

تقرير الاستدامة لعام 2024م



إخلاء مسؤولية:

يتضمن هذا التقرير مصطلحات تشير إلى «تطلعات مستقبلية»، توضح نوايا شركة المياه الوطنية في إدارة مهامها المستقبلية. تُعرف هذه التطلعات باستخدام كلمات تنبؤية على سبيل المثال لا الحصر، «تخطط»، «تأمل»، «قد»، «يمكن»، وغيرها من التعبيرات المشابهة.

وقد بذلت شركة المياه الوطنية أقصى جهد ممكن لضمان دقة وصحة المعلومات الواردة في هذا التقرير. ومع ذلك، فإن التطلعات المستقبلية بطبيعتها تنطوي على مخاطر وحالة من عدم اليقين المتعلقة بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية عن تلك المعبر عنها أو المفترضة في هذه التطلعات.

وتتأثر هذه التطلعات بمخاطر وعوامل خارجة عن نطاق سيطرة الشركة، وبناءً عليه، فإنها لا تشكل ضمانة أو تعهداً بأن الخطط والأرقام أو النتائج المبينة في التطلعات المستقبلية ستتحقق بالفعل.

فهرس المحتويات

1	اعتزاز والتزام	11
2	كلمة مجلس الإدارة	
2.1	كلمة رئيس مجلس الإدارة، معالي وزير البيئة والمياه والزراعة	15
2.2	كلمة الرئيس التنفيذي لشركة المياه الوطنية	17
3	لمحة عن 2024	18
4	شركة المياه الوطنية	
4.1	نظرة عامة حول شركة المياه الوطنية	22
4.2	الرؤية والرسالة والقيم	22
4.2.1	الرؤية	22
4.2.2	الرسالة	22
4.2.3	القيم	22
4.2.4	ركائزنا الاستراتيجية	23
4.2.5	الممكنات الاستراتيجية	23
4.3	شركة المياه الوطنية وبرنامج التحول الوطني	24
4.4	الجوائز الدولية والمحلية	26
4.4.1	الجوائز الدولية	26
4.4.2	الجوائز المحلية	25
4.5	الشهادات والاعتمادات	28
5	مشاركة أصحاب المصالح	
5.1	وصف أساليب مشاركة أصحاب المصالح	32
5.2	تحديد الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة وكيفية النظر إلى مدخلاتهم	32
6	تقييم الأهمية النسبية	
6.1	شرح العملية والمنهجية المستخدمة في تحديد الموضوعات الجوهرية المستخدمة لإعداد التقارير	36

76	انبعاثات الغازات الدفيئة	9.3.2
78	التنوع البيولوجي	9.4
82	إدارة النفايات	9.5
10	الأداء الاجتماعي	
86	رأس المال البشري	10.1
86	سياساتنا	10.1.1
88	التنوع وتكافؤ الفرص	10.1.2
91	مزايا الموظفين	10.1.3
92	التدريب والتطوير	10.2
94	السلامة والصحة المهنية	10.3
94	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	10.3.1
96	لجان إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	10.3.2
97	السلامة والصحة المهنية	10.3.3
98	مجتمعنا	10.4
98	استثمارات البنية التحتية	10.4.1
102	ممارسات المشتريات وتوطينها	10.4.2
104	المسؤولية الاجتماعية	10.4.3
108	APPENDIX A فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير	

36	بيان أكثر الموضوعات الجوهرية أهمية وتأثيرها	6.2
7	الحوكمة المسؤولة	
42	الهيكل التنظيمي	7.1
43	مجلس الإدارة	7.1.1
44	لجان الحوكمة	7.1.2
8	أخلاقيات ونزاهة العمل	
48	سياسات الحوكمة	8.1
48	سياسة تعارض المصالح	8.1.1
48	سياسة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية	8.1.2
49	سياسة أصحاب المصالح	8.1.3
49	سياسة الإبلاغ عن المخالفات	8.1.4
49	سياسة مكافآت مجلس الإدارة	8.1.5
50	التزامنا بالحوكمة والمخاطر والالتزام	8.2
50	آليات رفع التظلمات	8.3
51	إدارة المخاطر	8.4
51	استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)	8.5
52	الأمن السبراني وحماية البيانات	8.6
52	الالتزام أمام عملائنا وموظفينا ومقاولينا	8.6.1
53	التزامنا نحو التحسين المستمر	8.6.2
54	لمحة موجزة حول إنجازاتنا	8.6.3
56	العناية بالعملاء	8.7
60	الابتكار والبحث	8.8
63	الابتكار في 2024	8.8.1
9	الأداء البيئي	
66	الالتزام البيئي	9.1
68	المياه والصرف الصحي	9.2
68	دورة حياة المياه	9.2.1
72	الفاقد المائي	9.2.2
74	الطاقة والمناخ	9.3
74	استهلاك الطاقة	9.3.1



فهرس الأشكال

42	الشكل 1 هيكل الحوكمة
58	الشكل 2 رضا العملاء

فهرس الجداول

26	جدول 1 قائمة الجوائز الدولية
27	جدول 2 قائمة الجوائز المحلية
33	الجدول 3 قائمة أصحاب المصلحة
37	الجدول 4 قائمة الموضوعات الجوهرية
43	جدول 5 تكوين مجلس الإدارة
63	جدول 6 الابتكار في 2024
72	الجدول 7 إدارة المياه بالمليون متر مكعب
75	جدول 8 استهلاك الطاقة بالميجا جول
77	جدول 9 انبعاثات الغازات الدفيئة بالطن المتري لمكافئ ثاني أكسيد الكربون
80	الجدول 10 قائمة مشاريع التشجير
83	الجدول 11 إحصائيات إدارة النفايات
89	الجدول 12 توزيع القوة العاملة
90	الجدول 13 التعيينات الجديدة ومعدلات الدوران
93	الجدول 14 التدريب والتطوير في عام 2024
97	الجدول 15 السلامة والصحة المهنية في 2024
101	الجدول 16 توزيع مشروعات البنية التحتية في 2024
101	الجدول 17 محطات الصرف الصحي التي تم تخصيصها في 2024
104	الجدول 18 ممارسات المشتريات في 2024
106	الجدول 19 مبادرات المسؤولية المجتمعية الخارجية
106	الجدول 20 مبادرات المسؤولية المجتمعية التي دُعمت من قبل موظفينا

1 | اعتزاز والتزام

تعتز شركة المياه الوطنية بتقديم أول تقرير للاستدامة الذي يُعدّ خطوة مهمة في مسار الشفافية وتعزيز ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. يغطي التقرير الفترة من 1 يناير 2024م وحتى 31 ديسمبر 2024م، ويستعرض أبرز الإنجازات والمبادرات المرتبطة بالاستدامة، ويعكس التزام الشركة بمسؤولياتها تجاه البيئة والمجتمع، وحرصها على بناء مستقبل أكثر استدامة وفقاً لرؤية السعودية 2030.

والتزاماً بمبدأ الشفافية والمساءلة، فقد أعدت الشركة هذا التقرير طبقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير Global Reporting Initiative، والتي تشهد استخداماً واسعاً خلال عدة قطاعات في المملكة العربية السعودية، مما يساعد المؤسسات على المواءمة مع أهداف الاستدامة العالمية، والوفاء بتوقعات أصحاب المصالح فيما يتعلق بالإفصاح الشامل. وبحسب هذا المعيار، يغطي التقرير جميع مرافق شركة المياه الوطنية وعملياتها في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، كما يهدف إلى تزويد أصحاب المصلحة بفهم شامل لمبادرات استدامتها وأدائها ومساهماتها في مستقبل يتسم بالمسؤولية والمرونة، مما يتماشى مع رؤية السعودية 2030.



شركة المياه الوطنية
National Water Company

من المهم ملاحظة أن البيانات المتعلقة بالمقاولين والموردين والعملاء الخارجيين غير مشمولة ضمن هذا التقرير ما لم يُنص على ذلك صراحة.



02

2

كلمة مجلس الإدارة

2.1 كلمة رئيس مجلس الإدارة معالي وزير البيئة والمياه والزراعة

لقد شهد قطاع المياه في المملكة تحولًا استراتيجيًا، حيث انتقل من مواجهة تحديات ندرة الموارد الطبيعية إلى تبني نموذج متكامل يضمن استدامة هذه الموارد، ويحقق الأمن المائي، وقد عملت منظومة المياه على تبني الأطر والأسس الملائمة لتطوير البنية التحتية لقطاع المياه، وإدارة الطلب عليها بكفاءة وموثوقية عالية، لمواكبة النمو المتزايد على خدمات المياه، سعيًا لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية (2030)، والاستراتيجية الوطنية للمياه.

ويستعرض هذا التقرير الخطوات الاستراتيجية التي اتخذتها شركة المياه الوطنية للعام المالي (2024م)، لتحقيق الاستدامة في مختلف أعمالها، بهدف الإسهام في تحسين جودة الخدمات، وتبني الحلول المبتكرة، من خلال طرح المشاريع التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين تلبية الطلب على خدمتي المياه والصرف الصحي وضمان استدامتهما، واعتبار الاستدامة حجر الأساس في كافة قرارات الشركة الاستراتيجية بما يحقق توجهها نحو آفاق جديدة من التطوير والابتكار، وقد عملت الشركة على تعزيز جودة الخدمات، وتحسين تجربة المستفيدين، بالإضافة إلى تفعيل مختلف وسائل التواصل مع أصحاب المصلحة لبناء شراكات استراتيجية فعالة.

وبهذه المناسبة أقدم أصالة عن نفسي، ونيابة عن أعضاء مجلس إدارة الشركة، والإدارة التنفيذية بالشكر والعرفان لمقام خادم الحرمين الشريفين، وسمو ولي العهد رئيس مجلس الوزراء- حفظهما الله- على ما يجده قطاع المياه من الدعم، متمنيًا للجميع التوفيق والسداد.



معالي المهندس/ عبد الرحمن بن عبد المحسن الفضلي

وزير البيئة والمياه والزراعة
رئيس مجلس إدارة شركة المياه الوطنية

2.2 كلمة الرئيس التنفيذي لشركة المياه الوطنية

يسرني أن أشارككم تقرير الاستدامة الأول لشركة المياه الوطنية للعام 2024م، والذي يمثل محطة مهمة في مسيرتنا نحو تحقيق التنمية المستدامة، ويعكس التزام الشركة العميق بالريادة البيئية، والمسؤولية الاجتماعية، والتميز في الحوكمة، ويبرز إنجازاتها المتميزة التي توجت بالحصول على العديد من الجوائز والشهادات المرموقة، ما يعزز مكانة الشركة الريادية في قطاع المياه.

ونحن نسترشد برؤية السعودية 2030، نعمل على بناء مستقبل مستدام، مع إدراكنا لأهمية المياه كثروة وطنية يجب الحفاظ عليها وترشيد استخدامها، وعززت مبادرات الشركة في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة مكانتها كنموذج يُحتذى به في المجتمع.

في عام 2024م، حققت الشركة تقدماً ملموساً على صعيد الاستدامة، حيث بلغ معدل استخدام المياه المعاد تدويرها 23.6%، في وقت توشك فيه على إتمام مستهدفاتها لعام 2030 في مبادرة التشجير، وذلك قبل انقضاء عام 2025م، متطلعة لزراعة 15 مليون شجرة مانجروف على سواحل المملكة، دعماً لمبادرة السعودية الخضراء. كما أنتجت الشركة 3200 كيلوواط ساعة من الكهرباء المتجددة للاستهلاك الذاتي، ما يعكس حرصها على الكفاءة والاستدامة.

أما على الصعيد الاجتماعي، فقد ارتفع عدد النساء العاملات 54%، ونسبة النساء في المناصب القيادية 217% مقارنة بعام 2022م، ما يؤكد التزام الشركة بتمكين الكفاءات الوطنية وتعزيز دور المرأة.

كما شهد عام 2024م، سجلاً خالياً من حوادث حقوق الإنسان أو وفيات الموظفين، دلالة على الالتزام التام بالمعايير المؤسسية العالية.

وعلى صعيد دعم الاقتصاد الوطني، بلغت قيمة مشاريع البنية التحتية 5.57 مليارات ريال، بتغطية وصلت 80.76% بالمياه المحلاة، و65.6% لخدمات الصرف الصحي، مع إنفاق 99.3% على الموردين المحليين ومحتوى محلي بنسبة 70%. وارتفعت توصيلات المياه بنسبة 12% وتوصيلات الصرف الصحي بنسبة 10%، فيما بلغ رضا العملاء 66%.

إن هذه الإنجازات تجسد الجهود المتواصلة والتفاني الكبير لمنسوبي الشركة، ونحن على ثقة بمواصلة مسيرتنا نحو الريادة في الاستدامة وخدمة وطننا بما يحقق مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للمياه، ويلبي تطلعات القيادة الرشيدة.



الدكتور فؤاد بن أحمد آل الشيخ مبارك
الرئيس التنفيذي



3 لمحة عن 2024

يعكس هذا الجدول أبرز المحطات في مسيرة الاستدامة لعام 2024، وذلك على المستويات البيئية والمجتمعية والحوكمة.

البيئة	المجتمع	الحوكمة
معدل النسبة المئوية لكميات مياه الصرف المعاد استخدامها 23%	3.3 ملايين اختبار جودة للمياه	عدد شهادتين ملكية فكرية
3200 ك.و.س كمية الكهرباء المنتجة للاستهلاك الذاتي	معدل ضخ وصل إلى 20.45 ساعة يوميًا	0 حوادث تتعلق بحقوق الانسان
زراعة 5.5 ملايين شجرة	زيادة في عدد النساء (مجملاً) 54%	نسبة رضا العملاء 66%
واحة بريدة: مسجلة في موسوعة غينيس كأكبر واحة من صنع الإنسان.	زيادة عدد النساء في الوظائف الإدارية والقيادية 217%	
معدل تغطية بنسبة 80.76% لمياه الشرب	0 وفيات موظفين	
معدل تغطية بنسبة 65.6% لخدمات الصرف الصحي	5.57 مليارات قيمة مشاريع البنية التحتية	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين 99.3%
	المحتوى المحلي 70%	



4.1

نظرة عامة حول الشركة

شركة مساهمة سعودية مملوكة بالكامل للدولة متمثلة في صندوق الاستثمارات العامة، أُسست بموجب مرسوم ملكي رقم م/1 بتاريخ 13/01/1429 هـ الموافق 22/01/2008 م، وتم قيدها بالسجل التجاري رقم/1010247322 بتاريخ 1429/3/23 هـ الموافق 2008/3/31 م الصادر من مدينة الرياض، برأس مال قيمته (22,000,000,000) ريال، وتختص في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفق أحدث المعايير العالمية، بتضافر جهود الكوادر الوطنية مع نخبة من مشغلي هذا المرفق الحيوي، إذ تُكرّس الشركة جهودها لربط جميع عملائها بشبكات المياه والصرف الصحي، والحفاظ على موارد المياه الطبيعية وحماية البيئة.

4.2

الرؤية والرسالة والقيم

الرؤية

تقديم خدمات مياه مستدامة ذات جودة عالية في جميع مناطق المملكة لتحسين جودة الحياة اليوم وفي المستقبل.

الرسالة

نسعى إلى توفير المياه وخدماتها، وتحسين مستوى الجودة في جميع أنحاء المملكة، بالتعاون مع شركائنا من خلال رفع الكفاءة والفعالية وتحقيق الاستدامة المالية.

القيم

- العميل أولاً
- الاحترام المتبادل
- الشفافية
- فريق عمل ملتزم
- الابتكار

4.2.1

ركائزنا الاستراتيجية

التركيز على العميل

تحسين رضا العملاء من خلال تطوير جودة المياه والخدمات المقدمة، وزيادة التغطية بخدمات المياه والصرف الصحي.

حماية البيئة

المحافظة على موارد المياه غير المتجددة، وتقليل الأثر البيئي الناتج من قطاع المياه.

الاستدامة المالية

إعطاء الأولوية لتحسين الإيرادات، وتقليل الكلفة والفاقد من المياه، إلى جانب إيجاد مصادر إيرادات جديدة.

4.2.2

الممكنات الاستراتيجية

التميز في الإجراءات والتشغيل

رفع الكفاءة التشغيلية، وإدارة عمليات ذات كفاءة وفعالية، وإدارة الأصول التي تركز على تحسين الإجراءات، وتطوير الصحة والسلامة والبيئة.

التحليلات والتحول الرقمي

تحديث أنظمة تقنية المعلومات، ورقمنة الإجراءات، واعتماد التحليلات المتقدمة التي تتضمن التقنيات الحديثة في صنع القرار.

منظمة مرنة عالية الأداء

تطبيق أفضل المعايير في الحوكمة، وإدارة الأداء والمواهب، وتحسين بيئة العمل.

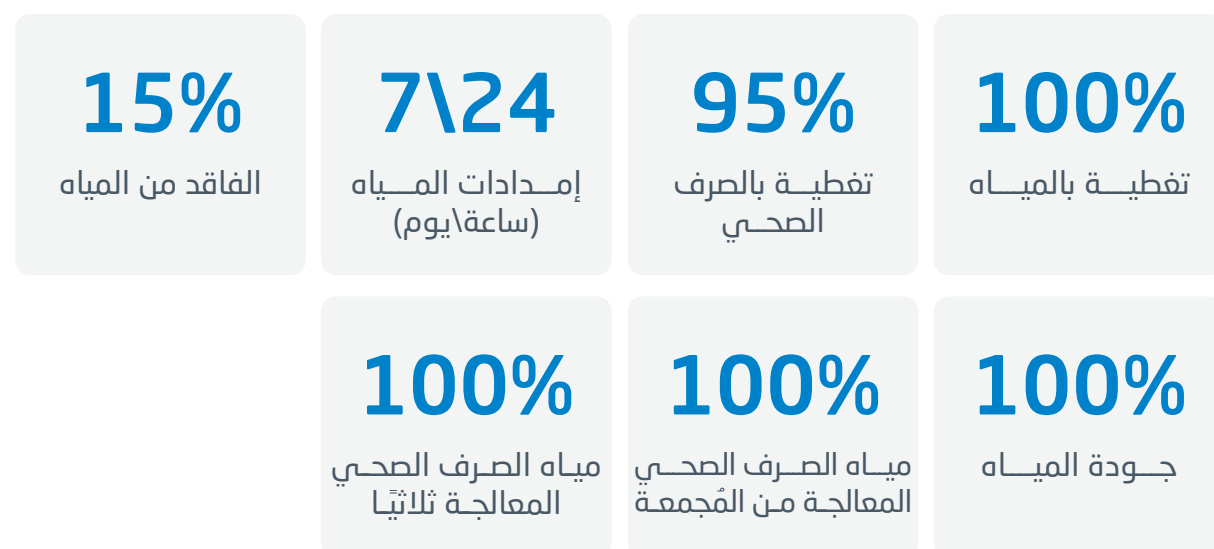


4.3 شركة المياه الوطنية وبرنامج التحول الوطني

تستهدف رؤية السعودية 2030 عبر محورها المتعلق بالمجتمع الحيوي المحافظة على بيئتنا، وترشيد استخدام مواردنا الطبيعية من خلال الاستخدام الأمثل لمواردنا المائية، وترشيد الاستهلاك، وتعظيم الاستفادة من المياه المتجددة.

وقد سعينا إلى تحقيق أهداف الرؤية الطموحة من خلال مبادراتها ضمن برنامج التحول الوطني، بهدف دفع مسيرة المملكة نحو تحقيق أهدافها، المتمثلة في الارتقاء بمستوى الخدمات المائية المقدمة، وذلك من خلال تسريع وتيرة تنفيذ مشاريع تعزيز مصادر المياه، ومنظومة البنى التحتية للتوزيع والمعالجة، وتشغيلها وإدارتها بصورة إلكترونية، وصولاً إلى خدمات مائية رقمية مستدامة.

المستهدفات الاستراتيجية:



4.4 الجوائز الدولية والمحلية

4.4.1 الجوائز الدولية

نفخر بالإعلان عن تحقيقنا إنجازات بارزة، وتكريمنا بمجموعة من الجوائز الوطنية والدولية التي تعكس التزامنا الثابت بالتميز على الصعيدين المحلي والعالمي. فقد نلنا شرف الحصول على 15 جائزة دولية مرموقة، تبرز جهودنا المتميزة في مجالات التنافس المؤسسي، والتميز البيئي، وجودة خدمة العملاء، والابتكار. وعلى الصعيد الوطني، حصدنا 12 جائزة تعكس سعيينا الدؤوب للريادة والتميز في بيئة الأعمال السعودية. تُعد هذه الجوائز دليلاً واضحاً على التزامنا الراسخ بتقديم خدمات استثنائية، وتحقيق تأثير إيجابي مستدام على المستويين المحلي والدولي.

