

تقدير  
الاستدامة 2024

 solutions  
by stc





ولي العهد، رئيس مجلس الوزراء، رئيس مجلس  
الشؤون الاقتصادية والتنمية  
**صاحب السمو الملكي**  
الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله -

خادم الحرمين الشريفين الملك  
سلمان بن عبد العزيز آل سعود - حفظه الله -



## المقدمة

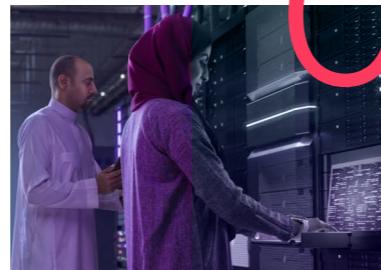


01

77	تمكين المرأة
78	دعم الكفاءات المحلية
80	توفير بيئة العمل المناسبة لأصحاب الهمم
81	التدريب والتطوير
87	إيلاء الأولوية لصحة الموظفين وسلامتهم
91	تعزيز رفاهية الموظفين
94	احترام حقوق الإنسان
95	تمكين المجتمعات لتحقيق الأثر

06	حول هذا التقرير
07	رسالة رئيس مجلس الإدارة
09	رسالة الرئيس التنفيذي
11	أبرز إنجازات المستدامة
13	ملف تعريف الشركة
31	الشهادات
33	الجوائز والتقديرات

## تحسين الحكومة لتحقيق التميز الأخلاقي



100	القيادة الهدافـة
100	أخلاقيات العمل والنزاهـة
101	التعامل مع أهم القضايا الأخـلـاقـية
103	حماية الثقافة الأخـلـاقـية من خـلـل الإبلاغ عن المخالفـات
104	مارسـات إدارة المخـاطـر
105	إدارة استمرارية الأعمال
107	الحفاظ على ثقة العملـاء من خـلـل أمن البيانات
107	ضمان تحقيق رضا العملـاء
110	تنظيم الأدوار والمسؤوليات في مجال إدارة البيانات
111	تعزيز حماية بياناتكم
116	تعزيز وعي القوى العاملـة
118	تعزيز النـزاهـة في الابتكـار الرـقمـي
120	النهوض بالـتقـنية الرـقمـيـة والـتحـول الرـقمـي
125	الاستخدام الأخـلـاقـي للـذـكـاء الـاصـطـنـاعـي والـتقـنيـات

05

## توسيع نطاق الشركات المؤثرة والمشتريات المستدامة



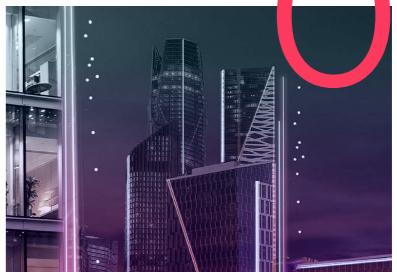
128	المشتريات المستدامة
132	الاستعاـنة بالـمـصـادر الـمحـلـية
134	الشـركـات وـاـتفـاقـيـاتـ التـعاـون

## الملاحق

136	فهرـس مـحتـوىـ المـبـادـرةـ الـعـالـمـيـةـ لـإـعـدـادـ التـقارـيرـ
143	المـصـطلـحـاتـ

06

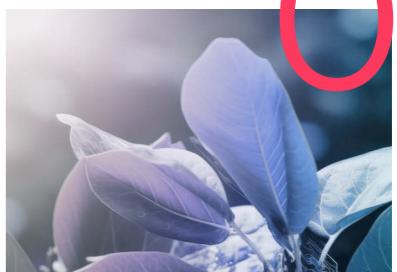
## الاستدامة في شركة stc



02

36	حكومة المستدامة
36	مسيرتنا في تحقيق المستدامة
39	حكومة المستدامة
40	هيكل الحكومة
41	دمج شؤون المستدامة ضمن جهود مساندة العملـاء
43	سياساتنا وبيانات التـمـوـضـ
45	استراتيجية المستدامة
46	الجهود التعاونـية
47	المسـاـهمـةـ فيـ تـنـفـيـذـ الخـطـطـ الـوطـنـيـةـ وـالـعـالـمـيـةـ
49	تعزيز المشاركة في المستدامة
49	إشـراكـ أصحابـ المـصلـحةـ
53	تقييم الأهمـيـةـ النـسـبـيـةـ

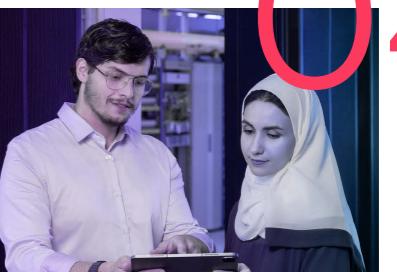
## التشجير عبر التقنيـاتـ والـعمـليـاتـ المستـدامـة



03

56	إجراءاتنا تجاه تغيير المناخ
57	تحسين كفاءة الطاقة
58	تقليل ابعـاثـ الغـازـاتـ الدـفـيـئةـ
59	زيادة خدماتـناـ المـقـدـمةـ فيـ مـجاـلـ التـقـنيـةـ النـظـيفـةـ
63	الحافظ على المـوارـدـ الطـبـيعـيـةـ
64	إدارة المخلفـاتـ
64	الحافظ على المناطق الطبيعـيـةـ وـالـتـنوـعـ الأـحـيـائـيـ

## توطـيدـ عـلـاقـاتـ القـوىـ العـالـمـيـةـ وـالـتمـكـينـ الـجـتمـاعـيـ الرـقمـيـ



04

68	تمكـينـ قـوىـ عـالـمـيـةـ مـسـؤـولـةـ
68	تحسين تجربـةـ الموـظـفـينـ
71	استقطـابـ الموـهـابـ
73	التركيز على تحسـينـ رـضاـ الموـظـفـينـ
76	تعـزيـزـ التنـوعـ وـالـشـمـولـيـةـ

07

## حول هذا التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم تقريرنا الثالث عن الاستدامة، والذي يعكس التزامنا المتواصل بالاستدامة، حيث يستعرض هذا التقرير جهودنا المستمرة لمعالجة القضايا المتعلقة بالمارسات البيئية والاجتماعية والحكومة، خاصة في مجال التحول الرقمي والشمول الرقمي والابتكار. كما عملنا على إعداد هذا التقرير بالموازنة مع أطر ومعايير الاستدامة المعترف بها عالمياً، مما يضمن تقديم رؤى وأفكار دقيقة وشفافة وشاملة حول التقدم الذي أحرزته شركة solutions by stc في تحقيق أهدافها في مجال الاستدامة.

### نطاق التقرير

يغطي هذا التقرير عمليات شركة solutions by stc في المملكة العربية السعودية، ولا يشمل عمليات الشركات التابعة لها ما لم يذكر خلاف ذلك.

### الفترة الزمنية للتقرير

يحدد هذا التقرير أبرز أعمال شركة solutions by stc ومساهماتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للاستدامة خلال الفترة ما بين 1 يناير 2024م و31 ديسمبر 2024م، كما توفر بيانات مقارنة من السنوات السابقة عند الاقتضاء.

### إطار إعداد التقارير

ضمن الجهد الرامي إلى الموازنة مع الأطر الوطنية والدولية، أعدّ هذا التقرير بناءً على معايير إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2021م، وأهداف التنمية المستدامة الصادرة عن الأمم المتحدة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نحرص على اتباع إرشادات الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة الصادرة عن السوق المالية السعودية بصفتنا شركة مدرجة في السوق المالية السعودية.

انطلاقاً من السعي في سبيل مواكبة تطلعات النمو في المملكة العربية السعودية وهدفنا المتمثل بتعزيز المبادرات الوطنية ودعمها، يحدد هذا التقرير أبرز مساهمات الشركة في تحقيق رؤية السعودية 2030، واستراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا، والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، واستراتيجية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

### قنوات التواصل

نظرًا لحرصنا الشديد على بذل أقصى الجهد في إجراءات التحسين المستمر، فإننا نرحب بملحوظاتكم واقتراحاتكم حول هذا التقرير ومنهجيتنا في إعداد تقارير الاستدامة عبر قنوات التواصل التالية:

رقم الهاتف: +966115251111

الموقع الإلكتروني: [www.solutions.com.sa](http://www.solutions.com.sa)

البريد الإلكتروني: [sustainability@solutions.com.sa](mailto:sustainability@solutions.com.sa)

# 01

## المقدمة



## رسالة رئيس مجلس الإدارة



نركز في شركة solutions by stc على مواصلة تحقيق التقدم المنشود في مجال الاستدامة تماشياً مع الاستراتيجيات الوطنية لضمان المساهمة الفاعلة في بناء مستقبل أكثر استدامة للمملكة.

**رياض معاوض**  
رئيس مجلس الإدارة

وبعد بناء الأساس الراسخ، نهدف إلى "إثراء" هذا الالتزام عن طريق تنمية قدرات موظفينا، وأخيراً، تأتي مرحلة "الازدهار" التي تستكمل هذه الجهود الحثيثة وتمكن الشركة من توسيع نطاق جهودها في مجال الاستدامة ليشمل المجتمع بأكمله.

نؤمن في شركة solutions by stc بالارتباط الوثيق بين ممارسات الاستدامة وجميع الجوانب المتعلقة بـأعمالنا. ولذلك، عملنا على توسيع **لجنة إدارة الاستدامة** لتشمل الرئيس التنفيذي للمالية، مما يؤكد على أهمية ممارسات الاستدامة في تحسين أدائنا المالي ودعم عمليات اتخاذ القرار.

إضافة إلى ما سبق، أجرينا هذا العام تغييرًا جوهريًا عن طريق نقل المسؤوليات المتعلقة بالاستدامة من إدارة الاستدامة والابتكار سابقًا إلى إدارة مساندة العملاء والاستدامة، كما نؤكد في الشركة على أهمية دمج ممارسات الاستدامة مع مساندة العملاء باعتبارها الأساس الذي نعتمد عليه لتحقيق طموحنا المتمثل في قيادة مسيرة التحول الرقمي المستدام في المنطقة عبر الخدمات التي نقدمها، وذلك بهدف تطبيق نهج أكثر تكاملاً يساهمن في تعزيز أداء الشركة في مجال الاستدامة وتقديم خدمات أكثر تميزاً وتأثيراً.

## تعزيز الابتكار في مجال التقنية النظيفة

متبركة لن يوم من أجل مراقبة جودة الهواء والانبعاثات وضمان الامتثال البيئي إلى جانب مشروع إنشاء مواقف ذكية للسيارات في الرياض باستخدام التقنيات السحابية وأجهزة استشعار إنترنت الأشياء والخوارزميات القائمة على الذكاء الصناعي للحد من الانبعاثات المروية والانبعاثات، إضافة إلى تعاوننا مع شركة البحر الأحمر الدولية لتحسين خدمات المدن الذكية. تساهمن هذه المشاريع بشكل كبير في تحقيق رؤية السعودية 2030 ودعم مبادرة السعودية الخضراء.

واصلت شركة solutions by stc جهودها الهادفة إلى تعزيز الاستدامة عن طريق دعم الابتكار والاستثمار بتنفيذ كل من استراتيجية GROW واستراتيجية LEAP 2.0 في الشركة، وعلى مدار العامين الماضيين، ركزنا جهودنا على دعم عملائنا في تحسين أدائهم في مجال الاستدامة عن طريق الاستثمار في الحلول التي تعزز الأداء المستدام.

تشمل بعض المشاريع الرئيسية التي تم تنفيذها منذ عام 2024م تطوير وحدة مركبة

## شكر وتقدير

وفي الختام، أود أن أشكر موظفينا وشركائنا وأصحاب المصلحة لدينا على عملهم الدؤوب وتفانيهم الذي ساهم بشكل كبير في تحقيق هذه الإنجازات العظيمة. كما أعبر عن تقديرى العميق لمساهمينا وإدارتنا وموظفينا وجميع الأطراف التي تساهمن في تعزيز جهودنا المبذولة في مجال الاستدامة. وأود أيضًا أن أوجه بالخص الشكر والتقدير لشركائنا والمجتمعات المحلية وعملائنا على دعمهم المتواصل في سبيل مساعدتنا على تحقيق أهداف الاستدامة المشتركة.

وبينما نمضي قدماً، أدعوكم إلى مواصلة العمل الدؤوب جنباً إلى جنب لقيادة مسيرة المملكة نحو بناء مستقبل رقمي أكثر إشراقاً واستدامة.

ونيبابةً عن شركة solutions by stc، نخر بمشاركة جهودنا الشاملة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وال الحكومية لعام 2024 عن طريق إصدار تقريرنا الثالث عن الاستدامة. كما يركز هذا التقرير على كيفية دمج الاستدامة في عمليات الشركة، مما يساعدهم في توجيه القرارات التي تتخذها نحو بناء مستقبل أكثر استدامة وإنصافاً لجميع أصحاب المصلحة.

## المواعدة مع المعايير الوطنية والدولية

إضافة إلى تركيزنا على الصعيد الوطني، نواصل التزامنا تجاه تطبيق أطر الاستدامة الدولية. وتجدر الإشارة إلى أنه في عام 2024، أصبحت شركة solutions by stc عضواً في الميثاق العالمي للأمم المتحدة، مما أدى إلى مواءمة ممارساتنا مع المبادئ العشرة لهذه المبادرة والتي تغطي حقوق الإنسان ومعايير العمل والمسؤولية البيئية ومكافحة الفساد.

نحرص في شركة solutions by stc على مواعدة جهودنا المبذولة في مجال الاستدامة مع الأهداف الوطنية، بما في ذلك رؤية السعودية 2030، واستراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا، والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الصناعي، واستراتيجية وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، مما يعكس التزامنا بالمساهمة في تحقيق طموحات المملكة المتعلقة بتعزيز النمو وتسريع التحول الرقمي فيها.

## تطبيق ممارسات الاستدامة

يعتمد نهجنا في تطبيق ممارسات الاستدامة على استراتيجية GROW التي تم إطلاقها في عام 2023 وتمتد حتى عام 2025م. تترجم هذه الاستراتيجية من خلال مراحل "التأسيس" و"إثراء المعرفة" و"الازدهار" والتي تهدف إلى ترسیخ ثقافة الاستدامة على مستوى الشركة، إذ تركز مرحلة "التأسيس" على بناء الأساس الذي تعتمد عليه ممارسات الاستدامة في الشركة.

وفي تطلعنا للمستقبل، نحرص على تعزيز دمج الاستدامة في أعمالنا وخدماتنا، فخراً بالتقدم الذي أحرزناه، وتطلعًا إلى مواصلة رحلتنا لإحداث أثر إيجابي على مستوى شركتنا وموظفيها.

## تحسين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز المشاركة المجتمعية

في عام 2024م، واصلنا تعزيز جهودنا في مجال الاستدامة على الصعيد العالمي، بالتركيز على محاور رئيسية مثل تحسين سلسلة التوريد وتعزيز مواءمتها مع الممارسات المستدامة. تماشياً مع رؤية السعودية 2030، حرصنا على تحسين أدائنا في دعم الشركات المحلية، فزادت **ميزانية المشتريات المخصصة للموردين المحليين إلى 76.8% في عام 2024م**، لتصل إلى 5 مليارات ريال سعودي، ما يعكس التزامنا المتواصل بتعزيز الاقتصاد المحلي ودعم مبادرات التنمية الوطنية.

هذا ولا يزال تقديم الدعم للمجتمع المحلي محور تركيز رئيسي لمسؤوليتنا المؤسسية، إذ أطلقنا في عام 2024م العديد من المبادرات المؤثرة، بما فيها توزيع 1,680 وجبة في حملة واسعة النطاق لتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان المبارك في مختلف أنحاء المملكة، بالإضافة إلى الدعم المستمر في دعم الشباب السعودي من خلال استقبال أكثر من 200 مشارك في برامجنا التدريبية المختلفة، وتزويدهم بالمهارات اللازمة التي من شأنها أن تعزز اندماجهم في القوى العاملة.

من جهة أخرى، تساهم الشراكات الاستراتيجية في توسيع نطاق أثربنا. ففي إطار شراكتنا مع المنصة الوطنية للمسؤولية الاجتماعية، تعاوننا مع جمعية عون التقنية لتمكين 30 شاباً وشابة من اكتساب المهارات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، عقدنا شراكة مع جمعية التنمية الأهلية بمكة لتقديم تدريب متخصص على المهارات الرقمية لـ 20 مستفيداً. فيتجلى الدور البارز للتعاون في دفع عجلة التغيير الاجتماعي الهدف من خلال هذه المبادرات.

تتوحد جهودنا المتواصلة في خدمة المجتمع بحصول solutions by stc على **جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المقدمة تحت رعاية معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية**. ولا يقتصر هذا التكريم على تقدير مساهمنا في المجتمع فحسب، بل يثمن كذلك التزامنا بالاستدامة باعتبارها جانبًا أساسياً من عملياتنا.

## شكر وتقدير

مع تطلعاتنا إلى عام 2025م، نرسي ثقتنا في مستقبل مشرق وواعد من خلال الاستناد إلى أسس الحكومة القوية والمسؤولية الاجتماعية والالتزام العميق بالإشراف البيئي. فالإنجازات التي حققناها، والنجاحات التي نحتفل بها اليوم، والفرص المستقبلية، ما هي إلا نتيجة مباشرة للقيادة الحكيمية التي يمثلها مجلس الإدارة، وبخبرة فريق الإدارة التنفيذية، وتفاني موظفيها.

ولا يمكننامواصلة هذا التقدم والنجاح دون الدعم المستمر من شركائنا وموظفيها وأصحاب المصلحة والمجتمع المحلي، الذين تُعد مساهمنهم جزءاً لا يتجزأ من نجاح solutions by stc، ولها دور محوري في تمكيننا من الحفاظ على مكانتنا الريادية في تقديم خدمات تقنية المعلومات في المملكة.

## رسالة الرئيس التنفيذي



معًا، وبدعم شركائنا وأصحاب المصلحة وفريقنا من الخبراء المتخصصين، نبني إرثاً من التغيير الإيجابي للأجيال القادمة

**عمر النعmani**  
الرئيس التنفيذي

إنه لمن دواعي سروري أن نقدم لكم تقرير الاستدامة لشركة solutions by stc لعام 2024م، إذ يعد هذا التقرير بمثابة نتاج الجهد الذي بذلها في إدارة الآثار الرئيسية المرتبطة بالاستدامة والتي تعد جوهرية بالنسبة لشركتنا وأصحاب المصلحة. فيقدم هذا التقرير أهم الإنجازات التي حققناها خلال 2024م ويعكس استمرارية دور الاستدامة في نمو أعمالنا وصمودها ونجاحها طويل المدى.

انطلاقاً من الأساس الراسخ الذي أسسناه في عام 2023م، توالت الإنجازات لتسكمل مسيرة التقدم خلال 2024م، وقد بُرِز ذلك من خلال حصولنا على **جائزة برنامج الاستدامة لعام 2024م من سوق رأس المال السعودي**، وهي شهادة نعتز بها ونحثن نقدم لكم هذه الجائزة على الأثر الإيجابي لجهود الاستدامة التي بذلها في دمج جوانب الاستدامة في أعمالنا.

## تمكين الاستدامة على مستوى ممكين

كان لموظفيها دور حاسم في قيادة مبادراتنا للاستدامة في عام 2024م، إذ ساهم تفانيهم ومشاركتهم الفاعلة في تحقيق عدد من الإنجازات الهامة على مدار العام.

وقد تمثل محور تركيزنا في توفير بيئة عمل إيجابية. وفي عام 2024م، واصلنا تقديم مزايا لموظفيها دون مقابل تدعم سلامتهم ورفاهيتهم، إذ انطوت إحدى المبادرات الرئيسية على تعزيز معرفة موظفيها بمجال الاستدامة من خلال دورة تفاعلية تهدف إلى ترسیخ فهمهم لأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة.

كما نعتز بالنتائج التي حققناها على صعيد رضا الموظفين، والتي أظهرت تقييماً بنسبة 85.6% في مؤشر تجربة الموظفين، وسنستكمل هذا النجاح في العام المقبل من خلال تنفيذ خطة عمل على مستوى الشركة، إلى جانب مبادرات مخصصة لتلبية الاحتياجات الفريدة لكل وحدة وظيفية.

هذا وقد نجحنا في تقديم أداة الاستدامة الخاصة بإدارة الممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات على مستوى الشركة في عام 2024م. تهدف هذه الأداة إلى تبسيط عملية جمع البيانات، مما سيساعدنا على العمل بكفاءة أكبر ومواصلة تعزيز جهودنا في مجال الاستدامة.

لابد من التأكيد على التزامنا الراسخ بحماية بيانات عملائنا وبياناتنا الخاصة. وفي عام 2024م، نجحنا في منع وقوع أي اختراق للبيانات والحفاظ على عدم التعرض لأي هجمات سيبرانية، ما يدل على قوية تدابير الأمن السيبراني لدينا. كما شهدنا تحسناً في معدل الصمود في وجه التصيد الإلكتروني مقارنة بالعام السابق. وكانت هذه الجهود من نتاج حملة توعية الموظفين بالأمن السيبراني، التي ساعدت على ترسیخ الفهم والتعریف بأفضل الممارسات المتعلقة بأمن البيانات على المستوى المؤسسي.



## الممارسات الاجتماعية



تمكين شاباً وشابة بتعزيز مهاراتهم الرقمية بالتعاون مع جمعية عون التقنية



تقديم تدريب متخصص على المهارات الرقمية لـ 20 مستفيداً

زيادة معدل استبقاء السيدات اللاتي استفدن من إجازة الأمومة بنسبة %21

الحفاظ على سجل خالٍ من أي شكاوى مقدمة بشأن حوادث التمييز

تحقيق تقييم بنسبة %85.6 في مؤشر تجربة الموظفين



نيل جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المقدمة برعاية معالي



وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

ترقية 21 موظفاً و 11 موظفة إلى مناصب إدارية من خلال تخطيط التعاقب الوظيفي

## الممارسات البيئية

إطلاق أداة الاستدامة الخاصة بإدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة على مستوى solutions by stc

تحقيق انخفاض بنسبة %29 في استخدام البنزين وابعاثات النطاق الأول

تحقيق انخفاض بنسبة %21 في استهلاك الكهرباء وابعاثات النطاق الثاني

تحقيق انخفاض بنسبة %17 في إجمالي ابعاثات غازات الدفيئة

البدء في وضع إطارنا الخاص بالاستثمارات في التقنيات النظيفة

## الممارسات الاجتماعية



توزيع 1,680 وجبة إفطار خلال شهر رمضان



## الحكومة

خفض متوسط وقت الاستجابة للحوادث إلى 4 ساعات مقارنة بـ ساعة في السابق

**48**

الحفاظ على سجل خالٍ من الهجمات السيبرانية المحققة رغم تسجيل 1,146 محاولة

عدم تسجيل أي حالات توقف عن العمل تقلل مدتتها لدقائق واحدة

الحفاظ على سجل خالٍ من حوادث الفساد المؤكدة

زيادة معدل الإبلاغ عن التصيّد الإلكتروني والقدرة على التكيف من خلال حملة التوعية بالأمن السيبراني

تصنيص نسبة من ميزانية المشتريات %76.8 للموردين المحليين

توسيع نطاق التعاون مع الموردين من المنشآت الصغيرة والمتوسطة بنسبة %39

زيادة عدد شركات التوريد التي تملكها سيدات بنسبة %35



## إنجازات الشركة بالأرقام

تجاوزت قاعدة عملاء الشركة حتى وقتنا الحاضر 24,000 عميل على الصعيدين الإقليمي والعالمي، مما يؤكد مرونة عملائنا ومستوى ثقة الشركات بقدرتنا على تقديم الحلول التقنية التي تتواءم مع تطلعاتها المستقبلية وتتميز باستدامتها على المدى الطويل.

**+25♦**

عاصماً من الخبرة في مجال تقنية المعلومات

**#1♦**

صنفت الشركة باعتبارها المزود الأول لخدمات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية

**+24,000♦**

عميل في 35 مدينة سعودية

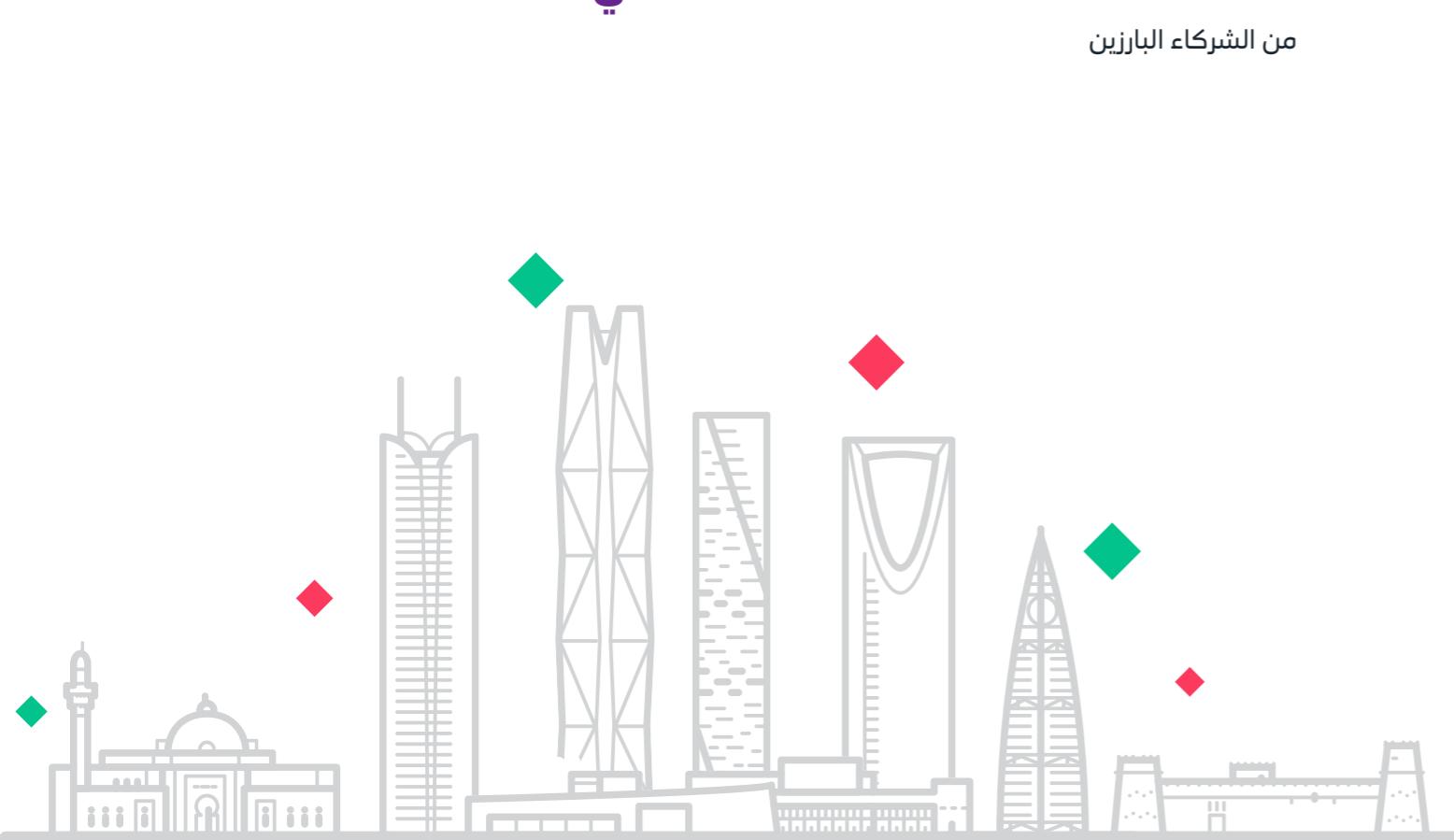
**+1,500♦**

من الموظفين المؤهلين، منهم 800+ حاصلين على شهادات معتمدة في المجالات التقنية الرئيسية

**دعم العديد من العملاء في مختلف القطاعات**

**+150♦**

من الشركاء البارزين



## ملف تعريف الشركة

GRI 2

### من نحن

تفتخر شركة solutions by stc بكونها الشركة الرائدة في تزويد الخدمات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى تقديمها حزمة شاملة ومتکاملة من الخدمات التي تدعم عملائها في القطاعين العام والخاص في رحلة التحول الرقمي. كما تتمتع الشركة بخبرة تزيد عن 25 عاماً في المملكة العربية السعودية، مما يمكّنها من تقديم أحدث الخدمات والحلول التقنية التي تسعد عملائها في مواكبة التطورات الرقمية المتزايدة. ويأتي ذلك تماشياً مع رسالة الشركة المتمثلة بتوفير حلول تقنية مبتكرة تمكّن عملائنا من النجاح في مواكبة تطورات السوق.

ومن خلال الحلول المتكاملة التي تقدمها شركة solutions by stc وشركة جيزة سيسنمز (Giza Systems) وشركة ديفوتيم (Devoteam) وشركة مراكز الاتصال (ccc by stc) (تم تغيير العلامة التجارية إلى upsource by solutions)، فإننا نقدم مجموعة شاملة من الخدمات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لضمان تلبية احتياجات عملائنا في رحلة التحول الرقمي. كما نتميز بتقديم الحلول المزنة والقابلة للتوسيع والمستدامة تماشياً مع التوجه العالمي نحو الاستدامة، مما يضمن تزويد الشركات بالأدوات اللازمة لتعزيز الابتكار والعمل بطريقة أكثر استدامة.

بصفتنا إحدى الجهات الرائدة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات على المستوى الإقليمي، فإننا نلتزم بدفع عجلة التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، مع التركيز بشكل خاص على المساهمة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030. ونواصل هذا العام جهودنا الرامية إلى تعزيز التزامنا بالاستدامة ودمج التحول الرقمي المستدام في الحلول التي نقدمها.



كما لا تقتصر مسيرتنا نحو الاستدامة على تقليل أثرنا على البيئة، بل تشتمل أيضاً تمكين عملائنا من تحقيق النمو المنشود وتعزيز الابتكار عن طريق اتباع المنهجيات المسئولة على الصعيد الاجتماعي والمجدية من الناحية الاقتصادية.

كما نعمل على تحقيق القيمة من خلال رفع مستوى الكفاءة، وتوفير خدمات أفضل، وتحسين العمليات، ومراقبة وحل المشكلات من خلال إدارة مكونات البنية التحتية التقنية لعملائنا، مثل الشبكات والخوادم ووحدات التخزين والأجهزة والتطبيقات.

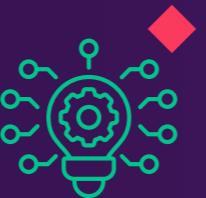
توفر خدمات تعزيز الأعمال في مجالات عدّة مثل الموارد البشرية وخدمة العملاء والخدمات المشتركة الأخرى بالاعتماد على التقنيات والأتمتة لتحقيق أفضل النتائج. كما تتعاون الشركة مع الأنظمة والخدمات المُدارة وحلول التحول الرقمي، مما يساعدهم في تلبية احتياجات الشركات بما شهدته من تغيرات وتطورات وضمان تحقيق الاستدامة والتميز التشغيلي.

مع تطلعات رؤية السعودية 2030.

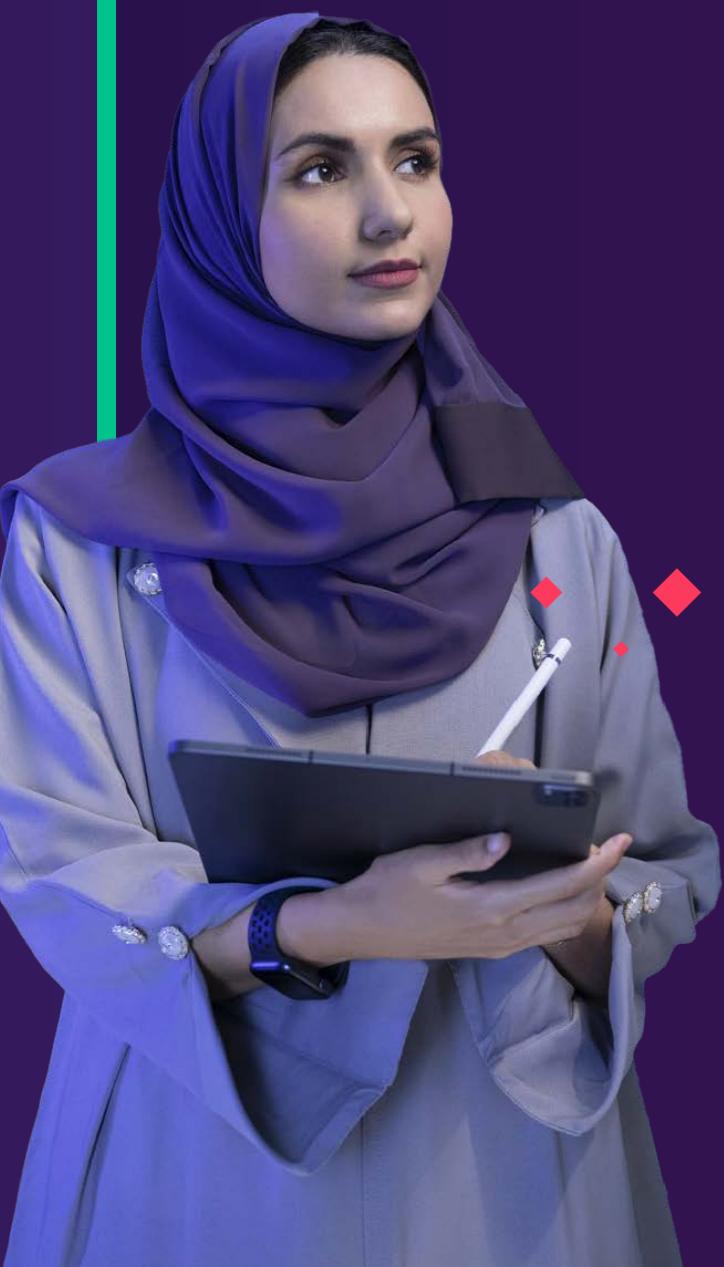
## أعمالنا وخدماتنا

نظرًا لكوننا الشركة الرائدة الممكّنة للتحول الرقمي في المملكة، تقدم شركة solutions by stc مجموعة من الخدمات الشاملة والمتكمالة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، والتي تساعد في تمكين الشركات ودعمها في جميع مراحل رحلة التحول الرقمي. كما تشمل هذه الخدمات تكامل الأنظمة والخدمات المُدارة وحلول التحول الرقمي، مما يساعدهم في تلبية احتياجات الشركات بما شهدته من تغيرات وتطورات وضمان تحقيق الاستدامة والتميز التشغيلي.

نعتمد في شركة solutions by stc نهًجا شاملًا لتقديم ثلاث خدمات رئيسية؛ وهي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات الأساسية وخدمات تقنية المعلومات المُدارة والخدمات التشغيلية والخدمات الرقمية، مما يساعد عملائنا في تسهيل العمليات التشغيلية وتعزيز الأمان ودفع عجلة النمو المستدام عن طريق تطبيق الحلول التقنية المبتكرة.



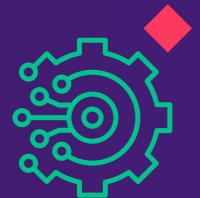
### الخدمات الرقمية



تنضم الخدمات السحابية مجموعة واسعة من خدمات مراكز البيانات والخدمات السحابية، بالإضافة إلى الخدمات السحابية الاحترافية والمُدارة لجميع الشركات ذات القدرات التوسعية الضخمة (hyperscalers) التي تساعد العملاء على إدارة استثماراتهم في مجال الحوسبة السحابية على النحو الأمثل.

أما الخدمات الرقمية فتتضمن خدمات التحول الرقمي من خلال توفير حلول الرقمية التي تساهمن في توصيل بيانات الأجهزة أو المعدات ومراقبتها وتحليلها من أجل اتخاذ القرارات المدروسة والفعالة، إضافة إلى إعادة تصميم طريقة تنفيذ الأعمال لتعزيز تجربة العملاء، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، خدمات التطبيقات.

يساهم تكامل الأمن السيبراني في توفير حلول خدمات أمنية تغطي مراحل سلسلة القيمة الكاملة لتقنية المعلومات، والتي تتضمن مراحل التخطيط والتصميم والتنفيذ وإدارة المشاريع للحلول التقنية التي تلبي الاحتياجات الأمنية المحددة للمؤسسات.



### خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات الأساسية

تغطي خدمات تكامل الأنظمة مجموعة متنوعة من الاحتياجات المؤسسية المرتبطة بسلسلة القيمة، وذلك بفضل منظومة الشركات القوية على الصعيد المحلي والعالمي. وتشمل هذه الخدمات الاستشارات والتصميم والتنفيذ وتكامل الشبكات والبنية التحتية والتطبيقات، والتي تقدمها إلى عملائنا عن طريق نماذج المشاركة المخصصة. كما تضمن خدمات الاتصالات والإنتernet التي تقدمها شركة solutions by stc تلبية احتياجات الاتصال المتطلبة للشركات والمؤسسات في المدن والمواقع النائية من خلال توفير خدمات الإنترنت والأقمار الصناعية الآمنة وعالية الجودة والمخصصة للأعمال، وذلك عن طريق شراء قدرات الاتصال من مزودي خدمات الاتصالات الرائدin.



### خدمات تقنية المعلومات المُدارة والخدمات التشغيلية

تشمل الخدمات المُدارة توفير إدارة شاملة لشبكات وأنظمة الأعمال مع القدرة على تنفيذ مشاريع الخدمات المُدارة المخصصة، وذلك لضمان تلبية المتطلبات الفريدة لجميع العملاء ومساعدتهم على النمو وتحسين أعمالهم.

