



مؤسسة البريد السعودي | سبيل

# التقرير السنوي

20

21

سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا  
إِنَّا رَجَعْنَا  
إِلَىٰ رَبِّنَا  
لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ

”إن المملكة العربية السعودية ماضية نحو تحقيق كل ما يعزز رخاء المواطن وازدهار الوطن وتقدمه وأمنه واستقراره، والتيسير على المواطن لتحقيق مختلف المتطلبات التي تكفل له حياة كريمة بإذن الله“

خادم الحرمين الشريفين  
الملك سلمان بن عبدالعزيز  
حفظه الله ورعاه



”دائماً ما تبدأ قصص النجاح برؤية، وأنجح  
الرؤى هي تلك التي تبنى على مكامن القوة“.

سمو ولي العهد  
الأمير محمد بن سلمان  
حفظه الله



## 01

10 مقدمة

12 أهلاً بكم

14 عن البريد السعودي | سبل

16 كلمة معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات

18 كلمة معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل

## 02

20 عن البريد السعودي | سبل

22 مجلس الإدارة

24 الهيكل التنظيمي

26 ارتباط سبل مع رؤية المملكة 2030 عمل مجد نحو النمو، والنهضة، والتمكين!

28 مسارات ومجالات النمو

29 الرؤية

29 الرسالة

30 ركائزنا لتحقيق التحول الاستراتيجي

36 الخطوات مع برنامج التخصيص

39 "سبل" هوية جديدة.. وطموح متجدد

40 قيمنا.. وقودنا للتحول

42 أهدافنا الاستراتيجية.. سبيلنا للعالم

## 03

## 04

44 الملخص التنفيذي

## 05

50 القطاعات والإدارات

52 مكتب معالي الرئيس

54 قطاع رأس المال البشري /  
الخدمات الفنية والإدارية

56 قطاع الشؤون المالية والقانونية  
والتنظيمية

57 الإدارة العامة للشؤون المالية

58 مكتب النائب الأول

58 قطاع الاستراتيجية والتحول

58 الإدارة العامة للابتكار

60 قطاع التميز المؤسسي

63 قطاع العمليات

64 قطاع تقنية المعلومات  
والخدمات الرقمية

66 قطاع الميل الأخير

69 قطاع المبيعات الحكومية  
والشركات

70 قطاع التسويق والمنتجات

71 قطاع التجزئة

## 06

72 الإنجازات

74 مدخل

75 على صعيد تطوير الأعمال

76 التطور في الخدمات والمنتجات

90 المعالجة والتطور في العمليات

94 أبرز الإنجازات خلال عام 2021م

100 التطور في الميل الأخير

104 التطور في التجزئة

106 التطور في تجربة العميل

110 التطور في تقنية المعلومات

114 التطور في الاتصال والفعاليات

116 طوابع 2021م

120 على صعيد القيادة والثقافة المؤسسية

126 الجودة والتميز

132 إدارة المخاطر والأمن السيبراني

134 على صعيد بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة



مقدمة

## أهلاً بكم

أعدّ هذا التقرير تحقيقاً لمتطلبات نظام مجلس الوزراء تنفيذاً للمادة (29) الصادرة **بالأمر السامي رقم (26345/ب/7) وتاريخ 1422/12/19هـ** 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"، وعلى هذا، فقد جاء هذا التقرير لاستعراض أبرز الأحداث التي خاضتها مؤسسة البريد السعودي | **سبل** في رحلتها خلال عام 2021م، وتوثيق أهم الإنجازات التي كان لها تأثير إيجابي في مسيرة العمل، والقرارات والتحولت التي ساهمت في الارتقاء بخدمات المؤسسة بشكل خاص، وتطوير القطاع اللوجستي في المملكة بشكل عام.



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 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.

## كلمة معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات

انطلاقاً من توجيهات القيادة الرشيدة، وسيراً على طريق التقدم والطموح؛ فإن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات تعمل بجد واجتهاد لتلبية الآمال، وتحقيق التطلعات، وتقديم الخدمات الفريدة، والتسهيلات الحميدة التي ترقى بقطاع التقنية في المملكة، من خلال تطوير البنى التحتية، وابتكار المنتجات والحلول الاستثنائية، واستقطاب المواهب والقدرات التي تساعد في ترسيخ الأسس لحاضر متطور، ومستقبل مزدهر.

ونظراً لما تتمتع به المملكة من موقع حيوي يربط بين قارتين، وباعتبارها ملتقى لأهم طرق التجارة العالمية من قديم الزمان وحتى يومنا الحاضر؛ فإن القطاع اللوجستي يكتسب أهمية كبيرة، ويعد فرصة ثمينة لاستثماره الاستثمار الأمثل الذي يجعل المملكة محطة رئيسية مهمة للتجارة العالمية وفق رؤية المملكة 2030.

ومن هنا يبرز دور مؤسسة البريد السعودي | سبل باعتبارها أهم ركائز هذا القطاع في المملكة، والتي استطاعت -بعد توفيق الله- أن تعمل على تطبيق خطة التحول الرقمي، وتقديم حزمة من المشاريع والخدمات المتطورة التي ترقى بجودة القطاع اللوجستي، وتساهم في تسهيل الحياة على المواطنين والمقيمين وفق عددٍ من المرتكزات الثابتة التي تستند عليها، كرفع مستوى الإنتاجية والمهارات التشغيلية، وتوسيع الحصة السوقية للخدمات الأساسية، وتسريع استقطاب قدرات جديدة، والعديد من الركائز الأخرى التي ترسم خارطة الطريق التي تسير المؤسسة في ضوئها نحو تحقيق الريادة، ونحن نسعى اليوم بفضل الله ثم بالدعم الكبير الذي نتلقاه من قيادتنا الحكيمة في تأسيس حاضر مجيد، وبناء مستقبل رغيد يتماشى مع أهداف رؤية 2030.

وفي الختام، أود أن أتقدم بخالص الشكر والعرفان لمقام سيدي خادم الحرمين الشريفين الملك وسمو ولي العهد -حفظهما الله- على مواصلة الدعم والتمكين، وتقديم التشجيع والتحفيز الدائم لكل ما من شأنه تطوير المنظومة، ورفع جودة الحياة في المملكة، كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء مجلس الإدارة ومنسوبي مؤسسة البريد السعودي | سبل، ولشركاء المؤسسة من الجهات الحكومية والخاصة، ولكل من كان له دور مؤثر في عملية التحول والنماء التي تتبناها سبل لتحقيق نهضة مشهودة في القطاع اللوجستي تليق بطموح هذا الوطن المعطاء.

المهندس عبدالله بن عامر السواحه  
رئيس مجلس إدارة مؤسسة البريد السعودي | سبل



# كلمة معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل

بدأ البريد السعودي رحلته منذ قرابة قرن من الزمان بهدف تقديم خدمات لوجستية بريدية متنوعة، وقد عمل خلال تاريخه العريق على تنظيم آلية المراسلات، والارتقاء بالقطاع اللوجستي عبر خدمات متنوعة وحلول متميزة للتحديات التي كانت تواجهه، أما اليوم، ومع رؤية 2030، وخطة التحول التي تتبناها المملكة بهدف السير نحو غدٍ واعد ومستقبل متطور، فقد عملت مؤسسة البريد السعودي | **سبل** على رسم استراتيجية طموحة تعنى بالتحول الرقمي، والتي تسعى من خلالها إلى مواكبة توجه القيادة الرشيدة في تحويل المملكة إلى منصة لوجستية عالمية، وتقديم كافة الخدمات والتسهيلات التي تسهم في تعزيز جودة الحياة داخلها.

وبالرغم من الصعوبات التي واجهتها المؤسسة، والعالم أجمع، خلال عام 2020م بسبب تداعيات جائحة كورونا، إلا أنها تمكنت -بفضل الله- ثم بفضل العمل الدؤوب، والطاقت المجددة، وتكاتف الفريق أن تقدم خلال عام 2021م خدمات فريدة، وتحقق قفزات كبيرة في رحلة التحول، فقد أطلقت المؤسسة خدمة العنوان المختصر للعنوان الوطني الذي يعد هوية مكانية وموحدة لكل مبنى ومنشأة في مختلف مناطق ومدن المملكة، وطورت خدمة البريد الدوائي التي بدأتها إبان الجائحة بالتعاون مع وزارة الصحة بهدف إيصال الأدوية لمنازل المرضى دون الحاجة للذهاب إلى المشفى والاختلاط بمرضى آخرين، مما ساهم في خدمة أكثر من 250 ألف مستفيد، وإيصال أكثر من 700 ألف وصفة طبية، في أكثر من 200 مدينة وقرية داخل المملكة.

ولا تزال رحلة الإنجاز في أولها، فنحن نهدف إلى بناء بنية تحتية رقمية متطورة للقطاع اللوجستي، وأن نكون المشغل الوطني للخدمات البريدية اللوجستية من خلال تقديم قيمة مضافة لعملائنا الكرام مدعومة بمنظومة ذات تفاعلية عالية وتوجه متقدم، كما نسعى لأن نكون مزود الخدمات اللوجستية الموثوق لدى الجهات الحكومية، وأن نستقل بكوننا مجموعة مستقلة مالياً وجاذبة للاستثمار عند تطبيق الخصخصة، كما نهدف إلى التوسع في مجالات أخرى ذات صلة، مما سيساهم في تطوير سير العمل، وخلق فرص متميزة.

أخيراً وليس آخراً أتوجه بالشكر الجزيل لمقام سيدي خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين -أيدهما الله- على الدعم السخي، والتمكين الكبير الذي نحظى به في مؤسسة البريد السعودي | **سبل**، كما أعبر عن بالغ شكري وتقديري لكافة شركائنا في القطاعين الحكومي والخاص للثقة الكبيرة التي أولونا إياها، وكذلك لكافة منسوبي المؤسسة نظير جهودهم المشهودة، وأعمالهم الملموسة، وأفكارهم العظيمة، وكلنا ثقة بأننا قادرون على تحقيق أهدافنا، والوصول إلى تطلعاتنا، وذلك بفضل الدعم الكبير الذي تغدقه علينا حكومتنا الرشيدة، والإمكانات التشغيلية رفيعة المستوى التي نفخر اليوم بإدارتها بأيدي مؤهلة من الكفاءات الوطنية.

المهندس آنف بن أحمد أبانمي  
رئيس مؤسسة البريد السعودي | سبل





عن البريد السعودي | سبل

## مجلس الإدارة



يقود مؤسسة البريد السعودي | سبل مجلس إدارة برئاسة معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات، وأعضاء من القطاعين الخاص والعام، وهم



الدكتور/ عبدالرحمن بن عبدالله البشر  
ممثل وزارة التجارة  
عضو مجلس الإدارة



المهندس/ خالد بن عبدالعزيز البكري  
ممثل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات  
عضو مجلس الإدارة



معالي المهندس عبدالله بن عامر السواحه  
وزير الاتصالات وتقنية المعلومات  
رئيس مجلس الإدارة



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



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



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



الأستاذ/ عبدالعزيز بن سابق الفوزان  
أمين عام مجلس الإدارة



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



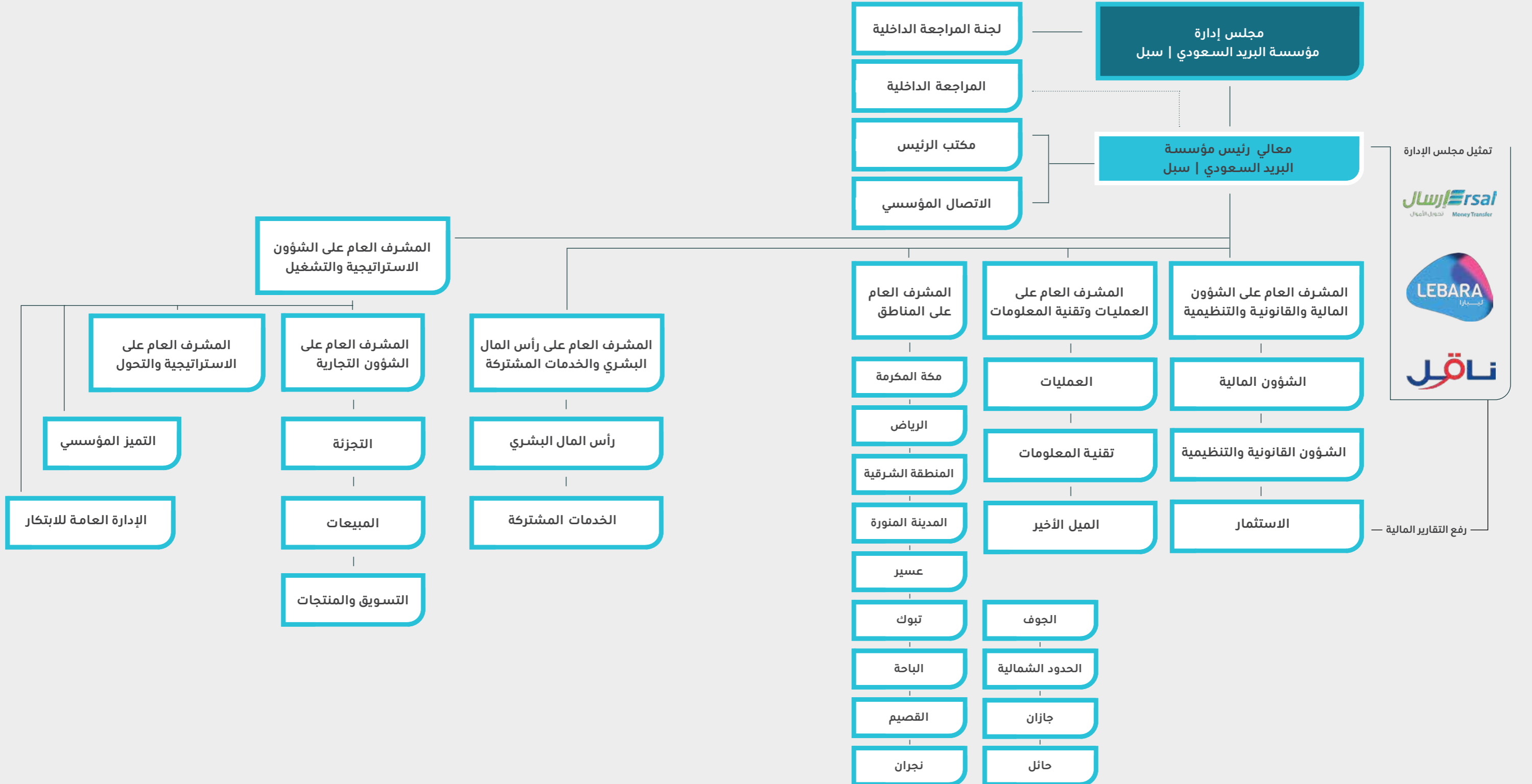
الأستاذ/ صالح الداود  
ممثل البنك المركزي السعودي  
عضو مجلس الإدارة



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



# الهيكل التنظيمي لمؤسسة البريد السعودي | سبل



## ارتباط سبل مع رؤية المملكة 2030 عمل مجد نحو النمو، والنهضة، والتمكين!

على خطى القيادة الطموحة، وبهدف بناء بني تحتية مميزة ينعم بها المواطن والمقيم على أراضي المملكة في مختلف القطاعات والمجالات، فقد بدأت مؤسسة البريد السعودي | سبل استراتيجية واعدة تواكب الرؤية الطموحة، وتقدم خدمات مميزة، وتعزز من موقع المملكة الاستراتيجي، وهي استراتيجية "مقدام" التي تعنى بقيادة السوق للتفكير بشكل مختلف وتطوير المنتجات والخدمات لتقديم عروض تنافسية، إلى جانب توظيف التقنيات الرقمية بشكل أساسي لزيادة فعالية مخرجات المؤسسة، وزيادة كفاءة رأس المال البشري، بالإضافة إلى تحويل الأصول إلى قيمة حقيقية يمكن الاستفادة منها.