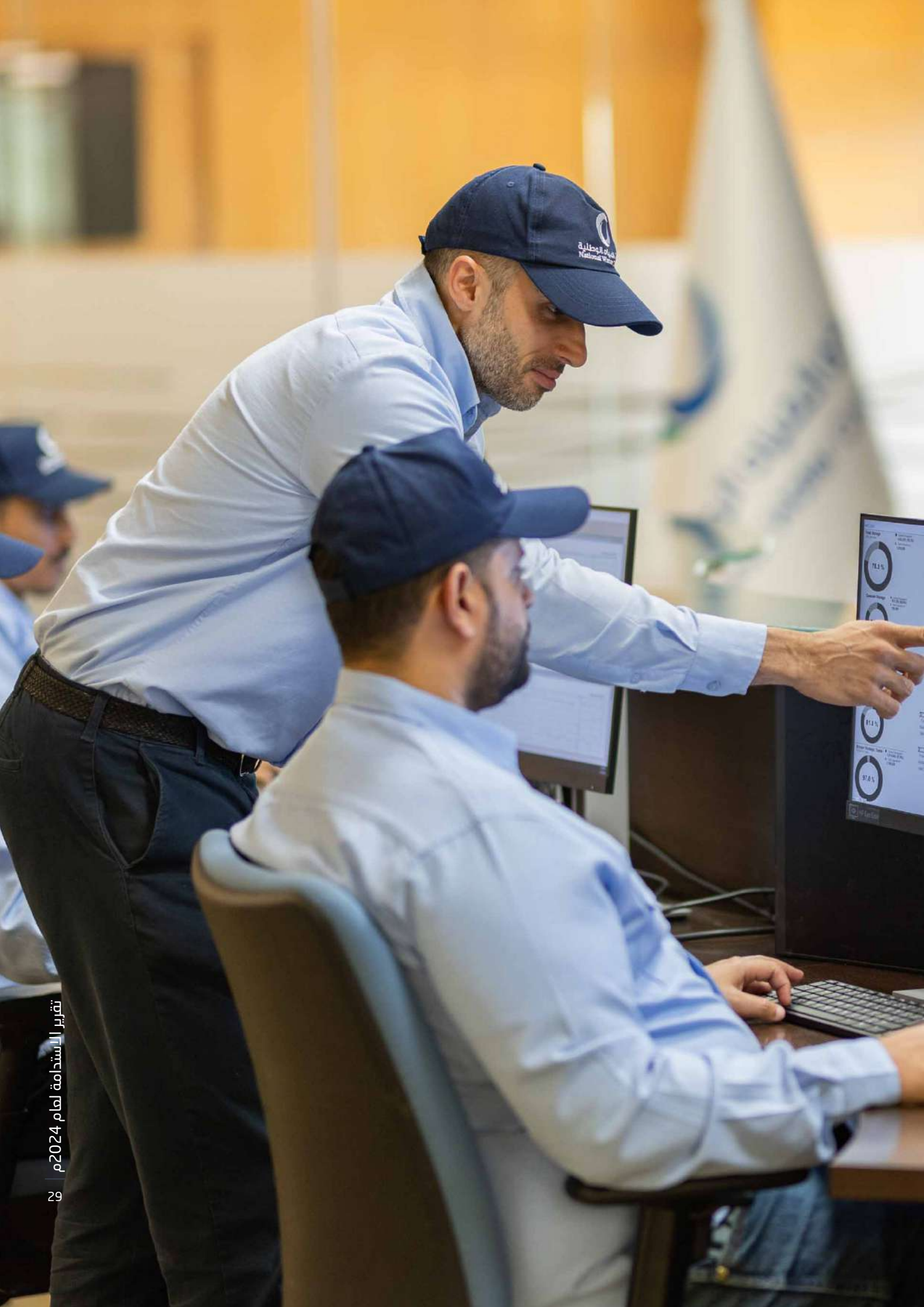
قائمة الجوائز الدولية (جدول 1)

السنة	الجائزة	الجهة المانحة	التصنيف	المركز
2010	جائزة الجودة في برامج خدمة العملاء على مستوى الشرق الأوسط	متحدى ومعرض توزيع الجوائز (MECC>11) دبي	جائزة	المركز: 1
2011	الابتكار والتطوير	شركة سويس العالمية	جائزة	المركز: 1
2011	أفضل مشروع بيئي	Global Water Intelligence	جائزة	المركز: 1
2012	جائزة ثاني أفضل شركة مياه عالمية متميزة	Global Water Intelligence	جائزة	المركز: 2
2012	جائزة الدولية للتميز في مشاريع نظم المعلومات الجغرافية	معهد أبحاث النظم البيئية (إسري)	جائزة	المركز: 3
2012	الوسام الذهبي في مجال التميز والجودة على مستوى الوطن العربي	الشركة العربية للتنمية الإدارية	جائزة	المركز: 1
2013	جائزة الجودة والتميز	شركة (اذر وايس)	جائزة	المركز: 1
2013	جائزة الشرق الأوسط للتميز في الحكومة والخدمات الإلكترونية	معهد جائزة الشرق الأوسط للتميز	جائزة	المركز: 1
2013	جائزة التأثير الاجتماعي	حفل HP في برشلونة	جائزة	المركز: 1

4.4.2 الجوائز المحلية

قائمة الجوائز المحلية (جدول 2)

السنة	الجائزة	الجهة المانحة	التصنيف	المركز
2011	جائزة الملك خالد لتنافسية الشركات	مؤسسة الملك خالد الخيرية	المسؤولية الاجتماعية	المركز: 6
2011	العضوية الذهبية للمجلس السعودي للجودة	المجلس السعودي للجودة	جائزة	المركز: 1
2011	محور الالتزام بالجودة	مؤسسة الملك خالد الخيرية	جائزة	المركز: 1
2012	جائزة مكة للتميز البيئي	جائزة مكة للتميز	التميز البيئي	المركز: 1
2012	جائزة الأمير تركي بن ناصر لحماية البيئة	الهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة	جائزة	المركز: 1



2012	جائزة التميز في خدمة العملاء على مستوى المملكة	-	جائزة	المركز: 1
2012	جائزة التميز الخليجي بمجال الإحلال وتوطين الوظائف	مجلس التعاون الخليجي	جائزة	المركز: 1
2012	جائزة منتدى المياه والطاقة السعودي للابتكار	منتدى المياه والطاقة السعودي للابتكار	جائزة	المركز: 1
2013	جائزة المركز الثالث للشركات الأعلى تصنيفاً في المؤشر السعودي للتنافسية	مؤسسة الملك خالد الخيرية	جائزة	المركز: 3
2020	جائزة الملك عبد العزيز للجودة	جائزة الملك عبد العزيز للجودة	جائزة	البرونزي
2024	جائزة الملك عبد العزيز للجودة	جائزة الملك عبد العزيز للجودة	جائزة	البرونزي

4.5 الشهادات والاعتمادات

آيزو 9001:2015 نظام إدارة الجودة	آيزو 45001:2018 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	آيزو 50001:2018 نظام إدارة الطاقة
آيزو 14001:2015 نظام الإدارة البيئية	آيزو 27001:2013 نظام إدارة أمن المعلومات	آيزو 22301:2019 نظام إدارة استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث وتعزيز الصمود)
آيزو 20000:2018 نظام إدارة تقنية المعلومات	آيزو 41001:2018 نظام إدارة المرافق	آيزو/آي إي سي 17025:2017 مختبرات الفحص والمعايرة - المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة



5.1

وصف أساليب مشاركة أصحاب المصالح

نتبنى نهجاً شاملاً ومتعدد الأوجه في التواصل والتفاعل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، إذ تتنوع أدوات مشاركتنا لتشمل الاجتماعات الدورية، وورش العمل، والاستبانات، وملاحظات العملاء، بالإضافة إلى مشاركات قيّمة من الموظفين والمجتمع والجهات التنظيمية وغيرها من الأطراف ذات الصلة.

يُمكننا هذا النهج المتكامل من الاستماع بعناية إلى الملاحظات، وجمع الرؤى المتعمقة، ودمج التعقيبات ضمن عمليات صنع القرار، من خلال اعتماد نموذج تشاركي شفاف وشامل. نسعى عبر هذا المسار إلى تعزيز العلاقات، وبناء الثقة المتبادلة، وضمان تلبية مصالح أصحاب المصلحة وتوقعاتهم بشكل دقيق ومتوازن.

تُعد نتائج هذه المشاركات حجر الزاوية في صياغة استراتيجياتنا، وتطوير سياساتنا، وتنفيذ مبادرات الاستدامة، بما يتوافق مع احتياجات المجتمع، ويعزز من قدرتنا على تقديم خدمات مياه مستدامة وموثوقة تلبي تطلعات الجميع.

5.2

تحديد الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة وكيفية النظر إلى مدخلاتهم

تحديد الفئات الرئيسية لأصحاب المصلحة يمثل لدينا عملية دقيقة وعميقة، تهدف إلى التعرف على الأفراد والمؤسسات التي تتأثر بشكل مباشر وجوهري بعملياتنا. وتشمل هذه الفئات العملاء، والموظفين، والمجتمع، والجهات التنظيمية، والموردين، والمستثمرين.

نعمل بفعالية على جمع مداخلات هذه الفئات عبر قنوات تواصل متعددة ومتنوعة، مما يُمكننا من فهم وجهات نظرهم، ومخاوفهم، وتطلعاتهم بدقة.

يُتيح لنا هذا الفهم الشامل دمج آرائهم في عمليات صنع القرار، مما يضمن تلبية احتياجاتهم بشكل فعال، ويعزز في الوقت ذاته علاقاتنا المتينة والمستدامة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.

وقد تم تحديد ثماني فئات رئيسية من أصحاب المصلحة، حيث تم تطوير استراتيجيات مخصصة تتيح مشاركة فعّالة لكل فئة بما يتناسب مع طبيعتها واحتياجاتها، بهدف تعزيز التواصل والتفاعل المستدام وتحقيق التكامل بين مصالح الشركة وأصحاب المصلحة.

قائمة أصحاب المصلحة (جدول 3)

فئة أصحاب المصلحة	أسلوب المشاركة (على سبيل المثال لا الحصر)
الجهات التنظيمية	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعاتورش العملتقارير الامثال
الوزارات والهيئات الحكومية (ما عدا الجهات التنظيمية)	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعاتورش العملمذكرة تفاهمتقارير الشفافية
العملاء	<ul style="list-style-type: none">وسائل التواصل الاجتماعيالفواتيرالزيارات المفتوحة من العملاء في أيام الثلاثاءتطبيق الجوال أو الموقع الإلكتروني لشركة المياه الوطنيةاستبيانات آراء العملاءالخطوط الساخنة/ مركز الاتصالاتمكاتب خدمة العملاء في جميع أرجاء المملكةمنصة الإبلاغ عن المخالفات
الموظفون	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعاتالمشاركة واستبيانات المقترحاتسياسة الباب المفتوحاستبيانات مستوى الرضابوابة موظفي شركة المياه الوطنيةمنصة الإبلاغ عن المخالفات
المجتمع	<ul style="list-style-type: none">الزيارات المفتوحة من العملاء في أيام الثلاثاءالفعاليات المجتمعيةرعاية المبادرات والمشاريع المحلية أو المشاركة فيهامنصة الإبلاغ عن المخالفات
الموردون والمقاولون	<ul style="list-style-type: none">استبيانات آراء رحلة التجار/ المقاولين في الموقع الإلكتروني لشركة المياه الوطنيةسياسة المشتريات الشفافة والمنصفةمنصة الإبلاغ عن المخالفات
المستثمرون	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعاتتقارير الشفافية المالية ومقاييس الأداءمنصة الإبلاغ عن المخالفات
شركات مرافق المياه الأجنبية	<ul style="list-style-type: none">الاجتماعاتالمنتدياتمذكرات التفاهم



قائمة الموضوعات الجوهرية (جدول 4)

#	الموضوعات الجوهرية	نطاق قضايا البيئة والاجتماعية وحوكمة الشركات	سبب الإدراج	العلاقة برؤية السعودية 2030	العلاقة بهدف التنمية المستدامة
1	الحوكمة المسؤولة	الحوكمة	لضمان الشفافية والمساءلة وتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة وتحقيق الامتثال التنظيمي	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
2	الأمن السيبراني وحماية البيانات	الحوكمة	توضيح التزامنا بحماية بيانات العملاء وأصحاب المصلحة، وضمان الخصوصية والامتثال للوائح ذات الصلة	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	٩ الصناعة والابتكار والتقنية
3	إدارة المخاطر	الحوكمة	يعكس التزامنا بالممارسات السليمة لإدارة المخاطر طبقاً للمعايير الدولية	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	٩ الصناعة والابتكار والتقنية
4	استمرارية الأعمال	الحوكمة	لضمان قدرة الشركة على الاستجابة الفعالة للأزمات والطوارئ، وتعزيز مرونتها التشغيلية لمواجهة التحديات	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة
5	خدمة العملاء	الحوكمة	لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والولاء	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية

6.1

شرح العملية والمنهجية المستخدمة في تحديد الموضوعات الجوهرية المستخدمة لإعداد التقارير

تم تقييم الأهمية النسبية للموضوعات الجوهرية المرتبطة بعمليات الشركة من خلال تفاعل معمق مع أصحاب المصلحة الداخليين، حيث تم تحديد الأولويات بشكل دقيق. بعد ذلك، جرى مقارنة هذه الموضوعات مع تلك المقترحة من الهيئة السعودية للمياه، بالإضافة إلى توصيات الجهات الوطنية ذات العلاقة وممارسات الشركات المحلية الرائدة، مما أسهم في تبني أفضل الممارسات الوطنية. كما شملت العملية مقارنة إضافية مع شركات مياه عالمية لتعزيز شمولية ودقة التقييم.

ولضمان ملائمة الموضوعات المختارة، عُقدت ورشة عمل مع الإدارات المعنية لتعديل وتنقيح التقييم، ثم تمت الموافقة النهائية عليه من قبل إدارة الشركة، مما يضمن توافق أهداف الاستدامة مع استراتيجيتها العامة.

ويعكس هذا الإجراء التزام الشركة بفهم موضوعاتها الجوهرية بدقة، ويشكل قاعدة متينة لتعزيز الممارسات المستدامة ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

6.2

بيان أكثر الموضوعات الجوهرية أهمية وتأثيرها

لقد حددنا 18 موضوعًا جوهريًا متعلقًا بعملياتنا، حيث تم ربط كل موضوع بإسهامه في رؤية السعودية 2030 وكذلك بالهدف الموازي له من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، مع ذكر السبب لإدراجه. يوضح الجدول التالي تفاصيل هذه الموضوعات الجوهرية، ويستعرض التداخل بين أولوياتنا المؤسسية، وأجندة الأعمال المحلية والدولية الأكثر شمولية.

تؤكد هذه المواءمة الشاملة أن موضوعاتنا الجوهرية لا تقتصر فقط على الأولويات الداخلية المنعكسة في رؤية السعودية 2030، بل تسهم أيضًا بشكل فعال في أجندة الاستدامة العالمية التي وضعتها الأمم المتحدة.

٦ المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	استعراض الجهود لتقليل الفاقد وإدارته	بيئي	الفاقد المائي	12
٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	التركيز على التنوع والشمول، ورفاهية موظفينا، وتقديم مزايا لهم، وتعزيز ثقافة بيئة العمل الإيجابية	مجتمعي	رأس المال البشري	13
٤ التعليم الجيد	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	إثبات الاستثمار في نمو الموظفين، وتطوير مهاراتهم، ودعم تطلعاتهم المهنية على المدى الطويل	مجتمعي	التدريب والتطوير	14
٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	مجتمعي	السلامة والصحة المهنية	15
٣ الصحة الجيدة والرفاه	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	مجتمعي	ممارسات المشتريات وتوطينها	16
١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	إبقاء الضوء على المصادر المسؤولة والمحتوى المحلي والإنفاق على الموردين المحليين	مجتمعي	استثمارات البنية التحتية	17
٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	مراعاة التأثيرات الاقتصادية الأكثر شمولاً لأنشطة الشركة على المجتمعات التي تتجاوز العمليات المباشرة	مجتمعي	المسؤولية الاجتماعية	18
١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة	وطن طموح: تمكين المسؤولية الاجتماعية	إثبات استجاباتنا الاجتماعية	مجتمعي		

٩ الصناعة والابتكار والتنمية التكنولوجية	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	تعزيز الابتكار والبحوث والحلول المبتكرة المستدامة	الحكومة	الابتكار والأبحاث	6
٦ المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	إثبات التزامنا بالقوانين واللوائح والتصاريح البيئية	بيئي	الالتزام البيئي	7
١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف	بيئي	التنوع البيولوجي	8
١٣ العمل المناخي	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	يعكس اهتمامنا بشأن الحفاظ على الأنظمة البيئية والتنوع البيولوجي، لاسيما مشاريع التشجير وحماية النظام البيئي البحري.	بيئي	الطاقة والغازات الدفيئة	9
١٤ الحياة تحت الماء	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	يتناول جهودنا لإدارة استهلاك الطاقة وانبعثات الغازات الدفيئة، مما يسهم في التخفيف من حدة التغير المناخي	بيئي	إدارة النفايات	10
١٥ الحياة في البر	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	التركيز على ممارسات التخلص من النفايات وفرص الاقتصاد الدائري، لاسيما إدارة الحماة	بيئي	المياه والصرف الصحي	11
٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	بيئي		
١٣ العمل المناخي	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	بيئي		
١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	بيئي		
٦ المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد	بيئي		



7 الحوكمة المسؤولة

7.1.1 مجلس إدارة الشركة

يتولى مجلس الإدارة الإشراف الكامل على الشركة وتحديد توجهاتها الاستراتيجية العامة، مع التركيز على تعزيز مصالح الأطراف ذات العلاقة من خلال عمليات صنع القرار والرقابة الفعالة. تتضمن مهام المجلس وضع الخطط الاستراتيجية، تحديد الأهداف الرئيسية، واعتماد السياسات والإجراءات التي توجه أعمال الشركة.

فيما يتعلق بعملية الرقابة، يشرف المجلس على توثيق السياسات والإجراءات، وتحديثها، وضمان تنفيذها بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها. كما يحرص المجلس على الإفصاح الشفاف عن المعلومات الجوهرية للمساهمين والدائنين وأصحاب المصالح، مما يعزز من الشفافية والمساءلة ويضمن التزام الشركة بأعلى معايير الحوكمة.

الجدول أدناه يوفر نظرة عامة عن تكوين مجلس الإدارة خلال الأعوام 2022، 2023، و2024. يتضمن الجدول بيانات عن عدد أعضاء مجلس الإدارة، نسبة المقاعد التي يشغلها الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة، نسبة مؤوية الأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة، نسبة مؤوية الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة، نسبة مؤوية العضوات من النساء في مجلس الإدارة، نسبة المقاعد التي تشغلها النساء في مجلس الإدارة، نسبة مؤوية الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة.

تكوين مجلس الإدارة (جدول 5)

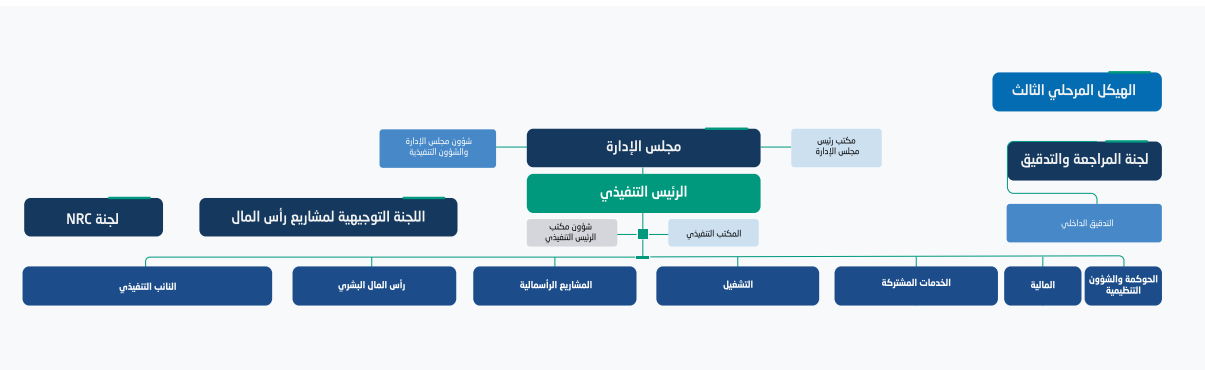
2024	2023	2022	الوحدة	
10	10	7	رقم	عدد أعضاء مجلس الإدارة
40%	40%	43%	نسبة مؤوية	نسبة المقاعد التي يشغلها الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة
0	0	0	رقم	الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة
10	10	7	رقم	الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
0	0	0	رقم	العضوات من النساء في مجلس الإدارة
0%	0%	0%	نسبة مؤوية	نسبة المقاعد التي تشغلها النساء في مجلس الإدارة
10	10	7	رقم	الأعضاء الذكور في مجلس الإدارة

تعد ممارسات الحوكمة الفعالة من العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة والسلوكيات الأخلاقية في شركتنا، كما تعد الحوكمة جوهرًا أساسيًا في جميع أعمالنا، إذ تسهم في بناء استراتيجياتنا وتعزيز اتخاذ القرارات. كذلك تساعد على الارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية على المدى الطويل، والالتزام بالأنظمة واللوائح ذات الصلة، مما يسهم في حماية وتعزيز مصالح الأطراف ذات العلاقة.

في عام 2024 أطلقنا بنجاح مشروع النموذج التشغيلي، وهو مبادرة استراتيجية تهدف إلى موازنة شركة المياه الوطنية مع استراتيجيتنا الداخلية والاستراتيجية الوطنية للمياه. نسعى من خلال هذا المشروع إلى الانتقال من نموذج التشغيل المركزي الحالي إلى نموذج الإدارة الفعالة (Active Management)، حيث يُمكن المركز الرئيسي القطاعات الإقليمية من اتخاذ القرارات اللازمة لإدارة أعمالها بكفاءة، مع الحفاظ على معايير الجودة والتوجه الاستراتيجي العام. يأتي هذا التحول بعد تنفيذ عقود الإدارة التشغيلية (MOMCs) في جميع القطاعات، مما يعزز من تمكين القطاعات الإقليمية، ويضمن استمرار تقديم الدعم المطلوب من المركز الرئيسي. كما نسعى لتحقيق رؤيتنا النهائية المتمثلة في الانتقال إلى نموذج الإدارة الاستراتيجية (Strategic Management)، بما يضمن التميز في الخدمة والاعتماد على نموذج عقود الامتياز كخطوة محورية لتحقيق أهدافنا طويلة المدى.