## استراتيجية الشركة لتحقيق النمو المستدام وتعزيز الربحية

### رؤية ورسالة الشركة

#### الهدف



قيادة الرقمنة عبر كامل سلسلة القيمة في مجال تقنية المعلومات لضمان نمو الأعمال وازدهار المجتمع.

#### الرؤية



تشكيل بيئة رقمية تتيح لعملائنا تحقيق النمو المستدام إقليمياً وعالمياً.



#### الرسالة

توفير حلول تقنية مبتكرة تمكن عملائنا من النجاح في مواكبة تطورات السوق.

#### القيم

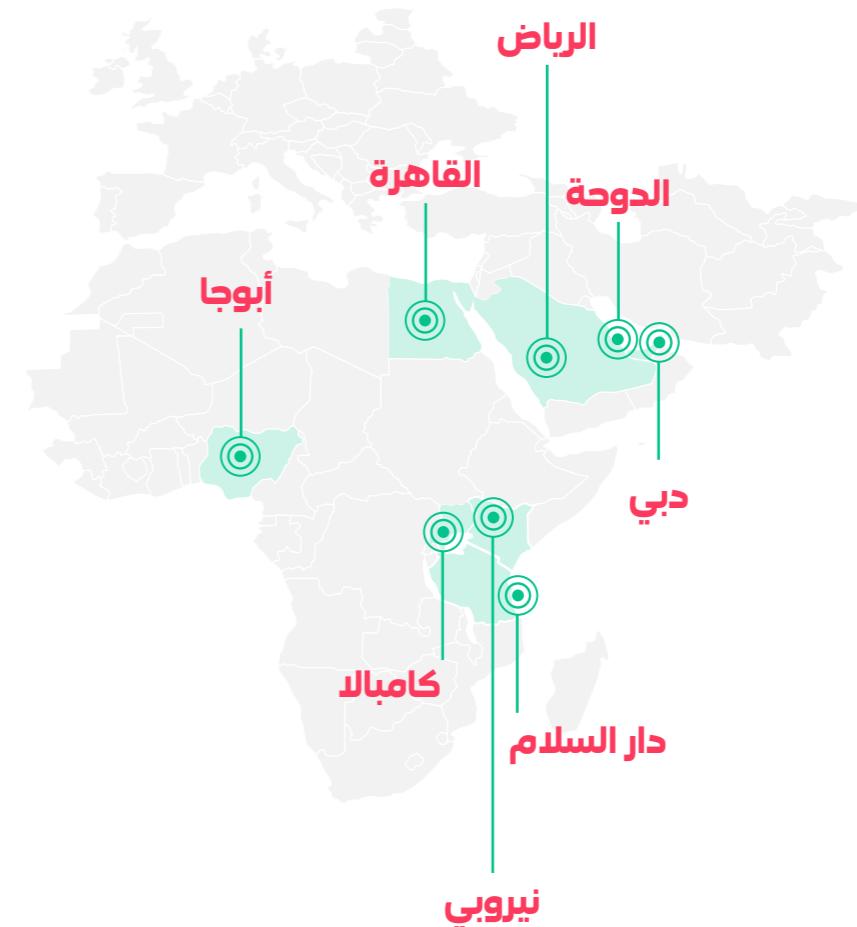


الحيوية  
التفاني  
الإقدام

## نطاق انتشار أعمالنا

يقع مقرنا الرئيسي في الرياض، حيث نشرف على الأنشطة التشغيلية التي تمتد عبر عدة مكاتب داخل المملكة العربية السعودية في جدة، والجبيل، والخبر، والقصيم. ويتجلّى التزامنا بتلبية احتياجات العملاء عن طريق مكاتب المبيعات ومراكز تشغيل الشبكة ومكتب تعهيد عمليات الأعمال، والتي تعمل بشكلٍ تعاوني على تعزيز العمليات التجارية الشاملة. كما تشمل الخدمات التي تقدمها العديد من القطاعات، بما في ذلك القطاع الحكومي والتعليم والعقارات والخدمات المالية والتصنيع والبيع بالتجزئة والنفط والغاز والنقل والاتصالات والرعاية الصحية وغيرها.

و ضمن إطار جهودنا في تحقيق استراتيجية النمو، فقد أتاحت الاستحواذ على شركة جيزة سيستمز فرصاً لدخول أسواق جديدة من خلال المكاتب الرئيسية الموجودة في القاهرة والدوحة ودبي ونيروبي ودار السلام وكامبالا وأبوجا.



وتمهد هذه الخطوة الطريق لترسيخ مكانة شركتنا على الساحة العالمية معمواصلة مساعدينا في الاستفادة من نقاط قوتنا للحفاظ على هدفنا المتمثل في تقديم القيمة لمساهمينا وعملائنا، والارتقاء بمكانة شركتنا على الصعيد الدولي.

## تمكين الأعمال وتعزيز التنوع

نحرص في شركة solutions by stc على دعم التطلعات المستقبلية وتعزيز فرص النمو لتحقيق الآثار الجوهرية، إضافة إلى مواصلة التميز والتفوق على نظيراتنا عن طريق تبني التقنيات الناشئة ونماذج الأعمال المبتكرة، مثل نماذج الإبداع المشترك والشراكات بين القطاعين العام والخاص ومشاركة الإبرادات.

كما نواصل جهودنا الحثيثة لدخول أسواق جديدة عن طريق تعزيز الاستثمارات الاستراتيجية في مجال الأبحاث والتطوير وبناء الشراكات الهدافة، وبالتالي دعم هدفنا المتمثل بأن نكون الجهة الرائدة في قطاع التقنيات الذي يشهد تطورات مستمرة مع التركيز على التوسيع динاميكي والاستفادة من الإمكانيات التقنية الحديثة.

## تحقيق التميّز في العلاقات مع العملاء

تؤمن الشركة بأن التركيز على العملاء وتلبية احتياجاتهم المتغيرة أمر في غاية الأهمية، إذ نسعى جاهدين لبناء علاقات طويلة الأمد عن طريق فهم متطلبات عملائنا وتوفير تجربة متميزة لهم. كما نهدف إلى أن تكون الجهة الاستشارية الشريكة في قصص نجاح عملائنا وألا يقتصر دورنا على تنفيذ المعاملات، بل يمتد ليشمل بناء الشراكات الفعلية. إضافة إلى ذلك، نحرص في الشركة على تحسين طرق التفاعل مع عملائنا وتقديم الخدمات التي تناسب مع الاحتياجات الفريدة لكل عميل، وبالتالي تحويل عملائنا إلى داعمين ومناصرين للعلامة التجارية solutions by stc وتأثيرها على أعمالهم.

## تعزيز الكفاءة والاستدامة

لتلزم في الشركة بناء الأعمال المسؤولة والمستدامة التي تتعاشى مع الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية طويلاً الأجل. كما نركز على تعزيز التميز التشغيلي وتبسيط العمليات الداخلية وتحسين الموارد وتقليل الأثر البيئي.

كما نحرص على ترسیخ الثقافة الداخلية وتنمية قدرات موظفينا عن طريق توفير البرامج التدريبية حول تطوير المهارات القيادية، إضافة إلى دعم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة من خلال مواءمة جهودنا مع المبادرات الوطنية مثل السعودية وتعزيز المشاركة المجتمعية.

## استراتيجية LEAP 2.0: رؤية طموحة لمرحلة تحولية جديدة

تعزز استراتيجية LEAP 2.0 نجاح solutions by stc، مما يرسخ مكانتنا كمزود موثوق في قطاع التقنية. ونمضي بثبات على درب الابتكار والتميز والتنمية المستدامة، فيما نواصل الإسهام في تشكيل المستقبل الرقمي للمملكة ودعم رؤية السعودية 2030.

**Maher Salm Al-Zayabi**  
الرئيس التنفيذي لاستراتيجية



حرصنا في عام 2024 علىمواصلة جهودنا لتطوير استراتيجية LEAP 2.0 الخاصة بشركة solutions by stc باعتبارها من العوامل والمحفزات الرئيسة لضمان نجاح الشركة المتواصل. كما تُعد هذه الاستراتيجية الأساس الذي تعتمد عليه عمليات الشركة لتحقيق تطلعاتها المتمثلة بقيادة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ودعم رؤية السعودية 2030. تحرص الشركة باستمرار على تحقيق أفضل النتائج من استراتيجية LEAP 2.0، ويتجلّ ذلك في تنفيذ المبادرات الرئيسية بناءً على الركائز الرئيسية لهذه الاستراتيجية: الريادة من خلال التميّز في الخدمات، تمكين الأعمال وتعزيز التنوع، تحقيق التميّز في العلاقات مع العملاء، تعزيز الكفاءة والاستدامة.

يظل التزامنا بالابتكار والتميز والتنمية المستدامة ثابتاً، بينما نمضي قدماً بخطوات جريئة نحو بناء المستقبل الرقمي للمملكة والمنطقة. كما نعتبر أنفسنا الشريك الأمثل في هذه المسيرة، إذ نحرص دائمًا على تقديم أفضل الخدمات لعملائنا والمجتمع عن طريق تطبيق الحلول التقنية التحويلية.

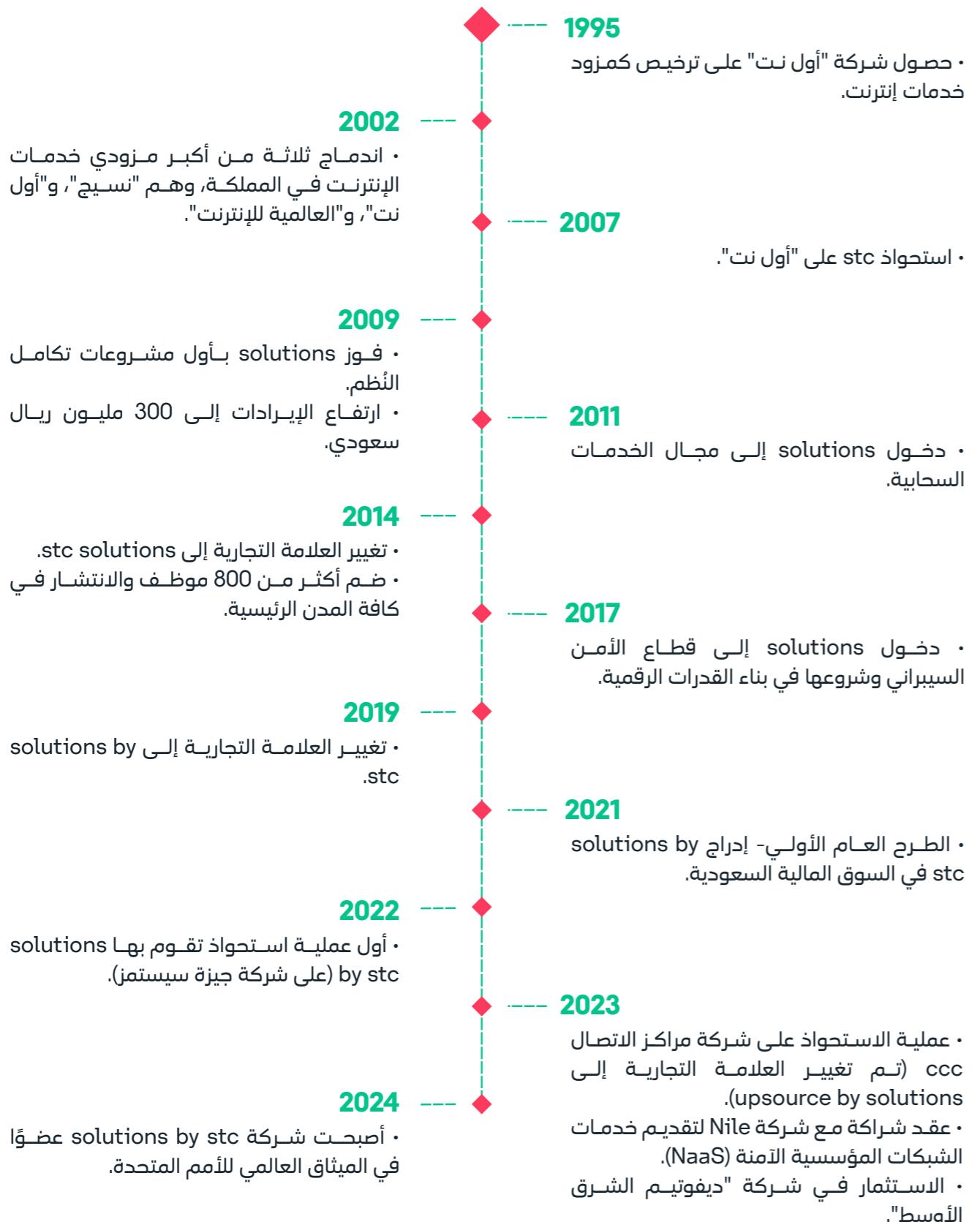
## الريادة من خلال التميّز في الخدمات

في شركة solutions by stc نحافظ على مكانتنا الراشدة بصفتنا الشركة الرائدة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات على مستوى المملكة، ووضع معايير جديدة لجودة الخدمات والابتكار ورضا العملاء. كما نركز دائمًا على تقديم أفضل الخدمات والحلول المتقدمة التي تتجاوز توقعات العملاء وتساعد في التغلب على التحديات وتحقيق ما كان يُعتبر صعب المنال على مستوى القطاع.

نؤكد في الشركة على أن تحقيق أعلى مستويات التميّز في تقديم الخدمات هو المعيار المعتمد في القطاع والحاكم الرئيسي للتحول الرقمي، وذلك من خلال بناء الأسس الراسخة والموثقة لتنمية القدرات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.



## مسيرة إنجازات شركة solutions by stc



## رحلة شركة solutions by stc

منذ استحواذ شركة stc على شركة solutions by stc (المعروفة سابقاً باسم أول نت) في عام 2007، حققنا إنجازات ملحوظة في رحلة النمو والتحول لنصبح المزود الأول لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة. كما تمحور رؤيتنا حول إنشاء منظومة رقمية تساهم في تحقيق النمو المستدام على الصعيدين الإقليمي والعالمي، بما ينماشى مع التزام الشركة الأم، مجموعة stc، بتعزيز استدامة منظومة الاتصالات وتقنية المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، فإن رؤيتنا تنسجم مع الهدف الاستراتيجي لل استراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي المتمثل في إيجاد بيئة تعاونية متعلقة للمستقبل في مجال البيانات والذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على أعلى مستوى من الأمان السيبراني.



نكرّس في شركة solutions by stc جهودنا لتوفير الحلول التقنية المبتكرة التي تمكّن عملائنا من النجاح في مواكبة تطورات السوق، وتدعم هدف مجموعة stc المتمثل في تعزيز اقتصاد رقمي تنافسي محفز للاستثمار. إضافة إلى ذلك، نحرص على ضمان المواجهة مع رؤية الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي المتمثلة في بناء بيئة تشجع على تعزيز الابتكار القائم على البيانات والذكاء الاصطناعي وإنشاء أسواق جديدة وتلبية الاحتياجات المتغيرة.

ونتيجةً لذلك، فإننا نساهم في تعزيز المكانة العالمية الرائدة للمملكة بصفتها مركزاً عالمياً متخصصاً في مجال خدمات تقنية المعلومات، إضافة إلى المساهمة في بناء مستقبل رقمي أكثر استدامة وشموليّة.

تؤكد هذه الإنجازات على النمو والنجاح المستمر الذي حققه الشركة بدعم من كوادرها البشرية المتفانية وثقافتها الطموحة، إضافة إلى هيكل الحكومة القوي والقيادة المتميزة التي تساعد رؤيتها والتزامها في دفع عجلة النمو والتقدم في الشركة.

يترأس مجلس الإدارة هيكل الحكومة في شركة solutions by stc، ويتولى مسؤولية الإشراف على شؤون الشركة وضمان التنفيذ الفعال لممارسات الحكومة. كما تم تشكيل مجلس الإدارة الحالي الذي يتتألف من تسعة أعضاء في عام 2020م، وتكون مدة العضوية خمس سنوات تماشياً مع سياسة الحكومة المؤسسية الخاصة بالشركة. وسيعمل المجلس القائم بمدة عضوية أقصاها أربع سنوات، وذلك بما يتوافق مع لوائح حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية.

## هيكل الحكومة

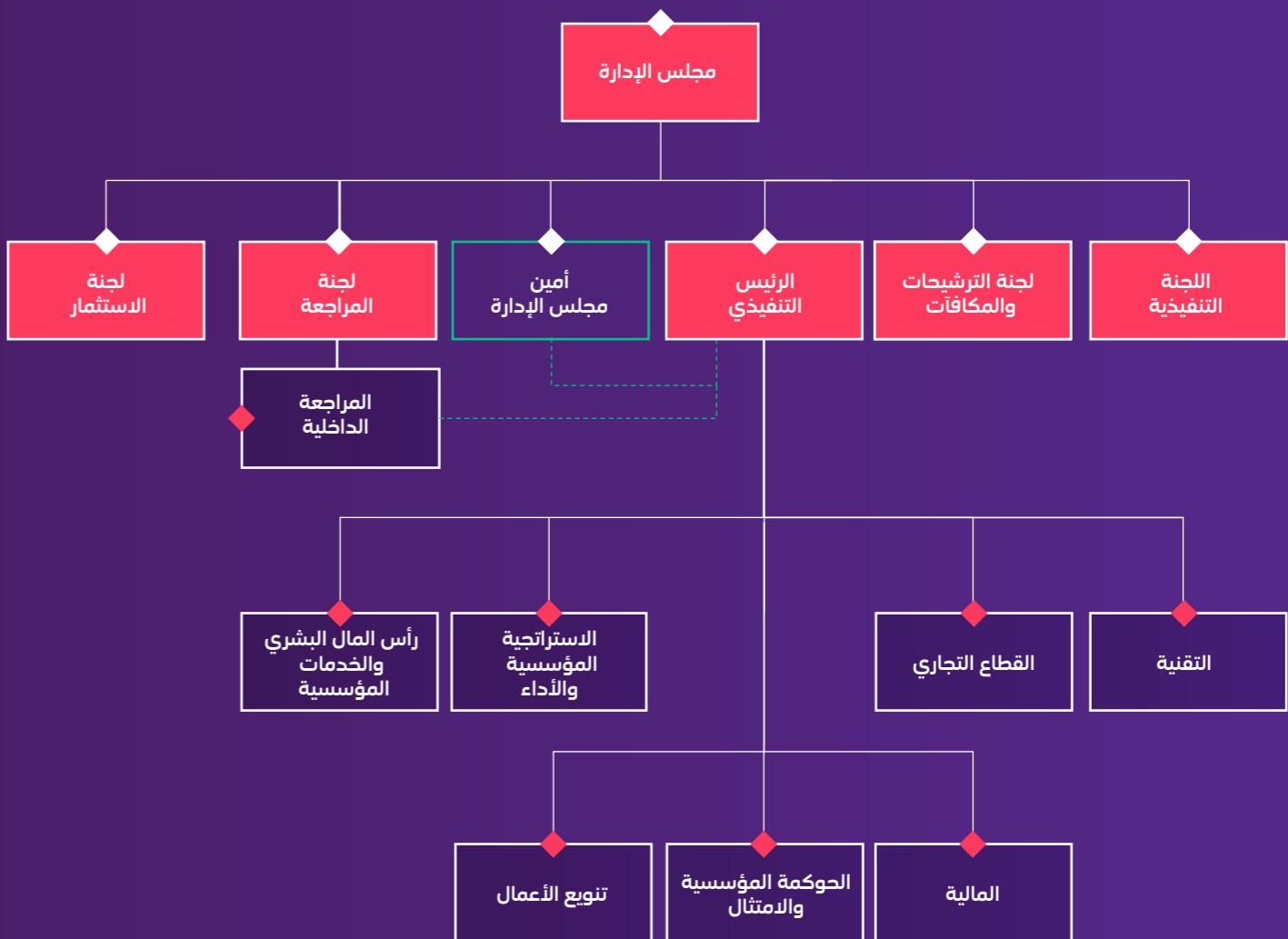
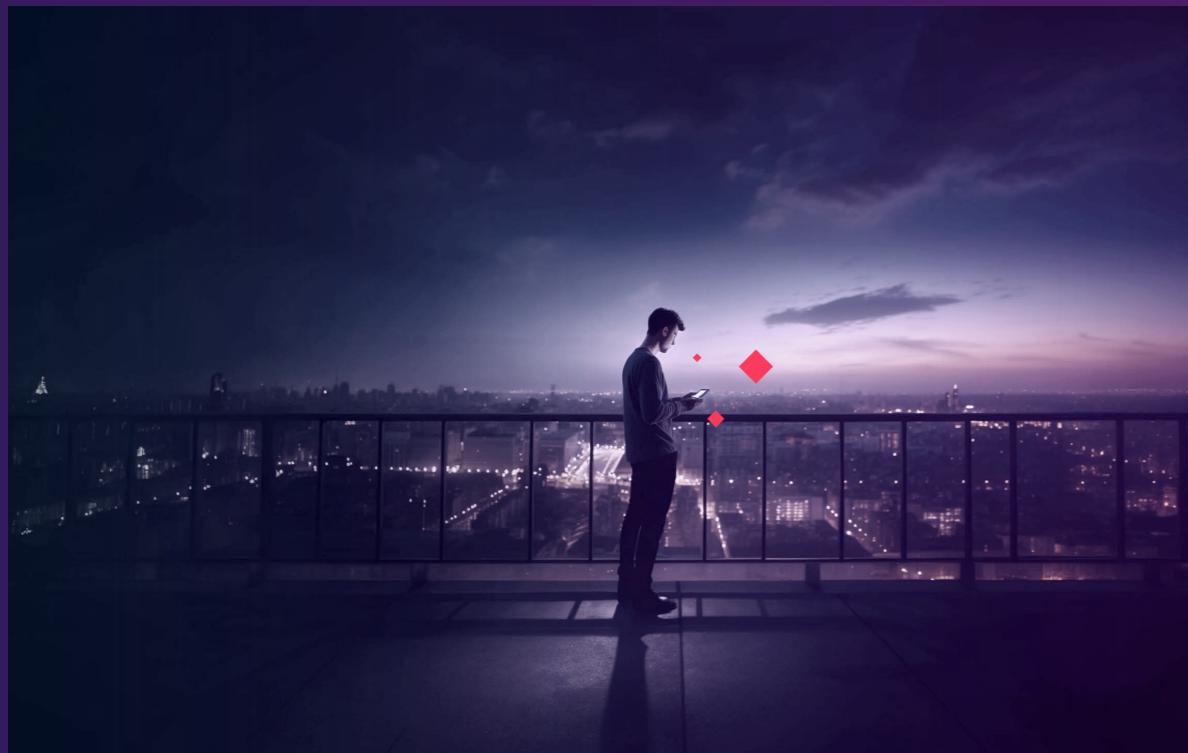
تلزم شركة solutions by stc بتنفيذ إجراءات حوكمة الشركات الفعالة التي تتوافق مع متطلبات الأطر التنظيمية في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى التزامنا بتعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة والإنصاف ودعم استراتيجية النمو الخاصة بنا بما يتوافق مع التطلعات المحددة في رؤية السعودية 2030. كما تم تصميم هيكل الحكومة بطريقة تضمن استدامة نموذج الأعمال على المدى الطويل واتخاذ القرارات المدروسة على جميع المستويات.

ولضمان مواءمة أهدافنا في مجال الاستدامة مع أهدافنا الاستراتيجية الشاملة، وضعت شركة solutions by stc خططاً لدمج مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة في بطاقة أداء مجلس الإدارة. كما يهدف هذا القرار الاستراتيجي إلى دمج ممارسات الاستدامة في عملية اتخاذ القرارات، مما يضمن تعزيز مساهمتها في نجاح شركة solutions by stc. وتماشياً مع هذا النهج، تحفظ الشركة أيضاً بخطبة الحوافز طويلة الأجل (LTIP) التي تنطبق على المدراء التنفيذيين وما فوقهم، والتي تربط مكافآت المدراء التنفيذيين بأرباح الشركة لضمان النمو المستدام على المدى الطويل.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول خطط الحوافز طويلة الأجل في [تقريرنا السنوي لعام 2024، الصفحة 136](#).



للمهارات والخبرات المهنية المطلوبة، إذ نسعى جاهدين لضمان إجراء عملية تعيين تتسم بالشفافية والإنصاف وعدم التحيز بما يتوافق مع التزامنا بمبادئ التنوع والمساواة والشمول الموضحة في [البيان الخاص بشأن التنوع والمساواة والشمولية](#).



## لجان مجلس الإدارة

يضم مجلس الإدارة أربع لجان، وتقع كل منها بأدوارها على نحو متكامل يضمن التنفيذ الناجح والفعال لمهام المجلس، وقد أعدت الشركة لائحة لكل لجنة بحيث تحدد القواعد والشروط والمسؤوليات التي تحكم أعضاء هذه اللجان. لمزيد من التفاصيل حول مجلس الإدارة واللجان التابعة له، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لوثائق **الحكومة المؤسسية**

لمزيد من المعلومات حول مؤهلات وخبرات مجلس الإدارة، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 97](#) من التقرير السنوي لعام 2024.



لمزيد من المعلومات حول اللجان التابعة لمجلس الإدارة، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 120](#) من التقرير السنوي لعام 2024.

## أعضاء مجلس الإدارة

<p>رياض بن سعيد معوض  سعودي رئيس مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رئيس اللجنة التنفيذية</li> <li>رئيس لجنة الاستثمار</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>هيثم بن محمد الفرج  سعودي نائب رئيس مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اللجنة التنفيذية</li> <li>الخبرة</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>عماد بن عودة العواد  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اللجنة التنفيذية</li> <li>الخبرة</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>مغضد بن فيصل الجعجمي  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>لجنة المراجعة</li> <li>الخبرة</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>عمر بن عبدالعزيز الشيببي  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>لجنة المراجعة</li> <li>لجنة الترشيحات والمكافآت</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>محمد بن عبدالله العبادي  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو غير تنفيذي</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>اللجنة التنفيذية</li> <li>لجنة الترشيحات والمكافآت</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>فهد بن سليمان العمود  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو مستقل</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رئيس لجنة الترشيحات والمكافآت</li> <li>لجنة الاستثمار</li> </ul> <p> الخبرة</p>
<p>عبداللطيف بن علي السيف  سعودي عضو مجلس الإدارة</p>
<p>عضو مستقل</p>
<p>اللجان</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رئيس لجنة المراجعة</li> </ul> <p> الخبرة</p>

## إشراك المساهمين والتواصل معهم

تعتبر وجهات نظر أصحاب المصلحة ذات أهمية قصوى لدى الشركة، إذ تحرص على مراعاة ملاحظات المساهمين ودمجها في استراتيجيات الأقسام لضمان تحقيق القيمة طويلة الأجل. ولضمان الشفافية، تحرص على تزويد مستثمرينا بالمعلومات الشاملة عبر صفحة علاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني للشركة بالإضافة إلى الإفصاحات ربع السنوية والتقارير السنوية.

يؤدي قسم علاقات المستثمرين دوراً رئيسياً في تسهيل التواصل بين الشركة والمستثمرين والجهات التنظيمية في هيئة السوق المالية. ونهدف بشكل أساسي إلى تعزيز التواصل بين المساهمين ومختلف أصحاب المصلحة داخل الشركة بطرق متعددة. كما يتولى قسم علاقات المستثمرين مسؤولية جميع التصالات مع المستثمرين والمساهمين، ويرفع تقاريره بشكل دوري إلى مجلس الإدارة لتزويده بتحديثات حول أنشطة المساهمين وملحوظاتهم.

تعد حقوق المساهمين وحمايتها من أهم المسائل المتعلقة بأصحاب المصلحة والتي تركز عليها الشركة باستمرار. ولضمان حماية حقوق جميع المساهمين، تحرص في الشركة على الامتثال للوائح الصادرة عن هيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية. وتماشياً مع هذه اللوائح، قمنا بتطوير عملية إدارة تعاملات الأطراف ذوي العلاقة، مما ساعد في حماية حقوق المساهمين من الأقلية.

لمزيد من المعلومات حول تعاملات الأطراف ذوي العلاقة، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 135 من التقرير السنوي لعام 2024](#).

كما تناول النظام الأساسي لشركة solutions by stc مجموعة من هذه المسائل، من بينها المساواة في حقوق التصويت للمساهمين الأجانب أو غير المقيمين وحقوق المساهمين في عقد الاجتماعات وغيرها. علامة على ذلك، يمكن للمساهمين إضافة البنود إلى جدول أعمال اجتماعات مجلس الإدارة، مثل إضافة مرشحين لحضور الاجتماعات نيابة عن أعضاء مجلس الإدارة.



تم تشكيل العديد من اللجان المتخصصة لدعم فريق الإدارة التنفيذية في الإشراف على العمليات اليومية لشركة solutions by stc وضمان مواعمتها مع الأهداف طويلة الأجل:

## الإدارة التنفيذية

يلتزم فريقنا القيادي بتوفير الدعم اللازم لمجلس الإدارة وببذل أقصى الجهد لتعزيز نجاح شركة solutions by stc تماشياً مع استراتيجية LEAP 2.0، مما يضمن بقائنا في طليعة الشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالمملكة. كما تلتزم الإدارة التنفيذية بتوجيه الشركة نحو تحقيق أهدافها المتعلقة بالنجاح والنمو، مما يعزز دورنا القيادي في السوق السعودي.

### لجنة إدارة الاستدامة

تكرس هذه اللجنة جهودها لتعزيز الممارسات المستدامة على مستوى كافة العمليات التشغيلية في الشركة، ومتابعة التقدم المحرز، وضمان المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للشركة. كما تقدم التوصيات للجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة حول المسائل المتعلقة بالاستدامة ذات الأولوية القصوى.

**عمر بن عبدالله النعmani**

الرئيس التنفيذي



### لجنة الأخلاقيات والثقافة

تتولى هذه اللجنة مسؤولية ضمان الامتثال للمعايير الأخلاقية المحلية والدولية أثناء تنفيذ العمليات في الشركة، إضافة إلى الحد من المخاطر والتعامل مع مختلف أنواع المخالفات.

### لجنة الحكومة والمخاطر والامتثال والأمن السيبراني والشؤون القانونية

تركز هذه اللجنة على إجراءات الحكومة المؤسسية وإدارة المخاطر والأمن السيبراني والشؤون القانونية والامتثال، إضافة إلى مواءمة الممارسات المطبقة في الشركة مع السياسات والمتطلبات التنظيمية الخاصة بشركة solutions by stc. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه اللجنة معنية بخصوصية البيانات وأمنها داخل الشركة وإبلاغ مجلس الإدارة بالمسائل ذات الصلة.

### لجنة إدارة الاستثمار

تتولى هذه اللجنة مسؤولية مراجعة استراتيجيات وسياسات الاستثمار، والإشراف على عمليات إعداد الميزانية، إضافة إلى تقييم الفرص المتاحة وتقديم التوصيات حول الاستثمارات والمبادرات الاستراتيجية.

لمزيد من المعلومات حول العناصر الأخرى لحكومة الشركات، يرجى الاطلاع على [قسم "تحسين الحكومة لتحقيق التميز الأخلاقي"](#) في الصفحة رقم 95 من هذا التقرير.



**Maher bin Saleem Al-Ziyabi**  
الرئيس التنفيذي لل策略



**Saleh bin Abdullah Al-Zahrani**  
الرئيس التنفيذي للتكنولوجيا



**Abdurrahman bin Hamed Al-Rabeiah**  
الرئيس التنفيذي للمالية



**Rashed bin Saeed Al-Baqumi**  
الرئيس التنفيذي للمراجعة الداخلية



**Saleh bin Tariq Al-Attiabi**  
الرئيس التنفيذي للتنوع الأعمال



**Abdallah bin Naji Al-Jajied**  
الرئيس التنفيذي لحكومة الشركات

لمزيد من التفاصيل حول فريق الإدارة التنفيذية وخبرات أعضائه، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 109](#) من التقرير السنوي لعام 2024.



**Yousaf bin Abdurrahman Al-Marshidi**  
الرئيس التنفيذي للقطاع التجاري



**Ahmad bin Naji Al-Jajied**  
الرئيس التنفيذي لحكومة الشركات

## الشهادات

تضم محفظتنا المتميزة أكثر من **1,550** شهادة، مما يعكس جهودنا المتفانية في تحقيق التميّز وتعزيز مستوى الخبرات. فيما يلي بعض الشهادات التي حصلت عليها الشركة:

◆ شهادة الآيزو 22320:  
ادارة الطوارئ -  
إرشادات إدارة الحوادث

◆ شهادة الآيزو 22301:  
نظام إدارة استمرارية الأعمال

◆ شهادة الآيزو 9001:  
لنظام إدارة الجودة

◆ شهادة الآيزو/آي إيه سي 38500:  
في حوكمة تقنية المعلومات 2014

◆ شهادة الآيزو 56002:2019:  
ادارة الابتكار

◆ شهادة إنفوبلوكس:  
شريك خدمات معتمد

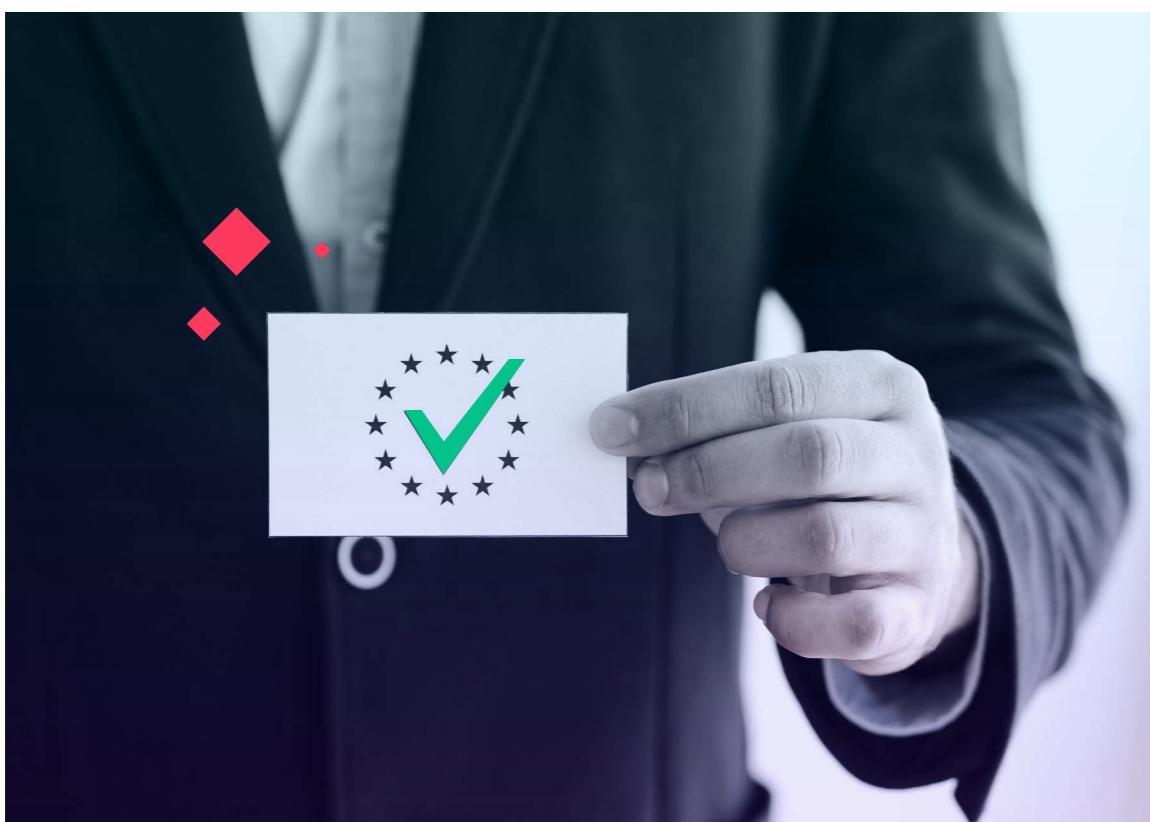
◆ شهادة الآيزو 27701:  
نظام إدارة خصوصية المعلومات

◆ شهادة الآيزو 20000:  
ادارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

◆ شهادة برنامج أمن الحوسبة السحابية (CSA) وضمان الثقة الأمنية  
والمخاطر (STAR) حسب مصفوفة ضوابط الخدمات السحابية (CCM)  
الإصدار 3.0.1 واستبيان مبادرة تقييمات التوافقية (CAIQ) الإصدار  
3.0.1

◆ شهادة الآيزو 37000:  
حوكمة المؤسسات

◆ شهادة الآيزو 37301:  
نظام إدارة الامتثال



◆ شهادة الآيزو 31000:  
إرشادات إدارة المخاطر

◆ شهادة معيار أمن البيانات لصناعة  
بطاقات الدفع DSS P 4.0

◆ شهادة الآيزو 27001:  
نظام إدارة أمن المعلومات



### جوائز جمعية علاقات المستثمرين بالشرق الأوسط

- "ميرا"** جائزة أفضل تقرير سنوي رقمي لعام 2023م - المركز الثالث
- معهد المدققين الداخليين (هولندا)** حصلت solutions by stc على تقييم 4.5 من 5 في التدقيق الداخلي والنجاح، بناءً على نموذج معهد المدققين الداخليين
- هيئة التصالات والفضاء والتكنولوجيا** تصنيف الخدمات السطابية من solutions by stc ضمن الفئة "ج"
- حلّت solutions by stc في المرتبة الرابعة بين 30 مزود خدمات سطابية
- آي دي إس (إنترجرايد ديجيتال سيسنتمز)** ظهرت solutions by stc كإحدى الشركات الرائدة في تقديم الخدمات الفنية للحوسبة السطابية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

### الجوائز والتقديرات المتعلقة بالشراكات

- زوم** جائزة "الشريك الأول للتحول الرقمي" لعام 2024م
- كلوديرا** جائزة أفضل مزود حلول تكامل الأنظمة في المملكة العربية السعودية
- HP Poly | FVC** أفضل شريك للعام
- نوتانيكس** أفضل شريك صاعد للعام
- كورنينج** الشريك الاستراتيجي للعام
- باناسيا** شهادة معيار أمن البيانات لصناعة بطاقات الدفع PCI DSS 4.0
- ديل** الشريك الأعلى إيرادات للعام
- هواوي** جائزة التميز في المبيعات
- سيسكو** أفضل شريك مزود للخدمات للعام
- F5** شريك الإنجازات لعام 2023م
- NetApp** شريك الذكاء الاصطناعي للعام
- الشريك المؤسسي للعام**
- إنفوبلوكس** الشريك المبتكر
- SAP** أفضل شريك في مجال الأعمال

## الجوائز والتقديرات

شهد عام 2024م العديد من الإنجازات المميزة لشركة solutions by stc، إذ واصلت مسيرتها نحو تحقيق التميز، وحصلت العديد من الجوائز التقديرية للاحتفاء بالتميز في مختلف الجوانب، مثل الكفاءات البشرية والأداء والشراكات البارزة.