ترتبط استراتيجية التحول والتخصيص لمؤسسة البريد السعودي | سبل ببرنامج التخصيص، أحد برامج تحقيق رؤية 2030، حيث تم تحديد المؤسسة كإحدى الجهات المستهدفة بالتخصيص من الهدف 3.1.3 من أهداف المستوى الثالث لرؤية 2030، وهو الهدف الخاص بـ "تخصيص خدمات حكومية محددة"، حيث تم تضمين مبادرة مسمى "تسريع التحول لمؤسسة البريد السعودي" ضمن خطة تنفيذ برنامج التخصيص، والتي تهدف إلى:



تفعيل البنية التحتية اللازمة  
لمركز الفرز الحديث، من  
أنظمة تقنية معلومات  
ومرافق عملياتية وغيرها.



بناء مركز فرز حديث وعملق  
في مدينة الرياض.



بناء 3 مباني تخليص  
جمركي في مطارات  
الرياض وجدة والدمام.

وتساهم هذه المخرجات في رفع الطاقة الاستيعابية للمؤسسة بشكل أكبر، وذلك مما يمكنها من استيعاب حجم عمل أكبر، وبالتالي رفع إيراداتها؛ لتتمكن من التحول إلى الربحية تمهيداً للتخصيص



## 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”



## مسارات ومجالات النمو

بناءً على العمل الذي تم إنجازه في عام 2021م لتفعيل وحدة النمو؛ تخطط الإدارة لرفع عدد ووتيرة التقارير الدورية التي تقوم بإصدارها فيما يخص أبحاث السوق، وبناءً على التقارير التي تم إصدارها في عام 2021م، تم تحديد المجالات الرئيسية التالية للنمو المستقبلي للمؤسسة:

1 | الخدمات التقليدية لنقل الطرود، ومن المتوقع أن تتراوح نسب النمو السنوية حتى عام 2025م ما بين 4% إلى 9%.

2 | الخدمات اللوجستية الداعمة للتجارة الإلكترونية، ومن المتوقع أن تتراوح نسب النمو السنوية حتى عام 2025م ما بين 12% إلى 18%.

3 | الخدمات اللوجستية المتخصصة، والتي تشهد نمواً واعداً في المملكة، لا سيما في الخدمات اللوجستية للقطاع الحكومي (مع التركيز على الصحة والتعليم)، والخدمات اللوجستية لقطاع السلع الاستهلاكية سريعة الحركة.

4 | الخدمات الموازية؛ من خدمات الوكالة في الفروع، وخدمات الحوالات المالية، ومن خدمات العنوان الوطني وتسييل البيانات، حيث يركز النمو في هذا المجال على دمج بيانات العنوان الوطني وبيانات المواد البريدية المرسلة والمستلمة مع بيانات من مصادر خارجية أخرى بهدف تعظيم قيمتها تمهيداً لتسييلها.

تتواءم استراتيجية “مقدم” مع محاور رؤية المملكة 2030 بشكل مثالي، وذلك من خلال:

مجتمع حيوي | المساهمة في تقديم الخدمات اللوجستية للشحن وتوصيل الطرود للقطاعات الحكومية والخاصة والأفراد.

اقتصاد مزدهر | المساهمة في تأسيس اقتصاد مزدهر من خلال تطوير وتقديم الخدمات اللوجستية وتحويل المملكة إلى منصة لوجستية دولية مميزة.

وطن طموح | المساهمة في دعم الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.





## ركائزنا لتحقيق التحول الاستراتيجي

تقوم استراتيجية التحول التي تتبناها سبل على 3 محاور أساسية، تركز عليها في رسم خارطة الطريق، وهي:

### المحور الأول: التركيز على تطوير الأعمال

ويهدف إلى:

- التركيز على الأعمال التقليدية لخدمات الشحن والطرود والبريد السريع.
- تطوير الخدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية.
- استغلال فرص النمو في المجالات المشابهة.
- التحول إلى مجموعة مبنية على أسس تجارية متعددة الأغراض.
- استغلال فرص النمو الجذابة في مجال الخدمات اللوجستية.

### الركائز الاستراتيجية:

- بناء إطار تنظيمي داعم، والمشاركة بشكل فعّال في برامج تحقيق الرؤية.
- تحسين حزمة الخدمات والمنتجات.
- تطوير خدمة العنوان الوطني، وتحقيق الدخل منه.
- زيادة إيرادات الخدمات التجارية.
- مزود الخدمات اللوجستية الموثوق للحكومة.
- إنشاء عمليات وعروض للتجارة الإلكترونية.
- تطوير طول جديدة لخدمات التسليم النهائي للعميل.
- زيادة القيمة المقدمة للخدمات التكميلية.
- تحويل الأصول إلى قيمة حقيقية تحقق دخلاً.
- تطوير خدمات مالية.
- تطوير فرص الخدمات اللوجستية المتخصصة للحكومة والقطاع الخاص.
- تحديد وتطوير الفرص الجاذبة كمكاسب سريعة.



## المحور الثاني: القيادة والثقافة المؤسسية

ويهدف إلى:

تعزيز مشاركة الموظفين وتوجيه جهودهم لرفع نسب الإنجاز.

### الركائز الاستراتيجية:

- إعادة المكانة التجارية لمجموعة البريد السعودي، والخدمات اللوجستية كمجموعة تركز على العملاء.
- رفع كفاءة التنظيم الداخلي والحوكمة.
- الاستفادة من رأس المال البشري.

## المحور الثالث: بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة

ويهدف إلى:

عقد الشراكات من خلال التوسع في الأسواق المجاورة والأنشطة ذات العلاقة.

### الركائز الاستراتيجية:

- الدخول في شراكات استراتيجية لتسريع الوقت اللازم لدخول السوق.
- تقييم عمليات الدمج والاستحواذ المحتملة.
- إدارة الأطراف المعنية الحكومية والخاصة والتواصل معها.





تم بدء العمل على عدد من المشاريع الاستراتيجية خلال هذا العام، والتي تساهم بتطوير البنية التحتية عبر تطوير ستة مواقع فرز وتوزيع مرطوية في (الرياض، جدة، الدمام، حائل، المدينة المنورة، وعسير)، وتهدف هذه المراكز إلى تطوير شبكة **سبيل** بما يساهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة مع العملاء، حيث تهدف إلى الانتهاء من أعمال تطوير هذه المواقع بنهاية عام 2023 بإذن الله. بالإضافة إلى ذلك؛ فقد تم بدء العمل على تطوير مركز الفرز الحديث بالرياض بمساحة إجمالية 90 ألف متر مربع، يشمل 126 منزلق فرز، والقدرة على فرز ما يزيد عن 72 مليون طرد سنوياً. ومن المستهدف أن تنتهي أعمال التطوير بنهاية عام 2023 بإذن الله. كما تعمل المؤسسة على تجهيز مراكز للتخليص الجمركي بالمطارات التالية:



مطار الملك فهد الدولي  
KING FAHD INTERNATIONAL AIRPORT



مطار الملك عبدالعزيز الدولي  
King Abdulaziz International Airport



مطار الملك خالد الدولي  
king khalid int'l airport

والتي تهدف إلى القيام بعمليات معالجة الشحنات الواردة والصادرة دولياً، ومن المستهدف الانتهاء من أعمال التطوير بمنتصف عام 2023م بإذن الله.

كما بدأت **سبيل** بتطوير شبكة فروعها بالهوية الجديدة التي تم إطلاقها خلال عام 2021م، وتم الانتهاء وتشغيل الأعمال لفرعين من فروع التجزئة لسبيل في حي الروضة والياسمين بمدينة الرياض، كما تعمل المؤسسة على تطوير فروع أخرى على عدة مراحل؛ وذلك بهدف تحسين تجربة ورضا العملاء.

كما تسير مبادرات ومسااعي استراتيجية مقدم وفق خطط مدروسة للمساهمة في مبادرات وبرامج رؤية 2030، وذلك من خلال دراستها وتحديد فرص النمو المتاحة لمؤسسة البريد السعودي | **سبيل** والعمل على استثمارها وتطويرها، وقد تم رسم خطة العمل وفق منظومة متكاملة تسير بهمة وعزيمة نحو تحقيقها لتتوافق مع برامج تحقيق الرؤية تتلخص في النقاط التالية:

- فيما يتعلق ببرامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية، تسعى **سبيل** للمساهمة في بناء مكانة المملكة كمركز لوجستي عالمي، من خلال دعم رفع تصنيف المملكة في مؤشر الأداء اللوجستي.
- فيما يتعلق ببرامج التخصيص، فإن **سبيل** تسعى إلى خلق مصادر دخل متنوعة للمساهمة في تعزيز التوازن المالي، والاستغناء عن التمويل الحكومي.
- فيما يتعلق ببرامج التحول الوطني، تهدف **سبيل** إلى تطوير قطاع التجارة الإلكترونية ودعم تمكينه بحلول لوجستية متنوعة، بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز مفهوم الحكومة الرقمية، من خلال توفير الحلول اللوجستية المطلوبة لدعم أتمتة الإجراءات والخدمات الحكومية.
- فيما يتعلق ببرامج تنمية القدرات البشرية، تعمل **سبيل** على تطوير رأس المال البشري للمؤسسة، ودعم اكتساب مهارات وقدرات جديدة لموظفيها.
- فيما يتعلق ببرامج جودة الحياة، تهدف **سبيل** إلى تعزيز جودة الحياة في المملكة عن طريق توفير طول مميزة تساهم في تحسين تجربة عملاء المؤسسة.
- فيما يتعلق ببرامج خدمة ضيوف الرحمن، تساهم **سبيل** في خدمة ضيوف الرحمن عن طريق تقديم حلول وخدمات مخصصة لاحتياجات الحجاج والمعتمرين والزوار.



## الخطوات مع برنامج التخصيص

ارتكازا على التوجه القاضي بتخصيص مؤسسة البريد السعودي | سبل، قامت المؤسسة بالعمل على إدارة هذا البرنامج بالتنسيق مع المركز الوطني للتخصيص، حيث يعد هذا البرنامج القلب النابض للتحويل الذي تسعى له المؤسسة للتحويل لجهة مستقلة قابلة للتخصيص، وقد تم تحقيق الآتي:

دراسة المنافسين، والفرص،  
والمخاطر في السوق.



تفعيل وحدة النمو من خلال  
تحديد المعايير والمنهجيات  
لإصدار تقارير دورية عن سوق  
الخدمات اللوجستية.



رفع مستوى جودة البنية التحتية  
الرقمية من خلال تفعيل الأتمتة  
وتوظيف أحدث الأنظمة.



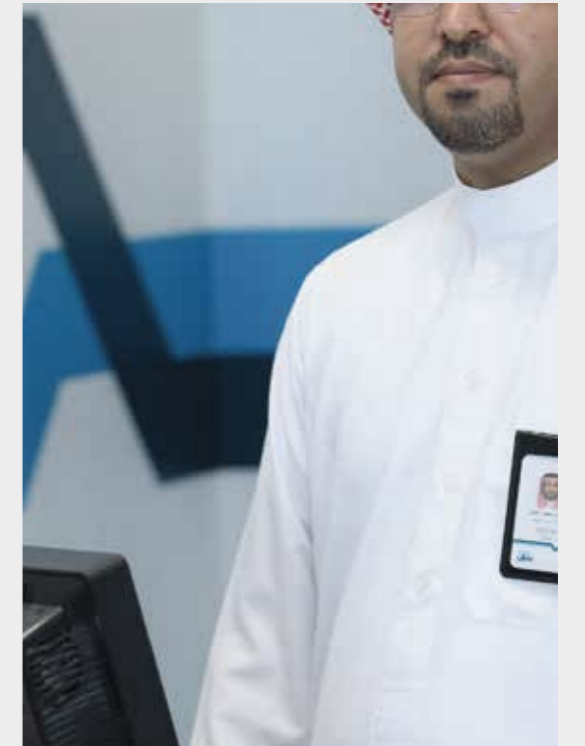
الانتهاء من تطوير واعتماد خطة  
الأعمال السنوية لعام 2022م.



نقل أسهم وحصص مؤسسة البريد السعودي | سبل في الشركات التابعة إلى الشركة  
السعودية للخدمات البريدية واللوجستية.



وتستمر مؤسسة البريد السعودي | سبل في سعيها الدؤوب، وعملها المجد لتكون الذراع اللوجستية الحديثة للمملكة، من خلال ابتكار الخدمات المميزة، وصناعة منتجات استثنائية، وتوفير حلول مؤثرة.





3

”سبل” هوية جديدة.. وطموح متجدد



## ”سبل“ هوية جديدة.. وطموح متجدد

دشنت مؤسسة البريد السعودي | سبل ضمن حفل افتراضي أقيم في 17 / 9 / 1442هـ الموافق 29 / 4 / 2021م، هويتها الجديدة ”سبل“، والتي تعني الطريق نحو مستقبل أفضل، تشكل فيه مجموعة وطنية رائدة بمعايير عالمية تمثل ذراع الخدمات اللوجستية الحديثة للتجارة والحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية. ويأتي ذلك في إطار استراتيجيتها التي أطلقت عليها اسم ”مقدام 2020 - 2025م“ للتحويل إلى فكر مختلف بنظرة جديدة تسير فيه نحو قيادة السوق، وتشكيل منظومة عمل تكاملية تحمل قيمة تنافسية على أسس ربحية.



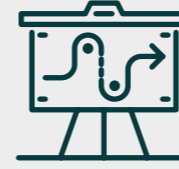
فيديو إطلاق الهوية



## قيمنا.. وقودنا للتحويل

تعكس هوية سبل الزرقاء المشعة وضوح أهدافها وتوجهاتها التي تمنحها قيمة تنافسية عن غيرها، حيث تنطلق منها بما تعنيه من دلالات معنوية تتمثل في: (الثقة، التطور، السرعة، والنماء المستقبلي)، لتكمل سبلها المتجذر لأكثر من 95 عاماً نحو الابتكار والتطوير المليء بالشغف والطموح. ويدعم تحقيق تطلعاتها وخططها الطموحة، مجموعة من القيم النابعة من روحها المتجددة، حيث تتمثل قيمها في أن:

- نتحرك بخطى سريعة.
- نتخطى دوماً التحديات.
- نتجاوز تطلعات عملائنا.
- نتحلى بالثقة والشفافية.
- نبتدع ونبكر لحلول المستقبل.
- نلتزم ببذل المزيد.
- نتعاون ونشارك معاً.



## أهدافنا الاستراتيجية.. سبيلنا للعالم

عملت **سبيل** على وضع عدة أهداف استراتيجية تسعى من خلالها في المقام الأول إلى ابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات في قطاع الخدمات البريدية اللوجستية وتقديمها بجودة عالية، وذلك لمواكبة التحولات التي خلقتها رؤية المملكة 2030، ولكي تترجم التطلعات الوطنية حول القطاع في أن تكون المملكة مفترق طرق التجارة العالمية، ومركز ربط قارات العالم الثلاث، ومنصة لوجستية عالمية. وتمثل أهدافها في:

- أن تصبح مزود الخدمات البريدية اللوجستية الموثوق لدى الجهات الحكومية.
- أن تكون مجموعة رائدة في سوق الخدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية.
- أن تعمل بفكر تجاري كمجموعة مستقلة مالياً وجاذبة للمستثمرين عند التحضير للخصخصة.
- أن تتوسع في مجالات أعمال ذات صلة جديدة، وتطوير فرص جاذبة.
- أن تتحول مؤسسياً إلى مجموعة تتبنى حسابات مالية وإطار حوكمة واضح مدعوم بهيكل تنظيمي فعّال.
- أن تحقق معايير عالية في تجربة العملاء لضمان رضاهم.
- أن تمثل المجموعة أولوية للباحثين عن الوظائف، وممن تستقطب أفضل الكفاءات في سوق العمل.
- أن تخلق الازدهار والنمو من خلال التوسع في الشراكات، وانتهاز الفرص السانحة لتعزيز الإنتاجية والفعالية.

وفي السياق ذاته، أطلقت **سبيل** الموقع الإلكتروني بحلة جديدة وبمعايير تتماشى مع التطورات التقنية، لتحسين تجربة المستخدم وتسهيل وصول عملائها من القطاعين العام والخاص على الخدمات والمنتجات التي تلبى احتياجاتهم وتطلعاتهم بشكل سريع وبدقة عالية واحترافية، كما أطلقت تطبيق "سبيل أونلاين" على الهواتف الذكية بواجهة جديدة، وخدمات إضافية، وتصاميم متطورة تواكب عصر السرعة والتقنية.

