

# 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 تتضمن مخاطر وحالة من عدم اليقين المتعلقة بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية عن تلك المعبّر عنها أو المفترضة في هذه التطلعات.

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

## فهرس المحتويات

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

76	انبعاثات الغازات الدفيئة	9.3.2
78	التوعي البيولوجي	9.4
82	إدارة النفايات	9.5
	<b>الأداء الاجتماعي</b>	<b>10</b>
86	رأس المال البشري	10.1
86	سياساتها	10.1.1
88	التوعي 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
	<b>الحكومة المسؤولة</b>	<b>7</b>
42	الهيكل التنظيمي	7.1
43	مجلس الإدارة	7.1.1
44	لجان الحكومة	7.1.2
	<b>أخلاقيات ونزاهة العمل</b>	<b>8</b>
48	سياسات الحكومة	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	الالتزام بالحكومة والمخاطر والالتزام	8.2
50	آليات رفع التظلمات	8.3
51	إدارة المخاطر	8.4
51	استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)	8.5
52	الأمن السيبراني وحماية البيانات	8.6
52	الالتزام أمام عملائنا وموظفيها ومقاولينا	8.6.1
53	الالتزام نحو التحسين المستمر	8.6.2
54	لحمة موجزة حول إنجازاتنا	8.6.3
56	العناية بالعملاء	8.7
60	الابتكار والبحث	8.8
63	الابتكار في 2024	8.8.1
	<b>الأداء البيئي</b>	<b>9</b>
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 الحكومة
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 بالميقا جول
77	الجدول 9 انبعاثات الغازات الدفيئة بالطن المترى لمكافئ ثاني أكسيد الكربون
80	الجدول 10 قائمة مشاريع التسجيل
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



## ١ | اعتزاز والتزام

تعتزم شركة المياه الوطنية بتقديم أول تقرير للاستدامة الذي يعده خطوة مهمة في مسار الشفافية وتعزيز ممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. يغطي التقرير الفترة من ١ يناير ٢٠٢٤م وحتى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٤م، ويستعرض أبرز الإنجازات والمبادرات المرتبطة بالاستدامة، ويعكس التزام الشركة بمسؤولياتها تجاه البيئة والمجتمع، ودرصها على بناء مستقبل أكثر استدامة وفقاً لرؤية السعودية ٢٠٣٠.

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 ٢٠٣٠.

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



شركة المياه الوطنية  
National Water Company

02



2

كلمة مجلس الادارة

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

### معالي وزير البيئة والمياه والزراعة



لقد شهد قطاع المياه في المملكة تحولاً استراتيجياً، حيث انتقل من مواجهة تحديات ندرة الموارد الطبيعية إلى تبني نموذج متكامل يضمن استدامة هذه الموارد، ويحقق الأمان 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، سعياً لتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030، والاستراتيجية الوطنية للمياه.

ويستعرض هذا التقرير الخطوات الاستراتيجية التي اتخذتها شركة المياه الوطنية للعام المالي (2024)، 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 خدماتي المياه والصرف الصحي وضمان استدامتها، 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 أتقدم 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، متمنياً للجميع التوفيق والسداد.



معالي المهندس/ عبد الرحمن بن عبد المحسن الفضلي

وزير البيئة والمياه والزراعة  
رئيس مجلس إدارة شركة المياه الوطنية

## كلمة الرئيس التنفيذي لشركة المياه الوطنية



يسريني 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 الحكومة، ويبهر إنجازاتها التي تُوجت بالحصول على العديد من الجوائز والشهادات المرموقة، ما يعزز مكانة الشركة الريادية في قطاع المياه.

ونحن نسرش 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 والحكومية مكانتها كنموذج يحتذى به في المجتمع.

في عام 2024، حققت الشركة تقدماً ملحوظاً 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 انتهاء عام 2025م، متطلعة لزراعة 15 مليون شجرة مانجروف على سواحل المملكة، دعماً لمبادرة السعودية الخضراء. كما أنتجت الشركة 3200 كيلوواط ساعة من الكهرباء المتتجددة 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 2024، سجلاً خالياً من حوادث حقوق الإنسان أو وفيات الموظفين، دلالة على الالتزام القائم بالمعايير المؤسسية العالمية.

وعلى صعيد دعم الاقتصاد الوطني، بلغت قيمة مشاريع البنية التحتية 5.57 مليارات ريال، بتفصيلية وصلت 80.76% بالمياه المحللة، و65.6% لخدمات الصرف الصحي، مع إنفاق 99.3% على الموردين المحليين ومحظوظ محلية بنسبة 70%. وارتفاعت توصيلات المياه بنسبة 12% وتوصيلات الصرف الصحي بنسبة 10%， فيما بلغ رضا العملاء 66%.

إن هذه الإنجازات تجسد الجهود المتواصلة والتقانى 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**

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



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



4

شركة المياه الوطنية

## 4.1

## نظرة عامة حول الشركة

شركة مساهمة سعودية مملوكة بالكامل للدولة ممثلة في صندوق الاستثمارات العامة، أُسست بموجب مرسوم ملكي رقم م/13/1429 هـ الموافق 13/01/1429 هـ، وتم قيدها بالسجل التجاري رقم 1010247322 م، وتاريخ 23/3/1429 هـ (22,000,000,000 ريال)، وتحتسب في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفق أحدث المعايير العالمية، بتضليل جهود الكوادر الوطنية مع نخبة من مشغلي هذا المرفق الحيوي، إذ تكرّس الشركة جهودها لربط جميع عملاها 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

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

## 4.2.1

## ركائزنا الاستراتيجية

## تجمعات مناطقية متكاملة

ضمان التكامل السلس مع المديريات فيما يخص الموارد البشرية والإجراءات والإشراف والجاهزية للشخصنة.

## التركيز على العميل

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

## الاستدامة المالية

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

## حماية البيئة

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

## 4.2.2

## الممكّنات 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 منة عالية الأداء

تطبيق أفضل المعايير في الحكومة، وإدارة الأداء والموهوب، وتحسين بيئة العمل.



## 4.4 الجوائز الدولية والمحليّة

المركز: 1	جائزه	شركة اتش بي (هيلوليت باكارد)	جائزه HP للتميز	2014
المركز: 1	جائزه	منظمة المياه العالمية	أفضل مشروع عالمي للمياه	2014
المركز: 1	عام	منظمة المياه العالمية (فرنسا)	أفضل مشروع مياه ذكي	2018
المركز: 1	جائزه	منظمة المياه العالمية (لندن)	جائزه التميز في فئة أفضل مشروع لعام 2019	2019
المركز: 1	جائزه	جائزه المبادئ الأربع لكاين	جائزه كاين المتعلقة بالتحسين المستمر في مجال خدمات العملاء	2019
جائزه أفضل شركة مياه عالمية متميزة	جائزه	Global Water Intelligence	جائزه منظمة معلومات المياه العالمية	2020

### 4.4.2 الجوائز المحلية

قائمة الجوائز المحلية (جدول 2)

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

### 4.4.1 الجوائز الدولية

نفخر بالإعلان عن تحقيقنا إنجازات بارزة، وتكريمنا بمجموعة من الجوائز الوطنية والدولية التي تعكس التزامنا الثابت بالتميز على الصعيد المحلي والعالمي. فقد لنا شرف الحصول على 15 جائزة دولية مرموقه، تبرز جهودنا المتميزة في مجالات التفاصيل المؤسسي، والتميز البيئي، وجودة خدمة العملاء، والابتكار. وعلى الصعيد الوطني، حصدنا 12 جائزة تعكس سعيها 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)

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



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

## 4.5 الشهادات والاعتمادات

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



5

• مشاركة أصحاب المصالح

## مشاركة أصحاب المصلحة

### قائمة أصحاب المصلحة (جدول 3)

أسلوب المشاركة (على سبيل المثال لا الحصر)	فئة أصحاب المصلحة
الاجتماعات ورش العمل تقارير الامتثال	الجهات التنظيمية
الاجتماعات ورش العمل مذكرة تفاه تقارير الشفافية	الوزارات والهيئات الحكومية (ما عدا الجهات التنظيمية)
وسائل التواصل الاجتماعي الفوایر الزيارات المفتوحة من العملاء في أيام الثلاثاء تطبيق الجوال أو الموقع الإلكتروني لشركة المياه الوطنية اسئلـات آراء العملاء الخطوط الساخنة/ مركز الاتصالات مكاتب خدمة العملاء في جميع أنحاء المملكة منصة الإبلاغ عن المخالفات	العملاء
الاجتماعات المشاركة واستبيانات المقترنات سياسة الباب المفتوح اسئلـات مستوى الرضا بوابة موظفي شركة المياه الوطنية منصة الإبلاغ عن المخالفات	الموظفون
الزيارات المفتوحة من العملاء في أيام الثلاثاء الفعاليات المجتمعية رعاية المبادرات والمشاريع المحلية أو المشاركة فيها منصة الإبلاغ عن المخالفات	المجتمع
اسئلـات آراء رحلة التجار/ المقاولين في الموقع الإلكتروني لشركة المياه الوطنية سياسة المشتريات الشفافية والمنصفة منصة الإبلاغ عن المخالفات	الموردون والمقاولون
الاجتماعات تقارير الشفافية المالية ومقاييس الأداء منصة الإبلاغ عن المخالفات	المستثمرون
الاجتماعات المشيدات مذكريات التفاه	شركات مرافق المياه الأجنبية

### 5.1

#### وصف أساليب مشاركة أصحاب المصلحة

تبني نهجاً شاملاً ومتعدد الأوجه في التواصل والتفاعل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، إذ تتبع أدوات مشاركتنا لتشمل الاجتماعات الدورية، وورش العمل، والاستبيانات، وملحوظات العملاء، بالإضافة إلى مشاركات قيمة من الموظفين والمجتمع والجهات التنظيمية وغيرها من الأطراف ذات الصلة.

يمكّنا هذا النهج المتكامل من الاستفادة بعناية إلى الملاحظات، وجمع الرؤى المتميزة، 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 وتو讓他們 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 مدخلات هذه الفئات عبر قنوات تواصل متعددة ومتنوعة، مما يمكّنا من فهم وجهات نظرهم، ومخاوفهم، وتطوراتهم بدقة.