7.1 الهيكل التنظيمي

الشكل 1 هيكل الحوكمة



7.1.2 لجان الحوكمة

7.1.2.1

اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة

تقدم اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة الدعم والمشورة والتوصيات له وفقاً لمهامها ومسؤولياتها المحددة في لوائح العمل، وبما ينسجم مع الصلاحيات المفوضة لها من قبل المجلس. ومع ذلك، يظل مجلس الإدارة المسؤول المباشر عن أعماله وقراراته، حتى في حال تفويض بعض اختصاصاته للجان المعنية.

اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة

أ. لجنة المراجعة

يتمثل الغرض الأساسي لهذه اللجنة فيما يلي:

- الإشراف على التقارير المالية.
- دراسة ومراجعة نظم الرقابة الداخلية والمالية في الشركة، والتأكد من فعاليتها.
- الرقابة على أنشطة المراجعة الداخلية والخارجية ومراجعة نطاقها ودورية تنفيذها.
- تقديم توصيات إلى مجلس الإدارة والمساهمين حول الموافقة على تعيين مراجع الحسابات أو عزله وتحديد أتعابه وتقييم أدائه.
- استلام تقارير المراجعة الداخلية الرئيسية.

يمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بتشكيل عضوية ومدة ومهام ومسؤوليات واجتماعات اللجنة في لائحة عمل لجنة المراجعة.

ب. لجنة الترشيحات والمكافآت

يتمثل الغرض الأساسي لهذه اللجنة فيما يلي:

- مراجعة هيكل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والتوصية إلى مجلس الإدارة بالمرشحين لعضوية اللجان المنبثقة من المجلس ومناصب الإدارة التنفيذية.
- وضع سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه.
- مراجعة خطة التعويضات والتقاعد وسياسات وخطط الحوافز الخاصة بالموظفين.
- مراجعة السياسات واللوائح والمزايا المالية الخاصة بالموارد البشرية.

يمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بتشكيل عضوية ومدة ومهام ومسؤوليات واجتماعات اللجنة في لائحة عمل لجنة الترشيحات والمكافآت.

ج. اللجنة التوجيهية للمشاريع الرأسمالية

يتمثل الغرض الأساسي لهذه اللجنة فيما يلي:

- مراجعة الخطط الاستراتيجية للمشاريع الرأسمالية وتقييمها.
- متابعة تسليم المشاريع الرأسمالية وفق المتطلبات والمعايير المحددة.
- إبداء الرأي بشأن خطط تنفيذ المشاريع الرأسمالية.

يمكن الاطلاع على التفاصيل الخاصة بتشكيل عضوية ومدة ومهام ومسؤوليات واجتماعات اللجنة في لائحة عمل اللجنة التوجيهية للمشاريع الرأسمالية.

7.1.2.2

اللجان الإدارية

تنبثق اللجان الإدارية من الإدارة التنفيذية، وتنشأ الحاجة إلى اللجان الإدارية في الحالات التي تتطلب أكثر من مسار أو إدارة للعمل نحو تحقيق هدف محدد مسبقاً، كما تتطلب مشاركة أكثر من إدارة للتعاون في تنفيذ هذه الأهداف التي قد تُضاف إلى مسؤولياتهم الأساسية.

يحتوي دليل لجان الإدارة على معايير وإرشادات تشكيل وظائف اللجان الإدارية لغرض تحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز الرقابة والشفافية في الإجراءات التي تتخذها اللجان.
- تقديم نهج مهيكّل في توظيف اللجان الإدارية.
- تعزيز التعاون والمشاركة من قبل أصحاب المصالح من خلال المشاركة الاستباقية لأعضاء اللجان.
- تقديم هيكلة واضحة لعمل اللجان.
- تقديم آلية للرقابة الفعالة على الإجراءات وأداء لجان الإدارة.



8.1

سياسات الحوكمة

تشكل مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة الركائز الأساسية لأخلاقيات الشركة المؤسسية. نحن نحرص دائمًا على الالتزام الصارم بأعلى المعايير في جميع عملياتنا، من خلال تطبيق سياسات حوكمة واضحة وشاملة. هذه السياسات لا تقتصر على كونها أطرًا تنظيمية، بل تمثل تجسيدًا للالتزام الشركة الراسخ بتعزيز ثقافة أخلاقية تقدر الممارسات السليمة والسلوك المسؤول، وتضمن تحقيق الشفافية والمساءلة في جميع جوانب العمل.

8.1.1

سياسة تعارض المصالح

تهدف هذه السياسة إلى تحديد القواعد اللازمة للتأكد من تجنب وقوع أي تعارض مصالح، من خلال إيضاح حالات تعارض المصالح سواء كانت فعلية أو محتملة وكيفية الإبلاغ عنها ومعالجتها. تنطبق هذه السياسة على جميع أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، والإدارة التنفيذية والموظفين وأصحاب المصلحة بما فيهم الأطراف ذوي العلاقة.

8.1.2

سياسة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية

تهدف الوثيقة إلى إرساء مجموعة من القيم والمبادئ التي تُحدد السلوكيات المتوقعة من موظفي الشركة، وتوجههم في التعامل مع القضايا القانونية والأخلاقية والمخاطر التي قد تواجههم أثناء أداء مهامهم. كما تعزز وعيهم بتأثير قراراتهم على الزملاء والعملاء والمساهمين والمجتمع وأصحاب المصلحة. تُعد هذه القواعد مرجعًا أساسيًا تستند إليه الشركة في تعاملاتها، وتتضمن إرشادات عملية توضح كيفية التفاعل مع العملاء، الموردين، الجهات التنظيمية، وسائر الأطراف ذات العلاقة، بأسلوب مهني وأخلاقي ومستدام.

8.1.3

سياسة أصحاب المصالح

نلتزم بالنزاهة الراسخة والمعايير الرفيعة لسلوك العمل في كل ما نقوم بعمله، بما في ذلك تعاملاتنا مع شركاء العمل (التجار، والموردون، والاستشاريون، والمقاولون، وغيرهم)؛ إذ تؤكد هذه السياسة مسؤوليات شركاء الأعمال في تعاملاتهم معنا أو بالإناابة عنا. وعليه، يتعين علينا التمسك بالامتثال بمختلف القوانين والتشريعات واللوائح التي تحكم الأنشطة التي تقع تحت مسؤوليتنا، ونتوقع من شركائنا القيام بذلك أيضًا. فمن خلال هذه السياسة، يعلم الشركاء أنه يفترض امتثالهم للالتزامات التعاقدية أماننا، وتمسكهم بمعايير الأخلاقيات وسلوك العمل بما يتماشى مع مدونة قواعد السلوك السارية عليهم.

8.1.4

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

تهدف هذه السياسة إلى تمكين العاملين في الشركة وأصحاب المصلحة من الإبلاغ عن المخالفات أو التجاوزات التي تنتهك القيم المؤسسية والسياسات الداخلية. نسعى إلى تعزيز الشفافية والمساءلة من خلال توفير قنوات اتصال آمنة وسريّة تربط المبلغ بالإدارات المختصة، بما يضمن استقبال البلاغات المتعلقة بأي انتهاكات محتملة أو فعلية، بما في ذلك قضايا الاحتيال، والاختلاس، والفساد، والسلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير المهني.

ولتحقيق هذا الهدف، أنشأت الشركة «إدارة التحقيقات» كجهة معنية باستقبال البلاغات، وفحصها، والتحقق من صحتها، وإجراء التحقيقات عند الحاجة، ورفع التوصيات لإدارة الشركة لاتخاذ الإجراءات المناسبة. تتمتع الإدارة بصلاحيات كاملة وغير مقيدة، بما في ذلك دعوة الإدارات ذات العلاقة للمشاركة في التحقيقات، والاستعانة بالخبراء والمستشارين عند الحاجة، وطلب المستندات والبيانات الداعمة، وذلك لضمان الالتزام بمعايير السلوك المهني والتعامل الفاعل مع أي مخالفات محتملة وفقًا لأعلى درجات النزاهة والحوكمة.

8.1.5

سياسة مكافآت مجلس الإدارة

تهدف هذه السياسة إلى تحديد معايير واضحة لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، بما يتوافق مع متطلبات الأنظمة واللوائح ذات العلاقة، كما تهدف إلى جذب الأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الكفاءة والقدرة والموهبة للعمل في مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه؛ مما يساهم في تحسين أداء الشركة وتحقيق مصالح مساهميها.

التزامنا بالحوكمة والمخاطر والالتزام

تعمل السياسات المذكورة أعلاه كحجر أساس لالتزامنا بأخلاقيات العمل ونزاهته؛ وعليه، تسهم الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام بشكل فعال في حوكمة إطار أخلاقيات العمل. تحرص الشركة على تعيين موظفين أكفاء، مما يضمن قدرة القوة العاملة على دعم المتطلبات القانونية وسياسات الشركة.

كما تقوم الإدارة العامة للحوكمة والمخاطر والالتزام بإجراء تقييمات منهجية لتقييم امتثال الشركة، وتقديم تقارير تفصيلية إلى الإدارة التنفيذية. وفي حالات عدم الامتثال، يتعين على الإدارة المعنية وضع خطة تصحيحية على الفور تهدف إلى التخفيف من التأثيرات السلبية، ومراقبة جهود الإدارات عن كثب لمعالجة مشاكل عدم الامتثال، وحلها من قبل الإدارة التنفيذية للالتزام.

في حال التأخر في تنفيذ الخطة المتفق عليها، يتم تصعيد الأمر فورًا إلى مجلس إدارة الشركة. يعمل هذا التصعيد على ضمان مشاركة المستويات العليا لتقديم توجيهات وتدخلات استراتيجية، وتأكيد التزامنا بالحلول والمعالجات السريعة والفعالة لحالات المخالفات وعدم الامتثال.

آليات رفع التظلمات

بالتزامنا الراسخ بالممارسات الأخلاقية والشفافية، ندرك الأهمية الحرجة لتوفير السبل للأفراد من أجل التعبير عن مخاوفهم بشأن سوء السلوك أو الإجراءات غير القانونية أو السلوك غير الأخلاقي أو انتهاكات السياسة. لقد طبقنا آليات قوية لرفع التظلمات، مصممة لتمكين الأفراد من الإبلاغ عن أي شبهات وانتهاكات فورًا. وسواء كانت المخاوف تُثار في مقرات شركتنا أو ترتبط بسمعتنا خارجها، نشجع على الإبلاغ بها من خلال القنوات التي يمكن الوصول إليها. يمكن الإبلاغ من خلال الاتصال بالخط الساخن المخصص على الرقم 0114407801 أو باستخدام نموذج الإبلاغ الإلكتروني على الإنترنت. ندرك مدى حساسية هذه الأمور ونقدم خيارات للإبلاغ المجهول، لضمان قدرة الأفراد على التقدم بالبلاغات دون الخوف من التعرض للانتقام.

تلعب إدارة التحقيقات دورًا بالغ الأهمية في التعامل مع جميع القضايا، وأداء التحقيقات الشاملة، وتحديد المسار الصحيح للإجراءات. في حال ارتبطت أي قضية بأي من أعضاء مجلس الإدارة، يقوم القسم المعني بإشراك لجنة المراجعة لإجراء المزيد من التحقيقات. تكون عملية التحقيق دقيقة، متضمنة فحصًا شفافًا وواعيًا قبل اتخاذ الإجراءات الحاسمة. علاوة على ذلك، تقوم إدارة التحقيقات بإعداد تقرير شامل للجنة المراجعة كل ثلاثة أشهر، يشمل جميع الحالات المبلغ عنها ونتائجها. تقوم لجنة المراجعة بإفادة مجلس الإدارة بموجز نتائج القضايا وأي انتهاكات عبر التقرير ربع السنوي، مما يضمن الشفافية والمساءلة في الشركة.

إدارة المخاطر

تعمل إدارة المخاطر المؤسسية بصفتها حجر أساس لاستراتيجيتنا التنظيمية، فهي تشمل إدارة المخاطر لحالات عدم اليقين التي قد تعيق الشركة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية. يغطي هذا النهج الشامل القائم على مواصفة الآيزو 31000:2018 مجموعة واسعة من فئات المخاطر، بما في ذلك المخاطر الاستراتيجية، والمالية، والتشغيلية، والمتعلقة بالسمعة، ومرونة الإمداد بالمياه، والامتثال الصحي والأمني والبيئي والقانوني والتنظيمي، والرقمنة وأمن المعلومات.

ولضمان الرقابة الفعالة للمخاطر وحوكمة التواصل مع أصحاب المصلحة، قامت كل إدارة بتعيين ممثل للحوكمة والمخاطر والامتثال، يعمل كحلقة وصل بين الإدارة التنفيذية لإدارة المخاطر المؤسسية ومسؤولي المخاطر.

تخضع المخاطر المحددة لتحليل وتحديثات شاملة باستخدام سجل المخاطر، فقد أسفر الالتزام المستمر بالمتابعة عن إرسال تقارير دورية للإدارة التنفيذية لمتابعة الأداء العام للتعامل مع تلك المخاطر، وهو ما يعزز كفاءة اتخاذ القرار.

استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)

نولي في شركة المياه الوطنية أهمية قصوى لتطوير نهج شامل استعدادًا للطوارئ، مدركين أهمية الاستجابة الاستباقية للأزمات أو الكوارث المحتملة. يتحمل مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي مسؤولية رئيسية في إدارة استمرارية الأعمال، إذ يشرفان على الأنشطة الرئيسية للبرنامج، ويقدمان كل الدعم المطلوب لتنفيذ نظام استمرارية الأعمال.

إن اللجنة العليا لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، المكونة من الرئيس التنفيذي والنواب التنفيذيين، تلعب دورًا حاسمًا في التنسيق والإشراف على جميع جوانب استمرارية الأعمال. تقود هذه اللجنة الاستراتيجيات والاستجابات خلال الأزمات، تضمن تنفيذ الخطط بفعالية، وتراجع التقدم في تنفيذ برنامج استمرارية الأعمال وتقييم الاستجابة للطوارئ بشكل دوري، مما يسهم في تحديث البرنامج وتحسينه باستمرار لمواجهة أي تحديات مستقبلية.

ونضمن أيضًا أن المواقع الحرجة، بما في ذلك المواقع التشغيلية مجهزة بخطط استجابة للطوارئ وتدريبات منتظمة. نلتزم بتدريب الموظفين داخليًا وخارجيًا شهريًا بشكل دوري بالتنسيق مع الجهات المعنية. هذه التدريبات مصممة لتقديم محاكاة لسيناريوهات واقعية، تعمل على تعزيز استعدادنا وتحديد الثغرات في إجراءاتنا، مما يوفر رؤى قيمة لتحسين استجابتنا للطوارئ. تفتننا في التحسين المستمر يتجلى أيضًا في المراجعة والتحديثات المنتظمة لخططنا استجابة للمخاطر المتطورة والتغيرات المؤسسية.

يُنشّط مركز إدارة الأزمات والكوارث بشركة المياه الوطنية دوره الحيوي في متابعة سير أنشطة الشركة الحيوية في حال وقوع أزمة أو طارئ، حيث يقوم باستقبال جميع المعلومات المتعلقة بالحدث، يحللها بدقة، ويضمن تمريرها بكفاءة للمساهمة في التعامل مع الوضع لحظة بلحظة. كما يتابع المركز تنفيذ التوجيهات اللازمة بشكل فعال لضمان استمرارية الأعمال والحد من التأثيرات السلبية للأزمة.

8.6 الأمن السيبراني وحماية البيانات

8.6.1 الالتزام أمام عملائنا وموظفينا ومقاولينا

لقد قمنا بتطبيق استراتيجية للأمن السيبراني، وأنظمة دفاعية، وضوابط تسهم مجتمعة في الحماية والاستدامة الشاملة لعمليات الأعمال، والمرافق، والأنظمة التشغيلية والتقنية، وكذلك الشبكات. نحن ملتزمون بمسؤولية واضحة لحماية منظمنا والدفاع عنها ضد التهديدات التي تستهدف البيانات الحساسة. ولحماية بنيتنا التحتية الوطنية، قمنا باستثمارات كبيرة في فريق أمن المعلومات لدينا المسؤول عن تطبيق وتفعيل الامتثال لسياسات الخصوصية وحماية المعلومات.

نحن ملتزمون بخصوصية البيانات، وأمن المعلومات، والحماية العامة للبيئة التحتية ضد الاختراقات من قبل التهديدات المتزايدة. يتم تطبيق إجراءات وقائية لحماية واستدامة عملياتنا على نحو تقني، وكذلك تحسينها بشكل مستمر، ومراقبتها في كل جانب من جوانب أعمالنا. علاوة على ذلك، يخضع جميع البيانات واستخدامها، وإدارتها، إلى سياسات الخصوصية الشاملة، كما تمتثل إلى قوانين خصوصية وأمن البيانات. نقوم بمساعدة عملائنا وموظفينا ومقاولينا على فهم كيفية استخدام البيانات الشخصية من خلال إشعارات الخصوصية، ونمتلك أنظمة مطبقة للتعامل بشكل سليم مع البيانات الشخصية وتقليل مخاطر الخصوصية.

إضافة إلى ذلك، نقوم بمراقبة أنظمة تسجيل البيانات الشخصية وترقيتها وصيانتها والاحتفاظ بها. يسعى فريق الأمن السيبراني لدينا للكشف عن جميع الانتهاكات المتعمدة لسياسات أمن البيانات الخاصة بنا، والتخفيف من حدة تلك المحاولات فوراً من خلال عملية إدارة الحوادث المؤسسية.

8.6.2 التزامنا نحو التحسين المستمر

لقد قمنا بتطبيق معايير مرجعية للتصميم الآمن حسب المعايير الدولية الريادية، مما مكّننا من مركزية مواقع تشغيل أعمالنا الأساسية خلال التحول الرقمي الآمن. ساهمت هذه الجهود بشكل كبير في تحسين الأمن والاستدامة وتعزيزات البيئة الممكنة.

نقوم بالتحسين المستمر للضوابط لفرض تأكيد أمن البيانات، بما في ذلك إدارة الهوية والوصول، وتصنيف البيانات، ورقابة أنشطة قواعد البيانات، ومنع تسريب البيانات، وتشفير البيانات، وإدارة الحقوق الرقمية. يتعين على موردينا وشركائنا الامتثال لضوابطنا الصارمة لحماية البيانات الشخصية، بما في ذلك المراقبة، والصيانة، والترقيات المنتظمة لأنظمة أمن البيانات ضمن بنيتنا التحتية المترامية الأطراف.

يتولى فريق الحوكمة والمخاطر والالتزام لدينا قيادة إدارة المخاطر والامتثال، فنحن نعمل بشكل مستمر على تحسين إجراءاتنا وأنظمتنا لحماية شركتنا، بما في ذلك نشر أدوات الأتمتة التي تمكّننا من فهم الأخطار المتراكمة والوعي بها في جميع أرجائها بشكل أكثر دقة.

نعمل باستمرار على تطبيق أحدث القدرات الأمنية التي تُمكن من المزيد من الإجراءات الفعالة التي تؤدي إلى دفاع أكثر فعالية. نتيجة لذلك، حصّنا عددًا كبيرًا من شهادات الاعتماد الأمنية من المنظمات الرائدة، من بينها الهيئة الوطنية للأمن السيبراني والمنظمة الدولية للمعايير، مثل شهادة الآيزو 27001 أنظمة إدارة أمن المعلومات.



8.6.3

لمحة موجزة حول إنجازاتنا

خلق رؤية واستراتيجية أمنية شاملة ديناميكية طويلة الأمد لشركة المياه الوطنية والحفاظ عليها.

وضع برنامج أمني شامل طويل الأمد لإدارة التغيير والحفاظ عليه، لفرض التقييم والرقابة المستمرين للتغيرات التي تطرأ على البنية التحتية لشركة المياه الوطنية.

تصميم معايير مرجعية حسب المواصفتين القياسيتين الدوليتين للأمن، ISA99 و IEC62443.

تعزيز ثقافة إدارة التغيير وتقييم المخاطر بين موظفي شركة المياه الوطنية وأصحاب المصالح.

تطوير مخزون شامل للأصول لجميع الأصول الرقمية المترابطة للمواقع التشغيلية للأعمال الرئيسية.

تحسين وضوح وفعالية عملياتنا الأمنية بشكل كبير من خلال تنفيذ تحسينات الأدوات.

التعاون، وتحفيز المبادرات على نحو مستمر مع فرق العمل في جميع أرجاء الشركة لإنشاء واستدامة ثقافة الوعي بأهمية الأمن، ووضع برامج توعية بالأمن على نحو مستمر ومتزامن، يتم توزيعها على العملاء والموظفين والمقاولين على مستوى الشركة.

تصميم ونشر نظام أتمتة الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال وبنية التحتية، مما يُمكن من الرؤية التامة والوضوح لمخاطر وامتثال شركتنا.

تحديد مؤشرات أداء رئيسية لبرامج أمن المعلومات، وقياسها والإبلاغ عنها على مستوى الشركة، والتي تمثل نضج البرامج وأدائها المثبت.

تطوير قوة عمل أمنية متنوعة وشاملة، يمكنها التوسع تزامناً مع توسع شركتنا، وتوفير الإمكانيات اللازمة للنمو والتقدم المهني.

8.7 العناية بالعملاء

نفخر في شركة المياه الوطنية بخدمة جميع القطاعات السكنية وغير السكنية، واضعين العميل في صميم أولوياتنا. وفي إطار سعيينا في قطاع العناية بالعملاء نحو تقديم تجربة متميزة ومستدامة، صممنا رحلة رقمية متكاملة تستند إلى دراسات العرض والطلب، حيث نقوم بتحديثها بانتظام كل ستة أشهر أو عند صدور تعداد سكاني جديد من الهيئة العامة للإحصاء.