وفي سبيل ابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات، أطلقت **سبيل** عدة منتجات، ومنها: منتج "أوفر" الذي يوفر من خلال اشتراك سنوي باقة تتضمن مجموعة من الخدمات المجانية والتوصيل اللامحدود للشحنات والطرود مع خيارات تسليم متعددة، وكذلك منتج "عالمي" الذي يتيح للأفراد توصيل مشترياتهم من الأسواق العالمية بكل سهولة، من خلال عنوان أمريكي مرتبط بعنوانهم الوطني. وعمدت على تقديم منتجات تهم قطاع الأعمال كخدمة "الناشر التجاري" التي تمنح المنشآت طول لإدارة سمعتها الرقمية وتعزيز حضورها على الإنترنت، وأيضاً "منصة SMEs" التي تمكن المنشآت من شحن الطرود بسهولة وبأسعار تنافسية مع تتبع كامل للشحنات وتاريخ الإرساليات. وسبيلها المستمر في التطوير ذهب كذلك إلى العنوان الوطني الذي يغطي كامل مناطق المملكة بدقة تصل إلى 1 متر مربع، حيث أطلقت خدمة "العنوان المختصر" التي تختصر العنوان الوطني بأربع حروف وأربع أرقام فقط، مما يتيح للعملاء سهولة في حفظ العنوان، وضمان سرعة التوصيل.

وعملت كذلك على تطوير وبناء فروع بهويتها الجديدة وتصاميم تأخذ شكل عصري مميز، ومدعمة بمناطق خدمات مزودة بتقنيات مبتكرة، كأجهزة الخدمة الذاتية، ومحطات الطرود التي تمكن العملاء من استلام الطرود والشحنات في أي يوم وأي وقت على مدار الساعة. كما أطلقت "خدمة السيارات" لتقديم حلول استلام وتسليم سريعة ومريحة، ويأتي كل ذلك ضمن أولوياتها لتعزيز تجربة العميل.





# 4

الملخص التنفيذي



# %64

انخفاض نسبة متوسط مدة انتظار العملاء وخدمتهم  
خلال 05:55 دقيقة بعكس متوسط المدة السابقة:  
16:15 دقيقة.



وصفة طيبة تم توصيلها، في أكثر من 200  
مدينة وقرية داخل المملكة.



نسبة الالتزام بمهل  
التسليم للعملاء.



# %88

# 4.10 من 5

معدل رضا العملاء.



ألف بلاغ **178**

تم التعامل معها وحلها. ✓✓

ألف استفسار **94**

تم الرد عليها عبر حساب خدمة العملاء في تويتر. 🐦

مكالمة تم الرد عليها مع الإجابة على الاستفسارات الواردة من العملاء. 🎧

مليون **2,25**

عدد الأفراد المسجلين في العنوان الوطني (18,260,042) 🇸🇦

مليون **+18**

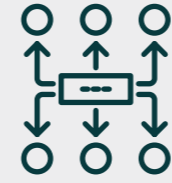
جهة حكومية **9,064**

سجلت في العنوان الوطني، بفارق 745 جهة عن العام الماضي. 🏛️





القطاعات والإدارات



## القطاعات والإدارات

بسواعدٍ وطنية، وكوادرٍ احترافية؛ تسير أعمال **سبل** وعملياتها من خلال اثني عشر قطاع تدرجُ تحتها خمسٌ وثلاثون إدارة تهتم وتدير كافة التفاصيل التي يتم العمل عليها داخلياً وخارجياً، وهي كما سيتم سردها في هذا القسم



## مكتب معالي الرئيس

### الإدارة العامة للاتصال المؤسسي

وهي الإدارة التي تتولى مهمة ظهور **سبل** الإعلامي، وصياغة رسائلها الإعلامية، بالإضافة إلى بناء المحتوى لوسائل الإعلام والتنسيق معها للظهور الإعلامي والإدلاء بالتصريحات، 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.

### 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، ويدرار العمل في هذه الإدارة من خلال إدارتين هما: إدارة التخطيط والأداء، وإدارة شؤون المناطق ومتابعة الأعمال.

### الإدارة العامة للمراجعة الداخلية

تقوم هذه الإدارة بتوفير كافة البيانات المتعلقة بالتحليل والتقويم، إضافةً إلى كتابتها للتوصيات والمعلومات المتعلقة بالرقابة على الأنشطة التي يتم فحصها، كما تسعى لمساعدة المؤسسة ككل في تحقيق أهدافها وحماية أصولها عن طريق الفحص الشامل لكل أنشطتها.

## قطاع رأس المال البشري والخدمات المشتركة



ويندرج تحت هذا القطاع ثلاث إدارات، هي:

### الإدارة العامة لعمليات رأس المال البشري

يمثل العنصر البشري حجر الأساس لدى مختلف الهيئات والمنظمات حول العالم؛ باعتباره أهم العناصر المؤثرة على مسيرة التنمية، ولهذا فإن **سبل** -من خلال هذه الإدارة- تتابع وتدير كافة التفاصيل المتعلقة بموظفيها، كما عملت على بناء الكوادر الوطنية المؤهلة والمحترفة، وسعت إلى خلق البيئة العملية الملائمة لموظفيها، وحرصت على توفير الأنظمة المتطورة لعمليات التدريب المستمر، وتنمية القدرات والتحفيز.

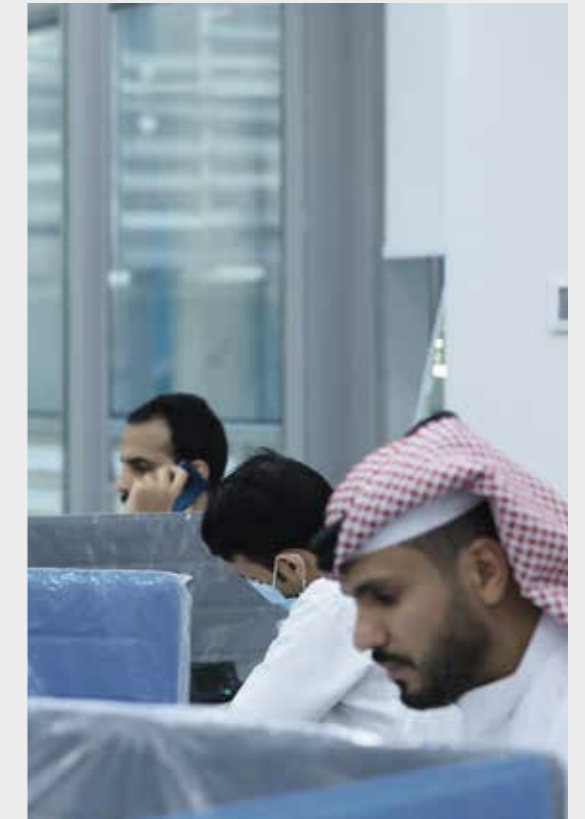
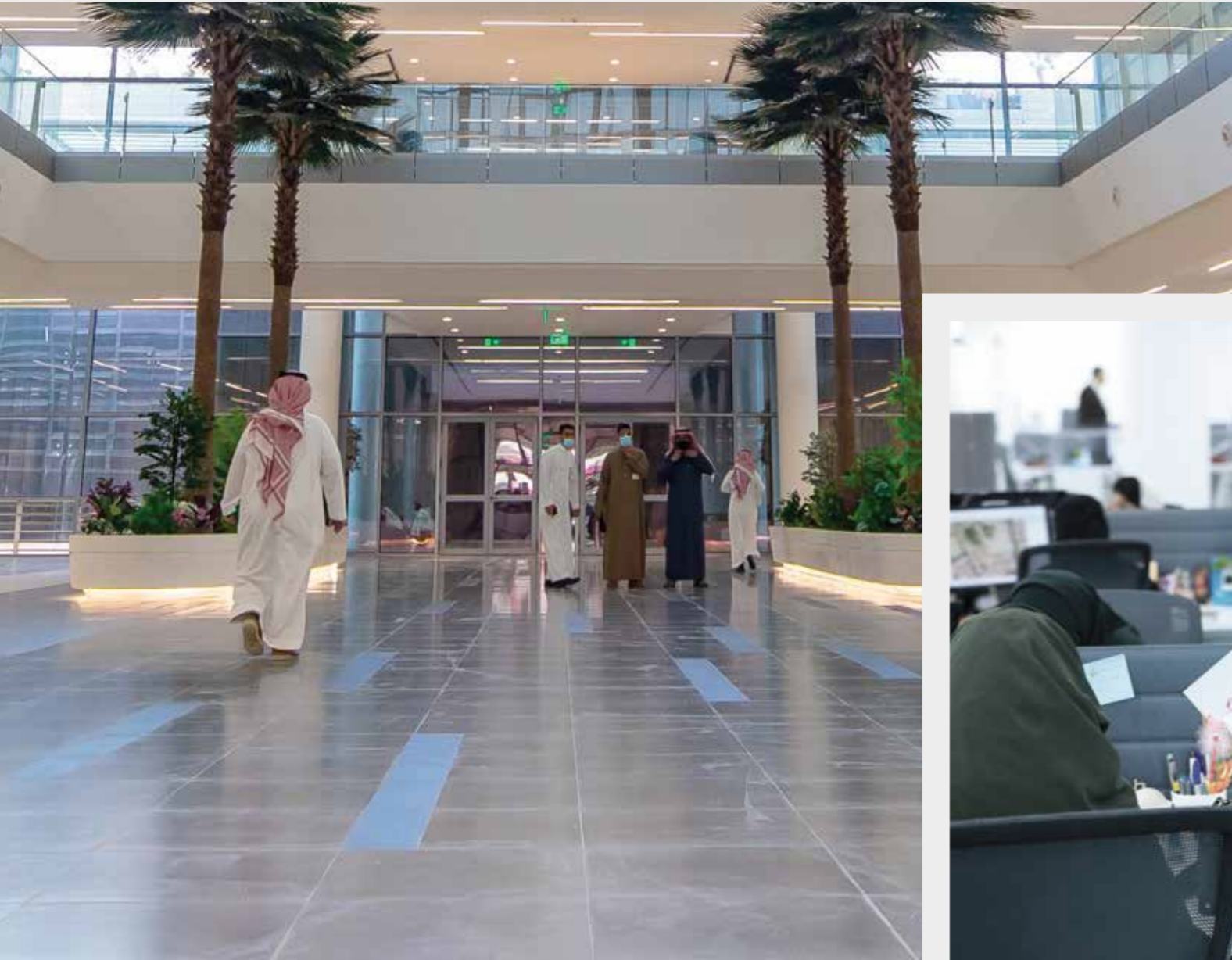
### الإدارة العامة للمشتريات والعقود

تعنى 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 في التواصل الخارجي مع الجهات الخارجية مثل الموردين والمقاولين ومزودي الخدمة، أو الجهات الحكومية ذات العلاقة.

### الإدارة العامة للخدمات الإدارية والفنية

تهتم هذه الإدارة بالتنسيق الإداري للتخصصات الفنية، كما أنها تعمل على متابعة الأعمال والمشاريع التابعة **لسبل**، وإعداد التقارير الفنية الخاصة بها، وتشرف على مراجعة الوثائق الخاصة بالمؤسسة، إضافة إلى دورها في الاهتمام بالاتصالات الإدارية والمراسلات الداخلية والخارجية، وتتم أعمالها في **سبل** عن طريق 6 إدارات فرعية:

- إدارة الوثائق والمحفوظات.
- إدارة التشغيل والصيانة.
- إدارة الأمن والسلامة.
- إدارة الحركة.
- إدارة تشغيل عقود الخدمات.
- إدارة المشاريع الفنية.





## الإدارة العامة للشؤون المالية

### 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، وقياس الأداء والرفع بالتوصيات للإدارة العليا.

### الإدارة العامة للرقابة المالية

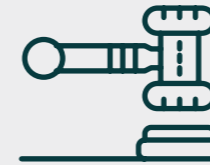
تُعنى هذه الإدارة بمراقبة الإدارات المالية المختلفة، والتأكد من سير جميع العمليات والمعالجات بالشكل المحاسبي الصحيح، إضافة إلى التأكد من أن كافة التقارير المالية الصادرة سليمة ومتطابقة في الأنظمة المختلفة ومتناسبة مع المعايير المحاسبية والسياسات والإجراءات الخاصة بالقطاع المالي، كما أنها هي المعنية بإصدار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

### الإدارة العامة للحسابات

تعد الإدارة العامة للحسابات من الإدارات التنفيذية الهامة في القطاع المالي وتُعنى بتسجيل العمليات المالية شاملة تسجيل المصروفات والإيرادات والأصول وكافة الالتزامات المحاسبية وإثبات ذلك محاسبياً في دفاترها المحاسبية استناداً على تاريخ نشوء الحدث المحاسبي. ويندرج تحت الإدارة العامة للحسابات أربع إدارات هي إدارة حسابات المدفوعات وإدارة حسابات الإيرادات وإدارة محاسبة الأصول الثابتة وإدارة الأستاذ العام. وتختص إدارة حسابات المدفوعات باستكمال إجراءات الصرف لجميع مصروفات المؤسسة شاملة في ذلك الأفراد والجهات الحكومية والقطاع الخاص بما يتوافق مع تعليمات تنفيذ الميزانية العامة للدولة، فيما تختص الإدارة العامة للإيرادات بمتابعة فواتير العملاء والاعتراف بالإيرادات وفق مبدأ الاستحقاق وعكس ذلك في النظام المحاسبي. وتقوم إدارة محاسبة الأصول الثابتة بمتابعة تسجيل ومراقبة أصول المؤسسة ومتابعة إهلاكاتها وفق السياسات المحاسبية والأنظمة ذات العلاقة. وتتولى إدارة الأستاذ العام مسؤولية متابعة إقفالات الأنظمة المالية الفرعية الآنف ذكرها بشكل شهري وربعي وسنوي وإجراء التسويات اللازمة وفق معايير الاستحقاق، كما تقوم بتزويد وزارة المالية بالتقارير الدورية ذات العلاقة

### الإدارة العامة للتكاليف

تعد الإدارة العامة لمحاسبة التكاليف إدارة حديثة لتقوم بمهمة تحديد عناصر ومحركات التكلفة على مستوى الخدمات والمنتجات ليتم من خلال ذلك تصميم نموذج متطور ومرن لاحتساب التكاليف والربحية وعرضها بصورة بيانية مفيدة لتمكين الإدارة التنفيذية من متابعة أداء المنتجات بصورة أكثر شمولية وبالتالي اتخاذ القرار استناداً على بيانات محاسبية ذات قيمة .



## قطاع الشؤون المالية والقانونية والتنظيمية

يعتبر هذا القطاع هو المسؤول عن تقديم المشورة القانونية عالية الجودة لقيادة سبل وكافة قطاعاتها، مع ضمان تنفيذ التزامات المؤسسة لجميع الأنشطة التجارية والتنظيمية والحكومية وفقاً لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة، ويندرج تحته إدارتين، هما:

### الإدارة العامة للشؤون القانونية

تعمل هذه الإدارة على تخطيط وقيادة وإدارة جميع أنشطة إدارات الشؤون القانونية، وتقديم المشورة القانونية السلمية 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.

### الإدارة العامة للشؤون التنظيمية والدولية

تُعنى هذه الإدارة بتخطيط وقيادة وإدارة كافة أنشطة إدارة 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 ولأفضل الممارسات.



## مكتب النائب الأول



## قطاع الاستراتيجية والتحول



يعمل القطاع على تحديد الوضع الراهن وتشخيصه، وتحديد جوانبه الإيجابية والسلبية، واقتراح التوصيات المناسبة لمراكز القيادة، وتدرج تحته 4 إدارات هي:

### الإدارة العامة للتحويل

تعتبر هذه الإدارة المسؤولة عن ضمان تسريع وتمكين الاستراتيجيات، إضافة إلى سعيها إلى توحيد الإجراءات، وتنفيذ البرامج والمشاريع بشكل فعال وأكثر سرعة، وتسعى إدارة التحويل إلى تحسين ممارسات إدارة البرامج والمشاريع وقيادة التغيير الاستراتيجي الذي تخضع له **سبل**، وتحقيق الإدارة كل ذلك من خلال:

- مكتب إدارة المشاريع.
- قسم تنفيذ البرامج.
- قسم إدارة التغيير.