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

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



## قائمة الموضوعات الجوهرية (جدول 4)

الصلة بهدف التنمية المستدامة	الصلة برؤية السعودية 2030	سبل الإدراج	نطاق قضايا الممارسات البيئية الاجتماعية وحكومة الشركات	الموضوعات الجوهرية	#
١٦ السلم والعدل والمؤسسات القوية	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	لضمان الشفافية والمساءلة وتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة وتحقيق الامتثال التنظيمي	الحكومة	الحكومة المسؤولة	1
٩ الصناعة والابتكار والبني التحتية	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	توضيح التزامنا بحماية بيانات العملاء وأصحاب المصلحة، وضمان الخصوصية والامتثال للوائح ذات الصلة	الحكومة	الأمن السيبراني وحماية البيانات	2
٩ الصناعة والابتكار والبني التحتية	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	يعكس التزامنا بالممارسات السليمية لإدارة المخاطر طبقاً للمعايير الدولية	الحكومة	إدارة المخاطر	3
١١ مدن ومجتمعات محليّة مستدامة	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	لضمان قدرة الشركة على الاستجابة الفعالة للأزمات والطوارئ، وتعزيز مرونتها التشففية لمواجهة التحديات	الحكومة	استمرارية الأعمال	4
١١ مدن ومجتمعات محليّة مستدامة	وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة	تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز تجربة العميل ورفع مستوى الرضا والولاء	الحكومة	خدمة العملاء	5

## 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 المقترنة 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 ملاءمة الموضوعات المختارة، عُقدت ورشة عمل مع الإدارات المعنية لتعديل وتقدير التقييم، ثم تمت الموافقة النهائية عليه من قبل إدارة الشركة، مما يضمن تواافق الأهداف المستدامة مع استراتيجيةها 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 موضوعاً جوهرياً متعلقاً 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 الموافقة الشاملة أن موضوعاتنا الجوهرية لا تقتصر فقط على الأولويات الداخلية المنعكسة في رؤية السعودية 2030، بل تسهم أيضاً بشكل فعال في أجندة الاستدامة العالمية التي وضعتها الأمم المتحدة.

 <p>٦ المياه والصرف الصحي وخدمات النظافة</p>	<p>وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد</p> <p>استعراض الجهد لتقليل الفاقد وإدارته</p> <p>الفاقد المائي</p> <p>بيئي</p> <p>12</p>	<p>وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة والحلول المبتكرة المستدامة</p> <p>تعزيز الابتكار والبحوث والحلول المبتكرة</p> <p>الحكومة</p> <p>ابتكار والأبحاث</p> <p>6</p>
 <p>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p>	<p>التركيز على التنوع والشمول، ورفاهية موظفينا، وتقديم مزايا لهم، وتعزيز ثقافة بيئة العمل الإيجابية</p> <p>اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف</p> <p>رأس المال البشري</p> <p>مجتمعي</p> <p>13</p>	<p>وطن طموح: تعزيز إثبات التزامنا بالقوانين واللوائح والتحاريج البيئية</p> <p>الالتزام البيئي</p> <p>7</p>
 <p>٤ التعليم الجيد</p>	<p>إثبات الاستثمار في نمو الموظفين، وتطوير مهاراتهم ودعم تطلعاتهم المهنية على المدى الطويل</p> <p>اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف</p> <p>التدريب والتطوير</p> <p>مجتمعي</p> <p>14</p>	<p>يعكس اهتمامنا بشأن الحفاظ على الأنظمة البيئية والتنوع البيولوجي، لاسيما مشاريع التسجيل وحماية النظام البيئي البحري.</p> <p>التنوع البيولوجي</p> <p>8</p>
 <p>٣ الصحة الجيدة والرفاه</p>	<p>وطن طموح: تعزيز فاعلية الحكومة اقتصاد مزدهر: زيادة معدلات التوظيف</p> <p>تأكيد التزامنا بضمان بيئة عمل آمنة للموظفين وأصحاب المصلحة</p> <p>السلامة والصحة المهنية</p> <p>مجتمعي</p> <p>15</p>	<p>وطن طموح: تعزيز إثبات التزامنا بالقوانين واللوائح والتحاريج البيئية</p> <p>الطاقة والغازات الدفيئة</p> <p>الطاقة الدفيئة</p> <p>9</p>
 <p>١٢ الاستدراك والمسؤولون</p>	<p>إبقاء الضوء على المعايير المطلوبة والمتوفى المحلي والإفادة على الموردين المحليين</p> <p>اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد</p> <p>ممارسات المشتريات وتوظيفها</p> <p>مجتمعي</p> <p>16</p>	<p>وطن طموح: تعزيز إثبات التزامنا بالقوانين واللوائح والتحاريج البيئية</p> <p>إدارة النفايات</p> <p>إدارة النفايات</p> <p>10</p>
 <p>٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p>	<p>مراعاة التأثيرات الاقتصادية الأكبر شمولاً لأنشطة الشركة على المجتمعات التي تتجاوز العمليات المباشرة</p> <p>اقتصاد مزدهر: تنمية وتنوع الاقتصاد</p> <p>استثمارات البنية التحتية</p> <p>مجتمعي</p> <p>17</p>	<p>وطن طموح: تعزيز ممارسات التخلص من النفايات وفرض الاقتصاد الدائري، لاسيما إدارة الحماية</p> <p>المياه والصرف الصحي</p> <p>المياه والصرف الصحي</p> <p>11</p>
 <p>١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة</p>	<p>وطن طموح: تمكين المسؤولية الاجتماعية</p> <p>إثبات استجاباتنا الاجتماعية</p> <p>المسؤولية الاجتماعية</p> <p>مجتمعي</p> <p>18</p>	<p>استعراض تدبر مصادر استخدام المياه وتوزيعها ومعالجتها وإعادة استخدامها</p> <p>المياه والصرف الصحي</p> <p>المياه والصرف الصحي</p> <p>38</p>



7

## الحكومة المسؤولة

## الحكومة 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 المعتمدة بها. كما يحرص المجلس على الإفصاح الشفاف عن المعلومات الجوهرية للمساهمين والدائنين وأصحاب المصالح، مما يعزز من الشفافية والمساءلة ويضمن التزام الشركة بأعلى معايير governance.

الجدول أدناه يوفر نظرة عامة عن تكوين مجلس الإدارة خلال الأعوام 2022، 2023، 2024. يتضمن الجدول بيانات عن عدد أعضاء مجلس الإدارة، نسبة المقاعد التي يشغلها الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة، بالإضافة إلى توزيع الجنسين بين الأعضاء.

#### تكوين مجلس الإدارة (جدول 5)

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

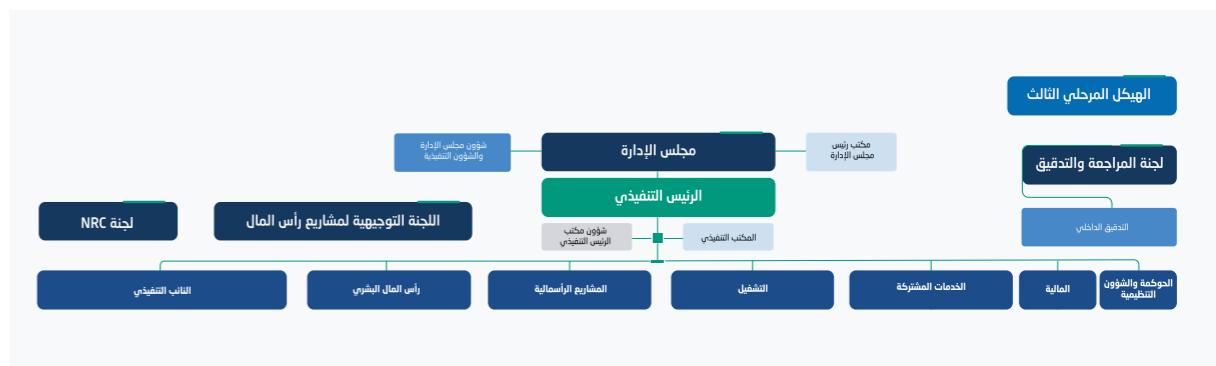
تعد ممارسات الحكومة الفعالة من العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة والسلوكيات الأخلاقية في شركتنا، كما تعد الحكومة جوهراً أساسياً في جميع أعمالنا، إذ تسهم في بناء استراتيجية وتعزيز اتخاذ القرارات. كذلك تساعد على الارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية على المدى الطويل، والالتزام بأنظمة واللوائح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

في عام 2024 أطلقنا بنجاح مشروع النموذج التشغيلي، وهو مبادرة استراتيجية تهدف إلى مواءمة شركة المياه الوطنية مع استراتيجية الدخلية 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 الازمة 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، ويفصلها عن 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 الحكومة



## 7.1.2 لجان الحكومية

### ج. اللجنة التوجيهية للمشاريع الرأسمالية

يتمثل الغرض الأساسي لهذه اللجنة فيما يلي:

- مراجعة الخطط الاستراتيجية للمشاريع الرأسمالية وتقيمها.
- 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 الجان الإدارية

تنشئ 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 تُنضاف 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 مهيكل 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.

### 7.1.2.1 الجان المنبثقة من مجلس الإدارة

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

### الجان 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 وتقيم 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 والجان المنبثقة منه.
- مراجعة خطة التعويضات والتقادم وسياسات وخطط الحوافز الخاصة بالموظفين.
- مراجعة السياسات واللوائح والمزایا المالية الخاصة بالموارد البشرية.

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



▪ 8

## أخلاقيات ونزاهة العمل

## 8.1

## سياسات الحكومة

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 إطاراً تنظيمية، بل تمثل تجسيداً للالتزام الشريكي الراسخ بتعزيز ثقافة أخلاقية تقدر الممارسات السليمة والسلوك المسؤول، وتتضمن تحقيق الشفافية والمساءلة في جميع جوانب العمل.

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 بالإنابة عنا. وعليه، يتبعن 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 امتنالهم للالتزامات التعاقدية أماناً، وتمسكون بمعايير الأخلاقيات وسلوك العمل بما يتناسب مع مدونة قواعد السلوك السارية عليهم.

## 8.1.1

## سياسة تعارض المخالفات

تهدف هذه السياسة إلى تحديد القواعد الالزمة للتأكد من تجنب وقوع أي تعارض مصالح، من خلال إيضاح حالات تعارض المخالفات سواء كانت فعلية أو محتملة وكيفية الإبلاغ عنها ومعالجتها. تطبق 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 تحدد السلوكيات المتوقعة من موظفي الشركة، وتوجههم في التعامل مع القضايا القانونية والأخلاقية والمخاطر التي قد تواجههم أثناء مهامهم. كما تعزز وعيهم بتأثير قراراتهم على الزملاء والعملاء والمساهمين والمجتمع وأصحاب المصلحة. تُعد هذه القواعد مرجعاً أساسياً 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

تهدف هذه السياسة إلى تحديد معايير واضحة لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، بما يتواافق 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 يسهم في تحسين أداء الشركة وتحقيق مصالح مساهميها.

## 8.2

### التزامنا بالحكمة والمخاطر والالتزام

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

كما تقوم الإدارة العامة للحكمة والمخاطر والالتزام بإجراء تقييمات منهجية لتقدير امتثال الشركة، وتقديم تقارير تفصيلية إلى الإدارة التنفيذية. وفي حالات عدم الامتثال، يتبعن 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 تعزيز الأمر فوراً إلى مجلس إدارة الشركة. يعمل هذا التعزيز على ضمان مشاركة المستويات العليا لتقديم توجيهات وتدخلات استراتيجية، وتأكيد التزامنا بالحلول والمعالجات السريعة والفعالة لحالات المخالفات وعدم الامتثال.