طورنا مجموعة من الخدمات والحلول عبر قنواتنا الرقمية المتنوعة، مثل الفرع الإلكتروني، التطبيق الذكي، ومراكز الاتصال الموحد. كما أعدنا دليلًا شاملاً للخدمات يعكس احتياجات العملاء ويتماشى مع تطلعاتهم. تم تخصيص ثلاثين رحلة رقمية مترابطة تشمل خدمات رئيسية كإدارة حسابات العميل، سداد الفواتير، متابعة الاستهلاك، تقديم الشكاوى أو الطلبات، مما وفر تجربة شاملة تساهم في تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

وفي سياق تعزيز التحول الرقمي، عملنا على رفع كفاءة قنواتنا الإلكترونية باعتماد أساليب أكثر وضوحًا وجاذبية وتأثيرًا، مع تنفيذ تقييم شامل لمركز الاتصال الموحد وفرق العمل، وتطوير آليات العمل الداخلية لرفع الكفاءة التشغيلية. وفي إطار نفس التوجه، قلصنا عدد مراكز الخدمة التقليدية من 131 فرعًا فعليًا في عام 2021 إلى 35 فرعًا فقط في عام 2024، بالتزامن مع تحسين القنوات الرقمية لتكون الخيار الأسهل والأسرع للعملاء.

نقدم خدماتنا عبر مجموعة متنوعة من القنوات، من أبرزها: تخصيص يوم أسبوعي لتمكين العملاء من لقاء قيادات الشركة، لعرض شكاواهم ومناقشة الحلول المناسبة مباشرة. كما وفرنا العديد من الوسائل الأخرى التي تضمن سهولة الوصول إلينا، وتشمل الفرع الإلكتروني، وتطبيق الهواتف الذكية، و35 مركز خدمة منتشرة في مختلف المناطق، بالإضافة إلى مركز الاتصال الموحد الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لضمان الاستجابة الفورية.

وسمينا إلى تعزيز قنوات التواصل بإطلاق خدمة المحادثة المباشرة المتاحة يوميًا من الساعة 7 صباحًا حتى 11 مساءً، إلى جانب تفعيل حساب العناية بالعملاء على منصة «إكس» (تويتر سابقًا)، مع التزامنا بالرد خلال 15 دقيقة فقط. وفي إطار حرصنا على تحسين تجربة العملاء، اعتمدنا استراتيجية متكاملة لتعزيز الصورة الذهنية والتفاعل الفوري، تضمنت تحويل شكاوى منصة «إكس» إلى عمليات تُدار بشكل احترافي ومنظم، مما ساعدنا على رفع جودة الاستجابة وتعزيز رضا العملاء.

عملنا على تطوير أساليب التواصل مع العملاء باستخدام أنظمة متخصصة لجمع وتحليل التغذية الراجعة، كان أبرزها نظام قياس رضا العملاء (CSAT)، إلى جانب قياسات داخلية دورية بعد تقديم كل خدمة أو معالجة أي شكوى. كما اعتمدنا

على أدوات تحليل متقدمة مثل: صافي نقاط الترويج (NPS)، صوت العميل، المتصل الخفي، وولاء العملاء. ومن خلال تنفيذ عشر موجات استطلاع رأي، عززنا قدرتنا على تطوير الخدمات المقدمة، وتحسين تجربة العملاء باستمرار.

حرصًا على تمكين العملاء وتسهيل تجربتهم في الحصول على الخدمات، وفرنا مجموعة من الخدمات المالية المرنة، تضمنت تقسيط المقابل المالي والفواتير مباشرة من خلال الشركة أو عبر طرف ثالث حسب رغبة العميل، بالإضافة إلى إتاحة خيار السداد الجزئي للفواتير بما يتناسب مع احتياجات العملاء المختلفة. كما أطلقنا عشر حملات توعوية متنوعة استهدفت رفع الوعي لدى العملاء في مجالات متعددة، من أبرزها: ترشيد استهلاك المياه، تصفية الفواتير، وخدمات الصهاريج، وتوثيق العدادات مما أدى إلى ارتفاع نسبة توثيق العملاء إلى (84.4%) في 2024م مقارنة بالعام الماضي (68,3%) وغيرها من المبادرات التي تساهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه.

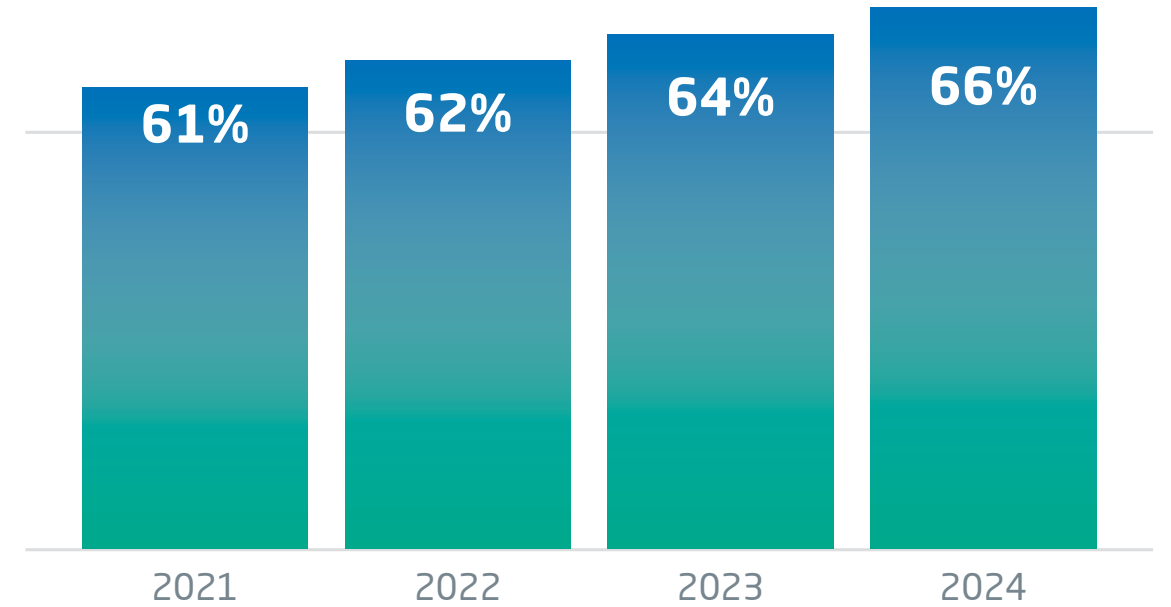
وفي جانب ترشيد استهلاك المياه، طورنا مبادرة «رشد» وتحويلها إلى «مبادرة المستشار»، بهدف حماية العملاء من الارتفاع المفاجئ في الاستهلاك، عبر التواصل الاستباقي مع العملاء عند تجاوز حدود الاستهلاك بنسبة 150% أو مضاعفة الاستهلاك الأسبوعي بمقدار يزيد على خمسة أمتار مكعبة. تضمنت المبادرة خطوات عملية تبدأ بالتواصل المباشر مع العميل، تحديد الأسباب المحتملة للزيادة،



تقديم الاستشارات لإرشاد العميل إلى مواقع التسربات المحتملة، ومتابعة استهلاكه لضمان التحسن، مع إعادة التواصل بعد أسبوعين للتحقق من ثبات الأداء. حققت مبادرة المستشار نتائج ملموسة، إذ أظهر 63% من العملاء الذين تم التواصل معهم تجاوبًا إيجابيًا بتقليل استهلاكهم، وارتفع متوسط نسبة العودة للاستهلاك الطبيعي من 42% إلى 54%، كما انخفض متوسط معدل الاستهلاك العام من 17% إلى 15%. واستطعنا بفضل هذه المبادرة أن نحدث تغييرًا إيجابيًا مستدامًا في سلوك 65% من العملاء الذين تم التواصل معهم، مما ساهم في تحسين صورتنا الذهنية، وتعزيز استدامة مواردها المائية.

نتيجة للجهود المستمرة، شهدنا تحسنًا ملحوظًا في مختلف مؤشرات الأداء، فقد ارتفعت نسبة الرضا العام للعملاء (CSAT) من 64% في عام 2023 إلى 66% في عام 2024، وتحسن مؤشر التقنيات والأدوات الرقمية من 73.75% إلى 88.85%. كما سجلنا نسبة 89.33% في مؤشر تجربة المستخدم لعام 2024، مما أسهم في إدراج شركة المياه الوطنية ضمن قائمة أفضل عشر منشآت في مؤشر نضج التجربة الرقمية، في إنجاز يبرز التزامنا الدائم بتحقيق التميز وتعزيز تجربة عملائنا.

الرضا العام للعملاء



8.8 الابتكار والبحث

يُعد الابتكار أحد الركائز الأساسية التي اعتمدنا عليها في رحلتنا نحو التميز المؤسسي والتحول الرقمي، فهو المحرك الرئيس لتطوير حلول تساهم في رفع كفاءة التشغيل وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائنا في مناطق المملكة المختلفة. ومن هذا المنطلق، عملنا على بناء بيئة محفزة للإبداع، تحتضن الأفكار الجديدة، وتستثمر في البحث والتطوير لمواجهة التحديات المتسارعة في قطاع المياه.

بدأنا رحلتنا بوضع استراتيجية شاملة للبحث والابتكار تتماشى مع رؤية السعودية 2030 واستراتيجية قطاع المياه، وتركزت على تفعيل دور البحث كمحفز رئيسي للتحسين المستمر، وتوفير بيئة تنظيمية داعمة، إلى جانب توسيع شراكاتنا مع الجامعات والمراكز البحثية، وضمان الموازنة مع الأولويات الوطنية. كما طورنا منظومة حوكمة فعالة لإدارة المشاريع البحثية بما يحقق عائداً واضحاً على الاستثمار المعرفي والتقني.

ولتحقيق أهدافنا، اعتمدنا سياسة متكاملة لنشر ثقافة الابتكار، تمثلت في تنفيذ المبادرات التوعوية والمعارض وورش العمل، إلى جانب التنسيق المستمر مع الإدارات المختلفة لتخطيط الأنشطة الابتكارية بشكل استراتيجي. نلتزم بإدارة مشاريعنا البحثية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، مع التركيز على حماية الملكية الفكرية من خلال تسجيل براءات الاختراع والنماذج الصناعية، وتحفيز موظفينا مادياً ومعنوياً لتقديم أفكار تطويرية. كما أولينا أهمية كبرى لبناء شراكات فعالة مع مختلف الجهات العلمية والبحثية لدعم منظومة الابتكار وتبادل المعرفة.

ضمن هذا السياق، أطلقنا «برنامج وابل» ليكون منصة داخلية تدعم الابتكار وتعزز مشاركة الموظفين في تطوير الخدمات والعمليات. في عام 2024، نفذنا عدة حملات مبتكرة ضمن البرنامج، من أبرزها حملة «الأمن والسلامة» لتعزيز بيئة العمل الآمنة، وحملة «أنت جاهز؟» التي استقطبت مشاركات متميزة من منسوبينا، بالإضافة إلى التحضير لإطلاق حملة «وابل الأخضر» في عام 2025، بهدف دعم الحلول البيئية المستدامة. وقد أثمرت هذه الحملات بترشيح خمسة ابتكارات نوعية، ونعمل حالياً على تسجيلها كبراءات اختراع باسم الشركة.

وفي جانب التعاون البحثي، أبرمنا عدة اتفاقيات استراتيجية مع



الابتكار في 2024 (جدول 6)

الابتكار								الأبحاث والتطوير
السنة	عدد الحملات	عدد الموظفين المشاركين	عدد الأفكار المقدمة	عدد الأفكار المقبولة	إجمالي قيمة الجوائز الممنوحة (ريال)	إجمالي الإنفاق على الأبحاث والتطوير بالمليون ريال	عدد الشراكات مع الجهات الخارجية	عدد شهادات الملكية الفكرية
2022	2	1269	533	1	244,000	0	1	2
2023	3	3092	451	3	355,000	5.2	1	1
2024	1	2207	170	2	32,000	5.8	1	0

الهيئة السعودية للملكية الفكرية لتعزيز بيئة حماية الابتكار والهيئة السعودية للمياه لدعم منظومة الابتكار في القطاع، وجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية لتنفيذ مشاريع بحثية مثل تقنية معالجة مياه الصرف الصحي باستخدام الحمأة الحبيبية الهوائية والأغشية التي تعمل بالجاذبية؛ هذه التقنية حاصلة على براءة اختراع وتم تصميم وإنشاء محطة معالجة مصفرة بسعة 100 م3/يوم بمحطة رابغ - جدة، كما تم توقيع مذكرة تفاهم مع شركة فوجي كلين اليابانية لتركيب وحدتي معالجة بمنطقة الباحة باستخدام تقنية الجوكاسو اليابانية. هذه التقنية تستخدم للمعالجة اللامركزية لمياه الصرف الصحي، وتتميز بكفاءة معالجة عالية وموفرة للطاقة يتم استخدامها في المناطق ذات التضاريس الوعرة، والمناطق النائية التي لا تصلها خدمات معالجة مياه الصرف الصحي التقليدية، والمحطة تحت التشغيل التجريبي حتى 2025/7/31م.

نعمل كذلك على تنفيذ مجموعة من المشاريع البحثية بالشراكة مع معهد ابتكار تقنيات المياه (وتيرا)، تتضمن استخدام تقنيات إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي لرصد التسريبات وتحليل البيانات، ومع جامعة الملك سعود على إنتاج الغاز الحيوي والسماذ العضوي من الحمأة. تعتمد هذه التقنية على إنشاء عدة وحدات هضم حيوية متتالية لهضم الحمأة وتحويلها إلى منتجات ذات قيمة اقتصادية؛ حيث يتم إنتاج الغاز الحيوي كمصدر للطاقة الحرارية لتحقيق الاستدامة وتوفير طاقة إضافية تستخدم في أنشطة المحطة الداخلية، كما يتم إنتاج سماد عضوي نظيف عالي القيمة يمكن استخدامه مباشرة لتحسين جودة الأراضي الزراعية واستصلاحها، سيتم تطبيق هذه التقنية بمحطة هيت، وتجري حالياً الأعمال الإنشائية للمشروع.

وفي إطار تطلعاتنا المستقبلية، نعمل على إطلاق «حاضنة وابل للابتكار» بالتعاون مع مركز الابتكار السعودي لتقنيات المياه، والتي ستوفر بيئة متكاملة لتطوير الأفكار، وتبني الحلول المبتكرة، وتسريع تنفيذها بما يسهم في توطيد التقنيات، وتحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية في قطاع المياه. كما نهدف إلى توسيع نطاق التعاون مع الجامعات والمراكز البحثية، واستكمال مشاريعنا مع (وتيرا)، ومع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بالتوسع في نطاق مشروع تقنية معالجة مياه الصرف الصحي باستخدام الحمأة الحبيبية الهوائية والأغشية بمحطة رابغ بسعة 1000م3، بالإضافة إلى قيادة الابتكار في المجالات البيئية من خلال إطلاق حملة «وابل الأخضر» التي تمثل مرحلة جديدة نحو تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز المحتوى المحلي، كما يسهم كرسي البحث بجامعة الملك سعود في تقديم حلول مستدامة تعزز استراتيجيتنا في التوزيع والمعالجة.

بهذه الجهود، نواصل ترسيخ ثقافة الابتكار كمكوّن أساسي في استراتيجيتنا، ونعمل جاهدين على تحويل الأفكار إلى إنجازات تُحدث فرقاً حقيقياً في مستقبل المياه بالمملكة.





الأداء البيئي

تتمحور التزاماتنا البيئية حول مجالات رئيسية، بما في ذلك الالتزام البيئي، وإدارة المياه والصرف الصحي وفاقدا المياه، وانبعاثات الغازات الدفيئة، والطاقة، والتنوع البيولوجي، وإدارة النفايات. توجه هذه الأولويات جهودنا نحو الحد من التأثير البيئي، وتعزيز كفاءة الطاقة، والحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، وإدارة النفايات بشكل مسؤول، وتوزيع المياه بكفاءة. من خلال التركيز على هذه الالتزامات، نهدف إلى الوفاء بالمعايير البيئية والمساهمة في مستقبل أكثر استدامة.



9.1 الالتزام البيئي

الالتزام البيئي يُمثل الركيزة الأساسية في عملياتنا، فهو يعكس التزامنا العميق بالمسؤولية البيئية. نعمل جنبًا إلى جنب مع الجهات ذات العلاقة، مثل: وزارة البيئة والمياه والزراعة، المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي، والمركز الوطني لإدارة النفايات (موان)، مؤكدين على الالتزام الصارم بالمعايير والقوانين البيئية.

اللوائح البيئية الرئيسية التي نلتزم بها: نظام البيئة، الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/165) بتاريخ 1441/11/19 ، ونظام المياه الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/159) بتاريخ 1441/11/11 ونظام إدارة النفايات الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/5) بتاريخ 1443/01/05 واللوائح التنظيمية.

استنادًا إلى استراتيجيتنا الراسخة، تبرز حماية البيئة كركيزة أساسية لدينا للحد من الأثر البيئي في قطاع المياه. هذه الرؤية تجسدت في سياسة البيئة، مما شكل أساسًا متينًا لتطبيق السياسات والإجراءات الفعالة في محطاتنا القائمة ومشروعنا المستقبلية.

يعتمد نهجنا الشامل للامتثال البيئي على مزيج من الإجراءات الوقائية والتصحيحية، بما في ذلك الدراسات والتقييمات البيئية، ومراجعة المخاطر، والتفتيش الدوري على المواقع وفق السياسات والإجراءات، إلى جانب عمليات التدقيق الداخلي السنوية، وهيكلية فرق الامتثال مع تحديد الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى برامج التدريب والتوعية المستمرة، والعروض التقديمية نصف الشهرية للرئيس التنفيذي، زيارات الإدارة التنفيذية للمواقع، مما يعزز ثقافة الامتثال ويعكس التزامنا بالاستدامة والمسؤولية البيئية.

في عام 2024م أصدر المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي 46 تصريحًا تخص التشغيل والإنشاءات، مقسمة إلى 36 تصريحًا بيئيًا للتشغيل و10 تصريح بيئية للإنشاءات، وتُصنف ضمن ثلاث فئات: 7 تصريح من الفئة الأولى، و29 من الفئة الثانية، و10 تصريح من الفئة الثالثة.

ومواكبة لأفضل الممارسات العالمية، حققنا إنجازات بارزة في مجال الالتزام البيئي. نعتز بتحقيق شهادة ISO 14001 لثلاثين موقعًا، تشمل تسعًا وعشرين محطة لمعالجة الصرف الصحي والمركز الرئيسي، مما يعكس التزامنا الراسخ بالمعايير البيئية العالمية، بالإضافة إلى ذلك، عززنا فريقنا بـ 65 مدققًا داخليًا و15 مدققًا رئيسيًا، يلعبون دورًا حيويًا في تعزيز ممارسات الامتثال لدينا. كما نظمنا 6 ورش عمل لرفع الوعي حول تنفيذ معايير ISO، مما ساهم في تعزيز الفهم والتطبيق الفعال لهذه المعايير في جميع مستويات الشركة.

في الربع الأخير من السنة أطلقنا منصة داخلية خاصة بالإبلاغ عن الحوادث البيئية والتشغيلية ذات الأثر البيئي من خلال نظام مركز إدارة الأزمات والكوارث (تابع)، وذلك بهدف توحيد قنوات الإبلاغ عن الحوادث البيئية، وتوفير تحديثات في الوقت الفعلي، وتحسين التنسيق بين فرق الاستجابة. كما ستتيح الصفحة الإبلاغ عن الحوادث البيئية، والوصول إلى معلومات الحوادث الحالية، وتعزيز التواصل الداخلي بين أصحاب الصلاحية والفرق الميدانية، مما يساهم في رفع كفاءة الإبلاغ عن الحوادث البيئية فورًا إلى (المراكز الوطنية البيئية)، وذلك لرفع مستويات الالتزام البيئي في جميع منشآت الشركة.

لضمان الامتثال الكامل في جميع مواقع الشركة، أطلقنا عقود الإدارة التشغيلية (MOMCs) والعقود طويلة الأجل التي ستكفل التزامنا البيئي بنسبة 100% عبر جميع مواقعنا خلال الثلاث سنوات المقبلة.

9.2 المياه والصرف الصحي

9.2.1 دورة حياة المياه

لقد كرّسنا أنفسنا لإدارة المياه من مصادر عدة ضمن منظومة المياه لدعم ممارسات المياه المستدامة. تشمل هذه المصادر المياه المحلاة والمياه الجوفية. نعمل بشكل متواصل على ضمان توفير مياه شرب عالية الجودة لجميع العملاء من خلال التنسيق المستمر مع الجهات التنظيمية والتشغيلية ذات العلاقة في

لضمان مطابقة المياه للمعايير الصحية المعتمدة.

وانطلاقاً من هذا الالتزام، قمنا خلال عام 2024م بإجراء ما يقارب 3.3 ملايين اختبار جودة للمياه، توزعت على النحو التالي: 2,976,461 اختباراً خلال الأيام التي لا تشمل شهر رمضان أو موسم الحج، و270,633 اختباراً خلال شهر رمضان المبارك، و58,015 اختباراً خلال موسم الحج، وذلك لضمان استمرار جودة المياه خلال المواسم الاستثنائية التي تشهد ارتفاعاً في الطلب والاستهلاك.