### الإدارة العامة للأداء المؤسسي

هي الإدارة المعنية بشكل مباشر بمراقبة الأسلوب المنهجي لتحديد وقياس وتصحيح مؤشرات الأداء المؤسسي **لسبل** بشكل كامل، وذلك وفق العناصر والاستراتيجيات التي تهتم بها المؤسسة وتعمل على تحقيقها، حيث تعمل الإدارة على خلق التوازن المنطقي لمحاو القياس وشموليتها وارتباطها باستراتيجيات **سبل**.

### الإدارة العامة للاستراتيجية والنمو

يتمحور عمل هذه الإدارة حول تطوير الاستراتيجية التحولية للمؤسسة وتحديثها ومواءمتها بشكل مستمر مع الأطراف أصحاب المصلحة، كما تعمل كمحدد للتوجهات الرئيسية بدعم الإدارة العليا **لسبل**، إضافة إلى وضعها للخطط والمبادرات والمشاريع اللازمة لتحقيق هذه التطلعات.



## 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 التي تخدم كافة القطاع بآليات مرنة وسريعة وقادرة على مواكبة التغيرات في احتياجات المستفيدين.



## قطاع التميز المؤسسي

يعتبر هذا القطاع مسؤولاً بشكل مباشر عن متابعة حالة التفوق في النظام الشامل للأداء المؤسسي **لسبل**، بالإضافة إلى متابعة الممارسات التطبيقية لهذا النظام، ويمكن التعرف على تفاصيل أعماله بشكل أكبر من خلال الحديث التالي عن الإدارات الثلاث التابعة له:

### الإدارة العامة للتميز المؤسسي

هي الإدارة المعنية بإدارة إيصال **سبل** إلى نموذج التميز المؤسسي وفق منهجيات معتمدة ومحددة، كما تعمل على عملية حوكمة داخلية للمؤسسة ككل، وتمكين الإدارات من العمل بطرق منظمة مع ضمان الجودة العالية، وتوحيد إجراءات العمل، إضافة إلى عملها على نقل مفهوم الجودة والتميز لكافة الموظفين والموظفات؛ لتكون ثقافة عملهم الدارجة والمتداولة داخل المؤسسة، وتتم أعمال هذه الإدارة من خلال إدارتين فرعيتين، هما:

- إدارة الجودة والتميز.
- إدارة إجراءات العمل.

### الإدارة العامة للمخاطر

تدور أعمال هذه الإدارة حول قياس وتقييم المخاطر، وتطوير الاستراتيجيات اللازمة لإدارتها، والتقليل من آثارها وسلباتها، وتقديم الحلول المناسبة والمنطقية لمواجهةها، وتعمل الإدارة العامة للمخاطر داخل **سبل** من خلال ثلاث إدارات فرعية، هي:

- إدارة استمرارية الأعمال.
- إدارة المخاطر المؤسسية.
- إدارة الأمن السيبراني.

### الإدارة العامة لتجربة العملاء

تعمل هذه الإدارة على تسهيل رحلة العملاء وتصميمها، وذلك باستقبال شكاواهم، والتجاوب معهم من خلال جميع قنوات التواصل سواءً عن طريق مركز الاتصال، أو الموقع الإلكتروني، أو عن طريق تواصل العملاء مع حساب **سبل** في "تويتر" والتعامل مع مشكلاتهم بشكل مباشر وحل كل العقبات التي تواجههم، وتتم أعمال الإدارة من خلال إدارتين فرعيتين تابعتين لها:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة تجارب العملاء.



## قطاع العمليات

تتركز مسؤولية هذا القطاع على متابعة أداء كافة العمليات التي تقوم بها **سبل**، كمراقبة ومتابعة أداء الوحدات والموظفين والإنتاجية ومتابعة مستوى جودة العمليات وسرعتها، وللتعرف عليها أكثر سيتم التطرق في النقاط التالية للإدارات التي تندرج تحتها، وهي:

### الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال

تعمل هذه الإدارة على موازنة أهداف قطاع العمليات مع الأهداف الاستراتيجية ل**سبل**، 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، ورفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين. وتتفرع من الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال 3 إدارات فرعية، هي:

- إدارة الأداء.
- إدارة دعم الأعمال.
- إدارة دعم العمليات الدولية.

### الإدارة العامة للبريد الرسمي

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

### الإدارة العامة للنقل

هي الإدارة التي تشرف على عمليات التخطيط والتشغيل والمراقبة وتتابع عملية النقل بشكل مباشر، وتوزع مهامها على كافة أنواع النقل التي تعمل بها وتعتمدها **سبل** من خلال شبكة النقل البري التي تربط جميع أنحاء المملكة، وشبكة النقل الجوي إلى جميع أنحاء العالم، وعمليات التخليص الجمركي للشحنات التجارية، والمواد البريدية الدولية الواردة من أول نقطة وصول بالمطارات الدولية السعودية.

### 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.





## قطاع تقنية المعلومات والخدمات الرقمية

يعد هذا القطاع المسؤول عن التشغيل التقني، والمشرف على جودة الخدمة التقنية المقدمة لكافة العملاء، كما يقدم كافة الخدمات اللوجستية على مدار الساعة، ويندرج تحت هذا القطاع 3 إدارات رئيسية، هي:

### 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 وتشغيلها للعملاء من خلال قنوات الويب والهاتف، وتوفر خدمات الشبكة لجميع فروع البريد المنتشرة حول مناطق المملكة، كما توفر التقنيات اللازمة لعمل الموظفين اليومي، إضافة إلى عملها على بناء وتشغيل مراكز البيانات التقنية لتمكين العمل والخدمات التقنية، وتطبيق وتشغيل تقنيات وسياسات الأمن السيبراني للحفاظ على خصوصية وسرية البيانات، وتتم كافة عمليات هذه الإدارة عن طريق 4 إدارات فرعية، هي:

- إدارة عمليات البرمجة والبنية التحتية.
- إدارة أصول التقنية والدعم التأسيسي.
- إدارة عمليات أمن تقنية المعلومات.
- إدارة المنصات الرقمية والدعم الفني.

### الإدارة العامة لتطبيقات الأعمال والمنتجات الرقمية

تتمحور أعمال ومهام هذه الإدارة على بناء وتصميم كافة أنواع التطبيقات وتحسينها وتطويرها بشكل مستمر، وإدارة البوابات الإلكترونية للمؤسسة ووضع المحتوى والمعلومات والتعليمات المناسبة داخلها، بالإضافة إلى وضع وإيضاح جميع الخدمات الإلكترونية التي ستقدمها **سبل** لتخدم العملاء والشركاء والموردين والموظفين، وتحرص الإدارة على استكمال جميع عمليات التكامل بين البوابة الإلكترونية والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، وتبادل المعلومات بشكلٍ آلي مع الشركاء، وتتفرع من هذه الإدارة 6 إدارات فرعية، هي:

- إدارة الأعمال الأساسية.
- إدارة أعمال المكاتب الأمامية.
- إدارة القنوات.
- إدارة التطبيقات المؤسسية وعمليات المكاتب الخلفية.
- إدارة الربط والتكامل.
- إدارة البيانات وذكاء الأعمال.

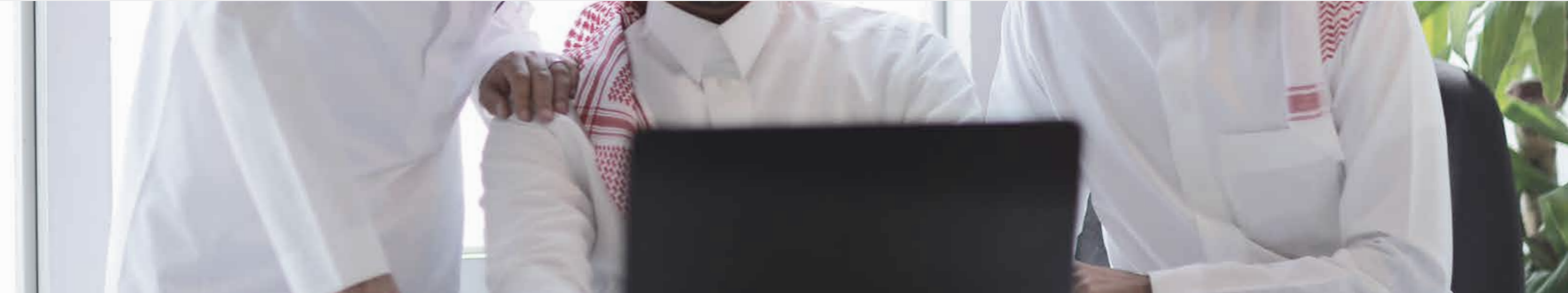
### الإدارة العامة للحوكمة والاستراتيجية الرقمية

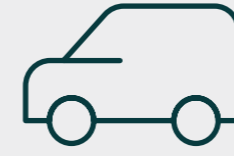
تعمل هذه الإدارة على ربط استراتيجية **سبل** في الخارطة الرقمية مع حوكمة الإجراءات الرقمية، والعمل على تعزيز إمكانيات وقدرات القطاع لتحقيق أهدافه الاستراتيجية والتشغيلية لجميع أنظمة **سبل**، وذلك من خلال ترجمة استراتيجية **سبل** إلى استراتيجية رقمية، وتحويلها إلى خطط تنفيذية، بالإضافة إلى وضع السياسات والإجراءات داخل قطاع التقنية وحوكمتها ومتابعة تنفيذها، وقياس مؤشرات الأداء وجودة تنفيذ الأعمال التقنية، وربط الأعمال المختلفة داخل المؤسسة وتحويلها إلى متطلبات تقنية ومنتجات رقمية، ومتابعة تنفيذ الأعمال التقنية والمشاريع الرقمية داخل القطاع مع جميع أصحاب المصلحة لضمان سيرها وتنفيذها حسب الخطط والأهداف والميزانيات المرصودة، ويتم كل ذلك من خلال عمل الإدارة بـ 3 إدارات فرعية، هي:

- إدارة حلول الأعمال.
- إدارة الجودة والحوكمة الرقمية.
- إدارة محفظة المشاريع الرقمية.

### الإدارة العامة للعنوان الوطني

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





## قطاع الميل الأخير

يمكن القول بأن هذا القطاع يمثل واحداً من أهم القطاعات التشغيلية في **سبل**، حيث إنه يعمل منذ الخطوة الأولى للتخطيط، ويصاحب العملية كاملةً حتى تنتهي بالتوزيع، وتندرج تحته إدارتين فرعيتين، هما:

### الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال

تتمثل مهام هذه الإدارة في متابعة مستوى الأداء والتخطيط، وذلك من خلال رصد ومراجعة التقييم، ومتابعة الاعتراضات على التقييم، وتحديد نقاط التوزيع، كما أنها المسؤولة عن عملية تخطيط توافر الأصول والموارد لتنفيذ التوقعات التجارية، وتخطيط تفعيل الخدمات الجديدة، وتطوير تقارير العمليات الحرجة، وعمل التقارير اليومية للقطاع، وتتم أعمالها عن طريق إدارتين فرعيتين ترتبطان بها مباشرة:

- إدارة الأداء والتخطيط.
- إدارة استخدام الأصول.

### الإدارة العامة للتوزيع (الميل الأخير)

هي الإدارة التي تعمل على إدارة عمليات الشحنات الدوائية، إضافةً إلى مسؤوليتها في تفعيل المستشفيات حسب طلب وزارة الصحة، ومتابعة الشحنات الدوائية 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 الدوائية حسب شروط نقل وتخزين الأدوية، كما أن الإدارة العامة للتوزيع معنية بمتابعة وتفعيل مستوى التجارة الإلكترونية، وذلك بتفعيل المتاجر المرتبطة **بسبل**، وتعمل هذه الإدارة من خلال 3 إدارات فرعية:

- إدارة عمليات الفارما.
- إدارة الأقاليم (الأوسط، الشرقي، الغربي، الجنوبي)
- إدارة التجارة الإلكترونية.





## قطاع المبيعات الحكومية والشركات

يهتم هذا القطاع بتعزيز الدخل ومتابعة وإدارة ومراقبة سير عملية المبيعات في سبل كل، وذلك بمتابعة المبيعات المتعلقة بالقطاع الحكومي والقطاع الخاص والمبيعات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، ومن خلال الإدارات الثلاث التي سيتم ذكرها يعمل القطاع لإنجاز أعماله:

### الإدارة العامة لمبيعات التجارة الإلكترونية

تعمل هذه الإدارة على دعم وتعزيز الدخل من ثلاث قطاعات رئيسية، وهي قطاع التجارة الإلكترونية، وقطاع الوارد الدولي، وقطاع خدمات البيانات، وتتم أعمال قطاع المبيعات الحكومية والشركات من خلال عمل ثلاث إدارات تدرج تحته:

- إدارة التجارة الإلكترونية.
- إدارة الوارد الدولي.
- إدارة خدمات البيانات.

### الإدارة العامة لمبيعات الشركات

تتمحور أعمال هذه الإدارة في سعيها إلى إدارة المبيعات المتعلقة بالقطاع الخاص والمؤسسات التجارية، وتختص الإدارة بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال ومتابعة المبيعات في جميع القطاعات الخاصة بمختلف نشاطاتها، كخدمة البريد الممتاز وخدمة العنوان الوطني، وخدمة الناشر التجاري، وخدمة الغرف البريدية، وخدمة محطات الطرود، وخدمة البريد الدوائي، حيث تتم كل هذه المهام عن طريق 4 أقسام:

- إدارة مبيعات قطاع البنوك والاتصالات.
- إدارة مبيعات قطاع الصحي والتأمين.
- إدارة مبيعات قطاع الطاقة والنفط.
- إدارة مبيعات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وغيرها.

### الإدارة العامة للمبيعات الحكومية

تتمثل أعمال هذه الإدارة في سعيها إلى إدارة المبيعات المتعلقة بالقطاع الحكومي، وتختص الإدارة بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والاتصال والرقابة والمبيعات الخاصة بكافة القطاعات الحكومية بمختلف نشاطاتها، وتعمل من خلال 4 إدارات فرعية ترتبط بها بشكل مباشر، هي:

- إدارة قطاع الصحة والبنية التحتية والعمل والتوظيف.
- إدارة القطاع العسكري والإسلامي والإعلام والخدمات.
- إدارة قطاع التعليم والتجارة والثقافة.
- إدارة قطاع المالية والاقتصاد التكنولوجيا





## قطاع التجزئة

يعد هذا القطاع قطاعاً رابطاً بين **سبل** وعملائها؛ حيث إنه يحرص على رفع مستوى أداء الموظفين والموظفات، إضافة إلى العمل على إدخال المنتجات الجديدة وتطويرها، وتتم أعمال هذا القطاع من خلال 3 إدارات تتفرع منه، هي:

### 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، وتتفرع من هذه الإدارة ثلاث إدارات فرعية هي:

- إدارة وكيل الخدمة.
- إدارة الشركات.
- إدارة الامتياز.

### الإدارة العامة للأداء ودعم الأعمال

تتمحور مهام هذه الإدارة حول رفع كفاءة أداء موظفي وموظفات **سبل**، إضافة إلى رفع مستوى الأداء العام للقطاع في سبيل تحقيق الأهداف التشغيلية والتطويرية والعوائد المالية، كما تعمل وتتم كافة أعمال الإدارة عن طريق إدارتين فرعيتين:

- إدارة الأداء والتخطيط.
- إدارة دعم الأعمال.

### الإدارة العامة لمنافذ البيع

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



## قطاع التسويق والمنتجات

يعد هذا القطاع هو المسؤول المباشر على الإشراف ومتابعة كافة المنتجات التي تقدمها **سبل**، إضافة إلى مسؤوليته في تطويرها وتسويقها، وتتم أعمال القطاع من خلال إدارتين تدرج تحته، هي:

### الإدارة العامة لمنتجات التجارة الإلكترونية والمالية والرقمية

تتمثل أعمال ومهام هذه الإدارة في متابعة أداء الخدمات وتحسينها، وإطلاق الخدمات الجديدة، وقد تمكنت من إنتاج العديد من المنتجات والخدمات مثل (عالمي، وأوفر، وتجاري، والناشر التجاري، ومكاني)، ويتفرع منها 3 إدارات، هي:

- إدارة التجارة الإلكترونية.
- إدارة الخدمات الرقمية.
- إدارة الخدمات المالية.