### الجوائز والتقديرات المتعلقة بالكفاءات البشرية

- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية** جائزة المسئولية الاجتماعية

- جوائز القمة السنوية للموارد البشرية الحكومية لدول مجلس التعاون الخليجي** جائزة العام لإدارة الموارد البشرية الرقمية

### الجوائز والتقديرات المتعلقة بالأداء

- جوائز سوق رأس المال السعودي** جائزة أفضل برنامج للاستدامة لعام 2024م

- النسخة الثالثة من قمة وجوائز تجربة العملاء** والولاء في المملكة العربية السعودية 2024م

- "مؤشر الحكومة المؤسسية من جامعة الفيصل"** جائزة التميز في حوكمة الشركات 2024م

- هيئة الحكومة الرقمية** شهادة تأهيل أعمال الحكومة الرقمية وفق "الفئة أ" أسلوب المشاركة بالدخل من "الفئة أ"

- تداول السعودية** جائزة أفضل برنامج لعلاقات المستثمرين

- إنفورماتيكا** جائزة إنفورماتيكا للتميز في البيانات والذكاء الاصطناعي

- سايبير سكويرتي إنسايدرز** جائزة التميز الاستراتيجي في تحول الأمن السيبراني

- مايفين إنسايتس** جائزة التميز في التحول الرقمي لعام 2024م

- الجمعية الدولية لإدارة المشاريع (IPMA)** الجائزة الذهبية ضمن جوائز التميز للمشاريع لعام 2024م عن فئة تقنية المعلومات والاتصالات (مشروع المدينة الذكية - البحر الأحمر)

- الجائزة البرونزية** ضمن جوائز التميز للمشاريع لعام 2024م عن فئة تقنية المعلومات والاتصالات (مشروع الخدمات المدارة لتشغيل الواي فاي - شركة الاتصالات السعودية)

- الجائزة الذهبية** ضمن جوائز التميز للمشاريع لعام 2024م عن فئة إدارة التغيير وتطوير المنتجات والتسويق (مشروع مركز الابتكار الرقمي - بنك الرياض)

- جوائز (CIPS) للتميز في المشتريات على مستوى الشرق الأوسط وأفريقيا** جائزة (CIPS) للتميز على مستوى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في فئة المحتوى المحلي

## حكمة الاستدامة

GRI 2

نواصل في شركة solutions by stc التأكيد على أن الحكمـة المؤسسـية القـوية والتـوجـيـه الاستـراتـاـجي يـشكـلـان أـسـاسـاً جـوهـرـياً لـمسـيـرة الاستـدـامـة الفـعـالـة والمـرـنـة. وـمـن خـلـال اـسـترـاتـاـجيـة GROW نـدـمـجـ الاستـدـامـة فـي صـمـيمـ عمـليـاتـنا، وـنـعـزـزـ التـميـزـ المؤـسـسيـ وـنـقـدمـ قـيـمةـ مـسـتـدـامـةـ لـجـمـيعـ أـصـحـابـ المـصلـحةـ.

**سعد بن مقرن**  
المدير العام للتميز المؤسسي



### مسيرتنا في تحقيق الاستدامة

تمثل الاستدامة في solutions by stc غـايـةـ اـسـتـراـتـاـجيـةـ وـمحـوـرـاـ أسـاسـيـاـ فيـ قـيـمـ أـعـمـالـناـ، إـذـ تـنـطـلـقـ رـحلـتـناـ نحوـ الـاسـتـدـامـةـ منـ سـعـيـنـاـ لـتـأـمـينـ مـسـتـقـبـلـ أـكـثـرـ تـرـابـطاـ وـشـمـولـيـةـ فـيـ ظـلـ الـمـسـؤـلـيـةـ الـبـيـئـيـةـ. عـلـىـ مـدـارـ الـعـامـ الـماـضـيـ، أـحـرـزـنـاـ تـقدـمـاـ فـيـ دـمـجـ الـاسـتـدـامـةـ فـيـ كـلـ مـسـتـوـيـ مـنـ مـسـتـوـيـاتـ عـمـليـاتـنـاـ وـخـدـمـاتـنـاـ وـمـشـارـيعـنـاـ، مـاـ يـعـكـسـ التـزـامـنـاـ الـمـسـتـمـرـ بـتـحـقـيقـ رـؤـيـةـ الـسـعـودـيـةـ 2030ـ، بـإـلـاضـافـةـ إـلـىـ سـعـيـنـاـ لـتـعـزيـزـ مـنـظـومـةـ مـسـتـدـامـةـ لـتـعـودـ بـالـنـفـعـ عـلـىـ أـعـمـالـنـاـ فـحـسـبـ، بلـ عـلـىـ الـمـجـتمـعـ كـكـلـ.

تـرـافتـ رـحلـتـناـ لـلـاسـتـدـامـةـ بـالـتـزـامـ عـمـيقـ بـالـتـفـاهـمـ وـالـمـشـارـكـةـ مـعـ أـصـحـابـ الـمـصـلـحةـ وـالـأـطـرـافـ الـمـعـنـيـةـ. فـفـيـ عـامـ 2022ـ، أـجـرـيـنـاـ تـقيـيـمـاـ شـامـلـاـ لـلـأـهـمـيـةـ النـسـ比ـةـ لـضـمانـ تـرـكـيـزـنـاـ عـلـىـ الـقـضاـيـاـ الـأـكـثـرـ أـهـمـيـةـ، وـمـوـاءـمـةـ جـهـودـنـاـ مـعـ أـولـويـاتـ أـصـحـابـ الـمـصـلـحةـ وـجـدـولـ أـعـمـالـ الـاسـتـدـامـةـ الـعـالـمـيـ.

تـرـتكـزـ جـهـودـنـاـ فـيـ الـاسـتـدـامـةـ عـلـىـ إـطـارـ اـسـتـراـتـاـجيـيـ يـحـقـقـ نـتـائـجـ مـلـمـوـسـةـ. فـفـيـ عـامـ 2023ـ، أـطـلقـنـاـ اـسـتـراـتـاـجيـةـ الـاسـتـدـامـةـ GROWـ، لـتـكـونـ بـمـثـابـةـ خـارـطـةـ طـرـيـقـ لـمـبـادـرـاتـنـاـ الـمـرـبـطـةـ بـالـاسـتـدـامـةـ عـلـىـ مـدـىـ السـنـوـاتـ الـثـلـاثـ الـمـقـبـلـةـ، إـذـ تـقـوـمـ عـلـىـ أـرـبـعـ رـكـائزـ رـئـيـسـيـةـ: التـشـجـيرـ عـلـىـ التـقـنيـاتـ وـالـعـمـلـيـاتـ الـمـسـتـدـامـةـ، وـتوـطـيـدـ عـلـاقـاتـ الـقـوىـ الـعـاـمـلـةـ وـالـتـمـكـيـنـ الـاجـتمـاعـيـ الرـقـمـيـ، وـتـحـسـينـ الـحـوكـمـةـ لـتـحـقـيقـ الـتـمـيزـ الـأـخـلـاقـيـ، وـتوـسـعـ نـطـاقـ الشـرـاكـاتـ الـمـؤـثـرـةـ وـالـمـشـتـريـاتـ الـمـسـتـدـامـةـ. وـتـسـتـندـ هـذـهـ الـاسـتـراـتـاـجيـةـ إـلـىـ إـطـارـ حـوكـمـةـ قـوـيـةـ مـصـمـمـ لـضـمانـ الـمـسـاءـلـةـ وـالـشـفـافـيـةـ وـالـتـحـسـينـ الـمـسـتـمـرـ، فـتـشـرـفـ عـلـىـ تـنـفـيـذـهـاـ لـجـنـةـ إـدـارـةـ الـاسـتـدـامـةـ بـقـيـادـةـ الرـئـيـسـ التـفـيـذـيـ، بـمـاـ يـضـمـنـ بـقـاءـ الـاسـتـدـامـةـ فـيـ صـمـيمـ عـمـلـيـاتـ اـتـخـادـ الـقـرارـ.

لـازـلـنـاـ تـنـطـلـعـ قـدـمـاـ وـنـوـاـلـنـاـ تـحـسـيـنـ نـهـجـنـاـ، لـتـرـسـيـخـ ثـقـافـةـ تـنـدـمـجـ فـيـهاـ خـيـوطـ الـاسـتـدـامـةـ ضـمـنـ نـسـيجـ عـمـلـيـاتـنـاـ الشـامـلـ، وـتـبـلـوـرـ جـهـودـ تـعـزـيزـ ثـقـافـةـ الـاسـتـدـامـةـ بـتـنـفـيـذـ اـسـتـراـتـاـجيـةـ الـمـشـارـكـةـ فـيـ الـاسـتـدـامـةـ عـبـرـ مـرـاطـلـهـاـ الـثـلـاثـ: "الـتـأـسـيسـ" وـ"إـلـزـاءـ الـمـعـرـفـةـ" وـ"الـإـرـدـهـارـ". فـتـنـحـوـرـ هـذـهـ الـثـقـافـةـ حـولـ زـيـادـهـ مـسـتـوىـ الـمـعـرـفـةـ وـنـشـرـ الـوعـيـ، وـجـعـلـ شـرـكـةـ solutions by stcـ إـحـدـىـ الـجـهـاتـ الـرـائـدـةـ فـيـ الـاسـتـدـامـةـ.

# 02

## الـاسـتـدـامـةـ فـيـ شـرـكـةـ solutions by stc



## تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة

تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين الرئيسيين، إلى جانب تحديد قنوات مشاركتهم واهتماماتهم، لتعزيز التواصل المستمر وضمان أن تسترشد رحلتنا في مجال الاستدامة بمساهماتهم القيمة.

## تقييم الأهمية النسبية

استكمال تقييم شامل للأهمية النسبية أدى إلى تحديد 15 موضوعاً جوهرياً من موضوعات الاستدامة التي تتماشى مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وتوجيهات مجلس معايير محاسبة المستدامة (SASB) وإرشادات الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحكمة الصادرة عن السوق المالية السعودية.

## تعظيم الاستدامة

نشر تقريرنا الخاص بالاستدامة، والذي يقدم نظرة شاملة على أدائنا في مجال الاستدامة، ويعرض إنجازاتنا فيما يخص الموضوعات الجوهرية المحددة.

## إطلاق استراتيجية GROW

قدمنا استراتيجية الشاملة للاستدامة GROW لتوجيهه جهودنا على مدى السنوات الثلاث المقبلة، مع التركيز على التقنيات والعمليات المستدامة، والتمكين الاجتماعي، والحكمة، والمشتريات.

## إطار حوكمة الاستدامة

إنشاء نموذج حوكمة صارم للاستدامة ودمجه مع استراتيجيةنا المؤسسية، وتشكيل لجنة إدارة الاستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي، للإشراف على سير الإنجاز وضمان المساءلة.

## استراتيجية المشاركة في الاستدامة

دمج مبدأ الاستدامة في ثقافتنا المؤسسية عبر المراحل الثلاث لتنفيذ استراتيجية المشاركة في الاستدامة، وهي مرحلة التأسيس (تحديد السلوكيات المستهدفة)، ومرحلة إثراء المعرفة (بناء المعرفة ونشر الوعي)، ومرحلة الازدهار (تعزيز المشاركة واتخاذ الإجراءات المحددة).

2022

2023

2024

لإنجازنا نتطلع قدماً ونواصل تحسين نهجنا، لترسيخ ثقافة تندمج فيها خيوط الاستدامة ضمن نسيج عملياتنا الشامل. وتبلور جهود تعزيز ثقافة الاستدامة بتنفيذ استراتيجية المشاركة في الاستدامة عبر مراحلها الثلاث: "التأسيس" و"إثراء المعرفة" و"الازدهار". فتتمحور هذه الثقافة حول زيادة مستوى المعرفة ونشر الوعي، وجعل شركة solutions by stc إحدى الجهات الرائدة في مجال الاستدامة.

للمزيد حول استراتيجية المشاركة في الاستدامة، يرجى الاطلاع على [تقرير الاستدامة لعام 2023](#) صفحة رقم 59.

لا شك أننا فخورون بالإنجاز الذي أحرزناه، إلا أننا ندرك أن التقدم في رحلة الاستدامة تتطلب مواصلة التعاون والتكييف والابتكار. وفي خضم رحلة تطورنا المستمر، لا نزال ملتزمين بدفع عجلة التحول الرقمي الأخضر والشامل والمرن في المملكة. ومن خلال جهودنا الجماعية واستشراف المستقبل برؤى مشتركة، نؤمن بأن مستقبلنا مستدام في أداء دور محوري في توفير عالم مستدام للأجيال القادمة.



## هيكل الحكومة

يرتكز إطار حوكمة الاستدامة على أساس راسخ يجمع بين القيادة والتعاون والمساءلة. وتأودي لجنة إدارة الاستدامة التي يرأسها الرئيس التنفيذي دوراً محورياً في الإشراف على جهود الاستدامة في جميع أنحاء الشركة. تكون هذه اللجنة من كبار القيادات التنفيذية، بما في ذلك الرئيس التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والأداء المؤسسي، الرئيس التنفيذي للتقنية، الرئيس التنفيذي للحكومة، الرئيس التنفيذي لرأس المال البشري والخدمات المؤسسية، الرئيس التنفيذي للمراجعة الداخلية، وقد توسيع هذه اللجنة هذا العام لتشمل الرئيس التنفيذي للمالية، انطلاقاً من إدراكتنا بأن الأداء المالي للشركة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمعارضات الاستدامة فيها.

تتولى اللجنة مسؤولية تحديد أهداف الاستدامة القابلة لقياس، ومتابعة الأداء، والتأكد من سلامة دمج مبادرات الاستدامة في استراتيجية أعمالنا الشاملة.

## حوكمة الاستدامة

ندرك أن إحداث التغيير المطلوب يتطلب استراتيجية استدامة شاملة تستند إلى قيادة فعالة، ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الحوكمة القوية في دمج استراتيجية الاستدامة المحددة في عملياتنا. فقمنا بإنشاء إطار حوكمة قوي ودمجه في هيكلنا المؤسسي، بما يضمن المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية وتعزيز المساءلة على جميع المستويات.

### المسؤوليات الرئيسية للجنة إدارة الاستدامة



#### المساءلة

وضع الأهداف الواضحة ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس التقدم المحرز على نطاق الاستدامة في مختلف الإدارات والوظائف.



#### الإشراف الاستراتيجي

التأكد من مواءمة جهود الاستدامة مع رسالة الشركة وأهدافنا بعيدة المدى.



#### التحسين المستمر

تعزيز ثقافة التعلم والقدرة على التكيف، وتحسين منهجية الاستدامة باتظام بناء على رؤى جديدة ومعايير عالمية متغيرة.



#### دمج وتطبيق السياسات

الإشراف على دمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا، بما في ذلك التقنية والحكومة والمشتريات ومشاركة الموظفين.



## التواصل بشأن الاستدامة

التفاعل مع أصحاب المصلحة لإعداد تقرير الاستدامة الخاص بـ solutions by stc على نحو سنوي. وتضمن الإدارة أن تظل تقاريرنا الخاصة بالاستدامة متوافقة مع معايير وأطر الاستدامة العالمية الرائدة، بالإضافة إلى جداول الأعمال الوطنية.



وتعنى شبكة قادة الاستدامة بتسهيل دمج مبادرات وممارسات الاستدامة هذه في العمليات اليومية، إذ تمتد هذه الشبكة على مستوى جميع الإدارات والوحدات التنظيمية لتعزيز المشاركة في موضوعات الاستدامة على جميع مستويات الشركة. ويعمل قادة الاستدامة هؤلاء بمثابة سفراء التغيير، لتعزيز الممارسات المستدامة وإلهام زملائهم لاتخاذ إجراءات فعالة نحو تحقيق أهدافنا المحددة للاستدامة.

## دمج شؤون الاستدامة ضمن جهود مساندة العملاء



### تعزيز ثقافة الاستدامة

ترتيب وإجراء جلسات توعية منتظمة لموظفينا حول الاستدامة، لتعزيز مستوى إدراكيهم لموضوعات الاستدامة التي تعد جوهرية لـ solutions by stc.



### أتمتها بيانات الاستدامة

اعتماد الأدوات الرقمية لتيسير إعداد التقارير ببيانات الاستدامة على مستوى، وأتمتها المهام لتعزيز كفاءة وموثوقية جمع بيانات الاستدامة.



### تعزيز التواصل مع العملاء

التأكد من شمولية حلقة التواصل مع العملاء من خلال رقمنة عمليات تجربة العملاء بما يضم مسوى عالٍ من الكفاءة والاستجابة لاحتياجاتهم، بالإضافة إلى الإشراف على برنامج الاستطلاع الآلي "صوت العميل" لفهم تجارب وتوقعات العملاء بشكل أفضل.



### غرس ثقافة مساندة العملاء

إعداد برامج تدريبية للموظفين لتزويدهم بالأدوات اللازمة لمواصلة التميز في خدمة العملاء، بالإضافة إلى الإشراف على برنامج سعادة العملاء لدينا لتمييز الأفراد الذين أظهروا مستويات متميزة في خدمة العملاء ومكافئتهم.

نؤمن في شركة solutions by stc بأن مساندة عملائنا ودعم طموحاتهم يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح المنشود في الشركة، بما في ذلك تعزيز مسيرتنا نحو الاستدامة. كما نشكل مثالاً يحتذى به في هذا المجال، إذ أثبتنا أن الأفكار التي تركز على العملاء تمثل الركيزة الأساسية للاستدامة طويلة الأجل.

#### هنادي صادق

مدير إدارة مساندة العملاء والاستدامة



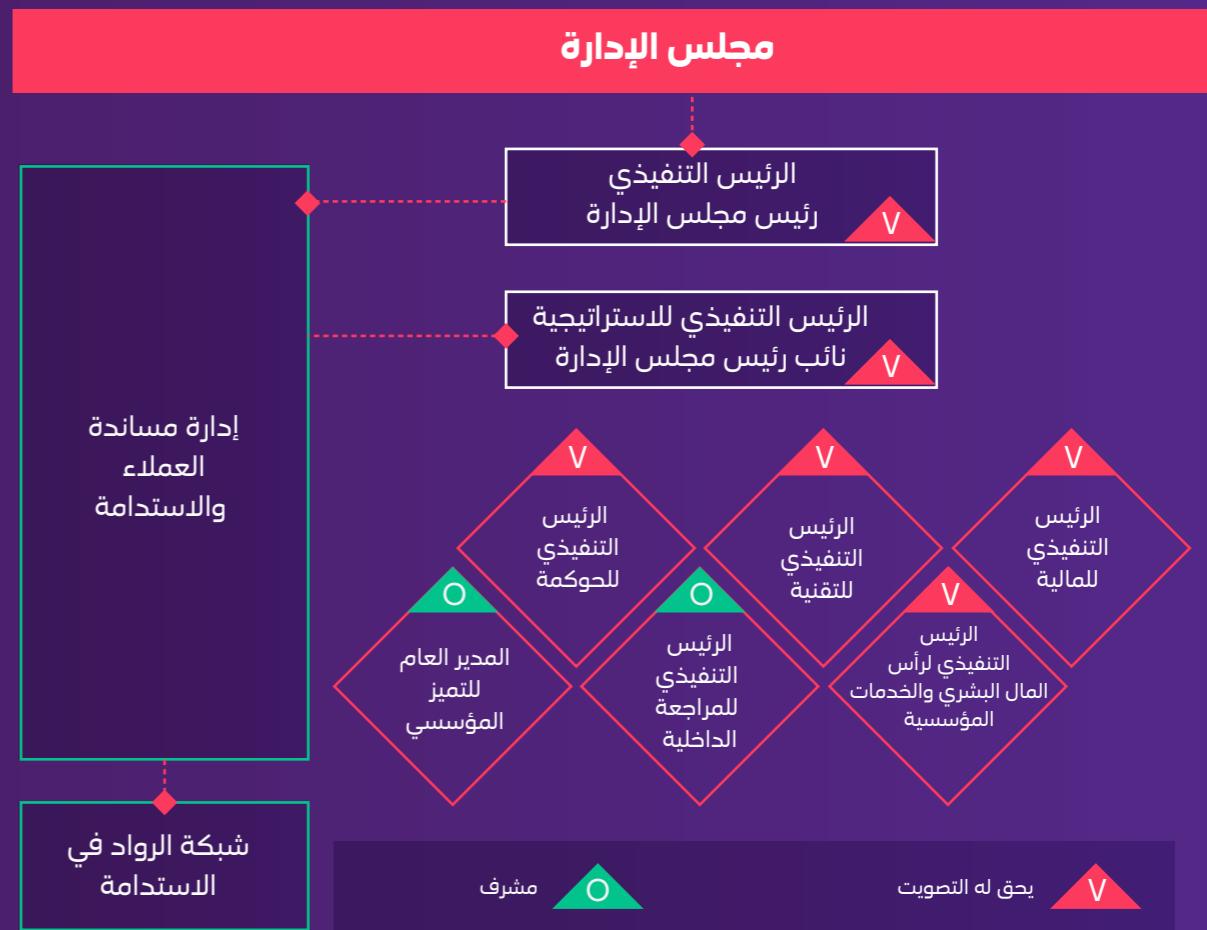
انطلاقاً من طموحنا بصدارة التحول الرقمي المستدام في المنطقة من خلال التميز في خدماتنا وفي ظل رسالتنا المتمثلة في المواجهة المباشرة بما يتناسب مع احتياجات عملائنا، أجرينا تغييرًا استراتيجيًّا في إدارة شؤون الاستدامة هذا العام إذ نقلت من إدارة الاستدامة والابتكار سابقًا إلى إدارة مساندة العملاء والاستدامة. وتأتي إعادة الهيكلة هذه تأكيدًا على إيماننا بأن الاستدامة ليست أولوية من الناحية التشغيلية فحسب، بل تمثل عنصرًا رئيسيًّا في تعزيز مشاركة العملاء وإضافة القيمة. كما نسعى من خلال دمج الاستدامة مع مساندة العملاء إلى تعزيز نهج أكثر تكاملاً يعزز أدائنا على صعيد الاستدامة، ويعزز أثر خدماتنا، ويفتح آفاقًا جديدة في تقديم خدماتنا وتحسين تجربة العملاء.

والجدير بالذكر أن الإدارة حافظت على دورها في مساندة العملاء، حرصًا على أن تبقى احتياجاتهم وأفكارهم محورًا رئيسيًّا في تعزيز نمو أعمالنا بشكل مستدام.

نستعرض إلى اليمين المسؤوليات الرئيسية لإدارة مساندة العملاء والاستدامة، حيث ستستمر الأدوار المتعلقة بالاستدامة في التطور مع استقرار الإدارة في هيكلها الجديد، بما يخدم أهدافنا بعيدة المدى.

جوانب أعمالنا، من إدارة المخاطر والأثر الاجتماعي والإشراف البيئي، فقد تم تصميمها لضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في أعمال solutions by stc. تمكننا هذه السياسات من تجاوز تحديات الاستدامة المعقدة في ظل الالتزام بأعلى معايير حوكمة الشركات وممارسات الأعمال الأخلاقية، وذلك من خلال توفير إرشادات واضحة حول كيفية إدارة عملياتنا والتفاعل مع أصحاب المصلحة.

وتتضمن هذه السياسات		
3 سياسة إدارة المخاطر المؤسسية	2 سياسات الإدارية العامة للموظفين	1 سياسة الإبلاغ عن المخالفات
6 سياسة مكافحة الاحتيال والفساد	5 سياسة إدارة استثمارية الأعمال	4 لائحة حوكمة الشركات
9 سياسة المشتريات	8 سياسة الاستدامة	7 سياسة التأثير الاجتماعي
12 قواعد سلوك الموردين	11 سياسة قواعد السلوك	10 سياسة خصوصية البيانات
15 سياسة ضوابط ومعايير المنافسة	14 سياسة تعارض المصالح وتعاملات الأطراف ذوي العلاقة	13 سياسة الترشيحات والمكافآت



نؤكد التزامنا بالحفاظ على الشفافية في جميع جهودنا على صعيد الاستدامة لضمان فعالية إطار الحكومة لدينا. فتحرص إدارة مساندة العملاء والاستدامة على استمرار التواصل مع الرئيس التنفيذي والرئيس التنفيذي لقطاع الاستراتيجية والأداء المؤسسي ورئيس لجنة إدارة الاستدامة ونائب رئيس اللجنة، بشأن المسائل المتعلقة بالاستدامة. وتعقد هذه المناقشات بشكل ربع سنوي وتركز بشكل خاص على التقدم المحرز في مؤشرات الأداء الرئيسية، ومبادرات الاستدامة الجارية، ومسار تحقيق الأهداف المحددة. فمن خلال هذا التواصل المنتظم، نتأكد من أن جهودنا على صعيد الاستدامة تتماشى تماماً مع التوجه الاستراتيجي الذي تحدده قيادتنا ولجنة إدارة الاستدامة.

من شأن اعتمادنا لهيكل حوكمة قوي للاستدامة، أن يساهم في ضمان تحقيق أهدافنا الاستراتيجية ومتابعة أدائنا والحفاظ على المساءلة في solutions by stc.

## سياساتنا وبيانات التمويل

يتجسد التزامنا بحوكمة الاستدامة من خلال القيادة الأخلاقية وممارسات الأعمال المستدامة والتميز التشغيلي، إذ اعتمدنا مجموعة شاملة من السياسات التي توجه صنع القرار الاستراتيجي والسلوك المؤسسي. وتمثل هذه السياسات أساساً راسياً يعزز الممارسات المسئولة في جميع

## الجهود التعاونية

اعتمد إعداد هذه الاستراتيجية على التعاون المستمر بين أصحاب المصلحة ومختلف الجهات الداخلية والخارجية، مما ساهم في ضمان تصميم هذه الاستراتيجية بما يتناسب مع العمليات التشغيلية المميزة لشركة solutions by stc، ما يعطي جهود الاستدامة لدينا الطابع الظموح والعملي. وقد ساعدنا هذا الحوار على تحديد القضايا الرئيسية ومعالجتها بأهداف عملية ومؤثرة.

## الركائز الأربع لاستراتيجية GROW

تستند استراتيجية GROW إلى أربع ركائز أساسية، يتناول كل منها جهودًا جوهريًا على صعيد الاستدامة:

### التشجير عبر التقنيات والعمليات المستدامة

تتمحور هذه الركيزة حول تقليل الأثر على البيئة من خلال التقنيات والعمليات المستدامة، وتحول كفاءة الطاقة والحد من النفايات ودمج التقنيات الخضراء، لدعم الانتقال إلى عمليات تشغيلية أكثر استدامة.



### توطيد علاقاتقوى العاملة والتمكين الاجتماعي الرقمي

يقع تمكين القوى العاملة لدينا والمجتمع ككل ضمن أولويات جهودنا للاستدامة، إذ تسعى هذه الركيزة إلى تعزيز التمكين الاجتماعي الرقمي من خلال إتاحة فرص لتطوير المهارات وترسيخ التنوع والشمول. فإننا نسعى إلى تعزيز رفاهية موظفينا وتعزيز ثقافة تقوم على المشاركة وتهتم بالتطور الشخصي والمهني على حد سواء.

### تحسين الحكومة لتحقيق التميز الأخلاقي

تُعد الحكومة القوية أساس تحقيق الاستدامة، إذ تؤكد هذه الركيزة على الشفافية والمساءلة وعملية اتخاذ القرار الأخلاقية. فإننا ملتزمون بضمان توافق ممارساتنا في الحكومة مع أعلى المعايير، وترسيخ الثقة التي بينناها مع أصحاب المصلحة ودعم اتخاذ القرارات المستدامة على المستوى المؤسسي.

### توسيع نطاق الشراكات المؤثرة والمشتريات المستدامة

تجسد الاستدامة الجهد التعاوني، لذا تأتي هذه الركيزة تأكيدًا على أهمية الشراكات الاستراتيجية، فتركز على تعزيز العلاقات مع الموردين وأصحاب المصلحة، وتعزيز ممارسات الشراء المستدامة، وتوسيع نطاق أثرنا المنشود من خلال المبادرات التعاونية التي تحقق المنفعة المتبادلة.

وسنواصل في السنوات القادمة النظر إلى الاستدامة كرحلة مستمرة بدلاً من كونها وجهة، مع توجيه هذه الرحلة بوضوح الأهداف والابتكار والنزاهة.

إلى جانب هذه السياسات، قمنا بإعداد مجموعة من بيانات التموضع التي تسلط الضوء على الدور المحوري لركائز استراتيجية GROW، إذ تغطي هذه البيانات مختلف الموضوعات المرتبطة بالاستدامة، منها: التنوع والمساواة والشمول، وكفاءة الطاقة، والإدارة البيئية، وغيرها من الموضوعات الموضحة أدناه.

بيان التموضع	G	R	O	W
الابتكار في مجال التقنية النظيفة والتحول الرقمي	◆	◆		
الحكومة المؤسسية والشفافية		◆		◆
التنوع والمساواة والشمول		◆		◆
تنمية قدرات الموظفين وتعزيز رفاهيتهم وسلامتهم		◆		◆
كفاءة الطاقة		◆		◆
الإدارة البيئية		◆		◆
سلسلة التوريد وممارسات التوريد المسؤولة		◆		◆
خصوصية البيانات والأمن السيبراني			◆	
رضا العملاء			◆	◆

## استراتيجية الاستدامة

تتبع استراتيجية الاستدامة GROW من استراتيجية المؤسسية LEAP، لتجسد قيمتنا الجوهرية بما يضمن مراعاة الاستدامة في صنع القرار في مختلف جوانب الأعمال. يأتي تصميم هذه الاستراتيجية لمساعدتنا على تلبية المتطلبات المتباينة للوائح ومعايير الاستدامة، وترسيخ مكانتنا الريادية في الابتكار المستدام.

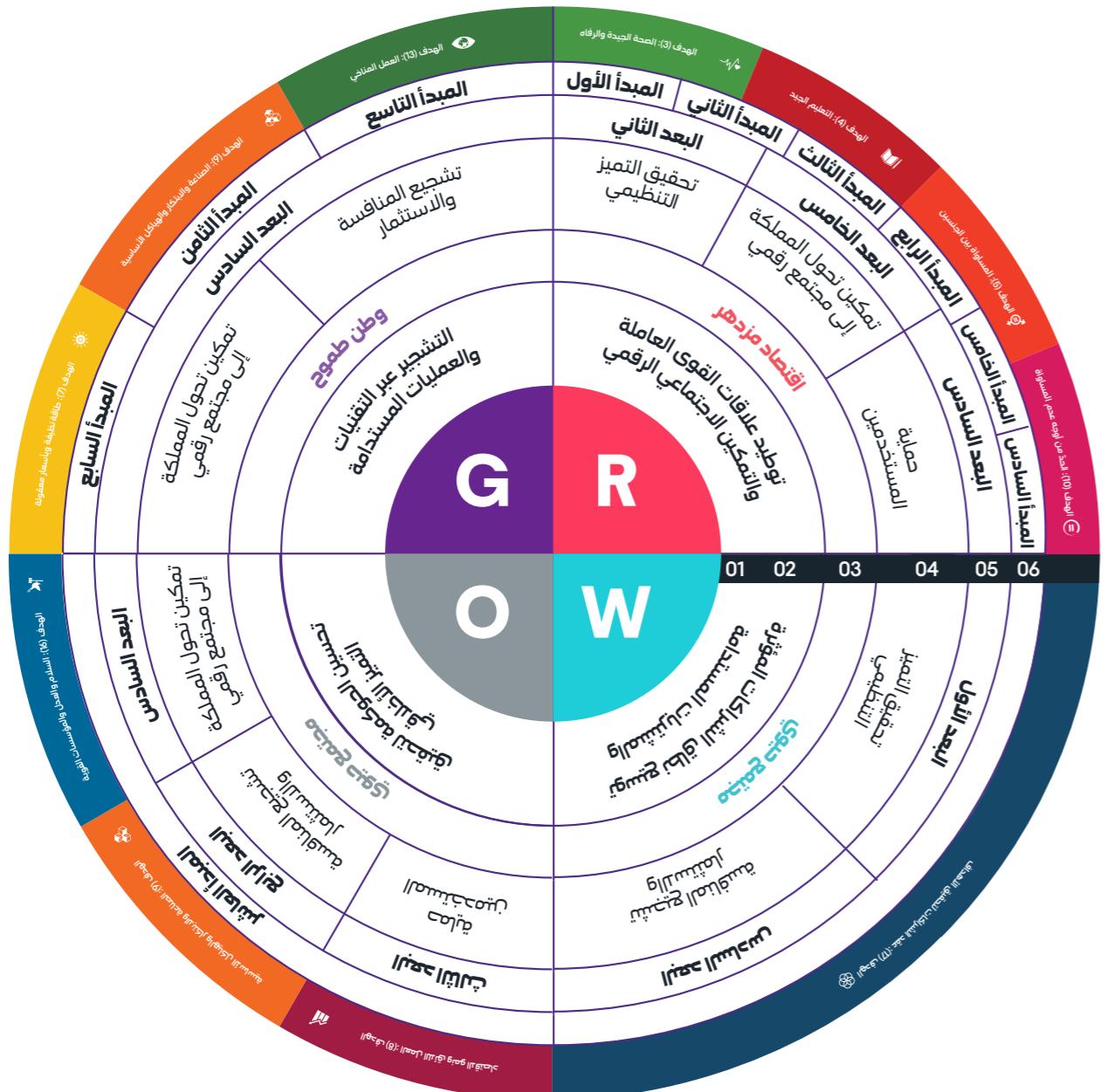
استنادًا إلى الموضوعات الجوهرية المحددة بتحليل ومشاركة أصحاب المصلحة، تمكّنا من إعداد استراتيجية الاستدامة لدينا بما يتناسب مع رسالتنا المتمثلة بتعزيز الحكومة الشفافة وأثراًنا الاجتماعي، إضافة إلى دعم العمليات الصديقة للبيئة في الشركة وتسريع نمو التقنيات النظيفة. تم إطلاق استراتيجية الاستدامة الشاملة GROW في عام 2023م، لتكون بمثابة خارطة الطريق التي ترشدنا وتوجه تنفيذ مبادراتنا على مدار السنوات الثلاث القادمة نحو مستقبل مستدام.

## المساهمة في تنفيذ الخطط الوطنية والعالمية

اعتمدت عملية صياغة استراتيجية GROW في الشركة على نتائج الدراسة الشاملة للممارسات الوطنية الرائدة والأطر العالمية، ما يعزز التزامنا الراسخ بالمساهمة في تحقيق رؤية السعودية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ومبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

ندرك في الشركة الأثر الكبير للتقنيات والحلول الرقمية في التعامل مع بعض التحديات الأكثر خطورة التي تواجه المجتمعات والاقتصادات حول العالم مثل تغير المناخ وتهديدات الأمن السيبراني. كما تهدف مسيرة التحول الرقمي المستدام للشركة إلى المساهمة بشكل كبير في التنويع الاقتصادي والتمكين الرقمي.

وتماشياً مع ذلك، نؤكد التزامنا تجاه مواءمة طموحاتنا في استراتيجية GROW بشكل وثيق مع المبادرات الوطنية الرئيسية، بما فيها استراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، إذ تبع هذه المواءمة من سعينا الدؤوب لدعم تحقيق رؤية المملكة بمستقبل مستدام وممكناً رقمياً.