## 8.3

### آليات رفع التظلمات

بالتزامنا الراسخ بالمهارات الأخلاقية والشفافية، ندرك الأهمية الحرجية ل توفير 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 فوراً. 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 لإبلاغ المحمول، لضمان قدرة الأفراد على التقدم بالبلاغات دون الخوف من التعرض للانتقام.

تلعب إدارة التحقيقات دوراً 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 فحصاً شفافاً وواعياً 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 بإفاده مجلس الإدارة بموجز نتائج القضايا وأي انتهاكات عبر التقرير رباع السنوي، مما يضمن الشفافية والمساءلة في الشركة.

## 8.4

### 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 معاشرة الآيزو 31000:2018 مجموعة واسعة من فئات المخاطر، بما في ذلك المخاطر الاستراتيجية، والمالية، والتشغيلية، وال المتعلقة بالسمعة، ومروره 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 للحكمة 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.

## 8.5

### استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)

نولي في شركة المياه الوطنية أهمية قصوى لتطوير نهج شامل استعداداً 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 دوراً حاسماً في التسويق والإشراف على جميع جوانب استمرارية الأعمال. تقود هذه اللجنة الاستراتيجيات والاستجابات خلال الأزمات، تضمن تنفيذ الخطط بفعالية، وترجع التقدم في تنفيذ برنامج استمرارية الأعمال وتقدير الأستجابة للطوارئ بشكل دوري، مما يسهم في تحديث البرنامج وتحسينه باستمرار لمواجهة أي تحديات مستقبلية.

ونضمن أيضاً أن الموقف الحرج، بما في ذلك الموقف التشغيلي مجهرة بخطط استجابة للطوارئ وتدريبات منتظمة. نلتزم بتدريب الموظفين داخلياً وخارجياً شهرياً بشكل دوري بالتنسيق مع الجهات المعنية. هذه التدريبات مصممة لتقديم محاكاة لسيناريوهات واقعية، تعمل على تعزيز استعدادنا وتحديد التغيرات في إجراءاتنا، مما يوفر رؤى قيمة لتحسين استجابتنا للطوارئ. تفانيها في التحسين المستمر يتجلى أيضاً في المراجعة والتحديثات المنتظمة لخطة استجابة للمخاطر المتغيرة والتغيرات المؤسسية.

يُنشط 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، ويسهل تمريرها بكفاءة للمساهمة في التعامل مع الوضع لحظة بلحظة. كما يتبع المركز تنفيذ التوجيهات الازمة بشكل فعال لضمان استمرارية الأعمال والحد من التأثيرات السلبية للأزمة.

## 8.6.2 التزامنا نحو التحسين المستمر

لقد قمنا بتطبيق معايير مرجعية للتصميم الآمن حسب المعايير الدولية الريادية، مما مكنا من مركبة موقع تشغيل أعمالنا الأساسية خلال التحول الرقمي الآمن. ساهمت هذه الجهود بشكل كبير في تحسين الأمان والاستدامة والتعزيزات البيئية الممكنة.

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

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

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

## 8.6 الأمن السيبراني وحماية البيانات

### 8.6.1 الالتزام أمام عملائنا وموظفيينا ومقاولينا

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

نحن ملتزمون بخصوصية البيانات، وأمن المعلومات، والحماية العامة للبنية 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 تجميع البيانات واستخدامها، وإدارتها، إلى سياسات الخصوصية الشاملة، كما تمثل إلى قوانين خصوصية وأمن البيانات. نقوم بمساعدة عملائنا وموظفيينا 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 المزعومة لسياسات أمن البيانات الخاصة بنا، والتخفيض من حدة تلك المحاولات فوراً من خلال عملية إدارة الحوادث المؤسسة.

## 8.6.3 لمحة موجزة حول إنجازاتنا



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

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

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

تصميم ونشر نظام أمنة الحكومة وإدارة المخاطر والامتثال وبنيته التحتية، مما يمكّن من الرؤية القاتمة والوضوح لمخاطر وامتثال شركتنا.

تطوير قوّة عمل أمنية متعددة وشاملة، يمكنها التوسيع تزامناً مع توسيع شركتنا، وتوفير الإمكانيات الازمة للنمو والتقدم المهني.

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

تصميم معايير مرجعية حسب المعايير القياسية الدوليين للأمن، ISA99 وIEC62443.

تطوير مخزون شامل للأصول لجميع الأصول الرقمية المترابطة للموقع التسفيلي للأعمال الرئيسية.

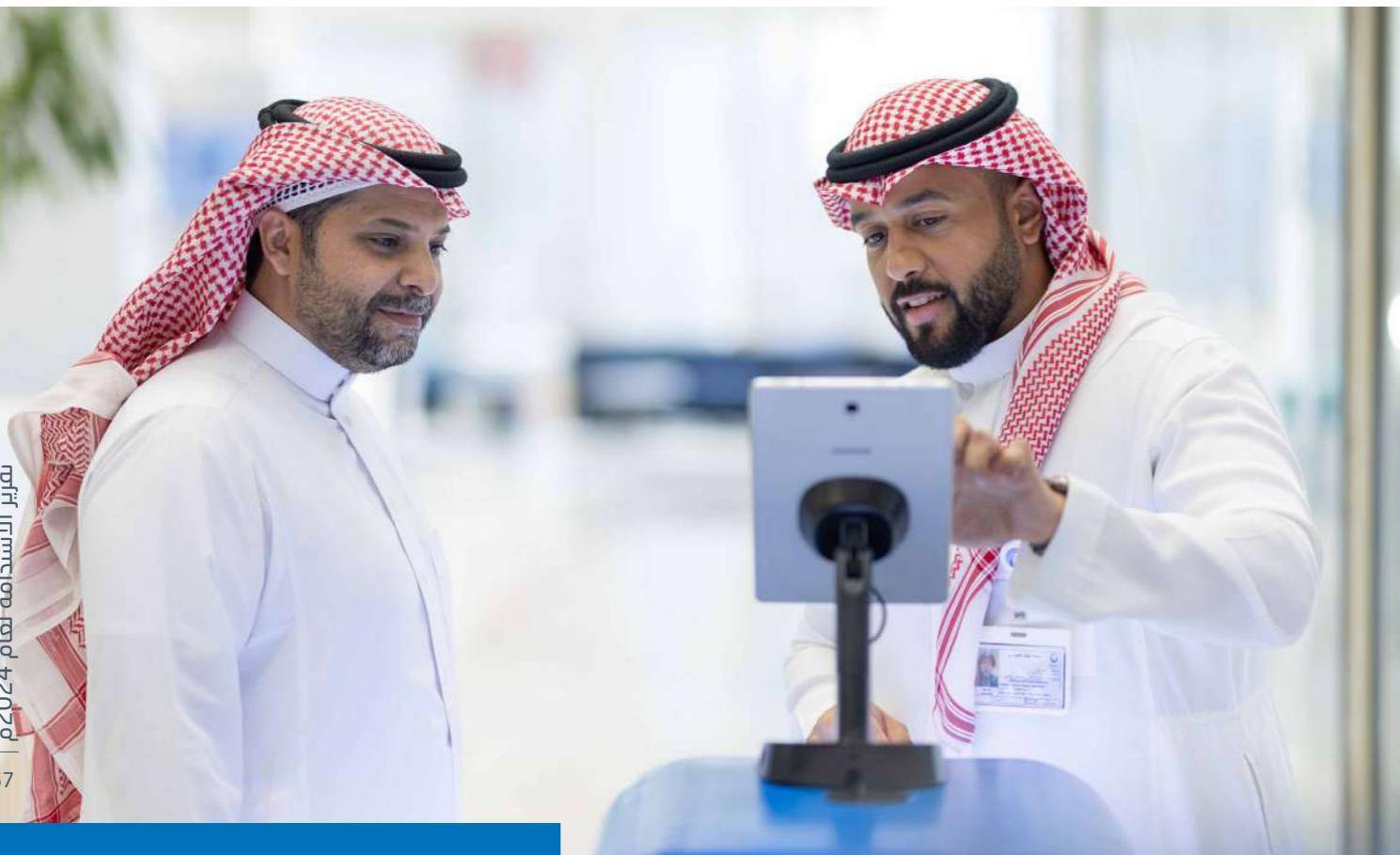
التعاون، وتحفيز المبادرات على نحو مستمر مع فرق العمل في جميع أرجاء الشركة لإنشاء واستدامة ثقافة الوعي بأهمية الأمان، ووضع برامج توعية بالأمن على نحو مستمر ومتزامن، يتم توزيعها على العملاء والموظفين والمقاولين على مستوى الشركة.

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

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.

حرصاً على تمكين العملاء وتسهيل تجربتهم في الحصول على الخدمات، وفرنا مجموعة من الخدمات المالية المرنة، تضمنت تقسيط المقابل المالي والفوایر مباشرةً من خلال الشركة أو عبر طرف ثالث حسب رغبة العميل، بالإضافة إلى إتاحة خيار السداد الجزئي للفوایر بما يناسب مع احتياجات العملاء المختلفة. كما أطلقنا عشر حملات توعوية متعددة استهدفت رفع الوعي لدى العملاء في مجالات متعددة، من أبرزها: ترشيد استهلاك المياه، تصفية الفوایر، وخدمات المصاريح، وتوثيق العدادات مما أدى إلى ارتفاع نسبة توثيق العملاء إلى (84.4%) في 2024 مقارنة بالعام الماضي (68.3%) وغيرها من المبادرات التي تسهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه.

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



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

طورنا مجموعة من الخدمات والحلول عبر قنواتنا الرقمية المتعددة، مثل الفرع الإلكتروني، التطبيق الذكي، ومراكز الاتصال الموحد. كما أعددنا دليلاً شاملًا للخدمات يعكس احتياجات العملاء ويتماشى مع تطلعاتهم. تم تخصيص ثلاثة ملايين رحلة رقمية متراقبة تشمل خدمات رئيسية كإدارة حسابات العميل، سداد الفوایر، متابعة الاستهلاك، تقديم الشكاوى أو الطلبات، مما وفر تجربة شاملة تسهم في تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

وفي سياق تعزيز التحول الرقمي، عملنا على رفع كفاءة قنواتنا الإلكترونية باعتماد أساليب أكثر وضوحاً وجاذبية وتأثيراً، 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 فرعاً فعلياً في عام 2021 إلى 35 فرعاً فقط في عام 2024، بالتزامن مع تحسين القنوات الرقمية لكون الخيار الأسهل والأسرع للعملاء.

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

وسعينا إلى تعزيز قنوات التواصل بإطلاق خدمة المحادثة المباشرة يومياً من الساعة 7 صباحاً حتى 11 مساءً، إلى جانب تفعيل حساب العناية بالعملاء على منصة «إكس» (تويتر سابقاً)، 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 تدار بشكل احترافي ومنظم، مما ساعدنا على رفع جودة الاستجابة وتعزيز رضا العملاء.