### الإدارة العامة للتخطيط والتسويق والبحوث

تعمل هذه الإدارة على تخطيط وتنفيذ الحملات التسويقية لجميع منتجات وخدمات **سبل**، إضافة إلى العمل على التصميمات الخاصة بالحملات، وإنتاج الفيديوهات الترويجية والدعائية، وتخطيط وإعداد وتنفيذ الحملات الرقمية، حيث يتم كل ذلك من خلال إدارتين فرعيتين، هما:

- إدارة الحملات التسويقية.
- إدارة التخطيط الإعلامي.





الإنجازات



## أولاً: على صعيد تطوير الأعمال

حرصت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال العام 2021م على تحقيق مستهدفاتها المتعلقة بتطوير وتحسين عمل المنظومة وتكاملها.



سيتم الحديث في هذه التبويبات عن إنجازات مختلف القطاعات في المؤسسة في كل محور من محاور الخطة الاستراتيجية للبريد السعودي | سبل، وذلك بهدف التعريف بمسيرة العمل خلال العام الماضي.



## مدخل

عملت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال العام 2021م على أداء أدوارها المرتبطة بعملها، مع تحقيق مجموعة من الإنجازات بمخرجات نوعية، حيث يستعرض التقرير إنجازات المؤسسة خلال الأبواب التالية على صعيد:

- بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة، والتي تشمل:
- الشراكات مع القطاع الحكومي.
- الشراكات مع القطاع الخاص.



تطوير الأعمال.



القيادة والثقافة المؤسسية.



كما اعتمدت عدد من الشركات الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية وتوصيل الطلبات: نون، أرامكس، جاهز، والبريد السعودي، وغيرها، ويسهل العنوان المختصر التكامل بين منصات الأعمال من خلال خدمات متعددة لواجهة التطبيقات، حيث تمكن هذه الخدمات الشركات من التحقق من صحة العناوين التي تستلمها وترجمتها إلى إحداثيات جغرافية، كما تساهم في رفع مستوى الأتمتة في العمليات وذلك بتقديم أربعة حروف معيارية تمثل المنطقة تبدأ من الرمز الإقليمي ذو المستوى الأعلى وتنزل مستويين لتشير إلى المناطق.

أثبت العنوان الوطني من خلال البحث والتحليل أهميته وذلك بنجاحه في زيادة معدلات نجاح المحاولة الأولى بنسبة 96% ورفع معدلات رضى العملاء بنسبة 87% وانخفاض نسبة توصيل الطرود المغلوبة إلى 0%، كما أن الجمع بين تأثير الأعمال وتعزيز تجربة العميل من خلال تبسيط العنوان من شأنه أن يغير نظام التسوق الإلكتروني والخدمات اللوجستية.

ولطالما كانت العنونة تحدياً إقليمياً لعقود طويلة، ولكن جاء حل العنوان المختصر حلاً جذرياً من خلال إحداث نقلة في تجربة العميل ومنصات التجارة الإلكترونية ومزودي الخدمات اللوجستية

## الوصول لك يكون

# أسرع أسهل

A B C D 1 2 3 4

4 حروف و 4 أرقام



## التطور في الخدمات والمنتجات

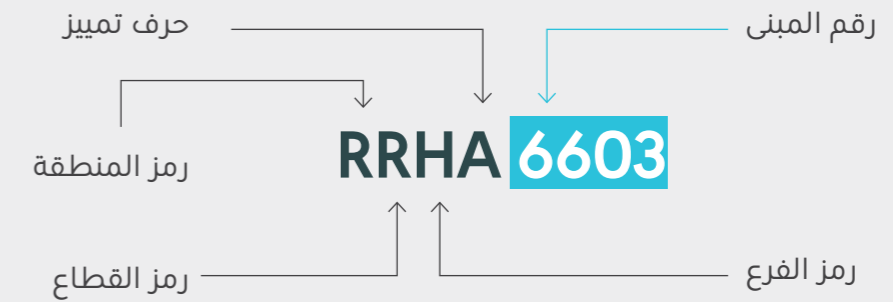
استمر البريد السعودي "سبل" في تطوير مجموعة من المنتجات والخدمات في عام 2021م لرفع تنافسيتها في السوق ومواكبة تطلعات ورغبات عملائها من القطاع الحكومي والخاص والأفراد حيث تم تطوير وتدشين المنتجات والخدمات التالية:

### خدمة أوفر

هي خدمة تم توفيرها لعملاء سبل باشتراك سنوي رمزي يتيح لهم الاستفادة من خدمات عديدة؛ حيث تهدف إلى توفير الوقت والجهد والمال. وتتميز هذه الخدمة بالعديد من الخدمات مثل التوصيل المجاني اللا محدود، وتوصيل الوثائق للجهات الحكومية، إضافة إلى توفير صندوق بريد مجاني، وشحنتين داخلية اقتصادية مجانية، واستلام الشحنات القادمة من أمريكا بشكل مجاني.

### خدمة العنوان المختصر

يعتبر العنوان المختصر حلاً من شأنه إحداث تحولاً في عالم العنونة في المملكة، حيث يتألف العنوان من ثمانية رموز مميزة (4 أحرف و 4 أرقام) ويستفيد من نظام العنونة القائم لتحسين تجربة المواطنين والمقيمين وذلك بتبسيط عملية مشاركة العناوين وتذكرها، كما يساعد العنوان المختصر قطاع الخدمات اللوجستية للرفع من معدل نجاح التسليم من المحاولة الأولى.



وتم إيجاد هذا الحل بالاستفادة من نظام العنونة في المملكة حيث تشير الأرقام الأربعة إلى رقم المبنى بينما تم ترميز الحروف الأربعة من الرمز البريدي المؤلف من 5 أرقام. ويمكن من خلال هذا الحل أن يتم إصدار عنوان خاص لكل موقع قابل للعنونة في أرجاء المملكة تلقائياً ببساطة ودقة تصل إلى 1 متر مربع.

## خدمة الصندوق الرقمي

تعد خدمة (منتج) الصندوق الرقمي أحد الخدمات الجديدة المقدمة لعملائنا بالتزامن مع إطلاق هويتنا الجديدة SPL حيث نهدف من خلالها إلى:

1 | تحسين تجربة العميل.

2 | تقديم منتجات نوعية تلامس احتياجات عملائنا.

3 | تحقيق المستهدفات المالية.

4 | تحقيق أعلى معايير الجودة.

عبارة عن عنوان بريدي آمن وثابت يتكون من رمز ورقم بريدي يتم منحه للعميل لتمكينه من استلام مواده البريدية الواردة سواءً داخلية أو خارجية بخيارات تسليم متعددة دون الحاجة لامتلاك صندوق أو مفتاح، حيث يتطلب من العميل الاشتراك السنوي في هذه الخدمة.

## خدمة الناشر التجاري

وقد تم إطلاق المنتج بشكل رسمي خلال عام 2020م بالشراكة مع جوجل؛ حيث يتيح لأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والقطاعات الحكومية من توثيق بياناتهم على خرائط جوجل وإدارتها عبر منصة الناشر التجاري حسب باقات الأسعار المحددة على الصفحة الخاصة بموقع البريد السعودي وإضافة صفحة خاصة بالناشر التجاري لاستهداف الفئة المطلوبة للاشتراك عن طريق الموقع الخاص بالبريد السعودي وقنوات التواصل الاجتماعي والإنترنت من خلال متابعة وعمل فريق التسويق بتنفيذ الحملات التسويقية

## منصة SME's

هي منصة إلكترونية صممت لخدمة الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، وقد تمكّنك من شحن الطرود بسهولة وبأسعار تنافسية وتتبع كامل للشحنات وتاريخ الإرساليات بالإضافة لأدوات أخرى تتيح لك الوصول للمرسل إليه بسهولة وموثوقية.

## خدمة عالمي

هي خدمة تهدف إلى تطوير العمل مع شريك لتوسيع عمل المؤسسة والتسهيل على العملاء، وتم إطلاق الخدمة تجريبياً نهاية عام 2021م، مع إضافة 10 دول وهي (الولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، والصين، وأستراليا، واليابان، وسنغافورة، وماليزيا، وإندونيسيا، وتايلند، وتايوان) وسوف يتم العمل خلال الربع الثاني من عام 2022م على تفعيلها بشكل كامل.

## اكسبريس

هي خدمة من خدمات البريد الممتاز لشحن الطرود للأفراد والشركات والقطاعات الحكومية، وتتميز بسرعة التوصيل إلى مكان المستلم.


## اقتصادي

هي خدمة شحن الطرود للأفراد والشركات والقطاعات الحكومية إلى أقرب فرع بريدي لمكان المستلم، وتتميز بأسعارها التنافسية.

## عاجل

خدمة شحن الطرود بين مدن محددة إلى الفرع، وتتميز بسرعة التوصيل التي تكون في أقل من يوم وبسعر ثابت.

## خدمة المسترجعات

إطلاق خدمة المسترجعات عن طريق فروع التجزئة، وهي معاداة التجارة الإلكترونية التي يتم استلامها من العملاء وتسليمها إلى المتجر. 



## خدمة البريد الدوائي (فارما)

وهي خدمة تُعنى بتوصيل الأدوية والمستلزمات الطبية للعملاء بجودة عالية إلى منازلهم، بشكل سهل وموثوقية عالية دون الحاجة لزيارة الصيدلية، فكان من ثمار هذا الإنجاز:

# 490%

نسبة ارتفاع عدد الوصفات الطبية التي تم توصيلها للمستفيدين مقارنة بعام 2020م.



# +200

منطقة حول المملكة  
تم خدمتها.



# +200

مستشفى حول المملكة  
مفعل لخدمة البريد الدوائي.



# 98%

نسبة الالتزام  
بوقت التوصيل المحدد.



## خدمة إعادة توجيه الشحنات

خدمة تمكن العملاء من إعادة توجيه شحناتهم الموجودة في الفروع إلى العنوان الوطني مقابل 30 ريال أو استلامها من محطة الطرود مقابل 15 ريال عن طريق **سبل أون لاين**

## خدمة تجاري

هوية مكانية للمؤسسات والشركات مع عنوان وطني ورصيد مسترجع للاستفادة من خدمات مؤسسة البريد السعودي | **سبل**.

## منصة مكاني

منصة لحجز وشراء التذاكر بشكل إلكتروني للعديد من الفعاليات والمناسبات الرياضية والثقافية والاجتماعية والترفيهية.

## التجارة الإلكترونية

توصيل شحنات المتاجر الإلكترونية إلى المنزل أو الفرع داخل أو خارج المدينة، بتغطية واسعة على مستوى المملكة.

## المعادات

خدمة تقدمها المؤسسة لاستلام المواد المسترجعة من عملائها وتسليمها إلى المتاجر.

## الخدمات المالية

هي مجموعة من الحلول المالية المتكاملة التي تقدمها مؤسسة البريد السعودي | **سبل** في مجال المدفوعات والمحافظ الرقمية.

## خدمات الجهات الحكومية

تواصل مؤسسة البريد السعودي | **سبل** تقديم خدماتها البريدية واللوجستية، من استلام وتسليم الوثائق الحكومية الصادرة من منصة أبشر وتسليمها لعملائها في مختلف مناطق المملكة، واستطاعت خلال العامين الماضيين تسليم أكثر من 2 مليون وثيقة حكومية، ويفخر البريد السعودي بالتعاون مع الجهات الحكومية ولتطوير أعمال المؤسسة مع الجهات الحكومية، عملت على تطوير فريق عمل إدارة المبيعات الحكومية لتعزيز العلاقة مع كل جهة حكومية والمتابعة لتقديم خدماتها وتعزيز العلاقة مع جميع الجهات الحكومية كمشغل وطني موثوق لتقديم مزيد من الخدمات نيابة عن الجهات الحكومية وأن تكون الناقل الرسمي لجميع الجهات.

## البريد الرسمي

هي مواد بريدية صادرة من الجهات الحكومية، إلى أي مستلم من (جهات حكومية، قطاع الأعمال تجاري، الأفراد) بكافة أنواعها من رسائل وطرود ومطبوعات.

## منصة سبل أونلاين للجهات الحكومية

هي منصة خاصة بالجهات الحكومية تمكن العملاء من استخدام خدمات مضافة مثل الاستعلام وأثبتات التسليم لمواد البريد الرسمي من رسائل وطرود من قبل الجهة الحكومية المرسلة منها ومن الفروع التابعة لها، بالإضافة إلى عرض العنوان البريدي التابع لهم.

## الغرف البريدية

هي غرف بريدية داخل مقر الجهة الحكومية وتعمل على استلام وتسليم ومعالجة المواد البريدية الخاصة بالجهة، مما يساعد على سرعة إنجاز الخدمات البريدية.



## العنوان الوطني

يتكون العنوان الوطني من 6 أجزاء رئيسية وهي تمثل: رقم المبنى، اسم الشارع، اسم الحي، اسم المدينة، الرمز البريدي، الرقم الإضافي، رقم الوحدة، ويكتب العنوان الوطني كالتالي:

1	رقم المبنى	2929	ريحانة بنت زيد	2
6	اسم الشارع	8118	حي العارض	3
5	الرمز البريدي	13337		4
	الرقم الإضافي		الرياض	4

1 | رقم المبنى: هو رقم مميز يشير إلى مبنى سكني أو تجاري محدد داخل الرمز البريدي، ويتكون رقم المبنى من 4 أرقام.

2 | اسم الشارع: وهو يمثل اسم الشارع الذي يقع عليه المدخل الرئيسي للمبنى أو المحل.

3 | الحي: وهو يمثل اسم الحي الذي يتواجد المبنى بداخله.

4 | المدينة: وهو يمثل اسم المدينة التي يتواجد بها عنوان المبنى.

5 | الرمز البريدي: وهو يتكون من 5 خانات رقمية، كل خانة منها لها مدلول مكاني، وتجدر الإشارة إلى أن كل منطقة جغرافية في السعودية لها رمز بريدي محدد.

6 | الرقم الإضافي: وهو رقم مشابه لرقم المبنى، ويتكون من 4 أرقام.

## إحصائيات وأرقام العنوان الوطني

تمكنت المؤسسة من خلال خدمات التحقق من العنوان الوطني تحقيق نسب مرتفعة من الاستفادة، وهي مفضلة في النقاط التالية:

# 18,260,042

فرد بفارق | 1,999,940 فرد عن العام الماضي.

# 1,801,118

جهة من قطاع الأعمال، بفارق | 260,055 جهة عن العام الماضي.

# 9,064

جهة حكومية، بفارق | 745 جهة عن العام الماضي.



## خدمات موسم الحج والعمرة

خدمة سندات الهدى والأضاحي



خدمة البريد الرسمي



59,628 وثيقة تم تسليمها.

خدمة السيارات المتنقلة



3 سيارات كبيرة تم توفيرها للحجاج

3

خدمة حج بلا حقيبة



حقيبة مسلّمة

4502

مدينة

69

مدة التسليم: يوم إلى 4 أيام عمل.



## قطار الحرمين

وهو مشروع أتاح للمؤسسة أن يكون لها مكاتب في 5 محطات من قطار الحرمين، وتهدف هذه المكاتب إلى خدمة وحفظ ونقل الأمتعة، إضافة إلى جميع الخدمات البريدية، وتتواجد المكاتب في المحطات التالية:

- محطة قطار مكة المكرمة.
- محطة قطار السليمانية (جدة)
- محطة قطار الملك عبدالعزيز (جدة)
- محطة قطار الملك عبدالله الاقتصادية (رابغ)
- محطة قطار المدينة المنورة.



- خدمة الشحن (الدراهم مراهم).
- تنفيذ فيديوهات (عالمي الجديد).
- إطلاق حملة العنوان الوطني المختصر.
- تنفيذ فيديوهات تثقيفية لخدمة دوائي (مهاشات، العنوان الوطني).
- إطلاق حملة أوفر.
- إطلاق حملة خدمة عاجل.
- إطلاق حملة "موسم التجارة الإلكترونية نهاية العام" لخدمة عالمي.