المفتاح	الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي
1	استراتيجية الطموح
2	رؤية السعودية 2030
3	استراتيجية هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا
4	الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي
5	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
6	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة
المبدأ الأول: القضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن
المبدأ الثاني: يجب أن تدعم الشركات نهجاً احتراماً إزاء التحديات البيئية
المبدأ الثالث: القيام بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية
المبدأ الرابع: تشجيع تطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة
المبدأ الخامس: يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة

استجابة الشركة	اهتمامات أصحاب المصلحة	مجموعة أصحاب المصلحة المشاركة	قنوات المشاركة والتواصل	فئة أصحاب المصلحة
يرجى الاطلاع على الأقسام "معلومات المساهمين" و"حكومة الشركات" و"النفり و"التغير المالي" في التقرير السنوي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحكومة المؤسسية والشفافية</li> <li>أخلاقيات العمل والامتثال</li> <li>الشراكات وأوجه التعاون</li> <li>الأداء المالي</li> </ul>	<p>الجمعيات العامة السنوية</p> <p>اجتماعات مناقشة الأرباح السنوية</p> <p>نشرات المستثمرين</p> <p>التقرير السنوي</p>	<p>المستثمرون والمساهمون</p>	 <p> أصحاب المصلحة الداخليين</p>
يرجى الاطلاع على قسمي "حكومة الشركات" و"النفري و"التغير المالي" في التقرير السنوي	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحكومة المؤسسية والشفافية</li> <li>أخلاقيات العمل والامتثال</li> <li>خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>الابتكار الرقمي، والتحول، والاستخدام الأخلاقي للتقنية</li> </ul>	<p>التقديمات التنظيمية</p> <p>تقارير الامتثال</p> <p>الجمعيات الدورية</p> <p>التقرير السنوي</p>	<p>الجهات التنظيمية</p>	 <p> أصحاب المصلحة الخارجيين</p>

## تعزيز المشاركة في الاستدامة

GRI 2, GRI 3



### إشراك أصحاب المصلحة

ندرك في solutions by stc أنه لا يمكن تحقيق الاستدامة بمعزل عن حولنا دون تعزيز سبل التعاون مع أصحاب المصلحة، انطلاقاً من مبدأ الحوار الشفاف والموضوعي والبناء الذي يضمن سماع كل الآراء ومراعاة كل وجهات النظر.

وقد اعتمدنا نهجاً شاملًا يركز على أصحاب المصلحة عبر التفاعل مع الداخليين والخارجيين منهم، والذين يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بعملياتنا، أو من لديهم تأثير على مبادرات الاستدامة التي تتبعها. وقد حددنا مجموعات أصحاب المصلحة لتتضمن: الموظفين، والعاملة، والموردين، المستثمرين والمساهمين، والمجتمع المحلي، والجهات التنظيمية، وغيرهم.

استجابة الشركة	اهتمامات أصحاب المصلحة	مجموعة أصحاب المصلحة المشاركة والتواصل	قنوات المشاركة والتواصل	فئة أصحاب المصلحة
يرجى الاطلاع على قسم "الادارة لجميع الموظفين" المسؤولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحكومة المؤسسية والشفافية</li> <li>أخلاقيات العمل والامتثال</li> <li>خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>الابتكار الرقمي، والتحول، والاستخدام الأخلاقي للتقنية</li> </ul>	<p>الاجتماعات الدورية لجميع الموظفين</p> <p>ورش العمل</p> <p>قنوات مشاركة الملاحظات والآراء</p> <p>الابتكار الرقمي، والتحول، والاستخدام الأخلاقي للتقنية</p> <p>التنوع والشمول وتكافؤ الفرص</p> <p>تحسين تجربة العملاء ورؤاهم</p> <p>تفاعل الموظفين ورؤاهم</p>	<p>الادارة لجميع الموظفين</p>	 <p> أصحاب المصلحة الداخليين</p>

استجابة الشركة	اهتمامات أصحاب المصلحة	قنوات المشاركة	مجموعة أصحاب المصلحة	فئة أصحاب المصلحة
يرجى الاطلاع على قسم "تمكين المجتمعات لتحقيق الأثر المنشود" و"بناء الشراكات الاستراتيجية".	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ تحسين تجربة العملاء ورؤاهم</li> <li>◆ خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>◆ الاستثمار الاجتماعي وتنمية المجتمع</li> <li>◆ الشراكات وأوجه التعاون</li> <li>◆ التوطين</li> <li>◆ حماية حقوق الإنسان ومعايير العمل</li> <li>◆ المشتريات المستدامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>غير ذلك (العملاء والموردون والمجتمع المحلي)</li> <li>المنصات المخصصة لملاحظات العملاء</li> <li>ورش العمل للموردين</li> <li>برامج المشاركة المجتمعية</li> <li>التقرير السنوي</li> </ul>	غير ذلك (العملاء والموردون والمجتمع المحلي)	 <p> أصحاب المصلحة الخارجيين</p>

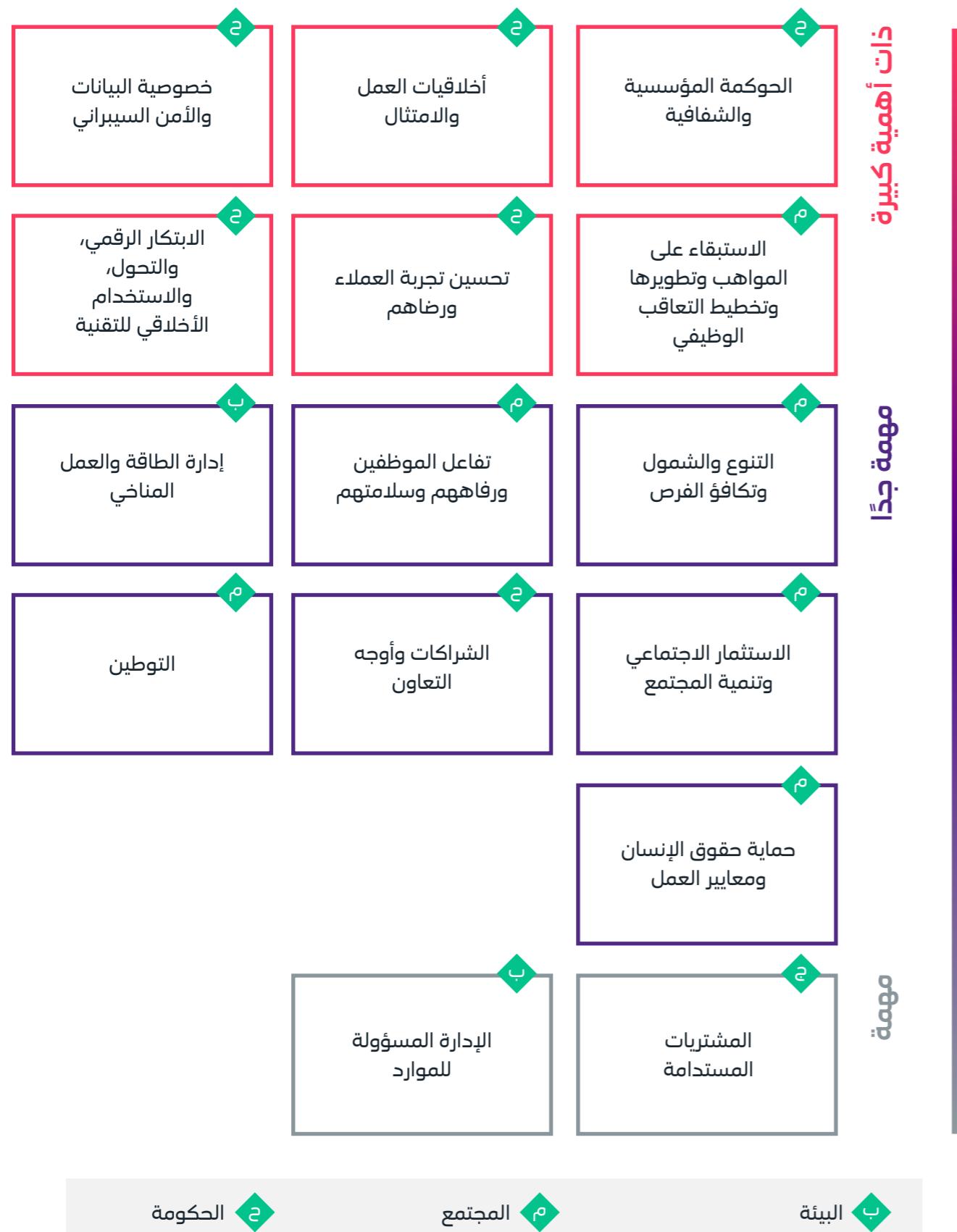
في سبيل ضمان فعالية جهودنا في تعزيز المشاركة، قمنا بتصنيف أصحاب المصلحة إلى فئات مختلفة، لكل منها قنوات تفاعل محددة مصممة بما يتناسب مع احتياجاتها الفريدة. من هذه القنوات: الجلسات المنتظمة لتقديم الملاحظات والآراء، والشراكات التعاونية، وورش العمل، والاستطلاعات، والنقاشات الفردية، إذ نسعى من خلال هذه القنوات إلى تعزيز التفاهم المتبادل وضمان مواءمة مبادراتنا للاستدامة مع أولويات جميع الأطراف المعنية.

وفي إطار التزامنا المستمر بالاستجابة والتحسين، نحرص على إجراء تقييم الأهمية النسبية بصورة منتظمة، والذي يعكس اهتمامنا بملاحظات وتوقعات أصحاب المصلحة. فمن شأن هذه العملية أن تتيح لنا رصد أهم التحديات التي تؤثر على شركتنا بشكل خاص والمجتمع بشكل عام، ما يضمن مواءمة إجراءاتنا للاستدامة مع احتياجات وأولويات الأطراف الأكثر أهمية.

استجابة الشركة	اهتمامات أصحاب المصلحة	قنوات المشاركة	مجموعة أصحاب المصلحة	فئة أصحاب المصلحة
يرجى الاطلاع على الأقسام "التقرير الاستراتيجي" و"حكومة الشركات" و"القرير المالي" في التقرير السنوي	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ الحوكمة المؤسسية والشفافية</li> <li>◆ أخلاقيات العمل والامتثال</li> <li>◆ خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>◆ الابتكار الرقمي، والتحول، والاستخدام الأخلاقي للتقنية</li> <li>◆ التنوع والشمول وتكافؤ الفرص</li> <li>◆ إدارة الطاقة والعمل المناخي</li> <li>◆ الاستثمار الاجتماعي وتنمية المجتمع</li> <li>◆ التوطين</li> <li>◆ حماية حقوق الإنسان ومعايير العمل</li> <li>◆ المشتريات المستدامة</li> <li>◆ الإدارة المسؤولة للموارد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحكومة الوطنية</li> <li>اجتماعات تأيد السياسات</li> <li>تقارير الامتثال</li> <li>برامج الشراكة</li> <li>التقرير السنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنوع والشمول وتكافؤ الفرص</li> <li>تفاعل الموظفين ورفاههم وسلامتهم</li> <li>إدارة الطاقة والعمل المناخي</li> <li>الاستثمار الاجتماعي وتنمية المجتمع</li> <li>حماية حقوق الإنسان ومعايير العمل</li> <li>الإدارة المسؤولة للموارد</li> </ul>	 <p> أصحاب المصلحة الخارجيين</p>

تمثل نتائج التقييم في الجدول أدناه، الذي يوضح الموضوعات الجوهرية الرئيسية الناتجة.

## تقييم الأهمية النسبية



إننا ندرك ضرورة تركيز جهودنا على المجالات الأكثر أهمية لكل من أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا في سبيل إحراز تقدم ملحوظ في رحلة الاستدامة، لذلك نعتمد تقييم الأهمية النسبية لما له من دور محوري في تحديد هذه المجالات وتحديد الأولويات بينها، ولضمان توافق مبادراتنا على معنى الاستدامة مع توقعات أصحاب المصلحة، مع الحرص على معالجة التحديات واستثمار الفرص الأكثر أهمية في القطاع.

وقد أجرينا تقييماً شاملًّا للأهمية النسبية في عام 2022م انطوى على التفاعل مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لجمع الأفكار والرؤى وتقييم مدى أهمية مختلف العوامل البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات. فساهم هذا التقييم بدوره في إعداد استراتيجيةنا للاستدامة، والتي تشكل خطوة فارقة في تتبع إنجازاتنا وقياس الأداء في ظل المسائل الأكثر أهمية.

جرى تحديد الموضوعات الجوهرية بما يتواءل مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وإرشادات الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة الصادرة عن السوق المالية السعودية وتوجيهات مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) واستراتيجيتنا الخاصة (LEAP)، كما تم تصنيفها بناءً على أثرها المحتمل على عملياتنا وأهدافنا الاستراتيجية. وبالتالي، ساعدتنا على التركيز على المجالات والمحاور الأكثر أهمية حيث يمكننا تحقيق أكبر أثر ممكن على صعيد الاستدامة.



## إجراءاتنا تجاه تغير المناخ

GRI 302, GRI 305

بصفتنا شركة تحلى بحس المسؤولية، ندرك الحاجة الملحة إلى اتخاذ إجراء عالمي للتخفيف من الآثار المناخية، ونؤكد التزامنا بالمواهمة مع الأهداف الطموحة للمملكة ببلوغ صافي انبعاثات صفرى، إذ تسعى المملكة ببلوغ انبعاثات صفرية من الغازات الدفيئة (GHG) بحلول عام 2060م، عبر الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون ( $\text{CO}_2$ ) بمقدار 278 مليون طن سنويًا بحلول عام 2030م. على الرغم من أن أثراً البيئي المباشر قد يكون متواضعاً نسبياً، إلا أنها نؤمن بالاستفادة من مكاتبنا كشركة رائدة في الحلول الرقمية للحد من بصمتنا الكربونية ودعم العمل المناخي الشامل.

فمن هذا المنطلق، نعتمد نهجاً في إدارة أثراً البيئي والتخفيف من حدته يرتكز على تطوير وتنفيذ نظام إدارة متكامل مصمم بدقة ليتوافق مع المعايير الدولية الرئيسية، مثل: معيار ISO 9001 لنظام إدارة الجودة، ومعيار ISO 14001 لنظام الإدارة البيئية، ومعيار ISO 45001 لأنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية. ومن خلال المواهمة مع معيار ISO 14001 على وجه التحديد، نضمن الالتزام بأفضل الممارسات الدولية التي تمكنا من إدارة أثراً البيئي بفعالية.



ولا يقتصر هذا النظام على توجيه ممارساتنا الداخلية فحسب، بل يتسع نطاقه ليشمل سلسلة التوريد الخاصة بالشركة، إضافةً إلى تعزيز كفاءة استخدام الطاقة بين الموردين والشركاء والعملاء، وتسهيل الاستثمارات في التقنيات النظيفة كلما كان ذلك ممكناً.

التزاماً منا بشهادة ISO 14001، نحرص على المراقبة المستمرة لأدائنا البيئي، بما يتيح تبع التقدم المحرز وتحديد مجالات التحسين وتقديم التقارير عن نتائجنا بشفافية. وننظم وجود قاعدة بيانات واسعة للمقاييس الرئيسية التي تشمل استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة والمؤشرات البيئية الأخرى الموضحة في الصفحات التالية من هذا الفصل. فتحضع هذه المقاييس للمراقبة عن كثب والإدارة الفعالة، بهدف الحد من أثراً البيئي وتعزيز التحسين المستمر.

سنعمل في solutions by stc على تحسين كفاءة جمع البيانات البيئية من مصادر متعددة، ورفع مستوى دقة واتساق وموثوقية بياناتنا، ما يؤدي إلى زيادة الفعالية التشغيلية في جميع أنحاء الشركة.

لقد حافظنا من خلال هذه المراقبة الدؤوبة ومتابعة الأثر البيئي على تجنب حالات عدم الامتثال للوائح البيئية على مدى السنوات الثلاثة الماضية.

ونتيجة لذلك، نجحنا في تقديم أداة الاستدامة الخاصة بإدارة الممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات على مستوى solutions by stc في عام 2024م، إذ تم تصميم هذه الأداة المبتكرة لجمع ومتابعة بيانات الاستدامة الرئيسية، بما في ذلك المقاييس البيئية المهمة لعملياتنا. في إطار استشرافنا للمستقبل نسعى لاستخدام هذه الأداة في تبسيط جمع البيانات، وتحسين إدارتها وإدارة مسؤولياتها، وأنمطة العمليات الرئيسية، وتقليل الإجراءات اليدوية قدر الإمكان. وبالتالي،

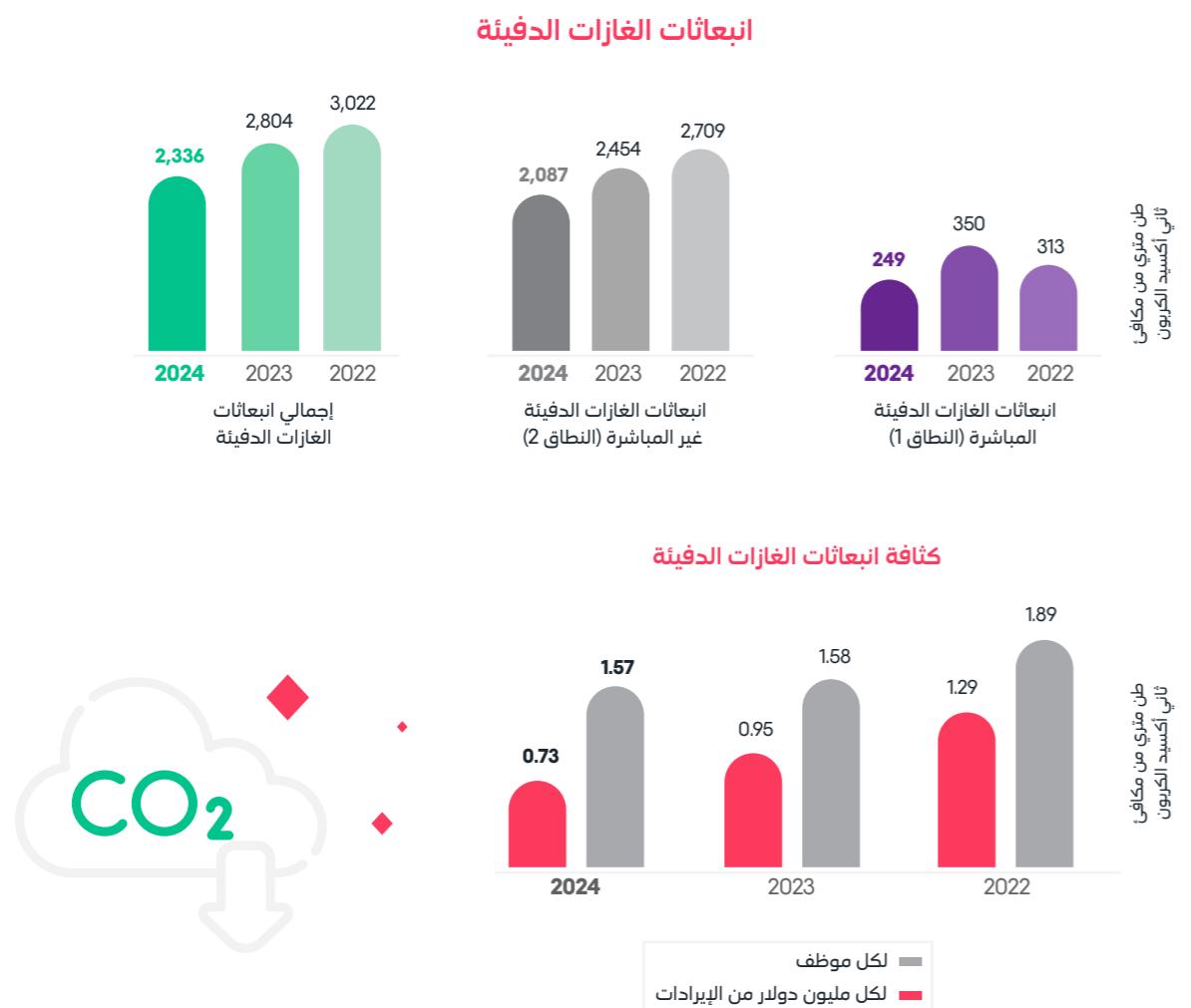
# 03 التشجير عبر التقنيات والعمليات المستدامة



ولا تقتصر مبادرات كفاءة الطاقة التي نعتمدها في solutions by stc على النطاق الداخلي فقط بل نحرص على أن نعكس هذه الجهود في الخدمات التي نقدمها لعملائنا، إذ جرى تصميم حلولنا الرقمية كحلول الأقمار الصناعية الافتراضية وحلول تكامل إنترنت الأشياء لتحل محل البنية التحتية التقليدية التي عادةً ما تستنزف قدراً كبيراً من الطاقة، جراء اعتمادها على عناصر البنية المادية واستهلاك أنظمة التشغيل والتبريد فيها للطاقة بشكل مستمر. ومن الجدير بالذكر أن الخدمات الرقمية تعمل من خلال الاستفادة من المنصات السحابية، والتي لا تؤدي إلى تبسيط الاتصالات فحسب، بل تقلل كذلك بشكل كبير من استخدام الطاقة، مما يحقق وفورات كبيرة في الطاقة لعملائنا.

تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة

يعد تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة محوراً جوهرياً في استراتيجية GROW. ففي إطار المعايير البيئية الرئيسية التي تخضع لمتابعتنا، نقوم بمراقبة انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاقين الأول والثاني بشكلٍ دقيق وذلك باستخدام الأساليب والتوجيهات الصادرة عن اللجنة الوطنية لآلية التنمية النظيفة في المملكة. وعلى الرغم من توسيع نطاق عملياتنا، فقد تمكنا بشكلٍ فعال من خفض كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 17% من عام 2023م إلى عام 2024م، وهو ما يجسد تفانيها في تحقيق النمو المستدام والحد من آثار تغير المناخ.



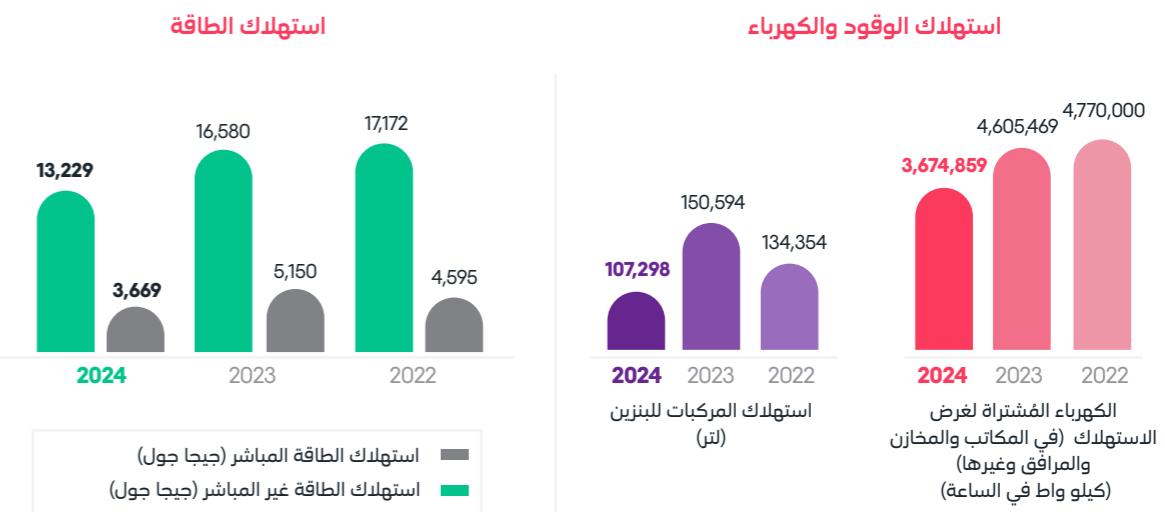
وفي إطار سعينا لإدارة أثربنا البيئي، نهدف إلى تعزيز جهودنا في تحسين كفاءة الطاقة ليس فيما يتعلق بالشبكية فحسب بل على صعيد عملائنا كذلك.

نستخدم في solutions by stc أنظمة الطاقة الذكية التي تراقب استهلاك الطاقة في أجزاء معينة من منشآتنا، إذ يمكن لهذه الأنظمة الذكية إيقاف تشغيل الأجهزة والأنظمة غير المستخدمة، لتقليل هدر الطاقة. كما نعتمد إجراءات لضمان إيقاف تشغيل المعدات غير المتصلة بالنظام الذكي بشكل منظم في حال التوقف عن استخدامه.

تعمل الشركة بشكل فعال على غرس الشعور بالمسؤولية لدى الموظفين من خلال تعزيز المشاركة في ساعة الأرض. ويتم تشجيع الموظفين على المشاركة في هذه الجهود الجماعية لحفظ الطاقة، وتمكن الموظفين من المساهمة في إحداث تغيير هادف داخل مكان العمل وخارجها.

من جانب آخر، نؤكد التزامنا بتعظيم كفاءة استخدام مركبات الشركة، بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات النقل وسيارات الأجرة كخيارات نقل مشتركة للحد من التنقل الفردي. ونتيجةً لذلك، شهد هذا العام زيادة في استخدامنا لحافلات النقل الترددية، حيث تضاعف تقريباً من 1,622 حافلة في عام 2023م إلى 3,215 حافلة في عام 2024م. فممن خلال تحسين كفاءة المركبات وتسهيل استخدام وسائل النقل العام، نضمن أن نخطو سريعاً نحو خفض كلٍ من استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة، ما يدعم بدوره التزاماتنا فيما يخص الاستدامة.

وأثمرت مبادراتنا المستمرة خلال عام 2024م بشكل مباشر في انخفاض استخدامنا للبنزين بشكل لافت، بالإضافة إلى انخفاض استخدامنا للكهرباء بشكل ملحوظ، وهو ما يمكن أن يعزى إلى ترشيد استهلاك مكيفات الهواء، ما أدى إلى انخفاض إجمالي في الاستهلاك المباشر وغير المباشر للطاقة بنحو 22%.



## زيادة خدماتنا المقدمة في مجال التقنية النظيفة

لا تقتصر رؤيتنا في solutions by stc للاستدامة على كونها مسؤولة تشغيلية فحسب، بل نعتبرها عامل نجاح استراتيجي يحدد القيمة التي نضيفها للعملاء والشركاء والمنظومة الأوسع نطاقاً. تمثل أكبر أثر ممكن على صعيد الاستدامة يمكننا إحداثه في تمكين الآخرين، وذلك من خلال تزويد عملائنا بالآدوات والتقنيات والرؤى والأفكار التي يحتاجون إليها للحد من بصمتهم البيئية وتحقيق أهدافهم المتعلقة بالمعمارس البيئية والاجتماعية والحكومة. ولذلك، فإننا نعمل على دمج التقنيات النظيفة في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات التي نقدمها، بما يتماشى مع استراتيجية GROW للاستدامة التي نعتمدها، ودعم رحلة المملكة العربية السعودية نحو مستقبل رقمي مستدام تنخفض فيه مستويات انبعاثات الكربون.

### تسهيل مراقبة الانبعاثات وجودة الهواء

انطلاقاً من مساعينا لدعم عملائنا في رحلتهم للتحول نحو الاستدامة، نجحنا في إنشاء وحدة مركبة متعددة ليوم، مصممة لمراقبة الانبعاثات وجودة الهواء بما يتماشى مع المعايير البيئية. يجمع المشروع بين هيكلة البيانات المتطورة وسلسة التكامل الذي يضمن الامتثال التنظيمي وتنفيذ أحد حلول نظام الإدارة البيئية (EMS) المزود بلوحات معلومات "Power BI" لإعداد التقارير المبسطة.

ومن خلال مساعدة يوم في مراقبة الانبعاثات وجودة الهواء، نساهم بدور محوري في تعزيز أهداف المملكة الطموحة بصفتي انبعاثات صفرية، بالتزامن مع تقديم الدعم لعملائنا في تحقيق الامتثال التنظيمي وإدارة أثرهم البيئي بفعالية. ومن جهة أخرى، ترشح هذه الشراكة مكانتنا الريادية في تقديم حلول تقنية في إعداد التقارير، وضمان المواءمة السلسة بين فرق المبيعات والتنفيذ والتمويل والاستدامة، وتحفيز فرضاً جديدة للابتكار والنمو المستمر في قطاع التقنيات الخضراء سريع التطور.



تماشياً مع هذا النهج، فإننا نعرف مشاريع التقنية النظيفة بأنها مشاريع تحقق فوائد بيئية إما بشكل مباشر من خلال خفض مستويات انبعاثات الكربون وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، أو بشكل غير مباشر من خلال تمكين العملاء من تحقيق أهداف الاستدامة والأهداف المتعلقة بالمعمارس البيئية والاجتماعية والحكومة. وبما أن الاستدامة أصبحت من أهم عوامل النجاح لضمان مرونة الأعمال ونموها، فإننا نفخر بأن نكون شريكاً موثوقاً، إذ نوفر تقنيات استشرافية تقدم قيمة بيئية قبلية للقياس، سواءً من خلال أنظمة مراقبة جودة الهواء الفورية أو حلول التنقل الذكية أو البنية التحتية الرقمية المستدامة.

ونظراً لدورنا كشركة رائدة في مجال تكامل الأنظمة وتمكين التحول الرقمي، فإن العديد من مشاريعنا تتضمن حلولاً معقدة ومتعددة التقنيات، مما يجعل من الضروري تطبيق نظام تصنيف واضح قائم على الأدلة لضمان الحفاظ على دقة واتساق وحماية تقارير الاستدامة لدى الشركة. وعليه، فقد بدأنا في **عام 2024** في تطوير إطار عمل داخلي فعال يهدف إلى **تقييم وتصنيف وإعداد التقارير حول إمكانات التقنية النظيفة لمشاريعنا**. يؤدي هذا الإطار دوراً حاسماً في ضمان الشفافية والدقة والاتساق في إعداد التقارير، وضمان المواءمة السلسة بين فرق المبيعات والتنفيذ والتمويل والاستدامة.

ومن الجدير بالذكر أن **الإطار يتضمن قائمة مرجعية لمشروع التقنية النظيفة لتقدير أهداف المعمارس البيئية والاجتماعية والحكومة والمخرجات البيئية القابلة للقياس**. تتألف هذه القائمة من مخطط تفاعلي لاتخاذ القرارات يعنى بتصنيف المشاريع على أنها تقنية نظيفة كلياً أو جزئياً، بالإضافة إلى نموذج لإسناد الاستثمارات يعتمد على الوزن، والذي يقدر بحد النسبة المرتبطة بالتقنية النظيفة من قيمة المشروع.

بالاستناد إلى هذه المنهجية المنظمة، **لتلزم solutions by stc كذلك بتعزيز الابتكار في التقنية النظيفة من خلال تخصيص نسبة 3% من القيمة الإجمالية لكل مشروع مؤهل بعد ترسيته نحو تكامل التقنيات النظيفة**. تُستخدم هذه الميزانية المخصصة لدعم أنشطة البحث والتجريب وتنفيذ الميزات المستدامة ضمن المشروع. ومن خلال الاستثمار المبكر في تحسينات التقنية النظيفة، تضمن الحلول المقدمة من solutions by stc دمج الاستدامة بصورة شاملة.

لمزيد من المعلومات حول البحث والتطوير، يرجى الاطلاع على قسم "**النهوض بالتقنية الرقمية والتحول الرقمي**" في الصفحة رقم 116 من هذا التقرير.



## برنامج الاستدامة في مدينة مسك

تعاونت شركة solutions by stc مع مدينة محمد بن سلمان غير الربحية "مدينة مسك" لتنفيذ استراتيجية المدينة الذكية التي تتميز بمجموعة من الطول المتطورة التي تشمل البنية التحتية العصرية ونظام النقل الذكي والتدابير الأمنية المتقدمة، حيث تتواءم عناصر الاستدامة مع الترابط الذكي والابتكار التقني تماشياً مع رؤية السعودية 2030.

تعتبر مدينة مسك أول مدينة ذكية في المملكة العربية السعودية، إذ تضم (34) حالة استخدام مبتكرة تركز على الاستدامة والأمن والنقل. كما تستخدم هذه المدينة مجموعة من التقنيات المتطورة، مما يجعلها مثالاً يحتذى به في التنمية الحضرية. إضافة إلى ذلك، تتوافق هذه الشراكة مع الهدف الأشمل المتمثل في دفع عجلة التحول الرقمي وتعزيز نمو الشركات التي تطبق الحلول المبتكرة على نحو مشابه لمبادرات أخرى مثل مدينة محمد بن سلمان غير الربحية.



## مشروع المواقف الذكية للسيارات في الرياض

يمثل مشروع المواقف الذكية للسيارات في الرياض مساعي الشركة لإحداث تغيير جوهري في مجال التنقل الحضري، حيث يعالج التحديات الأساسية مثل إدارة مواقف السيارات في المناطق الحضرية، والازدحام المروري، والأثر البيئي. وقد أعاد المشروع تعريف كيفية إدارة المدن لمواقف السيارات، من خلال الاستفادة من التقنيات السحرية، وأجهزة الاستشعار التي تدعم إنترنت الأشياء، والخوارزميات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى تحسين كفاءة واستدامة البنية التحتية الحضرية.

يعتمد هذا المشروع على منصة ذكية لإدارة مواقف السيارات مستضافة على السحابة، والتي توفر إمكانية معرفة المواقف المتوفرة بشكل فوري، وخدمات الدفع الآلي، وزيادة كفاءة استغلال مساحات المواقف المتاحة. تعمل المنصة على توجيه المركبات إلى أماكن الركن المتاحة بكفاءة أكبر مما يهدف إلى تقليل الازدحام المروري الناتج عن توقف المركبات غير الضروري ومن خلال تحسين تدفق حركة المرور، ينخفض استهلاك المركبات للوقود ما يسهم في خفض انبعاثات الغازات الدفيئة وتحسين جودة الهواء في المناطق الحضرية.

بفضل الاستفادة من التقنيات السحرية، ساهم المشروع بشكل كبير في تعزيز التنقل الحضري، وتحسين جودة الهواء، وتمويد الطريق نحو مستقبل أكثر استدامة.



## الحفاظ على الموارد الطبيعية

GRI 303, GRI 306



### إدارة المخلفات

يتضح التزامنا بالإشراف البيئي من خلال مبادراتنا الاستباقية للحد من توليد النفايات وتعزيز الممارسات المسؤولة للتخلص منها.

ومن الأمثلة الرئيسية على هذا اللالتزام مبادرتنا اللاورقية، التي أطلقت عام 2019م بفضل التقدم المحرز في التحول الرقمي وأتمتة العمليات، وأدت إلى القضاء التام على استهلاك الورق في عملياتنا. بالإضافة إلى ذلك، تساهم solutions by stc في الحد من النفايات في النظام البيئي من خلال فصل النفايات حسب المواد البلاستيكية والورقية. فعلى سبيل المثال، عقدنا هذا العام شراكة مع جهة خارجية مؤثرة تضمن المعالجة السليمة وإعادة تدوير هذه النفايات بشكل فعال.

سنواصل البحث عن فرص لتعزيز هذا النجاح، واعتماد الابتكار الرقمي عبر سلسلة التوريد وشبكات الشركاء وتفاعلات العملاء لتحقيق المزيد من التقدم، كما هو موضح في [الفصل الخامس](#).



نحرص في solutions by stc على تحسين التزامنا بالإشراف البيئي، بالارتقاء على استمرار إدراكنا لأثرنا البيئي الذي لا يقتصر على انبعاثات الطاقة وتغير المناخ فحسب، بل تجاوز ذلك من خلال أحدث تقييم للأهمية النسبية. فقد ظهرت نتائج هذا التقييم تؤكد أننا نحافظ على أثر بيئي منخفض نسبياً، في ظل عملياتنا المركزة على التقنيات الرقمية. ومع ذلك، لم نكتفي بهذا الإنجاز بل زادت هذه الرؤية تصميمنا على تقليل الأثر على البيئة إلى الحد الأدنى، بما يتماشى مع الأهداف الموضحة في [بيان التمويض الخاص بشأن الإدارة البيئية](#).

يعد نظام الإدارة المتكاملة لدينا من أهم عوامل النجاح في هذه الرحلة المستمرة، إذ يساهم في تحديد مجموعة واسعة من الاعتبارات البيئية وتقيمها ومعالجتها بشكل منظم. فنهجنا يتجاوز مراقبة استهلاك الطاقة والانبعاثات، ليتضمن منظوراً أوسع حول إدارة الموارد، مثل استخدام المياه وإدارة النفايات. ومن شأن هذا الإطار الشامل أن يعزز قدرتنا على وضع وتنفيذ العمليات والإجراءات الفعالة، التي تهدف كافة إلى تقليل أثرنا البيئي على مستوى المجموعة الكلية لعملياتنا.

### التعامل مع ندرة المياه



### الحفاظ على المناطق الطبيعية والتنوع الأحيائي

على الرغم من وجود نطاق عملياتنا بشكل رئيسي في المناطق الحضرية في المملكة ولها أثر مباشر محدود على المناطق الطبيعية المحمية، إلا أنها سبقة متزمنة بالحفاظ على بيئه نظيفة والحد من النفايات حيثما أمكن.



ومن هذا المنطلق، يساهم استخدامنا للأقمار الصناعية الافتراضية في ترسیخ التزامنا بالإشراف البيئي من خلال إلغاء الحاجة إلى شبكات أرضية واسعة النطاق، وبالتالي الحد من تدهور الأرضي والمساهمة في الحفاظ على الموارد الطبيعية والتنوع الأحيائي.

إن العمل في واحدة من أكثر المناطق التي تعاني من شح المياه في العالم، يجعلنا على دراية تامة بأهمية الأمن المائي، خاصةً في ضوء النمو الاقتصادي والسكاني الطموح الذي حددته رؤية السعودية 2030، إذ تعمل الشركة بالموازنة مع هذه الأولوية، وقد التزمت بالحد من استهلاك المياه بشكل مستمر في جميع العمليات.