وحرصاً على تعزيز موثوقية ودقة نتائج الفحوصات، واصلنا العمل على تطوير المختبرات ورفع كفاءتها، فقد حصل 14 مختبراً تابعاً لنا على شهادة الاعتماد الدولي ISO 17025 من المركز السعودي للاعتماد، تأكيداً على التزامنا بتطبيق



قطاع المياه، لاستلام الكميات المطلوبة بالجودة والكفاءة المناسبة لتلبية احتياجات عملائنا.

وفيما يتعلق بجودة المياه، ورغم أن مياه الشرب التي نستلمها من جهات الإنتاج والنقل في قطاع المياه قد خضعت مسبقاً للفحص والتحليل، لكننا نحرص على إجراء فحوصات إضافية في مختبراتنا؛ حيث نتبع بدقة الإجراءات التي حددتها الشؤون التنظيمية بالهيئة السعودية للمياه، كما نلتزم بتطبيق المواصفات الفنية المعتمدة من وزارة البيئة والمياه والزراعة في جميع مراحل القياس والفحص،

أعلى معايير الجودة في مراقبة سلامة المياه. كما عملنا على تحسين مؤشر جودة المياه الموزعة للعملاء خلال عام 2024 والوصول إلى القيمة المستهدفة 96.07% بنسبة زيادة 0.7% عن العام 2023.

نحن نولي أهمية قصوى لضمان استمرارية ضخ المياه على مدار العام، خاصة خلال المواسم التي تشهد ارتفاعاً كبيراً في الطلب مثل موسم رمضان وموسم الحج. ومن أجل تحقيق ذلك، نعتمد على منظومة متكاملة من الإجراءات الاستباقية والتشغيلية التي تمكّنتنا من مواجهة التحديات المتغيرة وضمان الإمداد المستمر للمياه دون انقطاع مع الحفاظ على موارد المياه الطبيعية وحماية البيئة.



نبدأ أولاً بالتخطيط المسبق وتفعيل الاحتياطي الاستراتيجي، من خلال التنسيق المستمر مع شركائنا التنظيميين والتشغيليين من منظومة المياه، وذلك لضمان تأمين الكميات المطلوبة في الوقت المناسب. كما نعمل على تعزيز قدراتنا التخزينية عبر الخزانات الاستراتيجية التي تغطي الاحتياجات الطارئة خلال أوقات الذروة والمواسم الخاصة. كما نستخدم أنظمة مراقبة وتحكم ذكية على رأسها نظام SCADA، الذي يُمكننا من متابعة تدفق المياه، وضغط الشبكات بشكل لحظي، واكتشاف أي خلل في مراحل مبكرة.

وفيما يخص مواسم الحج والعمرة، فإننا نطبق خططاً تشغيلية مخصصة ومدروسة بعناية لتلبية احتياجات الحجاج والمعتمرين، يتم تفعيلها بالتزامن مع الجدول الزمني لكل موسم.

ولتعزيز الجاهزية الميدانية، تُوفر فرق طوارئ متخصصة تعمل على مدار الساعة، تضم كوادرات فنية وطنية مدربة قادرة على التدخل الفوري لإصلاح أي أعطال طارئة قد تؤثر على استمرارية الخدمة. وفي حال حدوث أي نقص مفاجئ أو طارئ في الإمدادات، نفقّل خطط الطوارئ التي تتضمن توفير صهاريج مياه متنقلة لتغطية المناطق المتأثرة، بالإضافة إلى الاستفادة من الخزن الاستراتيجي المتاح في نفس المنطقة لتعويض النقص مؤقتاً.

وبفضل المنظومة المتكاملة والإجراءات التشغيلية التي تم تطبيقها، بلغ متوسط كمية المياه الموزعة خلال الأيام العادية في عام 2024 حوالي 10,288,075 مترًا مكعبًا يوميًا، وارتفع هذا المتوسط خلال موسم الحج ليصل إلى 10,920,938 مترًا مكعبًا يوميًا. وقد بلغ إجمالي كميات المياه الموزعة خلال العام نحو 3.7 مليارات متر مكعب، محققين بذلك زيادة بنسبة 4% مقارنة بالعام السابق، وبمعدل ضخ وصل إلى 20.45 ساعة يوميًا. وتعكس هذه الأرقام مستوى الجاهزية العالية وكفاءة البنية التشغيلية التي نعتمد عليها لتلبية احتياجات المستفيدين في المناطق المختلفة، وفي جميع الظروف والمواسم، بما يضمن استمرارية الخدمة وجودتها دون انقطاع.

بعد استخدام المياه، يتم جمعها ومعالجتها في محطات معالجة مياه الصرف التابعة لنا، فقد تم خلال عام 2024 معالجة أكثر من 2.1 مليار متر مكعب من مياه الصرف الصحي، محققين بذلك زيادة بنسبة 3% مقارنة بعام 2023. يُعاد الاستفادة من هذه المياه المعالجة من خلال إعادة تدويرها وتوزيعها لاستخدامها في أغراض الري والصناعة، أو تصريفها بشكل آمن إلى الوسائط البيئية، وذلك بما يتماشى مع المتطلبات والضوابط التي يحددها المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي.

نحرص على الالتزام التام باللوائح والأنظمة التي تنظم إدارة مياه الصرف المعالجة، ونعمل ضمن الإطار التنظيمي الذي تشرف عليه وزارة البيئة والمياه والزراعة، والهيئة السعودية للمياه، والمركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي. ظهر هذا الالتزام بوضوح من خلال تطبيق منظومة رقابية صارمة تشمل اختبارات يومية وأسبوعية وشهرية لرصد الملوثات الميكروبية والكيميائية والإشعاعية، وضمان مكافحتها بشكل فعال. وخلال العام أجرينا ما مجموعه 357,028 اختبارًا لمياه الصرف الصحي

المعالجة، فقد أظهرت النتائج أن 340,474 اختبارًا منها جاءت مطابقة للمواصفات المعتمدة، مما يعكس نسبة التزام تجاوزت 95%.

وفي إطار سعينا المستمر نحو تطوير خدماتنا وتعزيز كفاءة عملياتنا، نتطلع في 2025 إلى تدشين مراكز متقدمة للمراقبة والتحكم في العمليات التشغيلية، ثمكّننا من متابعة أداء الشبكات والمنشآت لحظيًا، وتحسين سرعة الاستجابة للأعطال والملاحظات التشغيلية. كما نعمل على تحسين مستوى التشغيل من خلال تفعيل عقود الإدارة المرساة التي تهدف إلى رفع كفاءة الأداء وضمان الالتزام بمؤشرات الخدمة والجودة. يأتي ضمن أولوياتنا أيضًا رفع كفاءة محطات معالجة الصرف الصحي عبر تفعيل عقود التشغيل والصيانة طويلة الأجل، بما يضمن استدامة الأداء وتحسين جودة المياه المعالجة وفقًا لأعلى المعايير الفنية والبيئية.

*** ملاحظة:** تتولى المؤسسة العامة للري مسؤولية إدارة وتوزيع مياه الصرف الصحي المعالجة المعاد استخدامها، حيث إنها أصبحت تقع خارج نطاق مسؤولية شركة المياه الوطنية.

إدارة المياه بالمليون متر مكعب (جدول 7)

الوصف العام	نوع المياه	الكمية بالمليون م3
مصادر المياه	منظومة المياه	2,767.4
	محطة معالجة المياه الجوفية	554.4
	محطة معالجة مياه السدود	24.9
	آبار المياه الجوفية المباشرة	353.1
	آبار مياه السدود المباشرة	7.9
	مصادر أخرى	0.32
مياه الصرف	إجمالي مصادر المياه	3,708.0
	إجمالي كميات مياه الصرف	2,119.8
	إجمالي كميات مياه الصرف المعاد استخدامها	496.5
	معدل النسبة المئوية لكميات مياه الصرف المعاد استخدامها	23%

9.2.2 الفاقد المائي

ندرك أن الفاقد المائي (Non-Revenue Water) يُمثل أحد أبرز التحديات التشغيلية التي تواجه استدامة الموارد المائية. يُقصد بالفاقد المائي كميات المياه التي يتم ضخها إلى شبكات التوزيع لكنها لا تُحتسب ضمن الفوترة، إما بسبب تسربات وانكسارات داخل الشبكة - وهو ما يُعرف بالفاقد الفني - أو نتيجةً لتجاوزات أو ضعف في دقة القياس أو الفوترة، فيما يُعرف بالفاقد التجاري.

وفي هذا الإطار، وتماشياً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، نستهدف خفض نسبة الفاقد المائي إلى 15% بحلول عام 2030، علمًا بأن المملكة تحتل حاليًا المرتبة التاسعة عشرة بين دول مجموعة العشرين من حيث نسب الفاقد. ولتحقيق هذا الهدف الطموح، تبنيّا خطة استراتيجية متكاملة تتوزع على ثلاثة محاور

رئيسية: محور لمعالجة الحسابات غير المفوترة، وآخر لتقليل الفاقد التجاري، وثالث لخفض الفاقد الفني.

تُنفذ حاليًا مجموعة من المشاريع التشغيلية التي تستهدف تطوير البنية التحتية ورفع كفاءة الأداء. ويعد تركيب عدادات المصادر من أبرز هذه المشاريع، لما له من دور محوري في مراقبة كميات المياه المستهلكة وتحسين دقة البيانات التشغيلية. كما نواصل تنفيذ مشاريع استبدال الشبكات والتوصيلات المتهاكلة التي تسهم في الحد من التسربات وتحسين كفاءة توزيع المياه.

ونكثف جهودنا في التعامل مع التسربات غير الظاهرة من خلال توقيع عقود مخصصة للكشف عنها وإصلاحها، اعتمادًا على تقنيات متقدمة تتيح دقة وسرعة في تحديد مواقع الخلل. كما ننفذ مناطق مراقبة وإدارة الضغوط (DMA/DMZ) ضمن الشبكات، وهي مناطق صغيرة يُتحكم بها بدقة، ما يسمح برصد التسربات وتحليل الأداء التشغيلي بشكل أكثر فاعلية.

وفي إطار التحول الرقمي، نمضي قدمًا في تطبيق نظامي إدارة الأصول والخرائط الجغرافية (GIS)، بهدف بناء قاعدة بيانات متكاملة تُمكن الفرق الفنية من تحليل المعلومات واتخاذ القرارات بسرعة ودقة. كما نعمل على الربط التقني مع الجهات ذات العلاقة لتحديث بيانات العملاء وضمان تكاملها عبر مختلف الأنظمة. ولتحقيق أفضل النتائج نستعين بمجموعة من التقنيات الحديثة، من أبرزها التقنيات الصوتية (Acoustic) التي تُستخدم لاكتشاف التسربات في التوصيلات الصغيرة، وتقنية الكرة الذكية المخصصة لفحص الأنابيب الرئيسية من الداخل دون الحاجة لإيقاف الضخ، وتقنية الكشف باستخدام غاز الهيليوم في حالات الضخ المتقطع، إضافة إلى تقنية Correlator التي تعتمد على مقارنة الإشارات الصوتية، وتقنيات الاستشعار عن بُعد (Noise Loggers) التي تُسجّل الضوضاء على مدار الساعة وتُطلق تنبيهات فورية عند رصد أي تغير غير طبيعي.

ونسعى بالتعاون مع الهيئة السعودية للمياه إلى تبني حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي لتعزيز قدرات التنبؤ، ورفع كفاءة عمليات الكشف عن التسربات وتحديد مواقعها، بما يضمن تحسين استدامة الخدمة ويسهم في تحقيق الأثر البيئي والاقتصادي المطلوب.

ونؤمن بأن تحقيق أهدافنا لا يقتصر على استخدام التقنية فقط، بل يمتد ليشمل تمكين المجتمع من المشاركة في رصد التسربات، وذلك من خلال القنوات الرسمية لشركة المياه الوطنية، في خطوة تعكس التزامنا بالشفافية، وتعزيز التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة.

9.3 الطاقة والمناخ

9.3.1 استهلاك الطاقة

في إطار جهودنا المتواصلة في مجال إدارة الطاقة، نفخر بحصولنا على شهادة الأيزو 50001:2018 لنظام إدارة الطاقة التي شملت خمسة مواقع تشغيلية تغطي إحدى عشرة محطة موزعة في مدن الرياض، جدة، مكة المكرمة، والطائف. وتمثل هذه الشهادة اعتزامًا بالتزامنا بتطبيق أفضل الممارسات في قياس ومراقبة وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة.

يندرج ضمن نطاق إدارة الطاقة لدينا جميع مصادر الاستهلاك، بدءًا من الكهرباء، ومرورًا باستهلاك الوقود في المولدات والمرافق والمركبات، بما يشمل أنظمة الاحتراق الثابت والمتحرك. ويأتي هذا النهج كجزء من استراتيجية متكاملة تهدف إلى خفض البصمة الكربونية وتعزيز كفاءة التشغيل، مع تركيز خاص على محطات الصرف الصحي باعتبارها من أعلى مصادر استهلاك الطاقة. ومن هذا المنطلق، أدرجنا بنودًا خاصة بتخفيض استهلاك الطاقة وتحفيز المقاولين ضمن معايير تشغيل المحطات التي سيتم تخصيصها، بهدف ضمان استمرارية تحسين الأداء البيئي والاقتصادي في عملياتنا المستقبلية.

وفي عام 2024 أطلقنا مبادرة لإنتاج الطاقة النظيفة من خلال معالجة مياه الصرف الصحي في محطتي هيت بمدينة الرياض وأجبال بالمنطقة الشرقية، وذلك ضمن جهودنا لتحويل الانبعاثات الناتجة عن عمليات المعالجة إلى مصدر مستدام للطاقة. تعتمد هذه المبادرة على تقنية الهضم اللاهوائي، حيث تقوم بكتيريا لاهوائية بتحليل الحمأة في بيئة خالية من الأكسجين، مما يؤدي إلى إنتاج الغاز الحيوي (الميثان) الذي يستخدم لتوليد الكهرباء. وقد حققنا نتائج ملموسة، حيث تمكّننا من إنتاج 600 ك.و.س من الكهرباء في محطة أجبال، مما غطى 30% من استهلاكها الذاتي، في حين بلغت كمية الكهرباء المنتجة في محطة هيت نحو 2800 ك.و.س، بما يعادل 46% من احتياجها الأساسي للطاقة الكهربائية.

وفي هذا الإطار، بدأنا إجراءات الحصول على رخصة توليد الكهرباء من الغاز الحيوي من الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء لمحطتي أجبال وهيت، بهدف استخدام الطاقة المنتجة للاستهلاك الذاتي، ومن المتوقع استصدار الرخصة خلال عام 2025، في خطوة نوعية تدعم توجهنا نحو تنويع مصادر الطاقة وتعزيز الاستفادة من الموارد المتاحة.

وامتدادًا لهذا التوجه، عقدنا في عام 2024 اجتماعًا تنسيقيًا مع المركز السعودي لكفاءة الطاقة والشركة الوطنية لخدمات كفاءة الطاقة «ترشيد»، لاستكشاف فرص التعاون في مجالات كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة. نحن نولي اهتمامًا متزايدًا ببناء القدرات الداخلية وتعزيز الوعي المؤسسي؛ عبر تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية تهدف إلى ترسيخ ثقافة ترشيد الطاقة بين الموظفين وتعميم أفضل الممارسات التشغيلية في مختلف منشآتنا.

استهلاك الطاقة (ميجا جول) (جدول 8)

معامل التحويل	2024		2023		النشاط
	الاستهلاك بالميجا جول	الاستهلاك (بالوحدة)	الاستهلاك بالميجا جول	الاستهلاك (بالوحدة)	
38.6	292,407,854	7,575,333 لترًا	1,018,576,800	26,388,000 لتر	ديزل (احتراق ثابت)
38.6	99,430,744	2,575,926 لترًا	20,228,484	524,054 لترًا	ديزل (احتراق متحرك)
34.2	99,923,337	2,921,735 لترًا	93,058,542	2,721,010 لترات	بنزين (احتراق متحرك)
3.6	8,100,403,326	2,250,112,035 كيلو واط ساعة	7,965,288,801	2,212,580,223 كيلو واط ساعة	استهلاك الكهرباء



مراجعتها والتحقق منها من قبل طرف ثالث مستقل، وذلك لضمان أعلى مستويات الشفافية والمصداقية في الإفصاح البيئي، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في بياناتنا. وفي ذات الإطار، نستهدف كذلك استكمال الدراسة الاستراتيجية الهادفة إلى تحقيق الحياد الصفري التي تشمل جميع مرافق الشركة وعملياتها، وبالتركيز على أعلى مصادر الانبعاثات ضمن رؤية شاملة وطويلة المدى للاستدامة البيئية.

انبعاثات الغازات الدفيئة بالطن المتري لمكافئ ثاني أكسيد الكربون (جدول 9)

مصادر الانبعاثات (مرتبة من الأكبر الى الأصغر)	النطاق	2023	2024	النسبة من إجمالي الانبعاثات لعام 2024	التغيرات (2023 مقابل 2024)
استهلاك الكهرباء	الثاني	1,216,919	1,237,562	42%	+1.7%
معالجة مياه الصرف الصحي	الأول	1,165,654	1,163,257	39%	0%
ردم الحمأة	الأول	437,090	438,287	15%	0%
الانبعاثات الناتجة من تصريف مياه الصرف الصحي المعالجة	الأول	106,816	110,632	4%	+4%
الاحتراق الثابت	الأول	70,175	20,162	1%	-71%
الاحتراق المتحرك	الأول	7,775	13,219	0%	+70%
الانبعاثات الشاردة	الأول	*147	*147	0%	0%
الإجمالي		3,004,429	2,983,119	100%	-1%

* قدرت بناء على المرافق الحالية

9.3.2 انبعاثات الغازات الدفيئة

لا يمكن إنكار تأثير التغير المناخي على قطاع المياه، مما يستلزم جهودًا منسقة للتغلب على التحديات التي يفرضها، وتماشياً مع الهدف الطموح للمملكة العربية السعودية لتحقيق الحياد الصفري بحلول عام 2060 نستكشف الفرص للحد من الانبعاثات دون التأثير على عملائنا. وفي عام 2023 بدأنا بأول خطوة تتمثل في تسجيل انبعاثات الغازات الدفيئة وتقييمها.

ينصب تركيزنا الأساسي على قياس وإدارة انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاقين الأول والثاني، مع اهتمام خاص بالانبعاثات الناتجة من محطات معالجة مياه الصرف الصحي، نظرًا لتأثيرها الكبير ضمن عملياتنا. تشمل انبعاثات النطاق الأول تلك الانبعاثات المباشرة الناتجة من مصادر نمتلكها أو نديرها، مثل احتراق الوقود في المولدات والمركبات، بالإضافة إلى الانبعاثات الناتجة من عمليات معالجة مياه الصرف الصحي وإدارة الحمأة في مرادم شركة المياه الوطنية. أما انبعاثات النطاق الثاني، فهي انبعاثات غير مباشرة ناتجة من استهلاك الكهرباء المشتراه من الشركة السعودية للكهرباء في مرافقنا التشغيلية. وتجدر الإشارة إلى أنه تم استبعاد انبعاثات النطاق الثالث من التقدير، نظرًا لكونها تقع خارج نطاق سيطرتنا المباشرة.

في 2024 أسسنا نظام متكامل لحساب كميات انبعاثات الغازات الدفيئة، وذلك التزامًا بروتوكول الغازات الدفيئة (GHG Protocol) والمواصفة القياسية ISO 14064. يستند هذا النظام إلى المبادئ التوجيهية الصادرة عن الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC)، لضمان دقة وموثوقية النتائج. وفي إطار التزامنا طويل المدى بالاستدامة، أطلقنا مشروع الدراسة الاستراتيجية الهادف إلى دراسة إمكانية الوصول الحياد الصفري بحلول عام 2060، والذي يشمل جميع مرافق الشركة وعملياتها. كما عقدنا اجتماعًا مع اللجنة الوطنية لآلية التنمية النظيفة، بهدف استكشاف فرص المشاركة في سوق الكربون، والتعرف على التوجهات الوطنية المستقبلية في هذا المجال.

في عام 2024 تركزت انبعاثات شركة المياه الوطنية في ثلاثة مصادر رئيسية شكلت معًا أكثر من 95% من إجمالي الانبعاثات الكربونية التي بلغت 2,983,119 طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون. تصدر استهلاك الكهرباء قائمة أعلى مصادر الانبعاثات لعام 2024 حيث ساهم بنسبة 42.4% من إجمالي الانبعاثات. تلت ذلك انبعاثات معالجة مياه الصرف الصحي التي شكلت 38.7% من الإجمالي، فيما جاءت انبعاثات معالجة وردم الحمأة في المرتبة الثالثة بنسبة 14.6%.

تشير هذه النتائج إلى أهمية مضاعفة الجهود لتحسين كفاءة الطاقة، وتطوير حلول مبتكرة ومستدامة لمعالجة مياه الصرف الصحي وإدارة الحمأة، بما يعزز توجه الشركة نحو خفض البصمة الكربونية وتحقيق أهدافها في الاستدامة البيئية.

بالنسبة لعام 2025 بدأنا باعتماد نتائج حسابات انبعاثات الغازات الدفيئة بعد



9.4 التنوع البيولوجي

نلتزم بشدة بالحفاظ على التنوع البيولوجي، إذ يتضح ذلك في مبادراتنا لتعزيز زراعة النباتات المحلية باستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة؛ كما ينعكس تفانينا نحو المسؤولية البيئية في تمسكنا الصارم بالحصول على التصاريح اللازمة قبل بدء أي محطة مياه؛ حيث نضع التنوع البيولوجي في قمة أولوياتنا، ونعمل على الحد من التأثير البيئي إلى أدنى مستوى ممكن.