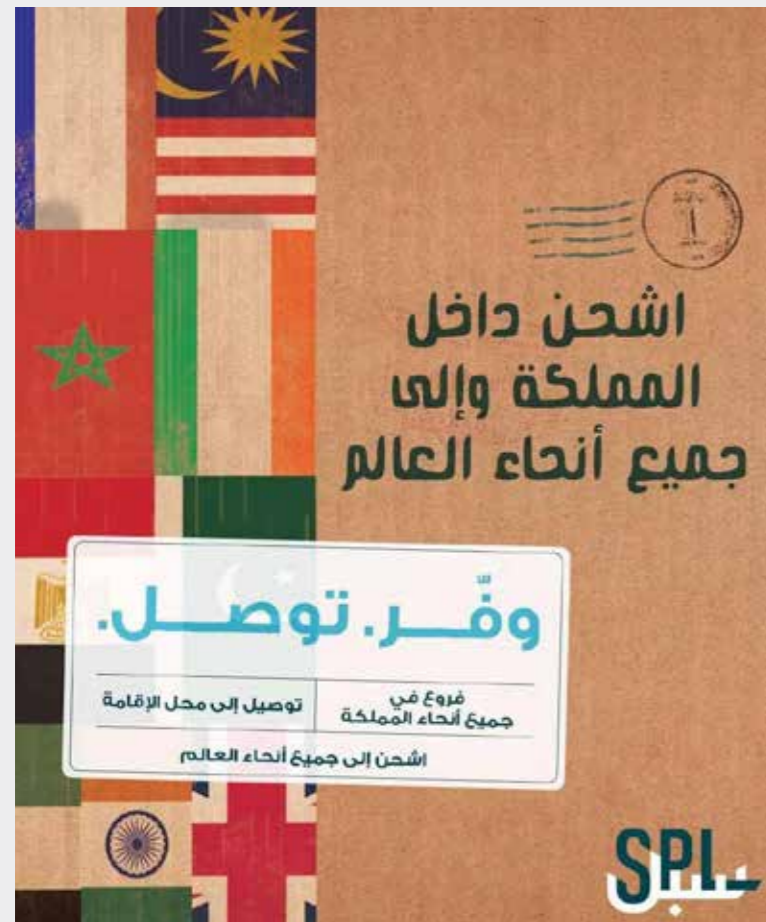


خدمة أوفر

## ولتعزيز حضورها في السوق ورفع الوعي أطلقت مؤسسة البريد السعودي | سبل عدة حملات تسويقية لمنتجاتها وخدماتها المختلفة



العنوان المختصر



الموظفة الافتراضية



البريد الدوائي

## أبرز الإنجازات خلال عام 2021م

الانتهاء من التصميم والتخطيط لمشروع شبكة النقل البري 2022-2024 واعتمادها وفقا للخطة الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة .

## إحصاءات النقل البري

التفصيل	البند
172300 رحلة	عدد الرحلات البرية المنفذة   
34.5 مليون كم	عدد المسافات المقطوعة   
286 ألف نقطة	نقاط المرور   



## المعالجة والتطور في العمليات

### النقل البري

لقد سعت المؤسسة إلى التطوير المستمر في عملياتها، وذلك من خلال تصميم شبكة النقل والخدمات اللوجستية للربط بين جميع مراكز قطاع العمليات (مراكز المعالجة، البريد الرسمي) وشبكة مكاتب قطاع التجزئة ومراكز العمليات ونقاط التوزيع لقطاع الميل الأخير .

- تربط خدمات الشبكة جميع المناطق والمحافظات، حيث تصل لما يزيد عن 650 نقطة وصول من خلال أسطول كبير من الناقلات وتقطع يوميا أكثر من 98 ألف كيلو متر وبحمولات استيعابه تزيد عن 750 طن يوميا.
- تربط شبكة النقل 17 مركز عمليات المعالجة، 13 مركز عمليات البريد الرسمي، 492 مكتب تابعة لقطاع التجزئة، 13 مركز عمليات و 122 نقطة توزيع تابعة لقطاع الميل الأخير.
- المرونة والاستجابة السريعة لتشغيل رحلات سطحية إضافية إلى عدد كبير من الجهات لمواكبة ارتفاع حجم العمل حسب الحاجة التشغيلية.





## المنافذ والتخليص الجمركي

استقبال جميع الإرساليات البريدية والشحنات التجارية من جميع أنحاء العالم من خلال المنافذ البرية والجوية والبحرية وإتمام إجراءات الاستلام والمعالجة والتخليص الجمركي . وتعمل المؤسسة على تجهيز مراكز للتخليص الجمركي بالمطارات التالية:

مطار الملك خالد الدولي  
King Khalid int'l airport

1

جدة

مطار الملك عبدالعزيز الدولي  
King Abdulaziz International Airport

2



مطار الملك فهد الدولي  
KING FAHD INTERNATIONAL AIRPORT

3

والتي تهدف إلى القيام بعمليات معالجة الشحنات الواردة والصادرة دولياً، ومن المستهدف الانتهاء من أعمال التطوير بمنتصف عام 2023 بإذن الله.

## النقل الجوي

تم تطوير العمليات المتعلقة بالنقل الجوي؛ لتقديم خدمات وحلول النقل من المملكة إلى جميع أنحاء العالم من خلال أفضل وأكبر شركات النقل الجوي والنقل السريع، وذلك من خلال الخطوات التالية:


- التعاقد مع أفضل شركات الطيران العالمية.
- جدول رحلات جوية يومية ومباشرة من المطارات الدولية بالرياض وجدة والدمام والمدينة المنورة من خلال شبكة دولية تصل خدماتها إلى أكثر من 190 مطارا حول العالم.
- النقل والتسليم في بلد المورد من خلال خدمات شركات النقل السريع إلى أكثر من 220 دولة حول العالم.


## إحصاءات النقل الجوي


البند	التفصيل
عدد المحطات الدولية	220 محطة حول العالم
عدد الرحلات	45 ألف رحلة

## تحديث وتحسين إجراءات الأعمال في قطاع العمليات، من خلال:


مشروع تحديث إجراءات البريد الرسمي وإنشاء البريد المعاد وإضافته في الصفحة الرئيسية:


ضبط سير العمل. 


تحسين خدمة البريد الرسمي. 

إنشاء دليل للمستخدم. 


مشروع ربط الميزان بنظام الموحد في 18 مكتب رئيسي يتبع لإدارة البريد الرسمي:

إدخال الأوزان الفعلية بشكل آلي. 


ضبط إيراد البريد الرسمي. 

سرعة خدمة العملاء. 


مشروع دمج نظام الحسابات مع نظام الموحد:

إدخال الحسابات يومياً بشكل آلي. 

تقليل اعتراضات الجهات الحكومية. 

ضبط جودة المدخلات. 

زيادة نسبة التحصيل من الجهات الحكومية. 

ضمان حساب جميع المواد التي تم استلامها من الجهات الحكومية. 



# الجمارك CUSTOMS



## تطوير وتحسين آليات إجراءات النقل اللوجستي، من خلال

تطبيق معيار التراسل الخاص بالاتحاد البريدي العالمي "M33" لرسائل "ITMATT":

الامتثال للمتطلبات الأمنية والجمركية للدول الأعضاء من خلال تطبيق معيار التراسل، والحرص على التحقق من كل ما يمكن تهريبه أو ما يخل بالأمن والسلامة، وذلك ضمن امتثال المؤسسة لأحكام الاتفاقية البريدية العالمية التي تقتضي الالتزام بتوفير بيانات إلكترونية مسبقة تشمل بيانات حول المواد البريدية المرسلة؛ لتسريع عملية التخليص الجمركي وتعزيز فعاليتها لتحقيق الامتثال والتقيد بالمتطلبات الأمنية للاتحاد البريدي العالمي.

### تعديل أسعار سبل للطرود الدولية الواردة بنسبة 5%:

مواكبة الأسعار والتأكد من مناسبتها للتكاليف، وذلك بعد موافقة واعتماد الاتحاد البريدي العالمي على طلب تعديل الأسعار نتيجة للتضخم.

IPS | تطبيق نظام IPS.

97% نسبة السرعة المحققة في وقت الفرز والنقل، والمستهدف هو: 90%.

تصميم وتخطيط خطة شبكة النقل البري للثلاث السنوات القادمة (2022م - 2024م) واعتمادها.

توقيع اتفاقيتي:

- خدمات المناولة للإرساليات البريدية والشحنات التجارية الصادرة والواردة بجميع المطارات مع شركة "سال" للخدمات اللوجستية.
- خدمات النقل للمواد البريدية والشحنات التجارية من المملكة إلى جميع أنحاء العالم.

تنفيذ خطة إطلاق مشاريع القطاع دون التأثير على سير العمل:

- مركز معالجة الطائف.
- مركز معالجة الأحساء.
- مركز معالجة مطار جدة.
- مركز معالجة مطار الرياض

### التخليص الجمركي (المرحلة الأولى):

استغلال فرص النمو الجذابة في مجال الخدمات اللوجستية، عبر العمل على إجراءات التخليص خلال هذه المرحلة مع المتاجر الدولية.




## التطور في الميل الأخير


### تطوير خدمات الميل الأخير، وفق الأرقام التالية


- 90 مدينة ومحافظه تصلها خدمات الميل الأخير. 
- 30% نسبة رفع إنتاجية شركاء الميل الأخير مقارنةً بعام 2020م. 
- 94% نسبة تحسين عمليات التسليم. 
- 88% نسبة الالتزام بمهل التسليم. 
- 10 مراكز عمليات تم استحداثها في 10 مدن رئيسية. 
- تحسين الالتزام مع العملاء بمهل التوصيل بنسب تجاوزت 98% لخدمة البريد الدوائي، و 96% لخدمات التجارة الإلكترونية. 
- تحديث النظام الرقمي لشركاء الميل الأخير. 
- تفعيل السداد من أجهزة الدفع الإلكتروني. 




## تعزيز وتوسعة شبكة التوزيع

استحداث وتشغيل خدمة الالتقاط من مستودعات العملاء داخلياً؛ خدمة لعملاء التجارة الإلكترونية وتوفير المرونة اللازمة لتقديم الخدمة. 


إطلاق رحلات نقل إضافية مخصصة بين مراكز العمليات في المناطق الرئيسية لتقليل المدة الزمنية المستغرقة، ووصول الشحنات للجهات النهائية. 

73 محافظة ومركزاً جديداً تمت إضافتها إلى قائمة الجهات المدعومة بخدمات الميل الأخير تلبية لطلبات العملاء. 

59% ارتفاع شركاء الميل الأخير خلال سنة بنهاية العام 2020م؛ دعماً للطاقة الاستيعابية لخدمات الميل الأخير. 

## تحسين ودعم البنية التحتية

إطلاق مشروع تحسين البنية التحتية لنقاط التوزيع. 

+500 ألف شحنة تجارة إلكترونية معالجة خلال عام 2020م، حيث تمت توسعة مركز عمليات السلي في مدينة الرياض ليكون المقر الرئيسي لالتقاط وفرز ومعالجة شحنات عملاء التجارة الإلكترونية. 





## التطور في التجزئة

### إعداد استراتيجية تطوير الفروع

تطوير فروع مؤسسة البريد السعودي | سبل عبر هذه الاستراتيجية، مع تحسينها وتوفير جميع الخدمات اللازمة للعملاء بكل احترافية.

### تطوير الفروع

إدراج الخدمات الجديدة في الفروع، وهي:

جهاز الخدمة الذاتية.

خدمة السيارات (Drive Through).

منطقة خدمة 24/7.

التمويل المالي.

الوكيل المصرفي.

تأهيل 4 مكاتب نموذجية:

بدء العمل على تأهيل أربعة مكاتب من فئة إكسبريس (السفارات - طويق - العزيزية في منطقة الرياض، والبساتين في منطقة القصيم).

تأهيل 31 فرع:

الشروع في تأهيل 31 فرع على مستوى المناطق، بالإضافة إلى مشروع (Drive Through) التحلية.

**+400** زيارة خلال مشروع العميل الخفي الذي تم البدء بالعمل به في فروع المؤسسة بجميع مناطق المملكة؛ لمعرفة نقاط الضعف والملاحظات الأخرى.



**17%** نسبة زيادة سرعة معالجات البلاغات داخل الفروع؛ وذلك على إثر عمل هيكلية جديدة لفرق القطاعات والحسابات الخاصة بالبلاغات.



**50%** نسبة تخفيض عدد طلبات الاستعلامات والمكالمات ومدة معالجتها، من خلال تمكين الفروع من تقديم خدمة الاستعلام الدولي للبريد المسجل والطرود بشكل مباشر.



**10** إلى **6** أيام تقليص مدة حل البلاغات والتعامل معها، وذلك عبر تحسين آلية التواصل بين الإدارات المعنية في المؤسسة ومتابعة التقارير اليومية.



**75%** تخفيض نسبة الشكاوى المصعدة لهذا العدد، عبر آلية مع مدراء عموم القطاعات والنواب بشكل مباشر.



**55%** إلى **1%** نسبة البلاغات الخاصة بخدمة (عالمي)، حيث تم حصر جميع المشاكل وفرز أكثر البلاغات وتمكين مركز الاتصال من اتخاذ الإجراء المناسب.



**+50%** مدى انخفاض مستوى الرد في الرسائل الخاصة بتويتر، وذلك عبر دراسة وتحليل التغريدات الواردة لأكثر الاستعلامات وتطبيق الشات بوت في تويتر.



**25%** نسبة خفض عدد المكالمات الخاصة بتصعيد بلاغات العملاء بعد حل المشكلة.



## التطور في تجربة العميل



### تحسين تجربة العميل

إطلاق خدمة المساعدة الافتراضية (مها)، والتي تعنى بالرد الآلي السريع والمباشر على كافة استفسارات العملاء التي تتعلق بالعنوان الوطني والفروع واستفسارات المنتجات.



مراجعة جميع الرسائل المرسلة للعملاء وتعديلها لتكون بلغة أسهل عبر تبسيط محتوى الرسالة.



مراجعة صفحات موقع وتطبيق **سبل** وتعديل الأخطاء، سواء كانت حول المحتوى أو التصميم.



تقييم وتحليل رحلة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى أخذ مرئيات المستخدمين عن الخدمة.



إعادة تصميم خدمة هاتف **سبل** "IVR" وتسهيل عملية الاستخدام إضافة جميع الاختيارات الأساسية وشرح خصائص ومزايا الخدمات في وقت الانتظار.

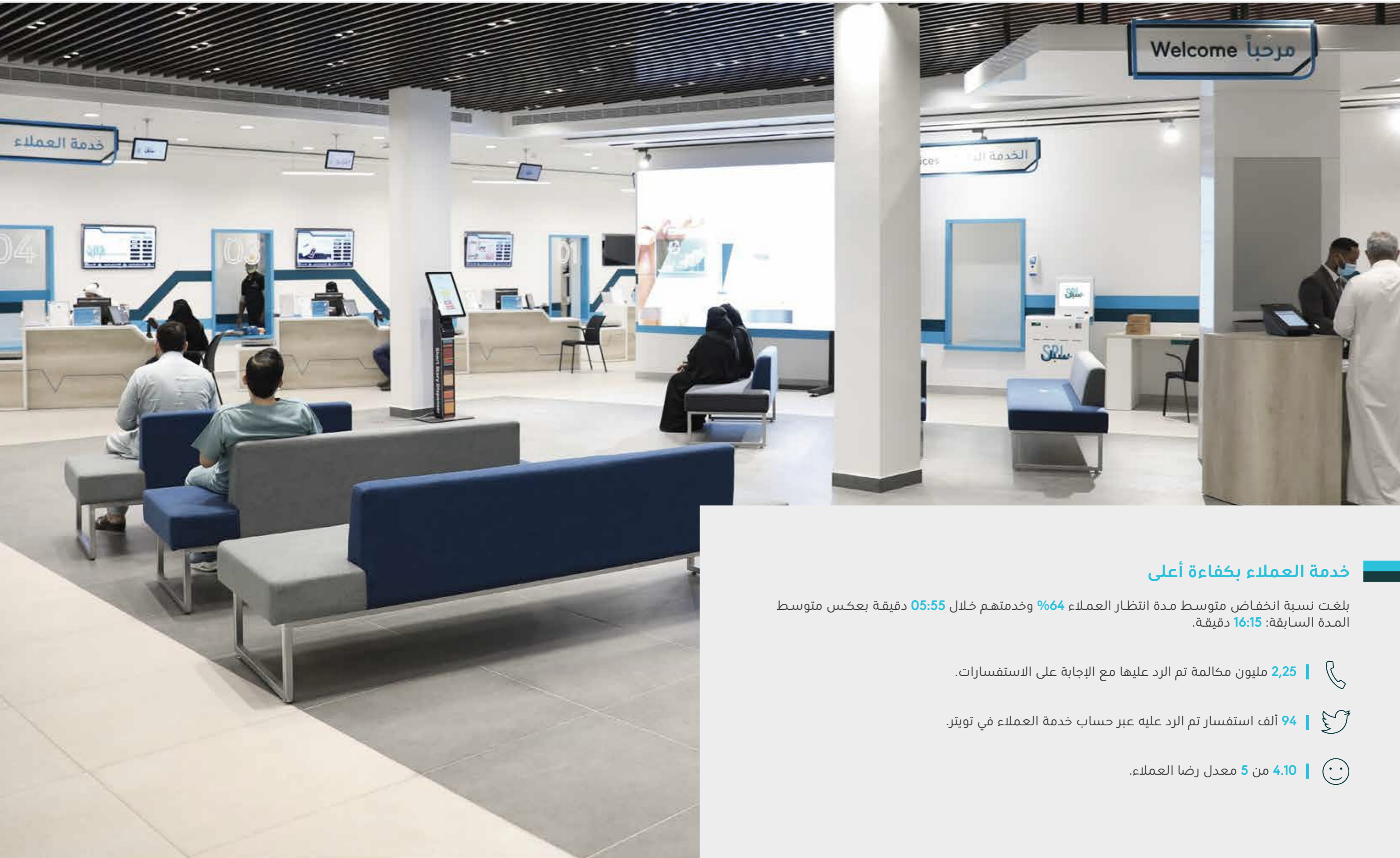


تعزيز خدمات التوزيع والتسليم للعملاء، وذلك بالوصول إلى مقر إقامتهم أو الموقع المناسب لهم في أنحاء المملكة بتطوير خدمة "الميل الأخير".