وفي ظل التحديات التي يفرضها العمل في المساحات المكتبة المستأجرة، فقد قمنا في solutions by stc بالتكيف بصورة مبتكرة عبر تنفيذ حلول مبتكرة لتوفير المياه في بيئه العمل، مثل توفير أجهزة الاستشعار بالأشعة تحت الحمراء على صنابير المياه للحفاظ على المياه. كما توسع جهودنا إلى ما يتجاوز مجرد إجراء تدابير تشغيلية، إذ قمنا بتعزيز مشاركة موظفينا وتحقيقهم عبر جلسات التوعية، مع التركيز على الدور الحاسم الذي يؤديه كل فرد ضمن إطار الجهد الجماعية للحفاظ على المياه.



ضمن مساعينا لدعم عملائنا في رحلاتهم لتحقيق الاستدامة، نستند إلى شراكتنا الاستراتيجية مع المركز الوطني لأبحاث وتطوير الزراعة المستدامة (استدامة) ونبحث سبل التعاون لتطوير أحدث حلول التقنيات الزراعية التي تدعم ممارسات الزراعة المستدامة.

تركز هذه الشراكة على تسخير جهود التحول الرقمي والابتكار لتمكين المزارعين، وتعزيز الممارسات الزراعية المستدامة، وتعزيز صمود القطاع الزراعي حول المملكة العربية السعودية.



## خطط نحو مستقبل أخضر solutions by stc

في إطار التزامنا بالمواءمة مع مبادرة السعودية الخضراء، كنا قد احتفلنا باليوم العالمي للبيئة بإطلاق مبادرة استدامة على مستوى الشركة شارك فيها موظفونا بفعالية. فانطوت هذه المبادرة على توزيع شتلات لجميع لزراعتها داخل المكاتب، ما أدى إلى توفير مساحة عمل تراعي الجانب البيئي وأكثر جاذبية بالتركيز على التزامنا بالمسؤولية البيئية.

لم تعمل هذه المبادرة على تحسين بيئتنا فحسب، بل عززت كذلك التزامنا المشترك بالاستدامة والصحة العامة لковكينا على المدى الطويل.



## تمكين قوى عاملة مسؤولة

GRI 401, GRI 402, GRI 403, GRI 404, GRI 405, GRI 406

نؤكد في شركة solutions by stc التزامنا التام بتنفيذ استراتيجية الموظفين الخاصة بنا، والتي ترتكز على إعطاء الأولوية لرفاهية موظفينا وتنمية قدراتهم وتعزيز فرض نموهم الوظيفي، إذ يتجلّى هذا الالتزام ضمن ركيزة استراتيجية GROW المتمثلة في توطيد علاقات القوى العاملة والتمكين الاجتماعي الرقمي. كما نهدف إلى تهيئة بيئة عمل تساهِم في تعزيز مبدأ الشمولية وتقديم الدعم للموظفين والتفاعل معهم. إضافة إلى ذلك، ندرك أن الأساس الذي يعتمد عليه نجاح أي شركة يتمثل بترسيخ الثقافة المؤسسية التي تؤكد على مبادئ التنوع والشمول وتقدير الموظفين وتوفير فرص التطور الوظيفي لهم.

كما نحرص على تعزيز جهودنا التي تهدف إلى تمكين موظفينا وتعزيز نموهم الوظيفي وضمان سلامتهم، إذ يتجلّى ذلك في حصولنا على عدد من الجوائز المرموقة، مثل جائزة أفضل تطوير قيادي في القطاع الخاص/العام، وجائزة أفضل استراتيجية للرتبط الوظيفي، وجائزة أفضل برنامج لتنمية وقيادة المرأة. تعكس هذه الجوائز والتكريمات، التي تشمل جوائز تتعلق بمحالات القيادة وتدريب الطلبة والخريجين وتعلم الموظفين وتطوير قدراتهم والتنوع والشمول، تفانيانا المتواصل لنكون مكان العمل المفضل للجميع. وتماشياً مع هذه المبادئ، نحرص في شركة solutions by stc على ضمان بقائنا من أفضل أماكن العمل التي تمكّن الموظفين من التطور والازدهار والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف الشركة عن طريق استغلال إمكاناتهم كاملة.

لمزيد من المعلومات حول الجوائز الاجتماعية التي حصلنا عليها، يرجى الاطلاع على [قسم "الجوائز والشهادات التقديرية"](#) من هذا التقرير، الصفحة رقم 29.

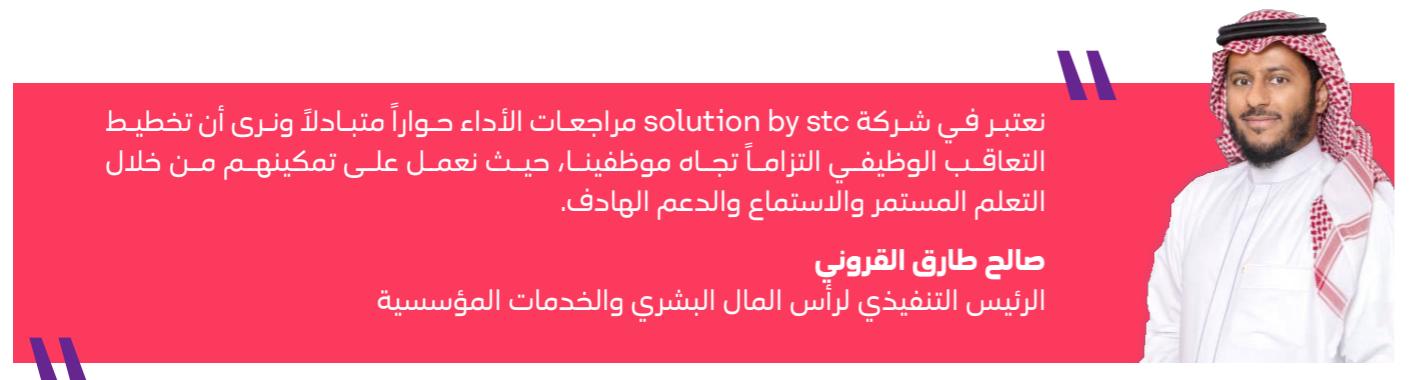
### تحسين تجربة الموظفين

نؤمن في شركة solutions by stc إيماناً راسخاً بأنّ نجاح عملياتنا وتقديم أفضل الخدمات لعملائنا يعتمد بشكل كبير على موظفينا، إذ يؤدي موظفونا الذين وصل عددهم منذ عام 2024م إلى 1,464 موظفاً دوراً جوهرياً في تحقيق إنجازاتنا المتواصلة. كجزء من التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة، انتقل عدد من موظفينا إلى أدوار داخل الشركات التابعة والشركات الشقيقة لمواهمة خبراتهم بشكل أفضل مع احتياجات الأعمال المتطرفة والفرص الناشئة. وسيستمر هؤلاء الموظفون من خلال هذه الأدوار الجديدة في دعم النمو المستمر على مستوى الشركة بأكملها، ما أدى إلى انخفاض عدد الموظفين المباشرين بنسبة 17.6% مقارنةً بالعام السابق.

تضُم القوى العاملة لدينا موظفين من كلا الجنسين، إضافة إلى حرصنا على توظيف الشباب إلى جانب عدد من الخبراء المتخصصين. يساعد ذلك على توفير مجموعة متنوعة من وجهات النظر والخبرات والأفكار المبتكرة التي تساهِم في نجاح الشركة، مما يساعدنا على تلبية كافة المتطلبات المتغيرة وتعزيز النمو والحفاظ على ميزتنا التنافسية في سوق تشهد تغيرات دائمة.



## 04 توطيد علاقات القوى العاملة والتمكين الاجتماعي الرقمي



تعتمد عملية مراجعة الأداء على مجموعة من العوامل لتقييم مستوى النمو الشخصي للموظفين وجوهودهم الرامية إلى تحقيق تطلعاتهم المهنية، ومن هذه العوامل تدريب الموظفين وتنمية قدراتهم والشهادات التي تم الحصول عليها ومدى جاهزيتهم للمشاركة في برنامج التعاقب الوظيفي.

ترتبط عملية مراجعة الأداء بخطة الحوافز المعتمدة على الأداء المتبعة في الشركة، إذ يهدف هذا البرنامج إلى تقدير الموظفين من مختلف الدرجات الوظيفية عن طريق تقديم المكافآت أو التعويضات لهم بناءً على مستوى الأداء في تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية. من خلال ربط المكافآت فإننا نحفز التميز والسعى المستمر لتحقيق النجاح.

لمزيد من المعلومات حول المزايا والمنافع المقدمة لموظفيها دون مقابل، يرجى الاطلاع على [قسم التركيز على تحسين رضا الموظفين](#) من هذا التقرير، الصفحة رقم 69.

الوحدة	مراجعة الأداء		
	[GRI 404-3, SASB TC-SI-330a.2, SDG 5.1, 8.5, 10.3]		
2024	2023	2022	%
98	100	99	%

نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة أداء دورية

### مراجعة الأداء حسب الجنس

السيدات	263	339	296	#
ذكور	1,170	1,438	1,394	#

### مراجعة الأداء حسب الدرجة الوظيفية

الإدارة العليا	27	29	106	#
الإدارة الوسطى	373	273	206	#
الموظفون	1,033	1,465	1,378	#

الوحدة	توزيع القوى العاملة		
	[GRI 401-1, 405-1, SASB TC-SI-330a.3, SDG 5.1] [10.3, 8.6, 8.5, 5.5]		
إجمالي عدد الموظفين	1,464	1,777	1,719
إجمالي عدد الاستشاريين والمعاقدين	24	20	25

### توزيع القوى العاملة حسب الجنس

ذكور	سيدات	تصنيف الموظفين حسب الدرجة الوظيفية
1,182	282	
1,415	339	

الإدارية التنفيذية	9	10	10	#
الإدارية العليا	23	29	20	#
الإدارية الوسطى	228	273	252	#
الموظفون	1,204	1,465	1,437	#

### توزيع القوى العاملة حسب الفئة العمرية

إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 18-30 عاماً	407	444	441	#
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 31-50 عاماً	1,002	1,265	1,220	#
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية 51 عاماً أو أكبر	55	68	58	#

نعتمد في تخطيط جهودنا المبذولة لإدارة شؤون الموظفين على سياسة الإدارة العامة للموظفين الخاصة بنا والتي نهدف من خلالها إلى تنفيذ استراتيجية الموظفين الخاصة بنا. كما تحدد هذه السياسة الإرشادات الأساسية لتخطيط القوى العاملة واستقطاب المواهب وإدارة الكفاءة، إضافة إلى التعامل مع المسائل المتعلقة بالمنافع والمزايا والمكافآت والتعويضات المقدمة للموظفين.

نعمل كذلك في الشركة على إجراء عملية مراجعة سنوية للأداء تماشياً مع هذه السياسة لتعزيز مستوى رضا الموظفين ودعم تطورهم المهني. كما لا يقتصر الغرض من عمليات مراجعة الأداء على الاحتفال بالإنجازات وتبادل الملاحظات فحسب، بل تُستخدم أيضًا لوضع الأهداف المستقبلية وتحديد مجالات التطوير المستمر. ولضمان دعم هذه العملية، استخدمنا أداة (FairShare) التي طورتها solutions by stc لضمان اتخاذ القرارات المدروسة فيما يتعلق بالترقيات بناءً على مجموعة محددة من العوامل بما في ذلك تقييم الأداء، ودراسات المقارنة المعيارية الداخلية، وغيرها من المقاييس.

نحن نعتبر مراجعات الأداء أكثر من مجرد تقييم - فهي فرصة للإستماع إلى موظفينا وتلبية احتياجاتهم وضمان شعورهم بالدعم والتقدير. وللحفاظ على هذا اللالتزام، نجري مراجعات الأداء لجميع الموظفين المؤهلين كل عام، ولا يتم إدراج الموظفين الذين ينضمون بعد الموعد النهائي في دورة المراجعة في ذلك العام، وهو ما يعكس في معدل الإنجاز البالغ 98%.

ونتيجة لتنفيذ هذه الطرق، نجحنا في تعيين 93 موظف جديد هذا العام تم اختيارهم بعناية عن طريق إجراء عملية تقييم شاملة للمرشحين لضمان تمعنهم بالمؤهلات المناسبة للعمل في الشركة.

كما نحرص على تعزيز جهودنا المتعلقة بمبادئ الإنصاف والشمولية عن طريق ضمان المساواة في تقديم المزايا والمنافع للموظفين من الدرجة الوظيفية نفسها بغض النظر عن الجنس، مما يعزز تفانينا تجاه بناء القوى العاملة المتنوعة بطريقة منصفة. ومن خلال الحفاظ على هذا النهج الفعال، نضمن تحفيز جميع المرشحين وإلهامهم للانضمام إلى شركة solutions by stc نتائج إدراهم بحرصنا الدائم على تقدير ودعم جميع موظفينا دون استثناء.

وبمجرد انضمام الموظفين الجدد إلى شركة solutions by stc، نحرص على ضمان انتقالهم إلى بيئه العمل بكل سلاسة. ولتحقيق ذلك، نقدم للموظفين والمتدربين الجدد جولة افتراضية في مكاتب ومرافق الشركة لتعريفهم بيئه العمل، إضافة إلى تسهيل عملية التأهيل عن طريق تمكينهم من توقيع عقودهم إلكترونياً عبر تطبيق "حياك" ومنصة Sayen. تؤكد هذه الممارسات التزامنا بتوفير تجربة مريحة وفعالة لتأهيل الموظفين الجدد وتعريفهم بالطرق التقنية المبتكرة التي تتبعها في مكان العمل، مما يمهد لهم الطريق لتحقيق النجاح والتميز في شركة solutions by stc.

في حين أن عدد الموظفين الجدد في عام 2024 أقل مما كان عليه في السنوات السابقة، إلا أن ذلك يرجع إلى عمليات الانتقال الداخلية التي حدثت في solutions by stc، بالإضافة إلى استخدام برنامجي آفاق للنقل الداخلي (Afaq Mobility) وآفاق لإدارة المهام (Afaq Assignment). تهدف هذه البرامج إلى تزويد موظفينا بفرص لتجربة أدوار مختلفة ومهام متعددة الوظائف، ما يضمن استمرارنا في تلبية احتياجات أعمالنا من خلال مجموعة موهاب متمكنة داخلياً.

## استقطاب المواهب

نهدف في شركة solutions by stc إلى بناء واستبقاء قوى عاملة قادرة على التكيف مع المتطلبات المتغيرة للسوق مع ضمان المواءمة مع أهدافنا الاستراتيجية طويلة الأجل. كما نحرص على وضع الأساس الراسخ لضمان نجاحنا الفوري والمستقبلي عن طريق التركيز على استقطاب أصحاب الكفاءات الذين يتمتعون بالقدرات والخبرات والقيم اللازمة لتلبية متطلبات السوق بما يتوافق مع رؤية الشركة.

ولضمان تعزيز هذا الالتزام، قمنا بإعداد خطة استقطاب المواهب التي تُعد جزءاً من استراتيجية الشركة الحائزة على جوائز من فئة التوظيف والتأهيل. ووفقًا لهذه الخطة، تقوم في بداية كل عام بإجراء تقييم شامل لمتطلبات القوى العاملة وتوفير قنوات التواصل المناسبة. كما نستخدم مجموعة واسعة من قنوات التوظيف لضمان استقطاب مجموعة متنوعة من المرشحين المؤهلين إيماناً منها بأهمية البحث عن أفضل المواهب والكافئات في جميع الأماكن لتكون جزءاً من الشركة، ونؤكد التزامنا التام بتحقيق ذلك.

## قنوات التوظيف

### المنشورات الداخلية



تُستخدم لشغل المناصب الوظيفية داخلياً عن طريق برنامج التنقل الداخلي (Afaq Assignment programs) وبرامج إدارة المهام (Mobility).

### وكالات التوظيف



استقطاب المرشحين المؤهلين للوظائف المتخصصة.

### الجهات التعليمية



استقطاب الخريجين للعمل في المناصب المبتدئة والطلاب كمتدربين.

### معارض التوظيف



جذب الباحثين عن عمل من مختلف التخصصات.

### إحالت الموظفين



التواصل مع المرشحين المحالين من قبل موظفي الشركة.

### الإعلان



الوصول إلى المواهب والكافئات عبر منصات التواصل الاجتماعي وعلى موقعنا الإلكتروني.

### التدريب



يتم توظيف الخريجين من برامج التدريب أثناء العمل في أغلب الأحيان، مثل برنامج احتضان المواهب (TIP) وبرنامج تمهير والبرنامج التعاوني (Co-op).

الوحدة	الموظفون الجدد		
	[GRI 401-1, SDG 5.1, 8.5, 8.6, 10.3]		
93	243	346	#
إجمالي عدد الموظفين الجدد			
الجنس			
24	74	111	#
السيدات			
69	169	235	#
الذكور			
الفئة العمرية			
44	135	190	#
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 18-30 عاماً			
49	107	155	#
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 31-50 عاماً			
0	1	1	#
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية 51 عاماً أو أكبر			

تضمنت سياسة الإدارة العامة للموظفين تفاصيل هذه المنافع، وتشمل أيضًا سياسة الإجازات وسياسة العمل عن بعد. تعكس هذه السياسات تفاصيلنا المتواصل تجاه مساعدة الموظفين على تحقيق التوازن بين حياتهم العملية والشخصية واحتياجات عائلاتهم، مما يضمن شعورهم بالتقدير على الصعيدين المهني والشخصي.

وسعينا من لاستكمال هذه الجهود الدوائية، تمنح الشركة إجازة أمومة للموظفات وإجازة أبوة للآباء الجدد، إذ تنص السياسة على أن تكون إجازة الأمومة مدتها 10 أسابيع مدفوعة الأجر، يمكن أخذها قبل الولادة أو بعدها حسب حاجة الموظفة. إضافة إلى ذلك، يُمنح الآباء الجدد إجازة أبوة لمدة 3 أيام عمل مدفوعة الأجر. في عام 2024، استفادت 32 أم من إجازة الأمومة، بينما حصل 73 آباء على إجازة الأمومة. كما تهدف هذه السياسات إلى تزويد موظفينا بالدعم اللامحدود خلال الفترات المهمة من حياتهم، مما ساعد في تحسين معدلات استبقاء الموظفين بشكل ملحوظ، إذ شهدت الشركة عودة جميع الأمهات إلى عملهن بعد انتهاء إجازة الأمومة الخاصة بهن، وعاد 97% من الموظفين الذكور الذين حصلوا على إجازة الأمومة.

شهدنا هذا العام معدل دوران للموظفين بلغ 153 موظفًا، وهو ما يمثل حوالي 10% من إجمالي القوى العاملة لدينا. يتماشى هذا المعدل مع الاتجاهات المعتادة التي لوحظت في سوق العمل السعودي. ويعكس هذا التغير الديناميكيات الطبيعية في الوقت الذي نواصل فيه التطور بما يتماشى مع أهدافنا الاستراتيجية.

الوحدة	إجازة رعاية الطفل		
	2024	2023	2022
#	32	14	12
#	73	60	68
<b>العودة للعمل</b>			
#	32	11	12
#	73	60	68
<b>استبقاء الموظفين</b>			
#	32	11	12
#	71	60	64

**[GRI 401-3, 405-1, SDG 5.1, 5.4, 8.5]**

إجمالي عدد الموظفات اللاتي حصلن على إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفات اللاتي حصلن على إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل في الفترة المشتملة بالتقدير بعد انتهاء إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفات اللاتي استمررن في العمل بعد (12) شهراً من تاريخ عودتهن للعمل بعد إجازة الأمومة

إجمالي عدد الموظفين الذين استمرروا في العمل بعد (12) شهراً من تاريخ عودتهم للعمل بعد إجازة الأمومة

الوحدة	2024	2023	2022	الوحدة	المعدل الوظيفي [GRI 401-1, SDG 5.1, 8.5, 8.6, 10.3]
#	153	127	129	#	إجمالي معدل الدوران الوظيفي للموظفين بدوام كامل
<b>معدل الدوران الوظيفي حسب الجنس</b>					
السيدات	35	34	24	#	
الذكور	118	93	105	#	
<b>معدل الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية</b>					
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 18-30 عاماً	56	50	47	#	
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية بين 31-50 عاماً	96	77	82	#	
إجمالي الموظفين من الفئة العمرية 51 عاماً أو أكبر	1	0	0	#	

## التركيز على تحسين رضا الموظفين

نؤمن في شركة solutions by stc بأن تحسين رضا الموظفين أكثر من مجرد هدف؛ بل هو استثمار مستمر في رفاهية موظفينا و Rahatihem. كما نسعى دائمًا إلى توفير بيئة عمل إيجابية وداعمة وشاملة لا تستقطب أفضل المواهب فحسب، بل تضمن أيضًا تحفيز موظفينا الحاليين على مشاركتنا مساعدينا لتحقيق النمو والنجاح.

حصلت شركة solutions by stc على العديد من الجوائز المرموقة على مر السنين، مثل جائزة العام لإدارة الموارد البشرية الرقمية في عام 2024، مما ساهم في ترسیخ مكانتها ضمن أفضل أماكن العمل التي تستقطب أصحاب الكفاءات. كما نعمل على تحقيق ذلك من خلال مرافقنا الداخلية وحزمة المنافع المقدمة والثقافة الشاملة، مما يساعد في توفير بيئة عمل محفزة للموظفين. إضافة إلى ذلك، تشمل حزمة المنافع التي نقدمها ما يلي: التأمين الطبي للموظفين وعائلاتهم، والقروض الشخصية والسكنية والتعليمية، ودعم حضانة الأطفال، وبدل تعليم الأطفال، بالإضافة إلى التأمين على الحياة، وبدل الرفاهية، وبدل السكن، ومكافأة الحج. تهدف هذه المجموعة المتنوعة من المنافع إلى تلبية الاحتياجات المختلفة لموظفينا وعائلاتهم. علاوة على ذلك، نحرص على ضمان حصول موظفينا على معاشات التقاعد والعجز من خلال اشتراكهم في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

انطلاقاً من إدراكنا لأهمية مؤشر تجربة الموظفين كمقياس رئيسي للتزامنا بتحسين مستوى رضا الموظفين وبناءً على نتائج استفتاء الموظفين وتحليلها، ركزنا على تعزيز أوجه التواصل والتفاعل مع الموظفين عن طريق عقد 8 جلسات شملت أكثر من 400 موظفاً بهدف توفير منصة مفتوحة لاستقبال ملاحظات الموظفين وتعزيز الحوارات الهدافة معهم.

ساهمت الأفكار والرؤى المستخلصة من هذه الجلسات في وضع خطة عمل موحدة على مستوى الشركة إلى جانب عدد من الخطط المستهدفة والمخصصة التي تلبي الاحتياجات الفردية للأقسام والإدارات المختلفة. كما تركز هذه الخطط على رفاهية الموظفين وتقديرهم، إلى جانب الخطوات والإجراءات التي نسعى إلى تنفيذها في عام 2025م.

يتمثل هدفنا في تحسين مؤشر تجربة الموظفين ليعود إلى مستوياته السابقة، مما يضمن شعور الموظفين بالدعم والتقدير وتعزيز مشاركتهم الفاعلة في توفير بيئة العمل الإيجابية والمزهرة.



## تعزيز التنوع والشمولية

نوصل في شركة solutions by stc التزامنا بتعزيز بيئة العمل التي تتسم بالتنوع والشمولية والإنصاف والشمولية، إذ ندرك تماماً أن التنوع يشمل أبعاداً مختلفة، بما فيها الجنسية والجنس والอายุ وال سابقة وغيرها. ومن خلال تعزيز هذا التنوع، تهدف الشركة إلى الاستفادة من مختلف الخبرات ووجهات النظر والأفكار التي تساهمن في تعزيز ممارسات الاستدامة في الشركة وضمان نجاحها على المدى الطويل. كما تم تحديد هذه المبادئ التوجيهية بوضوح [في البيان الخاص بشأن التنوع والمساواة والشمولية](#).

وضعت شركة solutions by stc خططاً لعقد ورشة عمل حول الثقافة المؤسسية في العام القادم، والتي تهدف إلى تعزيز فهم الموظفين لثقافة الشركة وتعزيز مستوى الشمولية، وذلك ضمن إطار التزامنا بتوفير بيئة عمل يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير والاحترام.

**في عام 2024م، لم يتم الإبلاغ عن أي شكوى مقدمة بشأن حوادث التمييز.**

الوحدة	إجازة رعاية الطفل			
	[GRI 401-3, 405-1, SDG 5.1, 5.4, 8.5]			
	2024	2023	2022	الوحدة
إجمالي عدد الموظفين والموظفات الذين استمروا في العمل بعد (12) شهراً من تاريخ عودتهم للعمل بعد إجازة رعاية الطفل	103	71	76	#
معدل استبقاء السيدات اللاتي استفدن من إجازة رعاية الطفل	100	79	100	%
معدل استبقاء الذكور الذين استفادوا من إجازة الأبوة	97	100	94	%

تحرص الشركة على إدارة الإجازات بمرونة مع ضمان الامتثال للإرشادات التنظيمية. كما يتم إخطار جميع الموظفين بالإجازات المقررة للشركة قبل شهر واحد وفقاً لنظام العمل. أما بالنسبة للإجازات المطلوبة من الموظفين، يقدم الموظفون طلب الإجازة باستخدام النظام المعتمد في الشركة لغرض الموافقة من قبل المدير المباشر، مما يضمن المواءمة مع الاحتياجات الفردية لكل موظف وأولويات العمل.

وتماشياً مع جهودنا التي تهدف إلى تلبية احتياجات موظفينا، نسعى في شركة solutions by stc إلى تبسيط مهامهم اليومية المتعلقة بالعمل من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات عبر العديد من المنصات سهلة الاستخدام. كما تم تصميم هذه المنصات بطريقة تضمن تسهيل التواصل وإدارة المزايا والمنافع المقدمة للموظفين وتحسين الكفاءة العامة لبيئة العمل، مما يمكن الموظفين من الوصول إلى الخدمات الأساسية بخطوة واحدة فقط. إضافة إلى ذلك، نحرص على تمكين موظفينا من التركيز على تعزيز مستوى الإنتاجية والمساهمة في نجاح شركة solutions by stc عن طريق توفير الحلول المناسبة وسهلة الاستخدام.

لمزيد من المعلومات حول المنصات المتاحة لموظفي شركة solutions by stc، يرجى الاطلاع على الصفحة رقم 84 من [تقرير الاستدامة لعام 2023](#).

ولضمان مواءمة جهودنا مع الاحتياجات المتطرفة لموظفيها، فإننا نعتمد على مؤشر تجربة الموظفين الداخلي لقياس مستوى رضاهم عن طريق استفتاء سنوي يشمل جميع القوى العاملة لدينا، والذي يقيّم مجموعة من العوامل مثل غرض العمل والتتمكين وديناميكيات الفريق والثقافة المؤسسية والمواءمة مع رؤية الشركة. كما وصل معدل رضا الموظفين هذا العام إلى 85.6%. وعلى الرغم من أن هذه النسبة تعكس التزامنا المتواصل بإعطاء الأولوية لرفاهية موظفينا وتوفير بيئة العمل التي يشعرون فيها بالتقدير ويمكنهم تقديم ملاحظاتهم وآرائهم بكل حرية، فإننا نعتبر هذا الانخفاض الطفيف في مستوى رضا الموظفين مقارنة بالعام الماضي أمراً في غاية الأهمية ويجب التعامل معه.

معدل رضا الموظفين	مؤشر تجربة الموظفين		
	2024	2023	الوحدة
معدل رضا الموظفين	85.6	87.8	%

## دعم الكفاءات المحلية

نحرص في شركة solutions by stc على ضمان المواءمة مع أهداف التوطين المحددة في رؤية السعودية 2030، إضافة إلى إدراكنا التام لأهمية تمكين المواطنين السعوديين من الانضمام إلى القوى العاملة والمساهمة في نمو المملكة. كما نسعى إلى دعم التنويع الاقتصادي في المملكة وتحسين القوى العاملة لدينا عن طريق الاستثمار في الكفاءات المحلية.

في عام 2024م، وصل معدل التوطين في القوى العاملة لدينا إلى 64%， وتتأثر بعمليات الانتقال الداخلي إلى الشركات التابعة والشركات الشقيقة. وعلى الرغم من انخفاض هذه النسبة مقارنة بالعام السابق والمستهدفات التي حددها لهذا العام، فإننا نواصل التزامنا بزيادة معدل التوطين في القوى العاملة لدينا.

ولتحقيق هذه الغاية، قمنا بتخطيط العديد من المبادرات الموجهة التي تهدف إلى تعزيز معدل التوطين وتجاوز مستهدفاتنا المستقبلية، تشمل هذه المبادرات برنامج آفاق للتنقل (Afaq) الذي نطمح من خلاله إلى الاحتفاظ بمواهبنا الوطنية الحالية من خلال إتاحة الفرصة لهم للتنقل واستكشاف أدوار جديدة ضمن شركة solutions by stc.

التوظين	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموظفين المواطنين	#	1,126	1,191	938
إجمالي عدد الموظفين من غير المواطنين	#	593	586	526
إجمالي عدد الموظفين من الأقليات العرقية [GRI 405-1, SASB TC-SI-330a.3, SDG 5.1, 5.5, 8.5]	#	20	25	24
معدل التوظين في القوى العاملة	%	66	67	64
معدل التوظين في مناصب الإدارة العليا	%	93	87	79



## تمكين المرأة

نؤكد في شركة solutions by stc موقفنا الثابت تجاه عدم التمييز بين الجنسين، إذ شهدنا مجموعة متميزة من السيدات اللواتي يتمتعن بالمهارات الاستثنائية ووجهات النظر والخبرات المتنوعة التي ساهمت في مختلف الجوانب على مستوى الشركة. كما أثبتت أفكارهن الفريدة وأساليبهن المبتكرة فاعليتها في دعم أعمالنا وتحقيق النجاح المنشود، إضافة إلى ترسیخ ثقافتنا المؤسسية وتعزيز قدرتنا على تلبية الاحتياجات المتطرفة لعملائنا وأصحاب المصلحة.

و ضمن إطار التزامنا المتواصل بعدم التمييز بين الجنسين، وصلت نسبة السيدات اللاتي تم تعيينهن في الشركة في عام 2024م إلى 26%. وجاء هذا الإنجاز نتيجة لجهودنا الهادفة إلى توظيف السيدات من أصحاب الكفاءات والاحتفاظ بهن، بما في ذلك المشاركة في الفعاليات الموجهة للسيدات والتي تستضيفها الجامعات المحلية. نعمل على تسهيل اندماج هؤلاء السيدات في القوى العاملة عن طريق تأهيلهن من خلال برامج التدريب أثناء العمل، مما ساهم في تمكيننا من التواصل بشكل مباشر مع المواهب الناشئة واستقطاب حديثات التخرج وتوظيفهن عبر مختلف أقسام الشركة.

في عام 2024م، قمنا بمراجعة تصنيفنا للأدوار التي تعتبرها ضمن الإدارة الوسطى والإدارة العليا، وقد أدت عملية إعادة التصنيف هذه إلى جانب انتقال موظفينا إلى الشركات التابعة والشركات الشقيقة، إلى انخفاض عدد السيدات في المناصب الإدارية، وهو ما يرتبط بالتغييرات في القوى العاملة لدينا على جميع الدرجات الوظيفية، بعض النظر عن الجنس.

تمكين المرأة	[GRI 405-1, SASB TC-SI-330a.3, SDG 5.1, 5.5, 8.5]	الوحدة	2022	2023	2024
معدل توظيف السيدات		%	32	30	26
نسبة السيدات في الإدارة الوسطى		%	9	20	14
نسبة السيدات في الإدارة العليا والادارة التنفيذية*		%	0	11	0
إجمالي عدد الموظفات		#	304	339	282

\*قمنا هذا العام بمراجعة تصنيفنا للأدوار التي تعتبرها ضمن الإدارة الوسطى والإدارة العليا.

## توفير بيئة العمل المناسبة لأصحاب الهمم

لتلزم في شركة solutions by stc بتعزيز مبدأ التنوع، إضافة إلى سعينا الدائم لتوفير بيئة العمل المناسبة لأصحاب الهمم، ولدعم هذه الرؤية، نفذنا سياسة شاملة لبرنامج المسؤولية الاجتماعية لذوي الإعاقة تساهمن في تسهيل عمليات دمج أصحاب الهمم في الشركة وتعزيز مشاركتهم في المبادرات الوطنية، مثل "توافق" و"مواءمة" و"قادرون".

لمزيد من المعلومات حول إسهامات الشركة في المبادرات الوطنية لأصحاب الهمم، يرجى الاطلاع على الصفحة رقم 91 من تقرير الاستدامة لعام 2023.

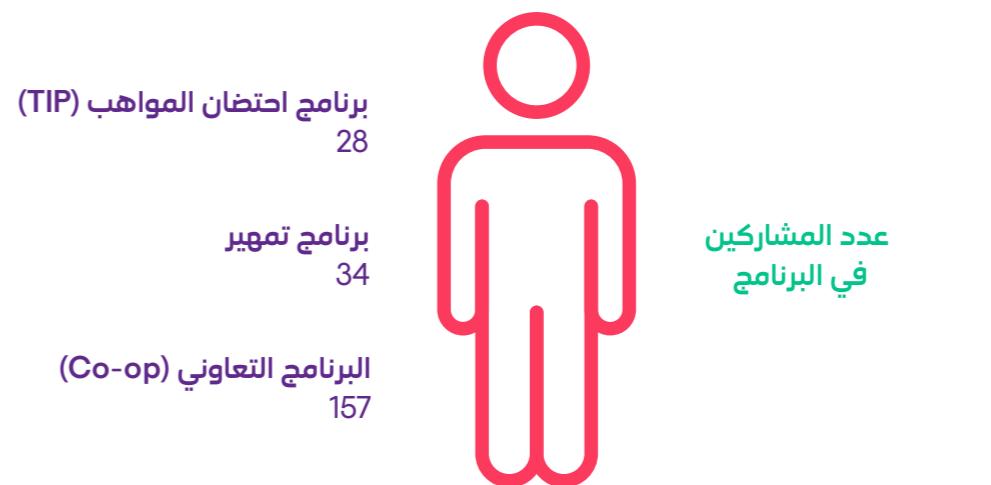
يتمثل جوهر هذه السياسة في مبادرتنا المخصصة للتدريب والتطوير، والتي تهدف إلى تمكين الموظفين من أصحاب الهمم من التميز في أدوارهم الوظيفية. كما يتضمن هاجنا التدريبي الشامل وحدات للتعلم الذاتي والدورات المتخصصة وجلسات التطوير الشخصي والإداري، والتي تم تصميمها لتعزيز نمو أصحاب الهمم وتطوير إمكاناتهم الوظيفية.

يدعم هذه المبادرة برنامج التوظيف الداخلي لذوي الإعاقة، والذي يساهم في ضمان توفير الوسائل اللازمة لتسهيل إمكانية وصول أصحاب الهمم إلى مكان العمل. كما يهدف هذا البرنامج إلى خلق بيئة تمكّن أصحاب الهمم من إحراز التقدّم والنجاح عبر إزالة العقبات التي تعيق أدائهم وتوفير الموارد اللازمة لنجاحهم. ونتيجةً لهذه المبادرات، قمنا في عام 2024م بتوظيف (6) أشخاص مؤهلين من أصحاب الهمم؛ يساهمون اليوم جميعهم بازدهار شركة solutions by stc. ويمكن أن يعزّز انخفاض عدد الموظفين من أصحاب الهمم خلال العام الماضي إلى معدل الدوران الوظيفي الطبيعي، بالإضافة إلى انتقال الموظفين بين شركة solutions by stc والشركات التابعة والشقيقة.

الوحدة	أصحاب الهمم		
	[GRI 405-1, SASB TC-SI-330a.3, SDG 5.1, 5.5, 8.5]	2023	2022
#	6	12	8
عدد الموظفين من أصحاب الهمم			

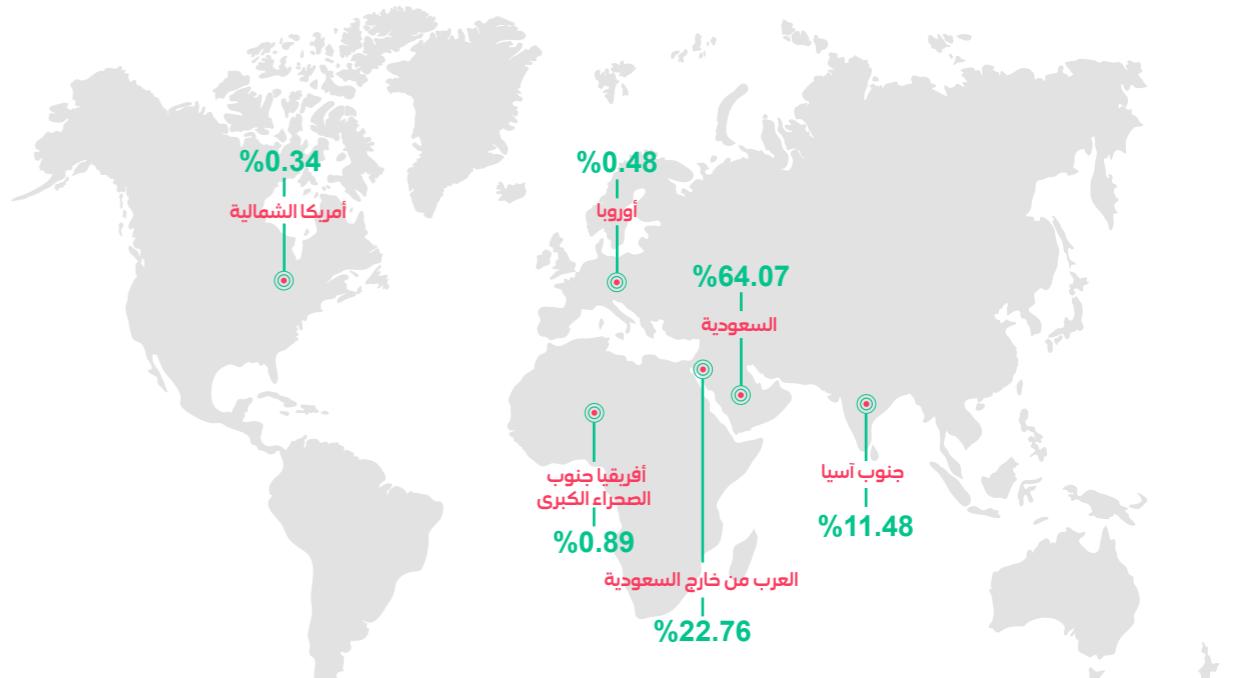
على الرغم من انخفاض مستوى المخاطر المحيطة بعملياتنا، فإننا ندرك أهمية تعزيز بيئة عمل حاضنة للموظفين من جميع الفئات. وتماشياً مع ذلك، فإننا نحرص في حالة إصابة أحد موظفينا بأي نوع من أنواع الإعاقة أثناء عمله لدينا، على ضمان استبقاءه في الشركة واتخاذ جميع الخطوات اللازمة لدعم استمراره في العمل. ونتخذ في شركة solutions by stc جميع الخطوات اللازمة لضمان حصول هذه الفئة من الموظفين على التسهيلات والأدوات اللازمة لمواصلة العطاء والازدهار. ونؤكد على التزامنا بعدم إنهاء خدمات الموظفين تبعاً لإعاقتهم، ونكرس جهودنا لخلق بيئة عمل تتيح لجميع الموظفين المساهمة في تحقيق النجاح المشترك.