وتماشياً مع هدفنا لحماية الحياة تحت المياه، تتبع اللائحة التنفيذية لحماية الأوساط المائية من التلوث، طبقاً لنظام البيئة الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/165) بتاريخ 1441/11/19هـ. كما أننا نضمن مباشرة أنشطتنا بعناية، إذ إننا نمتلك إجراءات خاصة للتصاريح مصممة لضمان ممارسات التفريغ الآمن لكي نحافظ بشكل واعٍ على المواصفات الصارمة لمياه الصرف الصحي المعالجة، والمسافة الآمنة من المناطق الحساسة بيئياً؛ حيث يشمل هذا -على سبيل المثال لا الحصر- المناطق المهمة بالنسبة لتكاثر الحيوانات البرية، والمناطق الرئيسة لصيد الأسماك، والأنظمة البيئية الحيوية، مثل الشعاب المرجانية، بالإضافة إلى ذلك، يتم تصميم ممارستنا بدقة لتجنب أي انقطاع في أنماط الهجرة الطبيعية من الكائنات العضوية البحرية، مما يعكس تفانينا للحفاظ على البيئة البحرية ودعم استدامة الحياة المائية.

وفيما يخص التشجير، فإننا قبل البدء في أي مشروع تشجير نتعاون مع المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر لتحديد حيثيات المشروع بدقة؛ حيث يشمل هذا تحديد موقع المشروع، ونوع النباتات، ومتطلبات أخرى على النحو المحدد من خلال توجيهات الخبراء ومذكرة التفاهم الموقعة. يمثل هدفنا

الرئيسي في زراعة 6 ملايين شجرة كجزء من مبادرة السعودية الخضراء. في عام 2024 م نجحنا في زراعة حوالي 5.5 ملايين شجرة، كما أننا نهدف إلى زراعة نصف المليون شجرة المتبقية بحلول عام 2025، مما يعمل على تعزيز تفانينا من أجل الممارسات البيئية المستدامة، وتعزيز التنوع البيولوجي.

لقد حققت مبادراتنا للتشجير نجاحاً كبيراً من خلال زراعة ما يزيد على 25 سلالة من النباتات، تزدهر وتنمو في عدة مناخات وتضاريس خلال 166 موقعاً في مناطق مختلفة بالمملكة، حيث تشمل هذه المجموعة تنوعاً من الأشجار والشجيرات والزهور، تم اختيار كل منها بعناية لمماثلة الظروف البيئية والمناخية لموقعها؛ وعلى رأس تلك المجموعات النباتية، شجرة السدر البلدي، وشجرة الطلح، وشجرة الغاف، والأثل الشجري، وشجرة النيم، والياسمين، والنخيل، والمورينجا، والأراك، والعرق، والزيتون.

في عام 2024 اتخذنا خطوات واسعة في مؤتمر كوب 16 بإعلاننا عن خطط طموحة لتوسيع مبادراتنا في مجال التشجير، بالتعاون مع المحميات الملكية. تكلفت هذه الجهود بتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة محمية الملك عبد العزيز الملكية لزراعة 3 ملايين شجرة. المذكرة تضمنت أيضاً خطاً لإجراء دراسات مبتكرة لإعادة استخدام الحمأة كسماد، وإعادة استخدام المياه المجددة في الري، بالإضافة إلى ذلك، نبحث عن فرص جديدة للتعاون مع المحميات الملكية الأخرى، لتعزيز دورنا كرواد في حفظ التنوع البيئي والتزامنا بالاستدامة في المملكة.

نفخر بأن واحاتنا لم تعد مجرد مواقع لإعادة التوازن النباتي، بل تحولت إلى أنظمة بيئية واقتصادية متكاملة، حيث حققت واحة بريدة سلسلة من الإنجازات الرائدة، بتسجيلها أول بصمة مائية معتمدة دولياً على مستوى العالم، وأول بصمة كربونية معتمدة دولياً في الشرق الأوسط وأوروبا، إضافةً إلى اعتماد تقرير البصمة الكربونية الصادر عن «البورد الألماني» الذي أكد خلو الواحة من الانبعاثات الكربونية وتحولها إلى خزان خضم لامتصاص الكربون من الغلاف الجوي بمعدل 0.12% سنوياً، فضلاً عن تسجيلها في موسوعة غينيس للأرقام القياسية كأكبر واحة من صنع الإنسان، وامتداداً لهذه الجهود، قام معالي وزير البيئة والمياه والزراعة بإطلاق 15 ظبي ريم في واحة بريدة ضمن برنامج الإكثار وإعادة توطين الكائنات الفطرية المهددة بالانقراض للموسم 2024-2025، مما يعزز التنوع البيولوجي في المنطقة ويدعم تحقيق الاستدامة البيئية.

في عام 2025 نبدأ رحلتنا الطموحة بزراعة 15 مليون شجرة مانجروف على السواحل الشرقية والغربية للمملكة، وستستمر الزراعة حتى عام 2030. هذه المبادرة تعكس التزامنا العميق بحماية البيئة وتقديرنا للدور الحيوي الذي تلعبه أشجار المانجروف في النظم البيئية الساحلية. نهدف من خلال هذا المشروع إلى الحفاظ على التنوع البيولوجي، وتعزيز قدرة السواحل على مواجهة التغيرات البيئية، ودعم التزامنا بالممارسات المستدامة التي تفيد البيئة والمجتمعات المحلية. بالإضافة لذلك، سنقوم بتوثيق وتسجيل جميع



الأشجار البرية التي تم زراعتها، والتي يفوق عددها 5 ملايين شجرة برية، وتركيب مستشعرات لقياس معدل امتصاص الكربون لكل شجرة، لضمان تتبع التأثير الإيجابي لهذه المبادرة.

قائمة مشاريع التشجير (جدول 10)

القطاع	عدد الأشجار المزروعة
القطاع الشمالي	2,641,304
القطاع الشمالي الغربي	1,684,376
القطاع الأوسط	553,327
القطاع الجنوبي	353,126
القطاع الشرقي	200,179
القطاع الغربي	36,820
الإجمالي	5,469,132

غزلان الریم في واحة بريدة

9.5 إدارة النفايات

في عام 2024 حققنا تقدماً ملموساً في عدة مجالات خاصة بإدارة النفايات، إذ أنجزنا إنشاء أول مردم هندسي في جدة، وأطلقنا مشاريع عديدة لتأسيس مرادم هندسية تتوافق مع معايير المركز الوطني لإدارة النفايات، بالإضافة إلى ذلك، رفعنا مستوى الالتزام بالترخيص لعدد كبير من مقاولي نقل الحمأة، وتحليل جودة الحمأة بشكل دوري لضمان الحفاظ على الأوساط البيئية من ملوثات العناصر الثقيلة، كما حصلنا على تراخيص لإنتاج الطاقة الحيوية باستخدام الهاضم اللاهوائي في محطتي «أجيال» و «هيت».

كما ناقشنا إعادة استخدام الحمأة مع عدة جهات خارجية، بما في ذلك مذكرات التفاهم المبرمة مع هيئة تطوير محمية الملك عبد العزيز الملكية لاستخدام الحمأة في الأبحاث في المحمية، ويجري التفاهم مع جهات أخرى مثل: المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر، ومبادرة السعودية الخضراء، والشركة السعودية للاستثمارية لإعادة التدوير (سرك)، إذ يجري إعداد مذكرات تفاهم مع هذه الجهات لإعادة استخدام الحمأة.

يُعد مشروع إدارة النفايات وحصرها وتوصيفها أحد المشاريع الجوهرية التي توليها شركة المياه الوطنية اهتماماً كبيراً في مختلف مرافقها ومنشآتها. يهدف هذا المشروع إلى الارتقاء بمستوى ممارسات إدارة النفايات، وتعزيز التزام المرافق بالأنظمة والتشريعات البيئية الصادرة من المركز الوطني لإدارة النفايات (موان).

يتضمن المشروع إعداد خطط واستراتيجيات متكاملة لحصر وتصنيف وتوصيف النفايات الناتجة من مرافق الشركة المختلفة، بما في ذلك محطات معالجة مياه الصرف الصحي، ومحطات تنقية مياه الشرب، والمرافق الإدارية، وجميع الأصول التابعة لشركة المياه الوطنية التي تُنتج نفايات.

كما يهدف المشروع إلى وضع إطار استراتيجي لتحويل ممارسات إدارة النفايات من النموذج الخطي التقليدي إلى نموذج الاقتصاد الدائري، بما يعزز الامتثال للأنظمة البيئية، ويُسهم في خلق فرص استثمارية مستدامة في مجال إعادة التدوير، إلى جانب الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية. تأتي هذه الجهود في سياق سعي الشركة إلى رفع كفاءة إدارة النفايات، وتحقيق أعلى مستويات الالتزام البيئي، بما يتوافق مع اللوائح والتشريعات الصادرة من وزارة البيئة والمياه والزراعة.

نتطلع في عام 2025 إلى تفعيل حلول إعادة استخدام الحمأة بواسطة الاختيار النهائي لمزودي التقنيات والتعاقد معهم لإنشاء

منشآت لمعالجة الحمأة وإعادة استخدامها، ونشارك المركز الوطني لإدارة النفايات وأمانة المدينة المنورة مشروع تسميد الحمأة وإعادة استخدامها في المدينة المنورة. تم تحديد مواقع مراكز معالجة الحمأة المركزية واللامركزية لبدء مشاريع المعالجة وإعادة الاستخدام. نتطلع كذلك إلى استمرار العمل مع الجهات ذات العلاقة كالشركة السعودية للاستثمارية لإعادة التدوير (سرك)، والمركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر في مبادرات إعادة استخدام الحمأة.

إحصاءات إدارة النفايات (جدول 11)

الحمأة (طن)	النفايات غير الخطرة (طن)	النفايات الخطرة السائلة (لتر)	النفايات الخطرة (طن)	سنوياً
1,204,500	27906	65750	40283	





10 الأداء الاجتماعي

نلزم أنفسنا بالأداء الاجتماعي، ونعترف بالدور الأساسي الذي يلعبه رأس المال البشري في شركتنا، حيث يمتد تفانينا إلى تعزيز بيئة عمل تقدر التوظيف والتنوع وتكافؤ الفرص ومزايا الموظفين والتدريب والتطوير، جميعها مدعومة بإطار عمل متكامل للصحة والسلامة المهنية. نؤمن بأن الاستثمار في موظفينا يعزز جودة قوتنا العاملة ويسهم في رفاهية واستدامة مجتمعنا. علاوة على ذلك، يتجاوز التزامنا بيئة العمل، حيث نشارك بفعالية في المبادرات التي تعزز التحولات الإيجابية في المجتمع وتسهم في دفع عجلة التقدم. تعمل مشاريعنا الشاملة التي تمتد عبر استثمارات البنية التحتية والخدمات ضمن قطاع المياه، وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، والاستثمارات في الموردين المحليين، على إحداث تأثيرات مضاعفة، ولا تعمل على تحفيز نمو المحتوى المحلي وحسب، بل أيضًا تعزز جهود التوطين بما يتماشى بسلاسة مع رؤية السعودية 2030.

10.1 رأس المال البشري

10.1.1 سياساتنا

يُعد رأس المال البشري محور نجاحنا، لذا نكرس أنفسنا لتعزيز بيئة عمل تقدر التنمية المستمرة، وتتبنى التنوع، وتشجع على الثقافة المؤسسية الإيجابية. لدعم هذه المبادئ قمنا بصياغة «سياسة رأس المال البشري» بدقة، لتشمل العناصر الرئيسية في إدارته، وتتضمن ما يلي:

سياسات التطوير القوى العاملة	سياسات استقطاب المواهب وتنميتها	سياسات التعلم والتطوير
سياسات الأداء	سياسات المزايا والتعويضات	سياسات خدمات الموظفين
سياسات الثقافة المؤسسية والاندماج الوظيفي		

ولضمان الفعالية والامتثال، تخضع هذه السياسة لمراجعة شاملة كل ثلاث سنوات، ما لم تستلزم التغييرات الداخلية أو التعديلات التنظيمية تقييمًا للوضع الراهن. تسمح لنا هذه المراجعة المنتظمة بمواءمة سياساتنا مع الاحتياجات المؤسسية المتطورة ومواكبة التعديلات التشريعية، مما يعزز إطار عمل متكامل ومعاصر يلبي المتطلبات الداخلية والخارجية على حد سواء. تشمل مبادراتنا الاستراتيجية التنمية المستمرة لخدمات رأس المال البشري وأتمتة الإجراءات. من الإنجازات، الجدية بالذكر في هذا الشأن توفير منصة رقمية مصممة خصيصًا لحلول الخدمة الذاتية للموظفين، تُسخر المزايا التكنولوجية التي يسهل الوصول إليها عبر الأجهزة الذكية، بالإضافة إلى تبسيط العمليات، فهي أيضًا تُمكن موظفينا من استخدام مجموعة من المزايا بكفاءة، مما يعكس التزامنا بالاستمرار في قيادة التقدم التكنولوجي وتحديد أولويات مصالح موظفينا. كما يتضح التزامنا بالشفافية والتواصل الفعال من خلال نشر السياسات والإجراءات التي يمكن لكل موظف الوصول إليها، بالإضافة إلى إجراءات التحفيز، ورسائل البريد الإلكتروني المنتظمة، واستبيانات المشاركة. تضمن هذه القنوات المتنوعة سهولة الوصول إلى سياساتنا وفهمها جيدًا، وتعزز ثقافة مؤسسية منفتحة تشجع على المشاركة والتحسين المستمر.



10.1.2
التنوع وتكافؤ الفرص

شهدنا خلال المدة من عام 2023 إلى عام 2024 تطورات ملحوظة في قوتنا العاملة، سواء في أعداد الموظفين أو توزيعاتهم الديموغرافية. فقد ارتفع عدد موظفي الدوام الكامل لدينا من 9953 في عام 2023 إلى 10184 في عام 2024. ونظرًا لطبيعة عملنا ولتوفير خدمة مرضية لعملائنا، لم نعتمد على موظفي الدوام الجزئي.

على المستوى الوظيفي، شهدنا ارتفاعًا كبيرًا في عدد المناصب الإدارية (مدير فأعلى)، فقد زاد عددها من 667 منصبًا في عام 2023 إلى 952 منصبًا في عام 2024، أي بنسبة تقارب 43%. هذه الزيادة تعكس استحداثنا لأقسام إضافية بهدف مواكبة المستهدفات الوطنية والتماشي مع النموذج التشغيلي الذي تم تفصيله في الفقرات السابقة.

أما من حيث الفئات العمرية، فقد ارتفع عدد الموظفين في الفئة بين 18 و30 عامًا من 877 إلى 1150، بنسبة نمو تقارب 31%، مع محافظتنا في الوقت نفسه على الحضور الأكبر للفئة العمرية 31-50 رغم تراجعها من 8004 في عام 2022 إلى 7832. وفيما يتعلق بتوزيع الجنس، ازداد عدد الموظفات لدينا من 205 في عام 2022 إلى 316 في عام 2024، أي بارتفاع قدره 54%. كما تضاعفت أعداد الموظفات في المناصب الإدارية من 6 إلى 19، بنسبة زيادة تقارب 217%، مما يؤكد على جهودنا في تمكين المرأة وشففلها مناصب قيادية أعلى.

وبالتوازي مع هذه التحولات الإيجابية في الهيكل الوظيفي والديموغرافي، تابعنا عن كثب معدل دوران الموظفين باعتباره مؤشرًا حيويًا لاستقرار بيئة العمل وجودتها. وقد سجل هذا المعدل انخفاضًا من 6% في عام 2022 إلى 4% في عام 2024، مما يعكس تحسنًا ملحوظًا وفاعلية استراتيجيات الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي واستبقاء الكفاءات.

وفيما يخص التوطين، حافظنا على نسبة إجمالية تقارب 95% طوال الفترة، إلى جانب نسبة توطين إدارية تراوحت بين 94% و95%. وقد ارتفع عدد الموظفات السعوديات من 205 في عام 2022 إلى 313 في عام 2024، مع معدلات توطين تلامس 99% على مدار الأعوام المذكورة. توضح هذه المؤشرات حرصنا الشديد على توسيع قاعدتنا الإدارية، وتعزيز برامج التدريب ودعم الكوادر الوطنية، مع المضي قدمًا في تعزيز دور المرأة في مختلف المجالات القيادية.

توزيع القوة العاملة (جدول 12)

إجمالي القوة العاملة	2022	2023	2024
موظفو الدوام الكامل	10088	9953	10184
موظفو الدوام الجزئي	0	0	0
التدريب على رأس العمل التدريب التعاوني، برنامج تمهيري، برنامج إعداد المنتهي بالتوظيف	541	462	753
المستوى			
الموظفون الإداريون (من منصب مدير فأعلى)	628	667	952
الموظفون غير الإداريين	9460	9286	9232
الفئة العمرية			
30-18	877	1144	1150
50-31	8004	7752	7832
51+	1207	1057	1202
النوع (الجنس)			
ذكر	9883	9696	9868
أنثى	205	257	316
الموظفات بالوظائف القيادية	6	10	19
التوطين			
إجمالي عدد الموظفين السعوديين	9571	9426	9648
توطين إجمالي القوة العاملة (%)	95%	95%	95%
توطين الإدارة (%)	95%	95%	94%
عدد الموظفات السعوديات	204	257	313
توطين الموظفات (%)	99%	100%	99%

10.1.3
مزايا الموظفين

في عام 2024 أطلقنا مشروعًا استراتيجيًا شاملاً لدراسة وتقييم وتطوير نظام المزايا والتعويضات بالشركة، دعمًا لتعزيز استراتيجيتنا في هذا المجال الحيوي. لقد اعتمدنا مجموعة شركات مقارنة معتمدة لتكون مرجعًا ومؤشرًا رئيسيًا في بناء استراتيجية تنافسية تسهم في استقطاب الكفاءات والحفاظ على المواهب داخل الشركة. واستنادًا إلى نتائج هذه الدراسة، بدأنا في إطلاق حزمة من المبادرات والبرامج وتحديث السياسات، بما في ذلك تحديث سلم الرواتب لضمان تطبيق مبدأ المساواة والعدالة بين جميع الموظفين دون تمييز على أساس الجنس، بما يعزز بيئة عمل أكثر شمولًا وإنصافًا.

وإيمانًا منا بأن موظفينا هم أعلى أصولنا، تتجاوز مزايانا المقدمة الحدود التقليدية، إذ نقدم حزم مزايا شاملة لا تقتصر على دعم ملكية المنازل، بل تمتد لتشمل تقديم المساندة في مختلف الظروف الحياتية. وهو ما يعكس التزامنا العميق برعاية موظفينا، وحرصنا الدائم على توفير بيئة عمل داعمة ومحفزة للنمو والاستقرار.

- برنامج دعم تملك المساكن (برنامج تقوم من خلاله الشركة بدعم الموظف السعودي من خلال تحمل نسبة الفائدة على التمويل العقاري لفرض تملك المسكن الأول حسب شروط وضوابط البرنامج).
- برنامج دعم الشهادات الاحترافية (برنامج تقوم الشركة من خلاله بتحفيز الموظف الحاصل على شهادة احترافية، وذلك بدعم الموظف السعودي بنسبة 90% من قيمة كلفة الشهادة حسب شروط وضوابط البرنامج).
- برامج مبادرات التكافل (مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تقديم الهدايا والإعانات التحفيزية والتقديرية لموظفي الشركة وفق الشروط والضوابط المعتمدة، وهي: (هدية الزواج وهدية المولود وإعانة رمضان وإعانة أبناء الموظفين من ذوي الإعاقة وإعانة الموظف الذي لديه ظروف قاهرة).
- بدل التعليم للأبناء.
- بدل الحضانة (تدفع الشركة بدل حضانة للموظفات (الأمهات) بمقدار 800 ريال شهريًا لكل طفل وفق سياسة رأس المال البشري).
- تأمين طبي للموظف/ة وعائلته
- التأمين الطبي الاختياري للوالدين.
- بدل طبيعة العمل (بدل المشقة).
- بدل تغيير محل الإقامة.
- بدل موسم الحج.
- العلاوة السنوية.
- الحافز السنوي.
- العمل عن بُعد.
- الإجازات السنوية (30-45 يومًا، حسب المستوى).
- إجازة مرافقة المريض.