تصميم حقيبة تدريبية لمفهوم تجربة العميل، تستهدف موظفي الصفوف الأمامية وعمل دورات تدريبية أساسية عبر إدارة التدريب.





## خدمة العملاء بكفاءة أعلى

بلغت نسبة انخفاض متوسط مدة انتظار العملاء 64% وخدمتهم خلال 05:55 دقيقة بعكس متوسط المدة السابقة: 16:15 دقيقة.

2,25 مليون مكالمة تم الرد عليها مع الإجابة على الاستفسارات. 📞

94 ألف استفسار تم الرد عليه عبر حساب خدمة العملاء في تويتر. 🐦

4.10 من 5 معدل رضا العملاء. 😊

## التطور في تقنية المعلومات

### تطوير وتحسين آليات معالجة المشاكل التقنية



تطوير آليات الإسناد لمشاكل العملاء من خلال نظام خدمات العملاء CRM.

بناء وتطوير اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs لضمان معالجة المشاكل في الأوقات المحددة.

تطوير آليات التصعيد مع إدارات التطوير لضمان إيجاد الحلول الجذرية للمشاكل التقنية.

توحيد جميع فرق الدعم الفني في أنظمة استلام البلاغات سواء لمشاكل الموظفين أو عملاء سبل.

### تطوير وتحسين آليات مراقبة الأنظمة والخدمات الرقمية

توحيد آليات مراقبة الخدمات الرقمية.

زيادة الرخص لتغطية الأنظمة والخدمات الجديدة.

تثبيت العميل الخاص بنظام المراقبة على خوادم البيئة التشغيلية.

عمل لوحة المؤشرات لمراقبة الخوادم خلال الحملات والمواسم.

### تحسين الأنظمة والممكنات الرقمية

بدء تنفيذ مشروع منصة الميل الأخير والذي سيشكل نقلة نوعية في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة الموظف، وتقليل مدة التوصيل، ورفع كفاءة تقديم الخدمة للعملاء، حيث سيتمكن العميل من تتبع الشحنات بشكل آلي ومعرفة المدة الزمنية للتوصيل والتواصل مع شريك الميل الأخير بكل يسر من خلال تطبيق "سبل أون لاين".

تهيئة الأنظمة الرقمية لتمكين استخدام محطات الطرود، ودعم الميل الأخير من خلال توفير خيار التوصيل إلى محطات الطرود حسب رغبة العملاء.

استبدال الأجهزة الكفئة بأجهزة جديدة تمكّن من دعم الأنظمة المتطورة وخيارات الدفع بواسطة تقنية الـ NFC من خلال تقنيات الدفع الرقمي دون الحاجة لاستخدام أجهزة الدفع التقليدية.

### 3000 نقطة شبكة اتصال تم تمديدها وتجهيزها

توزيع نقاط الاتصال على مباني المؤسسة لتسريع إنجاز الأعمال المطلوبة، وضمان عدم وجود أي عقبات وعوائق أمام الموظفين عند القيام بمهامهم.



## تحسين الخدمات الإلكترونية

تطبيق "سبل أون لاين":

↓ | 483 ألف إلى 931 ألف الزيادة عن العام الماضي لعدد مرات تحميل تطبيق "سبل أون لاين".

📱 | وبلغت زيارة التطبيق +1,700,000

الموقع الرسمي لمؤسسة البريد السعودي | سبل: SPLOnline.com.sa

👤 | +10,000,000 زائر للموقع الخارجي.

💻 | +12,200,000 زائر لبوابة الخدمات الإلكترونية (بريدي أونلاين).

منصة مهاشات بوت:

موظفة افتراضية تم تطويرها لخدمة العملاء والإجابة على استفساراتهم.

👤 | 1,213,869 مستخدم.

😊 | 90% نسبة رضا العملاء.

## الحصول على نسبة 98% في مؤشر جودة البيانات الوظيفية

إعادة تنظيم بيانات الموظفين ورفعها بوثائق رقمية محفوظة، وإعادة تأهيل الموظفين المنتهية خدماتهم بواقع 41000 ملف وتسليمها لمركز الوثائق والمحفوظات.

## دراسة نظام IPS بإنجاز نسبته 75% في نقل وتنصيب النظام

تهدف المؤسسة من تنصيب هذا النظام إلى منع التسلل أو أي نشاط ضار، والتأكد من سلامة الشبكة ومنع كافة أنواع الاختراقات.





## التطور في الاتصال والفعاليات

### تنظيم وحضور عددٍ من الفعاليات الخارجية

شاركت المؤسسة خلال عام 2021م في 11 فعالية متنوعة، كمهرجان زيتون الجوف، ومعرض تمور المدينة الافتراضي، ومهرجان العسل الدولي الثالث عشر الذي أقيم في الباحة، وغيرها.

### الظهور الإعلامي لمؤسسة البريد السعودي | سبل

سعيًا منها في تعزيز علامتها التجارية في المجال، والوصول إلى أكبر فئة من المستخدمين، فقد عملت سبل على الظهور إعلامياً بشكل أكبر، من خلال:

24 | حضوراً في التلفزيون والإذاعة.

272 | حضوراً في الصحف الورقية.

126 | حضوراً في الصحف الإلكترونية.

4 | مرات حضور في المجلات.

## طوابع 2021م



وثقت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال عام 2021م العديد من الأحداث العالمية والمحلية من خلال إصدار عدد من الطوابع البريدية التذكارية، حيث حرصت من خلالها على تأكيد قدرتها في مواكبة التطور المميز الذي تشهده عبر كل محطة من محطات رحلتها العريضة، وهي على النحو التالي:



### طابع "القدس"

تم تصميمه للمكانة التي تحظى بها القضية الفلسطينية في وجدان كل عربي، واستجابة لما أعلنت عنه اللجنة العربية الدائمة للبريد في اجتماعها عام 2018م من إصدار طابع بريدي موحد في كل الدول العربية



### طابع "الدرعية.. جوهرة المملكة"

تم إصدار طابع بريدي من فئة "3 ريال" وبطاقة بريدية من فئة "5 ريال" بعنوان "الدرعية.. جوهرة المملكة"، وذلك لأهميتها باعتبارها مهد الدولة السعودية الأولى والحاضر الأكبر لمشاريع إحياء التراث في المملكة.



### طابع "التأشيرة السياحية"

تم تصميمه احتفاءً بصعود التأشيرة السياحية، وانتقال السياحة في المملكة من الآفاق المحلية والإقليمية، إلى الآفاق العالمية.



### طابع "صندوق الاستثمارات العامة"

أصدر كنوع من أنواع الفخر بصندوق الاستثمارات العامة كأحد أهم الكيانات في المملكة، والذي تعتمد عليه مملكتنا الغالية في جوانب اقتصادية هامة.



### طابع "شكراً أبطالنا"

يأتي الطابع بمثابة شكر وتقدير لأبطال الوطن نظير قيامهم بواجبهم بكل إخلاص وتميز، وتقديمهم لأروع نماذج الوفاء لهذا البلد المعطاء خلال جائحة كورونا.



### طابع مبادرة "الخط العربي"

أصدر تعزيزاً لحضور فنون الخط العربي في المجتمع ضمن برنامج جودة الحياة الذي يعد أحد برامج تحقيق رؤية 2030.



### طابع "البحر الأحمر"

أصدرت مؤسسة البريد السعودي | سبل هذا الطابع بمناسبة الذكرى السنوية الرابعة لمشروع البحر الأحمر، والذي يجسد أهمية المشروع على خارطة السياحة العالمية.



## طابع "مئوية أم القرى"

تم تصميمه وإصداره احتفاءً بمرور مئة عام على تأسيس وإطلاق جريدة أم القرى.



## طابع "مهرجان البحر الأحمر السينمائي"

طابع تم تصميمه مزامنةً مع مهرجان البحر الأحمر، وذلك باعتباره أحد أهم التجمعات العريية على المستوى السينمائي.



## طابع "موسم السعودية"

تم تصميمه وإصداره برمزيةً تشير إلى الحماس والمتعة المصاحبة للحظات الجميلة، وأبرز الأنشطة والبرامج التي أقيمت في المملكة ضمن مواسم السعودية.



## طابع "موسم الرياض"

تم تصميمه بالتزامن مع بداية انطلاق موسم الرياض، وذلك احتفاءً بالحدث الأهم الذي تعيشه مدينة الرياض من كل عام.





## على صعيد القيادة والثقافة المؤسسية

عززت مؤسسة البريد السعودي | سبل خلال هذا العام مفاهيم القيادة والثقافة المؤسسية، وذلك عبر تطوير آلياتها العملية لإنجاز مجموعة من المشاريع والأعمال النوعية. حيث تم إنجاز ما يلي:

### إطلاق الهوية الجديدة

تضمن العمل على شعار المنشأة وتطبيقاتها من ملفات وبطاقات وتصاميم، مع توعية جميع القطاعات بأهمية المواطنة وتطبيق كل ما يخص العمل بالهوية الجديدة. يمثل الموظفين والموظفات في البريد السعودي | سبل العمود الفقري لإنجاح الهوية الحديثة للمؤسسة، والتي تقوم على استراتيجيات تتألق بألق أبناء وطننا، حيث إنهم هم أداة التغيير ومحرك التجديد، وشعلة الإلهام لمفهومنا الجديد لتحقيق التطلعات وفق رؤية ورسالة جديدة، وقيما ستكون بمثابة المحفز الأبرز نحو الإبداع والابتكار.

### حفل تدشين في الفروع

أقامت مؤسسة البريد السعودي | سبل احتفالات في فروعها بمناسبة تدشين هويتها، وللتعريف بها لموظفيها.

## تعزيز دور الثقافة المؤسسية

سعت المؤسسة إلى تعزيز دور الثقافة المؤسسية من خلال تبني عددٍ من القيم المحفزة، وتنظيم مجموعة من المبادرات التي تربط بين مختلف الفرق والمسؤولين بهدف تبادل المعارف والخبرات، وذلك من خلال الآتي:

### إنشاء قسم التواصل الداخلي

تفعيل دوره المختص بالتنفيذ والإشراف على كافة الفعاليات المتعلقة بالمؤسسة في جميع مناطق المملكة.

### تنظيم عددٍ من الفعاليات الداخلية

عملت المؤسسة على تنظيم 54 فعالية مختلفة لموظفيها، كفعالية يوم السعادة، واليوم العالمي للمتبرعين بالدم، واليوم العالمي للبريد، واليوم العالمي للقانون، وغيرها من الفعاليات التي هدفت إلى تحفيز الموظفين، وتعزيز التواصل بينهم وبين المسؤولين من كافة القطاعات والأقسام.




## استقطاب الكفاءات

عملت المؤسسة على توظيف الكفاءات خلال عام 2021م في برنامج التوصيل المرن، الذي أتاح فرص استفادة متنوعة، وذلك وفق التوزيع الآتي:


مقابلة تم إجراؤها. |  2436

مرشح من برنامج الاستقطاب الداخلي |  266

36792

شحنة مسلّمة من متعاوني التوصيل المرن. | 

مستفيد من برنامج التوصيل المرن. |  352

قطاع مستفيد من برنامج الاستقطاب الداخلي. |  12

## تمكين المرأة

إيماناً بدور المرأة البارز في دفع عجلة التنمية، واستثماراً للمواهب والطاقات النسائية المميزة، وتمكيناً للقدرات الجديرة؛ فقد عملت سبل خلال عام 2021م على:

توظيف

100 | موظفة |  18 وظائف قيادية | 2% نسبة الوظائف النسائية | 5% نسبة الوظائف النسائية المستهدفة بحلول عام 2023م.



## العناية بالموظفين

تنظيم آلية عمل لاستقبال التظلمات والشكاوى، مع معالجتها والحرص على الانتهاء من إجراءاتها؛ حماية لأفراد المؤسسة قانونياً.

## عقد ورش توعوية للموظفين في المناطق البريدية

رفع الوعي عن المجالات المطلوبة في العمل بمؤسسة البريد السعودي | سبل، وذلك من خلال إقامة هذه الورش التي شملت عدة مجالات.

# +500

## مبادرة جمعت الموظفين مع المسؤولين

تعزيز أدوار موظفي سبل، وجمعهم بمسؤولي المؤسسة؛ سعياً نحو تعزيز التواصل الفعال بين القطاعات والإدارات المختلفة.

# +20

## مدير مشروع تم تدريبهم على منهجية إدارة المشاريع

عملت المؤسسة على تدريب مجموعة من مدراء المشاريع عبر رفع كفاءة التنظيم الداخلي والحوكمة، لرفع نسبة الإنجاز وتحسين منظومات العمل في كافة القطاعات والإدارات المختلفة.

# 931

## إطلاق مبادرة (شكراً)

موظف استهدفتم مؤسسة البريد السعودي | سبل ضمن المرحلة الثانية من المبادرة.

# +50

## دورة تدريبية متخصصة

تقديم الدورات للموظفين بهدف تطوير مستوى العمل والتوعية بالثقافة المطلوبة لإنجاز العمل بأكمل وجه، وتحسين مستوى العمل المقدم.

## تحديد الأسس المعرفية

العمل على تعيين الأسس المعرفية المطلوبة لبناء قاعدة بيانات، ومخازن معرفية لمؤسسة البريد السعودي | سبل.



## الجودة والتميز

### شهادات الأيزو

شهادة نظام إدارة الجودة **ISO 9001:2015**  
شهادة نظام إدارة الجودة: نظام معالجة شكاوى العملاء **ISO 10002:2014**

### حصول الموظفين على شهادة الأيزو للأمن والسلامة

نال موظفو الإدارة العامة للأمن والسلامة على شهادة الأيزو في السلامة والصحة المهنية، حيث أثمر تطوير موظفي الإدارة بإنجاز أعمال مميزة.

### إدارة وضبط جودة التميز

متابعة وإدارة الجودة على مستوى المناطق ومختلف القطاعات، ويأتي ذلك في ظل تحسين وحرص المؤسسة على رفع كفاءة التنظيم الداخلي في المؤسسة، وقد أثمر ذلك بـ:

المحافظة على استمرارية اعتماد **سبل** على:

- نظام إدارة الجودة **ISO 9001:2015**.
- نظام إدارة الجودة: نظام معالجة شكاوى العملاء **ISO 10002:2014**.

المساهمة في دعم تقييم برنامج يسر لجودة الخدمات الإلكترونية بالمشاركة في عمليات التعبئة وتحقيق مستوى (تحسين).