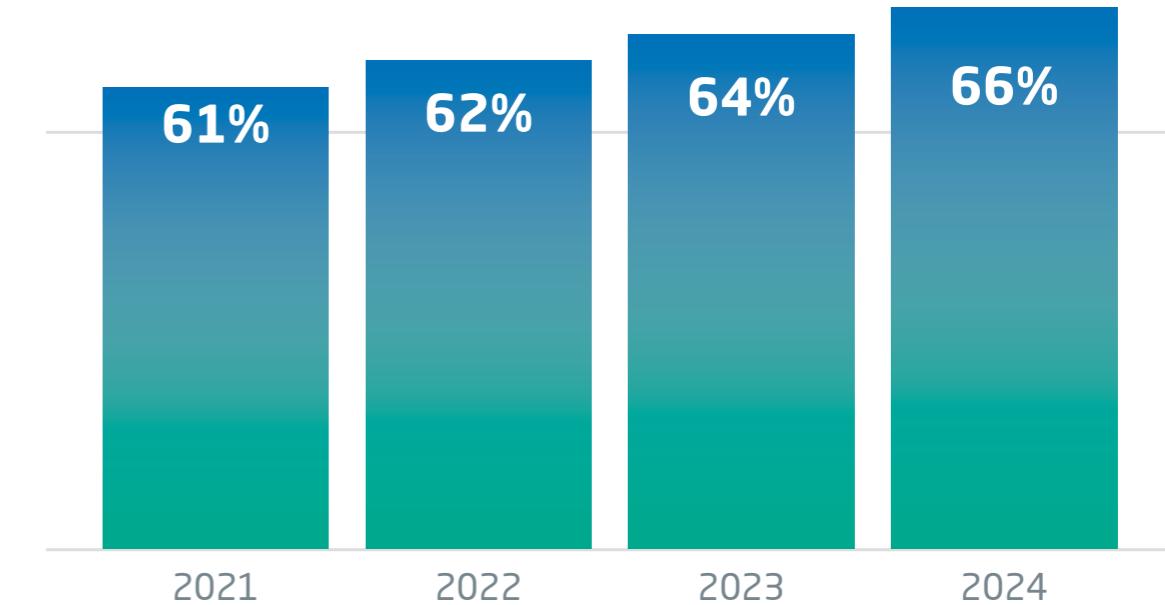
عملنا على تطوير أساليب التواصل مع العملاء باستخدام أنظمة متخصصة لجمع وتحليل التغذية الراجعة، كان أبرزها نظام قياس رضا العملاء (CSAT)، إلى جانب قياسات داخلية دورية بعد تقديم كل خدمة أو معالجة أي شكاوى. كما اعتمدنا



تقديم الاستشارات لإرشاد العميل إلى موقع 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 تجاوباً إيجابياً بقليل 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 تغييراً إيجابياً مستداماً في سلوك 65% من العملاء الذين تم التواصل معهم، مما ساهم في تحسين صورتنا الذهنية، وتعزيز استدامة مواردنا المائية.

نتيجة للجهود المستمرة، شهدنا تحسناً ملحوظاً 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 نجاح 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 تسهم في رفع كفاءة التشغيل وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائنا في مناطق المملكة المختلفة. ومن هذا المنطلق، عملنا على بناء بيئة محفزة للإبداع، تحضن الأفكار الجديدة، وستستمر في البحث والتطوير لمواجهة التحديات المتسرعة في قطاع المياه.

بدأت 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 والماراكز البحثية، وضمان المواءمة 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 لخيط 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 كبيرة 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					الابتكار				
عدد شهادات الملكية الفكرية	عدد الشراكات مع الجهات الخارجية	إجمالي الإنفاق على الأبحاث والتطوير بال مليون ريال	إجمالي الجوائز الممنوعة (ريال)	عدد الأفكار المقبوّلة	عدد الأفكار المقدمة	عدد المشاركين	عدد الحملات	السنة	
2	1	0	244,000	1	533	1269	2	2022	
1	1	5.2	355,000	3	451	3092	3	2023	
0	1	5.8	32,000	2	170	2207	1	2024	



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 الالامركية لمياه الصرف الصحي، وتحمي بكافأة معالجة عالية وموفرة للطاقة يتم استخدامها في المناطق ذات التضاريس الوعرة، والمناطق النائية التي لا تصل لها خدمات معالجة مياه الصرف الصحي التقليدية، والمحطة تحت التشغيل التجاري حتى 31/7/2025.

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

وفي إطار تطلعاتنا المستقبلية، نعمل على إطلاق «حاضنة وابل لابتكار» بالتعاون مع مركز ابتكار السعودية لتقنيات المياه، والتي ستتوفر بيئة متكاملة لتطوير الأفكار، وتبني الحلول المبتكرة، وتسريع تنفيذها بما يسهم في توطين التقنيات، وتحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية في قطاع المياه. كما نهدف إلى توسيع نطاق التعاون مع الجامعات والماركيز البحثية، واستكمال مشاريعنا مع (وتيرا)، ومع جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بالتوسيع في نطاق مشروع معالجة مياه الصرف الصحي باستخدام الحمأة الحبيبية الهوائية والأغشية بمحطة رابغ بسعة 1000 م3، 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 كرسى البحث بجامعة الملك سعود في تقديم حلول مستدامة تعزز استراتيجية في التوزيع والمعالجة.

بهذه الجهود، نواصل ترسیخ ثقافة الابتكار كمكون أساسي في استراتيجية، ونعمل جاهدين على تحويل الأفكار إلى إنجازات تحدث فرقاً حقيقياً في مستقبل المياه بالمملكة.



٩

· أداءنا البيئي

## 9 الأداء البيئي

تتمحور التزاماتنا البيئية حول مجالات رئيسية، بما في ذلك الالتزام البيئي، وإدارة المياه والصرف الصحي وفقد المياه، وابعاثات الفازات الدفيئة، والطاقة، والتلوّع البيولوجي، وإدارة النفايات. توجه هذه الأولويات جهودنا نحو الحد من التأثير البيئي، وتعزيز كفاءة الطاقة، والحد من ابعاث الفازات 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 يمثل الركيزة الأساسية في عملياتنا، فهو يعكس التزامنا العميق بالمسؤولية البيئية. نعمل جنباً 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.

استناداً إلى استراتيجيةنا الراسخة، تبرز حماية البيئة كركيزة أساسية لدينا للحد من الأثر البيئي في قطاع المياه. هذه الرؤية تجسدت في سياسة البيئة، مما شكل أساساً متيماً لتطبيق السياسات والإجراءات الفعالة في محطاتنا القائمة ومشاريعنا المستقبلية.

يعتمد نهجنا الشامل للامتثال البيئي على مزيج من الإجراءات الوقائية والتصحيحية، بما في ذلك الدراسات والتقييمات البيئية، ومراجعة المخاطر، والتفتيش الدوري على الموضع وفق السياسات والإجراءات، إلى جانب عمليات التدقيق الداخلي السنوية، وهيكلة فرق الامتثال مع تحديد الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى برامج التدريب والتوعية المستمرة، والعرض التقديمي نصف الشهري للرئيس التنفيذي، وزيارات الإدارة التنفيذية للموضع، مما يعزز ثقافة الامتثال ويعكس التزامنا بالاستدامة والمسؤولية البيئية.

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

ومواكبة لأفضل الممارسات العالمية، حققنا إنجازات بارزة في مجال الالتزام البيئي. نعترف بتحقيق شهادة ISO 14001 لثلاثين موقعاً، تشمل تسعاً وعشرين محطة لمعالجة الصرف الصحي والمركز الرئيسي، مما يعكس التزامنا الراسخ بالمعايير البيئية العالمية، بالإضافة إلى ذلك، عززنا فريقنا بـ 65 مدققاً داخلياً و15 مدققاً رئيسياً، يلعبون دوراً حيوياً 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 تحسينات في الوقت الفعلي، وتحسين التنسيق بين فرق الاستجابة. كما مستويات الصفحة الإبلاغ عن الحوادث البيئية، والوصول إلى معلومات الحوادث الحالية، وتعزيز التواصل الداخلي بين أصحاب الصلاحية والفرق الميدانية، مما يسهم في رفع كفاءة الإبلاغ عن الحوادث البيئية فوراً 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 ستغطي التزامنا البيئي بنسبة 100% عبر جميع مواقعنا خلال الثلاث سنوات المقبلة.

## 9.2

### المياه والصرف الصحي

#### 9.2.1

##### دورة حياة المياه

لقد كرسنا أنفسنا لإدارة المياه من مصادر عدّة ضمن منظومة المياه لدعم ممارسات المياه المستدامة. تشمل هذه المصادر المياه المحللة 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 مليون 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



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% بزيادة 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 تمكّننا من مواجهة التحديات المتغيرة وضمان الإمداد المستمر للمياه دون انقطاع مع الحفاظ على موارد المياه الطبيعية وحماية البيئة.

قطاع المياه، لاستلام الكميات المطلوبة بالجودة والكافية 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 تتبع بدقة الإجراءات التي حددتها الشؤون التنظيمية بالهيئة السعودية للمياه، كما نلتزم بتطبيق المعايير الفنية المعتمدة من وزارة البيئة والمياه والزراعة في جميع مراحل القياس والفحص.



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

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

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

نبدأ أولاً بالتحفيظ 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 يُمكّننا 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 تنفيذها بالتزامن مع الجدول الزمني لكل موسم.

ولتعزيز الجاهزية الميدانية، نوفر فرق طوارئ متخصصة تعمل على مدار الساعة، تضم كوادر فنية وطنية مدربة قادرة على التدخل الفوري لإصلاح أي أعطال طارئة قد تؤثر على استقرارية الخدمة. وفي حال حدوث أي نقص مفاجئ أو طارئ في الإمدادات، نفعّل خطط الطوارئ التي تتضمن توفير صهاريج مياه متنقلة لتفطير 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 العادبة في عام 2024 حوالي 10,288,075 متر مكعباً يومياً، وارتفع هذا المتوسط خلال موسم الحج ليصل إلى 10,920,938 متر مكعباً يومياً. وقد بلغ إجمالي كميات المياه الموزعة خلال العام نحو 3.7 مليارات متر مكعب، محققاً بذلك زيادة بنسبة 4% مقارنة بالعام السابق، وبمعدل ضخ وصل إلى 20.45 ساعة يومياً. وتعكس هذه الأرقام مستوى الجاهزية العالية وكفاءة البنية التشغيلية التي نعتمد عليها لتلبية احتياجات المستفيدين في المناطق المختلفة، وفي جميع الظروف والمواسم، بما يضمن استقرارية 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، محققاً بذلك زيادة بنسبة 3% مقارنة بعام 2023. يُعاد الاستفادة من هذه المياه المعالجة من خلال إعادة تدويرها وتوزيعها لاستخدامها في أغراض الري والصناعة، أو تصرفها بشكل آمن إلى الوسائل البيئية، وذلك بما يتواءى 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 اختباراً لمياه الصرف الصحي

رئيسية: محور لمعالجة الحسابات غير المفوتة، وأخر لتقليل الفاقد التجاري، وثالث لخفض الفاقد الفني.