التعيينات الجديدة ومعدلات الدوران (جدول 13)

2024	2023	2022	تعيينات الموظفين الجدد
602	739	941	إجمالي تعيينات الموظفين الجدد
6%	7%	9%	معدل تعيينات الموظفين الجدد
المستوى			
85	67	48	الموظفون الإداريون (من منصب مدير فأعلى)
517	672	893	الموظفون غير الإداريين
الفئة العمرية			
253	314	334	18-30
343	416	592	31-50
6	9	15	51+
النوع (الجنس)			
514	643	889	ذكر
88	96	52	أنثى
الجنسية			
565	702	872	سعودي
37	37	69	غير سعودي
دوران الموظفين			
407	653	645	إجمالي دوران الموظفين
4%	7%	6%	معدل الدوران الكلي

10.2 التدريب والتطوير

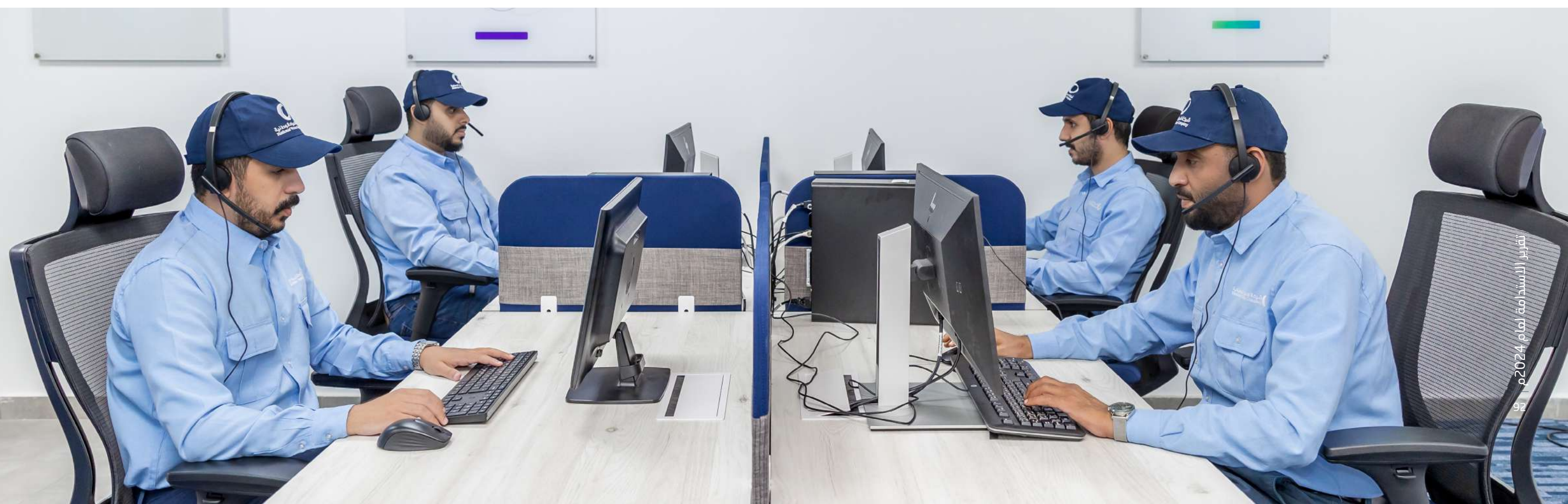
من خلال برامج التدريب، نقوم بالتخطيط للتعليم والتطوير استنادًا إلى تحليل دقيق لاحتياجات التدريب ومعالجة الثغرات المحددة داخل الشركة، بهدف دعم التطوير المستمر لقوتنا العاملة. يركز هذا النهج المتكامل على تزويد الموظفين بالمهارات الأساسية التي تمكّنهم من أداء مهامهم بفعالية، والتفوق في أدوارهم، والمساهمة بفاعلية في تحقيق نجاح الشركة.

نواصل التركيز على تحليل احتياجات التدريب الشامل بهدف سد الفجوات وتعزيز القدرات المطلوبة للموظفين. خلال العام الماضي أطلقنا 266 برنامجًا تدريبيًا استفاد منها 5535 موظفًا، بإجمالي 19486 مقعدًا تدريبيًا. هذا يشمل التدريب ودفع رسوم الاختبار لـ 439 شهادة مهنية في مجالات متنوعة، بالإضافة إلى تفعيل 4000 رخصة تدريبية عبر منصة «مورد» للتعليم الإلكتروني. كما قدمنا 42 لقاءً لنقل المعرفة الضمنية من أصحاب الخبرات، حضرها أكثر من 9000 موظف. لعام 2025 نخطط لإطلاق برامج متخصصة تستهدف المهارات العامة والتخصصية والفنية، مع التركيز على رفع كفاءة الموظف داخل الشركة، بالإضافة إلى ذلك، سننفذ برامج تهدف إلى رفع كفاءة رأس المال البشري من خلال التدريب الاحترافي ودعم الشهادات الاحترافية.

وفي إطار جهودنا لتعزيز التعلم المستمر، سنطلق في عام 2025 مشروعًا لتطوير نظام إدارة التعلم (LMS)، متعلق ببرمجيات على المنصات الرقمية مصممة لجعل تجربة التعلم أكثر كفاءة. هذا النظام سيبسط إدارة المحتوى، وتنظيم البيانات، ويجمع بين منصة «مورد» ونظام إدارة التعلم لتوفير تجربة ثرية للموظفين.

التدريب والتطوير في عام 2024 (جدول 14)

السنة	متوسط ساعات التدريب لكل موظف	إجمالي ساعات التدريب
2022	19.18 ساعة	172,596 ساعة
2023	15.82 ساعة	158,226 ساعة
2024	24.42 ساعة	244,236 ساعة



10.3 السلامة والصحة المهنية

10.3.1 نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن

ندعم السلامة والصحة المهنية والأمن من خلال نظام إدارة متكامل يتماشى مع الأنظمة واللوائح المحلية بالمملكة العربية السعودية والتوجيهات المخصصة لعملياتنا بما في ذلك اللوائح الصادرة عن الهيئة العليا للأمن الصناعي، والهيئة السعودية للمياه، والدفاع المدني، وبالتوافق مع المواصفات القياسية لنظام (الآيزو 45001:2018).

يمتد النطاق الشامل لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية ليعطي احتياجات العاملين، وجميع الأنشطة، وأماكن العمل التي تقع ضمن نطاق اختصاص شركة المياه الوطنية. تتبع إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن مباشرة لنائب الرئيس التنفيذي، وتضم القوة العاملة فيها أكثر من 3000 موظف، من بينهم تعيينات مباشرة، ومتعهدون مختصون لضمان إدارة فعالة للمخاطر، لا سيما في سياق المشروعات الجديدة مثل إنشاء المحطات.

ويعتمد نظام إدارة المقاولين لدينا على دمج مفاهيم السلامة والصحة المهنية والأمن في جميع مراحل دورة حياة المشروع بدءاً من التأهيل المسبق، مروراً بالأنشطة التشغيلية، وحتى اكتمال المشروع.

أما في مرحلة التشغيل والصيانة، فتُجرى تقييمات دورية سنوية لمخاطر السلامة والأمن، ونعتمد في التحكم بها على التسلسل الهرمي لأدوات السيطرة على المخاطر، بما يضمن بيئة عمل آمنة ومستقرة.

لقد صممنا إطار عمل السلامة والصحة المهنية لتبني موقف استباقي نحو رعاية العاملين، والذي يشمل سهولة الإبلاغ عن الأخطار والمواقف المرتبطة بالعمل، كما يهدف إلى خلق بيئة آمنة يتم فيها تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الحوادث.

ففي حال وقوع أي حادث، يتم إجراء تحقيق شامل يهدف إلى تحديد مسببات الخطر وتقييم المخاطر المرتبطة، وذلك لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة، وتحديد الإجراءات التصحيحية بدقة، كما تُشارك تقارير التحقيقات خارجياً لضمان الامتثال للمتطلبات القانونية، مما يؤكد التزامنا بالشفافية والمساءلة.



10.3.2 لجان إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن

نؤمن بأهمية مشاركة القيادة والإدارة الفعالة لضمان بيئة عمل آمنة وصحية. ولتعزيز هذا الالتزام، أنشأنا ثلاث لجان للسلامة والصحة المهنية، تلعب دورًا محوريًا في تعزيز ثقافة السلامة والصحة المهنية في جميع مرافق الشركة. يمثل الهدف الأساسي لهذه اللجان في تأمين التزام القادة بمبادرات السلامة والصحة المهنية، وتعزيز ثقافة السلامة والصحة المهنية بوجه عام، وتيسير تطبيق قرارات السلامة والصحة المهنية.

من بين تلك اللجان، اللجنة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية التي تتألف من كبار التنفيذيين، بمن فيهم الرئيس التنفيذي ونواب الرئيس التنفيذي ورؤساء القطاعات، إلى جانب مدير عام السلامة والصحة المهنية والأمن الذي يعمل أمينًا لسر اللجنة. أسفرت هذه اللجنة عن نتائج مهمة مع تسليط الضوء على 46 توصية قابلة للتنفيذ.

بالإضافة إلى ذلك، تعمل لجنة السلامة والصحة المهنية على مستوى القطاع مما يضمن نهجًا أكثر استهدافًا على مستوى القطاع. تعمل لجنة السلامة والصحة المهنية على معالجة القضايا ذات الصلة، مما يساهم في إطار عمل شامل.

10.3.3 أداء السلامة والصحة المهنية

أداء الصحة والسلامة في 2024 (جدول 15)

2024	2023	2022	أداء السلامة
0	0	1	عدد وفيات الموظفين
0.06	0.09	0	معدل حوادث الوقت الضائع (LTIR)
219	145	NA	إجمالي عدد عمليات تدقيق أداء المقاولين
530	259	210	عدد برامج التدريب والتوعية للموظفين في السلامة والصحة المهنية
7261	6033	3810	عدد الحضور لبرامج التدريب والتوعية للموظفين في السلامة والصحة المهنية
9109	9320	6011	عدد المشاركين في ورش العمل التوعوية والمحاضرات القصيرة المقدمة للمقاولين في السلامة والصحة المهنية



10.4.1
استثمارات البنية التحتية

يُمكن التّزامنا بالحفاظ على التوازن الدقيق ما بين متطلبات البنية التحتية والقدرة على تحمل تكاليف خدمات المياه ومياه الصرف الصحي؛ حيث يتم تحقيق هذا من خلال الاستثمارات المستمرة في البنية التحتية التي تهدف إلى التخفيف من المخاطر الشديدة وتحسين المزايا لعملائنا. وتتبنى عملية التخطيط الشامل لدينا نهجًا طويل الأمد قائم على المخاطر، مما يعمل على التقييم الشامل لقدرة وحالة وأداء أنظمة المياه ومياه الصرف الصحي لدينا. مع التركيز على رفع كفاءة الإنفاق، وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المالية، بما يتماشى مع توجيهات هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية (EXPRO).

علاوة على ما سبق، نضع خططاً رئيسية متكاملة للمياه ومياه الصرف الصحي لتحقيق الأهداف المحددة من خلال رؤية السعودية 2030 واستراتيجية شركة المياه الوطنية، مما يعمل على التركيز على تحقيق نمو الإمداد وتغطيته وجودته وأمنه، كما يمتد أفق التخطيط لخططنا الرئيسية حتى عام 2050، ويتم تحديثها على نحو دوري.

تتمثل النواتج الرئيسية لهذه الخطط في خطط الاستثمار الرأسمالي الشاملة لتحسين البنية التحتية الحالية للمياه ومياه الصرف الصحي وتوسيعها لتحقيق الأهداف المحددة. من هذه الخطط، يتم تطوير خطط محافظ المشاريع لمدة خمس سنوات، توضح خطة الاستثمار الرأسمالي للخمس سنوات المقبلة، مع تفاصيل واضحة حول تكاليف المشاريع والجداول الزمنية للتنفيذ.

في عام 2024 تم إنجاز 118 مشروعًا بكلفة إجمالية بلغت 5.57 مليارات ريال سعودي لخدمة أكثر من 1.8 مليون مستفيد، مما أدى إلى تطوير البنية التحتية لمياه الشرب ومياه الصرف الصحي بشكل كبير؛ حيث شهد هذا العام معدل تغطية بنسبة 80.76% لمياه الشرب و65.6% لخدمات الصرف الصحي. تم توزيع هذه المشاريع عبر عدة قطاعات، مع تركيز ملحوظ على تعزيز البنية التحتية للمياه ومياه الصرف الصحي. شمل التوزيع 80 مشروعًا للمياه، 38 للصرف الصحي، حيث نفذ القطاع الغربي 32 مشروعًا، وتبعه القطاع الجنوبي بـ 27 مشروعًا.

بالتركيز على مكة والرياض، تم تسليط الضوء على مساهماتهما الكبيرة في مشاريع البنية التحتية لتعزيز إمدادات المياه وأنظمة الصرف الصحي. في مكة تم إنجاز 32 مشروعًا، تضمنت 25 مشروعًا لأنظمة مياه الشرب، و7 مشاريع لمرافق الصرف الصحي، وذلك لتلبية احتياجات الملايين من الحجاج سنويًا، وضمان توفير الخدمات الأساسية بشكل مستدام وفعال. وفي الرياض تم تنفيذ 23 مشروعًا، تضمنت 14 مشروعًا للبنية التحتية للمياه، و9 مشاريع للصرف الصحي، مما يعكس التوسع الكبير في مشاريع البنية التحتية عبر قطاعات متعددة، ودور الرياض كعاصمة تلبي احتياجات سكانها المتزايدة.

وفي إطار تطوير الشبكات، ارتفعت أطوال شبكات المياه إلى أكثر من 130 ألف كيلومتر، فيما بلغت أطوال شبكات الصرف الصحي حوالي 50 ألف كيلومتر. كما تم تنفيذ 72 ألف توصيلة مياه خلال عام 2024، محققين زيادة بنسبة 12% مقارنة بهام 2023، إلى جانب تنفيذ 36 ألف توصيلة صرف صحي، بزيادة نسبتها 10% عن العام السابق، مما يعزز وصول الخدمات الحيوية إلى شريحة أوسع من المستفيدين.

توزيع مشروعات البنية التحتية في 2024 (جدول 16)

المنطقة	صرف صحي	مياه شرب	إجمالي المشروعات
مكة	7	25	32
الرياض	9	14	23
المنطقة الشرقية	6	6	12
عسير	0	10	10
جازان	4	5	9
المدينة المنورة	6	3	9
حائل	0	5	5
الباحة	2	3	5
تبوك	4	1	5
القصيم	0	3	3
نجران	0	3	3
الجوف	0	2	2
الحدود الشمالية	0	0	0
الإجمالي	38	80	118

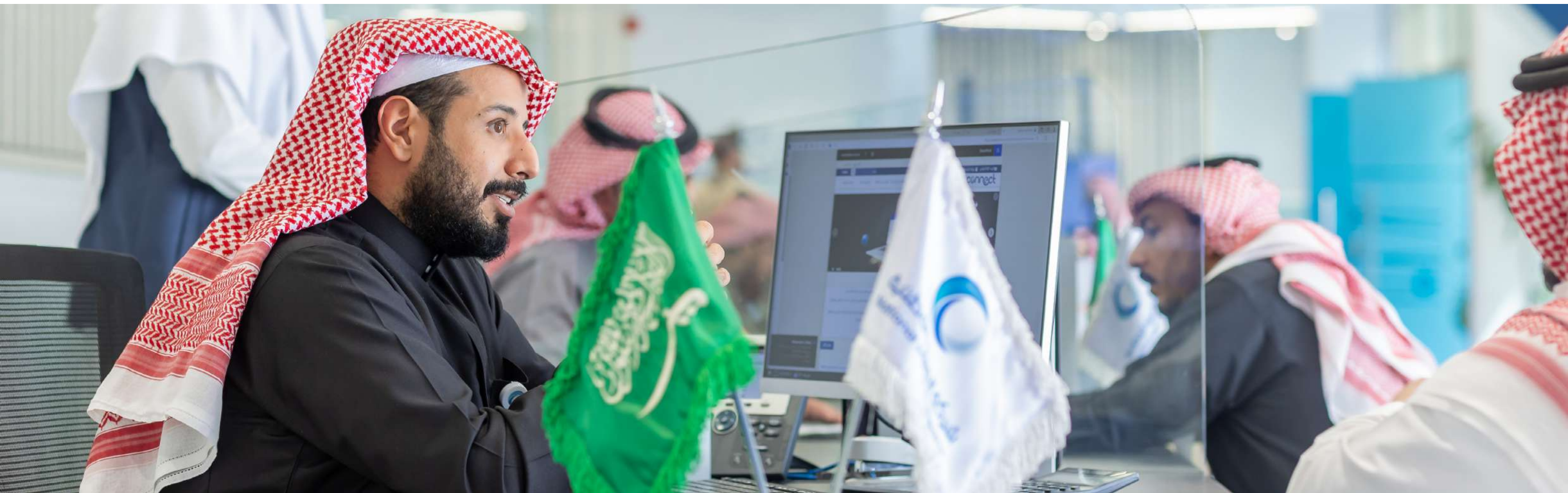
محطات الصرف الصحي التي تم تخصيصها في 2024 (جدول 17)

المدينة	المحطة	السعة / متر مكعب	قيمة العقد بالمليون ريال
الخبر	• الخبر 1 • الخبر 2	323330	792.14
الدمام	• الدمام 1 • الدمام 2	331000	1,050.42
الأحساء	• الهفوف 1 • الهفوف 2 • العيون • العمران	472000	1,730.32

في إطار جهودنا المستمرة لتطوير الأصول القائمة، قمنا بترسية ثلاثة عقود تخصيص لمحطات المعالجة في المنطقة الشرقية، بقيمة إجمالية تتجاوز ثلاثة مليارات ريال سعودي. تهدف هذه العقود إلى تحقيق أهداف استراتيجية رئيسية، تشمل تأهيل وتطوير محطات معالجة مياه الصرف الصحي القائمة بهدف رفع كفاءتها التشغيلية وزيادة موثوقيتها، وضمان إنتاج مياه معالجة مطابقة للمواصفات القياسية، مع الالتزام بأعلى المعايير البيئية. كما تتضمن العقود تطوير منظومة معالجة الحمأة وفق أفضل الممارسات العالمية، بما يساهم في حماية البيئة وتعزيز استدامة الموارد الطبيعية.

وكتوجه مستقبلي، نعمل على تنفيذ خطة شاملة لتفعيل وتضمين معايير ومؤشرات الاستدامة في مشاريع البنية التحتية. ستبدأ هذه الجهود بإعداد دليل إرشادي يهدف إلى دمج معايير الاستدامة في المشاريع الإنشائية، ليتم لاحقاً اعتماده ضمن دليل إدارة المشاريع الرسمي للشركة. يتضمن هذا الدليل عددًا من المحاور الأساسية، أبرزها: اختيار نظام تصنيف مناسب للاستدامة في المشاريع، وتطوير مؤشرات أداء وآليات تحقق لقياس مدى الالتزام بالمعايير خلال مراحل المشروع المختلفة، إلى جانب إعداد نموذج لتحليل دورة الحياة يشمل جميع التكاليف من التخطيط حتى التشغيل والصيانة، بالإضافة إلى وضع مخطط لتتبع متطلبات الاستدامة خلال مرحلة التصميم.





10.4.2 ممارسات المشتريات وتوطينها

نحن نعمل على إثبات التزامنا القوي بالتوطين من خلال نهج شامل محدد ضمن استراتيجيتنا وسياستنا؛ وفي قلب هذا الالتزام، يأتي برنامج «تعزيز» المصمم لرفع المحتوى المحلي ومواءمة متطلبات صندوق الاستثمارات العامة، وهيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. يتم مراقبة جهودنا للمحتوى المحلي بشكل منهجي من خلال تقييمات ربع سنوية وسنوية، مما يضمن الامتثال لمعايير هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية خلال جميع النفقات. في عام 2024 كانت الاستراتيجية هي الحفاظ والاستدامة على نسبة 70% من مساهمة المحتوى المحلي، ونطمح باستدامة هذا الإنجاز حتى عام 2030، وهذه الأهداف الطموحة تثبت تفانينا الراسخ لدعم أهداف التنمية الوطنية وتعزيز نمو الشركات السعودية. ومن الجدير بالذكر أننا أدرجنا متطلبات المحتوى المحلي في أكثر من 1,160 مشروعًا خلال عام 2024، بقيمة تجاوزت 50 مليار ريال سعودي.

أيضًا في عام 2024 حققنا تطورًا لافتًا يعكس نمونا السريع ودعمنا المستمر للاقتصاد الوطني؛ فقد توسعت قاعدة الموردين المسجلين من 2,347 موردًا

في عام 2021 إلى 3,802 مورد في عام 2024، محققة نموًا بنسبة تقارب 62%. وفي ذات السياق، ارتفع عدد الموردين المحليين المسجلين من 2,188 موردًا إلى 3,351 موردًا خلال نفس الفترة، مما يعكس تركيزنا المتزايد على دعم الشركات الوطنية وتعزيز حضورها في منظومة أعمالنا. أما فيما يخص الإنفاق، فقد تضاعف إجمالي إنفاق المشتريات بشكل كبير من 5,666 ملايين ريال سعودي في عام 2021 إلى 18,822 مليون ريال سعودي في عام 2024، مدفوعًا بالتوسع في حجم المشاريع. وبالتوازي مع ذلك، ارتفع إنفاقنا على الموردين المحليين من 5,607 ملايين ريال إلى 18,696 مليون ريال، مما يعكس التزامنا المستمر بتوطين سلاسل الإمداد، وتعزيز الاعتماد على السوق المحلي.

وتؤكد نسبة الإنفاق على الموردين المحليين هذا التوجه بوضوح، إذ حافظنا على مستويات مرتفعة طوال الفترة، حيث بلغت 99.3% في عام 2024، مما يعكس عمق التزامنا بدعم استدامة الاقتصاد الوطني، وتعزيز شراكاتنا المحلية.

*** ملاحظة:** التدقيق الداخلي طبقًا لنموذج هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية.

منهجيتنا للمسؤولية الاجتماعية تنقسم إلى أربعة محاور أساسية مترابطة: (التعليم - الصحة - المجتمع - البيئة)

التعليم

تستهدف البرامج التعليمية لشركة المياه الوطنية العملاء من أجل زيادة الوعي فيما يتعلق بالحفاظ على المياه، إضافة إلى دعم المنظمات والجمعيات الخيرية التي تلعب دورًا رئيسيًا.

الصحة

تهدف الشركة إلى خلق مجتمع صحي بالتعاون مع الجمعيات والمنظمات الصحية في أنحاء المملكة لخدمة الحالات الأشد احتياجًا، والبحث عن فرص الدعم بالشراكة مع المنظمات (على سبيل المثال المؤسسات الخيرية والمتخصصين في مجال الصحة).

المجتمع

تسعى الشركة إلى أن يكون لها دورًا مؤثرًا في خلق مجتمع مستدام، وأكثر فاعلية عبر مشاركتها في المناسبات العالمية والوطنية، إضافة إلى دعم الجمعيات المرتبطة بخدمة المجتمع.