إضافة إلى ما سبق، نواصل جهودنا التي تهدف إلى دعم فئة الشباب في المملكة عن طريق تقديم البرامج التدريبية الشاملة.



لمزيد من المعلومات حول البرامج التدريبية المتاحة للمواطنين السعوديين، يرجى الاطلاع على الصفحة رقم 81 من تقرير الاستدامة لعام 2023.

يعمل لدى الشركة 24 جنسية مختلفة، مما يساهم في خلق بيئة متعددة الثقافات، إذ يؤدي هذا التنوع في القوى العاملة لدينا إلى توفير مجموعة واسعة من وجهات النظر والأفكار المبتكرة التي تساهمن في نمو أعمالنا ونجاحها. إضافة إلى ذلك، نهدف في شركة solutions by stc إلى تطوير بيئة عمل ترحبية تساهمن في تحفيز ممارسات التعاون والتطوير، إلى جانب الاستماع إلى زملائنا والتعلم منهم باستمرار لدعم تطورهم المهني وتعزيز نجاحنا كشركة.



التدريب والتطوير

وتقديم الشركة حزمة من البرامج العالمية المستوى تهدف إلى تعزيز المنافع المقدمة لأصحاب المواهب والكفاءات، وهي كالتالي:

## مُرناجم (Futurists)

## برنامج لتأهيل قادة يمتعون بإمكانات عالية للمستقبل الرقمي.

برنامه (Paths)

**مسارات التطوير التقني لتمكين موظفي الشركة من التقدم في مسيرتهم الوظيفية.**

(iLearn) äudio

## **منصات التعليم عبر الإنترنت الخاصة بالشركة**

برنامنج (Signature)

**برنامج للتطوير الإداري** يهدف إلى توحيد  
الممارسات الإدارية على مستوى الشركة.

## **برامج الفصول والندوات التدريبية**

## **عروض للفصول والندوات التدريبية الشهرية بالتعاون مع مؤسسات تعليمية مرموقة.**

الشهادات

يمنح جميع موظفينا الفرصة للحصول على شهادات مهنية خارجية بما في ذلك شهادات الماجستير، التي من شأنها إثراء مستوى مهاراتهم. وتقوم الشركة بتغطية التكاليف المرتبطة بالحصول على هذه الشهادات وتتجددلها، مما يضمن التطوير المهني المستمر.

نضمن حصول موظفينا على التعليم المهني بالتعاون مع جهات تقديم خدمات التدريب المعروفة مثل فورماتيك (Formatech) ويوديمي (Udemy) وأكاديمية stc، بالإضافة إلى شركات التقنية الرائدة بما في ذلك انفيديا (NVIDIA) وآفَايَا (Avaya) وفورتينت (Fortunate). تُمكّن هذه الشراكات أعضاء فريقنا من اكتساب المعرفة المتخصصة وتعزيز خبراتهم التقنية وتطبيق هذه المهارات ضمن أدوارهم سلسلة.



ندرك أهمية الاستعانة بقوى عاملة على درجة عالية من المهارة لتحقيق النجاح على المدى الطويل، ومن هذا المنطلق، فإننا نضخ استثمارات كبيرة في مجال التدريب والتعليم، ويتضمن نهجنا برامج تطوير داخلية وشهادات خارجية تضمن اكتساب موظفينا للخبرات والكفاءات المطلوبة للتميز والتقديم داخل الشركة.



نسعى من خلال استراتيجية الشاملة للتعلم والتطوير إلى تزويد موظفينا بمسار واضح ومنظم لصقل مهاراتهم، وإعادة تأهيلهم، وإعدادهم لمواجهة تحديات هذا العصر الرقمي. وتمكن هذه الاستراتيجية القوى العاملة لدينا من تحقيق أهداف فورية وطويلة الأجل، بما يتماشى مع تطورهم المهني والاحتياجات المتغيرة للشركة. كما يتيح للموظفين على مدار العام العديد من الفرص لتعزيز مهاراتهم، مما يمكنهم من المضي قدماً في أدوارهم والسعى لتحقيق تطلعاتهم المهنية الشخصية.

لضمان تحقيق التساق بين احتياجات الموظفين والفرص التدريبية المقدمة لهم، فإننا نستغل جلسات مراجعة الأداء لتقدير الفرص، إذ يمكننا ذلك من تقديم برامج تدريبية مصممة خصيصاً لدعم الموظفين في أدوارهم الحالية وتنماشى مع تطلعاتهم المهنية على المدى الطويل.

انطلاقاً من فهمنا لقيمة المعرفة التي يمتلكها موظفونا، وأهمية تبادل هذه المعرفة على الصعيد الداخلي، قمنا بوضع خطط فعالة للتعاقب الوظيفي ضمن برنامج التدريب الداخلي للشركة. ومع التركيز على ضمان استمرارية القيادة، نتمتع بمجموعة قوية من القادة المحتملين من جميع المستويات المستعدين لتولي الأدوار الإدارية. وقد ساهمنا في تخطيط التعاقب الوظيفي هذا العام بترقية 21 موظف و 11 موظفة لشغل مناصب إدارية جديدة، الأمر الذي يعكس نجاح جهودنا المبذولة في هذا المجال.

علاوةً على ذلك، يساهم برنامج تطوير القادة (HiPo) وبرنامج خبير (SDP) في دفع عجلة الجهود المبذولة لتعزيز المهارات القيادية لدى الموظفين الشباب. ومع 5 مشاركين في برنامج خبير (SDP) حالياً و 3 في برنامج تطوير القادة (HiPo)، نفتخر بوجود 8 من قادة المستقبل الوعدين بيننا.

في عام 2024م، شهد إجمالي ساعات التدريب انخفاضاً طبيعياً نتيجة لإعادة الهيكلة الداخلية وانتقال موظفينا إلى أدوار جديدة في الشركات التابعة والشركات الشقيقة. ومع ذلك، فإننا نسعى إلى ترسیخ وتعزيز ثقافة العمل القائمة على التعلم المستمر والابتكار والنمو الجماعي مع تطلعنا قدماً.

تدريب الموظفين [SASB TC-SI-330a.2]	2024	2023	2022	الوحدة	
	42,124	100,312	103,120	#	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين

ساعات التدريب حسب الدرجة الوظيفية	2024	2023	2022	الوحدة	
الإدارة العليا	1,232	2,368	972	#	
الإدارة الوسطى	10,700	22,176	33,252	#	
الموظفون	30,192	75,768	68,896	#	

ساعات التدريب حسب الوضع	2024	2023	2022	الوحدة	
حضورى	16,000	62,464	38,320	#	
عن بعد	26,124	37,848	64,800	#	

متوسط ساعات التدريب [GRI 404-1, SDG 4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5, 10.3]	2024	2023	2022	الوحدة	
	23	17	10	#	متوسط ساعات التدريب لكل موظف

متوسط ساعات التدريب حسب الجنس	2024	2023	2022	الوحدة	
سيدات	22	18	11	#	
الذكور	23	16	10	#	

متوسط ساعات التدريب حسب الدرجة الوظيفية	2024	2023	2022	الوحدة	
الإدارة العليا	19	27	27	#	
الإدارة الوسطى	21	17	14	#	
الموظفون	9	17	9	#	



## تعزيز مستوى معرفة الموظفين في مجال الاستدامة

أصبحت مجموعة stc عضواً في الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) في عام 2024، مما ساهم بالموافقة بين جهودنا المبذولة في مجال الاستدامة والأطر العالمية التي تشجع أتباع ممارسات الأعمال المسئولة. وجزء من هذه الإنجاز، أطلقنا دورة تفاعلية تسعى لتعزيز فهم موظفينا بأهداف التنمية المستدامة الـ17 الصادرة عن الأمم المتحدة، ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة الـ10.

بالتعاون مع أكاديمية الميثاق العام للأمم المتحدة، عززت هذه الدورة التدريبية من فهم موظفينا للمبادئ والممارسات الأساسية لل والاستدامة بالتركيز على نقاط تقاطعها مع المبادئ الـ10 للميثاق العام، وذلك خلال عدة جلسات نقاشية. كما شجعت هذه الدورة الموظفين على دمج هذه الأهداف العالمية في أداء أدوارهم الخاصة على نحو يمكّنهم من تبني منهج موجه لتحقيق الاستدامة.

تعزيزاً للتزامنا ببناء القدرات التي تركز على الاستدامة، قمنا بتنظيم جلسة توعوية داخلية حول الاستدامة بهدف تعزيز التطبيق العملي لل والاستدامة في عملياتنا اليومية. ومن خلال هذا التدريب، اكتسب 180 من موظفينا معرفة قيمة بموضوعات الاستدامة، وبحثوا في تأثيرها المباشر على الأعمال. كما قدمت الجلسة رؤى مفيدة وأدوات عملية لمساعدة الموظفين على دمج ممارسات الاستدامة في عملهم اليومي، مما يضمن أن تصبح الاستدامة جزءاً متطلباً في ثقافة الشركة.

من خلال هذه المبادرات، تعمل solutions by stc على إيجاد شركة واعية بمفهوم الاستدامة وتعمل بفعالية لإحداث تأثير يتناسب مع الأهداف العالمية. ومع استمرارنا في دمج الاستدامة في صميم عملياتنا، يسعدنا أن يكون موظفونا جزءاً من هذا التحول، لمساعدتنا في رسم مستقبل أكثر استدامة لأعمالنا وللمجتمع ككل.



الوحدة	الصحة والسلامة المهنية		
2024	2023	2022	[GRI 403-8, 403-9, SDG 3.6, 3.9, 8.8, 16.1]
<b>الوفيات والإصابات الناجمة عن العمل</b>			
0	0	0	# عدد الوفيات الناجمة عن العمل
0	0	0	# عدد الإصابات الناجمة عن العمل
<b>الصحة والسلامة المهنية</b>			
5	4	11	# عدد التدريبات على الاستجابة لحالات الطوارئ التي تم إجراؤها
0	1	4	# عدد التحقيقات في حوادث السلامة التي تم بدأها
0	1	4	# عدد التحقيقات في حوادث السلامة التي تم إنجازها

\* في إطار التزامنا بالشفافية ودقة المعلومات، قمنا بمراجعة مؤشر الأداء الرئيسي هذا ليعكس العدد الفعلي للموظفين المشمولين ضمن نظام الصحة والسلامة المهنية بدلاً من عدد الخدمات المقدمة ضمن هذا النظام.

ولتعزيز ثقافة راسخة بشأن الصحة والسلامة، أجرينا 5 تدريبات على الاستجابة لطوارئ السلامة في عام 2024م، متداوِزين باستمرار المتطلب السنوي المتمثل في إجراء تدريب واحد. وقد ضُممت هذه التدريبات لضمان استعداد الموظفين وإلماهم بإجراءات السلامة في حالات الطوارئ. وفي حين أجرينا سابقاً 11 تدريباً سنوياً، هذا العام انخفض العدد ليتماشى مع الجدول الزمني لإدارة المباني وطبيعة بيئتنا مكاتبنا التي تعد ذات مخاطر منخفضة نسبياً.

بالإضافة إلى ذلك ما زلنا حريصين على توفير تدريب شامل في مجال السلامة. توجه دورتنا التدريبية الذاتية المتاحة على نظامنا الداخلي للموظفين في مجال تحديد المخاطر، وكيفية التعامل مع نظام الإبلاغ، وفهم عملية التحقيق اللاحقة. وإنما، قدمنا 135 ساعة تدريبية في مجال الصحة والسلامة، تغطي موضوعات أساسية مثل إجراءات الإخلاء واستخدام مطافئ الحريق وغيرها. تعكس هذه الجهود التزامنا المتواصل بضمان تجهيز موظفينا بالمعلومات والمهارات اللازمة للحفاظ على بيئه عمل آمنة.

تجدر الإشارة إلى أنه في عام 2023م، تلقى العديد من الموظفين تدريباً شاملاً في مجال الصحة والسلامة، مما قلل بشكل طبيعي من الحاجة إلى تقديم تدريب إضافي في عام 2024م.

الوحدة	تعزيز صحة الموظفين		
2024	2023	2022	[GRI 403-8, 403-9, SDG 3.6, 3.9, 8.8, 16.1]
135	588	250	# إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين في مجال الصحة والسلامة

## إيلاء الأولوية لصحة الموظفين وسلامتهم

نؤمن في solutions by stc أن جميع الحوادث قابلة للتفادى وأن الجميع يضطلع بدور فعال في الوقاية منها. وإن نضع رأس مالنا البشري نصب أعيننا، فإننا نولي أولوية قصوى لصحتهم وسلامتهم ورفاهيتهم بشكل عام، ويرد هذا النهج في البيان الخاص بشأن تنمية قدرات الموظفين وتعزيز رفاهيتهم وسلامتهم، والذي يؤكد حرصنا على سلامة عملياتنا وتعزيز رفاهية القوى العاملة لدينا.

وتماشياً مع ذلك، فإننا نلتزم بالمتطلبات القانونية المحلية ونلتزم بمعايير صارمة لإدارة المخاطر، مما يضمن فعالية ممارسات الصحة والسلامة المهنية لدينا. يتماشى نهجنا في إدارة الصحة والسلامة مع معيار ISO 45001 لنظم إدارة الصحة والسلامة المهنية، وهو ما يجسد حرصنا على توفير بيئة عمل آمنة وداعمة للجميع وتماشي مع المعايير الدولية.

يشرف قسم إدارة المرافق لدينا على ممارسات الصحة والسلامة المهنية، بما يضمن التواصل وتطبيق دليل الصحة والسلامة على جميع المستويات. ومن خلال هذا الدليل، يتم إطلاع الموظفين على القنوات الداخلية المحددة لطرح المخاوف المتعلقة بظروف العمل غير الآمنة. وجدر الإشارة إلى أن شركة solutions by stc تعتمد على نظام التذاكر، والذي يمكن استخدامه أيضاً للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلامة. عندما يتم الإبلاغ عن خطر متعلق بالعمل، يجري على الفور إجراء تحقيق شامل لتقدير المخاطر وفقاً لكود البناء السعودي (SBC) ومتطلبات الجمعية الوطنية للهندسة من الحرائق (NFPA). توجه نتائج هذا التحقيق عملية تنفيذ الإجراءات التصحيحية المصممة للتخفيف من المخاطر وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، مما يضمن بيئة عمل أكثر أماناً للجميع.



حافظنا على سجل حافل بالإنجازات على مدار السنوات الثلاث الماضية، حيث لم نحقق أي إصابات، وفيات مرتبطة بالعمل أو حوادث السلامة المبلغ عنها، الأمر الذي يؤكد على حرصنا على صحة وسلامة الموظفين.

الوحدة	2024	2023	2022
عدد الموظفين المشمولين بنظام الصحة والسلامة المهنيتين*	1,484	1,777	1,719



## تعزيز مستوى الوعي في مجال الصحة والسلامة والبيئة

نؤمن بأن بناء ثقافة راسخة في مجال الصحة والسلامة والبيئة يعد عاملًا أساسياً لدعم رفاهية الموظفين وتعزيز بيئة عمل مسؤولة. ومن هذا المنطلق، عقدنا ورشة عمل لفرق القيادة المعنية بمجال الصحة والسلامة والبيئة لتعزيز التزامنا الجماعي بالسلامة والصحة والوعي البيئي.

جمعت ورشة العمل 91 موظفًا من مختلف الإدارات، وغطت موضوعات أساسية مثل التدريب على السلامة، وتقدير المخاطر، والاستجابة لحالات الطوارئ، والممارسات المستدامة، كما شجعت الورشة على التعاون وتبادل المعرفة بين فرق العمل.

تؤدي الرؤى والمعلومات المكتسبة دوراً حيوياً في تعزيز ممارسات الصحة والسلامة والبيئة لدينا وضمان مواصلة التركيز على تطبيق ممارسات السلامة والاستدامة في عملياتنا اليومية.



## إدراج التأمين الصحي

نقدم التأمين الصحي لموظفينا وعائلاتهم - بما في ذلك والديهم - وفقاً لأحكام الهيئات الرسمية.

## إعداد المبادرات الصحية

قمنا بتنظيم حملة للتبرع بالدم للسنة الثالثة على التوالي. وشهدنا هذا العام مشاركة 53 موظفاً في الحملة، مما أظهر زيادة الوعي بالصحة والاهتمام برفاهية المجتمع. نهدف إلى زيادة مثل هذه المبادرات، ويتمثل ذلك بمذكرة التفاصيل الموقعة مع مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث.



2024	2023	2022	الوحدة	مبادرات التبرع بالدم
1	1	1	#	عدد مبادرات التبرع بالدم التي تم عقدها للموظفين
53	115	95	#	عدد الموظفين المتطوعين بمبادرات التبرع بالدم

## أنشطة الرفاهية



نقيم أنشطة تستهدف موظفينا، والتي تشجعهم على مشاركة العادات والوصفات الصحية، بالإضافة إلى المشاركة في البطولات الرياضية مثل كرة القدم والبادل والتنس.

نجحتنا في تنظيم أكثر من 1,520 نشاطاً على مدار العام، ما يضمن المشاركة المستمرة وتعزيز التجارب الهادفة للموظفين على جميع مستويات الشركة. تهدف هذه الأنشطة المختلفة في نهاية المطاف إلى تعزيز التواصل والنمو الشخصي والشعور بالانتماء للمجتمع ضمن stc solutions.

نسعي من خلال إتاحة الفرص للموظفين للمشاركة في الأنشطة التي تدعم صحتهم البدنية والعقلية والاجتماعية، إلى المساهمة في اتباع نهج شامل يعزز رفاهيتهم بشكل عام في مكان العمل وخارجها.

## تعزيز رفاهية الموظفين

نولي اهتماماً كبيراً برفاهية القوى العاملة بشكل عام باعتبار ذلك جزءاً من التزامنا المستمر بالصحة والسلامة. وندرك أن تعزيز بيئة عمل داعمة وجذابة يعد أمراً ضرورياً لزيادة تحفيز الموظفين وكذلك تعزيز صحتهم البدنية والعقلية والعاطفية.

تماشياً مع ذلك، اتخذنا خطوة مهمة هذا العام من خلال إتاحة إمكانية وصول موظفينا إلى تطبيق "لبيه"، إذ تعمل هذه المنصة علىربط الموظفين بمجموعة واسعة من المختصين، بما في ذلك مدربين الحياة والأطباء النفسيين والأخصائيين النفسيين وأخصائيي التغذية والمستشارين الماليين، الذين يكرسون جهودهم جميعاً لدعم رفاهيتهم الشاملة. من خلال القيام بذلك، فإننا نضمن حصول موظفينا على الأدوات والدعم الذي يحتاجونه للزدهار، سواء داخل مكان العمل أو خارجه.

يتجاوز النهج الذي نتبعه نطاق توفير الموارد، حيث نهدف إلى نشر ثقافة شاملة للتوعية بالرفاهية تمكّن موظفينا من تبني ممارسات الصحة والعافية. كما نحرص على تشجيع موظفينا على دمج هذه الممارسات في حياتهم المهنية والشخصية. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نشجع موظفينا على مشاركة هذه الممارسات وتوسيع نطاق تطبيقها لتشمل عائلاتهم ومجتمعاتهم لتعزيز ثقافة الصحة والعافية على نطاق أوسع.

## تحسين الرفاهية البدنية



نوفر لموظفينا عيادة داخلية مجهزة بطاقم طبي، بالإضافة إلى صالات رياضية مخصصة للرجال والسيدات في مركز خدمة الموظفين.علاوة على ذلك، تأتي خيارات الطعام الصحي التي نقدمها في الشركة تأكيداً على اهتمامنا بالصحة والرفاهية البدنية لموظفينا.

## رفع مستوى التوعية والتعليم



نعمل على تعزيز ثقافة رفاهية الموظفين من خلال إدراجها كموضوع رئيسي في الجلسات المتعلقة بالصحة والسلامة التي ينظمها فريق الصحة والسلامة في الشركة. بالإضافة إلى ذلك، نخصص ورش عمل تهدف إلى رفع مستوى الوعي حول التوتر النفسي وإدارة الوقت بشكل فعال. كما نحرص على تعزيز أهمية رفاهية موظفينا من خلال مشاركة المنشورات ذات الصلة على منصتنا.

## احترام حقوق الإنسان

لا تقتصر أهمية احترام حقوق الإنسان على ضرورة أن تعامل الشركات بنزاهة فحسب، بل يعد أمراً بالغ الأهمية في بناء ثقافة تسودها الثقة والمسؤولية. ومن شأن التعامل مع القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان بشكل سليم تعزيز العلاقات مع المستثمرين والمساهمين مع الحفاظ على سمعة العلامة التجارية، وتعد كذلك عنصراً رئيسياً في الإدارة الفعالة للمخاطر التشغيلية.

ندرك تماماً في solutions by stc أهمية دعم وتعزيز حقوق كل فرد في مكان العمل، إذ يمثل هدفنا في توفير بيئة يشعر فيها جميع الموظفين بالاحترام والتقدير والأمان. وانطلاقاً من تفاني شركتنا للأمن في الالتزام باحترام حقوق الإنسان، فإننا نتصدى بصلبة لأي ممارسات تقع ضمن إطار العبودية والاستغلال وعمالة الأطفال، ولذلك فإننا نعارض على نحو تام أي حالات تتعلق بإساءة المعاملة أو ممارسات لا إنسانية، وذلك بالموازنة مع نظام العمل السعودي.

نحرص على الالتزام بالقوانين والأنظمة المحلية والمواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والتي تهدف إلى تحقيق حقوق الإنسان للجميع. وبصفتنا من المُوقعين على الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGCR)، فإننا نلتزم بمبادئه العشرة، بما في ذلك احترام حقوق الإنسان وحقوق العمال.

نفخر بعدم الإبلاغ عن أي ظلمات تتعلق بانتهاك حقوق الإنسان في عام 2024م، ما يعكس جهودنا المستمرة لاحفاظ على بيئة عمل محترمة وعادلة. بالإضافة إلى ذلك، يسرّنا أن نبلغكم بأن جميع عقودنا المهمة تتضمن بنوداً تتعلق بحقوق الإنسان، وتضع لفحص السوابق في مجال حقوق الإنسان. كما **تؤكد مدونة قواعد سلوك الموردين** إلى جانب البيان الخاص الصادر بشأن سلسلة التوريد والمصادر المسؤولة الصادر عن solutions by stc، على توقعات الشركة لامتثال الموردين لمعايير العمل وحقوق الإنسان.

نهدف من خلال هذه المبادرات إلى مواصلة مسؤوليتنا في تعزيز مكان عمل يحافظ على الكرامة الإنسانية ويحترم حقوق الجميع.



## الاحتفاء بالثقافة

ندرك في solutions by stc أن الاحتفالات الثقافية والشعور الراسخ بالهوية لهما دور رئيسي في دعم رفاهية الموظفين وتعزيز الشعور بالانتماء بين القوى العاملة. ولذلك، نهدف إلى توفير بيئة يشعر فيها الموظفون بالارتباط بثقاليدهم، مجتمعهم،

حرضنا هذا العام على إقامة احتفالات بيوم الوطني ويوم اللغة العربية وعيد الفطر وعيد الأضحى المبارك، إذ نهدف من خلال هذه الفعاليات إلى رفع مستوى الوعي الثقافي وتعزيز الروابط الهدافة في مكان العمل من خلال الاحتفال بثقافتنا وتراثنا.

تؤدي هذه الجهود دوراً حاسماً في تعزيز الشعور بالاندماج، ما يضمن الازدهار المهني للموظفين وكذلك ترسیخ الانماء للبيئة الثقافية التي تشكل هويتهم.





بالإضافة إلى ذلك، فإننا ملتزمون بدعم جيل الشباب في الحصول على حقوقهم في التعليم العالي. وفي عام 2024م، قدمنا بفخر منحين دراسيتين للشباب لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ما ساعد هؤلاء الطلاب على اتخاذ خطوة مهمة نحو تحقيق تطلعاتهم الأكademية والمهنية.

إن التزامنا بتمكين الشباب يمتد إلى ما هو أبعد من التعليم ليشمل الابتكار والتنمية الثقافية. في عام 2024م، شاركتنا كشريك تدريبي في هاكاثون المسارح، حيث تم تكريمنا بجائزة من وزارة الثقافة وهيئة المسارح والفنون الأدائية. وقد جاء هذا التكريم تقديراً لدورنا في تبادل الخبرات في مجال التقنيات الناشئة ونماذج الأعمال المبتكرة.

في عام 2024م، توجت جهودنا المتواصلة في خدمة المجتمع بحصول stc على جائزة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المقدمة تحت رعاية معالي وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. وبعد هذا التكريم بمبادرة شهادة على مساهماتنا في المجتمع وتفانيها في المسؤولية الاجتماعية والتزامنا بالاستدامة باعتبارها ركيزة أساسية في عملياتنا.

## تمكين المجتمعات لتحقيق الأثر

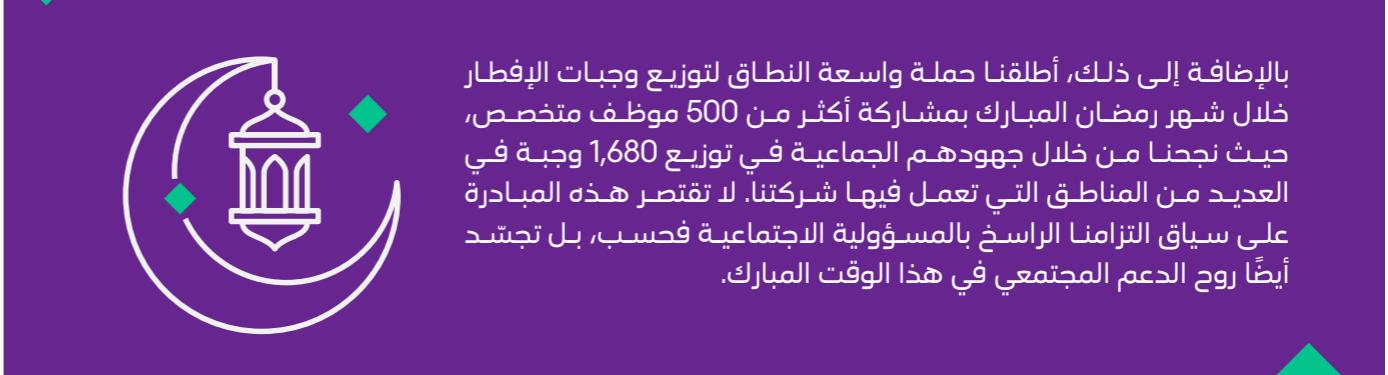
GRI 203, GRI 413

انطلاقاً من ركيزة استراتيجية GROW المتمثلة في توطيد علاقات القوى العاملة والتمكين الاجتماعي الرقمي، فإننا نلتزم بتوسيع نطاق جهودنا في مجال التمكين بما يتجاوز إطار القوى العاملة لدينا. نؤمن في stc solutions by stc بتعزيز ثقافة العطاء لدى موظفينا، وتشجيعهم على المساهمة الفعالة في المجتمعات التي نعمل فيها.

تعد المساهمة في المجتمع جزءاً لا يتجزأ من أعمال الشركة، ويتمثل ذلك بتقديم حلول مبتكرة لعملائنا، وندعم التمكين الاجتماعي باستخدام التقنيات الرقمية أثناء تقديم الخدمات لجميع العملاء. تغطي خدماتنا أكثر من 10 قطاعات ما يتيح لنا إحداث أثر ملموس عبر مختلف الصناعات.

أعددنا استراتيجية الأثر الاجتماعي لضمان تركيز جهودنا لدعم المجتمعات التي نخدمها وقياسها، وذلك بهدف تيسير مساهماتنا المجتمعية وتتبعها. تشمل هذه الاستراتيجية عدة مقاييس رئيسية مثل عدد المستفيدين، ومشاركة الموظفين المتطوعين، وإجمالي

نعتبر العمل التطوعي بمثابة أداة لرفع معنويات الموظفين وفرصة للفعل والمساهمة بفعالية في المجتمعات التي نعمل فيها، ونهدف من خلال مبادراتنا التطوعية إلى الاستفادة من خبراتنا ومعرفتنا لتحقيق قيمة مستدامة لهذه المجتمعات. وعليه، فقد عقدنا جلسة لنقل المعرفة لـحدى الجهات المحلية، حيث دعمنا عمليات وضع وتطبيق الممارسات الفعالة لإدارة التغيير.



بالإضافة إلى ذلك، أطلقنا حملة واسعة النطاق لتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان المبارك بمشاركة أكثر من 500 موظف متخصص، حيث نجحنا من خلال جهودهم الجماعية في توزيع 1,680 وجبة في العديد من المناطق التي تعمل فيها شركتنا. لا تقتصر هذه المبادرة على سياق التزامنا الراسخ بالمسؤولية الاجتماعية فحسب، بل تجسد أيضاً روح الدعم المجتمعي في هذا الوقت المبارك.

## المساهمة في مبادرات المنصة الوطنية للمسؤولية الاجتماعية

لتلتزم solutions by stc بتعزيز التمكين الرقمي بين الشباب، ودعم مبادرات التنمية الاجتماعية التي تتماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030. نساهم من خلال مشاركتنا في المنصة الوطنية للمسؤولية الاجتماعية في إحداث تأثير من خلال الشراكة مع جمعية عون التقنية وجمعية التنمية الأهلية بمكة.

### ♦ التمكين الرقمي في مكة

ساهمنا بالشراكة مع جمعية التنمية الأهلية بمكة لتقديم تدريب متخصص لـ 20 مستفيده، بهدف تزويدهم بالمهارات الرقمية القيمة. تركز هذه المبادرة على سد الفجوة الرقمية وتحسين إمكانية الوصول إلى فرص العمل، بما ينماشى مع أهداف رؤية السعودية 2030. فمن خلال تمكين هذه الفئة، فإننا نساعدتهم على اكتساب المهارات الالزمة للنجاح في سوق العمل سريع التطور.

### ♦ مبادرة آتامل ذكية بالتعاون مع جمعية عون التقنية

أعلنت solutions by stc عن دعمها لجمعية عون التقنية للمساهمة في مبادرة "آتامل ذكية"، التي تهدف إلى تعزيز المهارات الرقمية لـ 30 شاب وشابة. تركز هذه المبادرة على تزويد المشاركين بالأدوات الالزمة لتحقيق الازدهار في الاقتصاد الرقمي، وضمان استعدادهم لفرص المستقبلية في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم. تساهم مبادرة "آتامل ذكية" في تحقيق الهدف الأوسع المتمثل في رسم مستقبل القوى العاملة المتمكنة من خلال تعزيز التنمية المستدامة وتشجيع مشاركة الشباب الفاعلة في الاقتصاد الرقمي.

ومن خلال هذه المبادرات، تواصل solutions by stc إحداث تأثير ملموس في المجتمعات التي تخدمها، مما يساعد على سد الفجوة الرقمية وتمكين الجيل القادم من القادة المحتملين في الاقتصاد الرقمي.



## القيادة الهدفة

GRI 2, GRI 205, GRI 206

تُعد أخلاقيات العمل إحدى السمات الأساسية التي تتمتع بها ثقافتنا التنظيمية، إذ تؤدي دوراً محورياً في توجيه مسار أعمالنا وقراراتنا. وتسعى قيادتنا جاهدةً إلى تعزيز بيئة إيجابية ومماثلة قائمة على الشفافية والمسؤولية. فمن خلال الالتزام بالنزاهة أثناء تنفيذ العمليات اليومية، فإن قيادتنا تشكل مثالاً يحتذى به لبقية موظفي الشركة، مؤكدين بذلك على أن السلوكيات الأخلاقية تشكل جزءاً لا يتجزأ من نسيج ممارسات الشركة. ويساعد هذا الالتزام على تعزيز الثقة والاحترام، على الصعيدين الداخلي والخارجي، ويدفعنا إلىمواصلة مسيرة النجاح.

### أخلاقيات العمل والنزاهة

تشكل الأخلاقيات والنزاهة جزءاً لا يتجزأ من صميم أعمالنا. ونضمن التزام موظفينا بأعلى المعايير الأخلاقية مسترشدين بمدونة الأخلاق وسلوك الأعمال "بنزاهتنا نروح أبعد". تغطي المدونة أربعة مجالات رئيسية وهي علاقاتنا مع العملاء والمجتمعات والسوق ومكان العمل وتعاملاتنا مع المستثمرين، وتتناول موضوعات بالغة الأهمية مثل الخصوصية والأمن السيبراني، ومكافحة الفساد، والمنافسة العادلة، وتضارب المصالح. كما تشجع الموظفين على الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح باتباع الإجراءات المعمول بها.

وعلاوةً على ذلك، يعكس التزام شركة solution by stc الراسخ بأخلاقيات العمل والنزاهة في البيان الخاص بشأن الحكومة المؤسسية والشفافية الذي يؤكد على حرص الشركة على الحكومة الرشيدة وضمان الشفافية لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

تتولى لجنة الأخلاقيات والثقافة ضمان تنفيذ مبادئنا الأخلاقية على نحو فعال وتؤدي دوراً محورياً في الإشراف على الممارسات الأخلاقية داخل الشركة، بما يضمن تعزيز ثقافة النزاهة على مستوى الشركة بأكملها.

لمزيد من المعلومات عن مسؤوليات لجنة الأخلاقيات والثقافة، يرجى الاطلاع على [صفحة رقم 35](#) من تقرير الاستدامة لعام 2023.

تراقب الإدارة العامة للتحقيقات ومكافحة الاحتيال والفساد التجاوزات المبلغ عنها ضمن إطار مدونة الأخلاق وسلوك الأعمال بحرص شديد. يتم التعامل مع كل حالة بشكل فوري، ويتم اتخاذ إجراءات تصحيحية عند التأكد من وجود تجاوزات. نعمل في شركة solutions by stc على تنفيذ إجراءات دقيقة للمراجعة، تضمن تلبية المعايير الأخلاقية التي نصت عليها المدونة وكذلك الوائح التنظيمية المعتمد بها. وفي حال إثبات ارتكاب المخالفات، يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية اللازمة وإصدار التوصيات المناسبة لمعالجة أي فجوات قد تكون ساهمت في حدوث الانتهاك.

في عام 2024، لم يتم تسجيل أي حوادث فساد مؤكدة، مما يدل على التزام موظفينا بأخلاقيات العمل والنزاهة.



## تحسين الحكومة لتحقيق التميز الأخلاقي

05

الوحدة	السلوك المناهض للمنافسة [GRI 206-1, SASB TC-SI-520a.1, SDG 16.3]		
2024	2023	2022	
0	0	0	#
			عدد الإجراءات القانونية المعلقة أو المكتملة خلال فترة إعداد التقارير فيما يتعلق بالسلوك المناهض للمنافسة وتشريعات مكافحة الاحتكار والمهارسات الاحتكارية التي كانت الشركة طرفاً فيها.

الوحدة	مواءمة مدونة الأخلاق وسلوك الأعمال		
2024	2023	2022	
100	100	100	%
1	3	3	#

### سياسة مكافحة الاحتيال والفساد

تجسد **سياسة مكافحة الاحتيال والفساد** موقفنا القوي تجاه قضايا الاحتيال والفساد، وتؤكد على نهجنا القائم على مبدأ عدم التسامح مطلقاً مع سوء السلوك. تطبق هذه السياسة على الموظفين والمساهمين والاستشاريين، وتمتد لتشمل الوكالات والموردين والمعاقدين الذين تعامل معهم.

ومن هذا المنطلق، نواصل الاستفادة من إطار العمل الشامل لإدارة مكافحة الاحتيال الذي طبقناه خلال العام الماضي، إذ لا يزال يؤدي دوراً محورياً في تعزيز بيئة لا تسماح مطلقاً مع الاحتيال. كما يحدد الإطار آليات الرقابة الرئيسية لمنع الاحتيال واكتشافه والتصدي له بفعالية، بما يضمن التعامل مع الحوادث بسرعة وشفافية.