تُنفذ حالياً مجموعة من المشاريع التشفيلية التي تستهدف تطوير البنية التحتية ورفع كفاءة الأداء. ويُعد تركيب عدادات المصادر من أبرز هذه المشاريع، لما له من دور محوري في مراقبة كميات المياه المستهلكة وتحسين دقة البيانات التشفيلية. كما نواصل تنفيذ مشاريع استبدال الشبكات والتوصيلات المتهالكة 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، اعتماداً على تقنيات متقدمة تتيح دقة وسرعة في تحديد موقع الخلل. كما نفذ مناطق مراقبة وإدارة الضفوط (DMA/DMZ) ضمن الشبكات، وهي مناطق صغيرة يتحكم بها بدقة، ما يسمح برصد التسربات وتحليل الأداء التشفيلي بشكل أكثر فاعلية.

وفي إطار التحول الرقمي، نمضي قدماً في تطبيق نظامي إدارة الأصول والخريط الجغرافية (GIS)، بهدف بناء قاعدة بيانات متكاملة تُمكّن 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 إلى إيقاف الضخ، وتقنية الكشف باستخدام غاز الهيليوم في حالات الضغط المتقطع، إضافة إلى تقنية Correlator التي تعتمد على مقارنة الإشارات الصوتية، وتقنيات الاستشعار عن بعد (Noise Loggers) التي تُسجل الضوضاء على مدار الساعة.

وتطلق تنبيةات 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.

## إدارة المياه بـمتر مكعب (جدول 7)

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

### 9.2.2

### الفاقد المائي

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

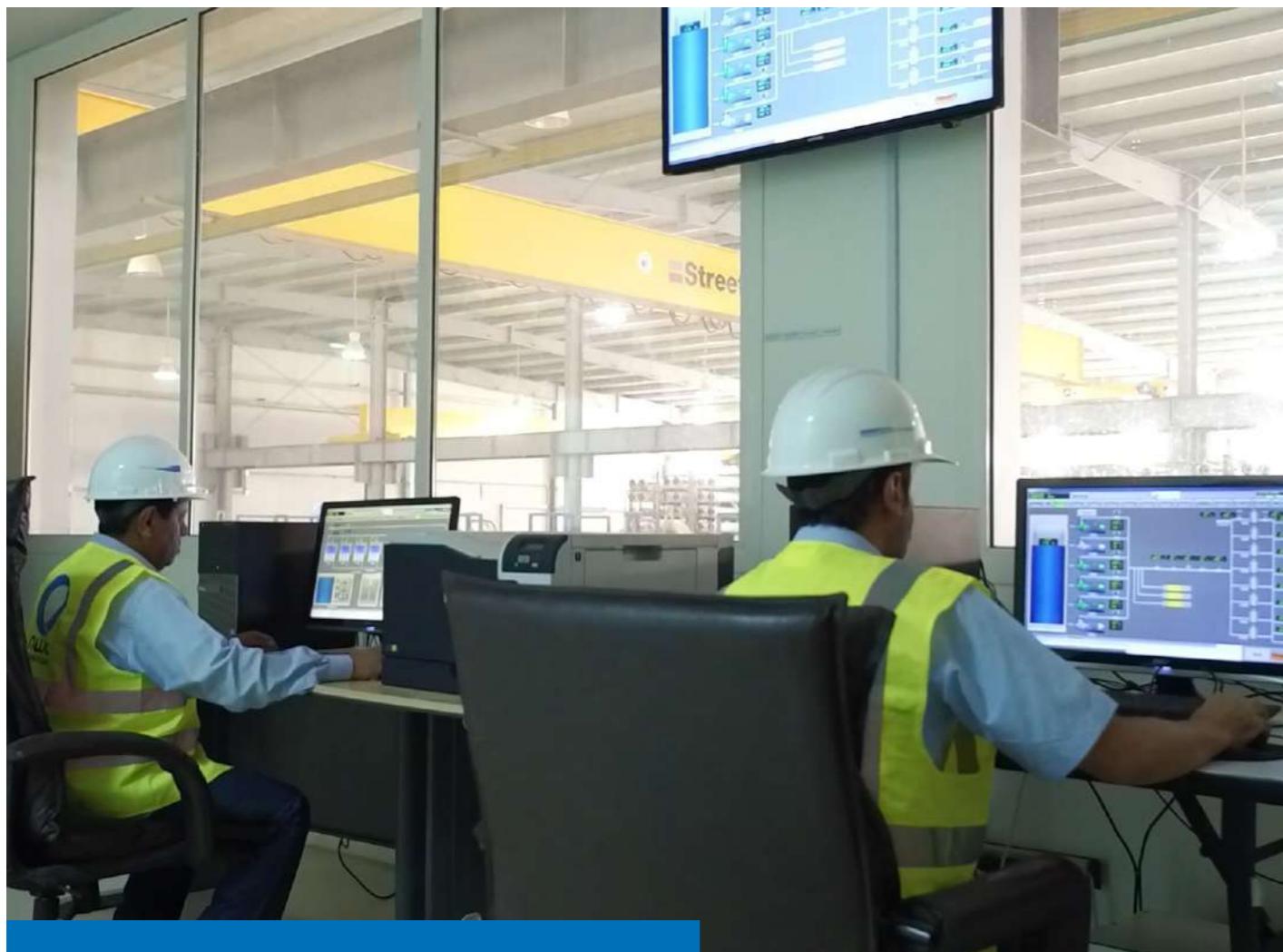
وفي هذا الإطار، وتماشياً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، نستهدف خفض نسبة الفاقد المائي إلى 15% بحلول عام 2030، علماً بأن المملكة تحتل حالياً المرتبة التاسعة عشرة بين دول مجموعة العشرين من حيث نسب الفاقد. لتحقيق هذا الهدف الظموج، تبنتنا خطة استراتيجية متكاملة تتوزع على ثلاثة محاور

## 9.3 الطاقة والمناخ

### 9.3.1 استهلاك الطاقة

#### استهلاك الطاقة (ميغا جول) (جدول 8)

معامل التحويل	2024		2023		النشاط
	الاستهلاك بالميغا جول	الاستهلاك (بالوحدة)	الاستهلاك بالميغا 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



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

يندرج ضمن نطاق إدارة الطاقة لدينا جميع مصادر الاستهلاك، بدءاً من الكهرباء، ومروراً باستهلاك الوقود في المولدات والمرافق والمركبات، بما يشمل أنظمة الاحتراق الثابت والمتحرك. و يأتي 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 بنوداً خاصة بتحفيض 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 هييت بمدينة الرياض وأجيال بالمنطقة الشرقية، وذلك ضمن جهودنا لتحويل الانبعاثات الناتجة عن عمليات المعالجة إلى مصدر مستدام للطاقة. تعتمد هذه المبادرة على تكنولوجيا 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 تمكنا من إنتاج 600 ك.و.س من الكهرباء في محطة أجيال، مما يمثل 30% من استهلاكها الذاتي، في حين بلغت كمية الكهرباء المنتجة في محطة هييت نحو 2800 ك.و.س، بما يعادل 46% من احتياجها الأساسية للطاقة الكهربائية.

وفي هذا الإطار، بدأنا إجراءات الحصول على رخصة توليد الكهرباء من الغاز الحيوي من الهيئة السعودية لتنظيم الكهرباء لمحطتي أجيال 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.

وامتداداً لهذا التوجه، عقدنا في عام 2024 اجتماعاً تنسيقياً مع المركز السعودي لكفاءة الطاقة والشركة الوطنية لخدمات كفاءة الطاقة «ترشيد»، لاستكشاف فرص التعاون في مجالات كفاءة الطاقة والطاقة المتعددة. نحن نولي اهتماماً متزايداً ببناء القدرات الداخلية وتعزيز الوعي المؤسسي؛ عبر تنفيذ برامج تدريبية ووعوية تهدف إلى ترسیخ ثقافة ترشيد الطاقة بين الموظفين وتعزيز أفضل الممارسات التشفيرية في مختلف منشآتنا.

### 9.3.2

## انبعاثات الغازات الدفيئة

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

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

في 2024 أنسنا نظام متكامل لحساب كميات انبعاثات الفازات الدفيئة، وذلك التزاماً ببروتوكول الفازات 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 التأثير. وفي إطار التزامنا طويل المدى بالاستدامة، أطلقنا مشروع الدراسة الاستراتيجية الهدف إلى دراسة إمكانية الوصول الحياد الصافي بحلول عام 2060، والذي يشمل جميع مراقب الشركة وعملياتها. كما عقدنا اجتماعاً مع اللجنة الوطنية لآلية التنمية النظيفة، بهدف استكشاف فرص المشاركة في سوق الكربون، والتعرف على التهديمات الوطنية المستقبلية في هذا المجال.

في عام 2024 تركزت انبعاثات شركة المياه الوطنية في ثلاثة مصادر رئيسية شكلت معاً 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 الجهد لتحسين كفاءة الطاقة، وتطوير حلول مبتكرة ومستدامة لمعالجة مياه الصرف الصحي وإدارة الحمأة، بما يعزز توجه الشركة نحو خفض بصمة الكربونية وتحقيق أهدافها في الاستدامة والبيئة.

بالنسبة لعام 2025 يبدأنا باعتماد نتائج حسابات انبعاثات الفازات الدقيقة بعد  
البيبيسي.

## ابعاثات الغازات الدفيئة بالطن المترى لمكافئ ثاني أكسيد الكربون (جدول 9)

مقدار الانبعاثات (مرتبة من الأكبر إلى 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 المراقبة الحالية



الرئيسي في زراعة 6 ملايين شجرة كجزء من مبادرة السعودية الخضراء. في عام 2024 م نجحنا في زراعة حوالي 5.5 ملايين شجرة، كما أنتا 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 مبادرتنا للتشجير نجاحاً كبيراً من خلال زراعة ما يزيد على 25 سلالة من النباتات، تزدهر وتنمو في عدة مناخات وتضاريس خلال 166 موقعًا في مناطق مختلفة بالمملكة، حيث تشمل هذه المجموعة تنوعاً من الأشجار والشجيرات والزهور، تم اختيار كل منها بعناية لمماطلة الظروف البيئية والمناخية لموقعها؛ وعلى رأس تلك المجموعات النباتية، شجرة السدر البلدي، وشجرة الطلح، وشجرة الفاف، والأثل الشجري، وشجرة النيم، واللياسمين، 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 المحفيات الملكية. تكللت هذه الجهود بتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة محمية الملك عبد العزيز الملكية لزراعة 3 ملايين شجرة. المذكرة تضمنت أيضًا خططاً لإجراء دراسات مبتكرة لإعادة استخدام الحمأة كسماد، وإعادة استخدام المياه المجددة في الري، بالإضافة إلى ذلك، نبحث عن فرص جديدة للتعاون مع المحفيات الملكية الأخرى، لتعزيز دورنا كرواد في حفظ التنوع البيئي والتزامنا بالاستدامة في المملكة.