تأهيل **سبل** على مفاهيم نظامي:

- السلامة والصحة المهنية **ISO 45001:2018**.
- الإدارة البيئية **ISO 14001:2014**.

بناء نموذج السياسات المعتمد والإجراء الخاص به.

بناء ملف معايير التميز وملف الصلاحيات وما يتعلق به.

تعيين سفراء للتميز.

تقديم دورات توعوية لسفراء التميز المؤسسي.



تنفيذ تقييم مبدئي للمؤسسة على أحد متطلبات التميز (وجود أنظمة - إجراءات - ممارسات).

الاعتماد في **سبل** والتأهيل لـ:

- 8 قادة أفرقة لتدقيق نظام السلامة والصحة المهنية.
- 9 قادة أفرقة لتدقيق نظام البيئة.
- 21 مدقق داخلي مؤهل ومعتمد على نظامي السلامة والصحة المهنية والإدارة البيئية.

+1000 جولة منفذة لتدقيق ضبط الجودة على مستوى المناطق ومختلف القطاعات.

+700 حالة عدم مطابقة تم تحديدها إلى القطاعات التشغيلية والمساندة لدعمها في تحسين أعمالها.

+450 فرصة تحسين تم تحديدها إلى القطاعات التشغيلية والمساندة لدعمها في تحسين أعمالها.

+90 حلقة جودة تم تنفيذها بمختلف المناطق لدعم تنفيذ نتائج تدقيق الجودة.

17 سياسة تم بناؤها بعد اعتمادها من معالي رئيس مؤسسة البريد السعودي | **سبل**.



## تحسين إجراءات العمل الداخلية، والتي أثمرت بـ:

بناء:

- هيكل إجرائي جديد متوافق مع الاستراتيجية الجديدة.
- الخدمات وإجراءات العمل الداخلية لإدارة إجراءات العمل.
- الدليل التشغيلي لإدارة إجراءات العمل.
- نموذج حوكمة إجراءات العمل.



تحديث:

- مكتبة الإجراءات وإضافة خصائص جديدة ومواكبة الهوية الجديدة.
- دليل الإجراءات وفق الاحتياجات الحالية ومواكبة الهوية الجديدة.



تعيين وتأهيل ممثلين لإدارة إجراءات العمل من القطاعات.



20 موظف تم تدريبهم وتمكينهم في مجال إدارة إجراءات العمل.



9 دورات تدريبية تم تقديمها من قبل خبراء في مجال الإجراءات لممثلي الإجراءات من القطاعات الأخرى ولفريق إدارة إجراءات العمل.



11 إجراء عمل تم تحسينه.



327 إجراء تم استكمال توثيقه، كالتالي:

- 28 إجراء قيادي.
- 57 إجراء رئيسي.
- 242 إجراء داعم.



1217 مؤشر أداء تم بناؤه على مستوى إجراءات العمل.



58% النسبة التي تم رفع مؤشر نضج مستوى الإجراءات في سبل لها.



39 مبادرة تم إطلاقها لتحسين الإجراءات.



## إنشاء نموذج وثيقة متطلبات الأعمال

عملت المؤسسة على جمع المتطلبات المتعلقة بالمشاريع التقنية ومبادرات التغيير وتحليلها، والتأكد من جدوى التغيير أو التطوير.

## تفعيل نشاط المسح الضوئي وخدمة أرشفة الوثائق النشطة

تكثيف العمل على المسح الضوئي، للوثائق ورفعها رقمياً للاحتفاظ بها من التلف، مع أرشفتها وتوفير المساحات وتقليل المصروفات على مستودعاتها؛ لرقمنة الأعمال.

## تطوير نظام المدفوعات

تطوير نظام آلي لتوجيه تقديم الطلبات عن طريق نظام "روافد" المرتبط بقطاعات المشتريات والمالية بدلاً من النظام اليدوي؛ لتحسين الخدمات المالية وتطويرها.

## بناء قواعد الحوكمة الرقمية

إنشاء قواعد الحوكمة إلكترونياً، وذلك بما يواكب مستهدفات مؤسسة البريد السعودي | سبل ورؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي.

## تأسيس إدارة التغيير الرقمي

تعزيز دورها المختص بتحويل كافة ملفات ووثائق مؤسسة البريد السعودي | سبل التقليدية إلى بيانات رقمية، حيث يأتي ذلك مواجهاً مع التحول الرقمي تحت مظلة رؤية 2030.

## تحديث مراكز التكلفة لجميع المشاريع الرئيسية

تفعيل العمليات المتعلقة بتحديث مراكز التكلفة للمشاريع الرئيسية، وذلك نظراً لمدى الأهمية لدى الإدارات في المؤسسة.

## إنشاء المعالجات والإجراءات المحاسبية لإدارة المدفوعات والإيرادات

ضبط الشؤون المالية لدى إدارة المدفوعات والإيرادات عبر مجموعة من المعالجات والإجراءات، مع توعية الموظفين بأهمية الالتزام بهذه الضوابط لتطوير سير الأعمال.

## اكتمال المعالجة المحاسبية للمخزون

إضفاء التلقائية للمعالجات المحاسبية على النظام، وذلك دون تدخل التصحيح اليدوي نهاية العام؛ ليتبين الوضع الفعلي للمخزون ومصرفاته.

## المساهمة في خفض كميات الأصناف

وذلك بخفضها من 20.71% إلى أقل من 1% نسبة تخفيض كميات الأصناف الراكدة، حيث ستسهل مدى الدقة في عدد الكميات المخزنة لدى الموظفين.

## تطبيق الإقفال لقطاع المالية

الإقفال بشكل شهري بدلاً عن السنوي؛ بهدف تسهيل الإقفال ووضوحه لكل شهر في السنة مع بيان تفاصيله.





## إدارة المخاطر والأمن السيبراني

### وضع خطط وتحسين إجراءات المخاطر الطبيعية والرقمية

تشغيل مركز عمليات الأمن لمراقبة التهديدات السيبرانية على مدار الساعة؛ لتعزيز مستوى الدراية الأمنية وتصنيف التهديدات واختبار خطط الاستجابة للحوادث على هجمات محددة واحتوائها بعد ذلك في حال حدوثها قبل أن تتسبب بأضرار كبيرة.

تطبيق مفهوم "DevSecOps" للشفرات المصدرية لتحليل وفحص شفرة المصدر للبرمجيات وتطبيقات الويب الديناميكية التي تحقق ضمان وسلامة شفرة المصدر والتطبيقات الديناميكية من ثغرات أمنية أو أي برمجيات خبيثة.

**25** خطة تعافي تم وضعها للأعمال، وتشمل:

- خطة إدارة الأزمات.
- خطة الأوبئة.
- خطة الاستجابة للطوارئ للخدمات المشتركة.
- خطة الاستجابة للطوارئ لمدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال مواسم العمرة والحج.

**3% إلى 53%** رفع نسبة مستوى الالتزام بالضوابط الأساسية للهيئة الوطنية للأمن السيبراني، من خلال متابعة الالتزام بالمعايير الوطنية في جميع جوانب الأمن السيبراني وتحديد أدوار ومسؤوليات الإدارات ذات العلاقة لتطوير التنظيمات والسياسات وتنفيذها.

### تأسيس إدارة اختبارات وفحص الحلول التقنية

تمكين الإدارة من فحص الحلول التقنية، ومواكبة مستهدفات المؤسسة، والتأكيد على تفعيل أدوارها المرتبطة بها مثل تعزيز الأمان وتحقيق المطلوب من الحلول التقنية.



## على صعيد بناء الشراكات مع الأطراف ذات العلاقة

وسعت مؤسسة البريد السعودي | سبل نطاق عملها خلال العام 2021م، وذلك من خلال عقد مجموعة من التعاون التي شملت جهات القطاع الحكومي والخاص، وذلك كما يلي:

### اتفاقيات بناء الشراكات والأعمال

عقدت مؤسسة البريد السعودي | سبل أكثر من 80 اتفاقية مع العديد من الجهات التي تعمل معها لبلوغ أهدافها وتطلعاتها التي ترسمها، وفيما يلي سنذكر أبرز الاتفاقيات:

### إرسال

شركة إرسال للحوالات المالية هي شركة متخصصة في الحوالات المالية، مرخص لها من البنك المركزي السعودي بتقديم خدمة تحويل الأموال إلى أي دولة في العالم، وتمتلك مؤسسة البريد السعودي نسبة 50% ومصروف الإنماء يمتلك 50%

### الوطنية للتمويل

الشركة الوطنية للتمويل تأسست عام 1989م لتقديم خدمات تمويلية متعددة متوافقة مع مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية برأس مال مدفوع 250,000,000 ريال سعودي، ومنذ تأسيسها عمدت الشركة لاستقطاب الكفاءات والأنظمة التي تمكنها من خدمة عملائها من الأفراد والمنشآت التجارية بقدر عال من الحرفية والمرونة مما مكن الشركة من التطور المستمر على مدى ثلاث عقود حتى بدأ عملاؤها من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يؤمنون بأن "الوطنية" الشركة التي حددت احتياجاتهم وواكبت تطلعاتهم وكانت شريكاً تمويلياً مناسباً لنمو الأعمال. لم تكتفِ "الوطنية" بتطوير المنتجات بل حرصت على التوسع عبر قنوات تضمن وصولها لأكثر عدد ممكن عبر شريكها الاستراتيجي البريد السعودي | سبل لخدمة شبكة العملاء في المملكة.





## الشراكات مع القطاع الحكومي

### مشروع خدمة وثائق الجامعات

خدمة توصيل وثائق التخرج للطلاب الخريجين، والتي بدأت خلال جائحة كورونا، وذلك بالتعاون مع الجامعات السعودية.



### توقيع اتفاقية مع وزارة الثقافة

وذلك بهدف تطوير الخدمات اللوجستية المشتركة، وإضفاء الطابع الثقافي على تجربة المستخدمين من خلال إبراز التراث الوطني الغني للمملكة عبر فروع سبل.



### توقيع اتفاقية مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

توثيق المواقع التابعة لأمانة منطقة الرياض في الخرائط المعلوماتية الدولية بهدف توحيد العنونة بما يخدم السكان، مما يساهم في إتاحة إمكانية التحقق من العنوان الوطني بسهولة أكبر.



الربط بين مؤسسة البريد السعودي | سبل والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، والاستفادة بشكلٍ آليٍّ من خدمات العنوان الوطني من خلال تطبيق توكلنا.



## مبادرة العنوان الوطني في مجلس التجارة الإلكترونية

إتاحة خدمة التحقق من العناوين الوطنية لجميع الناقلين المرخصين وتمكينهم من تقديم خدماتهم للعملاء إلى عناوينهم الوطنية.



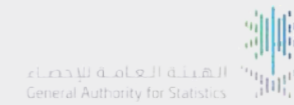
## المركز السعودي للأعمال

ربط العنوان الوطني بالمركز السعودي للأعمال؛ بهدف تمكين المستثمرين وأصحاب الأعمال من الاشتراك بالعنوان الوطني، وإتمام بقية الإجراءات والمتطلبات من بوابة واحدة وبفاتورة موحدة.



## وزارة التجارة

ربط العنوان الوطني بخدمات وزارة التجارة؛ وبذلك يُتاح للمستثمرين من ملاك الشركات والمؤسسات الاشتراك بالعنوان الوطني لمنشأتهم عبر بوابة الوزارة، بالإضافة إلى دفع الرسوم -بفاتورة موحدة- من خلالها.



## الهيئة العامة للإحصاء

توفير بيانات العناوين والأفراد المسجلين بالعنوان الوطني وإتاحتها للهيئة العامة للإحصاء، وذلك للمساهمة في إثراء مبادرة التعداد السكاني ورفع موثوقيتها.



## المركز الوطني للفعاليات

وقعت سبل مذكرة تفاهم مع المركز الوطني للفعاليات بهدف المشاركة في بحث واستثمار فرص التعاون المستقبلية فيما يتعلق بتفعيل الخدمات الذكية والبيانات، وتطوير وتنفيذ أعمال واعدة في مجال الخدمات اللوجستية اللازمة للفعاليات ومواسم السعودية.



## الشراكات مع القطاع الخاص

### توقيع عقد تعاون مع شركة "DHL" لاستخدام محطات الطرود

يهدف تحسين العلاقة مع المنافسين وتسهيل عمل المؤسسة في تقديم خدماتها للعملاء بشكل أسرع وباحترافية عالية.

### تطوير نظام وآلية خدمة البنوك

وهي خدمة موجودة مسبقاً، حيث تم تطويرها لتخدم البنوك بشكل أفضل عبر تعزيز التفاهم بين هذه الجهات والمؤسسة.



### توقيع عقد رعاية مع موسم الرياض 2021م


دعم موسم الرياض والتسويق غير المباشر لمؤسسة البريد السعودي | سبل، من خلال تنفيذ الخطط التسويقية وتوسيع العمل.


## توقيع اتفاقية بين




## الشراكات الدولية



تنصيب وتشغيل نظام IPS وتأمين التدريب والاطلاع على النظام في بيئته التشغيلية مع قطاعي العمليات وتقنية المعلومات. 


إطلاق نموذج الأعمال الدولية لمنتج التجارة الإلكترونية لصالح قطاع المنتجات والمبيعات، حيث أثمر هذا المنجز بإطلاق الخدمة مع البريد الإماراتي، وقريباً سيتم مع البريد العماني. 


توسيع دائرة المراسلات لدول الأعضاء وإرسال رسائل تعريفية عن المنتجات والخدمات المقدمة. 

تحرص مؤسسة البريد السعودي | سبل على تعزيز علاقاتها على المستوى الإقليمي والدولي من خلال سعيها الدؤوب لضمان مد جسور التبادل في الخدمات البريدية واللوجستية وتعميق العلاقة مع اتحاد البريد العالمي والاتحادات الأخرى، وذلك من خلال حضور الاجتماعات التنفيذية والمؤتمرات المتخصصة، وتتمثل الإنجازات في هذا الباب بالتالي:





119 عدد التعاميم الدولية المراجعة. 


69 عدد الالتزامات الدولية المستلمة من المكتب الدولي. 

516 عدد المنشورات والرسائل الدولية. 


26 مؤتمر دولي. 

5% معدل رفع أسعار الطرود الدولية الواردة نتيجة للتضخم بعد الحصول على موافقة الاتحاد البريدي العالمي. 


100% نسبة حصر ومراجعة تطبيق نظام الطرود البريدية للاتحاد البريدي. 

91% نسبة الإنجاز في تنفيذ المشروع الاستراتيجي للاتحاد البريدي الخاص بالتجارة الإلكترونية من الناحية التشغيلية. 

الفوز بعضوية مجلس الإدارة ومجلس الاستثمار في الاتحاد البريدي العالمي. 

الفوز بمنصب نائب رئيس مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي من العام 2022م - 2025م. 

تحصيل مديونيات هالكة أو متأخرة لدى بعض مراكز البريد الدولية. 

الحصول على موافقة واعتماد الاتحاد البريدي العالمي لتعديل الأسعار للمواد البريدية (الرسائل)، والتي سيتم تطبيقها خلال عام 2022م مما سيساهم في زيادة الإيرادات للمؤسسة. 





## الخاتمة

في ختام هذا التقرير تود مؤسسة البريد السعودي | سبل أن توضح بأنها اختصرت في هذا التقرير مسيرة عام كامل وأوضحت من خلاله ما واجهها من التحديات، وإلى أين تقودها تطلعاتها في العام القادم، إضافة إلى أن سبل أشارت من خلال هذا التقرير إلى منجزاتها التي تمكنت بفضل الله ثم بفضل صفوة من الكوادر الوطنية أن تحققها باقتدار وبمستوى عال من الجودة، راجية من المولى أن تحقق كافة مستهدفاتها في العام القادم وأعوامها القادمة، وأن تكون ساعداً يشد المؤسسة إلى أن تكون المشغل الأكبر في قطاع البريد والقطاع اللوجستي ككل، وأن يساهم بشكل مباشر في التحول الوطني الذي تقوده رؤية المملكة 2030.

SPL  
سپل



”سبل.. سبيك للعالم“

المكتب الرئيسي:

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

  SPL\_KSA\_online  spl-ksa-online  SPL.KSA.online  SPLonline.com.sa