البيئة

تهدف الشركة إلى المساهمة في الاستدامة من منظور بيئي، تجسده من خلال دمج حماية البيئة في عمليات مرافق معالجة المياه وتوزيعها، وتميزًا لهذا الهدف نشجع المسؤولية البيئية ومنع التلوث، والإدارة الفعالة للموارد عبر الشركة.

ممارسات المشتريات في 2024 (جدول 18)

2024	2023	2022	2021	
3,802	3,449	2,644	2,347	إجمالي عدد الموردين المسجلين (قاعدة الموردين)
3,351	3,184	2,458	2,188	إجمالي عدد الموردين المحليين المسجلين (قاعدة الموردين)
18,822	12,642	9,088	5,666	إجمالي إنفاق المشتريات بالمليون ريال
18,696	12,601	9,061	5,607	إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالمليون ريال سعودي
%99.3	%99.7	%99.7	%99.0	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)

10.4.3
المسؤولية الاجتماعية

تعكس سياسة المسؤولية الاجتماعية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، التزامنا العميق تجاه مجتمعنا وبيئتنا. تمتد هذه السياسة لتشمل عدة محاور، من بينها مبادرات تعليمية موجهة لعملائنا، والتفاعل النشط مع الشركاء والمؤسسات، مثل الجمعيات الخيرية والجهات المعنية بالبيئة، كما نولي اهتمامًا خاصًا بالقضايا البيئية.

وبصفتنا شركة رائدة في قطاع المياه والصرف الصحي، نحرص على أداء دور فاعل في خدمة المجتمع، من خلال دعم وتطوير البنية التحتية البشرية والبيئية على حد سواء، بما يعكس رؤيتنا كشريك مسؤول في التنمية المستدامة.

تم تطبيق تغيير محوري ضمن هيكل الحوكمة المؤسسية الخاص بنا، خاصة في نطاق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية وبرامج الرعاية بالنسبة للجمعيات الخيرية؛ فقد خضعت مصفوفة الصلاحيات إلى تحديث كبير أدى إلى تحول مسؤولية الموافقة على مبادرات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية وبرامج الرعاية من مجلس الإدارة إلى الرئيس التنفيذي. يعكس هذا التحول الاستراتيجي التزامنا بالمرونة والكفاءة في صنع القرارات، مما يؤكد أن الرئيس التنفيذي يلعب دورًا مركزيًا في توجيه واعتماد المبادرات التي تتماشى مع الأهداف المؤسسية.

المبادرات والبرامج التي دُعمت في عام 2024

ممارسات المشتريات في 2024 (جدول 19)

م	البرنامج	عدد المستفيدين	المسار	المدينة
1	الحملة الوطنية للإسكان - سكني	بناء 4 وحدات سكنية لأصحاب الدخل المحدود	مجتمع	حائل
2	مشروع مبادرة عيادة التكامل الحسي -جمعية الأطفال ذوي الإعاقة	بناء عيادة التكامل الحسي لخدمة الأطفال ذوي الإعاقة ل 100 طفل بواقع 1500 جلسة في العام	صحة	الرياض
3	مشروع وقف أجهزة غسيل الكلى - جمعية كلانا	توفير جهازين لغسيل الكلى لخدمة 1872 مستفيدًا سنويًا	صحة	الرياض
4	أجهزة القرآن الكريم الإلكترونية للمكفوفين - جمعية رؤية	توفير مصاحف إلكترونية لعدد 54 مستفيدًا	تعليم	المدينة المنورة
5	مشروع أجهزة إعادة التدوير	توفير 7 أجهزة لإعادة تدوير العلب البلاستيكية في المركز الرئيسي - القطاع الأوسط - جدة لعدد 4000 آلاف مستفيد	بيئة	الرياض - جدة
إجمالي المستفيدين		6,042		

المبادرات والبرامج التي دُعمت من قبل موظفينا في عام 2024

مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي دُعمت من قبل موظفينا (جدول 20)

م	البرنامج	عدد المستفيدين	المسار
1	حملة الحقائق التعليمية لتوفير الحقائق للأطفال بالتعاون مع منصة تبرع	50 مستفيدًا	تعليم
2	حملة سقيا الماء للأفراد الأشد احتياجًا بالتعاون مع منصة إحسان	100مستفيد	مجتمع
3	حملة كسوة الشتاء للأطفال الأيتام بالتعاون مع جمعية إنسان	400 طفل	مجتمع
4	مبادرة (أجر وستر) لتوفير الكسوة للأسر الأكثر احتياجًا	250 مستفيدًا	بيئة
إجمالي		900 مستفيد	

وانطلاقًا من التزامنا العميق بالمسؤولية الاجتماعية، حققنا إنجازات اجتماعية بارزة من خلال تبني نهج أكثر شمولاً في هذا المجال. فقد أسفرت مبادراتنا في مجال التشجير - كما هو موضح بالتفصيل في القسم 9.4 «التنوع البيولوجي» - عن زراعة نحو 5.5 ملايين شجرة. ولم يُجسّد هذا الجهد التزامنا بالريادة البيئية فحسب، بل أسهم أيضًا في تعزيز دورنا في تحقيق أهدافنا الاجتماعية.

ركزنا خلال عام 2024 على تعزيز مسؤولياتنا الاجتماعية الداخلية، مع اهتمام خاص برعاية موظفينا وتوفير بيئة عمل داعمة ومحفزة. من أبرز المبادرات في هذا المجال تفعيل النسخة الثالثة من برنامج دعم تملك المساكن الذي تقوم الشركة من خلاله بدعم جزء محدد من نسبة الفائدة على التمويل العقاري لموظفيها المقترضين، وفق معايير وضوابط معتمدة. يسهم هذا البرنامج في تعزيز الاندماج الوظيفي، وجذب الكفاءات، والحفاظ عليها، إضافة إلى تحفيز بقية الموظفين لبذل المزيد من الجهد للاستفادة

من هذه المزايا النوعية. تجاوز عدد المستفيدين من البرنامج 530 موظفًا، مع استهداف الوصول إلى 900 موظف بحلول عام 2027م.

كما أطلقنا مجموعة من برامج التكافل الاجتماعي التي تهدف إلى تقديم الهدايا والإعانات التحفيزية والتقديرية لموظفي الشركة، حيث نقدم إعانة زواج بقيمة 10,000 ريال للموظف عند زواجه الأول، ونحتفي بقدوم المواليد الجدد من خلال هدية مالية قدرها 500 ريال. كما نحرص في شهر رمضان المبارك على تقديم هدية بقيمة 1,000 ريال للموظفين الذين تقل رواتبهم عن 6,000 ريال، تخفيفًا للأعباء ومشاركتهم الأجواء الرمضانية. ولم نغفل عن دعم من يمرون بظروف قاهرة، ونقدم لهم دعمًا ماليًا غير مسترد يصل إلى 20,000 ريال لمساعدتهم في تجاوز الأزمات، وقد بلغ عدد المستفيدين من برامج التكافل أكثر من 3000 موظف، مما يعكس التزامنا بتعزيز الاستقرار والدعم الاجتماعي لموظفينا.

ندرك أهمية التوازن بين العمل والحياة، ولذلك أطلقنا مبادرة «العودة للمدارس» التي تُمكن أولياء الأمور من مرافقة أبنائهم في الأيام الثلاثة الأولى من العام الدراسي الجديد. كما نفذنا برنامج «ساعة المعرفة»، الذي قدّمنا من خلاله أكثر من 90 ورشة وجلسة توعوية لتثقيف زملائنا بسياسات الشركة، وتعزيز وعيهم المؤسسي في مجالات متعددة.

صحة موظفينا أولوية لا نساوم عليها، ولهذا وفرنا تطعيمات الإنفلونزا الموسمية لجميع الموظفين، وأطلقنا برنامج الرعاية الصحية المتكاملة الذي يشمل زيارات منزلية وفحوصات وقائية لتحسين جودة الحياة. كما أنشأنا صالة «حياتك صح» داخل مقراتنا لإجراء الفحوصات الدورية، وافتتحنا عيادة طبية متكاملة في المركز الرئيسي تضم طبيبًا وممرضةً وتجهيزات حديثة. وامتدت خدماتنا لتشمل منسوبي الخدمات البيئية، حيث أجرينا فحوصات طبية دورية في المحطات والمختبرات، حرصًا على سلامتهم.

نفخر أيضًا بدعمنا لزملائنا من الموظفين الذين لديهم أبناء من ذوي الإعاقة، ونُقدم لهم دعمًا شهريًا بقيمة 1,000 ريال، وننظم فعاليات مخصصة لهم في اليوم العالمي لذوي الإعاقة. كما نولي اهتمامًا خاصًا بالتوعية الصحية لموظفاتنا، فقد نظمنا فعالية توعوية حول سرطان الثدي لرفع مستوى الوعي والوقاية.

ومن منطلق التزامنا المجتمعي، نظمنا حملة تبرع بالدم بالتعاون مع مستشفى الملك فيصل التخصصي، تأكيدًا على دورنا الإنساني تجاه المجتمع المحلي.

وفي إطار جهودنا لتخفيف الأعباء المالية وتعزيز الوعي الاستهلاكي، واصلنا تطوير مبادرة «ولاء بلس»، التي أسهمت تحقيق وفورات تجاوزت قيمتها مليون ريال سعودي، بزيادة بلغت 65% مقارنة بعام 2023، إلى جانب ارتفاع نسبة المستخدمين إلى 14% عن العام الماضي، مما يعكس نجاح المبادرة في تلبية احتياجات موظفينا وتعزيز رفاهيتهم.

نحن نؤمن أن هذه المبادرات ليست مجرد برامج، بل هي تجسيد حي لقيمنا، وترجمة فعلية لرؤيتنا في بناء بيئة عمل إنسانية، عادلة، وصحية. سنواصل العمل من أجل خلق تجربة وظيفية متكاملة تعزز من الانتماء، وتسهم في تحقيق أهدافنا المؤسسية، ومواكبة تطلعات رؤية السعودية 2030.

فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
	الإفصاحات العامة		
	1-2 تفاصيل تنظيمية	شركة المياه الوطنية	
	2-2. البيانات المُتضمّنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	حول التقرير	
	3-2. المدة المشمولة بالتقرير، والوتيرة ونقطة الاتصال	حول التقرير	
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	غير مفصّل عنه	لا ينطبق / أول تقرير
	5-2 التحقق الخارجي	غير مفصّل عنه	لا ينطبق التحقق هذا التقرير
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	شركة المياه الوطنية حول التقرير	
	7-2 الموظفون	رأس المال البشري	
	8-2 العمال غير الموظفين	رأس المال البشري	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	الهيكل التنظيمي	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارية	الهيكل التنظيمي	
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارية	الهيكل التنظيمي	
	12-2 دور أعلى هيئة إدارية في الإشراف على إدارة الآثار	الهيكل التنظيمي	
	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	الهيكل التنظيمي - لجان الحوكمة	
	14-2 دور أعلى هيئة إدارية في إعداد تقرير الاستدامة	الهيكل التنظيمي - الهيكل التنظيمي	
	15-2 تضارب المصالح	الهيكل التنظيمي - أخلاقيات ونزاهة العمل	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 2): الإفصاحات العامة 2021	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	آليات رفع التظلمات	
	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارية	الهيكل التنظيمي	
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارية	الهيكل التنظيمي - أخلاقيات ونزاهة العمل	
	19-2 سياسات الأجور	سياسة مكافآت مجلس الإدارة	
	20-2 عملية تحديد الأجور	سياسة مكافآت مجلس الإدارة	
	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	غير مفصّل عنه	قيود السرية
	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	كلمة مجلس الإدارة	

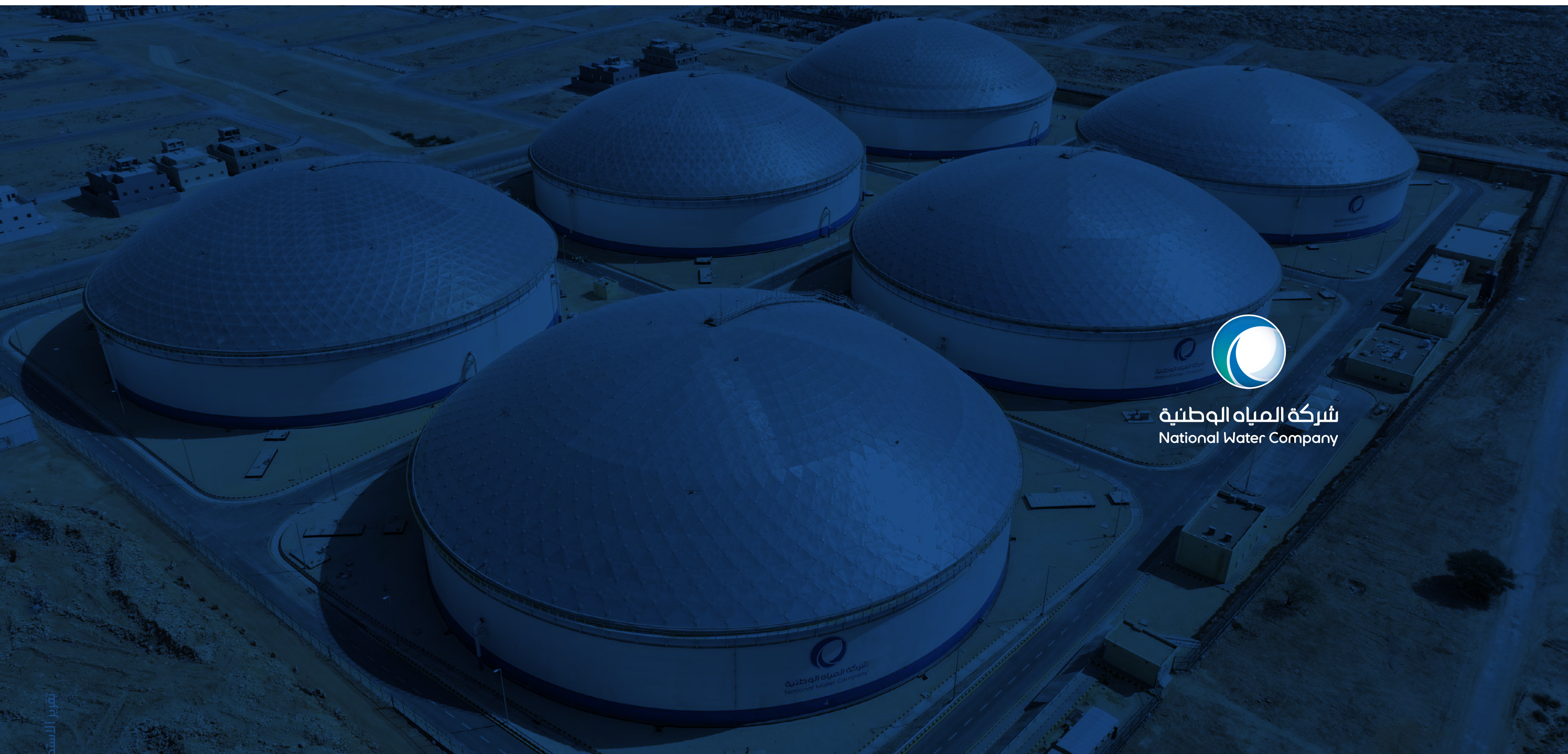
معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	أخلاقيات ونزاهة العمل	
	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	أخلاقيات ونزاهة العمل	
	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	آليات رفع التظلمات	
	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	آليات رفع التظلمات	
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	الهيكل التنظيمي أخلاقيات ونزاهة العمل آليات رفع التظلمات الالتزام البيئي	
	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	غير مفصّل عنه	لا ينطبق
	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	وصف أساليب مشاركة أصحاب المصالح	
	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	غير مفصّل عنه	غير مسموح به في المملكة العربية السعودية
الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	شرح العملية والمنهجية المستخدمة في تحديد الموضوعات الجوهرية المستخدمة لإعداد التقارير	
	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	بيان أكثر الموضوعات الجوهرية أهمية وتأثيرها	
الحوكمة المسؤولة			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الحوكمة المسؤولة	
	1-205 العمليات التي تم تقييمها بالنسبة للمخاطر المتعلقة بالفساد	إدارة المخاطر	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 205): مكافحة الفساد 2016	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	إدارة المخاطر - التدريب والتطوير	
	3-205 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	آليات رفع التظلمات	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 206): السلوك المناهض للمنافسة 2016	1-206 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	آليات رفع التظلمات	
	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	آليات رفع التظلمات	
الأمن السيرياني وحماية البيانات			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الأمن السيرياني وحماية البيانات	
	1-418 الشكاوى الموثّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	العناية بالعملاء	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
إدارة المخاطر			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	إدارة المخاطر	
استمرارية الأعمال			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)	
خدمة العملاء			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	العناية بالعملاء	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 418) خصوصية العميل 2016	1-418 الشكاوى المؤتقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	العناية بالعملاء	
الابتكار والبحث			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الابتكار والبحث	
الالتزام البيئي			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الالتزام البيئي	
المياه والصرف الصحي			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المياه والصرف الصحي	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303) المياه والنفايات السائلة 2018	1-303 التفاعلات مع المياه كمورد مشترك	دورة حياة المياه	
	2-303 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	دورة حياة المياه	
	3-303 سحب المياه	دورة حياة المياه	
	4-303 تصريف المياه	دورة حياة المياه	
	303- استهلاك المياه	دورة حياة المياه	
الفاقد المائي			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الفاقد المائي	
استهلاك الطاقة			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	استهلاك الطاقة	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 302) الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	استهلاك الطاقة	
	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	استهلاك الطاقة	
	3-302 كثافة الطاقة	غير مفصّل عنه	يتم حاليًا جمع البيانات وتحليلها، وسيتم الإفصاح عنها فور اعتمادها بشكل رسمي
	4-302 خفض استهلاك الطاقة	استهلاك الطاقة	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
5-302 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات			
استهلاك الطاقة			
انبعاثات الغازات الدفيئة			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	انبعاثات الغازات الدفيئة	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 305) الانبعاثات 2016	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	انبعاثات الغازات الدفيئة	
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	انبعاثات الغازات الدفيئة	
	3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	غير مفصّل عنه	يتم حاليًا جمع البيانات وتحليلها، وسيتم الإفصاح عنها فور اعتمادها بشكل رسمي
	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	غير مفصّل عنه	يتم حاليًا جمع البيانات وتحليلها، وسيتم الإفصاح عنها فور اعتمادها رسميًا
	5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	انبعاثات الغازات الدفيئة	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 305) الانبعاثات 2016	6-305 انبعاثات المواد المُستفدّة للأوزون	انبعاثات الغازات الدفيئة	
	7-305 أكاسيد النيتروجين (NOX)، وأكاسيد الكبريت (SOX)، وغيرها من الانبعاثات الكبيرة في الهواء	انبعاثات الغازات الدفيئة	
التنوع البيولوجي			
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	التنوع البيولوجي	
المبادرة العالمية للتقارير (GRI 304) التنوع البيولوجي 2016	1-304 المواقع التشغيلية المملوكة أو المؤجرة أو المدارة داخل المناطق المحمية أو المناطق ذات قيمة التنوع البيولوجي العالية الموجودة خارج المناطق المحمية، أو بجوار مثل هذه المناطق	التنوع البيولوجي	
	2-304 التأثيرات المهمة للنشطة، والمنتجات، والخدمات على التنوع البيولوجي	التنوع البيولوجي	
	3-304 الموائل المحمية أو المعاد تأهيلها	التنوع البيولوجي	
	4-304 الأنواع البيولوجية المدرجة في القائمة الحمراء للاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة (IUCN)، والأنواع المدرجة في قائمة الحفظ الوطنية والتي تقع موائلها في مناطق متأثرة بالعمليات	غير مفصّل عنه	يتم حاليًا جمع البيانات وتحليلها، وسيتم الإفصاح عنها فور اعتمادها رسميًا

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	6-403 تعزيز صحة العمال	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	7-403 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل.	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	8-403 العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	1-416 تقييم تأثيرات فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	دورة حياة المياه	
	2-416 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	دورة حياة المياه	
استثمارات البنية التحتية			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	استثمارات البنية التحتية	
	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	استثمارات البنية التحتية	
	2-203 التأثيرات الاقتصادية المهمة غير المباشرة	استثمارات البنية التحتية	
ممارسات المشتريات وتوطينها			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ممارسات المشتريات وتوطينها	
	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	ممارسات المشتريات وتوطينها	
المسؤولية الاجتماعية			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المسؤولية الاجتماعية	
	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المسؤولية الاجتماعية	
	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	الالتزام البيئي	

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	الموقع	سبب عدم الإدراج
إدارة النفايات			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	إدارة النفايات	
	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	إدارة النفايات	
	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	إدارة النفايات	
	3-306 النفايات المتولدة	إدارة النفايات	
	4-306 النفايات المحولة من التخلص	إدارة النفايات	
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	5-306 النفايات الموجهة للتخلص	إدارة النفايات	
رأس المال البشري			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	رأس المال البشري	
	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	التنوع وتكافؤ الفرص	
	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	مزايا الموظفين	
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-401 إجازة رعاية الطفل	لا ينطبق	لا ينطبق (غير مرتبطة بالموضوعات الجوهرية)
التدريب والتطوير			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	التدريب والتطوير	
	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	التدريب والتطوير	
	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	التدريب والتطوير	
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	التدريب والتطوير	
السلامة والصحة المهنية			
المبادرة العالمية للمواضيع الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	السلامة والصحة المهنية	
	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	3-403 خدمات الصحة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	
	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	لجان إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	





شركة المياه الوطنية
National Water Company

www.nwc.com.sa