نخرب بأن واحاتنا لم تعد مجرد موطئ ماء في 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 ضخم لامتصاص الكربون من الغلاف الجوي بمعدل 0.12% سنويًا، فضلاً عن تسجيلها في موسوعة غينيس للأرقام القياسية كأكبر واحة من صنع الإنسان، وامتداداً لهذه الجهد، قام معايير وزير البيئة والمياه والزراعة بإطلاق 15 ظبياً ربيماً 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

## 9.4

### التنوع البيولوجي

نلتزم بشدة بالاحفاظ على التنوع البيولوجي، إذ يتضح ذلك في مبادراتنا لتعزيز زراعة النباتات المحلية باستخدام مياه الصرف الصحي المعالجة، كما يعكس تفانينا نحو المسؤلية 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 الماء، تتبع اللائحة التنفيذية لحماية الأوساط المائية من التلوث، طبقاً لنظام البيئة الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (م/165) بتاريخ 1441/11/19هـ، كما أنتا نضمن مبادرة أنشطتنا بعناية، إذ إننا نمتلك إجراءات خاصة للتصاريح مصممة لضمان ممارسات التفريغ الآمن لكي تحافظ 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 الرئيسية لصيد الأسماك، والأنظمة البيئية الحيوية، مثل الشعاب المرجانية، بالإضافة إلى ذلك، يتم تضمين ممارساتنا بدقة لتجنب أي انقطاع في أنماط الهجرة الطبيعية من الكائنات العضوية البحرية، مما يعكس تفانينا لاحفاظ على البيئة البحرية ودعم استدامة الحياة المائية.

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



غزلان الريم في واحة بريدة

الأشجار البرية التي تم زراعتها، والتي يفوق عددها 5 ملايين شجرة بريئة، 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

## 9.5 إدارة النفايات

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

### إحصاءات إدارة النفايات (جدول 11)

الحمأة (طن)	النفايات غير الخطيرة (طن)	النفايات الخطيرة (السائلة لتر)	النفايات الخطيرة (طن)	سنويًا
1,204,500	27906	65750	40283	

في عام 2024 حققنا تقدماً ملحوظاً في عدة مجالات خاصة بإدارة النفايات، إذ أجزنا إنشاء أول مردم هندي 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 مقاولين نقل الحمأة، وتحليل جودة الحمأة بشكل دوري لضمان الحفاظ على الأوساط البيئية من ملوثات العناصر الثقيلة، كما حصلنا على تراخيص لانتاج الطاقة الحيوية باستخدام الهاضم اللاهوائي في محطتي «أجيال» و«هيت».

كما ناقشنا إعادة استخدام الحمأة مع عدة جهات خارجية، بما في ذلك مذكرة 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 الاستثمارية لإعادة التدوير (سرك)، إذ يجري إعداد مذكرة تفاهم مع هذه الجهات لإعادة استخدام الحمأة.

يعد مشروع إدارة النفايات وحصرها وتوسيفها أحد المشاريع الجوهرية التي توليه 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 وتوسيف 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 استراتيжи لتحويل ممارسات إدارة النفايات من النموذج الخطي التقليدي إلى نموذج الاقتصاد الدائري، بما يعزز الامتثال للأنظمة البيئية، ويسهم 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.

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





10 •  
الأداء الاجتماعي

## 10 الأداء الاجتماعي

ولضمان الفعالية والامتثال، تخضع هذه السياسة لمراجعة شاملة كل ثلاثة سنوات، ما لم تستلزم التغييرات الداخلية أو التعديلات التنظيمية تقييمًا للوضع الراهن. تسمح لنا هذه المراجعة المنتظمة بمواءمة سياساتنا مع الاحتياجات المؤسسية المتغيرة ومواكبة التعديلات التشريعية، مما يعزز إطار عمل متكملاً ومعاصر يلبي المتطلبات الداخلية والخارجية على حد سواء.

تشمل مبادرتنا الاستراتيجية التنمية المستمرة لخدمات رأس المال البشري وأتمتها الإجراءات، من الإنجازات، الجديرة بالذكر في هذا الشأن توفير منصة رقمية مصممة خصيصاً لحلول الخدمة الذاتية للموظفين، تُسْهِّل المزايا التكنولوجية التي يسهل الوصول إليها عبر الأجهزة الذكية، بالإضافة إلى تبسيط العمليات، وهي أيضاً تُمْكِّن موظفينا من استخدام مجموعة من المزايا بكفاءة، مما يعكس التزامنا بالاستمرار في ريادة 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 جيداً، وتعزز ثقافة مؤسسية منفتحة تشجع على المشاركة والتحسين المستمر.

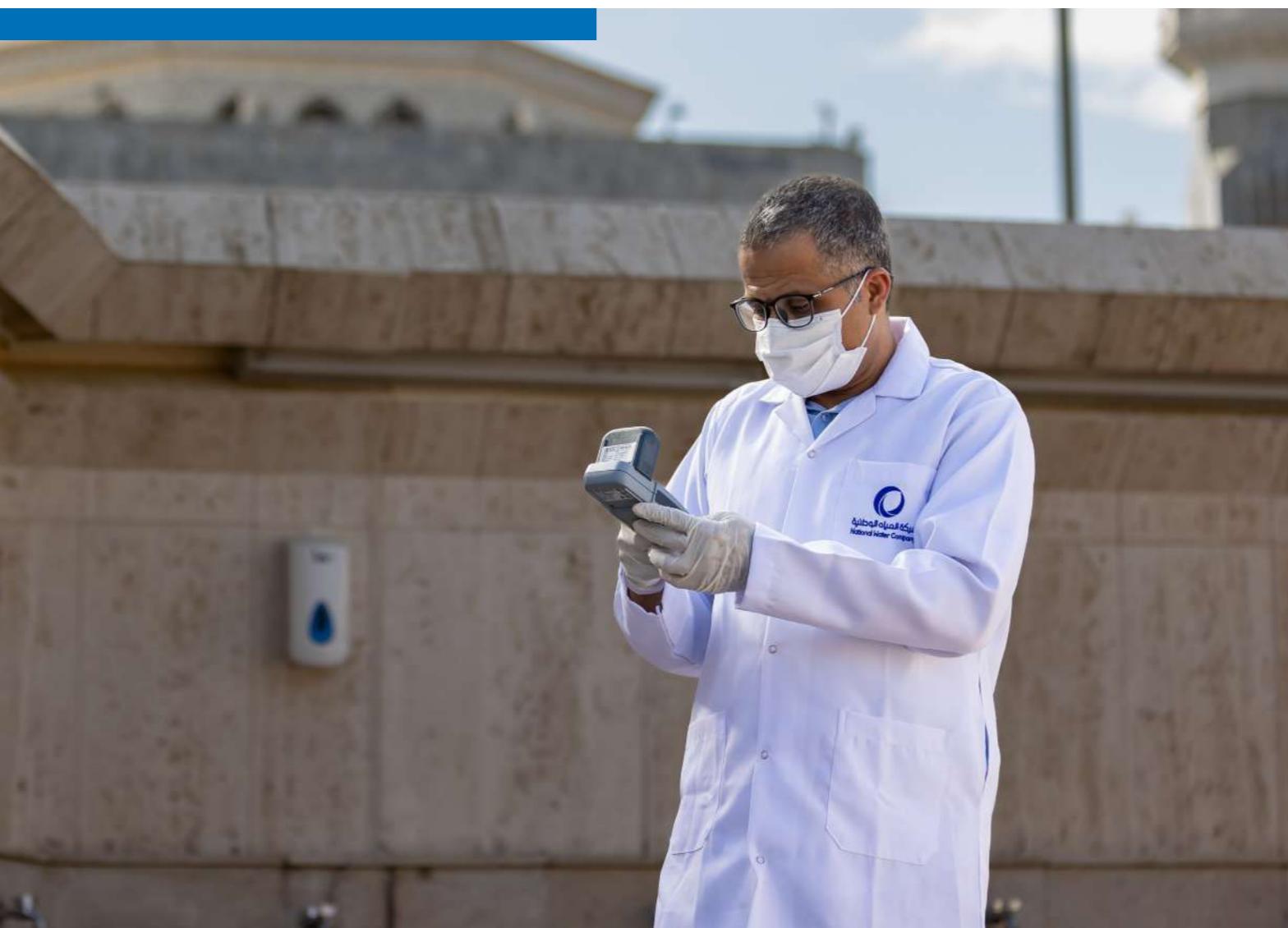
نلزم أنفسنا بالألاء الاجتماعي، ونقترب بالدور الأساسي الذي يلعبه رأس المال البشري في شركتنا، حيث يمتد تفانيها إلى تعزيز بيئة عمل تقدر التوظيف والتتنوع وتكافؤ الفرص ومزايا الموظفين والتدريب والتطوير، جميعها مدعومة بإطار عمل متكملاً للصحة والسلامة المهنية. نؤمن بأن الاستثمار في موظفينا يعزز جودة قوتنا العاملة ويسهم في رفاهية واستدامة مجتمعنا. علاوة على ذلك، يتجاوز التزامنا بيئة العمل، حيث نشارك بفعالية في المبادرات التي تعزز التحولات الإيجابية في المجتمع ونسهم 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 مفاجئة، ولا تعمل على تحفيز نمو المحتوى المحلي وحسب، بل أيضاً تعزز جهود التوطين بما يتماشى بسلامة 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، وتبني التتنوع، وتشجع على الثقافة المؤسسية الإيجابية. لدعم هذه المبادئ قمنا بصياغة «سياسة رأس المال البشري» بدقة، لتشمل العناصر الرئيسية في إدارته، وتتضمن ما يلي:

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



## 10.1.2 النوع وتكافؤ الفرص

### توزيع القوة العاملة (جدول 12)

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

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 وتوفير خدمة مرضية لعملائنا، لم نعتمد على موظفي الدوام الجزئي.

على المستوى الوظيفي، شهدنا ارتفاعاً كبيراً في عدد المناصب الإدارية (مدير فاعل)، فقد زاد عددها من 667 منصباً في عام 2023 إلى 952 منصباً في عام 2024، أي بنسبة تقارب 43%. هذه الزيادة تعكس استخداماً لأقسام إضافية بهدف مواكبة المستهدفات الوطنية والتماشي مع النموذج التشفيلي الذي تم تفصيله في الفقرات السابقة.

أما من حيث الفئات العمرية، فقد ارتفع عدد الموظفين في الفئة بين 18 و30 عاماً من 877 إلى 1150، بنسبة نمو تقارب 31%， مع محافظتنا في الوقت نفسه على الحضور الأكبر للفئة العمرية 31-50-31 رغم تراجعها من 8004 في عام 2022م 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 وشفلها مناصب قيادية أعلى.

وبالتوازي مع هذه التحولات الإيجابية في الهيكل الوظيفي والديموغرافي، تابعنا عن كثب معدل دوران الموظفين باعتباره مؤشراً حيوياً لاستقرار بيئة العمل وجودتها. وقد سجل هذا المعدل انخفاضاً من 6% في عام 2022 إلى 4% في عام 2024، مما يعكس تحسناً ملحوظاً وفاعلاً استراتيجية 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 قدماً في تعزيز دور المرأة في مختلف المجالات القيادية.