لمزيد من المعلومات عن إطار إدارة مكافحة الاحتيال، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 37 من تقرير الاستدامة لعام 2023](#).

لتعزيز هذه المبادئ، يتولى قسم الحكومة والامتثال المؤسسي توزيع عمليات التواصل الرسمية على أساس منتظم، وغالباً ما يكون ذلك بالتعاون مع خبراء خارジين، لتعزيز الفهم وتعزيز ممارسات حوكمة مكافحة الاحتيال. تركز عمليات التواصل هذه على تزويد فريقنا بالمعلومات والأدوات اللازمة لرصد ممارسات الاحتيال ومنعها والتصدي لها.

واصلنا خلال عام 2024م تقييم عملياتنا لمواجهة مخاطر الاحتيال بما يتماشى مع إطار إدارة مكافحة الاحتيال. ويؤكد هذا التقييم المستمر على التزام solutions by stc بمكافحة الاحتيال والفساد، فمن خلال هذه الجهود الاستباقية، نسعى للحفاظ على أعلى معايير الحكومة والنزاهة.

سجل هذا العام عاماً آخر على التوالي من عدم وقوع أي حالات أو حوادث فساد مؤكدة، وهو دليل على الثقافة الأخلاقية الراسخة في شركة solutions by stc.

مواءمة مدونة الأخلاق وسلوك الأعمال	الوحدة	2022	2023	2024
نسبة الموظفين الذين وقعوا على إعلان مدونة الأخلاق وسلوك الأعمال	%	100	100	100
عدد التجاوزات المؤكدة بموجب مدونة الأخلاق وسلوك العمل	#	3	3	1

لضمان إمام موظفينا بموقفنا الثابت تجاه الأخلاقيات والالتزامات الواردة في مدونة الأخلاق وسلوك العمل، يقرّ موظفونا سنويًا على فهمهم للمدونة. ويتم تعزيز ذلك من خلال برنامج التعليم الإلكتروني الإلزامي لميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، والذي نشاركه مع الشركة الأم stc.

يدعم ذلك برنامج تعلم الإلكتروني الإلزامي آخر لمكافحة الاحتيال، صمم لغرس المعرفة حول اكتشاف أنشطة الاحتيال وأثره، وقنوات الإبلاغ عن المخالفات الداخلية، وضمان فهم ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، وسياسة مكافحة الاحتيال والفساد، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات.

بناءً على التزامنا بتعزيز ثقافة الامتثال عبر solutoins by stc، قامت إدارة الحكومة والامتثال المؤسسي بعمل عدة جلسات توعية لموظفيها. تناولت الجلسات مواضيع حول أفضل الممارسات للحكومة المؤسسية، مكافحة الاحتيال، والامتثال، بالإضافة إلى إقامة يوم مخصص للحكومة وإدارة المخاطر والامتثال للتفاعل مع الموظفين في مجالات الحكومة والامتثال المتعددة.

أعدت إدارة الحكومة والامتثال المؤسسي خلال عام 2024م برنامجاً مخصصاً للتوعية بمكافحة الاحتيال وتحقيق الامتثال والحكومة، صمم هذا البرنامج ليشمل العديد من الأنشطة المخصصة والرسائل المستهدفة، ويهدف إلى تنفيذ الموظفين بشأن سياسات الامتثال المعتمدة لدينا، وتعزيز ثقافة الشفافية، واطلاعهم على قنوات الإبلاغ عن المخالفات آلية الإبلاغ عن أي مخاوف. كما يتضمن البرنامج دورات تدريبية تهدف إلى تنفيذ الموظفين حول اتخاذ القرارات الأخلاقية، والتوعية بحالات تضارب المصالح، وأهمية الشفافية في الأعمال والعمليات التشغيلية.

### التعامل مع أهمقضايا الأخلاقية السلوك المناهض للمنافسة

تعد المنافسة العادلة ركيزة أساسية لنهجنا المتبعة في بناء الأعمال، إذ تركز على الابتكار والوثوقية والعلاقات الوطيدة مع العملاء. ونحرص كل الحرص على الالتزام بقوانين المنافسة والمحظوظ في المملكة العربية السعودية والمنطقة المحيطة بها، كما نسعى لتوجيه موظفينا وقيادتنا لتجنب أي سلوك مناهض للمنافسة.

شهد سجلنا على مدار السنوات الأربع الماضية عدم اتخاذ أي إجراءات قانونية ضد solutions by stc بسبب السلوكيات المناهضة للمنافسة أو انتهاكات قوانين مكافحة الاحتكار.



تعزز الحكومة القوية والإدارة الاستباقية للمخاطر من الركائز الأساسية لاستراتيجيتنا، حيث تعمل على اتخاذ القرارات الأخلاقية، وتحقيق النمو المستدام، وتوفير قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة.

**أحمد ناجي باجنيد**  
الرئيس التنفيذي للحكومة

من الأمثلة البارزة على نجاح التحقيق تقرير الإبلاغ عن المخالفات الذي يتعلّق بحالات عدم الامتثال لممارسات الشراء. وبعد إجراء عملية مراجعة داخلية، تم اتخاذ إجراءات تصحيحية تتضمّن إدخال تحسينات على العمليات والإجراءات وتعزيز الرقابة لمنع تكرار ذلك، إذ تعزّز هذه الإجراءات التزامنا بالنزاهة والمسؤولية المؤسسية.

في إطار التزامنا بالحفظ على السرية، تتم إدارة جميع تقارير الإبلاغ عن المخالفات باستخدام بروتوكولات أمنية صارمة. وتحلّق قناة تقديم البلاغات (Speak-Up) للأفراد الإبلاغ عن مخاوفهم دون الكشف عن هويتهم، ويقتصر الوصول إلى تفاصيل الحالة على الموظفين المصرح لهم فقط.

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول الضوابط الداخلية ونتائج المراجعة السنوية لفاعلية إجراءات الرقابة الداخلية في التقرير السنوي لعام 2024م في الصفحة رقم 131.

## ممارسات إدارة المخاطر

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية المباشرة لتنفيذ سياسة وإطار إدارة المخاطر المؤسسية (ERM). ونلتزم في شركة stc solutions by stc بتحديد المخاطر وإدارتها فضلاً عن تحويلها إلى فرص للنمو والتحسين.

تشكل سياسة وإطار إدارة المخاطر المؤسسية أساس جهودنا في إدارة المخاطر، الأمر الذي يضمن تحديد المخاطر التي قد تؤثر على قدرنا على تحقيق أهدافنا، وتقيمها والتحكم فيها ومراقبتها - مما يضمن بقاءنا على اتساق مع متطلبات شهادة ISO 31000 لإدارة المخاطر التي حصلنا عليها.

لمزيد من المعلومات عن المبادئ التي توجّه إجراءات إدارة المخاطر، يُرجى الاطلاع على الصفحة رقم 40 من تقرير الاستدامة لعام 2023م.

مكافحة الفساد	الوحدة	2024	2023	2022
[GRI 205-1, 205-3, SDG 16.5, Tadawul - Business Ethics]	#	112	199	0
إجمالي عدد العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	%	100	100	0
إجمالي نسبة العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	#	0	0	0
إجمالي عدد وطبيعة حالات الفساد المؤكدة	#	0	0	0
إجمالي عدد الحالات المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب الفساد	#	0	0	0
عدد القضايا القانونية العامة المتعلقة بالفساد المرفوعة ضد المجموعة أو موظفيها أثناء فترة إعداد التقارير ونتائج هذه القضايا	#	0	0	0

## حماية الثقافة الأخلاقية من خلال الإبلاغ عن المخالفات

نحرص على توفير بيئة عمل آمنة تُمكّن الموظفين من الإبلاغ عن السلوكيات غير الأخلاقية. وتحقيقاً لهذه الغاية، **قمنا بإنشاء قنوات آمنة للإبلاغ عن المخالفات، ونشجع استخدامها بين أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والإدارة والمعادين وشركاء الأعمال الخارجيين.** إذ تضمن **سياسة الإبلاغ عن المخالفات** حماية أصحابها من التعرض للانتقام، وتحدد إجراءات الإبلاغ عن مثل هذه الحوادث والتعامل معها. كما تتولى إدارة المراجعة الداخلية مسؤولية الإشراف على تنفيذ السياسة، بما يضمن السرية وإدارة قنوات الإبلاغ عن المخالفات المتاحة من خلال البوابة الإلكترونية الداخلية والموقع الإلكتروني والخط الساخن والبريد الإلكتروني.

في عام 2024م، تم استخدام منصتنا المخصصة لتقديم البلاغات (Speak-Up) للإعراب عن المخاوف المتعلقة بسوء السلوك والاحتياط والفساد وعدم الامتثال للسياسات الداخلية. وقد تم تحليل كل تقرير بما يتماشى مع إجراءاتنا الداخلية لضمان إجراءات تقييم عادل وشامل. عندتقى البلاغات، أجرى فريق المراجعة الداخلية لدينا تقييماً أولياً لتحديد ما إذا كان دعم فريق الأخلاقيات وتحقيقات الاحتياط مطلوباً لإجراء تحقيق مستقل. وشملت الإجراءات المتخذة استجابةً لذلك تحديث السياسات، وعقد دورات تدريبية داخلية، واتخاذ إجراءات تأديبية عند الضرورة لمعالجة حالات سوء السلوك المحددة.

ويتجلى التزامنا بالتميز التشغيلي في إنجازنا المتمثل بعدم وقوع أي حوادث تعطل خلال العام الماضي للسنة الرابعة على التوالي، مما يؤكد فعالية نظام إدارة استمرارية الأعمال في الحماية من الأخطال المحتملة وضمان تقديم الخدمات بيسر وسلامة.

نُغية تجسيد التزامنا بالإدارة الفعالة للمخاطر على أرض الواقع، تضطلع لجنة المراجعة بدور أساسى في الإشراف على عملية إدارة المخاطر المؤسسية، مع التركيز على تطبيق مؤشرات المخاطر الرئيسية ودعم إعداد نظام متين لإدارة المخاطر. كما تقوم اللجنة بمراجعة مخاطر الأعمال وإجراءات الرقابة بانتظام، لضمان أنبقاء الإدارة على اتساق مع بيان قبول المخاطر وسياسة إدارة المخاطر المؤسسية.

وفي الوقت نفسه، تتولى لجنة الحكومة والمخاطر والامتثال والأمن السيبراني والشؤون القانونية مسؤولية مراجعة واعتماد التقارير المتعلقة بمخاطر الأعمال الحساسة، والتي يتم إيصالها إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. كما تقوم اللجنة بتتبع وتقدير مستوى قبل المخاطر سنويًا، ومراجعة ملف المخاطر، والإشراف على التنفيذ الفعال لمبادرات إدارة المخاطر.

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول المخاطر المالية أمامنا وتدابيرنا في مواجهتها في [التقرير السنوي لعام 2024](#) في الصفحة رقم 41.

الوحدة	مؤشرات الأداء الخاصة بالمرونة والاستمرارية [SASB -TC-SI-550a.1]	2022	2023	2024
إجمالي عدد حالات الانقطاع نتيجة لكارثة طبيعية	#	0	0	0
إجمالي عدد حالات الانقطاع نتيجة لكارثة غير طبيعية	#	0	0	0
فتره التعطل نتيجة لكارثة طبيعية	(دقيقة)	0	0	0
فتره التعطل نتيجة لكارثة غير طبيعية (مثل جائحة كورونا وتعطل سلسلة التوريد وما إلى ذلك)	(دقيقة)	1	0	0



## إدارة استمرارية الأعمال

جزء من ثقافتنا التي تركز على العملاء، نلتزم في solutions by stc بضمان تقديم خدماتنا دون انقطاع من خلال نظام محكم لإدارة استمرارية الأعمال (BCMS). ويعد هذا النظام جزءاً من خططنا لاستمرارية الأعمال، إذ يركز على المرونة في مواجهة الظروف والكوارث المناخية القاسية، وتم تصميمه للحفاظ على مرنة العمليات التشغيلية، الأمر الذي يدوره سيمضمن فعالية الاستجابة للأخطال المحتملة. كما أدى نهجنا في استمرارية الأعمال، المدعوم باستراتيجيات إدارة شاملة وتقديرات منتظمة، دوّراً أساسياً في تعزيز كفاءتنا وترسيخ اسمنا كمزود خدمات موثوق به. وتظل الإدارة التنفيذية حريصة على إنجاح نظام إدارة استمرارية الأعمال وضمان اندماجه في عملياتنا اليومية وثقافتنا المؤسسية.

لمزيد من المعلومات حول ممارسات استمرارية الأعمال، يرجى الاطلاع على [الصفحة رقم 45 من التقرير السنوي](#).

لتتابع مدى فعالية تخطيطنا لمواجهة حالات الطوارئ، نراقب عن كثب كلّاً من الأخطال المرتبطة بالكوارث الطبيعية وغير الطبيعية، مثل الأعاصير والزلزال والأوبئة وهجمات الأمن السيبراني. ومن خلال تقييم تأثير هذه الأحداث على البنية التحتية لشبكتنا، نقوم بتقييم وتعزيز تأهيلنا بصورة مستمرة.

## الحفاظ على ثقة العملاء من خلال أمن البيانات

GRI 418



حيث نخوض عالم يتسم بالتطور التقني المستمر والاعتماد المتزايد على النظم الرقمية، نلتزم في شركة solutions by stc بالاستفادة من الإمكانيات الكاملة للابتكارات الرقمية. ويتمثل جوهر هذا الالتزام في حرصنا على حماية خصوصية وأمن البيانات التي يعهد بها عملاؤنا إلينا. ومن خلال القيام بذلك، فإننا نحافظ على ثقة عملائنا في قدرتنا على حماية مصالحهم الرقمية. وتماشياً مع استراتيجية GROW، فإننا نلتزم بتعزيز بروتوكولات حماية البيانات باستمرار، بما يضمن الحفاظ على أمن وخصوصية وسلامة البيانات بصورة لا تشوبها شائبة.



## تنفيذ حلول الإدارة المستدامة للأزمات

استكمالاً لرحلتنا في دعم عملائنا لتعزيز ممارسات الاستدامة الخاصة بهم، نجحنا في تنفيذ حل متقدم لإدارة الأزمات ونظام الإنذار المبكر والإخطار الجماعي لصالح شركة نيوم. يهدف هذا الحل إلى تعزيز السلامة والمرورنة في حالات الطوارئ، بما في ذلك نظام إنذار متكامل وإنذارات مبكرة متعددة القنوات. ومن خلال الاستفادة من التقنية الموفرة للطاقة والمنصات الرقمية، دعمتنا عميلنا لتقليل الأثر البيئي واعتماد نهج استباقي لسلامة المجتمع.

تماشياً هذه المبادرة مع أهداف الاستدامة لدينا، إذ ظهر التزامنا تجاه كل من السلامة والمسؤولية البيئية وتقديم الدعم للعميل خلال قيامه بالأمر ذاته. ونتيجةً لذلك، حظيت نيوم بمزيد من الرضا والثقة في قدرات الاستجابة لحالات الطوارئ، بينما عززنا نحن مكانتنا في طول إدارة الأزمات المستدامة والمبتكرة.

## ضمان تحقيق رضا العملاء

بصفتنا شركة تركز على العملاء، فإننا نضع عملائنا في صميم جميع ما نقوم به من أعمال، ونعتبرهم شركاء حقيقيين في قيادة التحول الرقمي. كما أننا نسعى باستمرار لتجاوز التوقعات وتعزيز تجربة العملاء والارتقاء بها. يتجسد التزامنا في البيان الخاص بشأن رضا العملاء، والذي يعكس حرصنا على تقديم خدمة استثنائية.

## تنظيم الأدوار والمسؤوليات في مجال إدارة البيانات

يعتمد إطار حوكمة أمن البيانات لدينا على نهج متعدد المستويات يضمن الحماية الشاملة ضد التهديدات المحتملة. ويحدد هذا الإطار أدواتاً ومسؤوليات واضحة تعزز بشكل جماعي الوضع الأمني العام للشركة، وتتضمن المساءلة في جميع أقسام الشركة.

تألف اللجنة التوجيهية لحماية البيانات والخصوصية من مسؤولين تنفيذيين ومديرين عموميين وأعضاء مجلس الإدارة، ويتمثل دورها بتقديم التوجيه والإشراف العام لبرنامج حماية البيانات والخصوصية. كما تتولى اللجنة مسؤولية وضع رؤية ورسالة وأهداف حماية البيانات لصالح Solutions by stc. وتتضمن تخصيص الموارد الكافية والدعم المطلوب للبرنامج بما يعزز الوعي ويضمن توافق استراتيجية وإطار برنامج حماية البيانات والخصوصية مع أهداف الشركة. إضافةً إلى ذلك، تدعم اللجنة البرامج التشريعية والتدريب التعرفي لضمان مشاركة الموظفين في نجاح البرنامج.

المتعلقة ببياناتهم ويتمتعون بصلاحية الموافقة على ممارسات إدارة البيانات وتطبيقها بناءً على احتياجات العمل.

يتولى مشرفو البيانات مسؤولية تنفيذ التدابير الأمنية والتأكد من اتباع ضوابط حماية البيانات والخصوصية لحفظ البيانات في جميع أنحاء الشركة.

وأخيراً، يتلزم مستخدمو البيانات، أي أولئك الذين يديرون البيانات أو يتمتعون بصلاحية الوصول إليها أو يستخدمونها أو يحدّثونها لأداء المهام المخولة، بأعلى معايير حماية البيانات وفقاً للسياسات التي يضعها المسؤول التنفيذي لبيانات الأعمال.



يؤدي المسؤول التنفيذي لبيانات الأعمال دوراً محورياً في إدارة وتنفيذ برنامج حماية البيانات والخصوصية في جميع أنحاء الشركة. ويتولى مسؤولية ضمان الامتثال التنظيمي والإشراف على وضع وتنفيذ سياسات وإجراءات حماية البيانات وإدارة المخاطر والتعامل مع الصوادث. كما يعمل المسؤول التنفيذي على ترسیخ ثقافة حماية البيانات والخصوصية في جميع أنحاء الشركة والشركات التابعة لها.

تعمل نقاط الاتصال الموحدة لحماية البيانات والخصوصية بمثابة خط الدفاع الأول، إذ تتأكد من التزام الموظفين باللوائح وحماية البيانات الحساسة. كما تضمن الامتثال وتشجع على الاستخدام المسؤول للبيانات بين فرق العمل.

يتحمل ملوك البيانات مسؤولية مجموعات بيانات محددة داخل المؤسسة، ويتولون قيادة وحدات العمل في اتخاذ القرارات.

يضمن نموذج الحكومة المنظم فهم جميع العاملين لدى Solutions by stc أدوارهم في تأمين البيانات، من أعلى المستويات القيادية ولغاية موظفي الخطوط الأمامية، بما يسهم في تعزيز ثقافة الخصوصية والامتثال.

وانطلاقاً من مبدأ "العميل أولًا"، فإننا نفخر باستعراض أوجه التعاون الناجحة التي عملنا فيها جنباً إلى جنب مع العملاء لتلبية احتياجاتهم، بل وتجاوزها. ومن الأمور الأساسية في هذا النهج إطار تجربة العميل الشاملة (CX)، الذي يضمن أن كل جانب من خدماتنا مصمم بما يراعي مصالح العميل وفضيلاته ومتطلباته في المقام الأول. يتمحور إطار تجربة العملاء حول دورة مستمرة من الاستماع والتحليل والتصرف (Listen, Analyze, and Act), وهو ما يشكل الركيزة الأساسية لاستراتيجيتنا. ومن خلال هذه العملية التفاعلية، نشارك بفاعلية مع العملاء وأصحاب المصلحة، ونجمع الآراء القيمة من خلال مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك استبيانات العملاء، وأراء الشركاء، وأراء الموظفين، والنظام الشامل لإدارة الشكاوى.

من خلال تحليل هذه المدخلات بدقة وباستخدام أدوات قياس تجربة العميل وتحليل الأسباب الجذرية، فإننا نعمل على تحديد مجالات التحسين وإعداد مبادرات قابلة للتنفيذ، بدءاً من المكاسب السريعة ووصولاً إلى الاستراتيجيات طويلة الأجل، والتي تهدف إلى تعزيز رحلة العميل.

في إطار سعينا لتلبية احتياجات العملاء وتمكينهم من خلال حلولنا الرقمية، نركز أيضاً على تعزيز الوعي بالاستدامة في جميع أنحاء الشركة لينعكس ذلك في تعاملاتنا مع العملاء. واصلنا هذا العام مبادرتنا الرامية إلى تعزيز معرفة الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء بالمهارات المستدامة، وذلك من خلال منصة "صدارة"، وهي أداة لإشراك الموظفين صممت لغرس ثقافة الاستدامة التي ترکز على العملاء. وتهدف هذه المبادرة إلى تزويد القوى العاملة بالأدوات والمعرفات اللازمة لتعزيز الاستدامة، وترسيخ مفهوم المسؤولية البيئية في الشركة بما ينعكس بالإيجاب على عملائنا والمجتمع بأكمله.



يتواز التزامنا نطاق الامتثال التنظيمي؛ إذ نعمل جاهدين على مواهعة ممارساتنا مع أفضل المعايير المتتبعة في القطاع. ويشمل ذلك الالتزام بما يلي:

**شهادة آيزو/ آي إس 27001 لنظام إدارة أمن المعلومات:** يحدد هذا المعيار الدولي متطلبات إعداد نظام إدارة أمن المعلومات وتنفيذ وصيانته وتحسينه باستمرار في الشركة. تغطي هذه الشهادة جميع وحدات الأعمال التابعة لشركة solutions by stc، وتشمل جميع العمليات التشغيلية.

**شهادة آيزو/ آي إس 27002 لضوابط أمن المعلومات:** يقدم إرشادات للشركات التي تتطلع إلى إعداد وتنفيذ وتحسين نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) بالتركيز على الأمن السيبراني.

**شهادة آيزو/ آي إس 27701 لنظام إدارة معلومات الخصوصية:** يحدد هذا المعيار الدولي إطار عمل لجهات التحكم بمعلومات التعريف الشخصية وجهات معالجة معلومات التعريف الشخصية لإدارة ضوابط الخصوصية بهدف الحد من المخاطر التي تهدد حقوق الخصوصية للأفراد.

**إطار الأمن السيبراني التابع للمعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا:** يوفر هذا الإطار الاختياري الذي وضعه المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا نهجاً استراتيجياً لتنفيذ أفضل ممارسات الأمن السيبراني في solutions by stc.

**نموذج نجح القدرات لمعارك العمليات الأمنية (SOC-CMM):** تدعم هذه الشهادة مراكز العمليات الأمنية في التحقق وإثبات كفاءة وجدية خدماتها وموافاتها للمعايير المحددة. وتستخدم عملية الاعتماد سلسلة من الضوابط المستمدة من تقييم SOC-CMM.

بالإضافة إلى التوافق مع الأطر والمعايير الرائدة، فإن بروتوكولتنا الداخلية مضمونة في مدونة الأخلاق وسلوك الأعمال، بينما تتضح ممارساتنا الخارجية في البيان الخاص بشأن خصوصية البيانات والأمن السيبراني.

كما نلتزم بسياسة شاملة لخصوصية البيانات تحدد بوضوح طريقة إدارتنا للبيانات في جميع مراحلها، وتنظم جميع وحدات الأعمال والموظفين من يتحملون المسؤلية والمساءلة عن معالجة البيانات الشخصية.

إدراكاً منا لقيمة البيانات والثقة التي تحظى بها من جانب العملاء، فإننا نحرص على ألا نجمع سوى البيانات اللازمة لغرض محددة ومشروعة، ونمنع منعًا باتًّا بيع البيانات الشخصية أو تأجيرها أو الإفصاح عنها بشكل غير مصرح به لأطراف خارجية. يتمتع عملاؤنا وأصحاب المصلحة لدينا بالحقوق الكاملة للتحكم في بياناتهم، بما في ذلك الوصول إلى البيانات وتصحيحها وحذفها. كما نضمن عدم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية إلا بالقدر اللازم لتحقيق الغرض الأصلي منها، وذلك بما يتوافق مع المتطلبات القانونية. ونؤكد أن solutions by stc ملتزمة بحذف البيانات بعد فترة احتفاظ محددة، ولا نجمع البيانات الشخصية من أطراف خارجية، إلا عندما يكون ذلك مطلوباً قانوناً.

## تعزيز حماية بياناتكم

نولي أولوية قصوى لأمن العملاء و ثقتهم، إذ ندرك أن حماية البيانات والحفاظ على الأمان السيبراني أمران ضروريان لتوسيع العلاقات مع عملائنا. وتحقيقاً لهذه الغاية، قمنا بدمج هذه المجالات الهامة ضمن استراتيجية أعمالنا الأساسية.

نلتزم بتطبيق أعلى المعايير في مجال خصوصية البيانات والأمن السيبراني، ونحرص على الامتثال الكامل للأنظمة ذات الصلة في المملكة العربية السعودية، مثل تلك الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

تتضمن المعايير الوطنية التي نلتزم بها العديد من اللوائح المختلفة، بما في ذلك:

- ◆ **الضوابط الأساسية للأمن السيبراني الخاصة بالهيئة الوطنية للأمن السيبراني**

- ◆ **ضوابط الأمان السيبراني للحوسبة السحابية الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (CCC)**

- ◆ **ضوابط الأمان السيبراني للبيانات الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (DCC)**

- ◆ **ضوابط الأمان السيبراني لحسابات التواصل الاجتماعي للجهات الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (OSMACC)**

- ◆ **ضوابط الأمان السيبراني للعمل عن بعد الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (TCC)**

- ◆ **المبادئ التوجيهية لإدارة البيانات الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية**

- ◆ **نظام حماية البيانات الشخصية السعودي الصادر عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (PDPL)**



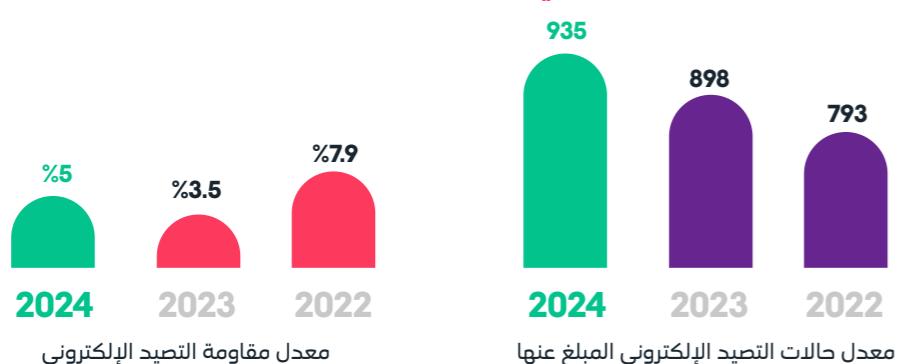
## الأمن السيبراني ومقاومة التصيد الاحتيالي

- تعرضت solutions by stc إلى عدد كبير من محاولات الهجمات السيبرانية لم تكن أي منها ناجحة، ما يظهر مستوى فاعلية تدابيرنا الأمنية.
- ارتفعت معدلات تقارير التصيد الاحتيالي، ما يشير إلى تحسّن مستوىوعي وقدرات الرصد بين الموظفين.
- ارتفع مستوى مقاومة التصيد الاحتيالي مقارنةً بالعام الماضي نتيجةً لتعزيز قوة البروتوكولات الأمنية للكشف عن التهديدات وتعزيز البرامج التدريبية. نخر بأن نعلن أن متوسط الوقت الذي يستغرقه في الاستجابة للحوادث الأمنية الحرجية قد انخفض من 48 ساعة إلى 4 ساعات فقط، ويمكن أن يعزى هذا التحسّن الكبير إلى إنشاء فريق مخصص للاستجابة للحوادث واعتماد أدوات الاستجابة المؤتممة.

### الهجمات السيبرانية 2024



### الحماية من التصيد الإلكتروني



وحدة	حماية حقوق ومصالح العملاء		
	2024	2023	2022
عدد العملاء الذين تستخدم معلوماتهم لأغراض ثانوية	0	0	0

رتفع مؤشر نضج قدرات الأمان السيبراني ليصل إلى 4.8، وذلك نتيجةً لتطبيق التقنيات المتقدمة للكشف عن التهديدات وتعزيز البرامج التدريبية. نخر بأن نعلن أن متوسط الوقت الذي يستغرقه في الاستجابة للحوادث الأمنية الحرجية قد انخفض من 48 ساعة إلى 4 ساعات فقط، ويمكن أن يعزى هذا التحسّن الكبير إلى إنشاء فريق مخصص للاستجابة للحوادث واعتماد أدوات الاستجابة المؤتممة.

بالإضافة إلى ذلك، لا تزال ممارسات الأمان السيبراني والأطر والسياسات والمعايير تتماشى مع المتطلبات التنظيمية والقانونية ذات الصلة.

وحدة	نضج قدرات الأمان السيبراني		
	2024	2023	2022
مؤشر نضج قدرات الأمان السيبراني	4.8	4.54	4.71
المدة الزمنية المتوسطة للاستجابة للحوادث الأمنية الحرجية/ عالية المخاطر وفقاً للمعايير والإرشادات	4	48	48
نسبة الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات الأمان السيبراني	96	96*	92
نسبة الأطر والسياسات والمعايير المتوافقة بالكامل مع المتطلبات القانونية والتنظيمية	100	100	100

\* كجزء من التزامنا بشفافية ودقة المعلومات، قمنا بمراجعة بيانات عام 2023م المتعلقة بنسبة الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية والأمنية لتكون أكثر دقة.

نجعل جهودنا المبذولة لتحديد ومعالجة أي ثغرات أمنية، فإننا نلتزم بإجراء عمليات مراجعة خارجية وداخلية لأمن المعلومات على أساس سنوي، وذلك لضمان امتثالنا للمعايير واللوائح ذات الصلة، وتمكن solutions by stc من تحديد وتدارك أي اختلالات محتملة ضمن البنية التحتية لأنظمتنا. على الصعيد الداخلي، تم إجراء 5 عمليات مراجعة خلال العام 2024م بهدف تعزيز الأمان السيبراني وإجراءاتنا لحماية خصوصية البيانات. أما على الصعيد الخارجي، فقد خضعنا لـ 8 عمليات مراجعة أجرتها الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، والمنظمة الدولية للمعايير، ونحوه نضج القدرات لمراكز العمليات الأمنية، إضافةً إلى عمليات مراجعة مجموعة stc؛ بهدف التحقق من متانة وفعالية أنظمتنا.

سنظل ملتزمين بالكشف الاستباقي عن التهديدات الأمنية المحتملة والإبلاغ عنها. ونسجع موظفينا على توخي الحيطة والحذر والإبلاغ عن أي رسائل مشبوهة من خلال قنوات الاتصال القائمة. ودعمنا لذلك، قمنا بتعزيز إطارنا الأمني من خلال نظام محسن لمراقبة الرسائل غير المرغوب بها ورسائل التصيّد الاحتيالي، مما يضمن قدرة القوى العاملة لدينا على الاستجابة السريعة للتهديدات الناشئة والحفاظ على بيئة آمنة.

إدراكًا منا أن الموظفين يمثلون خط الدفاع الأمامي في مواجهة هجمات الأمان السيبراني، قام قسم الأمان السيبراني والخصوصية لدينا بإيلاء أولوية قصوى لتنقيف المعايير حول عمليات التصيّد الاحتيالي في عام 2024م، فنحن نؤمن بعدها أن أمننا الشامل لا يكون قويًا إلا بقدر قوّة الحلقة الأضعف، وأن تعزيز وعي الموظفين أمر بالغ الأهمية.

## تعزيز وعي القوى العاملة

في عام 2024، أطلق قسم الأمن السيبراني والخصوصية سلسلة من الحملات الأمنية الشاملة والمتنوعة الجوانب التي تهدف إلى تعزيز الوعي بالأمن السيبراني في جميع أنحاء الشركة. وشملت هذه الجهود محاكاة هجمات التصيد الاحتيالي، والتي زودت الموظفين بخبرة عملية واقعية في اكتشاف محاولات التصيد الاحتيالي والإبلاغ عنها. ونفذت هذه الحملات المستمرة التي ركزت على اتجاهات التصيد الاحتيالي الحالية على مدار العام لضمان استمرارية تنفيذ أفضل الممارسات الأمنية.

فضلاً عن ذلك، تم استحداث وحدات تدريبية تفاعلية لإشراك الموظفين في تجارب تعليمية مخصصة تضمن تقديم مفاهيم الأمان السيبراني الرئيسية بصيغة سهلة لتحقيق أقصى قدر من الاحتفاظ بالمعرفة. ولتعزيز الوعي الأمني بشكل أكبر، تم نشر ملصقات توعوية للتذكير بأفضل الممارسات وأهمية توخي الحيطة والحذر.

السيبراني وخصوصية البيانات. علامةً على ذلك، تم تنظيم حملات دورية لتقدير مدى الالتزام بسياسات الأمان السيبراني واللوائح التنظيمية ذات الصلة، مما يضمن الامتثال المستمر والمشاركة على جميع مستويات الشركة.

جزء من التزامنا بتعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة، أطلق قسم الأمن السيبراني والخصوصية مبادرات خاصة مثل شهر التوعية بخصوصية البيانات في يناير وشهر التوعية بأمن المعلومات في أكتوبر. وقد حفلت هذه الأشهر بورش عمل وأنشطة وبرامج توعوية لتعزيز فهم الموظفين لممارسات الأمان

تجاوزت جهودنا التعليمية نطاق الموظفين الداخليين لتشمل الموردين وأصحاب المصلحة الرئيسيين، وذلك تماشياً مع هدفنا الأوسع نطاقاً لتعزيز المعرفة الرقمية والوعي بالأمن السيبراني على مستوى المنظمة.

 وكيل على التزامنا بأهمية التدريب في مجال الأمن السيبراني، نفخر بأن نعلن أن نسبة إكمال الموظفين للتدريب في عام 2024م بلغت 100%.

سيضمن هذا التركيز المستمر على التدريب والتوعية بقاءنا سباقين في مواجهة التهديدات المستجدة وحفظنا على وضع أمني متين في عام 2024م ومستقبلاً.

وتحية تكرار عمليات مراجعة سياسات ونظم أمن المعلومات [TC-SI-230a.2]	الوحدة	2022	2023	2024
عدد عمليات المراجعة الداخلية لنظم المعلومات	#	لا ينطبق	7	5
عدد عمليات المراجعة الخارجية لنظم المعلومات	#	4	10	8

في ضوء هذه الإجراءات المكثفة، نفخر بإعلاننا عن إنجازنا المتمثل في عدم تسجيل أي اختراقات أمنية ناجحة في عام لستين على التوالي، يجسد هذا الإنجاز التزامنا التام بحماية بيانات العملاء. كما سنظل ملتزمين بالإفصاح بشفافية عن أي انتهاكات للبيانات، أو أي تحقيقات لإنفاذ القانون فيما يتعلق بمعلومات العملاء؛ وذلك لصون ثقة عملائنا وضمان المساءلة.

أمن البيانات [GRI 418-1, SASB TC-SI-230a.1, TC-SI-220a.3, TC-SI-220a.4, SGD 16.3, 16.10]	الوحدة	2022	2023	2024
عدد خروقات أمن البيانات	#	لا ينطبق	0	0
إجمالي عدد خروقات البيانات لكل مليون مشترك	#	0	0	0
عدد خروقات أمن البيانات التي تتضمن معلومات شخصية محددة لهوية العملاء	#	لا ينطبق	0	0
عدد العملاء المؤثرين لكل مليون مشترك	#	0	0	0
عدد الإجراءات التنظيمية المتخذة لمخالفات حماية البيانات (مثل، الشكاوى المرتبطة بالتسويق، أو خروقات البيانات) لكل مليون مشترك	#	0	0	0
إجمالي الخسائر المالية الناجمة عن الإجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العملاء	ريال سعودي	0	0	0
عدد تحقيقات إنفاذ القانون لمعلومات العملاء	#	27	52	0
عدد العملاء الذين طلبوا معلوماتهم من قبل سلطات إنفاذ القانون	#	24	44	0
نسبة تحقيقات إنفاذ القانون لمعلومات العملاء التي أدت إلى إفصاح ناجح	%	100	100	لا ينطبق*

\*لم تلق شركة solutions by stc أي طلب من جهات إنفاذ القانون يتعلق بمعلومات العملاء في عام 2024.

## تعزيز النزاهة في الابتكار الرقمي

نراعي مبادئ النزاهة والأمانة عند تقديم الخدمات لعملائنا ولا يقتصر ذلك على حماية بياناتهم وخصوصيتهم، بل يتمليشتم الابتكار الرقمي. تهدف استراتيجية GROW إلى ابتكار حلول تُمكننا ونُمكّن عملاءنا من إحداث تغيير إيجابي في المجتمعات والبيئة من حولنا. ويؤدي الابتكار الرقمي دوراً كبيراً في ذلك، إذ تفرض التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي مراعاة اعتبارات أخلاقية وبيئية في الوقت ذاته.

ومراعاة لهذه الاعتبارات، سنظل ملتزمين بالابتكار في طرق لا تقتصر على دفع عجلة التقدم، بل تدعم الاستدامة في الوقت ذاته، وتساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية والحفاظ على البيئة على المدى الطويل.

