونا كوفيد - 19.



التعاقد مع الخدمات الصحية بوزارة الدفاع لتقديم خدمة نقل الأدوية لكافة المستشفيات العسكرية.



توقيع عقد تخزين مع المعهد الملكي للفنون التقليدية (ورث).



التعاقد مع مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف لشحن وتوصيل المصاحف إلى أكثر من 20 دولة حول العالم.



## الشراكات مع القطاع الخاص



التعاقد مع شركة سلاسة، لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة لتقديم خدمات لوجستية تواكب متطلبات سوق التجارة الإلكترونية.



التعاقد مع شركة الكهرباء لخدمة البريد الممتاز.



التعاقد مع مستشفيات جونز هوبكنز أرامكو.



## الشراكات مع العملاء من المتاجر الإلكترونية

iHerb®

مكتبة جرير JARIR BOOKSTORE

amazon

نون noon



asos

trendyol.com

LANDMARK RETAIL

مجموعة الشايح ALSHAYA GROUP



## المشاركات المحلية والدولية

شاركت سبل في مجموعة من المؤتمرات والفعاليات والمعارض، ومنها:

### الفعاليات المحلية

Global Health  
Exhibition  
By Infomo Markets  
معرض الصحة العالمي

BIBAN  
بيبان 23  
بيان 2023

اكتفاء  
iktva  
معرض اكتفاء

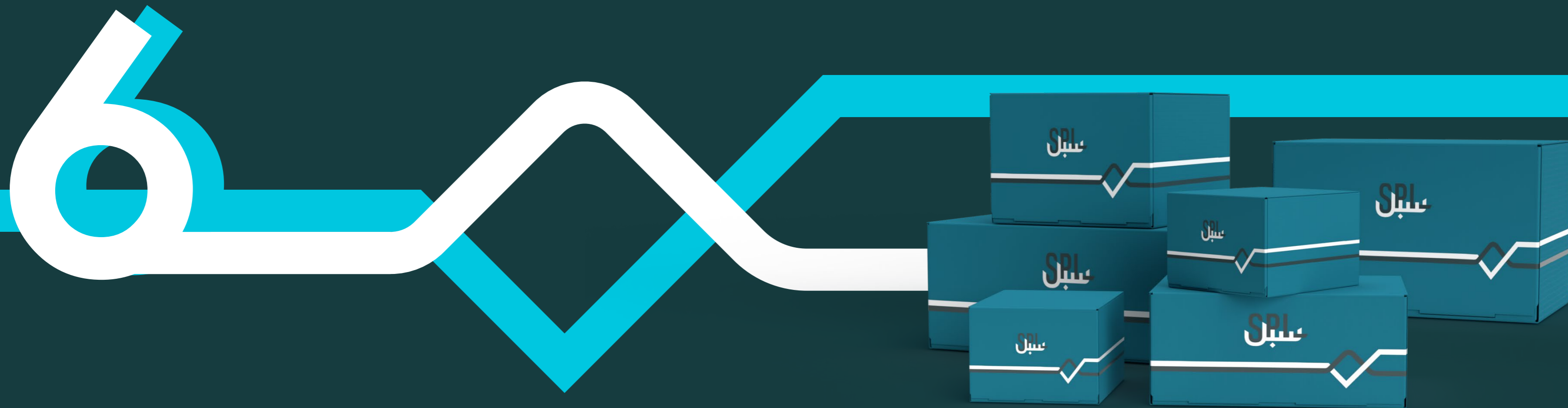
مؤتمر  
ومعرض  
خدمات  
الحج والعمرة  
مؤتمر ومعرض  
خدمات الحج  
والعمرة

### الفعاليات الدولية

PARCEL+POSTEXPO  
PARCEL - E-COMMERCE - POSTAL  
معرض الطرود والبريد  
"أمستردام"

Arab Health  
By Infomo Markets  
معرض الصحة العربي "دبي"

# خاتمة





ختاماً؛ جاء هذا التقرير ليعكس مسيرة عام كامل، ويوضح ما واجهته سبل من تحديات وما حققته من منجزات التي تمكنت بفضل الله ثم بفضل صفوة من الكوادر الوطنية أن تحققها باقتدار وبمستوى عالٍ من الجودة وفق خططها الاستراتيجية المتوافقة مع رؤية السعودية 2030، راجيةً من المولى أن تحقق كافة مستهدفاتها في أعوامها القادمة، كما تتطلع لمواصلة جهودها التي تطمح من خلالها أن تكون المشغل الوطني الرائد في القطاع البريدي اللوجستي الذي يربط المملكة بالعالم.



# ”سبل.. سبيك للعالم“

المكتب الرئيسي:

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



 [SPLonline.com.sa](http://SPLonline.com.sa)