## 10.1.3 مزايا الموظفين

في عام 2024 أطلقنا مشروعًا استراتيجيًّا شاملًّا لدراسة وتقدير وتطوير نظام المزايا والتعويضات بالشركة، دعًماً لتعزيز استراتيجيةنا في هذا المجال الحيوي. لقد اعتمدنا مجموعة شركات مقارنة معتمدة لتكون مرجًعاً مؤثراً رئيسياً في بناء استراتيجية تنافسية تسهم في استقطاب الكفاءات والحفاظ على المواهب داخل الشركة. واستناداً 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 شمولاً وإنصافاً.

وإيمانًا منا بأن موظفينا هم أعلى أصولنا، تجاوز مزايانا المقدمة الحدود التقليدية، إذ نقدم حزم مزايا شاملة لا تقتصر على دعم ملكية المنازل، بل تمتد لتشمل تقديم المساعدة في مختلف الظروف الحياتية. وهو ما يعكس التزامنا العميق برفاهية 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 لغرض 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 والإعلانات 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 شهريًّا 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 يومًًا، حسب المستوى).
- إجازة مرافقة المريض.

## التعيينات الجديدة ومعدلات الدوران (جدول 13)

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

## 10.2 التدريب والتطوير

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 سيسهل إدارة المحتوى، وتنظيم البيانات، ويجمع بين منصة «مورد» ونظام إدارة التعلم لتوفير تجربة ثرية للموظفين.

من خلال برامج التدريب، نقوم بالتحفيظ للتعليم والتطوير استنادًا إلى تحليل دقيق لاحتياجات التدريب ومعالجة التغيرات 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.

### التدريب والتطوير في عام 2024 (جدول 14)

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

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 ممتدًا تدريبيًا. هذا يشمل التدريب ودفع رسوم الاختبار لـ 439 شهادة مهنية في مجالات متعددة، بالإضافة إلى تفعيل 4000 رخصة تدريبية عبر منصة «مورد» للتعلم الإلكتروني. كما قدمنا 42 لقاءً لنقل المعرفة الخمنية من أصحاب الخبرات، حضرها أكثر من 9000 موظف. لعام 2025 خطط إطلاق برنامج متخصص تستهدف المهارات العامة والتخصصية والفنية، مع التركيز على رفع كفاءة الموظف داخل الشركة، بالإضافة إلى ذلك، ستنفذ برامج تهدف إلى رفع كفاءة رأس المال البشري من خلال التدريب الاحترافي ودعم الشهادات الاحترافية.



## 10.3 السلامة والصحة المهنية

### 10.3.1

#### نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن

نظام السلامة والصحة المهنية والأمن من خلال نظام إدارة متكامل يتوافق 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 المعايير القياسية لنظام الآيزو (45001:2018) .

يمتد النطاق الشامل لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية ليغطي 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 تعينات مباشرة، ومتعددون متخصصون لضمان 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، فنجري تقييمات دورية سنوية لمخاطر السلامة والأمن، ونعتمد في التحكم بها على التسلسل الهرمي لأدوات السيطرة على المخاطر، بما يؤمن 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 الخطأ وتقييم المخاطر المرتبطة، وذلك لضمان اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة، وتحديد الإجراءات التصحيحية بدقة، كما تشارك 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 ثلاثة لجان للسلامة والصحة المهنية، تلعب دوراً محورياً في تعزيز ثقافة السلامة والصحة المهنية في جميع مراافق الشركة. يتمثل الهدف الأساسي لهذه اللجان في تأمين التزام القادة بمبادرات السلامة والصحة المهنية، وتعزيز ثقافة السلامة والصحة المهنية بوجه عام، وتسهيل تطبيق قرارات السلامة والصحة المهنية.

### 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 الفائق (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

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 أميناً 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 نهجاً أكثر استهدافاً على مستوى القطاع. تعمل لجنة السلامة والصحة المهنية على معالجة القضايا ذات الصلة، مما يسهم في إطار عمل شامل.



## 10.4.1 استثمارات البنية التحتية

يمكن التزامنا 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. وتبني عملية التخطيط الشامل لدينا نهجاً طويلاً الأمد قائماً على المخاطر، مما يعلم 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 النواة 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 وافية حول تكاليف المشاريع والجدول الزمنية للتنفيذ.

في عام 2024 تم إنجاز 118 مشروعًا بـ 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 و 65.6% لخدمات الصرف الصحي. تم توزيع هذه المشاريع عبر عدة قطاعات، مع التركيز ملحوظ على تعزيز البنية التحتية للمياه ومياه الصرف الصحي. شمل التوزيع 80 مشروعًا للمياه، 38 لصرف الصحي، حيث نفذ القطاعي 32 مشروعًا، وتبعد القطاع الجنوبي بـ 27 مشروعًا.



بالتركيز على مكة والرياض، تم تسليط الضوء على مساهماتها 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 الحاجة سنويًا، وضمان توفير الخدمات الأساسية بشكل مستدام وفعال. وفي الرياض تم تنفيذ 23 مشروعًا، تضمنت 14 مشروعًا للبنية التحتية للمياه، و9 مشاريع لصرف الصحي، مما يعكس التوسيع الكبير في مشاريع البنية التحتية عبر قطاعات متعددة، ودور الرياض كعاصمة تلبية 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، محققة زيادة بنسبة 12% مقارنة بعام 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 مشاريع البنية التحتية في 2024 (جدول 16)

المنطقة	صرف صحي	مياه شرب	اجمالي المنشآت
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	• الدهوف 1 • الدهوف 2 • العيون • العمران	472000	1,730.32

في إطار جهودنا المستمرة لتطوير الأصول القائمة، قمنا بترسيمة 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 موتوقيتها، وضمان إنتاج مياه معالجة مطابقة للمواصفات القياسية، مع الالتزام بأعلى المعايير البيئية. كما تتضمن العقود تطوير منظومة معالجة الحملة وفق أفضل الممارسات العالمية، بما يسهم في حماية البيئة وتعزيز استدامة الموارد الطبيعية.

وكتوجن 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 الإنسانية، ليتم لاحقاً اعتماده ضمن دليل إدارة المشاريع الرسمي للشركة. يتضمن هذا الدليل عدداً 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 لتبني متطلبات الاستدامة خلال مرحلة التصميم.





#### 10.4.2

#### ممارسات المشتريات وتوطينها

في عام 2021 إلى 3,802 مورد في عام 2024، محققة نمواً بنسبة تقارب 62%. وفي ذات السياق، ارتفع عدد الموردين المحليين المسجلين من 2,188 مورداً إلى 3,351 مورداً 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 مليون ريال سعودي في عام 2021 إلى 18,822 مليون ريال سعودي في عام 2024، مدفوعاً بالتوسيع في حجم المشاريع. وبالتالي مع ذلك، ارتفع إنفاقنا على الموردين المحليين من 5,607 مليون 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.

نحن نعمل على إثبات التزامنا القوي بالتوطين من خلال نهج شامل محدد ضمن استراتيجية وسياسة: وفي قلب هذا الالتزام، يأتي برنامج «تعزيز» المخصص 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، ونظم باستدامة هذا الإنجاز حتى عام 2030، وهذه الأهداف الطموحة تثبت تفانيها 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.

أيضاً في عام 2024 حققنا تطوراً لافتاً يعكس نمواً السريع ودعمنا المستمر للاقتصاد الوطني؛ فقد توسيط قاعدة الموردين المسجلين من 2,347 مورداً

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

## مارسات المشتريات في 2024 (جدول 18)

التعليم	2024	2023	2022	2021	
تستهدف البرامج التعليمية لشركة المياه الوطنية العملاء من أجل زيادة الوعي فيما يتعلق بالحفاظ على المياه، إضافة إلى دعم المنظمات والجمعيات الخيرية التي تلعب دوراً رئيسياً.	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)

الصحة	2024	2023	2022	2021	
تهدف الشركة إلى خلق مجتمع صحي بالتعاون مع الجمعيات والمنظمات الصحية في أنحاء المملكة لخدمة الحالات الأشد احتياجاً، والبحث عن فرص الدعم بالشراكة مع المنظمات (على سبيل المثال المؤسسات الخيرية والمتخصصين في مجال الصحة).	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

المجتمع	2024	2023	2022	2021	
تسعى الشركة إلى أن يكون لها دوراً مؤثراً في خلق مجتمع مستدام، وأكثر فاعلية عبر مشاركتها في المناسبات العالمية والوطنية، إضافة إلى دعم الجمعيات المرتبطة بخدمة المجتمع.	%99.3	%99.7	%99.7	%99.0	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)

البيئة	2024	2023	2022	2021	
تهدف الشركة إلى المساهمة في الاستدامة من منظور بيئي، تجسده من خلال دمج حماية البيئة في عمليات مرافق معالجة المياه وتوزيعها، وتعزيزاً لهذا الهدف نشجع المسئولية البيئية ومنع التلوث، والإدارة الفعالة للموارد عبر الشركة.					

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

### 10.4.3 المسؤولية الاجتماعية

تعكس سياسة المسؤولية الاجتماعية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، التزاماً عميقاً 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 اهتماماً خاصاً 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 دوام سواء، بما يعكس رؤيتنا كشريك مسؤول في التنمية المستدامة.

تم تطبيق تغيير محوري ضمن هيكل الحكومة المؤسسية الخاص بنا، خاصة في نطاق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية وبرامج الرعاية بالنسبة للجمعيات الخيرية؛ فقد خضعت مصروفات الصالحيات إلى تدريث كبير أدى إلى تحول مسؤولية الموافقة على مبادرات المسؤولية الاجتماعية المؤسسية وبرامج الرعاية من مجلس الإدارة إلى الرئيس التنفيذي. يعكس هذا التحول الاستراتيجي التزاماً بالمرنة والكفاءة في صنع القرارات، مما يؤكد أن الرئيس التنفيذي يلعب دوراً مركزياً في توجيه واعتماد المبادرات التي تتماشى مع الأهداف المؤسسية.

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

كما أطلقنا مجموعة من برامج التكافل الاجتماعي التي تهدف إلى تقديم الهدايا والإعانت التحفيزية والتقديرية لموظفي الشركة، حيث نقدم إعانة زواج بقيمة 10,000 ريال للموظف عند زواجه الأول، ونحتفي بقدوم المواليد الجديد 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، تخفيفاً للأعباء ومشاركتهم الأجواء الرمضانية. ولم نغفل عن دعم من يمرون بظروف قاهرة، ونقدم لهم دعماً مالياً 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 لموظفيها.

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

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

نخسر أيها بدعمنا لزملائنا من الموظفين الذين لديهم أبناء من ذوي الإعاقة، ونقدم لهم دعماً شهرياً بقيمة 1,000 ريال، وننظم فعاليات مخصصة لهم في اليوم العالمي لذوي الإعاقة. كما نولي اهتماماً خاصاً بالتوعية الصحية لموظفاتها، 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، تأكيداً على دورنا الإنساني تجاه المجتمع المحلي.

وفي إطار جهودنا لتحفيز 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 برنامج، بل هي تجسيد حي لقيمها، وترجمة فعلية لرؤيتها في بناء بيئه عمل إنسانية، عادلة، وصحية. سنواصل العمل من أجل خلق تجربة وظيفية متكاملة تعزز من الانتماء، ونسهم في تحقيق أهدافنا المؤسسية، ومواكبة تطلعات رؤية السعودية 2030.