شهدنا في عام 2024 تحسينات ملحوظة في الكفاءة التشغيلية بفضل دمج الحلول المبتكرة ضمن جهود التحول الرقمي، إذ تم توفير 10,000 ساعة نتيجة لأتمتة العمليات على مستوى الأعمال ككل، أي ما مجموعه 29 عملية عبر 6 وحدات أعمال.

### ميزات التحول الرقمي

عدد الساعات التي تم توفيرها نتيجة  
للتحول الرقمي

<b>2024</b>	<b>10,000</b>
<b>2023</b>	<b>3,000</b>

الوحدة # (ساعة)

## حملة التوعية بالأمن السيبراني في عام 2024م

استجابةً لتزايد وتيرة التهديدات الإلكترونية ومحاولات التصيد الاحتيالي، أطلقنا حملة توعوية شاملة تهدف إلى تعزيز معرفة الموظفين بأفضل الممارسات الأمنية. وتم إطلاق الحملة من خلال رسائل البريد الإلكتروني، ومنصة "تكية"، وورش العمل المباشرة. كما قمنا بدمج عناصر ومكافآت تفاعلية، مما ساهم في تشجيع مشاركة الموظفين.

حظيت الحملة التوعوية المذكورة بردود فعل إيجابية من المشاركين، وكانت بمثابة دافع لنا لمواصلة التخطيط لمثل هذه المبادرات وتنفيذها. وبالمضي قدماً، نخطط لتوسيع نطاق الحملة لتشمل مواضيع متقدمة مثل الاستجابة للحوادث والبرمجة الآمنة، بالإضافة إلى استكشاف شراكات مع خبراء خارジين لتقديم التدريب المستمر.



## النهوض بالتقنية الرقمية والتحول الرقمي



من خلال دمج الابتكار الرقمي المتطور مع الشراكات الاستراتيجية بين القطاعين العام والخاص، نحن نقود النمو المستدام، ونعمل على تطوير نماذج أعمالنا، ونقدم حلولاً أكثر ذكاءً تلبي احتياجات عملائنا المتغيرة.

**عبدالله تركي العتيبي**  
الرئيس التنفيذي لتنويع الأعمال

أصبح التزامنا بالنهوض بالتقنيات الرقمية والتحول اليوم أقوى من أي وقتٍ مضى. واستناداً إلى النجاحات التي حققناها في العام السابق، نواصل الاستثمار في مستقبل الابتكار والنمو، إذ عملنا على تخصيص مواردنا للبحث والتطوير، حيث خصصنا 16.9 مليون ريال سعودي لدعم تطوير التقنيات المتقدمة، ما يمثل زيادة كبيرة عن المبلغ المخصص العام الماضي البالغ 1.7 مليون ريال سعودي.

ولمواصلة جهودنا في البحث والتطوير مع احتياجات العملاء، فإننا نستفيد من الرؤى والأفكار المعتمدة على البيانات لتحسين العروض المقدمة وابتكار حلول مخصصة وقائمة على القيمة تلبي المتطلبات المستقبلية.

تجاوزت استراتيجية stc solutions by stc الابتكار الرقمي تطوير المنتجات والخدمات؛ فهي جزء لا يتجزأ من ثقافتنا وهو برنامجنا لريادة الأعمال الداخلية في عام 2024م، تركيزنا على تمكين موظفينا من طرح أفكار مبتكرة وقيادة التغيير الهدف. من خلال هذا البرنامج، تلقى 25 موظفاً من موظفينا 1,625 ساعة من التدريب.

في عام 2024م، أثبتت stc solutions by stc تفانيها في الابتكار الرقمي المستدام من خلال تطوير منصة حوسبة الذكاء الاصطناعي السحابية (GPUaaS). **تمكّن هذه المنصة العملاء من الوصول إلى موارد الذكاء الاصطناعي المشتركة، مما يقلّل بشكل كبير من معدل استهلاك الطاقة والاعتماد على الأجهزة مقارنة بعمليات النشر التقليدية داخل الشركة.** تمثل هذه المبادرة إنجازاً رئيسياً في جهودنا لمواصلة التقدّم التقني مع المسؤولية البيئية.

وفي الوقت نفسه، عملنا بالتعاون مع البنك المركزي السعودي في مبادرة فنتك السعودية، حيث أصبحنا مزوّداً للخدمات المقدّرة لدعم تأهيل شركات التقنية المالية وإدارتها بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030. بالإضافة إلى ذلك استثمرنا نحو 2.5 مليون ريال سعودي في عقد تدريب شامل للقوى العاملة عبر شركات رائدة في مجال الحوسبة السحابية، بما في ذلك جوجل كلاود (Google Cloud)، ومنصة خدمات أمازون ويب (AWS)، ومايكروسوفت أزور (Azure)، وعلى بابا كلاود.

تعكس هذه الجهود استراتيجية stc solutions by stc الأوسع نطاقاً للتركيز على القطاعات التحويلية مثل الرعاية الصحية والتعليم والاستدامة، ونهدف من خلال الاستفادة من التطورات في مجال الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتقنيات السحابية إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية والنمو المسؤول.

ستؤدي مبادراتنا الرئيسية، بما في ذلك "View Platform 360" وـ "MySolutions" وـ "CPQ" وـ "منصة MySolutions الشاملة، أدواتاً محورية في تسريع التحول الرقمي، الأمر الذي سيضمن استمرار دورنا التحفيزي للتغيير الإيجابي في مختلف القطاعات.

## تبسيط إجراءات المناقصة من خلال التحول الرقمي

سعياً إلى مواصلة تحسين الإجراءات والأعمال، اتخذنا قراراً استراتيجياً بإنشاء نظام مناقصات متكامل بالكامل بين نظامي E-Shary ونظام تحطيط الموارد المؤسسية لتوفير نظرة شاملة لعملية المناقصات. وقد جاء هذا الحل نتيجة للتحديات الماثلة في عدم وجود دورة إلكترونية متكاملة تجعل عمليات المناقصات أكثر سهولة في الاستخدام لنا وللأطراف الأخرى التي تعامل معها.

لقد ساهم هذا الحل في تبسيط الإجراءات من خلال تمكين الموردين والمشترين ومديري المشتريات ومقدمي الطلبات ومديري الطلبات وأعضاء الفرق متعددة الوظائف من إكمال إجراءات المناقصات كاملاً عن طريق المنصة. ومن خلال توفير إمكانية إكمال دورة المشتريات إلكترونياً بدءاً من تسجيل البائعين وحتى إرساء المناقصة، أصبحنا أكثر مرونةً وكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك، ساهم هذا الحل في تقليل الجهد اليدوي بشكل كبير وتقليل الأخطاء وتحسين الشفافية في جميع مراحل عملية المناقصات.



## شركة البحر الأحمر الدولية - إحداث نقطة نوعية في خدمات المدن الذكية

نفتخر بتقديمنا طلباً مبكراً لشركة البحر الأحمر الدولية، إذ صمم خصيصاً لتحسين خدمات المدينة الذكية الرئيسية. ركز الحل على تطوير منصة متقدمة لإنترنت الأشياء بغية تعزيز إدارة خمس خدمات حضرية أساسية، وهي: الإنارة والري وشحن المركبات الكهربائية واللافتات وإدارة النفايات. كما ستدمج هذه المنصة المبتكرة إمكانيات التحكم الذكي والمراقبة الذكية للنهوض بمستوى الكفاءة التشغيلية.

- 12  
الاستولك  
المسؤول
- 11  
المدن  
المستدامة
- ٥٥



## الحلول الذكية للحكومة الذكية

نجحت وزارة الرياضة السعودية بالشراكة مع شركة solutions by stc في إتمام عملية ترحيل سحابية شاملة، ونقل البنية التحتية لتقنية المعلومات بالكامل من السحابة الخاصة القائمة على منصة OpenStack إلى منصة على بابا كلاود السعودية. شملت جهود التحديث هذه ترحيل التطبيقات الهامة وقواعد البيانات والضوابط الأمنية، ما أدى إلى إجراء تحسينات كبيرة في الأداء وقابلية التوسيع والأمن والاستدامة البيئية. تدعم البنية التحتية المحسنة في الوقت الحاضر المشاريع الرئيسية، بما في ذلك الموقع الإلكتروني للاتحاد الدولي لكرة القدم (فيفا) 2034.



## إدارة البيانات المركزية للمدن الأكثر ذكاءً وتقديماً

فازت شركة "جيزة سيسنمز" التابعة لـ solutions by stc، بعقد تطوير مركز معلومات عمليات القيادة والتحكم بالعلمين الجديدة، والذي يعمل بمثابة مركز البيانات الرئيسي للمدينة، مما يسهل الإدارة المركزية للبيانات والتحكم التشغيلي. وقد أدى التنفيذ الناجح للمشروع إلى تحقيق إدارة مركزية لجميع البيانات المرتبطة بالمدينة، والوصول الفوري إلى البيانات لتعزيز عملية اتخاذ القرار، والتحكم الشامل في موارد البيانات، وأنظمة الأمان الصارمة التي تضمن حماية البيانات وخصوصيتها، والاتصال المؤتوق الذي يدعم سلسة العمليات - أسهمت جميعها بتعزيز كفاءة إدارة المدينة بشكل عام.





نحرص على التواصل مع عملائنا وأصحاب المصلحة والشركاء لوضع إطار عمل شامل للمبادئ التي ستوجه نهجنا في الابتكار المسؤول. ويشمل جزء أساسي من هذه الرحلة إرساء قواعد حوكمة قوية والتزامًا بالشفافية، مما يتيح اتخاذ قرارات شاملة تعزز الثقة بين جميع الأطراف المعنية. وبينما نمضي قدماً، سنعمل على تعزيز الامتثال للقوانين واللوائح القائمة من خلال إطار عمل فعال للمخاطر والسياسات والرقابة، بما يضمن لنا تحقيق التوازن بين الابتكار والمسؤولية.

كما أننا ملتزمون بالعمل مع أبرز مطوري التقنيات لابتكار حلول تعطي الأولوية للإنصاف والخصوصية والشمولية. ولتعزيز دعم رؤيتنا، فإننا نؤكد على أهمية تمكين القيادة والموظفين من خلال مبادرات التدريب المستمرة، بما يضمن ترسیخ ثقافة المسؤولية على مستوى الشركة في جميع جوانب العمل.

وبالتطلع إلى المستقبل، سنواصل تنفيح هذه الركائز وتعزيزها، مدفوعين بالرؤى والملحوظات الواردة من أصحاب المصلحة. وسيضمن هذا التعاون المستمر أن يظل نهجنا في الابتكار التقني مسؤولاً واستشرافيًّا في الوقت ذاته، إذ نسعى جاهدين لنكون قدوة في قيادة التغيير الإيجابي المستدام.

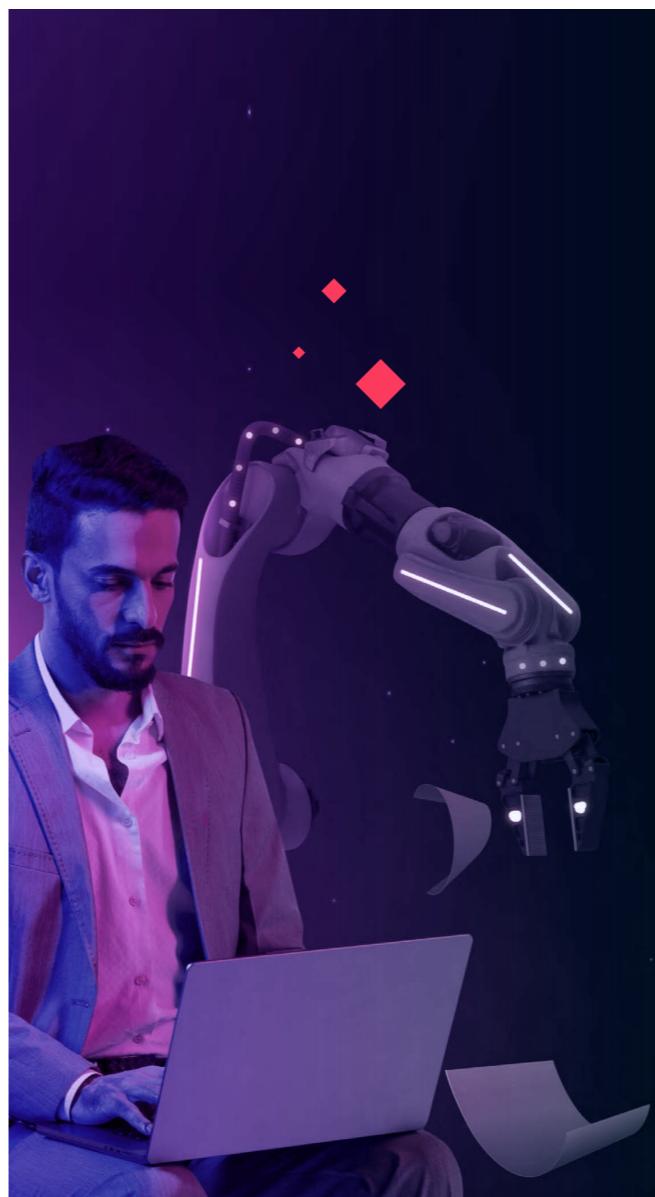
## الاستخدام الأخلاقي للذكاء الصناعي والتقنيات

نحن ملتزمون بتطوير التكنولوجيا وتطبيقها بأساليب تتسم بالأخلاق والمسؤولية والرؤية المستقبلية، بما يضمن أن تبني طولنا احتياجات عملائنا وئسهم بشكل فعال في خدمة المجتمع واستدامة البيئة.

**صالح عبدالله الزهراني**  
الرئيس التنفيذي للتقنية



ُقدّر أهمية القوة التحويلية التي تتمتع بها التقنيات في دفع عجلة الابتكار وزيادة الكفاءة وتحسين عملية اتخاذ القرار. إلا أننا مدركون بالقدر نفسه للمسؤولية التي تأتي مع الاستفادة من هذه التطورات بطريقة تتماشى مع قيمنا الأساسية والتزامنا بالاستدامة. لذا فإننا نلتزم بتطبيق تقنياتنا بطريقة مسؤولة وأخلاقية، بما يضمن مساهمة ممارساتنا بشكل إيجابي في المجتمع والبيئة.



يرتكز نهجنا في الابتكار على الالتزام بالنظامية المحلية، بما في ذلك تلك التي وضعتها المملكة العربية السعودية، ويتوافق مع مبادئ الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي. كما نسعى إلى إنشاء أساس متين للتقدم التقني المسؤول من خلال التركيز على الحوكمة وإدارة المخاطر وتنفيذ السياسات والتقدم التقني المستمر.

## المشتريات المستدامة

نحرص في شركة stc على ترسیخ ممارسات الاستدامة في مختلف عملياتنا، بما في ذلك سلسلة التوريد الخاصة بنا. كما نفتخر بالعمل مع نخبة من الموردين الذين يشاركوننا حرصنا الشديد على تطبيق الممارسات الأخلاقية والمستدامة، مما يضمن تكثيف الجهود الجماعية لتحقيق التغيير الإيجابي والهادف. إضافة إلى ذلك، يعكس التزامنا الشديد في كل [من البيان الخاص بشأن سلسلة التوريد وممارسات التوريد المسؤولة ومدونة قواعد سلوك الموردين](#) لدى الشركة، حيث نحدد المتطلبات التي يجب على الموردين تلبيتها فيما يتعلق بالأعمال الأخلاقية والإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية.

تساعد سياسات المشتريات الخاصة بالشركة في تعزيز التزامها بالمشتريات المستدامة من خلال المواءمة مع المعايير المعترف بها دولياً، بما في ذلك شهادة المشتريات المستدامة ISO 20400، مما يضمن تطبيق نهج شامل ومتواافق مع المعايير العالمية.

وبناءً على هذه الجهود، استثمرنا في العديد من البرامج التي تساهمن في تعزيز كفاءة واستدامة العمليات ذات الصلة بسلسلة التوريد الخاصة بنا، ويشمل ذلك برنامج مراقبة توافر المخزون والذي يرسل تنبيهات تلقائية إلى المسؤولين عن إدارة المخزون بوجود منتجات يزيد عمرها عن ثلاثة أشهر، إضافة إلى مبادرة تقدير حجم الطلب وتحطيمه والتي تهدف إلى تنفيذ نهج تعاوني لتنفيذ عمليات النقل وتحطيم المخزون عن طريق تجميع الطلبات والتسلیم المباشر. تساهمن كلتا المبادرتين في تنفيذ العمليات بطريقة أكثر استدامة عن طريق تحسين ممارسات إدارة المخزون واستخدام الموارد.

وتماشياً مع التزام الشركة الكبير بتدريب جميع الموظفين وضمان حصولهم على أحدث المعلومات، يحرص فريق المشتريات في الشركة على تقييم الموظفين بشأن ممارسات ومعايير المشتريات عن طريق تقديم العديد من الدورات التدريبية الهامة، بما في ذلك ما يلي:

- ◆ شهادة أخصائي المشتريات المعتمد (CPP)
- ◆ شهادة مدير المشتريات الأفضل المعتمد (CBPM)
- ◆ شهادة مدير المشتريات الدولية المعتمد (CIPM)
- ◆ شهادة مدير المشتريات المعتمد (CMP)

# توسيع نطاق الشراكات المؤثرة والمشتريات المستدامة



ساعد الاستغناء عن المعاملات الورقية في تنفيذ عمليات الشراء على تعزيز ممارسات المشتريات المسئولة في الشركة، إذ تم تحويل جميع الوثائق المادية مثل العقود والفوائير وأوامر الشراء إلى النظام الرقمي، بالإضافة إلى تنفيذ نظام أوراكل لتخطيط موارد المؤسسات (Oracle ERP) لأنمتة عمليات الشراء المختلفة، مثل إدارة شؤون الموردين وإنشاء أوامر الشراء وإدارة العقود وإصدار الفواتير وما إلى ذلك.

الوحدة	المشتريات الإلكترونية		
2024	2023	2022	
100	100	100	%
184	256	244	#
100	100	100	%
100	100	100	%
159	150	170	#

الحد من الوثائق الورقية بالاستعانة بإجراءات المشتريات الإلكترونية  
عدد العقود الموقعة رقمياً  
نسبة الفواتير المقدمة إلكترونياً  
نسبة الطلبات الإلكترونية المرسلة إلى الموردين  
عدد الموردين الذين خضعوا لتدريبات على إدارة المفاوضات والطلبات والفوائير إلكترونياً

يعتمد نهجنا في إدارة سلسل التوريد المستدامة على التركيز بشكل كبير على الاستعانة بالمصادر المحلية المسئولة من الناحيتين البيئية والاجتماعية. وتماشياً مع ذلك، واصلنا في عام 2024م إجراء عمليات المراجعة والفحص الاستباقية للموردين وتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية أثناء تقييم الموردين والتي تعتمد بشكل مباشر على المعايير المحددة **في مدونة قواعد سلوك الموردين** الخاصة بنا، مما يضمن المواءمة مع التزاماتنا الأوسع نطاقاً تجاه ممارسات الاستدامة..

الوحدة	فحص الموردين الجدد وفقاً للمعايير الاجتماعية والبيئية		
2024	2023	2022	
318	336	283	#
59	57	44	%
541	588	646	#

عدد الموردين الجدد الذين خضعوا لعمليات المراجعة والفحص وفقاً للمعايير الاجتماعية والبيئية  
نسبة الموردين الجدد الذين خضعوا لعمليات المراجعة والفحص وفقاً للمعايير الاجتماعية والبيئية  
العدد الإجمالي للموردين الجدد





## الاستعانة بالمصادر المحلية

GRI 204

ندرك في شركة solutions by stc الدور المحوري للاستعانة بالمصادر المحلية في تعزيز المشتريات المستدامة وتحقيق أهدافنا البيئية والاقتصادية. وإيماناً منا بأثرها الكبير على دعم الاقتصادات الإقليمية والحد من الانبعاثات الكربونية الناجمة عن عمليات النقل لمسافات طويلة، فإننا نكرس جهودنا لإعطاء الأولوية لشراء السلع والخدمات من الموردين المحليين.

وفي عام 2024م، خصصنا 77% من ميزانية المشتريات الخاصة بنا (أي ما يعادل 1.7 مليار ريال سعودي) للموردين المحليين، أي بزيادة نسبتها 5% مقارنة بالعام السابق، مما يؤكد التزامنا الراسخ تجاه دعم الشركات المحلية والمساهمة في تحقيق أهداف رؤية السعودية 2030.

علاوة على ذلك، شهدت الشركة زيادة ملحوظة في مشاركة الموردين المحليين والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات التي تمتلكها سيدات. على سبيل المثال، زاد عدد الموردين المحليين من 371 إلى 467 في عام 2024م، بينما ارتفع عدد الموردين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من 149 إلى 207 شركة، مع حصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على درجة إضافية أبناء عمليات تقييم الأسعار لتشجيعها على المشاركة بشكل أكبر. بالإضافة إلى ذلك، ارتفع عدد الموردين من الشركات التي تمتلكها سيدات من 17 إلى 23 شركة.

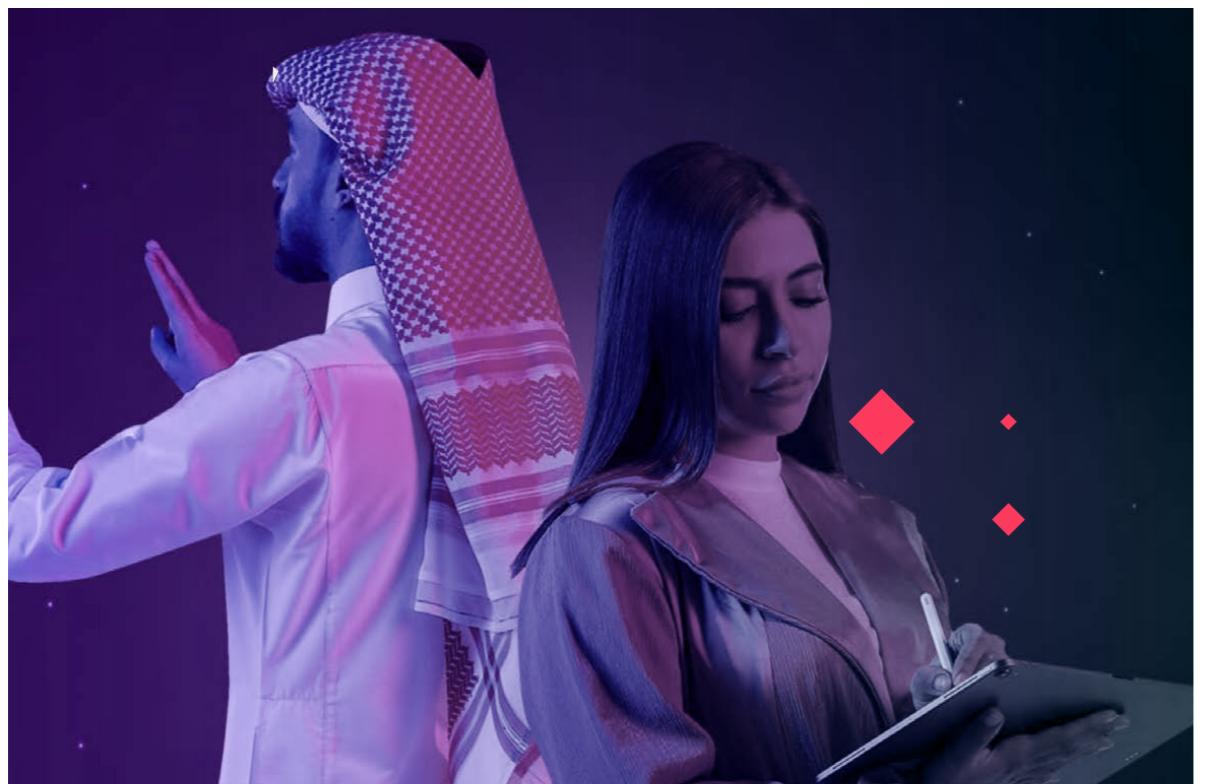


نحرص كذلك في الشركة على ضمان إنشاء سلسلة التوريد المسؤولة عن طريق إجراء عمليات المراجعة والفحص الشاملة للموردين وضمان الامتثال للوائح التنظيمية المحلية، خاصة اللوائح الصادرة عن هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. وفي عام 2024م، تم تحديد أربع حالات فقط لعدم الامتثال، مما يُعتبر تحسيناً ملحوظاً مقارنة بالعام الماضي الذي تم فيه تحديد 11 حالة. كما يعكس ذلك مستوى فاعلية عمليات المراجعة والفحص التي يتم إجراؤها على الموردين وإجراءات العناية الواجبة. إضافة إلى ذلك، تلتزم شركة solutions by stc بتنفيذ الإجراءات القانونية المعتمدة لديها والتي تضمن تعزيز مبادئ العدالة والمساءلة في حال الحاجة إلى إنهاء علاقتها مع أحد الموردين، ثم يتم تسجيل هؤلاء الموردين في أنظمتنا الداخلية لغرض الرجوع إليهم مستقبلاً بما يتوافق مع ممارسات حوكمة المشتريات المطبقة في الشركة.

الوحدة	2024	2023	2022	عمليات المراجعة والفحص للموردين
#	4	11	10	عدد الفوزين الذين أنهيت العلاقات معهم نتيجة لأعمال المراجعة

## الشراكات واتفاقيات التعاون

نظراً للأثر الكبير الذي تحدثه اتفاقيات التعاون في مجال التحول الرقمي والاستدامة، نواصل جهودنا لبناء الشراكات الراسخة التي تتجاوز نطاق شبكة علاقاتنا المباشرة بهدف إبرام اتفاقيات التعاون المفيدة لكلا الطرفين على المدى الطويل. كما تمكنا هذه الشراكات من تسخير نقاط القوة التي تتميز بها جميع الأطراف لتطوير الحلول المستدامة التي تعود بالفائدة ليس على شركة solutions by stc فحسب، وإنما على قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات الأشمل.



نُعد شراكتنا مع شركة هيوليت باكارد (HP) من الأمثلة البارزة على ذلك، إذ تُعد هذه الشركة من الشركات العالمية الرائدة التي تسعى إلى تحقيق صافي انبعاثات صفرى. ومن خلال هذا التعاون، نعمل على تطوير ممارسات المشتريات المستدامة المطبقة في الشركة والحد من الانبعاثات غير المباشرة، إضافة إلى المساهمة في تحقيق الأهداف البيئية الأشمل مثل الحفاظ على التنوع البيولوجي والحد من التلوث. كما يمكن تحقيق هذه الأهداف عن طريق الاستفادة من التقنيات والمنتجات الموفرة للطاقة الخاصة بشركة هيوليت باكارد (HP) والتي تم تصديقها بناءً على ممارسات الاستدامة.

يساعد إبرام اتفاقيات التعاون مع المؤسسات التي تشاركنا قيم الاستدامة في تعزيز الأثر الإيجابي للجهود التي نبذلها، إذ تتيح لنا هذه العلاقات إمكانية المساهمة في تطوير الحلول التي تساعده في تعزيز الابتكار وتقليل أثرنا على البيئة وبناء مستقبل أكثر استدامة للجميع.

المشتريات المستدامة [GRI 204-1, SDG 8.4]	الوحدة	2022	2023	2024
ميزانية المشتريات المخصصة للموردين المحليين، مثل المبلغ المنفق على شراء المنتجات والخدمات من الموردين المحليين	مليار ريال سعودي	3.17	3.30	5
إجمالي ميزانية المشتريات	مليار ريال سعودي	4.55	4.67	6.53
نسبة ميزانية المشتريات المخصصة للموردين المحليين	%	70	71	76.8

المشتريات المستدامة [GRI 204-1, SDG 8.4]	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموردين المشاركين	#	646	588	574
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	#	419	462	467
إجمالي عدد الموردين المشاركين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	#	154	149	207
إجمالي عدد الموردين المشاركين من الشركات التي تمتلكها سيدات	#	13	17	23

يعود السبب الرئيسي في تحقيق هذه الإنجازات العظيمة إلى برنامج المحتوى المحلي الذي يعتبر من المبادرات الاستراتيجية المهمة لفريق إدارة سلسلة التوريد. كما يعد هذا البرنامج جزءاً أساسياً من برنامج التحول في سلسلة التوريد الأوسع نطاقاً في الشركة، والذي يهدف إلى تعزيز منظومة المشتريات المحلية ودعمها مع ضمان الامتثال للوائح التنظيمية والمبادئ التوجيهية ذات الصلة بالمحظوظ المحلي. إضافة إلى ذلك، يهدف البرنامج إلى تعزيز مساهمات الموردين المحليين وزيادة درجات تقييم المحتوى المحلي.

ولضمان فاعلية هذه المبادرة، نحرص في الشركة على المواءمة مع قائمة المحتوى المحلي الإلزامية أثناء تحديد نطاق العمل الخاص بعمليات الشراء. كما يتم مراعاة ذلك أثناء إعداد كراسات الشروط والمواصفات، مما يضمن منح الأولوية للمحتوى المحلي. بالإضافة إلى ذلك، تتميز أنظمتنا بقدرتها على تنفيذ عمليات التحقق والمراجعة لضمان الحصول على العناصر المدرجة في قائمة المشتريات الإلزامية من الموردين المحليين فقط.

## فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

### بيان الاستخدام

أبلغت شركة stc by solutions عن المعلومات المذكورة في فهرس محتوى مبادرة إعداد التقارير العالمية هذا للفترة بين 1 يناير 2024م حتى 31 ديسمبر 2024م مع الإشارة إلى معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية

### استخدام مبادرة الإفصاح العالمية 1

معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021

رقم (أرقام) الصفحة والإجابات المباشرة، أسباب عدم الإفصاح، إن أمكن	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
18 - 13	الإفصاح 1-2 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021
6	الإفصاح 2-2 كيانات مُتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
6	الإفصاح 2-3 الفترة المشمولة بالتقدير، والوتيرة، ونقطة الاتصال	
113	الإفصاح 2-4 إعادة صياغة المعلومات	
لم تُجر solutions by stc لتقرير الاستدامة الخاص بها	الإفصاح 2-5 التحقق الخارجي	
13 - 17	الإفصاح 2-6 الأنشطة وسلسة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
69	الإفصاح 2-7 الموظفون	
23 - 30	الإفصاح 2-9 هيكل الحكومة وتكوينه	
23	الإفصاح 2-10 ترشيح و اختيار أعلى هيئة إدارة	
23 - 30	الإفصاح 2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
23 - 30	الإفصاح 2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
23 - 30	الإفصاح 2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	

## 07 الملحق



رقم (أرقام) الصفحة والإجابات المباشرة، أسباب عدم الإفصاح، إن أمكن	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
53	الإفصاح 1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
54	الإفصاح 2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
56 - 59, 63 - 66, 71 - 78, 95 - 96, 100 - 103, 128 - 133	الإفصاح 3- إدارة الموضوعات الجوهرية	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية للقارير 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-201 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 3-201 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 4-201 المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	
25, 29	الإفصاح 2-202 نسبة كبيرة للموظفين الإداريين المعينين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	المبادرة العالمية للقارير 202: التوأمة في السوق لعام 2016
60 - 62, 122 - 124	الإفصاح 1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المبادرة العالمية للقارير 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
132	الإفصاح 1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية للقارير 204: ممارسات الشراء لعام 2016
103	الإفصاح 1-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المبادرة العالمية للقارير 205: مكافحة الفساد لعام 2016
100, 102 - 104	الإفصاح 2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
103	الإفصاح 3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	

رقم (أرقام) الصفحة والإجابات المباشرة، أسباب عدم الإفصاح، إن أمكن	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
23 - 30	الإفصاح 2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-15 تضارب المصالح	
103, 104	الإفصاح 2-16 التواصل حول المخاوف الحرجية	
22, التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
26	الإفصاح 2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-19 سياسات الأجور	
التقرير السنوي 2024م	الإفصاح 2-20 عملية تحديد الأجور	
46	الإفصاح 2-22 بيان إستراتيجية التنمية المستدامة	
,80, 74, 69, 44, 2123 112, 104, 103, 102, 101	الإفصاح 2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
23, 44, 69, 74, 80, 101, 102, 103, 104, 112	الإفصاح 2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
103, 104	الإفصاح 2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
100 - 105	الإفصاح 2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
49 - 52	الإفصاح 2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
جميع الموظفين لديهم عقود عمل فردية وفقاً للوائح المعمول بها. مع الإشارة إلى أن المفاوضة الجماعية لا تطبق بموجب القانون السعودي.	الإفصاح 2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	

رقم (أرقام) الصفحة والإجابات المباشرة، أسباب عدم الإفصاح، إن أمكن	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
82 ,81	الإفصاح 1-401 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
82 ,81	الإفصاح 2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحادث	
82 ,81	الإفصاح 3-403 خدمات الصحة المهنية	
83 - 81	الإفصاح 4-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
82 ,81	الإفصاح 6-403 تعزيز صحة العمال	
82 ,81	الإفصاح 8-403 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
82 ,81	الإفصاح 9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	
82 ,81	الإفصاح 10-403 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	
77	الإفصاح 1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم لعام 2016
78 - 75	الإفصاح 2-404 برنامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
64	الإفصاح 3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعة دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
63	الإفصاح 1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وكفاءة الفرص لعام 2016
70	الإفصاح 1-406 حادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المبادرة العالمية للتقارير 406: عدم التمييز لعام 2016
92 - 89	الإفصاح 1-413 العمليات التي تتطوّي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية للتقارير 413: المجتمعات المحلية لعام 2016

رقم (أرقام) الصفحة والإجابات المباشرة، أسباب عدم الإفصاح، إن أمكن	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
103, 104	الإفصاح 1-206 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	المبادرة العالمية للتقارير 206: السلوك المناهض للمنافسة لعام 2016
57	الإفصاح 2-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	
57	الإفصاح 3-302 كثافة الطاقة	
57	الإفصاح 4-302 خفض استهلاك الطاقة	
58	الإفصاح 1-305 ابعاث غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	
58	الإفصاح 2-305 ابعاث غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
58	الإفصاح 4-305 كثافة ابعاث غازات الدفيئة	
58	الإفصاح 5-305 الحد من ابعاث غازات الدفيئة	
64	الإفصاح 2-306 إدارة التأثير المهمة المتعلقة بالنفايات	
130	الإفصاح 1-308 الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	
128 - 133	الإفصاح 2-308 التأثير البيئية السلبية في سلسلة التوريد وإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية للتقارير 308: التقييم البيئي للمورد 2016
72, 73	الإفصاح 1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	
73	الإفصاح 2-401 الدوافع المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
74	الإفصاح 3-403 إجازة رعاية الطفل	المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف لعام 2016
75	الإفصاح 1-402 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	
		المبادرة العالمية للتقارير 402: العلاقات بين العمال والإدارة لعام 2016



رقم (أرقام) الصفحة  
والإجابات المباشرة، أسباب  
عدم الإفصاح، إن أمكن

الإفصاح

معايير المبادرة  
العالمية للتقارير

المبادرة العالمية للتقارير: 414: التقييم الاجتماعي لل媿وڈ لعام 2016	الإفصاح 414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	الإفصاح 414-2 التأثيرات الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية للتقارير: 418: خصوصية العميل لعام 2016
130	الإفصاح 414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	الإفصاح 414-2 التأثيرات الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	الإفصاح 418-1 الشكاوى المؤثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل
128 - 133			
115			

## المصطلحات



Expansion	Acronym
Key Risk Indicators	KRI
Local Content & Government Procurement Authority	LCGPA
Ministry of Communication and Information Technology	MCIT
Memorandum of Understanding	MoU
National Cybersecurity Authority	NCA
NCA Essential Cybersecurity Controls	NCA ECC
National Fire Protection Association	NFPA
National Institute for Standards and Technology	NIST
Network Operating Center	NOC
National Strategy for Data and AI	NSDAI
Organization's Social Media Accounts Cyber Security Controls	OSMACC
Personal Data Protection Law	PDPL
Personally Identifiable Information	PII
People of Determination	PoD
Research and Development	R&D
Request for Proposal	RFP
Saudi Building Code	SBC
Sustainability Accounting Standards Board	SASB
Saudi Authority for Data and Artificial Intelligence	SDAIA
System Integration	SI
Capability Maturity Model for Security Operations Centers	SOC-CMM
Single Point of Contact	SPOCs
Telework Cybersecurity Controls	TCC
Talent Incubation Program	TIP
United Nations Global Compact	UNGC
United Nations Sustainable Development Goals	UN SDGs

Expansion	Acronym
Artificial Intelligence	AI
Business Continuity Management System	BCMS
Business Process Outsourcing	BPO
Consensus Assessments Initiative Questionnaire	CAIQ
Certified Best Procurement Manager	CBPM
Cloud Controls Matrix	CCM
Cloud Computing Cybersecurity	CCC
Certified International Procurement Manager	CIPM
Certified Manager of Procurement	CMP
Capital Market Authority	CMA
Cybersecurity Capabilities Maturity	CM
Cooperative Program	Co-op
Certified Professional Procurement	CPP
Cybersecurity and Privacy	CS&P
Cybersecurity Framework	CSF
Communications, Space, and Technology Commission	CST
Customer Experience	CX
Data Cybersecurity Controls	DCC
Data Protection and Privacy	DPP
Essential Cybersecurity Controls	ECC
Environmental Management System	EMS
Enterprise Risk Management	ERM
Greenhouse Gases	GHG
Human Resources and Social Development	HRSD
Internet of Things	IoT
International Project Management Associations	IPMA
Initial Public Offering	IPO
Investor Relations	IR
Information Security Management System	ISMS
Internet Service Provider	ISP
Information Technology	IT



---

solutions.com.sa solutions\_bystc solutions by stc