## المبادرات والبرامج التي دعمت في عام 2024

### مارسات المشتريات في 2024 (جدول 19)

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

### المبادرات والبرامج التي دعمت من قبل موظفينا في عام 2024

#### مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي دعمت من قبل موظفينا (جدول 20)

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

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

ركزنا خلال عام 2024 على تعزيز مسؤولياتنا الاجتماعية الداخلية، مع اهتمام خاص برفاهية موظفينا وتوفير بيئه 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

# فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

سبب عدم الإدراج	الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
	أخلاقيات ونزاهة العمل	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
	أخلاقيات ونزاهة العمل	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
	آليات رفع التظلمات	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	
	آليات رفع التظلمات	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
	الهيكل التنظيمي أخلاقيات ونزاهة العمل آليات رفع التظلمات الالتزام البيئي	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
لا ينطبق	غير مفصح عنه	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
	وصف أساليب مشاركة أصحاب المصالح	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
غير مسموح به في المملكة العربية السعودية	غير مفصح عنه	30-2 اتفاقيات المفاؤضة الجماعية	

## الموضوعات الجوهرية

شرح العملية والمنهجية المستخدمة في تحديد الموضوعات الجوهرية المستخدمة لإعداد التقارير	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
بيان أكثر الموضوعات الجوهرية أهمية وتأثيرها	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	

## الحكومة المسؤولة

الحكومة المسؤولة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
إدارة المخاطر	1-205 العمليات التي تم تقييمها بالنسبة للمخاطر المتعلقة بالفساد	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 205): مكافحة الفساد 2016
إدارة المخاطر - التدريب والتطوير	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
آليات رفع التظلمات	3-205 وقائع الفساد المؤكدة وإجراءات المتخذة	
آليات رفع التظلمات	1-206 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 206): السلوك المناهض للمنافسة 2016
آليات رفع التظلمات	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 406): عدم التمييز 2016

## الأمن السيبراني وحماية البيانات

الأمن السيبراني وحماية البيانات	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
العناية بالعملاء	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 418): خصوصية العميل 2016

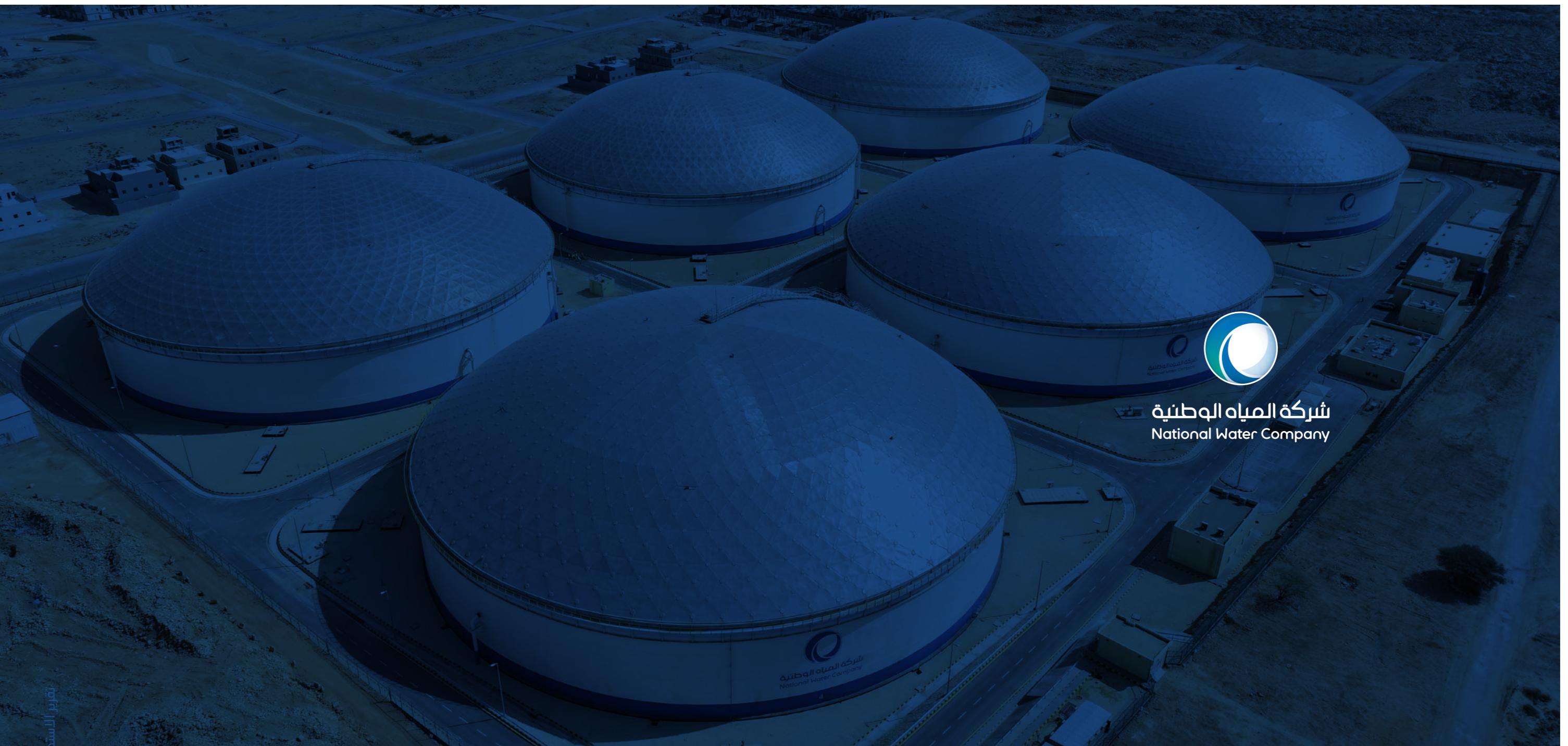
سبب عدم الإدراج	الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
<b>الإفصاحات العامة</b>			
	شركة المياه الوطنية	1-2 تفاصيل تنظيمية	
	حول التقرير	2-2. البيانات المتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
	حول التقرير	3-2. المدة المشمولة بالتقرير، والوقتية ونقطة الاتصال	
لا ينطبق	غير مفصح عنه	4-2 إعادة صياغة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

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

سبب عدم الإدراج	الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
			<b>إدارة المخاطر</b>
<b>استمرارية الأعمال</b>			
إدارة المخاطر	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
استمرارية الأعمال (الأزمات والكوارث)	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>خدمة العملاء</b>			
العناية بالعملاء	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
العناية بالعملاء	418-1 الشكوى الموثقة المتعلقة باتهاد خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 418): خصوصية العميل 2016	
<b>الابتكار والبحث</b>			
الابتكار والبحث	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>الالتزام البيئي</b>			
الالتزام البيئي	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>المياه والصرف الصحي</b>			
المياه والصرف الصحي	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
دورة حياة المياه	303-1 التفاعلات مع المياه كمورد مشترك	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303): المياه والنفايات السائلة 2018	
دورة حياة المياه	303-2 إدارة الآثار المتعلقة بتصرف المياه	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303): المياه والنفايات السائلة 2018	
دورة حياة المياه	303-3 سحب المياه	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303): المياه والنفايات السائلة 2018	
دورة حياة المياه	303-4 تصرف المياه	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303): المياه والنفايات السائلة 2018	
دورة حياة المياه	303-5 استهلاك المياه	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 303): المياه والنفايات السائلة 2018	
<b>الفاقد المائي</b>			
الفاقد المائي	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
<b>استهلاك الطاقة</b>			
استهلاك الطاقة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021	
استهلاك الطاقة داخل المنظمة	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 302): الطاقة 2016	
استهلاك الطاقة خارج المنظمة	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 302): الطاقة 2016	
غير مفصح عنه	302-3 كثافة الطاقة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 302): الطاقة 2016	
غير مفصح عنه	302-4 خفض استهلاك الطاقة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 302): الطاقة 2016	

مقدمة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
سبل عدم الإدراج	الموقع	سبل عدم الإدراج
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	6-403 تعزيز صحة العمال	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	7-403 منع وتحفيظ آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل.	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	8-403 العمال المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن
دورة حياة المياه	1-416 تقييم تأثيرات فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	دورة حياة المياه
دورة حياة المياه	2-416 حدوث عدم الامتثال المتعلقة بأثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	دورة حياة المياه
<b>استثمارات البنية التحتية</b>		
استثمارات البنية التحتية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
استثمارات البنية التحتية	1-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 203): التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016
استثمارات البنية التحتية	2-203 التأثيرات الاقتصادية المهمة غير المباشرة	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 203): التأثيرات الاقتصادية المهمة غير المباشرة 2016
<b>مارسات المشتريات وتوطينها</b>		
مارسات المشتريات وتوطينها	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
مارسات المشتريات وتوطينها	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين 2016	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 204): ممارسات المشتريات وتوطينها 2016
<b>المسؤولية الاجتماعية</b>		
المسؤولية الاجتماعية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
المسؤولية الاجتماعية	1-413 العمليات التي تطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتنقيمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 413): المجتمعات المحلية ذات الآثار السلبية 2016
الالتزام البيئي	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 413): المجتمعات المحلية ذات الآثار السلبية 2016

مقدمة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
سبل عدم الإدراج	الموقع	سبل عدم الإدراج
إدارة النفايات	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
إدارة النفايات	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 306): النفايات المتولدة 2020
إدارة النفايات	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 306): النفايات المحولة من التخلص 2016
إدارة النفايات	3-306 النفايات المحولة من التخلص	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 306): النفايات الموجهة للتخلص 2016
إدارة النفايات	4-306 النفايات المحولة من التخلص	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 306): النفايات الموجهة للتخلص 2016
إدارة النفايات	5-306	رأس المال البشري
رأس المال البشري	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
التنوع وتكافؤ الفرص	1-401 تعين الموظفين الجدد ومعدل ترک الموظفين للعمل	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 401): التوظيف 2016
مزايا الموظفين	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 401): التوظيف 2016
لا ينطبق (غير مرتبطة بال الموضوعات الجوهرية)	3-401 إجازة رعاية الطفل	التدريب والتطوير
التدريب والتطوير	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
التدريب والتطوير	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 404): التدريب والتعليم 2016
التدريب والتطوير	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 404): التدريب والتعليم 2016
التدريب والتطوير	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	السلامة والصحة المهنية
السلامة والصحة المهنية	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 2021	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 3): الموضوعات الجوهرية 2021
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 403): الصحة والسلامة المهنية 2018
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 403): الصحة والسلامة المهنية 2018
نظام إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	3-403 خدمات الصحة المهنية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 403): الصحة والسلامة المهنية 2018
لجان إدارة السلامة والصحة المهنية والأمن	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية للتقارير (GRI 403): الصحة والسلامة المهنية 2018



شركة الماء الوطنية  
National Water Company



شركة المياه الوطنية  
National Water Company

[www.nwc.com.sa](http://www.nwc.com.sa)